

2M SERVIZI. ITWORKS ED LXE PER SISA CENTRO SUD E MAGSISTEM

SILENZIO, prego, PARLA il MAGAZZINO



■ Francesca Saporiti

Un brivido di innovazione percorre l'intera supply chain con l'introduzione della tecnologia vocale che consente maggiore efficienza nei processi e riconosce più alta professionalità agli operatori



Il Centro Distributivo di Sisa Centro Sud a Gricignano d'Aversa si sviluppa su una superficie complessiva di 34.000 mq organizzati in moduli per le diverse tipologie merceologiche trattate: food secco, fresco e ortofrutta. Nella foto a lato, Nicola Signore, Responsabile Servizi IT Sisa Centro Sud

“Qui ci stanno le carte che parlano!” È con orgoglio ed entusiasmo che presso il Centro Distributivo Sisa Centro Sud di Gricignano di Aversa ci accolgono e ci raccontano il processo di innovazione avviato con l'introduzione della tecnologia vocale lungo l'intera supply chain. E quindi, la parola ai Fatti.

Lo scenario della Grande Distribuzione Organizzata nel Centro e Sud della nostra Penisola è stato caratterizzato negli ultimi anni da un accentuato trend di trasformazione che

1.200
Le referenze di prodotti freschi gestite grazie alla tecnologia voice

ha visto l'entrata in campo di nuovi operatori e la conseguente esigenza, per chi già si era consolidato sul territorio, di riorganizzare le proprie reti

distributive in un'ottica di maggior efficienza, più alto livello di servizio al cliente finale e riduzione dei costi. Sisa Centro Sud, realtà con alle spalle un prezioso bagaglio di esperienza è nata come associazione consortile di piccoli supermercati "alleati" in gruppo d'acquisto per fornire ai propri clienti prodotti di qualità a prezzi competitivi: una scelta che si è rivelata premiante e che ha portato Sisa a crescere, radicandosi sempre più nell'area, ma estendendo anche il suo orizzonte di influenza. Attualmente l'operatore della GDO conta oltre 340 punti vendita (dei quali 250 sono associati, cui si somma il crescente numero di affiliati) distribuiti in modo capillare non solo in Campania, ma anche in Basilicata,

Puglia, Molise e Basso Lazio. Per rispondere alla complessità crescente della propria rete distributiva, Sisa ha scelto di realizzare, nel 1997, una piattaforma distributiva nel casertano, a Gricignano di Aversa, gestita in outsourcing da Magsistem. Il primo deposito non food di 25.000 mq è stato poi ampliato fino a 34.000 mq per permettere l'introduzione

di nuove tipologie merceologiche ed è completato da un'area freschi da 7.500 mq e da una zona per i prodotti ortofrutticoli da 5.000 mq, mentre la linea surgelati è stata delocalizzata presso il magazzino di Pastorano.

Scegliendo di affrontare le nuove sfide che i recenti cambiamenti imponevano, Sisa Centro Sud e Mag-



Questione di vo-CE

vo-CE è il software sviluppato da Itworks per piattaforme Windows CE.Net 5.0, Windows Mobile (2003 o superiore) ed inoltre disponibile per Windows XP e Windows 7. Con vo-CE, i sistemi di gestione del magazzino che sfruttano dispositivi wi-fi di raccolta dati possono diventare "vocali" in modo semplice e veloce, senza significativi investimenti aggiuntivi. vo-CE è multi-lingua: italiano, francese, inglese, olandese, tedesco, spagnolo, portoghese, brasiliano, polacco, russo, e svedese sono le lingue già testate in molteplici sistemi. Ulteriori lingue straniere possono venire configurate grazie ai motori di speech di Nuance che vo-CE integra (www.nuance.com).

Con più di 3500 terminali installati in diversi settori industriali e retail in Italia e all'estero, vo-CE è il software scelto da software house e fornitori di sistemi di supply chain che vogliono offrire ai loro clienti il vantaggio della tecnologia vocale.

