

## FORNITORI 3PL: FAR FRONTE ALLE SFIDE DELLA NOW ECONOMY

La logistica è un'attività che riguarda molti settori, da quello automobilistico a quello della vendita al dettaglio di alimenti e bevande. Tuttavia, sebbene i carichi possano essere diversi, tutte le aziende impiegate nella logistica stanno affrontando sfide simili, con la produzione che diventa sempre più globalizzata e con i cambiamenti del comportamento dei consumatori.

Quali sono dunque le tendenze che guidano l'evoluzione nel settore della logistica? E come le attrezzature per la movimentazione dei materiali aiutano i fornitori di servizi logistici integrati (3PL) ad affrontare queste sfide?

### // COVID-19

I cambiamenti nel settore della logistica erano già in corso. Tuttavia, come in molti settori, la pandemia Covid-19 nel 2020 li ha accelerati. Tendenze che le aziende pensavano di dover affrontare nel corso di

un decennio hanno richiesto una risposta immediata. Questo vale soprattutto per l'eCommerce.

Nel gennaio 2019, i siti web per le vendite al dettaglio hanno accumulato circa 14 miliardi di visite\*, che nel corso dell'anno sono aumentate fino a raggiungere circa 16 miliardi nel 2020\*. Tuttavia, nel pieno della pandemia, questa cifra è aumentata fino a quasi 22 miliardi a giugno 2020\*, con il settore della logistica che è risultato un elemento chiave per soddisfare i conseguenti acquisti. Questo è confermato da un report del 2021 dal quale è emerso che durante la pandemia il 46% dei consumatori ha acquistato on line un articolo che in precedenza avrebbe acquistato in negozio.\*\*

Tuttavia, nonostante questi picchi di vendite senza precedenti, il settore della logistica non è stato risparmiato dal Coronavirus. Le cifre mostrano che



### // E-COMMERCE

Ben prima del Covid-19, la crescita dell'eCommerce stava cambiando il profilo della domanda nella logistica. Dal tipo di prodotti ordinati, alle quantità e alle aspettative sulla rapidità di consegna. I magazzini registrano ora picchi più frequenti ed estremi, non soltanto nelle stagionalità tradizionali. Ne consegue la necessità di una maggiore flessibilità e agilità per consegnare quanto richiesto con breve preavviso e di avere le attrezzature giuste che lo consentano. Contratti flessibili e noleggio a breve termine di carrelli elevatori possono avere un ruolo importante.

Con una scelta più ampia per i clienti, i magazzini devono disporre di molte più postazioni di stoccaggio, e le operazioni potrebbero necessitare di per prelevare quantità minori in più punti diversi. Il segreto per l'efficienza dei magazzini è avere accesso agli strumenti giusti. La concorrenza sui prezzi porta a picchi a breve termine, trasformando prodotti con basso indice di rotazione in best seller, per cui i fornitori 3PL riorganizzano frequentemente stoccaggio e spazio. Assicurare che le merci siano al posto giusto aiuta ad accelerare le operazioni e ad evitare la congestione delle attrezzature per la movimentazione dei materiali. Per i magazzini specializzati, lo sviluppo in altezza e l'ottimizzazione dello spazio con corridoi più stretti è anch'esso un fattore che ha un effetto a cascata sui requisiti delle attrezzature, dal raggio di sterzata all'altezza di stoccaggio.

Con tali pressioni, occorre anche prendere in considerazione la 'logistica di ritorno'. Risultato del boom dell'eCommerce è la cultura di ritorno. Questo è un compito impegnativo per i magazzini da un punto di vista del controllo qualità, oltre che per gli aspetti pratici per riporre sugli scaffali le scorte restituite.

### INTERRUZIONE DELLA SUPPLY CHAIN

Nella 'Now Economy' i consumatori finali vogliono ricevere la merce rapidamente. Ne consegue che i magazzini sono sotto pressione per caricare in modo efficiente sui camion la merce ordinata, soprattutto quelli che devono smaltire gli arretrati dovuti al Covid-19.

Ma in generale, quando è necessario spostare più rapidamente le merci, da un luogo all'altro, le attività logistiche devono valutare la velocità massima dei carrelli e delle attrezzature da magazzino e dove è possibile migliorare i tempi ciclo. Funzioni aggiuntive, quali il sollevamento intelligente su transpallet, abbinando trazione e sollevamento/abbassamento delle forche, concorrono anch'esse a migliorare il ciclo di movimentazione dei carichi.

