

La cura del buon caffè comincia dall'efficienza aziendale

Grazie a Esker DeliveryWare, il Gruppo Cimbali ha automatizzato l'invio dei fax, gestiti in outsourcing su piattaforma SAP.

A cura della redazione

Presente sul mercato con i due marchi Cimbali e Faema, l'italiano Gruppo Cimbali è leader mondiale nella produzione di macchine per caffè espresso e cappuccino. La sua storia ha inizio nel 1912, quando Giuseppe Cimbali apre nel centro di Milano (via Caminadella) un negozio per la lavorazione del rame e inizia a produrre macchine per caffè a colonna in cui l'acqua calda e il vapore venivano prodotti da legna o carbone. Dopo la seconda guerra mondiale il consumo di caffè aumenta in modo consistente e con esso la richiesta di soluzioni in grado di aumentare la produttività di bar e caffetterie. Cimbali conquista il mercato con le sue macchine, innovative per l'epoca.

Nel 1945, sempre a Milano, in via Ventura,

Carlo Ernesto Valente fonda la Fabbrica Apparecchiature Elettromeccaniche e Affini (FAEMA) e si lancia a sua volta nella produzione di macchine per caffè. Per quarant'anni le due aziende si contendono il mercato a colpi di innovazioni, prima e seconda per fatturato in Italia.

Nel 1995 Cimbali e Faema uniscono le forze costituendo un gruppo senza pari nel settore. Con un fatturato 2006 di 111 milioni di euro (+7% rispetto all'anno precedente) e più di 600 addetti in Italia e all'estero, oggi Gruppo Cimbali fonda il suo successo su una rete capillare di 700 punti vendita e post vendita in 100 paesi nel mondo, metà dei quali in Italia dove il

Gruppo detiene il 50% del mercato e dove si trovano la sede centrale

(Binasco) e 4 stabilimenti produttivi. Massiccia la presenza internazionale che tiene alta la tradizione italiana del caffè, con filiali in Francia, Spagna, Regno Unito e Stati Uniti. Il 71% del fatturato di Gruppo arriva dall'estero.

“Le nostre macchine si rivolgono alla fascia medio-alta del mercato e agli utilizzatori di grandi quantità di caffè, cioè agli operatori che non posso permettersi di rinunciare alla qualità e all'affidabilità”, afferma **Luca Dussi**, direttore marketing di Gruppo Cimbali. Tra i grandi clienti nazionali e internazionali ci sono realtà come Olive Garden McDonalds, Caffè Ritazza, Autogrill, Emirates, Tesco, Sheraton, Hilton, Aral, Bp e altri ancora. “Dal punto di vista del pricing ci posizioniamo tra il 50 e il 100 per cento sopra la media di mercato, dove ultimamente operano anche venditori on line. La politica di Gruppo Cimbali resta la qualità, con investimenti continui nell'innovazione di prodotto e ultimamente sempre più nei servizi, in particolare l'assistenza post vendita, che ci permette di rendere marcata la differenza tra noi e i competitor”.

Le esigenze e le criticità

Gruppo Cimbali si è rivolto a Esker per la soluzione di un problema di gestione documentale legato all'invio automatico e alla 'dematerializzazione' dei fax, circa 3000 al mese. In tempi recenti la sede centrale di Gruppo Cimbali ha adottato in outsourcing la piattaforma gestionale SAP. Il cambiamento ha messo fuori gioco la precedente soluzione per l'invio automatico dei fax che risiedeva su un'altra piattaforma AS/400 e che di fatto, alla luce della nuo-

va architettura, non poteva più essere utilizzata in modo efficiente.

“Questo ci ha spinto a cercare sul mercato una soluzione integrabile a SAP che potesse risolvere il problema, da qui l’incontro con Esker e DeliveryWare”, afferma **Roberto Chiodini**, IT manager di Gruppo Cimbali. “Inizialmente avevamo preso in considerazione la strada dell’outsourcing anche per la gestione dell’invio dei fax, come per SAP, ma dopo alcune valutazioni, non soltanto economiche, abbiamo optato per dotarci all’interno di questo servizio. Questo ci consente di effettuare dei monitoraggi costanti, e di poter crescere integrando in futuro nuove funzionalità”.

Il progetto

La fama di Esker nella soluzione di problemi legati alla dematerializzazione e gestione documentale, e la perfetta integrabilità della sua soluzione DeliveryWare (certificata SAP), come dimostrano moltissime esperienze sul campo, ha di fatto by-passato una vera e propria software selection. Spiega Chiodini: “Abbiamo cominciato dalla gestione diretta da SAP dei documenti, all’inizio solo fax, indirizzati ai fornitori con piani di consegne e ordini. Poi abbiamo aggiunto altri invii, come conferme e ordini di acquisto. Di fatto oggi gestiamo tutti gli invii da SAP attraverso DeliveryWare”. I benefici ottenibili attraverso l’attivazione delle potenzialità di DeliveryWare per sistemi SAP comprendono l’esecuzione di modifiche di formattazione e layout su documenti senza programmazione, la riduzione fino al 90% dello sviluppo di moduli (SAPscript), la trasmissione di documenti tramite posta tradizionale, posta elettronica, fax, e-mail e altro, la trasformazione automatica dei documenti e la trasmissione di corrispondenza immediata in qualsiasi formato elettronico, con notifica della ricezione. Il tutto senza riprogrammazione o modifica dei processi aziendali, perché l’integrazione avviene in modo molto semplice.

Risultati e vantaggi

“L’implementazione è stata rapida e non ha scombuscolato i processi aziendali”, sottolinea Chiodini. “Le differenze rispetto alla ge-



stione precedente sono state notate solo in termini di maggiore velocità e puntualità negli invii e nella miglior qualità del servizio. Nonostante il livello raggiunto attualmente ci si soddisfi, il sistema offre delle soluzioni che non sfruttiamo ancora pienamente, cosa che intendiamo fare a breve in previsione di sviluppi futuri”.

In futuro

All’interno di un Gruppo di importanza mondiale e in forte crescita come Cimbali i progetti si susseguono a ritmo incalzante e la Divisione IT, alla quale fanno capo 6 persone, non ne è esente. “Le cose che abbiamo in mente sono tante, si tratta di metterle in pratica con ordine. L’ultimo periodo, caratterizzato dall’avvio di SAP, è stato impegnativo e ha assorbito molte delle nostre energie, ora che siamo più liberi... sicuramente intendiamo affrontare in modo più puntuale rispetto a quanto fatto fino ad oggi l’area della dematerializzazione dei documenti. In questa direzione, stiamo ragionando con Esker sulle soluzioni che ci possano permettere di migliorare questo aspetto”.

