

## Ben 18 Case Study:

- LIDL ITALIA
- SISA NORD OVEST
- IKEA
- AUTOGRILL
- DECATHLON
- GRANCASA
- DARTY ITALIA
- SISA CENTRO NORD
- BUTALI
- COOP ITALIA
- CASTORAMA
- FILA EUROPE
- LOTTO SPORT ITALIA
- LAVAZZA
- CONBIPEL
- BOSCH
- MCDONALD'S
- MIRAGICA ALFAPARK

Con il prezioso contributo di:

- LARGO CONSUMO
- ADM DISTRIBUZIONE
- RFID LAB PARMA
- ANORC

Con il patrocinio di:



## NOVITÀ

# 2009

PIÙ RICCO di APPROFONDIMENTI

- ✓ LA LOGISTICA e L'IDENTIFICAZIONE MERCI per il mondo RETAIL e GDO
- ✓ LA GESTIONE DELLE HUMAN RESOURCE nel mondo RETAIL e GDO
- ✓ LA CONSERVAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI per il mondo RETAIL e GDO



# 9° FORUM RETAIL & GDO

FORMULA LOW COST

Mostra/Convegno

Solo 95 €

entro il 2 ottobre

## L'Esclusiva Mostra/Convegno sui Sistemi, Soluzioni e Tecnologie per il Punto di Vendita, i Beni di Largo Consumo e la Grande Distribuzione Organizzata

Milano, 24 e 25 Novembre 2009 - Melià Milano

SISTEMI di PAGAMENTO

CRM e FIDELITY

LOGISTICA

NUOVE TECNOLOGIE

RISORSE UMANE

GESTIONE DOCUMENTALE

Due intense giornate per conoscere

- ▶ I sistemi di pagamento più validi ed innovativi: POS, SELF CHECK OUT
- ▶ Come implementare una strategia di CRM
- ▶ I Nuovi processi e modelli per fidelizzare i clienti e per profilarli
- ▶ Tutto sulle etichette elettroniche come ausilio tecnologico
- ▶ I vantaggi di un ERP centralizzato per supportare tutte le funzioni aziendali.
- ▶ Le soluzioni tecnologiche più all'avanguardia nell'organizzazione della logistica
- ▶ Quali sistemi esistono per la gestione delle competenze e dello sviluppo del capitale umano e per prevedere incentivi del personale del punto di vendita
- ▶ I benefici e la diffusione della fattura elettronica nel mondo retail

Area Espositiva  
Ingresso Libero

Platinum Sponsor



Gold Sponsor



The Retail and Logistics brand of Hoff & Wessel



Silver Sponsor



Media Partner



VISITA IL NUOVO SITO [WWW.FORUMRETAIL.COM](http://WWW.FORUMRETAIL.COM)

INFO • tel. 02 83847.627 • fax 02 83847.262 • retail@iir-italy.it



# 9° FORUM RETAIL & GDO

Egregio Dott./Gentile Dott.ssa,

ICT, Business Intelligence, CRM, pagamenti elettronici, etichette elettroniche e RFID sono solo alcune delle nuove tecnologie e delle innovazioni che il mondo Retail e la grande distribuzione mettono nel "carrello della spesa" per essere oggi ancora più competitivi e per fidelizzare i propri clienti.

Dopo il successo dello scorso anno, l'Istituto Internazionale di Ricerca, partendo dalla sua pluriennale esperienza nel mondo Retail & GDO, è lieta di presentare la NUOVA e RINNOVATA Mostra-Convegno dedicata agli operatori ed esperti nel settore.

Oggi il settore Retail & GDO è in costante evoluzione, e sempre alla ricerca di nuovi mercati e di nuovi modi per conquistare e fidelizzare i consumatori. In questo contesto ad alta competitività, un modo per riuscire a distreggiarsi è decidere di innovare: innovare le strategie, innovare i processi, innovare i prodotti, il tutto per far evolvere la shopping experience dei consumatori.

Molti sono infatti i player del mercato della GDO che stanno investendo nell'ICT come leva strategica: l'obiettivo è avere dei sistemi informativi flessibili e tempestivi che sappiano supportare il business consentendo un'ottimizzazione dei costi e dei processi di business.

Il **FORUM RETAIL & GDO** rappresenta quindi un'occasione fondamentale per confrontarsi sulle problematiche del settore e avere la possibilità di:

- Conoscere le esperienze più significative di aziende all'avanguardia
- Rapportarsi con coloro che hanno seguito e realizzato i progetti più innovativi
- Tornare in ufficio con un grosso benefit personale in termini di nuove idee da adattare alla propria realtà aziendale

Due giornate dal taglio pratico - operativo per scoprire le soluzioni e le strategie più efficaci presenti oggi sul mercato e per approfondire:

- ◆ I sistemi di pagamento
- ◆ Come implementare una strategia di CRM
- ◆ Nuovi processi e modelli per profilare e fidelizzare i clienti
- ◆ I progetti più significativi in tema di tracciabilità dei prodotti
- ◆ Strategie e Soluzioni per il contenimento dei costi nell'area IT

Nell'ampia AREA ESPOSITIVA potrà inoltre incontrare i maggiori operatori di tecnologie del mondo Retail & GDO e scoprire le strategie, le scelte e i risultati ottenuti e applicati da aziende leader nel mercato.

