

Il back office in cloud



RIVA DEL GARDA, 22 APRILE 2016

Indice

PRESENTAZIONE SAIT

L'ARCHITETTURA INFORMATICA NEL 2012 (lato gestione Punti Vendita)

IL BACK OFFICE IN CLOUD

STATO DELL'ARTE E PROSSIMI PASSI

CONCLUSIONI

Presentazione SAIT



Fondato nel 1899, SAIT è un consorzio che fornisce merci e servizi a circa 400 punti vendita appartenenti a 80 Famiglie Cooperative, la maggioranza operative nella provincia di Trento, alcune nelle province limitrofe (BZ, BL, VR, BS, BG, MI)



25 di questi punti vendita sono in gestione diretta



SAIT serve altri 300 punti vendita affiliati, operanti prevalentemente in provincia di Bolzano



SAIT gestisce 5 magazzini, generi vari, salumi latticini, ortofrutta, extralimentare, combustibili, e si avvale di 2 piattaforme esterne per la distribuzione della carne e dei surgelati



Presentazione SAIT (numeri riferiti al 2015)

FATTURATO SAIT

- **Ingrosso : € 294 mln**
- **Rete Diretta : € 57 mln (lordo IVA)**

DIPENDENTI SAIT + GOL srl

- **Sede (magazzini + uffici) : 413 ULA**
- **Rete Diretta : 245 ULA**

FATTURATO COOPERATIVE : € 370 mln

DIPENDENTI COOPERATIVE : 1.500

Architettura informatica nel 2012

Nel 2012 l'architettura informatica del sistema della cooperazione di consumo, progettata e diffusa a partire dal 1999, che sovrintende alla gestione logistica e commerciale, ossia il circuito delle merci, è a 3 livelli :

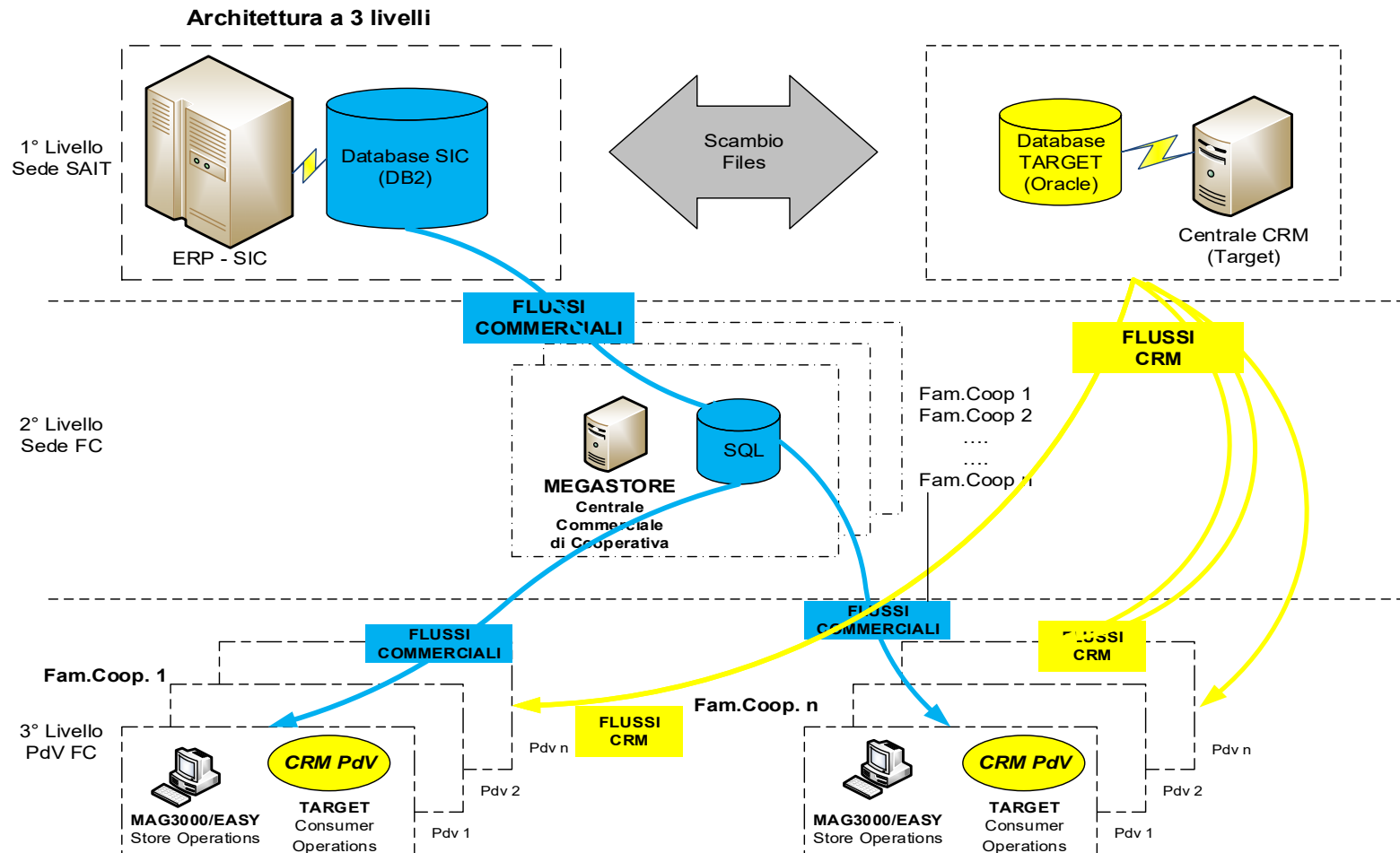
- Livello di Centrale (ERP SIC)
- Livello di Cooperativa (Applicativo MEGASTORE)
- Livello di Punto Vendita (Applicativi MAG3000, EASY)