Con la fretta legata alla produttività e l'urgenza di far uscire le merci, un altro aspetto importante è la congestione. Il modo in cui le aziende gestiscono il flusso delle diverse operazioni può essere importante per la produttività, proprio come la velocità. Le simulazioni di magazzino e la telematica sono interessanti per molti fornitori 3PL interessati a capire come i loro carrelli e le loro attrezzature da magazzino possano sostenerli ad affrontare le diverse situazioni, compresi i picchi e gli arretrati.

### // PRODUTTIVITÀ

Nel magazzino, è importante avere a disposizione un numero di carrelli sufficiente per le diverse operazioni, quando ce n'è bisogno. Ma la pressione sui margini è molto elevata, le aziende cercano quindi di fare di più mantenendo invariata la flotta, evitando l'acquisto di attrezzature non necessarie. I fornitori 3PL solitamente



## FORNITORI 3PL: FAR FRONTE ALLE SFIDE DELLA NOW ECONOMY

operano sulla base di contratti a breve termine, per cui l'effettuazione di grandi investimenti in tecnologia o attrezzature è difficile da giustificare per la difficoltà di garantire un buon ritorno economico.

A livello di la produttività, per i fornitori 3PL è importante puntare all'ottimizzazione del parco-macchine, con molti che adottano la telematica per garantire i necessari dati vitali. Alcune applicazioni possono quindi scegliere attrezzature multifunzione utilizzabili per diverse attività – dal pre-inventario, allo scarico di camion, operazioni di cross docking alle attività di commissionamento. Prendendo in esame il commissionamento nello specifico: si tratta di un'attività che richiede un massiccio intervento di manodopera e molto dispendiosa in termini di tempo e che, nella maggior parte degli scenari, non si presta particolarmente all'automazione, per cui la scelta delle giuste attrezzature è fondamentale ai fini della produttività. I magazzini possono trarre vantaggio dall'impiego di carrelli con capacità di prelievo ad altezze diverse, offrendo la versatilità necessaria a soddisfare una diversa gamma di operazioni.

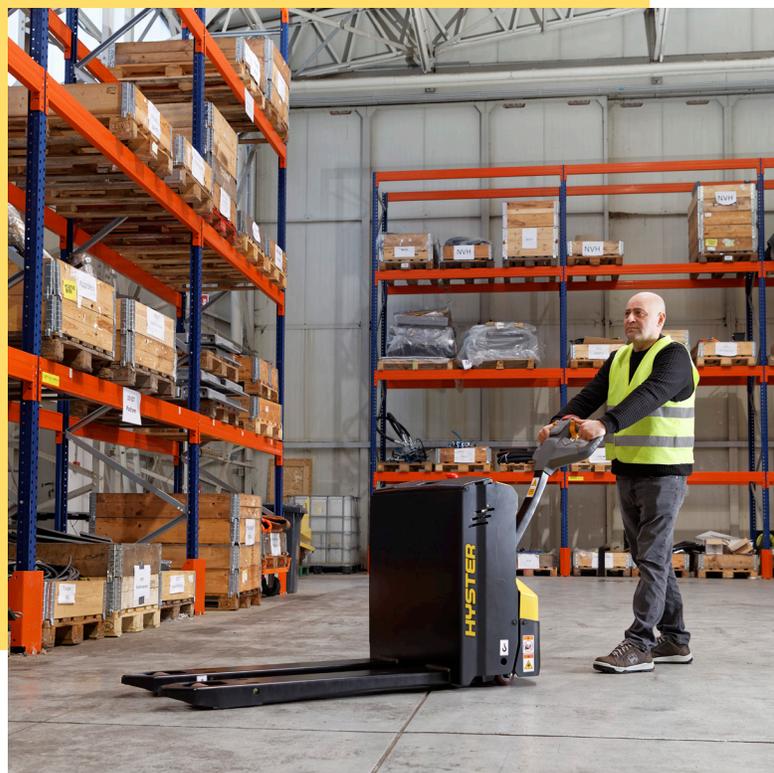
Detto questo, le applicazioni logistiche possono anche essere estremamente specializzate, per cui la scelta del carrello giusto dipende dall'intensità dell'attività, e per specifiche operazioni e mansioni possono essere necessarie attrezzature speciali. In questo caso, l'accessibilità a livello economico è spesso l'elemento chiave.

L'automazione sarà un elemento da prendere sempre più in considerazione nella Logistica 4.0, sebbene in un settore che opera con contratti a breve termine e soggetto a frequenti cambiamenti, garantire la resa dell'investimento sarà difficile. Tuttavia, quelli desiderosi di adottare questa tecnologia hanno a disposizione

diverse opzioni. Le soluzioni robotizzate, in grado di adattarsi a infrastrutture ed esigenze variabili e che possono all'occorrenza essere usate dagli operatori come macchine manuali, possono essere una scelta praticabile per alcuni.