Il **FORUM RETAIL** si presenta quest'anno più ricco di contenuti e di case study, potrà infatti conoscere le esperienze di:

LIDL ITALIA	COOP ITALIA
SISA Nord Ovest	CASTORAMA
IKEA	FILA EUROPE
AUTOGRILL	LOTTO SPORT ITALIA
DECATHLON	LAVAZZA
GRANCASA	CONBIPEL
DARTY ITALIA	BOSCH
SISA CENTRO NORD	MCDONALD'S
BUTALI	MIRAGICA ALFAPARK

Anche quest'anno il **FORUM RETAIL** offre tante possibilità di scelta grazie alle 3 sessioni speciali completamente gratuite:

- La Logistica e l'identificazione delle merci per il mondo Retail & GDO
- Il Capitale Umano come leva strategica per il mondo Retail & GDO
- La Fatturazione elettronica e la conservazione sostitutiva nel mondo Retail

Non perda l'opportunità di confrontarsi con i massimi esperti ed operatori sulle problematiche e sugli obiettivi cardini di un mercato in continua evoluzione e cambiamento.

Prenoti subito il Suo posto in sala inviando oggi stesso la scheda d'iscrizione al fax n. 02.83 84 72 62 e non esiti a contattarmi allo 02.83847.237 per maggiori informazioni sui contenuti del programma.

In attesa di conoscerLa personalmente in sede di Convegno, Le invio i miei migliori saluti.



Cinzia Ruppì  
Senior Conference Manager

*Cinzia Ruppì*

## MARTEDÌ 24 NOVEMBRE 2009

8.20 Registrazione dei Partecipanti

8.30 Welcome Coffee con Visita all'Area Espositiva

9.20 Apertura del Convegno a cura del Chairman

**Armando Garosci**  
Giornalista di *Largo Consumo*  
**LARGO CONSUMO**



**Conoscere le tendenze del mondo retail nell'ultimo anno:**

**Riformulazione di modelli, processi e strategie ICT**

- Quali sono state le strategie vincenti in un anno caratterizzato da crisi economica
- A quali mercati si è rivolta la GD/GDO (donne, anziani, immigrati, adolescenti, famiglie...)
- Conoscere le esperienze di chi ha fatto dei nuovi bisogni del consumatore un'opportunità da sfruttare
- Come le aziende sono riuscite a mantenere i margini
- Quanto la ridefinizione dei processi IT può facilitare il superamento di una crisi economica

Intervento a cura del Chairman

## SISTEMI DI PAGAMENTO

9.40 Intervento a cura di un case study

**Sistemi di pagamento: l'utilizzo di POS IP collegati direttamente in intranet per la gestione dei pagamenti elettronici. L'esperienza di BUTALI**

- Quali sono le fasi di implementazione, di sviluppo e di start up
- Quali sono vantaggi riscontrati
- Quali le problematiche incontrate e le soluzioni adottate
- Quali sono i futuri sviluppi che Butali prevede di adottare nei sistemi di pagamento per incrementare i servizi erogati ai propri clienti

**Moreno Baldini**  
Responsabile Sistemi Informativi  
**BUTALI**



10.00 **Architetture e soluzioni per i pagamenti nel mondo Retail**

- Le architetture esistenti
- Le esigenze dei Retailers
- Nuove architetture per migliori servizi
- Un case-history già in essere
- Uno sguardo a nuove soluzioni Ingenico: "pay on the run" e "self service"

**Claudio Carli**  
Marketing & Communication Director  
**INGENICO ITALIA**



10.20 **Pagamenti e Fidelizzazione**

- Visione Merchant
- Gift Card Mono-brand
- Loyalty Multi-brand
- Private Credit
- Merchant vs Banche

**Caputo Laura**  
Direttore Marketing  
**N&S GROUP**



10.40 **Software di front-end e di backoffice centralizzato, indipendente dall'hardware, multiplatforma, per pv, super e iper, vendita al dettaglio e all'ingrosso**

- Il database relazionale in cassa con repliche sincronizzate sul server centrale motore promozionale centralizzato
- Circolarità on line e borsellino elettronico
- Come rendere il software di front end indipendente dall'hardware
- Protocolli a basso livello verso le stampanti fiscali e non fiscali senza l'utilizzo di JavaPos
- Il sistema operativo linux
- I requisiti hardware per CamiPos sono: celeron da 566 con 128 mega di ram
- Come riutilizzare l'hardware esistente
- L'interfaccia cassiera: 2X20, 8 pollici, touch
- La monetica Argentea o scambio importo
- Il backoffice locale e centralizzato
- Come un database di cassa può essere utilizzato dal backoffice, il tutto replicato sul server centrale

**Michele Grande**  
Amministratore Unico  
**CAMI**

**Semplificare e ottimizzare i pagamenti elettronici nel settore GDO: la monetica multibanca da prodotto diventa servizio**

- Soluzioni per la GDO: quali vantaggi nell'outsourcing dei servizi
- Multiutility: la sfida sta nel proporre nuovi servizi al punto cassa
- Case history/una testimonianza

**Felice Bean**  
Direttore Marketing  
Responsabile Commerciale Monetica  
**ARGENTEA**



11.00 Coffee Break con visita all'Area Espositiva

11.20 Intervento a cura di

**Luca Boselli**  
CFO  
**LIDL**



11.40 **Il valore aggiunto delle soluzioni TCPOS**

- La flessibilità dell'applicazione
- La semplicità d'integrazione
- La scalabilità funzionale
- L'economicità di esercizio