L'architettura informatica in essere per il circuito Carta In Cooperazione, progettata e diffusa a partire dal 2004, è a 2 livelli :

- Livello di Centrale (Applicativo TARGET Server)
- Livello di Punto Vendita (Applicativo TARGET Client)

Nel 2012 avevamo dunque un'architettura non uniforme, a 3 livelli per il circuito merci, a 2 livelli per il circuito Soci titolari di Carta In Cooperazione.

Architettura informatica nel 2012



Architettura con back office centralizzato

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Scompare un livello, quello di sede di cooperativa, che viene portato presso un ente centrale che eroga i servizi in outsourcing
- L'ente centrale che eroga i servizi può essere il Consorzio, oppure un provider
- I principali servizi erogati dalla centrale sono :
 - Ospitalità applicazioni e dati per ogni FC aderente su server dedicati
 - Utilizzo delle licenze software MORE
 - Manutenzione licenze software MORE e assistenza di 2° livello
 - Gestione delle politiche di sicurezza, protezione e salvataggio dei dati
- Prerequisito per la FC che vuole aderire al servizio è dotarsi di collegamenti affidabili (x DSL)
- Resta inteso che la FC avrà la massima autonomia di gestione, i dati sono di proprietà della stessa

Architettura con back office centralizzato

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Tra i Vantaggi che una soluzione di back office in cloud offre evidenziamo :
 - E' indipendente dal luogo fisico nel quale sono custoditi i dati e le applicazioni
 - I servizi progettati e realizzati in Centrale sono messi a disposizione rapidamente alle FC
 - Si riduce di molto la complessità da gestire a livello FC per quanto riguarda HW e SW.
 - Di conseguenza, anche i costi a carico delle singole Cooperative per la gestione dei propri sistemi informativi si riducono
 - Il servizio, erogato agli associati in modalità di outsourcing viene addebitato tramite un canone. Si possono impostare nuove logiche di addebito, legarle alla fedeltà, ecc.
 - More, configurato opportunamente, potrà sostituire gradualmente il nostro ERP (SIC)
- Svantaggi :
 - Il fatto che i dati e le applicazioni siano centralizzati potrebbe essere considerato una forma di controllo da parte di qualcuno
 - In caso di disservizi, dovuti alla mancanza di connettività o ad altri tipi di malfunzionamenti, la centrale diventa elemento critico. Aumenta decisamente il grado di responsabilità, dobbiamo esserne consapevoli ed agire di conseguenza

