

Intelligenza artificiale... al LAVORO

Chi ha informatizzato non ha il minimo dubbio: le operazioni si sveltiscono e gli errori si riducono

di Carmela Ignaccolo

Ottimizzare, accelerare e standardizzare le procedure: ormai per le aziende è un *must*. Per conoscere queste nuove realtà operative ci siamo avventurati in un viaggio virtuale nella distribuzione, partendo dalla **Blu Beverage** di Villalta di Cesenatico. È con **Massimo Piselli**, responsabile EDP della ditta, che iniziamo un *iter* tra le aziende informatizzate.

Quando nasce Blu Beverage?

L'azienda nasce nel 1995 dall'assorbimento di aziende minori, attive nel ramo. Oggi ha circa 3800 clienti attivi, circa 50 dipendenti e 60 collaboratori ed opera in tempo reale con due depositi su un'area compresa tra Cesenatico e l'anconetano. Tra le merceologie trattate, oltre al beverage, naturalmente, rientrano anche tutte quelle che abbiano attinenza con il catering: dai prodotti freschi come salumi, formaggi, a quelli conservati (sott'olio, farine, pomodori...)

Quando avete introdotto le procedure automatizzate?

È contestuale, anzi addirittura anteriore, alla nascita dell'azienda. Le soluzioni hardware e software in grado di supportare l'operatività aziendale, sono state infatti implementate già a partire dal '94. Il pacchetto applicativo prescelto fin da questa fase iniziale fu *Bollicine*, fornito dalla software house *Data Flow*, operativo su piattaforma Linux/Unix ed utilizzato per la gestione di tutti i processi aziendali.

Ed oggi?

Con il passare degli anni, le accresciute dimensioni aziendali e le nuove esigenze procedurali, hanno condotto ad un affinamento della società sotto il profilo informatico. Ogni settore aziendale, (Amministrazione, Controllo di gestione, Ciclo Attivo, Ciclo Passivo, Magazzino gestionale e contabile, Contratti Clienti e Fornitori di fine anno, Contabilità Agenti, Contabilità Padroncini, Gestione impianti spina, Business Intelligence) ha peculiari specializzazioni e necessità: è inevitabile che si adottino pacchetti applicativi ad hoc, declinati in base alle molteplici esigenze. Da qui, la scelta di *BollicineCommunity*, valutando non solo il prodotto ma anche le potenzialità del fornitore e le sue scelte strategiche. Abbiamo considerato parametri quali:

- n da quanto tempo è presente sul mercato
- n numero, copertura territoriale, qualità delle installazioni nel mondo beverage e in mondi limitrofi (food)



- n dimensioni e trend di crescita
- n tipologia e qualità dei servizi offerti (sia in ambito sistemistica che di conoscenza e consulenza)
- n iniziative promosse nel settore
- n piani di sviluppo

L'implementazione del pacchetto ha comportato problemi?

La transizione è stata indolore: il passaggio al sistema operativo Windows Server 2003 è stato completato senza alcun disagio per i clienti e senza perdere alcun dato grazie a procedure messe a disposizione dal software. Oggi, per la previsione degli approvvigionamenti di magazzino e la gestione delle scorte, abbiamo a disposizione uno specifico modulo di *Bollicine* denominato *StockManager*; per le analisi dei dati ci avvaliamo di *Business Intelligence*, mentre per la raccolta degli ordini, incassi, statistiche tramite terminalino, utilizziamo il pacchetto *Bollicine Field*.

Come è avvenuta la formazione degli operatori?

Nella fase d'implementazione, la software house ci ha fornito un servizio di tutorial ed affiancamento; io, in qualità di EDP, continuo a fornire consulenza e supporto.



Può spiegarci praticamente i vantaggi di una gestione informatizzata rispetto a quella "manuale e cartacea"?