**Enzo Venneri**  
Amministratore Delegato  
**TCPOS**



12.00 **Quercia: non solo software. Dal software al servizio completo.**

Soluzioni di pagamento centralizzate e integrate con il punto cassa. I servizi su misura per i nostri clienti:

- Service Competence Center
- Soluzioni outsourcing: manutenzione hardware e software, noleggio POS/PinPad, Contact Center
- Servizi dedicati al cliente

Gli scenari di pagamento futuri:

- Evoluzione Q-Pay e ContactLess
- Compliance AB2 w PCI

**Luca Tosi**  
Direzione Commerciale  
**QUERCIA SOFTWARE**



## 12.20 Innovazione tecnologica nel Retail e GDO per abbattere i costi di gestione del contante nelle fasi di incasso, trattamento, trasporto, contazione e accredito

- Benefici economici derivanti dall'uso di tecnologie abilitanti in un contesto evolutivo di normative recepitenti
- Tempi di accredito con valuta immediata
- Ottimizzazione dei rapporti e della gestione con Banche e Istituti di contazione del denaro
- Maggiore sicurezza e controllo nei flussi del contante

**Stratos Baschenis**

*Presidente e Direttore Commerciale*  
**NCS**

12.40 Pranzo a Buffet con visita all'Area Espositiva

14.00 Mediazione e intermediazione attraverso i terminali di pagamento

**Immanuel Baharier**

*Direttore Generale*  
**VERIFONE ITALIA**



## CRM E LOYALTY

### 14.20 Come è stata implementata e decisa una strategia di CRM nel settore Retail. L'esperienza di IKEA ITALIA

- Organizzazione delle attività di CRM in IKEA
- Il CRM come strumento di cross selling
- Come gestire il valore e la relazione con i clienti utilizzando le soluzioni di CRM: quali le tecnologie adottate
- I risultati ottenuti

**Giovanni Formento**

*Contact Center Manager*  
**IKEA ITALIA RETAIL**

### 14.40 Come la tecnologia può migliorare la Shopping Experience dei clienti. L'esperienza di DECATHLON ITALIA

- Nuovi processi e modelli per fidelizzare i clienti e profilarli
- Nuove tecnologie per comunicare ai clienti: dalle promozioni alle schede tecniche dei prodotti
- Targeted Marketing: quali tecnologie per realizzarlo
- Analisi e condivisione dei primi risultati ottenuti

**Antonello Pro**

*Responsabile Sistemi Informativi*  
**DECATHLON ITALIA**

15.00 Intervento a cura di Esperto del settore

15.20 Dibattito con domande

15.40 Tea Break con visita all'Area Espositiva

16.00 Chiusura dei lavori



## MERCOLEDÌ 25 NOVEMBRE 2009

8.45 Registrazione dei partecipanti

9.20 Apertura del Convegno a cura del Chairman

**Massimo Bolchini**

*Direttore Area Tecnica*  
**ADM DISTRIBUZIONE**



## SOLUZIONI TECNOLOGICHE

### 9.40 EPOP (Electronic Point of Purchase) e tracciabilità dei prodotti Freschissimi. L'esperienza di SISA NORD OVEST

- Obblighi di esposizione informazioni di provenienza e tracciabilità: valutazione delle problematiche gestionali in-store nel rispondere puntualmente alla legislazione vigente.
- Le etichette elettroniche come ausilio tecnologico per l'ultimo anello della filiera di tracciabilità: informare con precisione il consumatore
- Le motivazioni della scelta di EPOP: principali caratteristiche e contenuti
- Ulteriori implementazione nei reparti freschi: monitoraggio temperature banchi
- IT e valori aggiunti: dinamicità delle attività di pricing e nuovi approcci gestionali nelle meccaniche promozionali

**Lorenzo Missarelli**

*Responsabile Sistemi Informativi*  
**SISA NORD OVEST**

### 10.00 Un caso di successo: MIRAGICA ALFAPARK - Il primo polo del divertimento del Sud

- Dai negozi ai ristoranti un'unica piattaforma
- L'integrazione sfruttata ma non percepita (TCPOS-NAVISION)
- La gestione in Outsourcing del proprio server

**Enzo Venneri**

*Amministratore Delegato*  
**TCPOS**

**Gabriele San Cristofaro**

*Direttore Generale*  
**MIRAGICA ALFAPARK**

10.20 Coffee Break con visita all'Area Espositiva

### 10.40 Innovazione e Tecnologia per il mondo Retail e GDO: L'esperienza di SKEYE

**Maurizio Costa**

*Sales Director Italy*  
**SKEYE**

### 11.00 Sviluppare un progetto Enterprise di front-end: Orange Touch Shop dal progetto al touch screen. Un progetto in continua evoluzione

- Realizzazione di un progetto Enterprise di front-end all'interno di una piccola - media azienda
- Rischi correlati alla realizzazione di un progetto Enterprise di front-end
- Definizione e raggiungimento degli obiettivi

**Alberto Naccari**

*Project Manager*  
**ORANGE TOUCH SHOP**



**Giulio D'Angeri**

*IT Manager*  
**GRANCASA**



### 11.40 Nuovi ruoli del provider EDI

- EDI "as a service" e EDI "in outsourcing"
- La fattura elettronica e la conservazione sostitutiva: firma digitale e marca temporale
- EDI con l'estero e EDI in Italia
- Servizi aggiuntivi: gateway di comunicazione, applicazione CRP