Fonte: www.it-works.it/vo-CE



Nella foto in alto, da sinistra: Pierluigi Centenaro, Responsabile Progetto Sida in 2M Servizi, Wladimir Trinastich, Partner Manager di LXE Italia e Stefano Fassini, Managing Director 2M Servizi

sistem hanno deciso di puntare su innovazione e formazione professionale di tutto il personale attivo lungo la propria supply chain. L'operatore della GDO ha quindi dato avvio ad un'intensa fase di investimenti che hanno interessato l'azienda a 360°, sia a livello infrastrutturale, sia strategico sia operativo. La distribuzione su tutto il territorio meridionale viene inoltre garantita dalla piattaforma distributiva posizionata a Modugno, in provincia di Bari. L'attenzione per l'innovazione è però una caratteristica che distingue da sempre il gruppo Sisa e i partner che lo seguono nel suo percorso di sviluppo: all'avvio, a metà 2008, del percorso di analisi e revisione dei processi in un'ottica di ottimizzazione strategica degli stessi, la tecnologia vocale è parsa a Sisa Centro Sud e a Magsistem - provider di servizi logistici e di trasporto cui Sisa ha affidato la gestione del suo centro distributivo campano - come la soluzione più adatta per combinare da un lato l'esigenza di innovare, dall'altro la priorità di valorizzare le risorse umane impiegate. "L'obiettivo che ci siamo posti in questa prima fase di ridefinizione delle nostre attività", ci spiega Nicola Signore, Responsabile Sistemi Informativi presso Sisa Centro Sud, "era riuscire ad integrare una soluzione che ci consentisse di gestire, supportare e dare nuovo impulso al rapido processo di crescita che ha interessato la nostra azienda fin dai suoi primi anni di servizio sul territorio. In particolare desideravamo ottimizzare le nostre performances per ottenere una maggiore produttività mantenendo alto

il livello di accuratezza e abbattendo gli errori". E proprio a quest'istanza ha risposto la soluzione voice frutto della sinergia tra LXE - fornitore della strumentazione hardware con appositi terminali dedicati - Itworks, che ha fornito il software vo-CE basato sulla tecnologia vocale, e 2M Servizi, che ne ha realizzato l'architettura software implementando il proprio applicativo SIDA. Il primo step del processo di rinnovamento all'interno del CeDi Sisa Centro Sud di Gricignano di Aversa (CE) è stato l'integrazione della tecnologia voice per la gestione dell'attività all'interno della zona riservata ai freschi, dove vengono stoccati e prelevati formaggi e salumi. I risultati raggiunti in quest'area hanno promosso la rapida diffusione della voce come strumento per ottimizzare anche gli altri anelli della catena logistica: a meno di un anno dell'avvio del pilota in area freschi e dal raggiungimento della piena operatività del voice picking, Magsistem ha scelto di affidarsi alla voce anche per ottimizzare le operazioni di prelievo per i prodotti del secco e generi vari, mentre oggi è in corso di sviluppo l'applicazione della stessa tecnologia anche per il settore della piattaforma distributiva dedicato all'ortofrutta. Oggi la carta è completamente scomparsa dal CeDi campano di Sisa, che gestisce ora tutti i flussi di dati in radiofrequenza: la tecnologia vocale è arrivata a ridisegnare e ottimizzare tutte le operazioni: non solo per il picking, ma percorre l'intera supply chain a partire dalle attività in baia alla ricezione della merce, guidando handling, stoccaggio e

LXE: molto più che fornitori hardware

LXE, divisione di EMS Technologies ed oggi parte di Honeywell, produce computer wireless industriali pensati per gli operatori che lavorano in ambiti impegnativi, per accedere ai sistemi informatici aziendali e registrare le transazioni in ambienti industriali come magazzini, impianti di produzione, porti ed installazioni in aree esterne.

La stretta partnership con 2M Servizi ha permesso di sviluppare una soluzione tecnica idonea a soddisfare tutti i requisiti operativi di Sisa Centro Sud per le attività di movimentazione dei generi vari e dei prodotti freschi: la semplicità e la flessibilità delle operazioni sono solo alcuni degli ambiziosi risultati che sono stati conseguiti con successo.

