



Incontro con Gilberto Tosi, Presidente e Amministratore Delegato di Sodele, e con Angelo Cattellani, Responsabile IT, accompagnati da Alberto Cirelli, direttore commerciale di Gep Informatica

FREDDA PRECISIONE

Sodele è una realtà logistica nata nel mondo alimentare e specializzata nello stoccaggio in magazzini refrigerati. La scelta della tecnologia vocale per gestire il picking ha portato un notevole aumento della precisione nelle operazioni di prelievo. A tutto vantaggio del rapporto con i clienti



DA SINISTRA: ALBERTO CIRELLI, GILBERTO TOSI, ANGELO CATTELLANI.

Logistica Management: Ci presentate, per cominciare, l'attività della vostra azienda? Come è nata e qual è la sua attività?

Gilberto Tosi: Sodele nasce nel 1967 a S. Ilario D'Enza, dall'iniziativa di Remo Tosi e Jaures Villani, padri dei due attuali soci, uno dei quali è Stefano Villani, l'altro sono io. I due amici avevano già lavorato insieme su varie attività, una delle quali nel campo del legno, da cui il nome Sodele, che sta per Società Derivati Legnami. Quando poi decisero di realizzare qui il nuovo progetto di logistica del freddo – in questo luogo dove prima non c'era nulla, se non campi

ne di affezione, la stessa che dura uguale anche per noi. È un nome che apparentemente non c'entra nulla con il freddo, ma che ha certamente una storia e se non altro crea curiosità nei nostri confronti.

Da notare che la realtà che fecero nascere allora, nel 1967, era in origine molto innovativa. Villani aveva infatti studiato una soluzione molto particolare di movimentazione e stoccaggio, che venne anche

contesto, quello della nascente logistica, che non utilizzava alcuna tecnologia – niente pallet, niente carrelli, merci trasportate a braccia in scaffali ad altezza uomo – Villani aveva ideato un sistema molto particolare per lo stoccaggio al freddo. In pratica le merci venivano posizionate all'interno di contenitori in acciaio zincato, di 24 metri cubi di misura (6x2x2 metri). Una volta chiusi, questi container venivano agganciati da una



LA STRUTTURA ORIGINARIA DI SODELE. VIA VIA SULLA DESTRA SONO STATI REALIZZATI I NUOVI EDIFICI.

a perdita d'occhio – pensarono di conservare lo stesso nome: così, per una questio-

brevettata, e portò quindi a diverse installazioni in Italia e all'estero. All'interno di un

gru a carroponte, sollevati e posti all'interno del magazzino refrigerato mediante



MAGAZZINO FREDDO (-25 °C) CON STRUTTURE COMPATTABILI.

un'apertura dall'alto. Si pensi all'aspetto rivoluzionario di questa soluzione, prima nel suo genere, che portava un duplice beneficio. Innanzitutto un risparmio di energia, grazie all'assenza di aperture laterali nella cella frigorifera. In secondo luogo condizioni di lavoro migliori per le persone, che lavoravano all'esterno senza dover mai entrare in cella. Un gruista da solo poteva movimentare duecento quintali alla volta: e sono unità di misura molto elevate, soprattutto considerando le medie di quei tempi. Questa struttura è rimasta anche oggi, anche se ovviamente non viene più utilizzata in quel modo. Nel

frattempo le tecnologie sono andate avanti, e guai se non fosse così; il metodo dei contenitori è stato abbandonato e anche noi lavoriamo sui pallet come chiunque in logistica. All'esterno abbiamo cercato di mantenere il più possibile le strutture originali, ma all'interno è tutto cambiato.

L'evoluzione negli anni è stata continua: dopo il blocco originario è stato costruito un altro magazzino nel 1970, poi nel 1973 quello a temperatura ambiente. Al nostro arrivo a fine anni ottanta, Stefano ed io abbiamo operato una prima ristrutturazione del magazzino "caldo", nel 2001 abbiamo aperto una nuova

cella frigorifera (sulla destra, guardando la facciata originale) e nel 2007 abbiamo ristrutturato la seconda. Oggi stiamo costruendo un nuovo magazzino freddo, che dovrebbe essere pronto all'inizio dell'anno prossimo. La struttura nel complesso

ti confezionati ecc.), ai quali aggiungiamo alcune attività diverse, come il trasporto dei coils metallici che gestiamo interamente via treno (vedi anche il box dedicato).