### // EVASIONE DEGLI ORDINI

Negli ultimi anni, il processo di evasione degli ordini è completamente cambiato. In passato, la brand experience per molti clienti prevedeva la visita di un negozio tradizionale e la valutazione della disponibilità di prodotti o il vantaggio offerto dall'opportunità di acquistare in esclusiva. Le vendite online hanno fatto sì che quasi tutto quello che si poteva immaginare sia stato reso disponibile con pochi clic da una schiera di fornitori. In questo ambiente più concorrenziale, l'esperienza





## FORNITORI 3PL: FAR FRONTE ALLE SFIDE DELLA NOW ECONOMY

a livello di evasione degli ordini diventa un fattore di soddisfazione chiave per l'esperienza del cliente. Le domande di consegna per il giorno successivo o gratuita influenzano ora la decisione d'acquisto.

Molti hanno chiesto, la logistica è il nuovo retail? Alle aziende logistiche viene ora richiesta un'esperienza del cliente come se fossero rivenditori. Il cliente si aspetta di poter avere quello che vuole, quando vuole e di poterlo eventualmente restituire. L'esperienza di evasione degli ordini, e quindi l'attività logistica, diventano anch'esse elementi chiave per l'acquisto, anziché i soli vantaggi e la disponibilità del prodotto stesso.

E non dimentichiamoci dei rivenditori. Con le guerre dei prezzi online e una così vasta offerta concorrenziale per i clienti, i margini possono ora essere legati alla consegna e all'evasione degli ordini, come non mai in passato.

Nelle aree di evasione degli ordini delle attività logistiche, aumenta la pressione per far compiere più corse allo stesso carrello, preparando più ordini nella stessa unità di tempo. In queste aree, il rapporto attrezzature/personale può anche essere più elevato. In queste aree, tecnologie di assistenza possono contribuire a favorire la sensibilizzazione di operatori addestrati e del personale a terra, come ad esempio dispositivi luminosi e sistemi di rilevamento oggetti. Queste soluzioni possono anche aiutare a limitare costosi danneggiamenti delle merci.

Naturalmente, l'evasione degli ordini non è più confinata esclusivamente ai principali magazzini. Molte aziende stanno allestendo centri locali per l'evasione degli ordini per soddisfare le crescenti richieste di piccole consegne e di consegne dell'ultimo chilometro e urbane. Oltre a garantire che i carrelli manuali siano adatti per far fronte





ad un intenso programma di consegne, le aziende della logistica devono prendere in considerazione fattori quali le norme sulla rumorosità nei centri urbani e se le attrezzature sono all'altezza.

### // PERSONE

In molti mercati, il settore della logistica deve affrontare il problema della grave carenza di manodopera. Ha difficoltà ad attrarre e reclutare il personale adatto a colmare i posti disponibili e anche a fronteggiare il problema dell'invecchiamento dei dipendenti.

Il Covid-19 ha portato ulteriori problematiche legate ai dipendenti. Con l'autoisolamento e la cura dei figli che causano impreviste interruzioni dell'attività lavorativa del personale, le aziende della logistica hanno dovuto fornire formazione imprevista ad altri membri dei team oppure affidarsi a personale fornito da agenzie interinali per garantire la copertura del carico di lavoro. Questo ha richiesto la formazione su carrelli elevatori, attrezzature da magazzino, sistemi di stoccaggio e molto altro, con le relative questioni riguardanti salute e sicurezza, in aggiunta a quelle relative alle risorse umane.

Inoltre, con i fornitori 3PL sotto pressione per contenere i costi e per ridurre i margini, per alcune aziende è economicamente più efficiente affidarsi a personale fornito da agenzie interinali anziché a dipendenti assunti a tempo pieno. Per molti, questo semplifica anche il reperimento del personale per far fronte ai picchi di lavoro. Questo tuttavia influenza la scelta delle attrezzature per la movimentazione dei materiali. È molto importante che i carrelli elevatori siano intuitivi e semplici da usare per gli operatori, che devono diventare produttivi con molta rapidità quando inquadrati come collaboratori d'agenzia.

Le aziende della logistica devono scegliere carrelli e attrezzature da magazzino che offrano modalità di guida impostabili in linea con il livello di esperienza dell'operatore. Ad esempio, impostazioni di velocità variabili per i nuovi operatori per bilanciare produttività e sicurezza. È anche importante tener conto dell'ergonomia del carrello, in modo che gli operatori siano più a loro agio nell'uso delle attrezzature e quindi più tranquilli e produttivi.

