



La grande SFRUTTA AL MASSIMO L'IT

DI GIANCARLO MAGNAGHI

Feedback: redazione-cbr@edizionibig.it

Il marchio *Iper* contraddistingue da anni una tra le realtà più dinamiche nel mercato della grande distribuzione in Italia. Iper Montebello S.p.A. è la holding operativa del Gruppo Iper, con sussidiarie attive nel settore del retailing su larga scala. Le conoscenze e l'esperienza di Iper permettono alla società di integrare l'ipermercato nel grande centro commerciale. Il Gruppo attualmente ha oltre 9.000 dipendenti, con un volume d'affari nel 2009 di 2.500 milioni di euro. La rete di ipermercati "La Grande I", presente in tutto il nord e centro Italia, comprende 26 punti di vendita per un totale di oltre 300.000 metri quadrati all'interno di grandi centri commerciali. Nel 2002 Iper ha acquisito la catena di supermercati *Unes*, presente nel Nord Italia, che si compone di circa 200 negozi suddivisi tra la gestione diretta e franchising. Iper vanta una relazione consolidata con il Gruppo *Carrefour* che ha consentito di produrre, nel tempo, sinergie strategiche anche a livello internazionale.

Abbiamo chiesto a **VALERIO CORTESE, DIRETTORE SISTEMI INFORMATIVI IPER**, come è organizzato il gruppo, con particolare riguardo ai sistemi informativi.

Com'è organizzato il gruppo Iper?

Il gruppo Iper è attivo su due canali commerciali con punti di vendita di grandi superfici e negozi di prossimità. Abbiamo cinque piattaforme logistiche (centri di distribuzione): due dedicate al grocery (scatolame), una dedicata ai surgelati e due all'ortofrutta. Il quartier generale di Iper è a Milano, in prossimità dell'aggregato commerciale del Portello, la direzione amministrativa è nella sede storica di Montebello della Battaglia (PV), mentre la Direzione Sistemi è a Brembate (BG). A Vimodrone (MI), presso un deposito logistico, è attiva la sede Unes caratterizzata dalla propria autonoma gestione del canale Super.

Com'è costituita l'infrastruttura IT di Iper?

Abbiamo un data center centralizzato a Milano, in outsourcing, dove sono posizionati i sistemi del gruppo generalmente utilizzati in modalità housing. Una parte dei sistemi applicativi sono gestiti direttamente da nostro personale, altri

sono gestiti da terze parti.

Le persone della Direzione IT non si occupano direttamente della gestione fisica dell'hardware ma concentrano i propri sforzi nel governo delle risorse gestionali e dei processi di business.

Anche le attività di *fleet management* di PC (prevalentemente Dell) e stampanti/multifunzione (Canon, Ricoh, Xerox) sono affidate a terze parti.

Per la trasmissione dati utilizziamo la rete MPLS Hyperway di Telecom Italia. Le sedi dell'area metropolitana di Milano e il data center sono interconnesse da Lan in fibra ottica.

Al momento, la rete telefonica è separata dalla rete dati.

Quali sono le principali applicazioni?

Il passo importante che abbiamo fatto, nel corso degli ultimi due anni avviando un progetto specifico, è stato quello di migrare a SAP per gestire l'area Amministrazione, Finanza e Controllo, mentre per le principali attività di back office (gestione commerciale degli ipermercati, logistica e gestione commerciale dei supermercati) ci siamo affidati alla piattaforma G.O.L.D. della francese Aldata.

Nel contesto della gestione commerciale degli ipermercati abbiamo realizzato una soluzione integrata di *document management* relativa al trattamento delle fatture passive merci che ha garantito un notevole miglioramento della gestione operativa oltre che indubbi vantaggi sul fronte amministrativo e finanziario.

Per il CRM utilizziamo prodotti di mercato quali Microstrategy e Business Object per la parte commerciale, mentre abbiamo affidato in outsourcing, presso un fornitore americano specializzato, la conservazione e la struttura di analisi degli scontrini.

L'utilizzo del prodotto IBM Websphere MQ (Message Queuing) garantisce il backbone comunicativo tra le varie procedure.

Aderendo da sempre a piattaforme applicative open, abbiamo potuto utilizzare di volta in volta ambienti DBMS diversifica-

**Intervista a
Valerio Cortese,
Direttore Sistemi
Informativi
del Gruppo Iper**

ti in base ai bisogni ed alle capacità degli stessi a soddisfare i nostri bisogni: pertanto ad oggi utilizziamo generalmente tutte le soluzioni più largamente presenti sul mercato andando da Db2 a Oracle da Sql Server anche a MySQL.

