



NEL MONDO DELLE COOP

Adriano Visconti, Direttore Sistemi Informativi di Coop Centro Italia, ci illustra come operano le Cooperative di Consumo italiane

DI GIANCARLO MAGNAGHI **Feedback:** redazione-cbr@edizionibig.it

Con 65.000 dipendenti, 1400 punti vendita e un fatturato di oltre 12 miliardi di euro, il sistema delle Cooperative di Consumo (Coop) italiane rappresenta il principale attore della grande distribuzione organizzata (GDO) sul mercato italiano. Il mondo delle Coop italiane è formato da nove grandi cooperative che hanno ognuna una propria identità giuridica e operano sul territorio in maniera indipendente, e da oltre 100 cooperative minori. Per sapere come operano, abbiamo intervistato **ADRIANO VISCONTI**, Direttore Sistemi Informativi di Coop Centro Italia, una delle nove principali Coop.

B. Com'è organizzata la Coop Centro Italia per quanto riguarda i punti vendita e la logistica?

La Coop Centro Italia è presente in Toscana, in Umbria, in Abruzzo e nell'alto Lazio. Opera con circa 70 negozi di cui 3 sono ipermercati di grandi dimensioni (superfici oltre i 5000 mq) e gli altri sono negozi con superfici medie (supermercati) o medio-piccole (minimercati). Andiamo dai negozi con due casse nelle zone di bassa densità abitativa fino

ai supermercati con 20-30 casse e agli ipermercati con molte decine di casse. Abbiamo circa 2600 dipendenti, con un fatturato che si avvicina ai 700 milioni di euro.

B. Com'è organizzata la Direzione Sistemi di Coop Centro Italia?

La Direzione Sistemi, di cui ho la responsabilità, è composta da una trentina di persone, quasi tutti dipendenti affiancati da alcuni collaboratori esterni. Dal punto di vista organizzativo, siamo strutturati in modo da coprire tutte le esigenze aziendali in un'ottica non solo tecnologica ma di garanzia della soddisfazione delle richieste degli utenti di tutti i settori e della garanzia del servizio verso il cliente finale. Gli analisti sono specializzati in base ai settori applicativi che supportano e hanno il compito di capire e indirizzare le esigenze delle altre direzioni aziendali: area commerciale, risorse umane, area amministrativa-finanziaria, ecc.

B. Com'è costituita la struttura informatica?

La nostra struttura informatica è fortemente centralizzata nella sede di

Castiglione del Lago (PG), sul lago Trasimeno. Da qualche anno effettuiamo investimenti importanti nell'area delle strutture di rete, per garantire la centralità delle informazioni e delle applicazioni. Per coprire i rischi derivanti dall'accantonamento, ci siamo attrezzati per garantire la *business continuity*, raddoppiando elaboratori e storage e garantendo così la continuità di esercizio su tutti gli applicativi gestionali di Cooperativa. Lo storage secondario è collegato a quello primario tramite una struttura magliata costituita da tre connessioni in fibra ottica ad alta velocità che garantiscono la massima affidabilità dei collegamenti.

Per quanto riguarda la rete geografica, i collegamenti primari tra la sede, il centro logistico e i punti vendita sono linee MPLS con velocità 8-16 Mbps appartenenti alla rete HyperWay di Telecom Italia, con backup su linee ISDN. Esiste inoltre un collegamento in ponte radio WiMax crittografato tra la nostra sede e un POP di Telecom Italia. In quasi tutti i negozi utilizziamo la telefonia VoiP, che viene trasportata sulla stessa rete MPLS. Per gli elaboratori utilizziamo un'architettura a tre livelli (*three-tier architecture*) in

cui il sistema centrale è un AS/400 che funziona principalmente come gestore delle banche dati. Le applicazioni sono di tipo Web/Java e client-server Windows. Le prime girano su application server Tomcat mentre il software Citrix Metaframe centralizza quelle Windows sui terminal server della sede principale. I client sono PC tradizionali dotati in larga maggioranza solo di sistema operativo (Windows XP Pro), browser e il software ICA client per il collegamento a Citrix. Anche Office è molto spesso rilasciato via Citrix Metaframe.

