

# Uniformare il front-end della rete dei PdV e condividere un percorso per la soddisfazione del socio-consumatore

## L'obiettivo del progetto SAIT E Famiglie Cooperative Associate con System Retail e la rete concessionari

### Obiettivi del progetto

Il progetto di rinnovamento tecnologico della barriera casse in SAIT nasce da un'esigenza comune nella GDO:

- uniformare le attività promozionali sulla rete di punti vendita e vendere servizi sempre più complessi, per migliorare la soddisfazione del socio/consumatore;
- centralizzare le informazioni di controllo di gestione per migliorare i risultati e i processi della centrale e dei punti di vendita.

In vista di una revisione complessiva dei Sistemi Informativi della Rete di vendita, ha assunto un ruolo strategico di assoluta importanza il rinnovo tecnologico delle barriere casse, SAIT sulla base di queste esigenze, ha deciso di aprire una *Selection* su diversi fornitori HW e SW, con l'obiettivo di avere un'unica soluzione software di front-end nei PdV, su piattaforme hardware diverse, e col fine di centralizzare in sede la gestione anche di questo stato applicativo dei sistemi informativi di punto vendita.

Ci parla del progetto l'Ing. Maurizio Bonmassari – Responsabile CRM e Sistemi Informativi Rete Territoriale - SAIT SOC.COOP.

*“E' un progetto ambizioso e complesso, che parte da alcuni punti fermi:*

- *qualità dei prodotti sull'hardware – un elemento misurabile nelle prestazioni;*
- *qualità dei prodotti e servizi software – un elemento misurabile oggi, ma soprattutto che deve avere le potenzialità per un costante miglioramento e sviluppo domani;*
- *qualità e competenza nei servizi d'installazione e assistenza – un elemento difficilmente valutabile e di criticità estrema, il cui successo dipenderà da alcuni elementi chiave: chiara definizione dei ruoli tra i protagonisti di questo sistema, condivisione degli obiettivi, per un unico obiettivo comune : la soddisfazione del cliente finale.*

*Sait e Famiglie Cooperative Associate hanno collaborato per scegliere un percorso comune che possa portare ad un miglioramento organizzativo e un'economia nello sviluppo e nell'innovazione. La commissione composta da SAIT e alcune Cooperative Socie, ha scelto System Retail con la soluzione di Front End SYS@EVO su piattaforma hardware System Retail e Epson, per soddisfare l'obiettivo di dotare la cooperativa di una soluzione tecnologica per la barriera casse innovativa, moderna, stabile e sicura”*

### I motivi chiave che hanno favorito la scelta delle soluzioni System Retail rispetto agli altri competitor

*“Condizione base per la partecipazione alla selection è stata la certificazione del software di front end su più piattaforme hardware: Sait anche nel rinnovo tecnologico, ha l'obiettivo di lasciare ai soci la scelta sul almeno due piattaforme hardware. Abbiamo scelto due fornitori di sistemi hardware: SYSTEM e EPSON, sistemi cassa le cui prestazioni sono consolidate e riconosciute a livello internazionale su questo settore.*

*Per quanto riguarda la soluzione software, abbiamo considerato la variabilità dei comportamenti e abitudini in barriera casse da parte delle aziende socie, e quindi abbiamo soppesato la flessibilità e intercambiabilità di utilizzo dei sistemi di cassa: l'elemento chiave nella scelta di SYS@EVO è stata la massima flessibilità nell'ergonomia operativa di punto vendita: la possibilità che dà il front end di utilizzare indifferentemente la tastiera, tastiera e monitor 8 pollici, piuttosto che un touch monitor solamente e un Touch e tastiera.*

*Un altro elemento qualificante è il linguaggio e piattaforma standard con cui è stato realizzato il software e la flessibilità di configurazione del prodotto, che ci rende autonomi in alcuni elementi di gestione e sviluppo di personalizzazioni.*

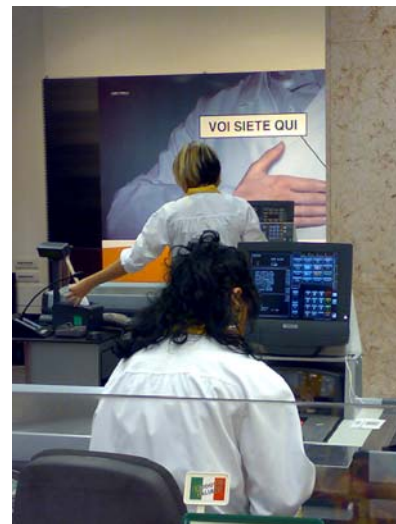
*Infine, ma non da ultimo, le qualità della soluzione Touch. In fase di selection è stato un elemento a cui inizialmente avevamo dato meno rilevanza, ma che infine è risultato determinante perché valutato come la migliore soluzione in termini di usabilità: la completa accessibilità, l'ergonomia e la possibilità di estendere considerevolmente le funzionalità operative oggi già presenti e progettabili per il futuro. Oltretutto oggi dopo la prima installazione, ci rendiamo conto che la semplicità d'uso e l'intuitività del sistema è centrale proprio per la soddisfazione e il buon lavoro degli operatori in cassa.”*



