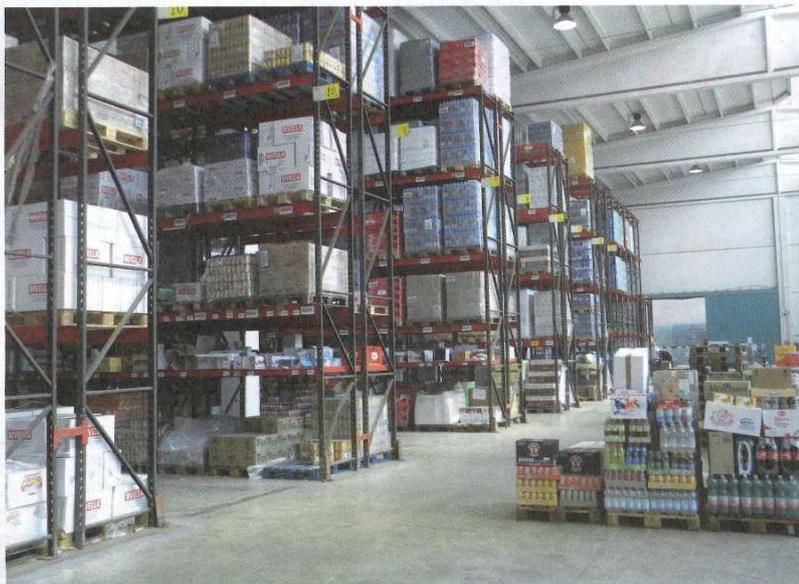


LEKKERLAND INVESTE SUL VOICE PICKING

La logistica ALZA LA VOCE



■ A cura della Redazione

Errori al picking praticamente azzerati (0,2%) e aumento della produttività superiore al 25%: presso il magazzino Boma di Cesano Boscone (MI) è stato completato l'inserimento delle tecnologie voice picking. L'obiettivo ora è l'implementazione presso le ulteriori piattaforme distributive Lekkerland in Italia



Un'applicazione di voice picking "da manuale" con il coinvolgimento di più partner tecnologici e il pieno commitment dei top manager: un progetto-pilota, un test importante per l'intero Gruppo Lekkerland (cui Boma aderisce) e che ha richiesto un anno tra analisi e implementazione. A lato Riccardo Metri, responsabile IT, nell'inedita veste di pickerista mentre si accinge ad una demo

Dieci minuti di formazione: un investimento con un ritorno decisamente interessante quello avvenuto presso il deposito Boma (aderente al Gruppo Lekkerland - vedi box) di Cesano Boscone (MI), dove Lekkerland ha riunito affiliati e stampa per celebrare la messa a regime del nuovo sistema di voice picking e propone l'adozione presso le ulteriori piattaforme del Gruppo (30 Centri di Distribuzione in tutta Italia con 55mila clienti attivi). I numeri parlano da soli: dopo l'adozione del voice picking (luglio

2009) gli errori sono precipitati dai 1.497 del primo semestre 2009 agli 829 del secondo semestre (-44,6%) per assestarsi nel secondo semestre 2010 (arco temporale di definitiva messa a regime) a 519: "Ma il dato è falsato - dice Riccardo Metri, responsabile IT della piattaforma di Cesano Boscone - dal fatto che vi

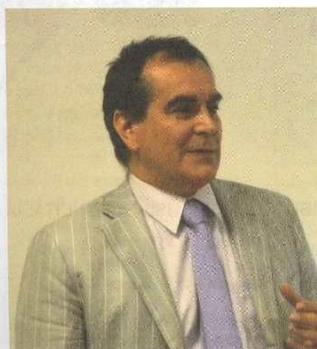
conteggiamo gli errori derivanti da tutto l'arco delle attività compresi errato inserimento degli ordini da parte degli agenti, danneggiamenti e così via. Al picking la percentuale di successo al prelievo è oggi del 99,8%".

Anche la produttività ha compiuto un vero e proprio balzo in avanti: dai 109 colli/ora del primo semestre 2009 si è passati ai 133 del secondo semestre 2010 (+ 22%)

mentre l'ultimo dato disponibile (aprile 2011) fa segnare il dato dei 139 colli/ora medi per ciascuno dei 17 operatori al picking, grazie anche ad una completa rimappatura del magazzino per ottimizzare le ubicazioni in funzione delle nuove modalità di prelievo.