**Andrea Tieghi**

*Responsabile Commerciale*  
**EDICOM**



### 12.00 L'evoluzione degli scenari di mercato ed i prodotti a valore aggiunto: pagamento utenze e gift card, le nuove opportunità per i Retailer

- Pagamento utenze: standard e tendenze
- Gestione di un servizio modulare: scenari diversificati per soluzioni diverse
- I processi di riconciliazione delle operazioni
- La gift card a supporto del business del Retailer
- La catena del valore: il ruolo di TSP ad integrazione delle diverse componenti dell'iniziativa
- La suite dell'offerta per un mercato in continua evoluzione

**Francesco Orlandini**

*Direttore Generale*  
**TSP - TECNOLOGIE E SERVIZI PER IL PUBBLICO**



### 12.20 Come ottimizzare le attività della vendita al dettaglio attraverso soluzioni di stampa brillanti

- Conoscere le opportunità per semplificare i processi e rendere l'esperienza d'acquisto ancora più gradevole

**Luca Dell'Orto**

*Business Development Manager Retail*

**ZEBRA TECHNOLOGIES EUROPE LIMITED**



**Stefano Giacometti**

*Account Manager*  
**ZEBRA TECHNOLOGIES EUROPE LIMITED**



12.40 Pranzo a buffet con visita all'Area Expo

### 14.20 Conoscere i vantaggi di un ERP centralizzato per supportare tutte le funzioni aziendali. L'esperienza di DARTY ITALY

- Come è stata realizzata la centralizzazione
- Quali sono i vantaggi di un unico ERP per
  - Punti cassa
  - Magazzino
  - After sales
  - Contabilità
- Come funzionano e come sono stati implementati i terminali thin clients presenti nei negozi
- Quali le tecnologie necessarie
- Conoscere i costi di un ERP centralizzato
- SWOT analysis

**Ivan Mularoni**

*IT Manager*  
**DARTY ITALY**



### 14.40 Il contenimento dei costi nel punto vendita a parità di qualità, il supporto dell'IT: video poster, etichette elettroniche, pda, Wi-Fi. L'esperienza di Cedi Sisa Centro Nord nei punti vendita ad insegna Quick.

- L'elettronica sotto controllo: richiedere l'assistenza prima che si ponga il problema
- Come effettuare il riordino controllato: il pda Wi-Fi
- La comunicazione elettronica centralizzata: il video poster
- Come Cedi Sisa Centro nord ha utilizzato le etichette elettroniche come strumento di controllo

**Michele Lovison**

*Responsabile Assistenza Informatica Punti Vendita*  
**CEDI SISA CENTRO NORD**



### 15.00 In che misura la Business Intelligence può supportare il controllo delle performance commerciali e il processo decisionale. L'esperienza di COOP ITALIA

- Quali strumenti sono utilizzati in COOP Italia per la pianificazione e il controllo delle vendite
- Quali sono gli strumenti utilizzati per l'analisi del dato e per l'integrazione delle informazioni ai fini di misurazione vendite per ciascun punto vendita
- Quali sono i benefici e i progressi fatti grazie alla BI

**Riccardo Giuliani**

*Direttore Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica*  
**COOP ITALIA**



15.30 Dibattito con domande

16.00 Chiusura della Mostra/Convegno a cura del Chairman

**AI FORUM RETAIL 2009 BEN 3 SESSIONI SPECIALI TRA CUI SCEGLIERE**

Dopo l'enorme successo delle passate edizioni il FORUM RETAIL 2009 si presenta quest'anno ancora più ricco di contenuti per:

- Offrire ai partecipanti nuovi stimoli e spunti di riflessione
- Trattare sempre nuove tematiche di attuale interesse per il mondo Retail & GDO
- Rivolgersi a un target sempre più ampio e differenziato

Le 3 SESSIONI SPECIALI hanno l'obiettivo di affrontare tematiche attuali e critiche per il mondo Retail & GDO e di presentare le principali novità in ambito LOGISTICA, RISORSE UMANE e FATTURAZIONE ELETTRONICA, grazie soprattutto alla presenza dei massimi esperti e professionisti e al confronto diretto con i partecipanti presenti in aula.

Solo 100 posti a disposizione. Affrettati a riservare il tuo!

Esclusivo per Direttori Logistica e Direttori Sistemi Informativi

**LA LOGISTICA e L'IDENTIFICAZIONE MERCI per il mondo RETAIL e GDO (STRUMENTI, SOLUZIONI E TECNOLOGIE INNOVATIVE)**

Movimentazione merci

RFID

Mobile Scanning

Voice picking

8.20 Registrazione dei Partecipanti

8.30 Welcome Coffee con Visita all'Area Espositiva

Chairman della giornata:

**Rizzi Antonio**

Full Professor of Industrial Logistic and Supply Chain Management Dept. of Industrial Engineering UNIVERSITÀ DI PARMA



9.40 Apertura del Convegno a cura del Chairman

**Conoscere le nuove sfide nella Logistica per il mondo GDO e Retail.**

- Quali strategie si possono mettere in atto oggi in ambito logistico
- Come è cambiato il mondo delle Logistica
- Quali sono e quali saranno le future priorità delle aziende Retail e GDO
- Come è possibile ottenere una riduzione dei costi logistici e allo stesso tempo migliorare gli standard di efficienza e ottenere nuove opportunità di sviluppo
- RFID nella Logistica: il ritorno degli investimenti dell'Rfid alla supply chain fashion
  - L'esperienza concreta di aziende del mondo retail

