



# GUIDA AL SERVIZIO

Nuova edizione rivista e aggiornata

febbraio 2021

## 1 CHE COS'È ARIANNA+

Arianna+ è un **sistema integrato** di servizi di comunicazione e teleordinazione basato su standard EDI<sup>1</sup> rivolto a tutti gli operatori economici del mondo del libro.

Attraverso Arianna+ i partecipanti al sistema possono ricevere informazioni anagrafiche e scambiare messaggi in formato standard secondo modalità predefinite, in modo tale che un sistema informatico li possa elaborare automaticamente e senza ambiguità.

## 2 I PARTECIPANTI

Arianna+ nasce dalla volontà di mettere in comunicazione in modo rapido ed efficace tutti gli attori della filiera del libro: editori, reti promozionali, distributori, grossisti, librerie.

Il database degli utenti di Arianna+ contiene i dati anagrafici e le informazioni relative alla modalità di accesso al servizio di ciascun partecipante.

### 2.1 Come si diventa partecipanti di Arianna+

Per accedere ad Arianna+ è necessario stipulare un **Contratto** e accettare le **Condizioni generali del servizio**.

Il contratto per le librerie prevede dei costi variabili a seconda dei servizi acquistati.

➔ Le Condizioni generali di servizio e il Listino prezzi con la tabella riassuntiva dei servizi per ciascun pacchetto commerciale sono disponibili sul sito [www.arianna.org](http://www.arianna.org) nelle sezioni CHE COS'È ARIANNA+ e LISTINO.

### 2.2 L'attribuzione dell'EAN Location Code e l'inserimento nel database degli utenti

Una volta formalizzata con la firma del Contratto l'adesione al sistema, l'agenzia Arianna+ attribuisce al nuovo partecipante un EAN Location Code, codice standard che permette di **identificare l'utente in maniera univoca** all'interno del sistema.

Il partecipante è tenuto a fornire alla segreteria operativa Arianna+ tutti i dati necessari per aggiornare il database degli utenti e a comunicare tempestivamente qualsiasi modifica.

I dati necessari al funzionamento del sistema presenti nel database degli utenti sono a disposizione per il download sul server ftp di Arianna+.

---

<sup>1</sup> Con il termine EDI (Electronic Data Interchange) si intende la trasmissione diretta tra sistemi di partner commerciali diversi di dati strutturati secondo uno standard comune.

### 3 ANAGRAFICHE

Arianna<sup>+</sup> mette a disposizione dei propri utenti i dati bibliografici di tutti i libri in commercio e di prossima pubblicazione in Italia e dei titoli usciti di catalogo.

Vengono inoltre forniti i dati logistico-commerciali di dettaglio dei titoli distribuiti dai fornitori aderenti al sistema, compresa la disponibilità del prodotto a magazzino (per i distributori che inviano questo dato).

#### 3.1 Contenuto

Le anagrafiche inviate alle librerie (CLiP) possono contenere un numero di record e/o di informazioni diverse a seconda dell'offerta commerciale sottoscritta.

➔ L'elenco delle informazioni presenti nelle CLiP è disponibile sul sito [www.arianna.org](http://www.arianna.org) nella sezione LE ANAGRAFICHE.

#### 3.2 Modalità di raccolta e aggiornamento dei dati

Le informazioni presenti nei **record Arianna** vengono fornite quotidianamente dai **distributori**. Sono lavorate in giornata dalla redazione di Informazioni Editoriali e inviate alle librerie nei flussi in uscita serali.

Le informazioni presenti nei **record** di distributori **non Arianna** vengono fornite dagli **editori** con tempistiche variabili e mensilmente dall'AIE per quanto riguarda i titoli usciti di catalogo.

#### 3.3 Modalità di utilizzo per le librerie

Le librerie che entrano a far parte di Arianna<sup>+</sup> devono innanzitutto **prelevare l'anagrafica completa** dei prodotti disponibile sul server ftp di Arianna.

Successivamente, con cadenza quotidiana, devono **scaricare** dalla propria cartella sul server ftp **i messaggi**:

- Catalogo prodotti
- ONIX-Informationi sul prodotto (solo gli utenti abbonati alla CLiP XL)
- Disponibilità a magazzino

inviati da Arianna<sup>+</sup> e **importarli** per aggiornare la propria base dati. Utilizzando le anagrafiche distribuite da Arianna<sup>+</sup>, la libreria può verificare lo stato di ordinabilità aggiornato dei prodotti.

Per ciascuna tipologia di abbonamento è disponibile su richiesta la base dati completa. In caso di necessità, previo contatto con la segreteria operativa Arianna, la libreria può **riallineare le anagrafiche** presenti sul proprio gestionale con quelle di Arianna<sup>+</sup>.

