

06 Attività di investimento, ricerca e sviluppo

L'anno 2022, che ha visto un lento ma graduale ritorno alla normale attività dopo le restrizioni che avevano caratterizzato tutto l'anno 2021 (pandemia Covid-19), è stato contraddistinto da tutte quelle attività, tipiche della Cooperativa, come gli investimenti, la ricerca e lo sviluppo che hanno riguardato principalmente quattro ambiti aziendali:

- Area Commerciale
- Area Tecnica
- Area ICT
- Area Risorse Umane

Come nelle annate precedenti l'area Commerciale e quella Tecnica hanno orientato il proprio impegno sulla ristrutturazione di alcuni Punti Vendita della Rete per migliorarne le performance commerciali attraverso interventi di adeguamento ai nuovi Format (Ipermercati e Superstore) con una particolare attenzione al contenimento dei costi sia di realizzazione che, soprattutto, di gestione non tralasciando il miglioramento dell'offerta e dei servizi.

In questa ottica i principali interventi sono stati la ristrutturazione nel canale Supermercati dei Punti di Vendita di Intra e di Luino, adeguati entrambi al nuovo formato Superstore. Per quanto riguarda il canale Iper è in via di definizione il Nuovo Format.

Si sono sperimentate alcune attività sull'Iper Beinasco e visto l'esito positivo, oltre ad essere integrate nel nuovo format verranno via via implementate anche negli altri Ipermercati.

Ristrutturazioni e adeguamenti strutturali hanno coinvolto anche i lavoratori, sia da un punto di vista organizzativo che formativo. A monte del rinnovamento di Intra e Luino, si è investito in un percorso di Team Building per il gruppo di regia del punto vendita.

Interessanti sono stati anche tutti gli sviluppi commerciali inerenti i Corner Oro negli Ipermercati di Biella e Ciriè evidenziando delle performance commerciali importanti nonché la partnership con Kiabì per lo studio e la successiva realizzazione di alcuni corner a marchio come nell'Ipermercato di Biella.

Come nell'anno 2021 anche l'anno 2022 ha visto, nell'ambito dello sviluppo della rete e-commerce (online), il potenziamento della propria offerta con l'installazione, presso il Punto vendita di Casale Monferrato, dei servizi Drive ed Home delivery.

Altrettanto importante è stata l'implementazione dei corner per la vendita del sushi presso i Punti di Vendita di Borgosesia e Cuornè continuando a ricevere consensi da parte dei nostri Soci e clienti.

Sono inoltre proseguite, come già ampiamente anticipato nell'anno precedente, tutte le attività previste dal piano di sviluppo dei carburanti che vedono impegnate le varie aree aziendali nelle fasi di definizione delle pratiche amministrative e progettuali necessarie per l'apertura di nuovi distributori ad insegna EnerCoop.

Grazie ad un ritorno alla quasi totale normalità sono riprese tutte le attività inerenti le trasformazioni urbanistiche di varie aree del Piemonte, e più in particolare del torinese. L'anno ha visto l'ottenimento dello Strumento Urbanistico (PEC) utile alla realizzazione del Parco Commerciale da realizzarsi a Torino nell'area dell'ex Scalo ferroviario Vallino nonché l'approvazione del Piano Operativo di Bonifica che permetterà, nel corso dell'anno 2023, di dare inizio alle opere di bonifica del sito.

Inoltre nel corso dell'anno, è continuato il lavoro di studio dei nuovi format, che hanno l'obiettivo di rispondere al meglio alle nuove esigenze di spesa dei nostri Soci e clienti.

L'anno 2022 ha visto inoltre la messa a terra, in tutti i negozi previsti, dei punti di erogazione dei servizi al cliente (Novapoint) garantendo alla Cooperativa una maggiore visibilità e una facilità di accesso sia al Punto di Vendita che online.

Parallelamente a tutte le attività core l'anno 2022 ha visto l'impegno congiunto da parte dei settori commerciali e tecnico nell'indagare eventuali inefficienze nei punti vendita date da inutilizzo di spazi celle e magazzini incrociando le organizzazioni e le necessità della rete.

L'analisi è stata condotta per singolo punto vendita, indagando le specificità e confrontandosi con il diretto responsabile per verificarne le esigenze, con l'obiettivo di incidere sui costi di gestione; non ultimo sono stati rivisitati i vari processi e il loro efficientamento.

Infine sono stati portati a termine, sempre utilizzando le modalità tipiche del Project Management, gestito dal PMO, i vari progetti di natura immateriale:

- processo per la gestione delle temperature (ciclo della catena del freddo);
- rispondere alle nuove normative europee in materia di sicurezza alimentare (Cultura sulla sicurezza alimentare);
- ottimizzazione dei processi aziendali attraverso l'applicazione di metodologie utili alla riduzione degli sprechi (metodo Lean).

