

### **LOGISTA**

- 2 IL GRUPPO
- 3 IVALORI
- 4 I GRANDI NUMERI

### **LA RETE**

- 6 UN DISTRIBUTORE UNICO AL SERVIZIO DELLA RETE
- 9 LA DISTRIBUZIONE CAPILLARE CHE UNISCE L'ITALIA
- 10 UN PARTNER CON GRANDI SERVIZI PER GRANDI FATTURATI

- 12 SERVIZI E TECNOLOGIE DI ECCELLENZA
- **14** VALORI IN MOVIMENTO

### **LA DISTRIBUZIONE**

- **16** TUTTE LE FASI DELLA DISTRIBUZIONE
- **18** SERVIZI PER I PUNTI VENDITA
- **20** CANALI ESCLUSIVI DI COMUNICAZIONE

**22** UNA PARTICOLARE ATTENZIONE AL PIANETA



## IL GRUPPO

### UN UNICO DISTRIBUTORE PER TUTTE LE ESIGENZE

Logista è un importante gruppo internazionale, quotato in borsa a Madrid, leader nella distribuzione di prodotti e servizi di prossimità.

In Europa meridionale serve circa 300.000 punti vendita all'interno di una capillare rete distributiva in Spagna, Francia, Italia e Portogallo. Il Gruppo Logista fornisce il migliore e più veloce accesso al mercato per qualunque articolo: dal tabacco, il core business dell'azienda, ai prodotti per le tabaccherie, prodotti farmaceutici, valori bollati e biglietti della lotteria (www.grupologista.es).

.....

In Italia opera attraverso tre società: Logista Italia, per la distribuzione di servizi e prodotti da fumo, Terzia, per la commercializzazione e distribuzione di prodotti convenience, e Logesta Italia, per il trasporto su lunghe distanze.



### **LOGISTA ITALIA**

Fondata nel 2004 con l'acquisizione da parte del gruppo spagnolo, Logista Italia ha costruito una delle più grandi reti logistiche di prossimità in Italia.

I continui investimenti tecnologici volti all'innovazione sono alla base di ogni servizio offerto dall'azienda. Mediante l'utilizzo di sistemi integrati Logista supporta il business dei propri clienti lungo l'intera catena distributiva assicurando una gestione ottimale degli ordini e delle consegne. Grazie alla velocità e all'affidabilità del suo network Logista è riconosciuta, ormai da anni, come un business partner efficiente e neutrale. Sono sempre di più le aziende che si affidano a Logista per l'esperienza, l'innovazione operativa e la conoscenza completa del mercato.

### **TERZIA**

In linea con la strategia di diversificazione del Gruppo Logista e con l'obiettivo di offrire servizi di qualità superiore ai punti vendita, nel 2004 è stata acquisita Terzia.

Controllata da Logista Italia, Terzia è leader a livello nazionale nella distribuzione di prodotti convenience per i punti vendita. Grazie ad un efficace sistema di commercializzazione multicanale e ad un ampio assortimento di prodotti di marchi leader con servizi di consegna e pagamento esclusivi, si propone come partner ideale per la rivendita.

### **LOGESTA ITALIA**

Logesta Italia è una società del Gruppo Logista specializzata nel trasporto a media e lunga percorrenza di merce ad alto valore. A livello internazionale, grazie ad una flotta integrata di circa 300 camion, soddisfa le richieste di importanti clienti verso tutte le destinazioni europee. La maggior parte dei prodotti trasportati è ad alto valore come: tabacco, high-tech, farmaceutici, abbigliamento e alimentari a temperatura controllata. Riconosciuta come un operatore professionale e altamente affidabile, Logesta Italia può oggi vantare, nel suo portafoglio clienti, grandi marchi nazionali ed internazionali ai quali si propone come partner ideale per risolvere qualsiasi esigenza di trasporto.

## | VALORI

### **IMPEGNO**

La strategia corporate, orientata verso lo sviluppo sostenibile e ad una prospettiva a lungo termine, ha l'obiettivo di promuovere gli interessi aziendali oltre che quelli dei diversi stakeholder.