"Abbiamo scelto", spiega Wladimir Trinastich, Partner Manager di LXE Italia, "di integrare nel progetto i terminali indossabili LXE HX2, particolarmente compatti e resistenti, altamente performanti e studiati per lavorare in modalità vocale multimodale, con l'obiettivo di poter operare a mani libere. La presenza del display e della tastiera garantisce la rapida gestione delle eccezioni operative e una batteria maggiorata permette il funzionamento per oltre un turno di lavoro. Grazie ad una speciale cuffia leggera e resistente anche alle basse temperature, le attività di picking vocale possono procedere con grande semplicità ed efficienza, offrendo la praticità di un dispositivo indossato a cintura per la massima ergonomia. Per le operazioni tradizionali di handling, è stato adottato il terminale LXE MX7, un portatile di elevata robustezza che viene anche agganciato sulla pratica staffa veicolare per le movimentazioni con carrello elevatore."

LXE offre una completa gamma di computer wireless veicolari, portatili ed indossabili, dotati di tecnologie wireless e per l'identificazione automatica che consentono alle aziende logistiche, di produzione e di servizi di aumentare la produttività ed il servizio ai clienti, di migliorare l'accuratezza del processo e la velocità delle informazioni. Queste qualità si traducono in costi inferiori ed in una più elevata soddisfazione dei clienti.

Fonte: LXE

34 mila m² Centro Sud di Gricignano di Aversa

refilling, fino agli abbassamenti e alla preparazione della merce per la spedizione. 2M Servizi, che segue Sisa Centro Sud e Magsistem dal punto di vista informatico fin dall'inizio della loro avventura logistica negli anni Novanta, ha agito in questo progetto da catalizzatore dei diversi know how - tramite in particolare la figura di Alessandro Lodispoto, che ha diretto i rapporti sinergici tra i vari attori coinvolti - per dare vita a una soluzione in grado di ridefinire tutte le operations: non si è trattato di una semplice iniezione di tecnologia per correggere alcune fasi critiche, ma al contrario un articolato programma di rinnovamento per governare e concretizzare le potenzialità in nuce in un processo

di crescita rapidissimo che andava perciò governato e guidato. Passo dopo passo si è quindi provveduto, negli ultimi 3 anni, a rendere più fluido lo scambio delle informazioni lungo la supply chain introducendo la radiofrequenza ed implementando poi, nelle differenti aree di stoccaggio e per le diverse attività - non solo picking! - la tecnologia voice. Solo garantendo un ottimale flusso di dati e dotando gli operatori di strumenti caratterizzati da tecnologia che rispondesse con precisione alle differenti esigenze operative è stato infatti possibile fronteggiare la complessità crescente - dovuta all'aumento dei volumi e del numero di pdv da rifornire - innalzando il livello di performances di servizio e

soprattutto monitorando l'attività in modo preciso in ogni sua fase. "Le criticità maggiori che riscontravamo nell'attività quotidiana", ci racconta Nicola Signore, "erano nella gestione delle giacenze, con il controllo della rotazione dei prodotti - oltre 6.100 referenze per il secco, 1.200 per il fresco, e 250 per l'ortofrutta - in relazione alle relative scadenze, e nella possibilità di commettere errori o inversioni nelle attività di prelievo a causa dei tempi tanto tesi con cui operiamo. Oggi, con l'integrazione di vo-CE nel gestionale SIDA fornito da 2M Servizi e la dotazione dei nostri operatori con terminali LXE - differenti modelli nelle diverse aree merceologiche per garantire una soluzione tagliata su misura delle diverse esigenze operative, di temperatura, di handling... - siamo riusciti ad aumentare la produttività certificando la correttezza di ogni processo, abbattendo cioè le possibilità di errore e ottimizzando l'accuratezza in ogni anello della catena logistica. Siamo partiti dalle attività di stoccaggio per poi passare al picking quindi al carico/scarico: attualmente, nell'area prodotti secchi-non food, dove sono attivi circa 70 operatori per turno, tutti "armati" di terminali indossabili LXE HX2, siamo passati da un 3-3,5% di margine d'errore sulle giacenze allo 0,5-0,6%: un risultato raggiunto già dopo solo tre mesi dall'implementazione della soluzione vocale e che ha innescato un circolo virtuoso che ha coinvolto l'intera supply chain; già nell'area freschi - presso la quale sono impiegati dai 12 ai 30 operatori per turno a seconda dei picchi d'attività - avevamo ottenuto ottimi risultati in termini di precisione, abbattendo il livello di errore dal 4 all'1%. Come già sottolineato, si tratta di vantaggi

