

## LOGISTICAMENTE PARTICOLARI

# Quando il GIOCO si fa STRANO



■ A cura della Redazione

**Esistono logistiche “particolari”? Filiere o imprese che per caratteristiche di prodotto, processo o distribuzione richiedono un’organizzazione realmente su misura della Supply Chain?**



Un momento dei lavori del Workshop “Logisticamente particolari” organizzato da Logisticamente.it presso la “Scuola Logistica” di Gep Informatica a Correggio (RE). A lato Alberto Cirelli (Gep): “sono finiti i tempi in cui una software house poteva affermare di saper fare tutto”

“Oggi è l’epoca della specializzazione: sono finiti i tempi in cui una software house poteva affermare di saper fare tutto”. E se lo dice Alberto Cirelli, socio nonché direttore commerciale di Gep Informatica c’è da credergli. Presso la sede di Gep Informatica (un magnifico esempio di restauro conservativo di una scuola rurale degli anni Dieci del secolo scorso) di logistiche “strane” perché particolari si è parlato nel corso di un workshop organizzato da Logisticamente.it.

Per Paolo Azzali, socio fondatore

di AB Coplan, consulente, formatore nonché coordinatore tecnico di questa rivista, “tutti si sentono “particolari”, salvo poi condividere almeno a livello macro le medesime soluzioni personalizzandone al massimo alcuni aspetti”. Eppure ci sono responsabili della logistica che si trovano effettivamente di fronte a problemi inusuali, “per forme, pesi e dimensioni dei prodotti, caratteristiche del confezionamento, rischi di deperibilità, esigenze di conservazione, pericolosità”. Un primo livello discriminante cui si possono aggiungere “canali di vendita particolari, quali

l’eCommerce”. E non è finita qui: “l’innovazione permanente genera continui nuovi prodotti con la necessità di adeguare continuamente compiti e attività della logistica”. In tutto ciò possiamo però identificare alcuni temi trasversali che ci fanno da guida e indirizzo: “la sicurezza, alimentare o non alimentare. Le criticità della pianificazione distributiva o di produzione. La ricerca, quando necessario, di soluzioni mirate in fase di Intralogistica, movimentazione, stoccaggio, picking. L’obbligo di far coesistere soluzioni articolate quando i beni da gestire sono assai differenti per dimensioni, temperature o fragilità”. (Sul pensiero di Azzali su questo tema si veda anche: “Logisticamente particolari” - Il Giornale della Logistica - giugno 2018 - NdR). Una conferma della tesi che ha attraversato il Workshop: “fare bene tutto è impossibile. Per questo i grandi operatori logistici si sono organizzati per divisioni verticali mentre i medio-piccoli si sono specializzati”.

## Logistica e sicurezza alimentare

Stefano Madile, fondatore di SLM Business Consultancy, ha portato l’attenzione della platea sul rapporto tra logistica e sicurezza alimentare, un tema fondamentale “per evitare intossicazioni, valorizzare le eccellenze dei territori,

contrastare le contraffazioni, dare risposte concrete ad un consumatore sempre più consapevole dei problemi connessi alla sostenibilità ambientale e attento alla trasparenza delle informazioni legate al prodotto (origine, possibili allergie, intolleranze alimentari)”. Madile (sul cui pensiero rimaniamo all’articolo a sua firma:

## Il cuore del problema

La logistica è oggi una leva competitiva per tutte le aziende, ma ci sono settori merceologici che più di altri ne mettono in risalto il ruolo. Si tratta di alimentare, medicale, farmaceutico, hi-tech e di tutti quei prodotti che per le loro caratteristiche intrinseche e di movimentazione e stoccaggio mettono a dura prova le competenze e le abilità dei manager. A volte nelle aziende si arriva addirittura a sperimentare soluzioni logistiche che poi, col tempo, diventano lo stato dell’arte anche in altri mercati



La sede di Gep Informatica e della connessa “Scuola logistica”: un edificio degli anni Dieci del secolo scorso, già scuola rurale, oggetto di un magnifico restauro conservativo