### **INIZIATIVA**

Considerato come fattore chiave del cambiamento e dell'efficienza, l'iniziativa promuove il progresso e prepara per il futuro.

### **PROFESSIONALITÀ**

Integrità e trasparenza nella gestione dei rapporti tra il Gruppo, i suoi stakeholder ed i suoi dipendenti, sono gli elementi chiave per un'azienda che agisce con competenza e professionalità.

### **RISPETTO**

In quanto azienda multiculturale promuove il rispetto e la tolleranza in tutte le sue azioni.





DEL GRUPPO LOGISTA\* **9.476**MILIONI DI EURO

**DI REVENUES** 

MILIONI DI EURO DI **ECONOMIC SALES** 

1.118

246

**157** 

MILIONI DI EURO

DI **UTILE NETTO** 

MILIONI DI EURO
ES DI ADJUSTED EBIT

// ITALIA

2.688

MILIONI DI EURO DI **REVENUES**  290

MILIONI DI EURO
DI **ECONOMIC SALES** 

**79** 

MILIONI DI EURO
DI **ADJUSTED EBIT** 

100%

DEI **COMUNI RAGGIUNTI** SETTIMANALMENTE 99,2%

DEL MERCATO TABACCO

**55.000** 

**PUNTI VENDITA** 

250.000

MQ DI SUPERFICIE DI STOCCAGGIO 3.900

REFERENZE TRA PRODOTTI TABACCO E CONVENIENCE DEI MIGLIORI BRAND 14.600

**FATTURE GIORNALIERE**TRA PRODOTTI
TABACCO E CONVENIENCE

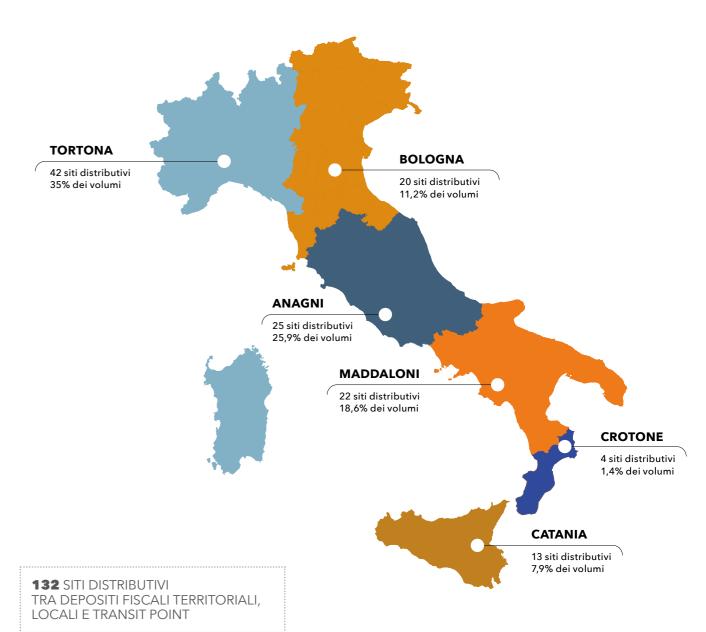




# DISTRIBUZIONE CAPILLARE CHE UNISCE L'ITALIA

Per essere ancora più vicina ai punti vendita e alle loro necessità di business, Logista ha investito nello sviluppo di altre attività accrescendo il know-how integrato con Terzia.

Attraverso la creazione di un sistema di distribuzione integrata è diventata, a tutti gli effetti, il partner ideale e di fiducia per le diverse esigenze di business dei suoi clienti.



LA RETE

#### . . .

# UN **PARTNER**CON **GRANDI SERVIZI**PER **GRANDI FATTURATI**

Sono sempre di più le aziende che si affidano a Logista per l'esperienza, l'innovazione operativa, gli investimenti tecnologici e la conoscenza esaustiva del mercato. I servizi integrati e specializzati di Logista sono ad alto valore aggiunto e consentono ai suoi partner di focalizzarsi sul loro core business.



### DISTRIBUZIONE INTEGRATA

### **GESTIONE MERCE**

Attraverso sistemi di picking automatico e semiautomatico, sistemi di radiofrequenza che velocizzano i processi dell'allestimento degli ordini e ottimizzano i processi di riordino del magazzino, Logista ha certezza delle consegne fino all'ultimo chilometro.

