

## Abstract

Intuizione, capacità imprenditoriale, applicazione di un principio "semplice ma determinante" e un'amicizia solida sono gli ingredienti del successo della catena di gelaterie GROM, una delle imprese simbolo dell'ultimo decennio per notorietà e ritmo di crescita. La cosa più importante, secondo i due fondatori, all'epoca ventenni, è stata darsi un obiettivo ideale prima ancora che economico - "fare il miglior gelato del mondo" - e non discostarsene mai. L'organizzazione, la cura delle persone come del prodotto e la tecnologia - non senza una buona dose di capacità personali - hanno fatto il resto.

Oggi la società ha un ritmo di crescita nazionale e internazionale che necessita di un supporto informatico adeguato. Di recente, l'introduzione di Microsoft Dynamics AX 2009 è stato per GROM un passaggio necessario e inevitabile. Il progetto è stato affidato a Cluster Reply, società del Gruppo Reply specializzata in servizi di consulenza e system integration sulle tecnologie Microsoft. Il go-live, avvenuto in poco più di otto mesi dalla firma del contratto, ha coinvolto tutte le aree aziendali ed interesserà a breve anche tutte le società estere collegate alla Gromart S.p.A..



**GROM:  
tecnologia all'avanguardia per gustare  
"il gelato come una volta"**

## Fare qualità' con il gelato

*Applicare alla produzione del gelato artigianale un principio semplice ma determinante, comune a tutti i migliori cuochi del mondo: l'acquisto di materie prime di qualità assoluta.*

E' con questo obiettivo che, sul finire del 2002, Guido Martinetti e Federico Grom si impegnano in una ricerca, dalle Langhe alla Sicilia, alla scoperta di quanto di meglio l'Italia agricola - e non solo - possa offrire. Il 18 maggio 2003 inizia ufficialmente l'avventura delle gelaterie GROM: vede la luce il primo punto vendita a Torino, in Piazza Paleocapa 1.

L'inaugurazione è un successo clamoroso e il riscontro immediato. Così nel Gennaio 2005, Guido Martinetti e Federico Grom investono grande energia in un progetto che prevede l'allestimento di un laboratorio di produzione in grado di soddisfare le esigenze dei punti vendita GROM di nuova apertura.

Il fine è sempre il medesimo: adoperarsi per offrire il meglio. La centralizzazione della produzione consente il mantenimento del rigore produttivo, impossibile se demandato al gelataio di ogni singolo negozio; consente inoltre l'approvvigionamento di produzioni particolari di frutta disponibili presso i migliori consorzi di raccolta d'Italia, preferendoli a quelli reperibili presso i mercati generali ortofrutticoli di ogni città. Al processo di preparazione della miscela 'base', affidato a un team di Addetti esperti, segue una spedizione presso i singoli punti vendita che ne effettuano la mantecazione in loco, per un prodotto sempre fresco.

Nascono così i gusti che rendono GROM famoso in Italia e nel mondo: il limone Sfusato di Amalfi, la nocciola Tonda Gentile delle Langhe, la pesca di Leonforte, il pistacchio di Bronte, la fragolina di Ribera e così via. A questi, se ne aggiungeranno altri e nuovi, in una evoluzione e ricerca di perfezione costanti. Nel 2007 apre il primo punto vendita all'estero, con sede a New York (l'evento è sottolineato a piena pagina GROM sul New York Times).

**Il gelato come una volta** diventa lo slogan che identifica il prodotto GROM in tutto il mondo, senza alcuna traduzione in altre lingue. Nell'artigianalità del gelato, che ripercorre molta della tradizione culinaria per cui l'Italia è riconosciuta all'estero, vi è un segno di fierezza nell'essere italiani.

La filosofia di GROM è basata sulla soddisfazione del cliente, che si rivolge a GROM per gustare il miglior gelato del mondo, servito dal personale addetto alla vendita in modo impeccabile. Tutta la struttura è tesa a ottimizzare il lavoro svolto nei negozi, per incrementare la soddisfazione del pubblico e determinare il successo dell'attività. Svolgere il proprio lavoro con passione e orgoglio è il primo motore del successo.

## Gli ingredienti organizzativi del successo GROM

*“L'organizzazione nel retail, quale che sia il retail, parte da un principio molto semplice: la condivisione dei processi e delle attività all'interno dei processi su tutti i punti vendita, uniformandoli su tutti i negozi. La replicazione delle attività. Creare l'attività perfetta, descriverla e replicarla. E le persone, fondamentali, a cominciare dal conista”.*

Federico Grom

## Gli ingredienti IT

L'Information Technology ha un ruolo chiave nell'organizzazione di un'azienda molto distribuita sul territorio nazionale e internazionale che ha avuto uno sviluppo rapido e cresce tuttora. La scelta dell'infrastruttura e degli applicativi software idonei a supportare la specificità dell'impresa si è basata sui criteri di efficienza ed efficacia, selezionando le tecnologie in funzione soprattutto della facilità di integrazione e della scalabilità.