Dal punto di vista infrastrutturale le scelte adottate puntano ormai decisamente all'utilizzo di piattaforme tecnologiche di classe Intel X86 che oggi consentono di ottenere un giusto equilibrio tra prestazioni, controllo dei costi e dei consumi. L'adozione di soluzioni evolute di storage ci consente di poter mettere a disposizione piattaforme sicure e performanti.

Quali sono le principali dotazioni informatiche dei punti vendita?

I punti di vendita integrano fundamentalmente gli strumenti utili al conseguimento del business dell'azienda. Riconosciamo in questo contesto la barriera casse, la barriera bilance, i sistemi di mobilità e le dotazioni di office automation.

Il Gruppo conta circa 1.800 tra POS e sistemi di *Self-Checkout* forniti da NCR installati presso i punti vendita dei due canali commerciali.

Siamo stati il primo gruppo in Italia ad installare un sistema di self checkout nel nostro ipermercato di Brembate (BG) già dal 2003. Oggi questa modalità costituisce una componente standard della nostra gestione di punto di vendita.

I sistemi di Self-Checkout sono spesso integrati da sistemi di *Self Scanning* per i quali ci avvaliamo dei servizi di Datalogic attraverso il proprio prodotto Shop Evolution.

Offriamo ai nostri clienti una serie di servizi a valore aggiunto che vanno dal pagamento delle bollette alle ricariche telefoniche, alla vendita di pacchetti come viaggi, abbonamenti ed eventi con validazione elettronica dei contenuti direttamente in cassa. L'integrazione dei sistemi di pesatura è garantita dalle soluzioni di Bizerba che ci hanno consentito di attuare un progetto di automazione della gestione di rintracciabilità delle carni bovine tra i nostri fornitori e tutti i nostri punti di vendita, totalmente integrato a garanzia del rispetto delle informazioni da fornire al consumatore.

La copertura Wi-Fi dei nostri punti di vendita ci permette di impiegare palmari per le normali attività di gestione mobile (inventari, rilevazioni di controllo, ordini, rilievo concorrenza), utilizzando prevalentemente strumenti di Denso (Gruppo Toyota) e Datalogic. Non utilizziamo ancora il *digital signage*, ma ne seguiamo le evoluzioni dei prodotti.

Come vengono utilizzati self-scanning e self-checkout?

Le due soluzioni sono complementari e si rivolgono preva-



Valerio Cortese, Iper

lentemente a soddisfare quel tipo di clientela che vuol trovare una propria autonomia operativa nel momento di spesa. Il Self-Scanning è utilizzato maggiormente da clienti che fanno una spesa importante e riempiono il carrello con molti prodotti (valore medio dello scontrino 65 euro), mentre il Self-Checkout è utilizzato da chi fa la spesa con il cestino (15 euro/scontrino), contro una media generale di 40 euro/scontrino. C'è una buona accettazione da parte dei clienti di ambedue le soluzioni, tanto da averle rese disponibili su larga scala in tutti i nostri punti di vendita.

Come siete organizzati nei centri di distribuzione?

Abbiamo già indicato che i sistemi di gestione commerciale adottati, compresa la gestione di richiesta di approvvigionamento dei punti di vendita, fanno parte della suite G.O.L.D. di Aldata.

Nella logica di soluzioni del tipo best-of-breed, abbiamo poi adottato prodotti specifici per la gestione fisica del deposito (Warehouse Management) utilizzando il prodotto Infolog della francese Generix, e il prodotto E-Trim di Jda per il replenishment verso i fornitori. Nella logistica grocery, oltre ad un tradizionale utilizzo di servizi in radiofrequenza, abbiamo implementato un sistema di *Voice Picking* fornito dal partner tecnologico Zetes chiamato 3Iv-Connector con palmari general-purpose Motorola MC9090, che vengono utilizzati sia per il voice picking che per le altre attività logistiche.

Progetti per il futuro?

Il mondo della Grande Distribuzione è in continua evoluzione e richiede una costante attività di aggiornamento. Sono in particolare le nuove formule di vendita che ci spingeranno a sperimentare soluzioni tecnologiche di nuova generazione utili a soddisfare le richieste del business ed a rendere più semplice l'esperienza di spesa della nostra clientela. Dal punto di vista meramente tecnologico siamo molto attenti ai temi del green computing. Questa filosofia la riteniamo una opportunità, che ci sta facendo sperimentare anche soluzioni di ottimizzazione di processi come l'archiviazione dati e backup avanzati, per migliorare le prestazioni e nel contempo ottimizzare i consumi e i relativi costi.

Dall'intervista risulta evidente il fatto che questi protagonisti della GDO sono seriamente impegnati per massimizzare l'efficienza dei sistemi informativi, della logistica e dei punti vendita, per mantenere una struttura molto snella, costi fissi bassi, con l'obiettivo di offrire prezzi di vendita concorrenziali ai consumatori.

B