I sistemi per il ricevimento, lo stoccaggio, la preparazione e la spedizione della merce, garantiscono una gestione "zero sprechi" dello stock e dell'allestimento degli ordini.

A supporto della distribuzione Logista utilizza:

- il sistema Order Compliance Rate, offerto ai partner Logista per garantire che i prodotti in consegna vadano sempre a buon fine attraverso monitoraggi schedulati e un'attenta pianificazione;
- il modello FIFO (First In First Out), utilizzato durante tutte le fasi della distribuzione;
- locali climatizzati con sistemi di umidificazione a temperature controllate e locali per prodotti infiammabili.

### CONSULENZA, PIANIFICAZIONE E APPROVVIGIONAMENTO

Riscontro giornaliero d'inventari fisici, sistemi di pianificazione delle scorte, statistiche di vendita e reportistiche di database storicizzati permettono di stimare il fabbisogno reale dello stock per la rete.

Attivare richieste anticipate che evitino stock out sulla rete vendita, fornire validi aiuti per attivare promozioni, anticipare i trend e le evoluzioni del mercato è solo una parte dell'attenzione che Logista riserva ai suoi partner.

### **LOGISTICA DI RITORNO**

Logista si prende cura della gestione dei resi attraverso la logistica di ritorno: dal ritiro della merce danneggiata presso il punto vendita sino alla riconsegna al produttore/fornitore e alla sostituzione, procedendo anche con l'eventuale smaltimento di rifiuti speciali.

# **GESTIONE** ORDINI

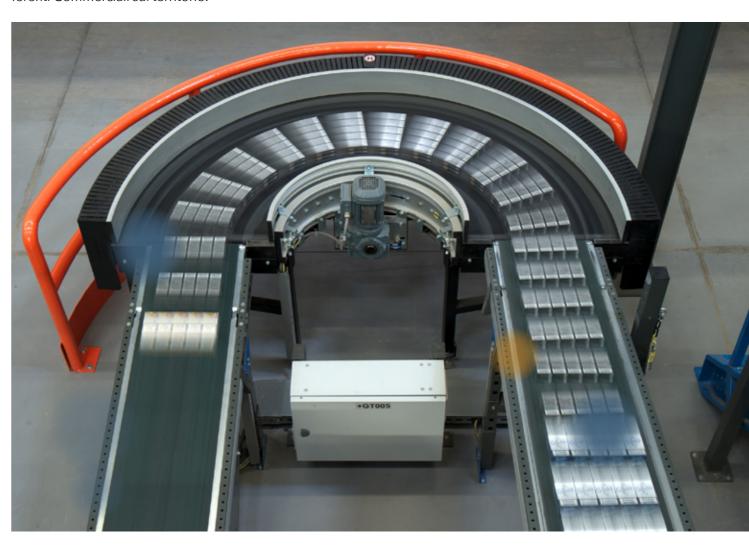
#### **VENDITA MULTICANALE**

Ai propri clienti, Logista offre la possibilità di acquistare i prodotti attraverso diversi canali di vendita:

Cash&Carry, Portale Web, Gestionale Logista, Fax e per i prodotti convenience anche operatori Call Center e Referenti Commerciali sul territorio.

#### PRENOTAZIONE PRODOTTO

Per la vendita di prodotti strategici, per la prenotazione di alcuni prodotti tabacco, per la promozione di prodotti convenience e per la vendita in limited edition, Logista offre funzionalità e software dedicati.



### GESTIONE DELL'INCASSO

I sistemi informativi e la struttura operativa del Gruppo sono in grado di gestire in totale flessibilità gli incassi dei punti vendita.

Logista garantisce gli esiti della solvibilità degli incassi e permette, inoltre, di gestire anche il recupero crediti.

### CONTROLLO E TRACCIABILITÀ

Le informazioni del flusso della distribuzione, dall'approvvigionamento alla consegna della merce, sono importanti quanto la gestione del reso.