Intervento a cura del Chairman

**10.20 L'Edi: progetti IT a supporto del business per efficientare le operation di negozio con payback di alcuni mesi. L'esperienza di CASTORAMA**

Castorama Italia, nata nel 1988, è in costante espansione e ad oggi conta 31 negozi presenti in tutta Italia con più di 2500 addetti, ponendosi come la prima insegna di bricolage in Italia. Due anni fa ha deciso di dare il via ad un processo di supply chain integrata, che ha portato in breve tempo notevoli risultati in termini di risparmio economico, maggiore flessibilità e velocità, maggiore controllo dei processi.

- Analisi dei processi prima dell'intervento
- Obiettivi da raggiungere
- Ritorno sull'investimento
- Come ottenere una "sponsorship" da parte dei dipendenti per l'ottenimento dei risultati attesi
- Edi abilitante per altri progetti
  - Archiviazione documentale
  - Portale fornitori



**Paolo Schumeniak**

Responsabile Logistica Fornitori CASTORAMA

11.00 Coffee Break con Visita all'Area Espositiva

**11.20 Come gestire e migliorare la logistica di magazzino tramite le nuove tecnologie**

**Maurizio Costa**

Sales Director Italy SKEYE



**11.40 In che modo Lotto gestisce una supply chain estesa al Far East riuscendo a uniformare le procedure e a centralizzare e standardizzare le informazioni**

- Come strutturare la catena logistica non solo come flusso di merci ma come "business" indiretto per l'azienda
- Come organizzare una concreta e efficace rete di approvvigionamenti worldwide
- Come ridisegnare i macro processi della supply chain per garantire il successo
- I risultati ottenuti
- Produzione, distribuzione e vendita: elementi di un unico progetto
- Come i supporti tecnologici aiutano l'efficienza della catena logistica
- Come garantire la qualità del prodotto, uniformare i processi produttivi e il passaggio delle informazioni
- Le relazioni con gli operatori locali: superare le differenze culturali e strutturali



**Luca Tinucci**

Chief Operation Officer LOTTO SPORT ITALIA

12.20 Dibattito con domande

12.40 Pranzo a Buffet con Visita all'Area Espositiva

**13.40 Come LAVAZZA ha implementato RFID: analisi dei costi e dei benefici**

La Lavazza ha una logistica World Wide integrata che segue tutti i business (home business, food service, home closed system, diretto famiglia, distributori esteri). La gestione avviene a livello centrale (HQ) ed i flussi fisici sono preceduti, guidati e seguiti dai flussi di informazione, in quanto si lavora in tempo reale con sistemi integrati ERP. La tecnologia RFID può essere uno strumento per incrementare l'efficienza e l'efficacia nel trasferimento e gestione delle informazioni.

- Quali valutazioni sono state fatte per comprendere in che misura e a quali condizioni è conveniente implementare un sistema RFID
- Quali benefici sono stati riscontrati nell'utilizzo della tecnologia RFID
- Quali criticità sono emerse nel corso del tempo e come sono state affrontate e risolte



**Alberto Mambrin**

Responsabile del Disegno e Controllo del Sistema Logistico LAVAZZA

**14.20 L'esperienza di FILA EUROPE**

**Paolo Bruno**

Direttore della Logistica FILA EUROPE



15.00 Dibattito con domande

15.40 Tea Break con Visita all'Area Espositiva

16.00 Chiusura dei lavori

Solo 100 posti  
a disposizione.  
Affrettata riservare  
il tuo!

Esclusivo per Direttori  
del Personale  
e Direttori Sistemi  
Informativi

## SELEZIONE e GESTIONE HR nel MONDO RETAIL & GDO (STRUMENTI, SOLUZIONI e TECNOLOGIE INNOVATIVE)

Automatizzare la gestione  
dei turni nel punto vendita

Sistemi per il controllo  
delle presenze nel punto vendita

Business process outsourcing  
delle Risorse Umane

Soluzione per l'amministrazione  
e le gestione del personale

8.20 Registrazione dei partecipanti

8.30 Welcome Coffee con Visita all'Area Espositiva

9.20 Apertura a cura del Chairman

**Enrico Cazzulani**

Presidente

AIDP GRUPPO REGIONALE LOMBARDIA

9.40 **Change management e sistemi IT per vestire la nuova CONBIPEL**

- Come e quando in Conbipel si è deciso di valorizzare e introdurre nuove competenze
- Una strategia di change management che riparte dalla nostra storia
- Quali sono stati gli effetti e risultati di un change management multiculturale
- Quali sistemi e strategie di sono utilizzate per "vestire" la nuova Conbipel
- La rivoluzione IT: un effetto dominio di scelte "virtuose ed eleganti"

**Gianni Moscatelli**

Direttore Risorse Umane

CONBIPEL



**Stefano Gattolin**

Responsabile IT

CONBIPEL



10.20 Intervento da definire

11.00 Coffee Break con Visita all'Area Espositiva

11.20 **L'organizzazione della formazione ed il ruolo della tecnologia nel ristorante McDonald's**

Direttore Personale

MCDONALD'S ITALIA

12.00 Dibattito con domande

12.40 Chiusura dei lavori e Pranzo a Buffet con Visita all'Area Espositiva



Solo 100 posti  
a disposizione.  
Affrettata riservare  
il tuo!

