



Trasparenza e collaborazione nella gestione degli approvvigionamenti generano valore ed efficienza per Dubai Airports

Settore

Trasporti

Localizzazione

Dubai, Emirati Arabi Uniti

Dimensioni

- 101 compagnie aeree
- 269 destinazioni
- 92.300.000 passeggeri all'anno

Solución destacada

-  Piattaforma JAGGAER One
-  Contractos
-  Sourcing
-  Spend Management
-  Supplier Intelligence

Scarica il Case Study

Dubai Airports in breve

Dubai Airports gestisce l'Aeroporto Internazionale di Dubai (DXB) e l'Aeroporto Internazionale Dubai World Central - Al Maktoum (DWC). DXB è il principale aeroporto internazionale che serve Dubai, negli Emirati Arabi Uniti, ed è l'aeroporto più trafficato al mondo per traffico passeggeri internazionale.

Sfida aziendale

Le limitazioni delle risorse durante una fase di significativa espansione e la visibilità limitata nella pipeline degli acquisti hanno evidenziato la necessità di un modello operativo più agile. Il periodo di crescita post-pandemia ha rappresentato l'opportunità ideale per rafforzare le capacità del procurement, migliorare la reattività e allineare le risorse alle mutevoli esigenze operative.

Soluzione

Ampliamento delle funzionalità di JAGGAER per includere la pianificazione del procurement, il monitoraggio e le dashboard dinamiche, il tutto migliorando visibilità, collaborazione e responsabilità.

Impatto raggiunto

- Ottenuta visibilità in tempo reale sullo stato di avanzamento degli acquisti, garantendo il completamento tempestivo del progetto e l'allocazione ottimizzata delle risorse.
- Ha promosso la collaborazione interfunzionale aumentando la trasparenza e la responsabilità tra i dipartimenti.



“Siamo riusciti a personalizzare la soluzione e il team JAGGAER locale è stato incredibilmente reattivo. La consegna è avvenuta nei tempi previsti e nel rispetto del budget, il che ha significato niente conversazioni imbarazzanti in cui si richiedevano ulteriori fondi”.

Henry Shepperd, Senior Manager of Supply Management, Dubai Airports Systems and Performance

Perché JAGGAER

JAGGAER One è una piattaforma source-to-pay intelligente e di collaborazione tra fornitori che consente di migliorare il processo decisionale e accelerare i risultati aziendali. Dubai Airports ha utilizzato le funzionalità della soluzione Spend Management di JAGGAER, che aiutano i clienti ad acquisire maggiore controllo e flessibilità sui dati di spesa e a creare informazioni fruibili, riducendo il carico di lavoro e identificando nuove opportunità di risparmio.

- Utilizzo massimizzato del budget, consentendo il reinvestimento in progetti aggiuntivi, nel rispetto degli obiettivi di sostenibilità.

Collaborazione nell'aeroporto più trafficato del mondo

Nonostante operi nell'ambito della governance del settore pubblico, Dubai Airports è strutturato per competere in un ambiente altamente commerciale. Il DXB, l'aeroporto più trafficato al mondo per traffico passeggeri internazionale, ha gestito oltre 92 milioni di passeggeri nel 2024, oltre a notevoli volumi di merci. Dietro le quinte,

la funzione Supply Management svolge un ruolo fondamentale nel mantenimento dell'efficienza operativa, supportando sia gli acquisti di routine sia i progetti di capitale strategici.

Alla guida Emmanuel Augustin, Vice President of Supply Management, che ha adottato un approccio lungimirante per quanto riguarda trasformazione del procurement. Lo affianca Henry Shepperd, Senior Manager of Supply Management Systems and Performance, che guida il team responsabile della semplificazione dei flussi di lavoro e del miglioramento dei sistemi.

Sotto la leadership strategica di Augustin e con Shepperd a guidare i miglioramenti del sistema, Dubai Airports ha lanciato un'iniziativa di procurement rivoluzionaria, pensata per proiettare l'organizzazione verso una crescita futura.

La sfida

La pandemia di COVID-19 e le sue conseguenze hanno portato Dubai Airports a dover affrontare sfide senza precedenti. A causa del forte calo dei viaggi a livello globale, l'azienda è stata costretta a interrompere gran parte della sua attività, adottando così significative misure di riduzione dei costi. Tuttavia, con la riapertura, è emersa l'urgente necessità di spostare l'attenzione dai risparmi agli investimenti, mentre l'aeroporto si preparava ad aumentare le attività.

Il procurement ha dovuto fare fronte a richieste crescenti, dovendo gestire un incremento del volume dei progetti e una contemporanea riduzione dell'organico. Secondo Najla Alghamaim, Director of Category Management, "Al procurement è stato chiesto di fare molto di più con meno risorse e abbiamo dovuto generare risparmi che ci avrebbero consentito di finanziare progetti aggiuntivi". Ad aumentare la complessità, c'era una visibilità limitata sullo stato di avanzamento dei progetti, aggravata da processi manuali e dati isolati. Ciò non solo ha ostacolato l'efficienza, ma ha portato alla diffusione di una cultura della responsabilizzazione distorta, in cui i ritardi venivano attribuiti ad aneddoti piuttosto che a fatti.