Architettura con back office centralizzato

**BACK OFFICE
CENTRALIZZATO**



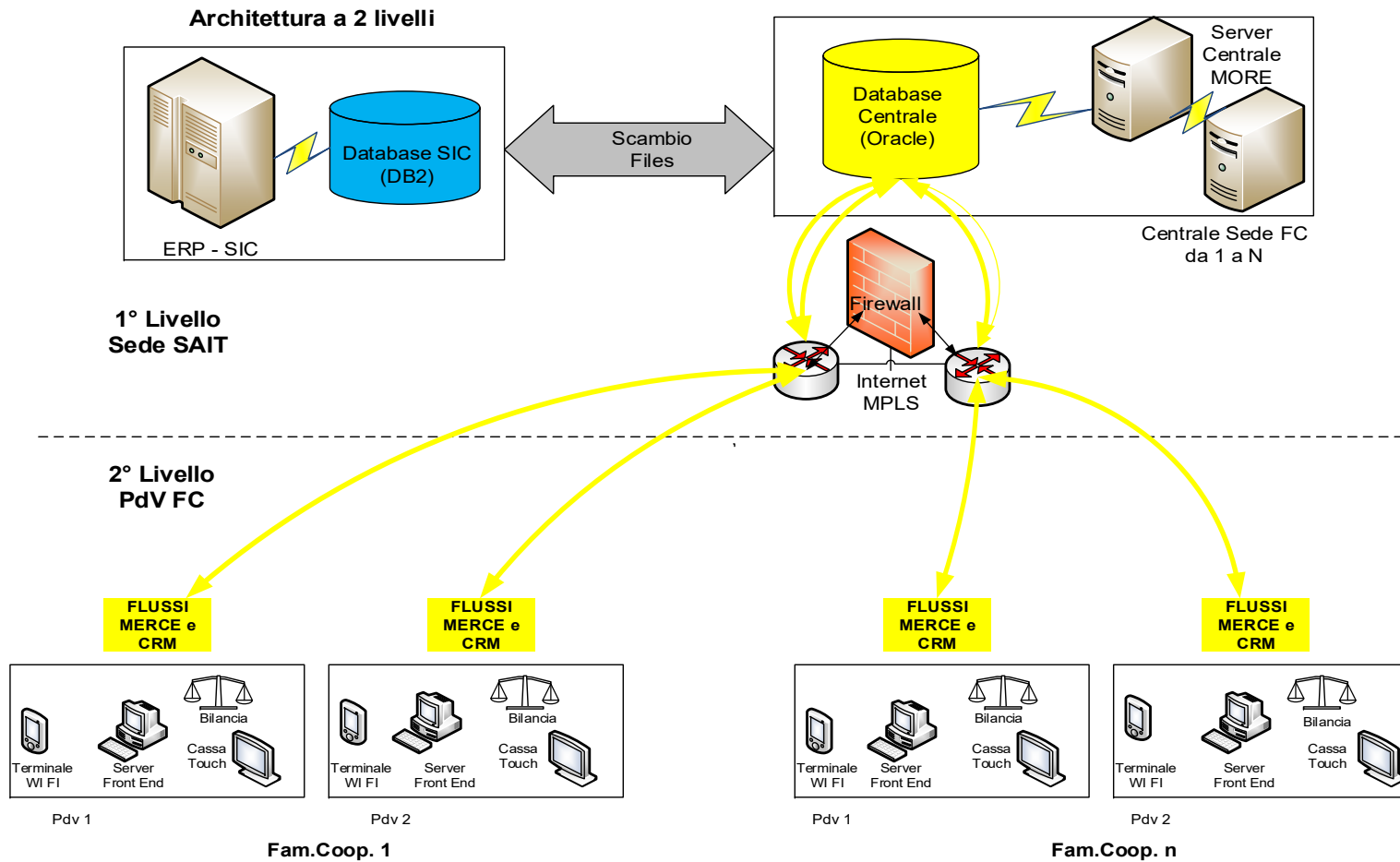
L'adozione di More consente una nuova prospettiva : l'unificazione, e volendo la centralizzazione, dei processi di gestione delle merci e delle attività rivolte ai Soci ed ai Consumatori.



Tra i vantaggi che la centralizzazione genera nel tempo sottolineiamo :

- Disponibilità di nuove funzionalità per tutte le figure che agiscono nel sistema
- Eliminazione di ridondanze funzionali e di dati
- Pianificazione e gestione delle iniziative promozionali, sia mass marketing che fidelity, con un unico strumento
- Centralizzazione dei dati di vendita in un unico DB; possibilità di migliorare il controllo e l'affidabilità dei dati
- Alleggerimento dell'HW e del SW in Cooperativa; minori costi e miglior livello di servizio

Architettura con back office centralizzato



Architettura con back office centralizzato

CONNETTIVITA'

- I sistemi informatici di ultima generazione, basati su architetture centralizzate, per garantire livelli di servizio all'altezza necessitano di connettività molto solida.
- Inoltre, per sfruttare alcune funzionalità che queste nuove architetture abilitano, è consigliabile dotare i punti vendita di una rete WiFi. Per questi motivi, parallelamente al progetto More è stato lanciato il progetto "Connettività", sia geografica (con Brennercom) che locale di punto vendita (con Zebra/Motorola).
- La sfida è stata ed è quella di riuscire a portare avanti i 2 progetti, nuovo gestionale commerciale e connettività, il più possibile in modo sincrono, su una rete di pdv non di proprietà, che è giustamente autonoma nel prendere decisioni.
- Architetture centralizzate e connettività adeguata non bastano; c'è bisogno che anche l'ultimo anello della filiera che va dalla centrale ai punti vendita, ossia la barriera casse, sia interrogabile ed aggiornabile in tempo reale. Da qui la scelta di dotarsi di un software di front end denominato Sys@Evo, indipendente dall'hardware di cassa (nel nostro caso Custom o Epson). Ad oggi possiamo considerare raggiunto l'obiettivo di diffusione di Sys@Evo sui punti vendita.