La squadra in campo

200: I terminali LXE operativi nel CeDi Sisa Centro Sud

LXE HX2: il terminale indossabile compatto e di elevata autonomia operativa permette le operazioni vocali in modalità multimodale.

LXE MX7: il terminale portatile robusto e affidabile che agevola tutte le operazioni di ricevimento e spedizione merci, oltre alle attività di movimentazione col carrello elevatore grazie ad un pratico supporto veicolare.



acquisiti non solo dalle singole aree in cui è organizzata la piattaforma distributiva, ma condivisi dall'intero sistema distributivo perché i benefici ottenuti in una singola fase della supply chain si ripercuotono a monte e a valle del processo stesso lungo tutta la catena, fino al cliente finale. È infatti un percorso di ottimizzazione che finisce idealmente allo scaffale di ciascuno dei punti vendita Sisa, dove è il consumatore stesso a poter constatare la miglior accuratezza e ad apprezzare la maggior puntualità. Non avremmo potuto però conseguire questi risultati senza il vincente gioco di squadra messo in atto coinvolgendo non solo tutti i nostri partner tecnologici, ma tutte le persone coinvolte con diversi ruoli e a diversi livelli nel progetto, fino agli operatori delle due cooperative operative "in campo" che ci hanno supportato anche in questa ulteriore fase di crescita".

La squadra composta da 2M Servizi, Itworks ed LXE non è una formazione inedita per Sisa: la softwarehouse veneta, infatti, è partner informatico del Gruppo specializzato nel settore GDO in tutti i CeDi che ha dislocati sul territorio nazionale: "Le competenze acquisite e la sperimentazione effettuata presso le altre piattaforme logistiche del gruppo", spiega Pierluigi Centenaro, Responsabile Progetto Sida in 2M Servizi, "ci hanno permesso di introdurre presso il polo di Gricignano di Aversa un'innovazione collaudata, che ha però comunque necessitato di un'attenta fase di customizzazione affinché il risultato finale calzasse perfettamente a misura delle specifiche esigenze del CeDi campano, che rappresenta un unicum all'interno del network distributivo di Sisa per dimensioni e complessità. La priorità era realizzare, in sinergia con tutte le realtà coinvolte, una soluzione modulare e flessibile, in grado di adattarsi alle differenti aree operative ed evolvere contestualmente al mutare delle esigenze di una realtà in continua trasformazione per rispondere reattivamente alle esigenze del mercato. Il maggior punto di forza nella soluzione integrata non è però stato solo

di natura tecnologica, ma la voce si è rivelata un prezioso strumento di lavoro di gruppo che ha generato entusiasmo e voglia di collaborare negli operatori stessi che si sentivano così responsabilizzati e vedevano accrescere la propria professionalità. Alla base di tutto ci deve essere necessariamente il dialogo tra le parti così che il processo di miglioramento possa essere continuo".