Fra i nostri clienti vi sono nomi locali, nazionali, inter-



MAGAZZINO PALLET A TEMPERATURA AMBIENTE.

occupa attualmente 56mila mq, di cui 20mila coperti; disponiamo di circa 7500 posti pallet in area frigorifero (-25 °C), che con l'ampliamento in corso, diventeranno circa 10-11mila all'inizio del 2014. Vi sono poi 2500 posti pallet a temperatura ambiente, oltre a un migliaio di metri di spazi a temperatura controllata (18 °C) e circa 750 di fresco (+4/+6 °C). In confronto a tante altre, siamo certamente una piccola realtà, ma con profonde radici nella nostra zona, e con attività di trasporto e di logistica di portata internazionale. Di fatto copriamo tutti i settori dell'alimentare, freddo, fresco e a temperatura ambiente (bevande, prodot-

nazionali; vi sono moltissimi fornitori di prodotti a marchio, che lavorano con tutti i principali brand della GDO, e sono essi stessi esportatori in tutta Europa. I loro clienti, cioè i nostri destinatari, sono nella stragrande maggioranza dei casi i punti vendita della grande distribuzione. Non ci occupiamo di distribuzione capillare, che è tutto un altro mestiere. La nostra unità di misura standard è il pallet, anche se composto da tante referenze diverse; il nostro mezzo di trasporto normale è il bilico. L'attività che svolgiamo è di logistica in quanto tale: ricevimento, stoccaggio, prelievo, consegna al punto vendita.

LM: Entrando più nel dettaglio, quali sono gli aspetti più complessi di questa attività, le maggiori criticità con cui vi confrontate?

Gilberto Tosi: La prima vera complicazione, nel nostro caso, è data dal freddo, che rende tutto più difficile. La seconda invece deriva da un importante percorso di evoluzione che si è visto in questo mercato. Consideriamo quella che è la nostra attività: ricevimento, stoccaggio, prelievo a seconda di quelli che sono gli ordini dei punti vendita, e distribuzione nel senso di consegna di pallet. Può esserci per qualche cliente la consegna di un cartone o due, ma il nostro riferimento per la consegna è sempre il pallet, che costruiamo noi seguendo gli ordini avanzati dai vari clienti dei nostri clienti. Quelli che trasportiamo sono sempre pallet, ma che cosa c'è dentro al pallet, negli anni è cambiato radicalmente. Facciamo un passo indietro. Fino a venti, trent'anni fa, potevo ricevere un vagone di merci, o un bilico intero, contenente decine di quintali di merce monoprodotto, o monocodice: tutta uguale, insomma. Questi quintali di merce venivano via via riversati in magazzino, e via via prelevati. Di dieci o venti camion in arrivo, o altrettanti in uscita, potevano esserci centinaia di quintali di un solo item. Una gestione così facile, che bastava un foglio di carta.

Via via però tutto ha cominciato a differenziarsi, sempre di più, fino ad arrivare a oggi, quando la nostra unità di

misura per il prelievo è diventata il pezzo, all'interno del cartone. Oggi ciascun cliente dispone di centinaia di codici, rispetto alle poche decine di una ventina di anni fa. È interessante perché noi abbiamo vissuto sulla nostra pelle, per così dire, l'evolversi dei costumi e dello stile alimentare, del modo stesso di nutrirsi da parte delle persone, verso una costante differenziazione dei prodotti e dell'offerta.

A parte essere stata la fortuna delle aziende di software... questa evoluzione ha cambiato completamente il nostro modo di lavorare. Perché con l'aumento del numero di item, con questa crescente parcellizzazione dei prodotti, è diventato tutto più difficile, in sede di ricevimento ma soprattutto di prelievo. È questa parcellizzazione che rende sempre più necessaria la tecnologia.

LM: Dunque qual è la scelta tecnologica che avete fatto nel vostro magazzino?

GT: Considerate tutte le nostre esigenze, visti i volumi della nostra attività e la tipologia dei prodotti gestiti, l'alternativa che ci è sembrata ideale è quella della tecnologia vocale, che oramai è in uso da metà del 2012. Chiaramente il primo vantaggio è quello pratico, di ergonomia: è vero che con il vocale non si tolgono più i guanti, ma quello che è emerso e che è veramente importante, è che c'è una precisione molto superiore rispetto a prima. Se sbagli, è proprio perché lo vuoi, dato che il computer ti dice esatta-



OPERATORE CON TERMINALE VOCALE.

mente che cosa devi fare e che cosa non devi fare. Ignorarlo è impossibile.