Ma come si spiegano simili risultati? Per Metri la risposta è nella felice sintesi tra meticolosa mappatura del magazzino, perfetta copertura degli spazi tramite attenta distribuzione degli

access point (antenne), adozione del WMS (Warehouse Management Systems - NdR) dedicato e integrato con il gestionale aziendale, motivazione del personale e cura maniacale dei dettagli: "l'eliminazione della carta e la possibilità, per



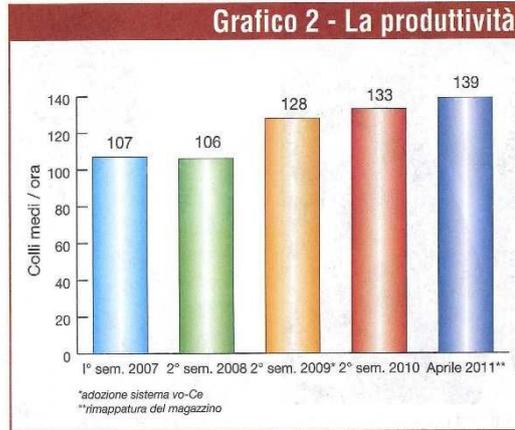
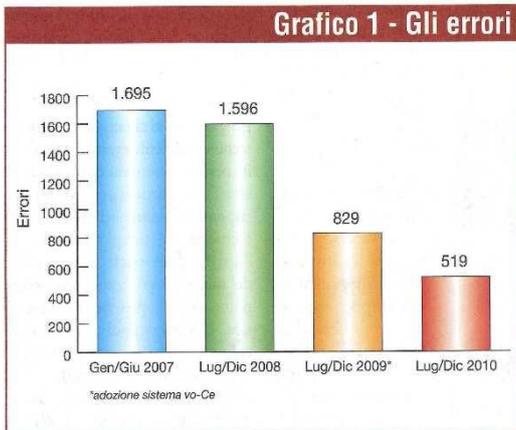
A sinistra: Carletto Barovero, presidente e a.d. di Lekkerland Italia: "l'innovazione è la strada maestra per la crescita"

Sopra: Davide Cagnoni, di LXE: "la nostra politica di canale valorizza il ruolo dei partner"



A sinistra: Cristiano Marin della S.I.P.E. di Scorzé (VE): "il voice picking permette di ottimizzare lavoro e produttività"

Sopra: Gian Luca Acquisto di Lexter: "qualità dei prodotti, competenza tecnica e consulenziale sono indispensabili per poter proporre soluzioni tecnologicamente evolute"



l'operatore, di agire a mani libere, senza l'ausilio di terminali, lettori barcode o qualsivoglia altra tecnologia permette la concentrazione sulle sole operazioni di picking". Cuore del sistema è il gestionale di magazzino (Dedalo di S.I.P.E.) che, previa verifica e autorizzazione del responsabile - che può "forzare" le priorità in funzione di urgenze o necessità - attiva le missioni di prelievo tramite un sistema totalmente vocale che richiede comandi e interazioni semplicissime tra la voce-guida e il pickerista: la voce-guida indirizza l'operatore alla po-

stazione (corsia/posizione), riceve conferma del raggiungimento della corretta postazione tramite lettura di un check digit number, segnala le quantità da prelevare ricevendo definitiva conferma da parte

dell'operatore. Il tutto unicamente tramite la voce con immediata traslazione dei dati nel gestionale generale e di magazzino per le connesse operatività a cominciare dagli obblighi amministrativi. In

buona sostanza il WMS identifica come dati le parole degli operatori e fornisce come risposta le istruzioni via audio.

Il sistema, quindi, è in grado - in automatico - di gestire e sollecitare gli abbassamenti per il rifornimento delle postazioni ovvero segnalare la mancanza di unità necessarie al completamento della missione: in tal caso il WMS reindirizza l'operatore presso successive postazioni di prelievo ponendo in coda il completamento dell'ordine.

"Abbiamo adottato il voice picking - dice Metri - perché avvertivamo

la necessità di ridurre gli errori di preparazione, di aumentare la produttività, di eliminare la carta, di controllare le giacenze in tempo reale ed infine di adottare un sistema semplice ed intuitivo, facilmente assimilabile dal personale. Inoltre a fine 2007 abbiamo registrato un importante incremento del numero

“ Il massimo della tecnologia per il massimo dell'affidabilità ”

VOICE BATTE CARTA 3 - 0

Confronto tra le diverse procedure di prelievo

	Carta	Radio-frequenza	Voice
Produttività	Buona	Sufficiente	Ottima
Precisione	Scarsa	Buona	Ottima
On - line	NO	SI	SI

Fonte: S.I.P.E.

dei clienti e dei volumi per cui si erano resi necessari investimenti tecnologici indispensabili per reggere il passo della crescita". Superato anche il problema dei diversi accenti regionali e delle lingue straniere: il motore vocale sviluppato da Itworks è "speech independent", ossia è in grado di riconoscere qualsiasi timbro o inflessione vocale senza per questo dover registrare la voce dell'opera-

CLO. Crescere, con Trasporto.

