

NHOOD SCEGLIE SYNERTRADE E CERTIFICA IL SUO PROCESSO DI PROCUREMENT



Dall'ambizione di creare un dipartimento Procurement all'esportazione del modello all'estero. Quella di Nhood Service Italy, società internazionale di soluzioni immobiliari, specializzata nel commercial real estate e nella rigenerazione urbana, è una storia di **trasformazione** e **accelerazione** verso l'innovazione, di ricerca dell'eccellenza ed evoluzione del ruolo degli Acquisti.

L'azienda fa capo alla AFM (Association Familiale Mulliez) ed è presente in 11 Paesi con oltre 1000 collaboratori. Affianca clienti e partner per creare, attivare e trasformare ogni tipo di asset class e collabora con le pubbliche amministrazioni in progetti di pubblico interesse, con l'aspirazione di contribuire alla realizzazione di città più sostenibili.

Il percorso di digitalizzazione del Dipartimento Procurement e i risultati finora raggiunti sono frutto di un cammino al cambiamento guidato da Massimiliano Galli, Head Asset Service e Valerio Pozzi, Procurement Manager.

LA SCELTA È STATA DETTATA DAI
RISULTATI OTTENUTI E DALLA
POSSIBILITÀ DI GARANTIRE
L'INTEGRAZIONE CON LE TERZE PARTI.
QUESTO CI HA PERMESSO DI PORTARE
PARTICOLARE ATTENZIONE ALLA
QUALITÀ DI SELEZIONE DEI FORNITORI,
FORNENDO **MAGGIOR CONTROLLO E
TRASPARENZA SULLA SUPPLY CHAIN**
E PONENDOCI AL CENTRO TRA CLIENTE
E CATENA DI FORNITURA.

Valerio Pozzi
Procurement Manager



IN BREVE

Settore: Real Estate

Obiettivi del Dipartimento Procurement

- Creazione e digitalizzazione della struttura Procurement
- Qualità del servizio offerto

Moduli Implementati

- Onboarding
- Risk Management
- Contract Management
- Supplier Enrichment
- Tender
- Report

Benefici

- Erogazione di un servizio di qualità
- Digitalizzazione dei processi
- Visibilità e trasparenza della Supply Chain
- Controllo documentale puntuale e automatizzato
- Ampliamento parco fornitori
- Monitoraggio costante

N° utenti del Dipartimento Procurement: 4 buyers

LO SCENARIO E LA SFIDA

L'esperienza di Nhood riflette il valore di un progetto che l'ha resa una delle poche realtà del settore real estate commerciale ad avviare un processo di procurement strutturato e certificato, accrescendo la competitività dell'azienda nel mercato, migliorando la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.

“Abbiamo raccolto la sfida tra aprile e maggio 2020, in piena pandemia di Covid 19, trasformando un punto di debolezza in un elemento di forza. Pochi mesi prima, l'uscita di Auchan dal mercato italiano aveva generato un profondo cambiamento nel DNA della nostra azienda, a livello sia organizzativo che di business, portando con sé la necessità di innalzare la qualità dei servizi proposti. Partendo da alcune criticità indicate dagli stessi clienti, una su tutte l'attività di onboarding dei fornitori, ci siamo posti l'ambizione di **creare da zero un dipartimento Procurement d'eccellenza**”, racconta Massimiliano.

Perseguendo gli obiettivi di agilità, flessibilità ed efficienza organizzativa, Massimiliano e il suo team hanno gettato le fondamenta di un progetto che in soli due anni ha condotto l'azienda a guadagnarsi la **Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015** per l'attività di Procurement per conto terzi, rendendola la prima e ad oggi unica azienda all'interno della holding internazionale ad aver conseguito la Certificazione.

LE FASI DEL PROGETTO

Una volta ottenuta l'approvazione della Direzione, il primo step ha riguardato la scelta del software vendor.