Alberto Cirelli: Esatto. E questa precisione, giusto per parlare al posto loro, si gioca tutta sui clienti. È nel rapporto con loro che si vedono gli effetti di questa maggior qualità del servizio. L'esigenza di precisione è diventata più alta, negli anni, anche per quel grande

cambiamento di costumi di cui si diceva sopra. Quando si muove un bilico dello stesso prodotto, il margine di errore è piuttosto basso.

Se invece vengono prelevati tanti prodotti diversi, con pochi pezzi per ciascuno, il margine di errore possibile è molto più elevato. Con il voice è stato drasticamente abbattuto, arrivando ad una media di zero virgola zero zero...



ZONA PICKING A TEMPERATURA AMBIENTE. DALLA ZONA STOCCAGGIO IL PALLET VIENE PORTATO IN QUEST'AREA E VENTILATO IN BASE ALLE LISTE DI PRELIEVO. L'OPERATORE RICEVE L'INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE E CONFERMA IL PRELIEVO LEGGENDO IL CODICE BANCALE, CHE VIENE APPLICATO IN SEDE DI INGRESSO E ASSOCIATO AI PRODOTTI.

Il magazzino raccordato di Sodele

Il duo Tosi-Villani non inventò solo un nuovo modo di lavorare al freddo. In origine vollero, e ottennero, il raccordo completo con la ferrovia. Cosa che adesso sarebbe forse inconcepibile, ma allora, negli anni Sessanta, quando era tutto più facile per chi voleva lavorare, venne concessa alla giovane Sodele. «Pensate che a Trieste i due soci ebbero persino la concessione di una banchina a mare, dove avevano realizzato uno dei loro magazzini frigoriferi!» racconta ancora Gilberto Tosi. «Erano ricchezze enormi, che allora venivano conferite a chi aveva delle attività. Io non so come sia ora la situazione delle banchine, ma purtroppo so come va la ferrovia. Purtroppo in Italia non c'è mai stata nessuna vera volontà di sviluppare il traffico su rotaia. Negli anni infatti abbiamo visto un lento e continuo peggioramento su questo fronte. Fino ad una ventina d'anni ricevevamo carri ferroviari di alimentari, i famosi Interfrigo: arrivavano prosciutti dalla Danimarca, agnelli dall'Argentina, sbarcavano a Rotterdam e arrivavano qui direttamente con il treno. Ma

tra il servizio ferroviario di scarsa qualità, e il miglioramento dell'offerta su gomma come mezzi e infrastrutture, via via è tutto diminuito fino ad azzerarsi del tutto».

Il servizio ferroviario comunque per Sodele viene ancora utilizzato, anche se non più per i prodotti alimentari. Lo si utilizza per i prodotti siderurgia, questi grandi coils di lamina metallica che arrivano direttamente dalla Francia su treni completi. Una volta giunti a destinazione, entrano nel terminal ferroviario, da dove vengono trasbordati in magazzino. Si tratta di beni più resistenti, ovviamente, che vengono gestiti rigorosamente su treni completi, senza interruzioni. Sono materie prime che servono per realizzare lattine e barattoli in banda stagnata.

Nelle foto, si può vedere ancora la struttura a carroponte ideata da Sodele per lo stoccaggio dei container al freddo, dato che il magazzino raccordato era anche quello utilizzato in origine per la gestione dei prodotti alimentari freddi.



GT: A nostro avviso il vocale rappresenta un livello "estremo" di tecnologia a supporto dell'uomo: di più non so come lo si potrebbe aiutare. Nella nostra visione l'uomo è ancora insostituibile, non c'è macchina che tenga, ma è anche vero che l'uomo può sbagliare, e questo sistema lo aiuta proprio dove ha più bisogno: a non commettere errori. Inoltre, riteniamo che per come è strutturata la nostra attività, di magazzino conto terzi, uno degli aspetti più importanti sia ancora quello costituito dalla flessibilità: quindi poter ricevere qualsiasi prodotto, da qualsiasi cliente, in qualsiasi formato. E il sistema vocale è quello che a nostro avviso risulta più flessibile all'interno dei nostri processi, ma a costi compatibili con il nostro livello di volumi. Infine, riteniamo che questo sia il sistema che maggiormente incide sul livello di servizio che offriamo ai nostri clienti, dato che impatta direttamente sulle operazioni di picking, più che sulla capacità di stoccaggio.

LM: Come si presenta il sistema vocale al punto di vista dell'architettura tecnologica?