A livello contrattuale è possibile cambiare tipologia di servizio senza attendere la scadenza del contratto. In tal caso la libreria dovrà ricaricare la base dati completa corrispondente alla nuova tipologia e poi aggiornarla con i record nuovi e variati inviati quotidianamente da Arianna<sup>+</sup>.

### 4 IL CICLO DELL'ORDINE

In Arianna<sup>+</sup> i partecipanti possono scambiare messaggi relativi alle seguenti fasi del ciclo dell'ordine:

- Ordini
- Risposta all'ordine
- Avviso di spedizione

Arianna+ offre un **sistema di smistamento automatico** dell'ordine: l'acquirente può creare un unico ordine indistinto contenente prodotti di competenza di distributori diversi e indirizzarlo ad Arianna+ che provvede al reindirizzamento ai vari distributori delle sole linee d'ordine di competenza.

In alternativa, può inviare sempre tramite Arianna+ un **ordine diretto** indirizzato a uno specifico fornitore (tipicamente un grossista o un distributore non esclusivo) abilitato a riceverlo.

## 4.1 Il flusso informativo tra i soggetti coinvolti

Tipicamente il ciclo dell'ordine si svolge così:

1. l'acquirente invia un **ordine** a un fornitore (distributore, grossista, editore);
2. il fornitore **risponde** all'acquirente nel più breve tempo possibile indicando quali linee dell'ordine verranno evase e quali no, specificandone in tal caso il motivo;
3. al momento della spedizione delle merci, il fornitore invia un **avviso di spedizione** con i dettagli dei prodotti in consegna.

Il ciclo dell'ordine previsto in **Arianna+** è molto simile a quello appena descritto, con alcune **particolarità**:

- l'acquirente può inviare un **ordine indistinto** ad Arianna+, ossia un ordine contenente prodotti distribuiti da fornitori diversi. Arianna+ provvede a elaborare le linee d'ordine in tempo reale e comunica il risultato dell'elaborazione (ordine accettato in tutto o in parte oppure rifiutato) al mittente mediante un messaggio di Risposta all'ordine, contenente il dettaglio delle eventuali linee scartate. Arianna+ provvede poi allo smistamento delle linee d'ordine ai distributori esclusivi, generando tanti ordini quanti sono i differenti distributori. A questo punto, il ciclo riprende regolarmente come descritto sopra (fasi 2-3) con l'invio da parte del fornitore di risposta all'ordine e avviso di spedizione;
- il fornitore può non essere in grado di fornire immediatamente al mittente dell'ordine i dettagli sull'evadibilità delle singole linee. In Arianna+ è pertanto ammessa una prima **risposta all'ordine semplificata**, nella quale il fornitore comunica semplicemente che l'ordine è stato preso in carico. La risposta all'ordine completa potrà essere inviata in un secondo momento, anche contestualmente all'avviso di spedizione.

## 4.2 Fase 1: invio dell'ordine

### 4.2.1 L'ordine indistinto e la risposta di Arianna+

Un ordine indistinto è caratterizzato da due elementi:

- ha come **destinatario** l'agenzia Arianna
- può contenere linee d'ordine di **prodotti** distribuiti **da fornitori diversi**

Il mittente può essere l'**acquirente**, il suo **ufficio centrale**, il suo **buyer** oppure una **rete promozionale**.

Ricevuto il messaggio, l'agenzia **Arianna+**:

- **elabora l'ordine**, scartando le linee nel caso in cui:
  - il prodotto o il produttore non siano presenti nel proprio archivio
  - il prodotto non sia ordinabile
  - non esista un distributore esclusivo per quel prodotto nella provincia dell'acquirente
- **invia** al mittente dell'ordine un messaggio di **Risposta all'ordine** in cui viene comunicato il risultato dell'elaborazione, che può essere:
  - ordine elaborato da Arianna+, nel caso in cui le linee d'ordine siano state accettate in tutto o in parte
  - ordine non accettato, nel caso in cui tutte le linee siano state rifiutate

Nella sezione di dettaglio, vengono specificate le linee rifiutate e il motivo del loro rigetto che può essere:

- prodotto non ordinabile
  - prodotto non disponibile nella provincia dell'acquirente
  - prodotto non gestito in Arianna<sup>+</sup>
  - editore non gestito in Arianna<sup>+</sup>
- **crea tanti ordini** quanti sono i distributori esclusivi dei prodotti presenti nell'ordine indistinto e li **inoltra ai fornitori**, specificando in ciascuno di essi il mittente originale dell'ordine indistinto, al quale il fornitore dovrà indirizzare la propria risposta all'ordine.