La tracciabilità e l'integrazione dei prodotti e dei flussi finanziari, dal produttore al punto vendita, sono condivise con i partner attraverso piattaforme web che consentono di avere informazioni, sempre aggiornate, sullo stato della consegna e della vendita dei prodotti.

# SERVIZI DI ECCELLENZA

### **INSIGHT SERVICE**

Mediante l'"Insight Service" Logista monitora costantemente l'andamento del mercato attraverso analisi e servizi ad-hoc.

Fornisce analisi sui trend di mercato dando risposte rapide e sempre più personalizzate.

### **CONTROLLO DELLA QUALITÀ**

Un'apposita squadra di professionisti si occupa di monitorare e controllare l'adeguatezza delle operazioni svolte nei siti.

Nel rispetto delle procedure aziendali, Logista garantisce un alto e costante standard dei servizi, della salubrità e adeguatezza dei locali, nonché dello stato della merce stoccata in magazzino.

La qualità dei servizi offerti alla Rete è altresì monitorata attraverso visite periodiche presso i rivenditori.

# PERSONALE DEDICATO AL PUNTO VENDITA

I partner possono usufruire di un servizio ad alto valore aggiunto grazie alla presenza di referenti sul territorio che possono rispondere alle esigenze di gestione del convenience incrementando la redditività del business.

### **CONSEGNA GARANTITA**

La merce dei partner di Logista è assicurata durante tutto il processo distributivo: dallo stoccaggio presso i depositi sino alla consegna al punto vendita. In caso di furto, rapina e incendio durante la consegna, i punti vendita riceveranno la merce entro le 24h successive senza alcun aggravio di costi.

# TRACK & TRACE: OGNI PRODOTTO È UNICO E DISTINGUIBILE

A partire da maggio 2019 Logista utilizza il sistema di tracciabilità e rintracciabilità del prodotto (T&T) lungo tutta la catena della fornitura dei tabacchi, dal produttore/importatore fino alla prima rivendita, così come richiesto dalla normativa comunitaria.

Il sistema garantisce che tutte le confezioni di tabacco prodotte nell'UE, a essa destinate o immesse sul suo mercato, siano contrassegnate da un identificativo univoco e un elemento di sicurezza antimanomissione.

Le autorità di vigilanza e controllo e gli stessi operatori del comparto hanno a disposizione uno strumento che consente di potenziare ulteriormente la lotta al mercato illecito, con la partecipazione attiva di tutti gli operatori del settore.

Attraverso questo progetto su larga scala, che ha richiesto significativi investimenti finanziari e la mobilitazione di team multidisciplinari, Logista è in grado di dimostrare, ancora una volta, la sua capacità di adattarsi alla costante evoluzione del mercato.