Esclusivo per Direttori  
Amministrativi  
e Direttori Sistemi  
Informativi

## FATTURA ELETTRONICA e CONSERVAZIONE DIGITALE dei DOCUMENTI nel MONDO RETAIL & GDO

Conservazione  
Sostitutiva

Archiviazione

Fatturazione  
Elettronica

Dematerializzazione

13.00 Registrazione dei Partecipanti

Chairman della giornata:

**Andrea Lisi**

Responsabile Digital&Law Department

STUDIO LEGALE LISI

Presidente

ANORC (ASSOCIAZIONE NAZIONALE OPERATORI E RESPONSABILI  
DELLA CONSERVAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI)



13.20 **La fattura elettronica nel Mondo Retail: processi e normativa della fattura elettronica in concreto**

- Uno sguardo d'insieme all'intero processo
- Organizzazione, Efficienza e controllo nel sistema di fatturazione elettronica
- Principi e norme per la Fatturazione Elettronica e la Conservazione Sostitutiva
- Formati e standard per la conservazione di documenti
- Le ultime novità in materia e cosa ci attende nell'immediato futuro
- Contratti e deleghe nel processo di fatturazione e conservazione digitale

Intervento a Cura del Chairman

13.50 **Ciclo Passivo: come l'azienda gestisce il workflow autorizzativi e la conservazione sostitutiva**

L'obiettivo è quello di organizzare la registrazione delle fatture fornitori autorizzate e portare il ciclo passivo in Archiviazione sostitutiva.

- Come gestire più sistemi dipartimentali verso un unico sistema contabile
- La centralizzazione delle registrazioni contabili, workflow autorizzativo per fatture non conformi
- Scansione documenti decentralizzata
- La riconciliazione per pagamento fatture
- Come avviene l'archiviazione elettronica



**Mauro Conconi**

Responsabile Conservazione Sostitutiva

BOSCH

14.20 **Intervento a cura di IDM® GROUP con CASE HYSTORY**

15.00 **Fatturazione elettronica: benefici, diffusione e priorità**

L'intervento si propone di illustrare i principali risultati delle Ricerche dell'Osservatorio Fatturazione Elettronica e Dematerializzazione della School of Management del Politecnico di Milano, con particolare focalizzazione su:

- I benefici per le imprese
- I benefici per il sistema Paese
- La diffusione delle soluzioni di fatturazione elettronica e la dematerializzazione dei processi
- Le priorità per incrementare l'adozione



**Alessandro Salgaro**

Ricercatore

OSSERVATORIO FATTURAZIONE ELETTRONICA  
POLITECNICO DI MILANO

15.40 Tea Break con Visita all'Area Espositiva

16.00 Chiusura dei lavori



# 9° FORUM RETAIL & GDO: un ringra



Argentea spa opera da oltre 20 anni nel settore della moneta proponendo al mercato pubblico, privato e finanziario soluzioni innovative per pagamenti elettronici. I numerosi progetti realizzati per la GDO e per Istituti bancari italiani e stranieri testimoniano la competenza e l'esperienza della Società. Argentea fa parte del Gruppo GPI, una realtà industriale presente sull'intero nazionale ed in costante crescita: nel 2008 il Gruppo, che conta circa 300 collaboratori, ha ottenuto ricavi per oltre 16 milioni di Euro.

[www.argentea.it](http://www.argentea.it) - [info@argentea.it](mailto:info@argentea.it)



Fondata nel 1991 dall'Ing. Michele Grande, ha maturato in oltre 15 anni d'attività nel mercato informatico una notevole esperienza nei settori del Retail, D.O. e G.D.O. Il personale altamente specializzato nelle problematiche dei settori indicati garantisce: l'analisi, la stesura dei programmi e la loro installazione presso i Clienti, assicurandone l'assistenza e il buon funzionamento 24ore su 24.



7 milioni di euro investiti ogni anno in R&D, 100 ingegneri che ogni giorno sviluppano soluzioni innovative, oltre 25.000 unità installate nel mondo, 15 anni di ricerca e innovazione. Questi sono i numeri di CTS cashpro, una realtà industriale in continua evoluzione. Fin dalla nascita innovatori e anticipatori di prodotti, protagonisti di un mercato che premia la serietà e la competenza. Il totale controllo ed autonomia delle tecnologie e dei processi, dalla progettazione alla realizzazione dei prototipi, dalla produzione alla commercializzazione e al supporto tecnico post-vendita fino alla capacità di sviluppare prodotti personalizzati, fanno di CTS cashpro un riferimento nel mercato interno ed internazionale per soluzioni di recycling e gestione del denaro. La gestione automatica delle banconote nei mercati finanziari di front office e retail è l'obiettivo che CTS cashpro si è posta e che realizza proponendo i Teller Cash Recyclers attraverso sia strutture di vendita diretta che di Partners. Le installazioni di tali sistemi a livello mondiale definiscono CTS cashpro come un produttore di riferimento del mercato.