Architettura con back office centralizzato

STORE OPERATIONS

- Le nuove tecnologie applicate ai sistemi per l'automazione del punto di vendita permettono l'introduzione di strumenti “mobile” anche nelle strutture commerciali. Nello specifico si parla di :
 - Terminalini evoluti (Windows CE) WiFi
 - Connettività Wireless
 - Applicazioni dedicate ed integrate al sistema informativo di PDV, a presidio di alcune delle attività operative di negozio (inventari, stampa etichette, gestione movimenti di magazzino, vendita assistita)
- In sostanza il “terminalino evoluto” si trasforma in una postazione di lavoro aggiuntiva, dunque perfettamente integrata alla soluzione applicativa di B.O. del PdV, permettendo una gestione di alcune delle attività operative dello stesso, direttamente nel luogo ove questi processi risultano meglio presidiati (l'area di vendita o il magazzino)
- Le principali ricadute sul fronte operativo, in termini di vantaggi ottenibili, si possono così riassumere :
 - Semplificazione delle attività operative
 - Riduzione dei tempi di effettuazione di alcune attività
 - Maggiore EFFICIENZA, TEMPESTIVITA', PRECISIONE

Architettura con back office centralizzato

BASE DATI CENTRALIZZATA

- La scelta di creare una base dati centralizzata, e condivisa tra tutti gli aderenti al progetto, costituisce il vero asset del sistema
- Nel nostro caso dobbiamo conciliare due esigenze «contrapposte» :
 - Puntare alla massima efficienza, che si ottiene quando SAIT diventerà la centrale anagrafica per tutte le FC
 - Consentire la gestione di localismi, perché spesso portatori di valore aggiunto alla proposta commerciale offerta dalla centrale, garantendo una flessibilità gestionale alle singole FC
- Il concetto di DIVISIONE
 - Anche per rispondere alle esigenze di cui sopra è stato introdotto il concetto di «DIVISIONE»; è una entità assimilabile alla Ragione Sociale, ossia una cooperativa che gestisce più punti vendita. E' anche possibile che più Regioni Sociali, commercialmente parlando, costituiscano una Divisione
 - La Divisione eredita dalla Centrale le anagrafiche ARTICOLI, CLIENTI e FORNITORI; tuttavia ha la possibilità di gestire in proprio eventuali localismi
 - Si può arrivare anche a gestire una Mini Centrale
- Analisi dati e reporting
 - I dati delle vendite da scanner sono disponibili in tempo reale e, superati i controlli di quadratura, tempestivamente disponibili per le «line of business»

Stato dell'arte e prossimi passi

NUOVI SERVIZI (già disponibili)

- La centralizzazione del back office, e della base dati, consentono l'abilitazione di servizi che, se erogati in modalità tradizionale, risulterebbero parecchio costosi oppure non efficaci in quanto non disponibili in tempo reale
- Grazie alla nuova architettura siamo stati in grado di innestare sulla soluzione «standard» alcuni servizi :
 - La contabilità di magazzino
 - Il credito al consumo on line
 - L'e-commerce
 - Le etichette elettroniche
 - Il totem per la gestione degli ingredienti e degli allergeni
 - Sistemi di self service per i clienti (self check out, self scanning)
 - Sistemi di indoor positioning (U-Hopper pdv Ravina)
 - La gestione degli anticrittogamici direttamente in cassa
 - Ecc.

Stato dell'arte e prossimi passi

NUOVI SERVIZI (a cui stiamo lavorando)

- Promo contingentate
- Coupon elettronici
- Click and Collect
- Catalogo immagini prodotti centralizzato
- Gestione integrata del piano promozionale
- Pagamenti a mezzo smartphone grazie alla app «Laspesainfamiglia»
- Ecc.

Conclusioni

LA DIFFICILE SFIDA

- Il Consorzio si è assunto la responsabilità del funzionamento quotidiano, non solo dei negozi di proprietà, ma anche dei negozi delle cooperative socie
- L'architettura centralizzata consente efficientamenti nei costi di gestione dei sistemi, maggiore rapidità nella soluzione dei problemi e nella diffusione delle nuove versioni
- La base dati centralizzata offre l'opportunità di un monitoraggio dell'andamento delle vendite, e dei margini. Sempre più spesso il Consorzio è chiamato a rispondere del «primo margine» dei punti vendita; è quindi importante disporre di modelli di analisi vendite scanner e relativi margini da affiancare ai tradizionali modelli di controllo basati sull'immesso
- Ad oggi, oltre alla rete diretta, 10 cooperative hanno aderito al progetto per un totale di 76 punti vendita