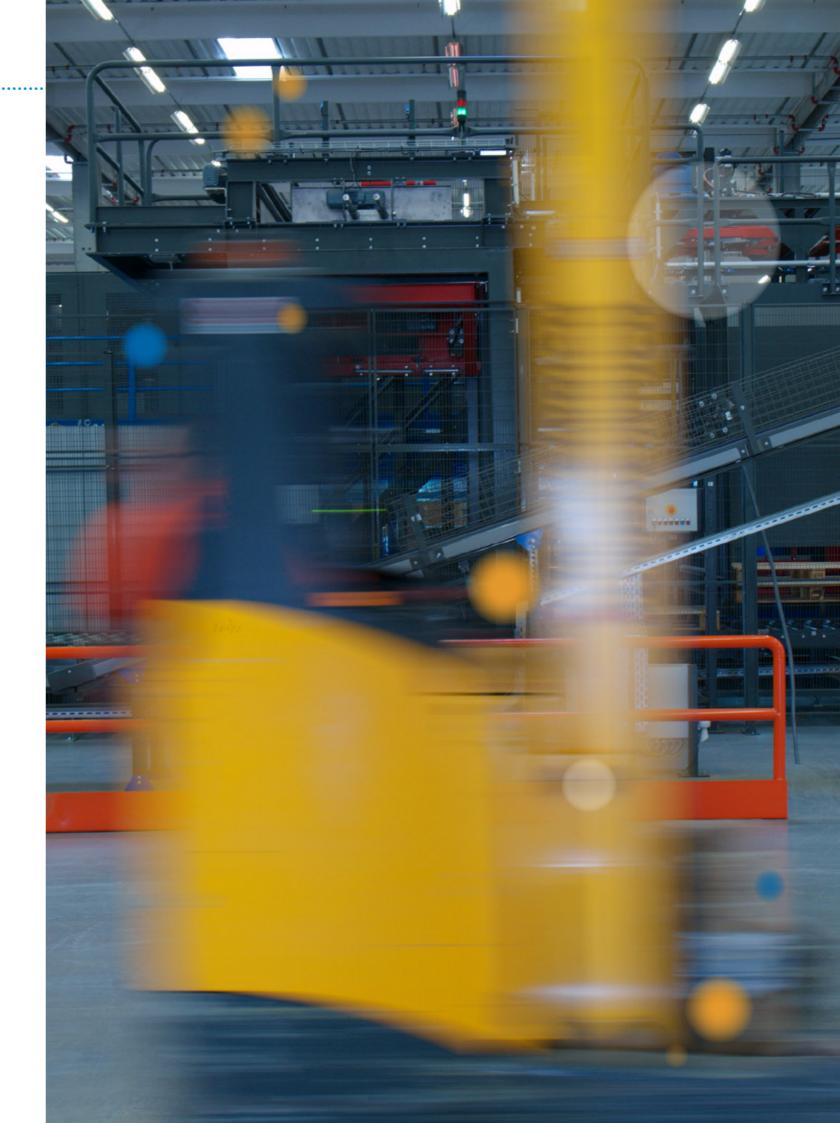
### **TECNOLOGIE ALL'AVANGUARDIA**

Per supportare il business lungo l'intera catena distributiva Logista utilizza sistemi integrati basati su tecnologie all'avanguardia.

L'intera catena (value chain) è supportata da una solida piattaforma applicativa, basata su prodotti SAP, integrata con sistemi web per l'accesso dei clienti, con sistemi di business analytics e con sistemi di automazione del magazzino per assicurare la massima efficienza ed efficacia nelle operazioni logistiche.

I sistemi di Logista sono integrati, inoltre, con gli organi di controllo, per consentire l'allineamento delle licenze di rivendita tabacchi e per la rendicontazione dei dati sulla movimentazione delle merci e il versamento di IVA e accise.

Moderni data center ospitano l'intera piattaforma applicativa garantendo continuità, affidabilità ed integrità delle informazioni a servizio di tutti gli attori interessati.





# UN SERVIZIO UNICO SEMPRE SOTTO CONTROLLO

### SICUREZZA DELLA MERCE

L'esigenza di movimentare in totale sicurezza i prodotti tabacco, sottoposti a numerosi vincoli legali e legislativi, porta Logista ad investire in sistemi di sicurezza sia all'interno dei magazzini che durante il trasporto.

Tecnologie all'avanguardia, video sorveglianza h24 e servizi di guardiania, sono i punti di forza dei sistemi di sicurezza dei suoi siti. Automezzi con sistemi antirapina, rigidi protocolli di sicurezza e coordinamento continuo con le Forze dell'Ordine sul territorio, garantiscono un'alta protezione della merce durante il trasporto.

### COLLABORAZIONE CONSOLIDATA E TRASPARENTE

La trasparenza delle attività ha permesso a Logista di avere una collaborazione consolidata con i diversi attori Istituzionali e i partner commerciali.

L'accesso h24 ai sistemi informativi di Logista da parte delle Autorità di controllo, quali l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM) e la Guardia di Finanza, assicura la certezza delle attività poste in essere dall'azienda.