*“Manuale di istruzioni per logistici” - Il Giornale della Logistica - aprile 2018 - Ndr* ha colto l'occasione per un'analisi dei diversi problemi insiti nella gestione della filiera alimentare, dalla produzione della materia prima alla consegna del prodotto finito e ritiro di eventuali resi, senza trascurare l'effetto dei social sulla reputazione aziendale: “il rischio va analizzato, compreso e minimizzato - ha detto il relatore - in quanto ogni passaggio della Supply Chain nasconde uno o più pericoli”. La risposta sta nel dotarsi di un metodo frutto di un'analisi e di una competenza che trova il suo linguaggio nelle tecnologie abilitanti e il suo riferimento nelle severe normative e buone prassi disponibili (GMP - Good Manufacturing Practices, HACCP, certificazioni specifiche anche su produzioni particolari (Kosher, Halal)): “il punto nodale - insiste Madile - è l'individuazione dei punti della catena sottoposti a minacce. La regola è la formazione continua del personale” perché su questi temi non si abbassi mai la guardia.

**“Il rischio è la banalizzazione della logistica”**

**Una preparazione specifica**

Nicola Borghi, di Due Torri, ha portato la testimonianza di un operatore logistico con una specifica preparazione nel comparto: “quello che è fondamentale è il processo di gestione delle persone, perché la logistica è fatta di persone”. Bello ed efficace slogan che il relatore si è impegnato a tradurre in pratica: “non è scontata l'attenzione ai processi, non è scontata l'attenzione al cliente: tutte le qualità di una buona logistica sono solo e sempre esito di una buona formazione”.

Formazione e gioco di squadra al servizio di un'organizzazione interna dove ogni reparto è al servizio dei colleghi per il bene ultimo del cliente. E l'alimentare, in questo contesto, rappresenta davvero un caso particolare per caratteristiche intrinseche ed esplosione dei volumi sul canale eCommerce: “dal 2004 al 2016 il fatturato dell'on line è cresciuto di 15 volte sino a superare i 31 miliardi di euro (fonte Casaleggio Associati) e ormai il Food and Grocery rappresenta

il 4% dei volumi.” Merito di una specializzazione sempre più spinta sia lato produzione/offerta (“finiti i tempi in cui si pensava che fosse sufficiente solo un bel sito”) sia lato operatore logistico, chiamato ad operare in stretta sinergia con il cliente: “l'on line è attivo H24 e 7/7. Il customer service e il post vendita assumono un'importanza fondamentale”, in linea con la tesi di chi sostiene che, per quanto concerne l'eCommerce, il servizio sia una componente ineludibile del prodotto stesso, forse la più importante.

**La netta differenza**

C'è una netta differenza infatti tra logistica tradizionale e logistica dedicata all'on line: “la caratteristica della prima è la velocità, della seconda la complessità”, dando scontate per entrambe affidabilità e precisione. Se poi la prima si distingue per la presenza di picchi di lavoro, tempi ridotti, possibilità di previsione e programmazione, la seconda ha a che fare con un numero molto più elevato di referenze e soprattutto con ordini di poche righe e quantità (per l'80% dei casi al massimo due pezzi) e con la necessità di un'ottimale gestione dei resi.

“Per questo la scelta del provider è fondamentale” - dice Borghi. Ma qual è il profilo dell'operatore logistico ideale? “Solidità economica e finanziaria, expertise nella logistica e nell'eCommerce, dotazione di un WMS (Warehouse Management System) in grado di gestire omni e multi-canalità”. Infine un consiglio: “per controllare il lavoro del vostro operatore logistico i KPI sono fondamentali, ma devono essere pochi, chiari e condivisi”.

**I fornitori di tecnologie**

I fornitori presenti all'incontro hanno portato il supporto di una riflessione sul ruolo delle nuove tecnologie: Roberto Martini (Zebra Technologies Italia) ha illustrato in che modo la tecnologia digitale contribuisca alla risoluzione dei problemi: “prima però bisogna abbandonare la comfort zone, educarsi a reagire velocemente al mutare delle situazioni, essere aperti e disponibili al cambiamento”. È toccato infine a Gabriele Insardà (Goodyear Dunlop Tires Italia) offrire un originale contributo che ha posto al centro lo pneumatico, “l'elemento che collega il veicolo alla strada”.