Fornitore di servizi EDI e CRP/VMi in modalità Saas/ASP. Integrazione con Gestionali/ERP, traduzione a standard EDI/XML. Certificazione INDICOD-ECR. Presenza e knowhow internazionale. Hub di comunicazione VAN con gateway AS2, OFTP, X400, ENX... Importanti progetti EDI realizzati e gestiti in totale Outsourcing. Certification Authority. Progetti di Fatturazione Elettronica. Tecnologia innovativa di sviluppo interno.



Ingenico Italia è la consociata italiana del Gruppo Ingenico, leader mondiale nei sistemi di pagamento elettronico. Opera principalmente nel settore bancario e si propone al mercato sia come fornitore di terminali in grado di gestire tutte le transazioni di pagamento svolte con carte di credito, carte di debito (PagoBancomat), carte private (loyalty) e contactless. Nel 2008 Ingenico Italia ha consolidato la propria leadership nazionale con oltre l'80% del mercato e mantiene significative prospettive di crescita grazie all'impegno profuso nella ricerca di nuove soluzioni e alla disponibilità di prodotti certificati EMV, CO.GE.BAN.-PM, PCI-PED, PayPass, PayWave e RoHS compliant. Dal 2008 Ingenico Italia coordina anche tutte le attività della filiale svizzera (Ingenico Suisse) e di quella tedesca (Ingenico Germania) e da Gennaio 2009 gestisce anche il mercato austriaco. [www.ingenico.it](http://www.ingenico.it)



New Cash Solutions è un'importante impresa votata alla promozione di nuove soluzioni nella gestione del denaro. L'azienda commercializza e assiste prodotti e tecnologie sviluppate per il trattamento di banconote, monete, assegni. Ai macchinari di gestione del cash unisce competenze importanti maturate in anni di attività nel mondo del trattamento denaro nel settore Bancario e della G.d.O. in tutto il suo ciclo di vita, dal prelievo del contante, lavorazione, accredito e in fino alla sua ridistribuzione e/o eliminazione presso BANKITALIA.



Il gruppo n&ts opera nell'ambito dei sistemi di pagamento elettronico con carte di credito, debito, prepagate, petroliere, private e fidelity. La capogruppo n&ts Spa, realtà italiana fondata a Milano nel 1995, è leader nazionale nello sviluppo di applicazioni software per la gestione delle transazioni elettroniche di pagamento multicanale. L'approccio del gruppo n&ts è finalizzato alla creazione di soluzioni, hardware e software, per contesti "mission critical" in ambiente dipartimentale, vincenti per Price vs Performance e Time to Market. [www.netswgroup.it](http://www.netswgroup.it)



Orange Touch Shop è un innovativo front end, frutto di anni di investimento e ricerca. L'astrazione e la scalabilità costituiscono le sue principali proprietà, esaltandone le possibilità di interfacciamento con molteplici strumenti e periferiche. Orange Touch Shop rappresenta l'elemento essenziale per l'evoluzione del POS in tutte le sue declinazioni.



Quercia Software offre tecnologie, servizi e soluzioni innovative per le Banche e le Imprese. Grazie alla focalizzazione sui propri mercati di riferimento e alla costante ricerca di miglioramento, Quercia Software è leader nel settore dell'E-Banking e tra le Best Practice nelle soluzioni di E-Payments e nei servizi di Contact Center in multicanalità. Quercia offre supporto nella creazione di soluzioni progettuali innovative di pagamento elettronico personalizzate per le diverse esigenze di Mercato. [www.quercia.com](http://www.quercia.com)



Skeye, brand di Hoefft & Wessel AG, da 30 anni presente sul mercato, presenterà l'innovativa soluzione per il self-scanning e il nuovo concept di self-checkout per il mercato Retail. Oltre a queste novità, Skeye sarà presente con la sua gamma di soluzioni mobile. Terminali Portatili, Palmari e Tablet, risultato dello sviluppo svolto presso la sede di Hannover, garantiscono una qualità ai più alti livelli. In Germania, Skeye ha raggiunto il 35% di market-share nel Retail, grazie ai diversi fattori di successo che contraddistinguono le nostre soluzioni: ergonomia, leggerezza, tecnologia, affidabilità e reliability. Nel 2005 è stato attivato un processo di internazionalizzazione al fine di avere una presenza diretta nei principali mercati di riferimento. Ad oggi, oltre alla Germania, seguiamo direttamente i nostri clienti in Inghilterra, Italia e USA.



TCPOS è un'azienda leader nella realizzazione di soluzioni e progetti informatici di alto profilo in ambito retail e ristorazione. Forte di una suite applicativa per la gestione della vendita e di competenze maturate in diverse realtà internazionali, TCPOS è in grado di fornire ai propri clienti soluzioni informatiche all'avanguardia per la realizzazione di strutture di vendita efficienti e di processi organizzativi funzionali. Oltre alla propria presenza diretta in Italia, Svizzera e Germania, TCPOS commercializza le proprie soluzioni - grazie a una rete di Business Partner Europei - anche nei seguenti paesi: Austria, UK, Francia, Spagna, Portogallo, Slovenia, Polonia. Circa 20.000 punti cassa in Europa operano con TCPOS per un totale di 7.000.000 di transazioni prodotte al giorno. Tutti dati, che con i nostri clienti, ci impegniamo a trasformare in informazioni di marketing e operative che contribuiscono al loro e al nostro successo.