Prima di tutto, la forte integrazione e disponibilità di dati. Ad esempio, la procedura acquisti è in grado di controllare e quadrare ordini, bolle e fatture, rilevando eventuali errori, a fronte dei quali vengono automaticamente ed immediatamente generate le richieste di accredito. Non solo, è anche



in grado di calcolare ed accumulare gli accrediti posticipati, che per noi erano un grosso problema non solo per i pesanti conteggi, ma anche perché ci impedivano di valutare correttamente i margini in corso d'anno. Ora, il sistema è in grado di calcolare la marginalità in base al costo in fattura, ma anche in base agli accrediti maturati. Un altro esempio è la forte integrazione tra il sistema interno e quello esterno (*BollicineField*) in dotazione agli agenti: ad esempio, se un ordine non viene evaso completamente il fatto viene immediatamente trasmesso all'agente che in tal modo è in grado di gestire il problema. Questo sistema viene usato anche per gestire correttamente l'affidamento clienti, le promozioni, le analisi statistiche, il controllo impianti e vuoti. Insomma, quando l'agente ha bisogno di dati, deve semplicemente accedere al proprio terminalino. Infine, anche il Customer Service, grazie ad un facile quanto efficiente ed efficace sistema di navigazione è in grado di accedere ad ogni dato per rispondere ai Clienti su qualunque questione, contabile, commerciale, logistica.

Anche per la preparazione degli ordini, avete adottato soluzioni tecnologiche come la radiofrequenza?

Non ancora, anche se pensiamo di attrezzarci: in questa fase stiamo procedendo più lentamente in quanto gli impatti sui processi e sui costi sono importanti. Abbiamo preferito dare la precedenza alla meccanizzazione dei trasportatori per cercare di razionalizzare e velocizzare la gestione dei resi e delle cauzioni. Contiamo di ridurre i costi ed aumentare la qualità del servizio e l'immagine presso i clienti. Tra qualche settimana partiremo con il primo pilota.

Parliamo ora dell'hardware. A suo giudizio i costi vengono ammortizzati dai risultati?

Le macchine vengono cambiate ogni 2/3 anni, la nostra scelta è quella di investire di più, ma di avere maggiori garanzie di qualità, anziché optare per un risparmio inconsulto. Nonostante la spesa non sia indifferente ritengo che ad oggi i risultati ammortizzino bene l'investimento. n

SCHEDA

Blu Beverage Via delle Querce, 9
47042 Villalta di Cesenatico
È una Spa per l'80% detenuta da 7 soci operativi, di cui la famiglia Boschetti possiede il pacchetto di maggioranza, mentre per il restante 20% è composta da Carlsberg Italia.
Fatturato: circa 20/23 milioni di euro.

Vera informatica e fuochi d'artificio

di Graziano Guazzi

Spesso, le soluzioni diventano problemi da risolvere. Non intendo riferirmi banalmente alle cattive o parziali soluzioni. Sto pensando al fatto che una buona soluzione può offrire altre opportunità e quindi svelare una nuova categoria di problemi.

Ebbrezza e sconforto

È dunque più interessante avvicinare la realtà pensando che problemi e soluzioni coevolvono. Tecnologie ed applicazioni sempre più sofisticate aprono la porta a nuove opportunità. Questa circolarità senza fine può causare ebbrezza o sconforto: nel primo caso, il rischio è di rincorrere la tecnologia per la tecnologia; nel secondo, di rifiutare qualunque innovazione e cambiamento. In entrambi gli scenari, apertura e chiusura estreme possono impedire di affrontare con razionalità la crescita.

Il primato dei processi aziendali

La crescita non procede solo per incrementi; spesso è necessario eliminare, revisionare, integrare. Prendiamo gli strumenti di *Business Intelligence*. Sono disponibili soluzioni con capacità di aggregazione, di sintesi e rappresentazione impressionanti. Ciò nonostante, tutte queste risorse sono sprecate se i dati di partenza non vengono criticati ed arricchiti, entrando nel merito dei processi e degli applicativi.

Insidie informatiche

Le nuove tecnologie consentono di costruire applicazioni includendo con facilità funzionalità di carattere generale accattivanti quali ad esempio la possibilità di personalizzare in autonomia le maschere ed i report. Tuttavia, l'eccessiva enfasi potrebbe occultare le lacune nella gestione dei processi. La cosa peggiore è illudersi di poter coprire i limiti funzionali personalizzando in autonomia l'applicativo od interagendo con *Office*.

Conclusione

I processi sono gli ingranaggi dell'Azienda. L'informatica è la tecnologia che consente di governarli. La possibilità di crescere con razionalità dipende dall'informatica, ma prima ancora dal fornitore. Oltre ad essere un buon informatico, deve essere un esperto del modello di business. Non lasciatevi abbagliare dai fuochi d'artificio!