### L'azienda

Sait Soc. Coop. , è il Consorzio delle Cooperative di Consumo Trentine, distributore di prodotti food / no-food e servizi a favore delle cooperative associate. Opera con una rete di 376 supermercati, superette e superfici a libero servizio, facenti capo a 92 cooperative, nel territorio del Trentino Alto Adige, Veneto e Lombardia. Del totale punti vendita, 28 sono a gestione diretta e 2 sono superstore realizzati in partnership con Coop Consumatori Nord Est. Sait è socia Coop Italia dunque opera nel territorio con il prodotto a marchio COOP e le insegne: “Coop Trentino” per supermercati, “Famiglia Cooperativa” per superette e libero servizio. Il consorzio svolge rete cedi anche per 250 affiliati in maggioranza nel territorio dell'alto adige con insegna Gol Market.

[www.saitn.it](http://www.saitn.it)



## Soluzioni per il Punto Vendita e la Rete

**Prossimi obiettivi e i tempi di roll out**

“Il progetto si avvia in questo periodo con un fase di formazione del personale tecnico dei concessionari e personale SAIT sulle soluzioni HW e SW. Questo periodo è fondamentale proprio per definire e completare il quadro organizzativo del progetto che vede coinvolti i seguenti attori:

- Il personale CED SAIT: come capofila progetto, assistenza di I livello, controllo dei servizi di installazione e assistenza.
- Il personale di R&D di System Retail : per l’analisi e sviluppo del software e assistenza di II livello
- Il personale tecnico dei concessionari: per la distribuzione dell’HW, installazione e supporto hw e sw sul PdV.
- Socio Famiglia Cooperativa: come fruitori di questo servizio e parti integranti dell’organizzazione attiva del progetto.

Riteniamo che la condivisione di ruoli e competenze oggi, con un percorso di giornate di formazione, permetta di avviare l’attività con le basi più opportune per il successo e i risultati che merita il progetto. I tempi di roll out sono di circa un anno e mezzo di attività tra rinnovi e nuove aperture. L’obiettivo è costante e unico: diventare interlocutori competenti, efficienti, affidabili per le esigenze crescenti dei Soci Famiglia Cooperativa prima, e di conseguenza per soddisfare i bisogni dei soci consumatori”.

**Un concept innovativo d’eccellenza per il PdV di Piazza Lodron a Trento**

Situato a due passi da piazza Duomo in posizione centralissima nella città di Trento, con MQ. 600 di superficie vendita, 4 punti cassa, 30 addetti e un format dedicato al superfresco e alla spesa di prossimità. E’ il punto vendita COOP aperto il 27 agosto scorso, che diventa test per molti dei progetti che sta portando avanti la cooperativa:

- Un assortimento dedicato alla prossimità e al superfresco con inserimenti di no-food in logica category e un assortimento di “specialità trentine” con una cantina accurata. Un format che valorizza il ruolo del supermercato nel centro storico, dove garantire la spesa di tutti i giorni con la stessa convenienza delle grandi superfici, referenze ad alta gamma con ottimo rapporto qualità/prezzo, prodotti di nicchia e prodotti a marchio COOP.
- Un innovativo distributore automatico per la spesa d’urgenza self service 24 ore su 24.
- La comunicazione Digital Signage con gli spot pubblicitari Coop e le promozioni di volantino;
- L’attenzione all’ecologia: sono stati eliminati gli shopper di plastica, per borse riutilizzabili e in materiale biodegradabile, sono state inserite le vaschette in pla, incarti in ovtene, carrelli e cestini in plastica riciclabile. Il PdV è stato ristrutturato utilizzando criteri di risparmio energetico e sistema ecologico per tutte le attrezzature di vendita.
- Il nuovo sistema di barriera cassa di System Retail con la soluzione Touch.



“Questo punto vendita ha l’obiettivo di misurare l’innovazione nei termini complessivi di rete: testiamo delle soluzioni che possono essere portate sulla rete, come il nuovo sistema di barriera cassa touch: abbiamo assistito increduli a come la formazione delle cassiere sia stata più rapida e intuitiva, a come sia facile e immediato: lo sfogliare e scorrere lo scontrino, la correzione delle righe con il gesto dell’eliminazione, la personalizzare delle funzioni, dei colori, delle dimensioni dei tasti e dell’ergonomia per i cassieri mancini. E’ già in programma l’integrazione a sistemi di cassa self payment e già individuata la zona di barriera dedicata. I risultati di questo punto vendita sono stati subito evidenti: + 18% di fatturato, + 24% di clienti rispetto allo stesso periodo precedente la ristrutturazione”

**Dr. Tullio Waldner – Resp. Vendite SAIT Soc. Coop.**