In conclusione sono state analizzate varie opportunità immobiliari che verranno approfondite nel corso dell'anno 2023.

In ottica omnicanale, nel corso del 2022, si è proseguito con lo sviluppo dei Coop Locker adiacenti ai punti vendita della rete fisica.

Le installazioni sono avvenute presso i negozi di Ciriè, Chieri, Pinerolo, Torino Corso Belgio e Alessandria, andando così ad offrire a un maggior numero di Soci e clienti, la modalità Coop Locker che permette in maniera gratuita, di ritirare nell'orario desiderato e in totale autonomia, la spesa effettuata sul sito e-commerce CoopShop.it.

Le macchine, composte da cassette automatizzate, consentono di inserire al loro interno prodotti refrigerati 0-4°, quelli surgelati -20° e a temperatura ambiente.

Le implementazioni, oltre a soddisfare le nuove esigenze di mercato, hanno come obiettivo l'efficientamento dei processi logistici legati ai servizi e-commerce, con conseguente riduzione dell'incidenza dei costi fissi di Esercizio.

Per rendere il servizio più capillare possibile, proseguiranno anche per l'anno 2023, ulteriori implementazioni di Coop Locker adiacenti ai nostri punti di vendita.

Un altro ambito di investimento, ricerca e sviluppo sono state le attività ICT; le più significative sono state quelle legate al rinnovamento tecnologico dove è proseguita, al fine di poter ampliare la rete Iper, la sostituzione delle etichette elettroniche LCD a segmento con le nuove etichette grafiche negli Ipermercati di Cuneo, Casale, Biella e Borgomanero, oltre alla sostituzione delle casse automatiche "fastlane/self checkout" passando dalla versione 5 alla versione 6 in 13 punti vendita della rete Ipermercati e Supermercati.

Negli investimenti effettuati si evidenzia lo svecchiamento delle attrezzature informatiche di sede (postazioni di lavoro) e di rete (centralini telefonici, terminali di rilevazione presenze, potenziamento server, sostituzione display cliente delle casse e attività minori).

Nell'anno è proseguita nelle rete Ipermercati (per il secondo anno consecutivo) l'introduzione delle soluzioni di Cash management Glory sia per quanto riguarda i dispositivi di cassa centrale, volti ad automatizzare il conteggio del denaro e la preparazione dei fondi cassa, sia per quanto riguarda i dispositivi di "cash management" introdotti nei punti ristoro e nelle parafarmacie che agevolano e velocizzano le fasi di pagamento.

Il progetto distrettuale denominato "Pos 4.0", finalizzato all'introduzione in punto vendita del nuovo software di cassa nel 2022 ha visto l'estensione in 14 punti vendita della rete e continuerà la sua estensione anche nel 2023.

Il budget dei costi IT è in leggero aumento, questo dovuto ad una componente inflazionistica nel secondo semestre del periodo ed all'aggiunta di nuovi servizi/strumenti atti ad efficientare i processi operativi.

Da alcuni anni, i Servizi di Prevenzione che operano all'interno della grande distribuzione sono impegnati nella ricerca di nuove soluzioni Ergonomiche per i diversi ambiti aziendali.

Nova Coop ha lavorato in particolare a 2 progetti che potessero avere un impatto su un numero considerevole di lavoratori: lo studio di una nuova disposizione per la barriera casse e la ricerca di nuove sedute per la barriera casse e per gli uffici dei Punti di Vendita.

Nella barriera casse tradizionale si è valutata l'introduzione di casse speculari (comunemente chiamate a ferro di cavallo), che consentano l'alternarsi in postazioni con attività a destra e a sinistra.

Nel 2022 le nuove casse sono state inserite nei punti vendita ristrutturati.

Il progetto sulle Sedute ergonomiche ha previsto la sperimentazione di nuove sedute ad elevato confort per i Punti di Vendita, sia per postazioni d'ufficio che per postazioni a diretto contatto con il pubblico (reparto casse).

Al centro del progetto vi è stato il coinvolgimento dei lavoratori: nel corso del 2022 sono stati realizzati focus group, interviste sulle condizioni lavorative percepite e sulle esigenze del personale, sopralluoghi tecnici per l'osservazione puntuale delle fasi di lavoro con raccolta di documentazione fotografica e video, analisi dei dati raccolti per procedere alla migliore scelta funzionale di acquisto. Questa modalità ha reso necessario l'impiego di risorse notevoli in termini di tempo e persone ma soltanto partendo dall'esperienza di chi realmente opera nelle varie postazioni, come prevede altresì il metodo di ergonomia & design, si possono raggiungere obiettivi di miglioramento in termini di confort, sicurezza e salute del lavoratore.

La sperimentazione rientra all'interno di un progetto legato al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ("Bando Conciliamo" interamente finanziato).