

# Innovazione di padre in figlio(a)

La Libreria Mauro di via Rugabella a Milano in questi anni si è molto rinnovata grazie anche all'adozione di un software gestionale. Ne parliamo con Alessandro e Antonella Burlini

mentari alle medie superiori, ma ha un ampio assortimento di libri di varia, riviste, videocassette, dvd e guide turistiche. Da tre anni, inoltre, la libreria ha aperto anche ai quotidiani, come servizio aggiuntivo al cliente che entra per comprare un libro e esce anche con il giornale sottobraccio. Oggi la libreria è gestita da Giordano Burlini insieme ai figli Mauro, Alessandro e Antonella.

**In oltre 45 anni di attività sono cambiate molte cose nel mestiere di libraio. Potreste tracciare un profilo della libreria oggi e del suo pubblico di riferimento?**

Cominciamo con alcuni dati tecnici: la Libreria Mauro attualmente si estende su una superficie di circa 400 mq, equamen-

te distribuiti tra il piano terra, destinato alla vendita, e il magazzino al piano inferiore. Per il punto vendita all'ingrosso si parla invece di ben 3.000 mq. L'assortimento della libreria si compone di circa 50.000 titoli di varia più un 25.000 di scolastica. Qui in libreria lavorano 8 addetti, mentre nell'ingrosso il personale impiegato sale a 25.

Bisogna tenere presente che noi trattiamo in buona parte libri scolastici – benché sia presente anche un ampio assortimento di titoli di varia – per cui il nostro pubblico ha imparato a conoscerci in primo luogo come libreria scolastica e solo in un secondo momento come libreria di varia. Ovviamente, quindi, i nostri clienti principali sono gli studenti e i loro genitori.

## Intervista con Alessandro e Antonella Burlini

La storia della Libreria Mauro inizia nel 1956, quando Mauro Burlini apre la libreria nei locali che ancora oggi la ospitano. Nel 1978 l'attività di vendita all'ingrosso, che ha affiancato fin dagli inizi quella di vendita al pubblico, viene spostata dal figlio Giordano Burlini, in un nuovo punto vendita di 3.000 mq in zona Navigli, cuore della vecchia Milano. Dal 1999, poi, la Libreria Mauro è anche distributore della casa editrice Giunti di Firenze.

Con sette vetrine allestite in modo tematico e in base alle richieste del mercato, la Libreria Mauro è specializzata in testi scolastici per ogni ordine di scuola, dalle ele-



### **Quali sono le problematiche e le esigenze di una libreria che deve gestire contemporaneamente un settore di varia e un settore di scolastica, due realtà che hanno modelli e tempi di vendita molto diversi?**

Premetto che da circa 3 anni abbiamo adottato un software gestionale di nuova generazione, BooksManager, che consente il carico e lo scarico dei titoli nel magazzino più una serie di altre funzionalità, parte delle quali sviluppate sulla base delle esigenze della nostra libreria.

L'adozione di un software gestionale ci ha permesso di affrontare in maniera più efficiente alcune delle problematiche tipiche della libreria e contemporaneamente di rispondere in modo più efficace alle esigenze dei nostri clienti. Ad esempio conoscere in anticipo quali saranno le novità in uscita che avremo a disposizione o i prossimi fuori catalogo. Da questo punto di vista BooksManager ci offre un servizio di qualità, poiché Undernet 74, la società che se ne occupa, ci fornisce aggiornamenti settimanali dei titoli sia di varia sia di scolastica. Questi aggiornamenti, che provengono direttamente da editori e distributori, vengono uniformati dal punto di vista formale da Undernet 74 e in un secondo momento comunicati alla libreria; in questo modo si crea un rapporto forte e continuativo tra i fornitori e la libreria, con la mediazione della società tecnologica.

In ogni caso, uno dei maggiori problemi che una libreria deve affrontare è sicuramente quello delle giacenze: ovvero sapere subito e al momento della richiesta del cliente se quel titolo è presente in libreria, in quante copie ed eventualmente se è possibile riordinarlo; è chiaro che tutto questo controllo prima veniva fatto a mano, e a volte a memoria, con indubbi limiti sulla certezza del risultato. L'aver a disposizione uno strumento gestionale, facilita e velocizza queste procedure per noi librai e nel contempo soddisfa la richiesta del cliente, fidelizzandolo alla libreria.

Un'altra funzionalità, fondamentale per noi e praticamente impossibile senza il software, è la possibilità di estrarre report e statistiche a livello di vendita in modo da ottimizzare la fase di riordino.