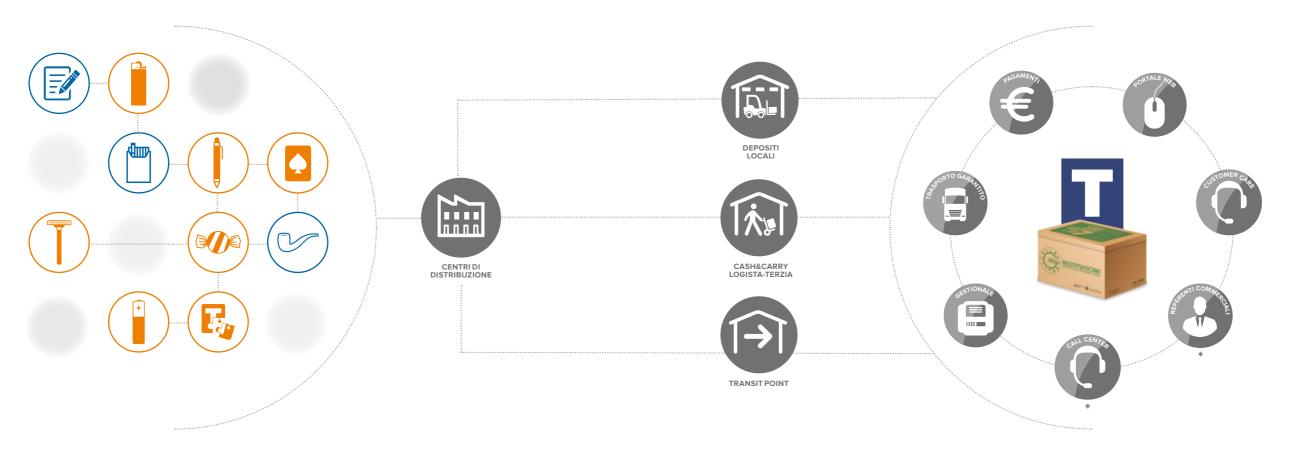
Nel 2018 Logista ha ottenuto il riconoscimento Europeo dello status di Operatore Economico Autorizzato da parte dell'ADM, confermandosi come partner affidabile e sicuro.



# TUTTE LE FASI DELLA DISTRIBUZIONE

### SERVIZI DI ALTA QUALITÀ CREATI SULLE ESIGENZE SPECIFICHE DEI PUNTI VENDITA

Integrazione, efficienza e controllo delle operazioni lungo tutta la catena logistica, dall'approvvigionamento alla consegna e fino alla logistica di ritorno, sono gli obiettivi principali degli investimenti di Logista di medio e lungo periodo, orientati ad innovare infrastrutture logistiche e sistemi informativi.



\*SERVIZI IN ESCLUSIVA TERZIA



LA DISTRIBUZIONE

# SERVIZI PER I PUNTI VENDITA



# TRASPORTO GARANTITO

L'assicurazione garantisce:

- Riconsegna gratuita entro 24 ore nel caso in cui, a causa di un sinistro, la merce ordinata giunga danneggiata o sottratta totalmente/parzialmente;
- **Gestione delle irregolarità** riscontrate alla consegna trasportata: se la merce risulta come mancante, eccedente o differente rispetto all'ordine, il reintegro viene effettuato entro 48 ore dalla segnalazione;
- Ritiro dei prodotti resi direttamente dal trasportatore nel caso in cui la merce risulti essere non conforme o nei casi in cui il fornitore decida di ritirarla dalla vendita.

### MODALITÀ DI RITIRO E CONSEGNA TERZIA

Grazie ai servizi Terzia è possibile:



• Acquistare la merce ogni giorno presso il deposito.



 Ricevere la merce ogni settimana direttamente presso il punto vendita.



• Ricevere la merce in 24/48h lavorative

per ordini effettuati entro le 11:00 (72h lavorative per ordini in consegna su Isole e Calabria).



• Usufruire della consegna unica per prodotti tabacco e convenience.



### **CUSTOMER CARE**

Operatori professionali e specializzati supportano quotidianamente le richieste dei clienti: dall'assistenza all'invio dell'ordine fino al post-vendita. Il servizio è completamente gratuito ed accessibile al Numero Verde



### **GESTIONALE LOGISTA**

Installato gratuitamente sul terminale FIT è un software che permette di gestire in maniera semplice ed efficiente il magazzino. Attraverso il Gestionale il tabaccaio può:

- •**Gestire gli ordini** attraverso modelli preimpostati e proposte d'ordine elaborate sulla base di algoritmi di riordino;
- Organizzare il proprio magazzino con l'aggiornamento automatico delle giacenze della merce ricevuta;
- Registrare i prodotti venduti in modo semplice e veloce grazie ai lettori di codice a barre.