Per rispondere a queste sfide, Supply Management ha cercato di rivedere i propri sistemi di procurement, con l'obiettivo di migliorare la visibilità, semplificare i processi e promuovere la collaborazione

tra i reparti. Gli obiettivi erano diversi: migliorare la puntualità nella consegna degli acquisti, ottimizzare l'utilizzo del budget, aumentare la soddisfazione delle unità aziendali e ridurre i rischi.

L'implementazione

Entra in gioco JAGGAER, una soluzione tecnologica già utilizzata da Dubai Airports in aree specifiche quali sourcing e l'analisi della spesa. L'ampliamento delle funzionalità di JAGGAER ha incluso la pianificazione e il monitoraggio degli acquisti. "Sapevamo che JAGGAER aveva la capacità di creare dashboard dinamiche e che il sistema conteneva dati significativi, quindi era logico ampliare la soluzione", spiega Shepperd.

Il progetto è stato avviato ad agosto e a gennaio l'aeroporto di Dubai era pronto a implementare il nuovo sistema. L'implementazione delle dashboard di JAGGAER ha fornito informazioni in tempo reale sui processi di procurement, consentendo agli stakeholder di monitorare l'avanzamento del progetto in più fasi, dalla richiesta di proposte (RfP) alla firma del contratto. Il passaggio a un approccio basato sui dati ha trasformato il modo in cui venivano gestiti i progetti, come osserva Shepperd: "Abbiamo potuto concentrarci su quanto ci comunicavano i dati e intervenire di conseguenza, in tutta sicurezza".

La piattaforma JAGGAER ha consentito al team di Category Management di segnalare tempestivamente potenziali colli di bottiglia, sia nelle valutazioni tecniche che nelle trattative commerciali, contribuendo a garantire che i progetti fossero completati nei tempi previsti e nel rispetto del budget. "La visibilità offerta dal dashboard ha reso le persone responsabili del loro ruolo nel processo", sottolinea Al Ghammai. Questa

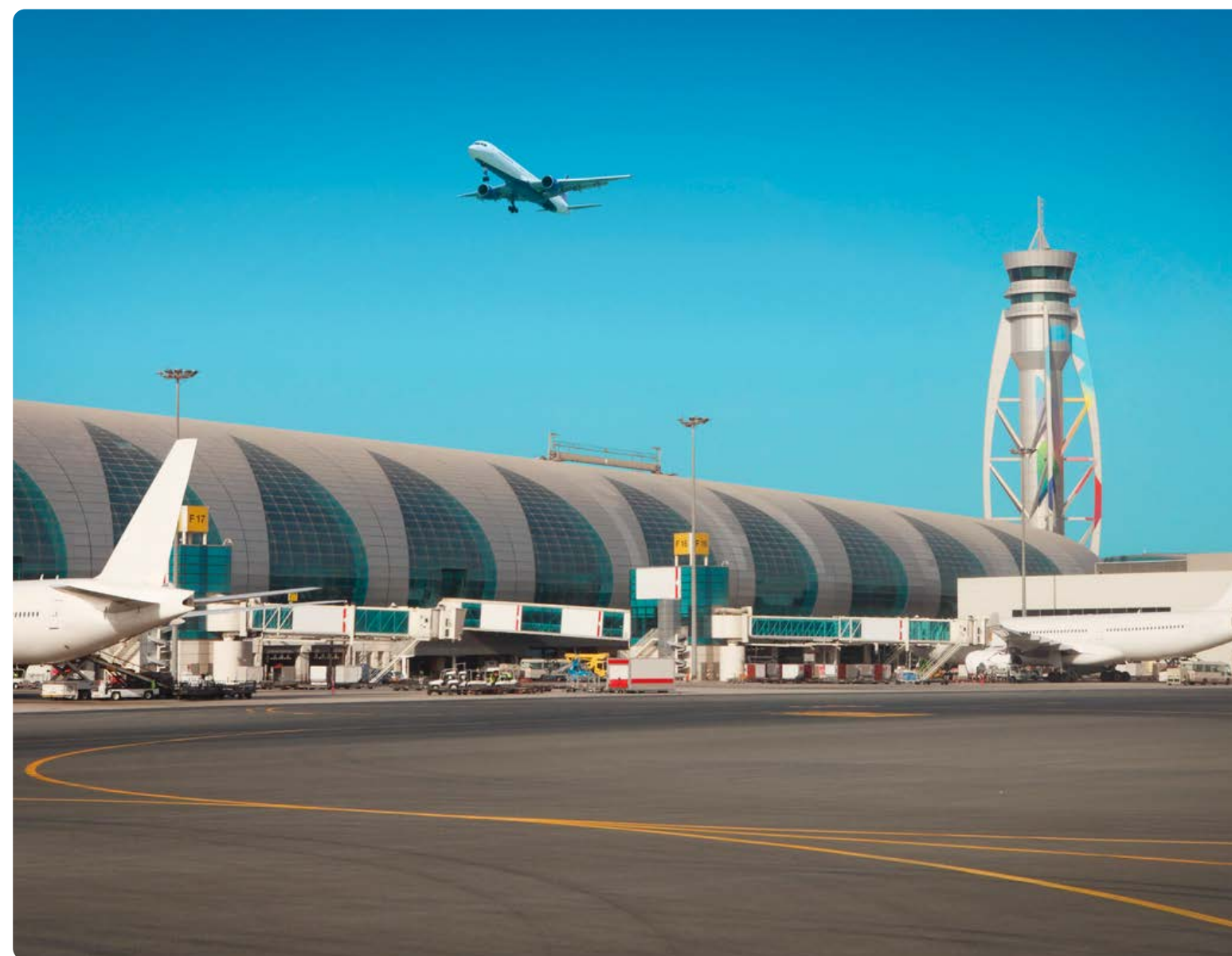
trasparenza ha favorito un ambiente più collaborativo, in cui tutte le parti avevano una comprensione condivisa delle tempistiche e delle responsabilità del progetto.