### // GESTIONE DEI COSTI E DELLE RISORSE

Sebbene alcune parti della supply chain abbiano visto aumentare la domanda e iniziato il 2021 in crescita, non è così per tutti. Ad esempio, a causa del boom dell'eCommerce, le vendite al dettaglio nel suo insieme hanno fatto registrare un calo\*\*\*\* con un effetto a cascata sul settore della logistica. Il 55% dei rivenditori in un recente sondaggio ha dichiarato di aver già diversificato la loro supply chain, e molte altre sono intenzionate a farlo nel prossimo anno.\*\*\*\*\* Il settore è sempre più competitivo, per cui la gestione dei costi è forse più vitale che mai.

La scelta delle giuste attrezzature per la movimentazione dei materiali può aiutare le aziende della logistica a contenere i costi. La scelta di carrelli e attrezzature da magazzino che siano non solo affidabili e riducano gli oneri legati alla manutenzione, ma contribuiscano anche alla riduzione del costo totale di proprietà, facilita la gestione dei budget.

I sistemi di gestione della flotta e telematici che forniscano dati essenziali sull'utilizzo dei carrelli possono risultare molto utili per le aziende interessate ad ottimizzare correttamente la loro attività e in alcuni casi possono consentire di ridurre le dimensioni della flotta

e di conseguenza i costi. In alternativa questo processo può individuare migliori metodi di lavoro che accrescano la produttività delle flotte, offrendo un migliore ritorno dell'investimento in attrezzature per la movimentazione dei materiali.

## // SOSTENIBILITÀ

In molti settori, sostenibilità e questioni ambientali sono importanti. Nella logistica, questo è spesso dettato dalle aspettative dei clienti. I millennial e i 'consumatori attenti' sono sempre più orientati verso scelte di acquisto etiche e sono più ben disposti verso le aziende con buone credenziali ecologiche. Questo riguarda l'aspetto logistico della loro transazione, tanto quanto il brand dal quale acquistano.

In molte aziende, si registra uno sforzo nel ridurre gli imballaggi e nel renderli più riciclabili. Più imballaggi più piccoli possono essere trasportati da un singolo camion, contribuendo a ridurre i viaggi e le emissioni dei relativi veicoli – un aspetto questo sempre più soggetto a restrizioni legislative.

Tuttavia anche i carrelli elevatori contribuiscono alle emissioni e di conseguenza all'impatto ambientale dell'azienda. Questo determina il passaggio, in alcune applicazioni, dai carrelli con motore termico (GPL e diesel) a quelli elettrici. Per far fronte a queste intense attività dei fornitori 3PL, soluzioni sostenibili quali carrelli elevatori con batterie

agli ioni di litio offrono i vantaggi del biberonaggio e della lunga durata delle batterie per garantire l'efficienza delle attività nei lunghi turni di lavoro. Tuttavia, prima del passaggio dai motori a combustione a quelli elettrici, le aziende devono guardare quello che in realtà è più adatto per le loro specifiche esigenze

## È ORA DI TRASFORMARSI?

Il modo in cui il settore della logistica si riprenderà e adatterà in seguito alla pandemia Covid-19 sarà diverso, da un paese all'altro, da un settore all'altro, cosa che non deve stupirci per un'industria così variegata.

Tuttavia, considerando il ruolo importante che le attrezzature per la movimentazione dei materiali e le soluzioni per il magazzino hanno ai fini della produttività e della redditività, queste aiuteranno le aziende del settore della logistica a rimanere competitive e flessibili per affrontare le sfide del futuro.

Discutete con Hyster le specifiche soluzioni disponibili a sostegno della vostra specifica attività di logistica.

[www.hyster.com](http://www.hyster.com)

\* <https://www.statista.com/statistics/1112595/covid-19-impact-retail-e-commerce-site-traffic-global/>

\*\* <https://www.retailconomics.co.uk/white-papers/outlook-for-uk-retail-and-leisure-2021-ten-trends>

\*\*\* [https://www.statista.com/topics/6350/coronavirus-impact-on-the-transportation-and-logistics-industry-worldwide/#dossierSummary\\_\\_chapter3](https://www.statista.com/topics/6350/coronavirus-impact-on-the-transportation-and-logistics-industry-worldwide/#dossierSummary__chapter3)

\*\*\*\* <https://econsultancy.com/how-is-coronavirus-impacting-the-retail-industry/>

\*\*\*\*\* [https://www.alvarezandmarsal.com/sites/default/files/the\\_future\\_of\\_retail\\_supply\\_chains.pdf](https://www.alvarezandmarsal.com/sites/default/files/the_future_of_retail_supply_chains.pdf)