Numeri, non parole. Oltre 1.000 Soci, 900 mezzi di movimentazione interna. Oltre 1.900.000 ore/anno al servizio dei clienti. Oltre 180 milioni di colli/anno movimentati. CLO significa attività di trasporto e deposito, servizi di logistica integrata, gestione dei processi di magazzino. Ma CLO vuol dire anche formazione continua, flessibilità, partnership e trasparenza. CLO: un successo a rigor di logistica.

CLO
SERVIZI LOGISTICI
www.clo.milano.it



Francesco Pierpaoli di Itworks: "Il pay-back period per un'azienda operativa su un solo turno di lavoro è mediamente di 10/12 mesi"



Superato il problema delle lingue e dei diversi accenti regionali: il motore vocale (sviluppato da Itworks) è "speech independent"

e risolvere eventuali dubbi e perplessità. Così Francesco Pierpaoli della Itworks, società di ingegneria e sviluppo sistemi di Ancona, ha posto l'accento sulle potenzialità della soluzione per il picking vocale per WMS e ERP denominata vo-CE[®], adottata da Boma, ed oggi in uso da parte di

oltre 2.500 operatori attivi in magazzini di tutta Europa: "il pay-back period per un'azienda operativa su un solo turno di lavoro è mediamente di 10/12 mesi" – dice Pierpaoli, mentre la produttività, a seconda dei contesti e delle situazioni, "ha fatto registrare incrementi documentati compresi tra l'8 e il 24%" in funzione delle diverse merceologie, preparazione e incentivazione della forza lavoro, condizioni oggettive di lavoro". Pierpaoli ha risposto alle obiezioni relative alla maggiore, percepita affidabilità della radio frequenza

di transiti tra WMS e operatore: "un ulteriore vantaggio – dice Metri – è dato dalla possibilità di aggregare un'infinità di dati relativi alla produttività di ogni singolo operatore il cui esito è la stampa di una serie di statistiche relative in particolare a tempi di missione, tempi di prelievo e tempi morti. L'intento ovviamente non è quello di esercitare il pur doveroso compito del controllo, ma di ragionare assieme agli operativi sui miglioramenti adottabili in funzione dell'incremento di produttività".

È quindi toccato ai partner tecnologici di Boma portare il proprio contributo e porsi a disposizione per approfondire i dettagli tecnici

Il partner che fecero l'impresa

È quindi toccato ai partner tecnologici di Boma portare il proprio contributo e porsi a disposizione per approfondire i dettagli tecnici

Dalla carta al voice picking

Una vera e propria rivoluzione copernicana oltre che tecnologica, visto che, diversamente da quanto usualmente avviene, in Boma si è passati dalla carta al voice picking senza il naturale e consueto transito dalla radio frequenza tradizionale: "non abbiamo avuto nessun problema di approccio da parte del personale – dice Metri – in quanto abbiamo avuto l'accortezza di coinvolgerli subito e direttamente e anche i nostri pickeristi più abili e "anziani" hanno percepito subito i vantaggi del nuovo modo di lavorare. Quali? Lavorare a mani libere, senza più pezzi di carta in giro con la necessità di spunte e l'insorgenza di dubbi o perplessità. Percezione di maggior sicurezza grazie alla libertà di movimento e di visione. Inoltre, in qualunque momento, il sistema può essere messo in pausa, naturalmente sempre grazie ad un comando vocale" ("microfono spegni" – NdR).

Risultato anche di una preparazione meticolosa che ha coinvolto sia i partner tecnologici che gli stessi responsabili, con relativo commitment, di Boma e di Lekkerland: "tutti sapevamo che questo era un progetto-pilota, quindi un test importante per l'intero gruppo (30 piattaforme e oltre 200 milioni di fatturato – NdR): per questo abbiamo dedicato circa un anno all'analisi e all'implementazione". Un periodo assai lungo, superiore alla media, di cui viene sottolineata, in particolare, l'importanza della fase di analisi della copertura radio tramite access point ("che deve essere ancora più meticolosa di quanto normalmente avviene con la radio – frequenza tradizionale")

di lavoro dedicato. Secondo Carletto Barovero, presidente e amministratore delegato di Lekkerland Italia "l'innovazione è la strada maestra per la crescita. E la formazione va declinata a tutti i livelli: formazione del personale, cura della rete di vendita, investimenti tecnologici in magazzino ed in Information Technology. L'invito a tutti i soci è di dotarsi di una struttura organizzativa e di un'infrastruttura il più possibile aggiornata per agire con il massimo delle tecnologie disponibili garantendo il massimo del servizio ai clienti". È quindi seguita la visita della piattaforma con la possibilità di seguire "in diretta" le operatività e i coman-