# PORTALE WEB

Permette di inviare e monitorare gli ordini direttamente dal PC, accedere al catalogo prodotti Logista e Terzia, consultare le fatture e la situazione contabile, effettuare i pagamenti. I vantaggi sono:

- Gestione flessibile dell'ordine, facilità nel modificare gli ordini, immediatezza nel controllare lo stato di avanzamento e la disponibilità dei prodotti richiesti, possibilità di salvare fino a 10 modelli d'ordine;
- Accesso rapido e preciso ad una vasta gamma di informazioni, catalogo prodotti, listino prezzi aggiornato, visualizzazione e stampa delle fatture, situazione contabile, archivio degli ordini e statistiche sui prodotti ordinati e venduti;
- Un canale diretto con Logista attraverso una sezione dedicata che comunica le ultime novità e i servizi disponibili;
- **Download immediato** di manuali utente e di demo a supporto dell'utilizzo delle principali funzionalità.

### **CANALI DI VENDITA**

Grazie ad una multicanalità che risponde ad ogni esigenza, il cliente può ordinare dove e quando vuole grazie a:



## DEPOSITI CASH&CARRY

Il cliente può acquistare i prodotti direttamente presso il deposito, in cui è presente un'area dedicata al tabacco e ai prodotti convenience: può prelevare direttamente i prodotti dagli scaffali acquistando in modalità Cash&Carry.



# PORTALE WEB E GESTIONALE



Il cliente può collegarsi direttamente dal Terminale, dal PC o dal tablet, previa identificazione mediante login, per acquistare i prodotti, effettuare i pagamenti e monitorare le giacenze del proprio magazzino.



### CALL CENTER TERZIA

Contattando il Numero Verde (800 188 800)

il cliente ha la possibilità di effettuare un ordine con il supporto di professionisti dedicati alla vendita di prodotti convenience e ricevere l'ordine direttamente presso la propria rivendita.



### REFERENTICOMMERCIALI TERZIA

Per ricevere supporto nell'acquisto di prodotti, il cliente può contare su una rete di Referenti Commerciali e Sales Representative, presente su tutto il territorio.



### FAX

Il cliente può effettuare un ordine tramite fax al numero 800 085 508.

### **SOLUZIONI DI PAGAMENTO**



### SDD B2B

Utilizzato da oltre 24.000 clienti consente di pagare le fatture tabacco comodamente dal conto corrente bancario o postale e senza alcun costo aggiuntivo. Per i prodotti convenience, nei depositi Cash&Carry, sono attive modalità di pagamento aggiuntive tramite POS automatici.



# **BOLLETTINO** FRECCIA

Permette di stampare il bollettino precompilato dal Portale Web o dal Gestionale Logista e di effettuare il pagamento tramite il terminale, il servizio Home Banking della propria banca o presso la propria filiale.



### **MY BANK**

Per pagare dal Portale Web o dal Gestionale Logista utilizzando il servizio di pagamento online MyBank e selezionando la propria banca di prossimità.



# **BOLLETTINO DI PAGAMENTO**

Per pagare tramite bollettino postale presso qualsiasi ufficio postale o altro sportello autorizzato.

# METODI DI PAGAMENTO TERZIA



Pagamento alla consegna



 Pagamento Dilazionato fino a 90 giorni in contanti o assegno.



 SDD fino a 75 giorni data fattura fine mese riservato alle rivendite garantite Ecomap.

21

LA DISTRIBUZIONE

# CANALI ESCLUSIVI DI COMUNICAZIONE

### La comunicazione è uno dei punti di forza di Logista.

Per consentire ai suoi partner di raggiungere i circa 55.000 punti vendita dislocati in ogni parte d'Italia, Logista offre la possibilità di allestire, all'interno dei Cash&Carry, dei corner dedicati ai migliori brand, proporre offerte vantaggiose e distribuire flyer dedicati ai diversi prodotti.

### STAMPA SPECIALIZZATA

La comunicazione verso i clienti, attraverso inserzioni nei primari canali editoriali, raggiunge periodicamente tutte le tabaccherie d'Italia come mezzo di comunicazione diretto e mirato.