“Avevamo la necessità di trovare una piattaforma di e-procurement in grado di gestire l'intero processo di approvvigionamento. Dopo aver identificato e mappato tutte le esigenze, abbiamo istituito una vera e propria gara per misurare il grado e le modalità di copertura di ogni soluzione rispetto ai nostri business requirements”, commenta Valerio.

“Sintetizzando il vendor scoring abbiamo individuato nella piattaforma Accelerate di Synertrade, lo strumento ideale per accompagnarci nella trasformazione digitale delle attività di procurement. La scelta è stata dettata dai risultati ottenuti e dalla possibilità di garantire l'integrazione con le terze parti: in primis il nostro ERP, ma soprattutto gli infoprovider esterni. Questo ci ha permesso di portare particolare attenzione alla qualità di selezione dei fornitori, fornendo maggior controllo e trasparenza sulla Supply Chain e ponendoci al centro tra cliente e catena di fornitura”.



Dalla scelta del partner, il progetto ha coperto un arco temporale di **dieci mesi** e ancora oggi, nell'ottica di miglioramento continuo e soddisfazione del cliente, l'azienda si impegna ad implementare la piattaforma, lavorando parallelamente sui sistemi, sui processi e sulle persone.

80 workshop registrati, 380 task di progetto e un totale di dieci moduli e report configurati sulle esigenze dell'azienda. L'intero processo è stato supportato dalla figura di un **PMO**, fondamentale per il rispetto del timing e ha coinvolto risorse sia interne che esterne, con la scelta di investire su profili qualificati nelle differenti attività quotidiane.

“Un ulteriore aspetto che tengo a sottolineare è l'importanza della formazione continua. Nhood supporta costantemente la crescita professionale delle sue persone dandoci la possibilità di seguire dei corsi di specializzazione per acquisire nuove competenze”, aggiunge Valerio.

I RISULTATI

“Il valore e la buona riuscita del progetto li abbiamo misurati soprattutto in termini di soddisfazione del cliente, trasformando **quello che prima era un costo in un’area di ricavo**, offrendo al mercato un servizio di qualità che prima mancava”, racconta Massimiliano e aggiunge “Siamo convinti che l’ascolto sia fondamentale, ecco perché dopo otto mesi dall’avvio del dipartimento abbiamo lanciato una survey rivolta a colleghi e clienti per poter valutare i punti di forza e le aree di miglioramento, continuando a ricercare l’eccellenza”.

In termini di risultati, i benefici dell’adozione della piattaforma hanno interessato molteplici aspetti: digitalizzazione dei processi, maggiore **trasparenza della supply chain**, controllo documentale automatizzato, ampliamento del parco fornitori rispetto alle categorie merceologiche maggiormente acquistate, monitoraggio costante delle performance.

“L’automazione dei processi ha consentito alle persone di liberare il loro potenziale e dedicarsi ad attività a maggior valore aggiunto, quali l’analisi delle informazioni e dei dati per definire al meglio le scelte di approvvigionamento”, aggiunge Massimiliano.

L’unicità del progetto ha riguardato un ulteriore aspetto degno di nota: l’esportazione del modello all’estero e in particolare nella country francese, che sulla base degli ottimi risultati ottenuti dai colleghi italiani ha scelto di adottare la piattaforma Accelerate anche per i propri processi di procurement.

“Siamo molto orgogliosi se pensiamo che in soli due anni, partendo da una situazione di estrema difficoltà non solo siamo riusciti a centrare in nostro obiettivo iniziale, ma abbiamo anche condiviso processi e procedure replicate dai colleghi internazionali e questo per noi è un attestato di grande fiducia”, commenta Valerio.

Con uno sguardo rivolto al futuro, uno dei prossimi step riguarderà l’internazionalizzazione, con la volontà di esportare questa best practice all’interno del Dipartimento Asset Service e aprire la strada a nuove certificazioni per attestare la qualità dei processi aziendali di Nhood.

synertrade

Synertrade Italy S.r.l.

Via Eustachi 31 - 20129 Milano, Italia
contactita@synertrade.com - www.synertrade.com/it/
© 2023 Synertrade