### IL SOFTWARE

“L'introduzione di Microsoft Dynamics AX 2009 è stato per GROM un passaggio necessario e inevitabile; la società ha un ritmo di crescita nazionale e internazionale che necessita di un supporto informatico adeguato, cosa che il precedente software utilizzato non era in grado di dare”, afferma Stefano Marsani, IT Manager di GROM. “Nei primi mesi del 2009 è stata avviata un'analisi interna che, dopo qualche mese, ha permesso di selezionare MS Dynamics AX 2009 come il prodotto più adeguato alle esigenze attuali e future: rapidità di implementazione, plasmabilità rispetto ai processi aziendali, possibilità di integrazione con i software utilizzati in azienda e con i nuovi strumenti in fase di introduzione. Il progetto, affidato a **Cluster Reply**, società del Gruppo Reply specializzata in servizi di consulenza e system integration sulle tecnologie Microsoft. Il go-live, avvenuto in poco più di otto mesi dalla firma del contratto, ha coinvolto tutte le aree aziendali ed interesserà a breve anche tutte le società estere collegate alla Gromart S.p.A.. La facilità di integrazione con altri software come il sistema di gestione POS, la business intelligence, la gestione di tesoreria o i sistemi di etichettatura è stata uno dei fattori che ha influenzato la scelta aziendale. Tutti i processi aziendali sono stati migliorati in virtù delle nuove potenzialità introdotte da MS Dynamics AX 2009. Tale strumento permette infatti, mediante la creazione di appositi connettori, di far sì che ogni dato proveniente dalle diverse funzioni aziendali sia disponibile, in modo immediato, sia per l'utilizzo all'interno dei processi operativi che decisionali dell'azienda”.

### IL PORTALE WEB

“Buona parte dei processi di interazione tra i negozi e la sede,” prosegue Marsani “sono stati migliorati mediante la creazione di un portale web che permette di svolgere tutte le attività aziendali direttamente su Dynamics AX, in modo autonomo e senza l'utilizzo di ulteriori strumenti. Ad oggi sulla piattaforma web sono presenti gli ordini

di approvvigionamento, la gestione delle spedizioni, i fogli cassa quotidiani e tutte le altre pratiche amministrative; questo fa sì che l'utilizzo delle linee trasmissione dati sia ottimizzato e che la movimentazione di documenti cartacei sia ridotta al minimo”.

### VIRTUALIZZAZIONE

“Al fine di ridurre il numero di nuovi server fisici necessari per la creazione dell'infrastruttura del nuovo ERP,” dice Marsani “si è optato per l'utilizzo della piattaforma di virtualizzazione Microsoft Server 2008 Hyper-V R2 in cluster. Tale soluzione, mediante l'uso di due lame simili alle precedenti ma ognuna con 48 Gb di RAM e con installato Windows Server 2008 R2 Data Center, ha permesso la creazione di tutti i server che compongono l'installazione degli ambienti di MS Dynamics AX 2009. Sulle stesse lame è stato possibile migrare, mediante l'uso di MS System Center Virtual Machine Manager 2008 R2, buona parte dei server fisici o virtuali precedentemente presenti in azienda con conseguente dismissione dei vecchi server e riduzione sia dei consumi che dello spazio fisico necessario. Per quello che riguarda la gestione del cluster di virtualizzazione l'utilizzo delle funzioni Cluster Shared Volumes e Live Migration presenti in Windows 2008 server R2 permette lo spostamento dei server virtuali da un nodo del cluster all'altro senza che ci sia interruzione di servizio, questo fa sì che sia possibile gestire in alta affidabilità (HA) anche macchine che non supportano in modo nativo tale tipo di gestione”.

Cluster Reply, società del Gruppo Reply, è specializzata in servizi di consulenza e system integration sulle tecnologie Microsoft ed affianca i propri clienti nella realizzazione dei progetti, coniugando eccellenza ed innovazione con la conoscenza delle applicazioni, delle tecnologie e delle infrastrutture Microsoft. Grazie a competenze ed esperienze consolidate, Cluster Reply è in grado di intervenire in tutte le fasi della progettazione di un sistema: dall'assessment iniziale, all'analisi dei requisiti, alla definizione delle scelte architetture, alla stesura dei requisiti funzionali e tecnologici, allo sviluppo, deployment ed evoluzione dei sistemi realizzati. Cluster Reply considera la ricerca e continua innovazione asset fondamentali per lo sviluppo delle proprie competenze da poter trasferire velocemente sul mercato e supportare così efficacemente i clienti nell'introduzione delle nuove tecnologie Microsoft. In particolare, aver lavorato a fianco di Microsoft in anticipo sulle ultime frontiere, quali i BPOS (Business Productivity Online Services), il Cloud Computing, le applicazioni basate sulla tecnologia Surface, le nuove piattaforme in arrivo da Redmond come Windows 7, Office 14 e Azure consente oggi a Cluster Reply di essere già pronta per affiancare le aziende nell'implementare soluzioni che rappresentano una risposta efficace alla sempre più diffusa esigenza di ottimizzare la propria spesa IT mantenendo qualità, stabilità e sicurezza.

Reply [REY IM] è una società di Consulenza, System Integration, Business Process Outsourcing e Application Management. Specializzata nella progettazione e nella realizzazione di soluzioni basate su i nuovi canali di comunicazione e i media digitali, Reply unisce competenze verticali di mercato, con il dominio di tecnologie innovative, quali, ad esempio, Social Networking, Cloud Computing e Internet degli Oggetti, per ottimizzare ed integrare processi, applicazioni e dispositivi. Basata su una struttura a rete costituita da società focalizzate per linee di offerta, Reply coniuga la capacità progettuale ed organizzativa di un'entità di grandi dimensioni con la flessibilità ed il dinamismo tipico delle strutture specializzate.

Per maggiori informazioni: [www.reply.eu](http://www.reply.eu)