B. Quali sono le principali applicazioni?

La parte di amministrazione viene gestita da un prodotto sviluppato dalla RDS di Parma. Il database risiede su AS/400 mentre l'applicazione è scritta in Java e gira su un application server Tomcat.

Per la contabilità analitica e il controllo di gestione utilizziamo un prodotto della Sarce di Parma, con la medesima architettura. La comunicazione EDI con i fornitori viene gestita tramite il servizio SMART EDI di Intesa (trasmissione ordini e fatturazione elettronica in un'ottica di FPO: *Fast Perfect Order*).

Abbiamo un programma di fidelizzazione e di gestione delle tessere dei soci che sono utilizzate, oltre che per raccogliere i punti e per le promozioni, anche per accedere alle assemblee sociali e alla gestione dei prestiti sociali (versamenti e prelievi).

Tutta la parte bancaria è gestita con il software specializzato SDR sviluppato dalla società Inpresis.

Per la Business Intelligence, che ci permette di comprendere gli eventi interni, esterni, le tendenze e stabilire le linee di intervento, utilizziamo vari strumenti, tra cui

Business Object (ora parte di SAP), i moduli Reporting Services (per la reportistica), Analysis Services (per le analisi OLAP) di SQL Server Microsoft, oltre a Performance Point Server (sempre di Microsoft) per le analisi grafiche e i dashboard. La reportistica viene pubblicata sul portale aziendale basato su Sharepoint Enterprise Portal Microsoft che costituisce anche il punto di aggregazione di tutte le applicazioni Web, a cui accedono i dipendenti attraverso la Intranet aziendale, mentre il Consiglio di Amministrazione e gli Stati Generali (rappresentanti dei soci) accedono al portale via Internet.

B. Quali sono le principali dotazioni informatiche dei punti vendita?

La parte di front-end dei negozi è realizzata con software NCR Advanced Store Retail ed è in corso l'aggiornamento di tutti i negozi alla Versione 3. Stiamo anche installando in alcuni punti vendita le casse di Self-Checkout per consentire ai nostri clienti di effettuare la spesa in totale autonomia e di ridurre i tempi di attesa. Su queste casse il pagamento avviene con tutte le modalità possibili: contanti, bancomat e carta di credito. In quasi tutti i nostri negozi utilizziamo, per le attività di inventario e di riordino, i terminali brandeggiabili di Symbol (Motorola) con tecnologia Wi-Fi IEEE 802.11g dotati di lettore laser e di Windows CE. Per quanto riguarda le tecnologie RFID, le Coop stanno conducendo una sperimentazione a livello nazionale per la logistica che però incontra alcune



Adriano Visconti, Coop

difficoltà nell'estendere ad un gruppo di fornitori significativi l'utilizzo del tag elettronico sui bancali, condizione indispensabile per la gestione della catena logistica.

B. Come funzionano i nuovi servizi di telefonia cellulare e il pagamento delle bollette Telecom alle casse?

Siamo stati i primi nel mondo cooperativo a implementare il pagamento delle utenze direttamente alle casse dei negozi. Siamo partiti con Telecom Italia e un primo negozio pilota (Sinalunga). Nel giro di qualche

mese abbiamo esteso il servizio a tutti i nostri negozi. La bolletta del telefono viene fatta transitare insieme agli articoli sullo scanner del POS che legge il codice EAN stampigliato da Telecom, innesca un dialogo in tempo reale con Telecom Italia che verifica in alcuni decimi di secondo le condizioni della bolletta e restituisce alla cassa le informazioni necessarie per completare la transazione di pagamento. Quando la cassa chiude lo scontrino (che riporta i dati del pagamento della bolletta), invia a Telecom i dati di pagamento della bolletta stessa. Questo nuovo servizio ha avuto molto successo, poiché evita di andare in Posta e applica una commissione significativamente inferiore rispetto agli altri soggetti autorizzati all'incasso. Per quanto riguarda la telefonia cellulare, Coop Voce è un'iniziativa a livello nazionale a cui hanno aderito tutte le nove maggiori Cooperative, in collaborazione con Telecom Italia. Quando vendiamo una ricarica, il cliente digita sul pin-pad del POS il suo numero di telefono e noi ci occupiamo di innescare e gestire la transazione con Telecom Italia. **B.**