VeriFone è leader globale nell'industria dei sistemi di pagamento elettronico, riconosciuta per qualità, affidabilità, innovazione e capacità di rispondere ai cambiamenti del mercato. I prodotti e le soluzioni dell'azienda sono venduti sotto i marchi MURIT, Vx, Mx, QX e PayWare. Il forte impegno di VeriFone dimostrato nei confronti del cliente è basato su una fitta rete di filiali e distributori internazionali che forniscono supporto alle banche, ai centri servizi e agli esercenti. [www.verifone.it](http://www.verifone.it)



Zebra Technologies è un'azienda operante in 100 paesi in tutto il mondo ed ha la sua sede centrale europea ad High Wycombe, nel Regno Unito. Zebra è leader mondiale nelle soluzioni di stampa on-demand innovative e affidabili per rendere più efficiente il business e migliorare la sicurezza delle applicazioni. Oltre il 90% delle aziende "FORTUNE 500", utilizza stampanti con marchio Zebra. Una vasta gamma di applicazioni trae vantaggio dalle stampanti termiche di etichette, dalle etichette intelligenti, dalle ricevute e dalle stampanti di tessere Zebra, migliorando la sicurezza, aumentando la produttività, elevando il livello della qualità, abbassando i costi e offrendo ai clienti un servizio migliore. [www.zebra.com](http://www.zebra.com)



Saitec Retail srl si propone come una "One Stop Shop" company, con prodotti e servizi che soddisfano completamente tutte le esigenze della GDO, dal Back Office Centralizzato client-server e Web al Software di Cassa di ultima generazione, dalla Carta Fedeltà on-line alla Business Intelligence, dalla gestione degli Out of Stock al Mobile Computing. Oltre 2.200 Punti di Vendita gestiti. [www.saitecretail.com](http://www.saitecretail.com)

## APPUNTAMENTI AGLI STAND

Per conoscere le ultime novità e risolvere tutti i dubbi potrà porre le Sue domande ai più prestigiosi operatori del settore. Seguirà subito un appuntamento con gli operatori che desidera incontrare!

Per fissare un appuntamento all'area espositiva basta collegarsi a [WWW.FORUMRETAIL.COM](http://WWW.FORUMRETAIL.COM) selezionando dal menù "Area Espositiva" oppure scrivere una email a [retail@iir-italy.it](mailto:retail@iir-italy.it)



# aziamento agli sponsor

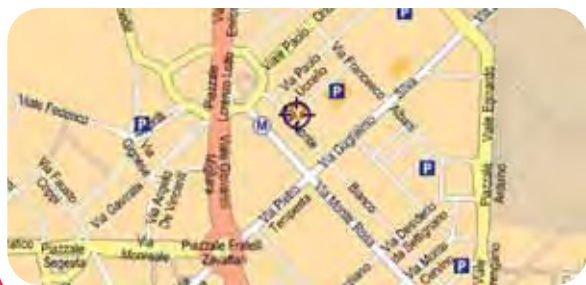
## MELIÀ MILANO



Via Masaccio,19  
20149 Milano  
Tel. 02.44406



Elegante location situata nel centro di Milano, in zona San Siro-Fiera. Facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che con mezzi pubblici (MM1 Lotto, Bus 49, 68, 78, 199, 420, 421). L'Aeroporto di Linate è raggiungibile in macchina in soli 30 minuti.



## Volete anche voi...

...promuovere i vostri prodotti, nonché la vostra azienda, ad un pubblico mirato?

...presentare i vostri servizi ad una platea qualificata?

...potenziare la vostra immagine corporate con l'ausilio dei più efficaci strumenti di marketing?

# INGRESSO LIBERO ALL'AREA ESPOSITIVA

**Per informazioni:**

Luca Maestri - Tel. 02 83847208  
luca.maestri@iir-italy.it

**Ecco cosa hanno detto alcuni  
dei partecipanti alle ultime edizioni  
del Forum Retail & GDO**

Interessante per capire come si stanno  
evolvendo alcuni aspetti del settore  
**Analista - CONAD DEL TIRRENO**

Un'iniziativa importante e preziosa alla quale  
non si può mancare!  
**Direttore Commerciale - MODERNA  
DISTRIBUZIONE**

Momento importante per verificare le nuove  
tendenze del settore  
**Resp. EDP - L'ABBONDANZA**

Utile per la diversificazione degli argomenti  
in ambito Retail  
**Country Manager - INFOS France**

Buona opportunità per conoscere  
e farsi conoscere  
**Marketing - CAMI**

Soluzioni nuove e molto stimolanti  
**IT - PM Datawarehouse - AUTOGRILL**

## LO STAFF DI FORUM RETAIL & GDO



**Cinzia Ruppi**  
Senior Conference Manager  
Tel. 02.83847237  
cinzia.ruppi@iir-italy.it

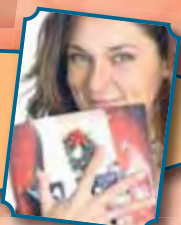


**Luca Maestri**  
Sponsorship Manager  
Tel. 02.83847208  
luca.maestri@iir-italy.it

Per iniziative di Marketing:



**Laura Galleani**  
Marketing Manager  
Tel. 02.83847284  
laura.galleani@iir-italy.it



**Barbara Robecchi**  
Ufficio Stampa  
Tel. 0381.690188  
brobecchi@yahoo.it



**Luca Tassinari**  
Customer Service  
Tel. 02.83847266  
luca.tassinari@iir-italy.it