Solo che da molto tempo lo pneumatico ha smesso i panni di un sia pur vulcanico concentrato di gomma per diventare funzionale al business: “una sua cattiva manutenzione - ha detto il relatore

**Per Paolo Azzali (AB Coplan) ci sono logistici che si trovano di fronte a problemi inusuali, “per caratteristiche dei prodotti, packaging, deperibilità o pericolosità”**

**Stefano Madile (SLM): “il rischio va analizzato, compreso e minimizzato: ogni passaggio della Supply Chain nasconde uno o più pericoli”**

**Nicola Borghi (Due Torri): “quello che è fondamentale è il processo di gestione delle persone, perché la logistica è fatta di persone”**

**Roberto Martini (Zebra Technologies Italia) ha illustrato in che modo la tecnologia digitale contribuisce alla risoluzione dei problemi**

**Gabriele Insardà (Goodyear Dunlop Tires Italia) ha posto al centro lo pneumatico, “l'elemento che collega il veicolo alla strada” e le nuove tecnologie smart**

**Stefano Bianchi (AB Coplan) ha spiegato il metodo grazie al quale è possibile un audit logistico utile al miglioramento dei processi**

**Le frasi**

**PAOLO AZZALI - AB Coplan**  
 “L'innovazione permanente genera continui nuovi prodotti con la necessità di adeguare continuamente compiti e attività della logistica”

**STEFANO MADILE - SLM**  
 “Il punto nodale è l'individuazione dei punti della catena sottoposti a minacce. La regola è la formazione continua del personale”

**NICOLA BORGHI - Due Torri**  
 “Per controllare il lavoro dell'operatore logistico i KPI sono fondamentali, ma devono essere pochi, chiari e condivisi”

- comporta costi maggiori per un incremento dei periodi di fermo, maggior consumo di carburante, danni potenziali elevati sia al veicolo che alla merce trasportata, per non parlare dei rischi a carico del conducente, degli altri utenti della strada, della reputazione aziendale.”

Ma lo pneumatico quale abbiamo conosciuto per oltre un secolo è ormai andato in pensione. Oggi siamo entrati nell'epoca della sensoristica e del TPMS (Tire Pressure Monitoring System) “che garantiscono una riduzione sino

al 60% dei fermi del veicolo ad un prezzo più che abbordabile” (circa 300 Euro a veicolo - Ndr). Ma non è finita qui: trasformare il camion in un ambiente smart è ormai ampiamente possibile. Con quali vantaggi? “monitoraggio in continuo ed in tempo reale delle condizioni del mezzo e dei suoi componenti, localizzazione, stile di guida” e non solo, grazie alle soluzioni Goodyear Drive Over Reader Solution ovvero Driver Behavioral Health. L'obiettivo “è acquisire tutti i dati necessari per ottimizzare le presta-

zioni del veicolo, accompagnare l'autista nel suo lavoro e prevedere quello che potrebbe succedere”. A chiudere i lavori Stefano Bianchi di AB Coplan nonché da tempo Opinione di questo mensile. Per Bianchi è fondamentale dedicare tempo all'analisi dei problemi ed a tale proposito ha illustrato un metodo di lavoro utile per identificare le criticità, raccogliere dati, elaborare adeguati KPI, definire un piano fattibile e coerente per la loro risoluzione.

Il relatore ha illustrato il processo che porta AB Coplan a comporre un vero e proprio audit logistico la cui conclusione è una radiografia accurata delle situazioni, dei punti critici e delle soluzioni possibili: “può essere necessario intervenire su più livelli.

Il più semplice è quello organizzativo-gestionale” cui fanno seguito il livello informatico (IMS - Inventory Management System, WMS, TMS-Transport Management System) ovvero di struttura (fabbricato, Intralogistica eccetera) con investimenti crescenti, ma “l'importante è tenere i piedi per terra avendo chiari tempi, costi e obiettivi”. ■