I vantaggi ottenuti fino ad oggi diventano così la benzina in grado di alimentare nuovi percorsi di crescita: "al momento", rivela Alessandro Lodispoto, "stiamo studiando l'implementazione della tecnologia voice anche nell'area dedicata ai prodotti ortofruttili per ottenere maggior produttività e accuratezza: la velocità è in quest'attività un fattore chiave poiché qui effettuiamo una preparazione ventilata per far sì che la merce, appena arrivata, sia resa disponibile per l'evasione degli ordini, preservando al massimo la freschezza dei prodotti. Già nei primi mesi del 2012 potremmo essere pronti a raccogliere i vantaggi della tecnologia vocale anche in questa fase della supply chain. Numerosi e però sono le aree di ottimizzazione che i miglioramenti introdotti hanno evidenziato e su cui siamo pronti a lavorare, sempre in sinergia con i nostri partner". "Fra questi", interviene Nicola Signore, "prioritaria è la creazione di uno standard di identificazione da concordare con i nostri fornitori per velocizzare le procedure di input della merce nel CeDi e migliorare la tracciabilità dei prodotti e dei processi all'interno del magazzino. Al momento, per il settore non food, su 130 fornitori principali, solo 60 appongono l'etichetta SCCC sui propri prodotti e di questi poco più di una decina utilizzano un'etichetta conforme ai nostri sistemi; per i prodotti freschi la situazione si complica ulteriormente: per massimizzare i vantaggi dell'adozione della radiofrequenza e migliorare il track&trace in tutte le attività di magazzino dobbiamo riuscire a concordare degli standard con i nostri fornitori che permettano di condividere nuovi importanti

2M Servizi: servizio a 360°

2M Servizi azienda con sede nella provincia di Venezia, opera da più di 20 anni nel mercato informatico contando oltre 40 persone che tutti i giorni cercano di rispondere alle esigenze dei suoi Clienti con un'offerta mirata a 360°. Al suo attivo con oltre 200 Clienti dal mondo della logistica a quello della tecnologia informatica e del web, grazie alla massima flessibilità e competenza la 2M Servizi si propone di offrire una risposta concreta ed affidabile dedicata ai suoi Clienti attraverso soluzioni integrate e personalizzate per ogni singola realtà. Con un'attenzione particolare all'ecologia, dall'installazione dei pannelli solari nel 2008, alla vendita di sistemi hardware sensibili al risparmio energetico dei propri Clienti, 2M Servizi supportata negli anni delle varie certificazioni ISO si propone di offrire ai suoi Clienti un'offerta sempre attenta al mercato e alle esigenze in continuo sviluppo di tutto il territorio nazionale. Una crescita continua che dal 1983 accresce la fiducia dei Clienti consolidati e raccoglie l'approvazione da quelli nuovi.

Fonte: 2M Servizi

benefici". E anche questa volta, ad obiettivo centrato, saremo pronti a lasciare parlare i fatti per scoprire i risultati raggiunti.

Dalla carta alla voce: la parola al magazzino

Il passaggio dalla carta alla voce, all'interno del magazzino di Gricignano di Aversa, è avvenuto secondo un accurato piano di implementazione accompagnato da corsi di formazione per gli operatori lungo tutto il periodo necessario all'apprendimento. Dal primo utilizzo di un'apparecchiatura voice all'ultima

lista cartacea sono trascorsi sei mesi.

In questo periodo si è proceduto ad una graduale introduzione del sistema "voice" per gruppi definiti di prelevatori che a rotazione lavoravano parallelamente con apparecchiatura "voice" e lista cartacea. Questo per superare senza particolari problemi il calo di produttività legato alla fase di apprendimento iniziale e poter garantire la richiesta di produzione giornaliera senza inserire nuove risorse nel circuito. Di seguito sono messe a confronto le produttività standard del sistema cartaceo in un trimestre tipo e del sistema "voice" come media delle



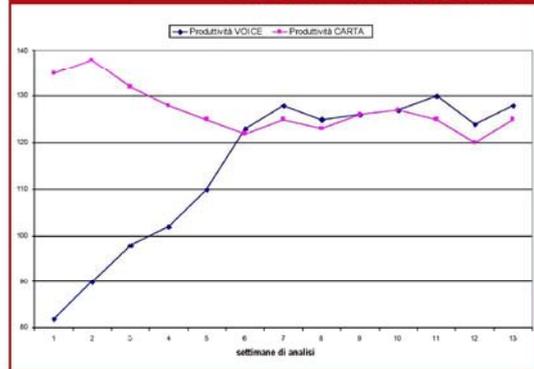
Presso il CeDi campano vengono gestite oltre 6.100 referenze per il secco, 1200 per il fresco e 250 per l'ortofrutta al servizio di oltre 340 punti vendita distribuiti in modo capillare non solo in Campania, ma anche in Basilicata, Puglia, Molise e Basso Lazio