#### 4.2.2 L'ordine diretto al fornitore

L'ordine diretto viene indirizzato dal mittente a uno specifico fornitore (tipicamente grossista o distributore non esclusivo) e a questi trasmesso tramite Arianna<sup>+</sup>.

Il **mittente** può essere l'**acquirente**, il suo **ufficio centrale**, il suo **buyer** oppure una **rete promozionale** mentre il **destinatario** è sempre il **fornitore**.

La caratteristica principale di un ordine diretto è che l'agenzia Arianna<sup>+</sup> non effettua controlli di merito sulle linee d'ordine: se non ci sono errori formali, la linea d'ordine viene trasmessa al fornitore così com'è, senza alcuna verifica sull'esistenza del prodotto ordinato nel proprio archivio né sul suo stato di ordinabilità.

Il ciclo dell'ordine prosegue dunque direttamente alla fase 2.

### 4.3 Fase 2: la risposta all'ordine del fornitore

In un flusso ideale, il fornitore risponde in tempo breve al mittente dell'ordine comunicandogli quali linee verranno evase subito, quali verranno messe in prenotazione o cancellate ecc.

Nella realtà, tuttavia, può capitare che un fornitore non sia in grado di dare subito una risposta di merito rispetto alle linee d'ordine. Poiché è importante che il fornitore dia comunque un riscontro al mittente che l'ordine è stato preso in carico, è previsto l'invio di una prima risposta all'ordine semplificata.

La **risposta all'ordine semplificata** ha queste caratteristiche:

- è un messaggio originale inviato dal fornitore **al mittente dell'ordine** o, nel caso di ordine smistato al fornitore da Arianna<sup>+</sup>, **al mittente originale dell'ordine indistinto**;
- contiene il **riferimento all'ordine** cui dà risposta;
- è composta dalla **sola sezione di testata**;
- il **codice di risposta** può indicare soltanto che l'ordine è stato ricevuto ma non ancora processato.

In un momento successivo, anche contestualmente all'avviso di spedizione, al fornitore è richiesto l'invio della risposta all'ordine completa.

La **risposta all'ordine vera e propria** ha queste caratteristiche:

- è un messaggio originale inviato dal fornitore **al mittente dell'ordine** o, nel caso di ordine smistato al fornitore da Arianna<sup>+</sup>, **al mittente originale dell'ordine indistinto**.
- contiene il **riferimento all'ordine** cui dà risposta.
- il codice di risposta può indicare che l'ordine è stato:
  - accettato con variazioni
  - accettato senza variazioni
  - rifiutato
- contiene la **sezione di dettaglio** in cui vengono indicate le sole linee cancellate o modificate e, opzionalmente, la causale del rifiuto.

## 4.4 Fase 3: l'avviso di spedizione

L'avviso di spedizione viene di norma inviato **dal fornitore all'acquirente**, a meno che nel file dei partecipanti per quel dato acquirente non sia stato indicato per questo messaggio un destinatario differente.

L'avviso di spedizione può riguardare merci ordinate **in uno o più ordini** precedenti.

Poiché la spedizione può riguardare anche merci ordinate al di fuori del circuito Arianna<sup>+</sup>, nell'avviso di spedizione possono essere presenti prodotti non inseriti nell'archivio di Arianna<sup>+</sup>, identificati con l'EAN o mediante una semplice descrizione testuale.

## 4.5 Le informazioni trasmesse

I messaggi Arianna<sup>+</sup> sono predisposti per trasmettere numerose informazioni: prenotazioni, sconti, termini di consegna, termini di pagamento ecc. L'utilizzo di tutte le potenzialità offerte da Arianna<sup>+</sup> dipende dagli sviluppi software effettuati dagli utenti per adeguarsi al nuovo sistema.

Alla data di stesura di questo documento, le informazioni che transitano nei messaggi Arianna<sup>+</sup> sono le seguenti:

### Ordini

- Destinatario delle merci (se diverso dall'acquirente)
- EAN prodotto
- Quantità
- Quantità gratuita
- Prenotazione

### Risposta all'ordine Arianna<sup>+</sup>

- Riferimento all'ordine
- Codice di risposta all'ordine ("ordine elaborato da Arianna", "ordine rifiutato")
- Dettaglio delle eventuali linee rifiutate
  - EAN
  - Quantità ordinata
  - Quantità gratuita
  - Causale del rifiuto

### Risposta all'ordine semplificata

- Riferimento all'ordine
- Codice di risposta all'ordine ("ordine ricevuto ma non ancora processato")