La libreria è stata attrezzata con diverse postazioni, che si interfacciano con un server centrale dove è caricato un database di oltre 450.000 titoli di varia e 60.000 di scolastica: nel magazzino le postazioni sono abilitate al carico dei titoli, mentre le postazioni dislocate nella libreria vera e propria in prossimità delle casse registrano tutte le operazioni di vendita (lo scarico dei titoli) e

automaticamente il software può calcolare il fabbisogno della libreria e generare il modulo d'ordine che verrà poi inviato ai distributori o direttamente agli editori per effettuare il riordino dei titoli in esaurimento.

### **Potrebbe fare un esempio concreto di una problematica che è stata risolta grazie all'introduzione di BooksManager?**

Come per tutte le librerie, le rese sono anche per noi un bel «grattacapo». Poteva accadere che un libro restasse per anni in libreria senza essere reso, si parla di 4-5 anni, il che poteva comportare tenersi il libro «per sempre» perché nel frattempo era andato fuori catalogo. Questo accadeva semplicemente perché il libraio non poteva ricordarsi di tutti i titoli in magazzino. Con il software abbiamo la possibilità di controllare da quanto tempo abbiamo un determinato titolo, se è mai stato movimentato e quante copie sono state vendute e, quindi, decidere se sia il caso di renderlo all'editore o se abbia ancora potenzialità di essere venduto. È ovvio che questo è un problema che ha molto più a che fare con la varia piuttosto che con la scolastica; in ogni caso è un problema che ora non abbiamo più.

### **Questo per quanto riguarda la gestione della libreria lato «fornitore», che cosa ha comportato invece l'adozione di questo software gestionale nel rapporto con il cliente finale?**

Sicuramente l'effetto maggiormente visibile per il cliente è la velocità delle procedure d'acquisto; soprattutto a settembre, quando la vendita di libri scolastici raggiunge il suo picco massimo, siamo riusciti a eliminare le spiacevoli code che si formavano alle casse. Il programma può infatti essere integrato con il registratore di cassa e quindi al passaggio della penna ottica sul libro riusciamo a ottenere immediatamente a video il totale di spesa del cliente. In secondo luogo riusciamo a monitorare costantemente la giacenza dei titoli e quindi a effettuare il riordino prima che siano esauriti. Nella scolastica è essenziale tenere sotto controllo il fabbisogno della libreria e ordinare le quantità giuste al momento giusto, in modo che il cliente non si senta dire che quel titolo non è disponibile e deve essere riordinato. Da non sottovalutare anche la possibilità che il software offre di interrogare il database secondo diversi parametri, compresi il titolo, o parti di esso, l'autore e l'editore: spesso infatti i clienti non conoscono, o non si ricordano con esattezza, tutti i dati del volume che stan-



no cercando e mentre prima andava fatto un lavoro di ricerca manuale, oggi riusciamo a trovare il titolo desiderato in tempo reale e con minimi margini di errore.

Operando poi la Libreria Mauro in modo massiccio nel settore scolastico, era per noi indispensabile gestire anche gli ordini delle singole classi, in termini di libri adottati: il software rende possibile ottenere per ogni titolo l'elenco di tutte le classi in cui è stato prenotato e viceversa risalire a tutti i titoli adottati per ogni singola classe.

### **E per il marketing della libreria?**

BooksManager consente anche la costruzione di un database clienti, sfruttando il quale la Libreria Mauro è in grado di indirizzare campagne promozionali e di marketing mirate a specifici segmenti di clienti; potremmo arrivare a fare direct mailing. Inoltre il sistema permette di gestire l'ordine del singolo cliente, di tenere traccia degli ordini effettuati in precedenza e di dare comunicazione ai clienti affezionati dei titoli che avevano richiesto.

### **Un software quindi «su misura» per la Libreria Mauro. Ci può spiegare meglio come è nata questa partnership?**

Fino a tre anni fa, noi avevamo solo un piccolo gestionale per l'ingrosso, poi, a seguito della crescita del volume di titoli movimentati in libreria, abbiamo sentito l'esigenza di uno strumento che ci permettesse di organizzare in automatico l'attività giornaliera. A questo punto sono iniziati i contatti con Undernet 74, che ha effettuato un'analisi approfondita delle problematiche e dei processi esistenti in libreria e ha studiato un software che ne consentisse la gestione. Questo strumento, BooksManager appunto, è stato inizialmente «tarato» sulle nostre esigenze, oggi però il prodotto offre un alto grado di personalizzazione e scalabilità, e ne esistono delle versioni per le piccole librerie di scolastica e per quelle multimagazzino, in grado di gestire tra l'altro anche l'usato. Non è il nostro caso, ma possiamo vantarci di essere stati il «caso studio» per il lancio del prodotto.

(intervista a cura di P. Mazzucchi)