radiofrequenza, identificazione automatica, codici a barre, stampanti) "la sintesi di qualità dei prodotti offerti e di competenza tecnica e consulenziale sono la strada maestra per garantire ai clienti una soluzione tecnologicamente evoluta, affidabile, in perfetta coerenza con i risultati attesi". In particolare Acquisto ha risposto alle domande relative alle tecniche e ai tempi necessari per l'analisi della perfetta copertura del magazzino da parte degli access point, specie in presenza di ambienti non lineari (spigoli, rientranze, colonne, ambienti chiusi a temperatura controllata eccetera).

Da Davide Cagnoni di LXE ha avuto buon gioco, a sua volta, a certificare l'importanza del produttore: "produciamo una gamma completa di prodotti per l'identificazione automatica: computer portatili, veicolari o indossabili, dotati di tecnologie wireless e ToughTalk[™] per applicazioni vocali. Il massimo della tecnologia per il massimo delle affidabilità in ogni contesto e settore merceologico". Cagnoni ha sottolineato l'importanza dei partner: "la nostra politica di canale valorizza il ruolo dei partner chiamati ad individuare la migliore soluzione tecnologica possibile in funzione delle specifiche esigenze di ciascun cliente. Siamo molto rispettosi del loro ruolo pur supportandoli in ogni modo".

Tutti i numeri di Lekkerland

Questi invece i parametri di riferimento di Lekkerland:

- 30:** i centri distributivi attivi a livello nazionale
- 300:** gli agenti
- 55.000:** i punti vendita serviti
- 200:** i milioni di fatturato
- 120:** gli accordi siglati con produttori nazionali ed esteri

Tutti i numeri di Boma

Questi i principali parametri di riferimento di Boma, società distributrice tra i fondatori del Gruppo Lekkerland ed oggi tra i maggiori affiliati:

- 1981:** l'anno di nascita
- 2.600:** le referenze mediamente gestite (dolci, alimentari, bevande, prodotti per casa, dolciumi)
- 7.500:** in metri quadri. La superficie del magazzino di Cesano Boscone (MI)
- 17:** gli addetti, per il 75% impegnati al picking, per il 25% in stoccaggi, abbassamenti, ricevimento merci, spedizioni e attività correlate
- 2.850:** i clienti attivi (panetterie, pasticcerie, alimentari, superette, bar, supermercati, stazioni di servizio, ristoranti, comunità)
- 28:** gli agenti operativi nelle province di Milano, Lodi, Monza/Brianza e Pavia
- 20:** i trasportatori
- 20:** in milioni di euro. Il fatturato
- 19:** la media delle righe/fattura
- 30:** i colli media/ordine
- 295:** in euro. Il valore medio di una fattura

Il sito ufficiale di riferimento è www.boma.lekkerland.it

tradizionale: "se correttamente applicata – ha detto – le performance del voice picking sono superiori. Basti pensare che un pickerista dotato di lettore deve eseguire in sequenza più operazioni: leggere il terminale, sparare sul codice, deporre il terminale, prelevare, riprendere il terminale, dare conferma e leggere la successiva missione. Tutti step che il voice picking può eseguire anche in parallelo e non in forma seriale, con maggiore velocità e con precisione – come minimo e certificato in letteratura – identica". Una tecnologia affidabile e matura, quindi, come testimoniato da centinaia di installazioni in tutto il mondo e dallo sviluppo di una filiera dedicata composta da produttori, distributori, system integrator. Come ha affermato Gian Luca Acquisto, Service Manager di Lexter (soluzioni per wireless e

Come ha avuto modo di certificare Cristiano Marin della S.I.P.E. di Scorzè (VE), società operativa nell'information technology con un'ampia gamma di soluzioni e software applicativi (tra cui il più conosciuto in ambito logistico è certamente il WMS Dedalo) con focus particolare nei settori GD/GDO (40% del giro d'affari), industria alimentare (25%), logistica e trasporto (30%): "per incrementare la produttività – ha spiegato Marin – non è possibile velocizzare oltre un certo limite le risorse umane. Ma è possibile adottare tecnologie che permettano di velocizzare la comunicazione tra operatori e sistemi gestionali, tecnologie capaci di ottimizzare lavoro e produttività, per esempio, come nel caso del voice picking, garantendo la possibilità di lavorare a mani libere." ■