sandro Sarnataro, ingegnere della logistica Magsistem, "ma una volta sarebbe stato impensabile affidare una lista di prelievo ad un nuovo preparatore e osservare nell'arco di poche settimane risultati di produttività più che soddisfacenti ad errori zero!". La nuova tecnologia, infatti, è molto intuitiva e guida l'operatore al rispetto dei tempi e delle modalità di prelievo. Anche il clima risulta più sereno e questo non fa altro che migliorare le performance individuali.

"Oggi siamo alla soglia dei 140 colli/h, con preparatori che raggiungono punte di 170", esclama soddisfatto Giovanni Truosolo, responsabile del magazzino per Magsistem, "ma il fatto più indicativo è che, a distanza di un anno, volendola dire con una battuta, gli operatori sarebbero più propensi a presentare le loro dimissioni che ritornare al vecchio sistema cartaceo".

L'introduzione della tecnologia voice non ha inciso logicamente solo sulle produttività (aumento medio del 10%), ma anche sul livello del servizio interno e su quello al cliente. L'impatto del nuovo sistema, se è stato "traumatico" in chiave di performance produttive, pagando l'investimento in termini di calo netto delle produttività durante tutta la fase di apprendimento, è stato quasi immediato in termini qualitativi: mancanze ridotte del 40-50%; contenziosi, a meno delle inversioni, calati della stessa quota parte. Una soddisfazione condivisa con tutti i partner che hanno permesso questo, da quello logistico a quello tecnologico e informatico. Soddisfazione che ha spinto le società coinvolte a proseguire lungo la strada tracciata continuando a implementare il sistema di trasmissione dati in RF all'interno del magazzino lungo tutte le fasi del processo logistico. ■

Produttività VOICE/CARTA



Magsistem: il partner in magazzino

Magsistem è una società attiva da circa 20 anni nell'industria della logistica e dei trasporti. L'Azienda, con sede a Gricignano di Aversa (CE), opera prevalentemente nella gestione, progettazione e costruzione conto terzi di depositi e magazzini, offrendo ai propri clienti un'ampia gamma di servizi logistici di supporto alla gestione, alla movimentazione ed alla distribuzione delle merci. Magsistem opera su tutto il territorio nazionale con più di 500 unità, con Operations Centre di complessivi 400.000 mq, serviti da piazzali, banchine per carico/scarico di mezzi gommati, nonché da banchine carico/scarico per il traffico ferroviario.

"L'obiettivo di tutte le nostre business units", precisa Adriano Pozzi, DG di Magsistem, "è quello di offrire soluzioni personalizzate, flessibili ed innovative, soluzioni complete "a misura" del Cliente in grado di gestire realtà logistiche anche molto complesse".

Nel rispetto della sua tradizione, Magsistem si accinge oggi a compiere nuovi ed importanti progressi, la cui buona riuscita può contribuire al futuro dell'azienda stessa e dei suoi clienti. Intenzione supportata dalle varie certificazioni ISO ottenute in materia di qualità, sicurezza e ambiente.

Fonte: Magsistem.com

prime tredici settimane di utilizzo della nuova tecnologia.

La produttività con voice picking segue un percorso di crescita legato al periodo di apprendimento, mentre quella con sistema cartaceo rimane stabile attestandosi attorno ad un valore medio di 127 colli/h.

Se questo è stato vero per le risorse esperte, già in organico, lo è ancor di più per i nuovi operatori che si apprestano per la prima volta a svolgere una missione di prelievo. "Non nascondo la difficoltà che c'è stata nel convincere risorse con anni di esperienza alle spalle, ad affidarsi a una voce "fuori campo" che dicesse loro come lavorare", afferma Ales-