Alberto Cirelli, Angelo Cattellani: Chiaramente si è lavorato a lungo sull'aspetto della trasmissione e della copertura Wi-Fi, dentro e fuori le celle, cosa che è stata fatta con un fornitore specializzato consigliato da Gep. Dal lato hardware troviamo poi gli access point Cisco, cablati e collegati al server IBM, mentre lato



ZONA FREDDA A TEMPERATURA +4/6 °C, COMPLETA DI LIVELLO PICKING.

LM: Ci date un'idea di ritorno dell'investimento? Se qualcosa vi ha spinto a compiere questo passo, potete dire di aver soddisfatto il vostro obiettivo?

GT: Il primo risultato sta nelle migliori condizioni di lavoro nei magazzini frigo. Al freddo è tutto più difficile, i tasti del terminale si usano con difficoltà, le penne non scrivono, si può usare solo la matita... e così via. Avremmo potuto far

oggi con un sistema vocale si possono davvero limitare gli errori. Poche o tante che siano, è quasi impossibile correre dietro alle contestazioni, e alla fine non è mai colpa del nostro cliente, non è mai colpa del suo cliente, la colpa è sempre nostra. Invece, con un sistema di questo tipo, abbiamo anche noi in mano i dati certi per esporre quello che è stato fatto da parte nostra: possiamo dimostrare in modo incontrovertibile come e quando un prodotto è uscito dai nostri magazzini. Abbiamo insomma una possibilità di dialogo diversa, che ci consente di gestire meglio le responsabilità; magari poi decidiamo lo stesso di accollarci determinati oneri, ma dimostriamo comunque all'esterno che il nostro ruolo è svolto con assoluta precisione.

“ Possiamo dire con certezza che il sistema voice ha portato una maggior precisione nelle operazioni, e questo perché non riceviamo più contestazioni dai clienti e dai negozi ”

software vi è il dipartimentale Sigep che gestisce tutti i movimenti del magazzino. Gli operatori utilizzano terminali Honeywell dotati di cuffie standard sempre Honeywell, monoauricolare, collegate con filo. La scelta di terminali multifunzione, anziché prodotti vocali dedicati, risponde alle caratteristiche del sistema, oltre che a quella che da sempre è la “filosofia” di Gep a tal proposito. I classici terminali RF possono essere forse un po' più ingombranti rispetto ad una soluzione dedicata, ma consentono anche di effettuare altre operazioni, cosa che in effetti è prevista anche in questo caso. Quando si usa il solo vocale il terminale viene tenuto in cintura, mentre in altri processi, come il ricevimento, la lettura del pallet, e così via, si utilizza di nuovo

come normale terminale. All'interno del terminale, si trovano la parte di client WMS, e la parte di applicativo vo-CE di Itworks, che trasforma le righe di prelievo in parlato. In sintesi abbiamo definito il sistema in modo da far parlare le persone il meno possibile, ma per quelle parole che per forza devono pronunciare, la profilazione vocale offerta dal software di Itworks è molto ampia (sistema speaker independent) e aiuta molto, soprattutto a gestire inflessioni e accenti diversi. Di fatto il sistema viene assimilato in tempi brevissimi, e queste fasi di apprendimento non ci hanno dato nessun problema. Oggi vi sono dieci terminali completi in uso presso Sodele, che vengono utilizzati anche nella parte di magazzino a temperatura ambiente.

senza? Forse. Se è per quello, siamo andati avanti così per anni. Ma questo empasse tecnologico, a volte anche psicologico, va superato. Bisogna stare al passo con i tempi, per quanto possibile. Introdurre a nuovi sistemi, anche se tutti ti diranno che era meglio prima. Poi però, guarda caso, nessuno vuole più tornare indietro...

Tutto ciò premesso, oggi non siamo ancora in grado di quantificare il risparmio ottenuto grazie al voice. Una percentuale vera e propria non l'abbiamo definita, ma possiamo dire con certezza che il voice ha portato una maggior precisione nelle operazioni, e questo perché non riceviamo più contestazioni dai clienti e dai negozi. Per quello che abbiamo potuto verificare personalmente,

Per quanto riguarda invece il secondo aspetto normalmente legato al voice, quello della velocità, è purtroppo messo in secondo piano dal contesto di crisi che stiamo vivendo, ormai generalizzato per tutto il mondo dei consumi. Ma abbiamo già potuto constatare che questo sistema è anche in grado di velocizzare parecchio le operazioni. Cosa che ci risulta utile per gestire i picchi della nostra attività, legati per esempio al periodo natalizio, o a quello estivo, limitando notevolmente le ore di lavoro straordinario. In questi casi abbiamo già visto i benefici dell'accelerazione che il voice può dare e che difficilmente mi sembra che si possa fare con altri sistemi. □