### Risposta all'ordine completa

- Riferimento all'ordine
- Codice di risposta all'ordine ("ordine accettato senza variazioni", "ordine accettato con variazioni", "ordine rifiutato")
- Causale del rifiuto dell'intero ordine
- Data di spedizione prevista
- Riferimento all'ordine (numero e data)
- Dettaglio delle eventuali linee rifiutate:
  - EAN
  - Quantità (ordinata, gratuita, fatturata, in prenotazione)
  - Codice di risposta alla linea d'ordine ("linea accettata con modifiche", "linea annullata")
  - Causale del rifiuto o della modifica ("prodotto temporaneamente non disponibile", "prenotazione non ammessa", "titolo fuori catalogo", "prodotto non più distribuito")

- Scadenza della prenotazione
- Prezzo applicato dal fornitore
- Riferimento alla linea d'ordine

#### Avviso di spedizione

- Data/ora di spedizione
- Dettaglio delle linee:
  - EAN
  - Quantità in spedizione
  - Quantità ordinata
  - Riferimento alla linea d'ordine

📄 Per maggiori dettagli sulle informazioni che possono transitare nei messaggi Arianna+ si rinvia alla sezione SOFTWARE HOUSE>DOCUMENTAZIONE TECNICA sul sito [www.arianna.org](http://www.arianna.org).

➡ La tabella con la lista dei distributori aderenti ad Arianna+ e i messaggi da questi gestiti è disponibile sul sito [www.arianna.org](http://www.arianna.org) nella sezione I PARTECIPANTI>DISTRIBUTORI.

## 5 I DATI DI VENDITA

### 5.1 Il flusso dei dati

Arianna+ fornisce un servizio di rilevazione dei dati di vendita e di redistribuzione delle informazioni verso gli attori della filiera editoriale.

Grazie al monitoraggio quotidiano del sell-out, gli **editori** possono prendere le decisioni relative a ristampe e nuove edizioni, i **distributori** approvvigionare i propri magazzini in modo da ridurre tempi di giacenza e di consegna della merce e i **promotori** seguire nel dettaglio le vendite così da poter dialogare con le librerie sulla base di elementi concreti.

Rispetto al servizio Arianna+, il **flusso** informativo relativo ai dati di vendita è **bidirezionale**: in ingresso dalle librerie, in uscita verso editori, promotori, distributori e altri soggetti autorizzati.

I destinatari **ricevono** esclusivamente i **dati** relativi ai prodotti **di propria competenza** o un loro sottoinsieme.

### 5.2 Le informazioni trasmesse

Le librerie devono inviare in un unico messaggio tutti i dati di **un'intera giornata di vendita**, dall'apertura alla chiusura della cassa.

La Relazione vendite deve essere inviata **la sera stessa o il giorno immediatamente successivo**. Ulteriori dilazioni nell'invio sono ammesse solo in caso di festività e chiusure.

In caso di problemi tecnici, si richiede alla libreria di avvertire tempestivamente la segreteria operativa Arianna.

È importante che la libreria non invii i dati di una stessa giornata spezzati in messaggi diversi.

Qualora eccezionalmente la libreria debba inviare i dati relativi a più giornate di vendita, viene richiesto di inserirli in messaggi distinti – ossia di creare un messaggio per ciascuna giornata.

## 6 I SERVIZI WEB

I partecipanti di Arianna<sup>+</sup> possono usufruire di numerosi servizi all'interno del portale iBUK ([www.ibuk.it](http://www.ibuk.it)) sviluppato da Informazioni Editoriali:

- **Trovalibro** per verificare la disponibilità di un titolo presso i magazzini dei fornitori
- **Cercalibro** per consultare il Catalogo Libri e Prodotti (CLiP)
- **Ricerca Editori, Distributori e Reti promozionali** per ricercare e visualizzare i loro dati anagrafici
- **Segnalibro** per analizzare i propri dati di vendita e creare classifiche personalizzate

L'accesso ai servizi Arianna<sup>+</sup> avviene tramite User ID e password.

Il numero di utenze attivate per un singolo partecipante, il numero di servizi web e la loro ampiezza dipende dal tipo di abbonamento sottoscritto dall'utente.

➔ Il riepilogo dei servizi web per tipologia di abbonamento è disponibile sul sito [www.arianna.org](http://www.arianna.org) nella sezione LISTINO)

La sezione **Notizie**, in cui vengono pubblicate classifiche, calendari degli eventi, articoli di approfondimento sui dati di produzione e di vendita, è accessibile liberamente da tutti gli utenti.

La sezione **Servizi Arianna>Dal catalogo** contiene la lista dei titoli usciti in libreria nell'ultima settimana, di prossima pubblicazione nei successivi 3 mesi e usciti di catalogo negli ultimi 3 mesi.