I vantaggi e i risultati organizzativi

L'impatto dell'implementazione di JAGGAER è stato immediato e profondo. "Abbiamo ottenuto risultati record, sia in termini di progetti di procurement consegnati che di ottimizzazione del budget", afferma Augustin. Storicamente, Dubai Airports ha speso meno del dovuto, spesso restituendo i fondi non utilizzati al Dipartimento Finance. Tuttavia, i guadagni di efficienza derivanti dal nuovo

sistema hanno fatto sì che il team potesse sfruttare appieno il budget assegnato, reinvestendo i risparmi in nuovi progetti.

Uno dei principali vantaggi del nuovo sistema è stata la migliore allocazione delle risorse. Grazie a una chiara panoramica di tutti i progetti in corso, Supply Management potrebbe garantire che i carichi di lavoro siano distribuiti in modo uniforme, evitando che i dipendenti si sentano sopraffatti. Il sistema ha inoltre consentito di migliorare i rapporti con gli stakeholder, come sottolinea Al Ghammai: "Possono vedere come stiamo aggiungendo valore e come stiamo rispettando i piani."



Inoltre, la soluzione JAGGAER ha consentito a Dubai Airports di consolidare i progetti tra i vari reparti, scoprendo opportunità di risparmio sui costi, come il consolidamento della spesa, liberando budget da reinvestire altrove. Le considerazioni sulla sostenibilità sono state integrate anche nelle pratiche di approvvigionamento, garantendo che gli investimenti dell'aeroporto di Dubai fossero in linea con i suoi obiettivi ambientali, sociali e di governance (ESG).

La semplicità d'uso del sistema ha portato a tassi di adozione elevati in tutta l'organizzazione. "L'adozione è uno dei nostri parametri più importanti", afferma Shepperd. "Abbiamo una comunità di persone impegnate nel successo della consegna degli acquisti e abbiamo eliminato lo sforzo manuale, ottenendo enormi guadagni in termini di produttività."

Riconoscimenti e premi

Il successo del progetto non è passato inosservato. Nel 2024, il team Supply Management di Dubai Airports si è aggiudicato il prestigioso premio "Best Public Procurement Project of the Year" presso il Chartered Institute of Procurement and Supply (CIPS) Middle East and North Africa Awards (MENA). Il team ha ricevuto anche il riconoscimento "Highly Commended" nella categoria "Best Collaborative Teamwork Project", a testimonianza del miglioramento della collaborazione interfunzionale facilitato dalla soluzione JAGGAER.

Augustin riflette sul successo del progetto: "Questo premio rispecchia il lavoro di squadra e la collaborazione che hanno reso il procurement di Dubai Airports più efficiente. Non si tratta solo di tecnologia; si tratta di come abbiamo lavorato insieme per utilizzare tale tecnologia e offrire un valore reale."

Prossimi passi

Guardando al futuro, Shepperd vede ulteriori potenzialità nell'espansione della soluzione JAGGAER. Il processo di sviluppo collaborativo ha consentito a Dubai Airports di adattare il sistema alle proprie esigenze specifiche e Shepperd prevede di proseguire questa collaborazione per perfezionarne e potenziarne le capacità. "Siamo riusciti a personalizzare la soluzione e il team JAGGAER locale è stato incredibilmente reattivo", afferma Shepperd. "La consegna è avvenuta nei tempi previsti e nel rispetto del budget, il che ha significato niente conversazioni imbarazzanti in cui si chiedevano più soldi!"

Con il progredire degli aeroporti di Dubai, le lezioni apprese da questa trasformazione degli appalti costituiranno la base per una crescita e un'innovazione continue, garantendo che l'organizzazione rimanga competitiva in un panorama globale in continua evoluzione.

Come afferma Shepperd, "Ciò che abbiamo ottenuto qui è la democratizzazione dei dati, rendendo le informazioni facilmente disponibili, trasparenti e accessibili a tutti. Questo è il vero motore del nostro successo."



**Scopri come possiamo aiutarti a migliorare
le tue performance di procurement**

Contattaci