# DIGITAL COMMUNICATION

Il Gruppo si avvale del Portale Web e del Gestionale Logista. Questi possono essere utilizzati dai partner per pubblicare banner o qualsiasi altra comunicazione che può essere visualizzata quotidianamente dai circa 45.500 tabaccai che effettuano l'accesso.

### **CUSTOMER CARE**

Il Call Center, attivo 12 ore al giorno dalle 7:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì, riceve oltre 450.000 contatti l'anno. Risponde alle esigenze di circa 45.500 tabaccai ed è un mezzo di comunicazione per informare su servizi e promozioni.

### **DIRECT MARKETING**

Grazie al suo network capillare, il Gruppo Logista è in grado di arrivare ai suoi clienti tramite:

- il Catalogo Terzia che, inviato con cadenza semestrale, contiene l'assortimento convenience e prevede spazi pubblicitari dedicati a novità e prodotti esclusivi;
- il volantino promozionale Terzia che, inviato con cadenza mensile, contiene offerte e news sempre aggiornate;
- appositi banner pubblicati sulle 14.500 fatture a colori emesse ogni giorno:
- flyer dedicati a prodotti in esclusiva, novità e offerte, inseriti all'interno delle circa 12.000 scatole consegnate ogni giorno;
- scatole per l'invio della merce che possono essere brandizzate, trasformandosi in un vero e proprio mezzo di comunicazione.

### **EVENTI**

L'evento ufficiale per tutti i clienti, T2000 in Tour, è un appuntamento annuale itinerante che copre il territorio nazionale in cinque tappe della durata di un giorno.

È il più importante contatto con la categoria e sviluppa iniziative promozionali che permettono ai visitatori di conoscere nuovi servizi, acquistare nuovi prodotti e scoprire nuovi vantaggi.

Logista e Terzia partecipano all'iniziativa con un loro stand, come punto di riferimento anche per aziende che operano nel settore.





LA SOSTENIBILITÀ

# ATTENZIONE AL PIANETA



### **RESPONSABILITÀ E SOSTENIBILITÀ**

Il Gruppo Logista promuove il rispetto per l'ambiente tra i suoi dipendenti, i suoi clienti e i suoi fornitori, con l'obiettivo di creare strumenti e sviluppare tecnologie mirate alla sostenibilità ambientale.

In quest'ottica cerca, sviluppa ed implementa le migliori azioni possibili atte a ridurre al minimo l'impatto delle sue attività sull'ambiente, monitorando ogni anno i dati relativi al consumo delle risorse idriche, dei rifiuti e dei materiali utilizzati.

### USO EFFICIENTE DELLE RISORSE ED ENERGIE RINNOVABILI

Il Gruppo Logista è consapevole dell'importanza di utilizzare efficientemente le risorse.

Per questo raccoglie e analizza le informazioni più rilevanti rispetto al consumo di acqua, rifiuti e materiali.

Il Gruppo s'impegna, inoltre, nell'utilizzo di energia prodotta da fonti rinnovabili: oltre il 90% degli stabilimenti del Gruppo utilizza energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.

## LOGISTA GREEN BOX

### LEADER NELLA LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Nel 2018, per il terzo anno consecutivo, il Gruppo Logista è stato l'unico distributore Europeo inserito nella "Lista A" del "Carbon Disclosure Project (CDP)" che vede 126 aziende impegnate nella lotta al cambiamento climatico e nella riduzione delle emissioni di monossido di carbonio. Ad oggi, solamente l'1,8% tra migliaia di società fa parte della "Lista A".

Logista è stata inoltre riconosciuta come "CDP Supplier Leader 2018" per le sue prestazioni nel "CDP Supply Chain Program", un programma a cui partecipa dal 2010 rispondendo alle esigenze dei suoi principali clienti.







### LOGISTA ITALIA | TERZIA | LOGESTA ITALIA

VIA VALADIER 37 00193 - ROMA TEL. +39 06.69744201

WWW.LOGISTA.IT WWW.TERZIA.COM WWW.LOGESTA.COM





