

SILVANO CHIAPPAROLI LOGISTICA SPERIMENTA I GOOGLE GLASS

INNOVAZIONE in MAGAZZINO



Gian Luigi Sangermani, direttore Sistemi Informativi, e Monica Gazzola, Responsabile Operativo della Silvano Chiapparoli Logistica. "Noi vendiamo la qualità di un servizio" ha dichiarato Sangermani

Un ordine estremo, un'organizzazione degli spazi e delle attività che è il risultato di uno studio attento sulla scelta delle tecnologie da utilizzare per gestire al meglio flussi tesi e referenze "esigenti" come quelle del comparto farmaceutico. Non stupisce, in questo contesto, vedere all'opera dei dispositivi innovativi e particolari come i Google Glass, gli occhiali dotati di realtà aumentata lanciati nel 2014 da Google (vedi box) che, dall'inizio dell'anno

sono perfettamente integrati nel fine linea del processo logistico gestito in uno dei tre stabilimenti che compongono la sede di Silvano Chiapparoli Logistica a Livraga, nel lodigiano.

Specialisti del farmaco

Fondata nel 1979, la Silvano Chiapparoli Logistica è oggi uno dei principali player logistici nel comparto farmaceutico - sono oltre un centinaio le aziende clienti

del settore -, operativa attraverso sei sedi dislocate sul territorio nazionale (Livraga e Cerro al Lambro nel lodigiano e Anagni, in provincia di Frosinone), animate dal lavoro di circa 600 collaboratori. Pur mantenendo saldo il focus societario sull'offerta di servizi logistici e a valore aggiunto per il comparto farmaceutico (che riguarda il 90% dell'operatività) l'azienda si è aperta negli ultimi anni anche a settori compatibili come luxury, cosmetica ed healthcare, le cui referenze sono simili a quelle farmaceutiche nella richiesta di processi, sistemi di tracciabilità e modalità di gestione caratterizzati da particolari livelli di attenzione in termini di sicurezza, handling e condizioni di magazzinaggio (temperatura controllata, sistemi antincendio adottati, livelli di sicurezza e sistemi anti intrusione). Dal 2013 Silvano Chiapparoli Logistica è anche outsourcer dell'IRCCS Ospedale San Raffaele di Milano, per conto del quale

■ Alice Borsani

Aumentare le performance e l'ergonomia di un processo logistico sperimentando tecnologie alternative e puntando sull'innovazione. Mission impossible? Assolutamente no e un paio di occhiali, molto particolari, lo dimostra



Cosa sono i Google Glass

Lanciati da Google nel 2014, i Google Glass sono dotati di una montatura regolabile e adatta ad ogni tipologia di volto. Nel quadrante superiore esterno della lente destra è montato un display ad alta definizione che permette a chi indossa gli occhiali di visualizzare dati e contenuti con la stessa visibilità garantita da uno schermo da 25 pollici a due metri di distanza. I Google Glass integrano una fotocamera in grado anche di registrare video, un comparto audio e sono dotati di connettività Wi-Fi e Bluetooth. Un ciclo di carico della batteria garantisce tre ore di utilizzo.

“ Più
efficienza e meno
errori grazie
ai Google Glass
con tecnologia
Voice ”

L'importanza dell'ICT nell'ottimizzazione interna e di filiera

Vera e propria spina dorsale che sorregge l'insieme delle attività gestite dall'operatore lodigiano, il comparto ICT è una delle priorità della Silvano Chiapparoli Logistica, sia a livello sia strategico, che operativo. I sistemi informatici utilizzati sono protetti da un network proprietario e il collegamento di tutte le sedi a una server farm esterna, assicura l'affidabilità e la continuità dell'accesso ai dati. "Noi vendiamo la qualità di un servizio. In questo senso è fondamentale il monitoraggio delle performance interne e dei corrieri con cui collaboriamo: questo ci permette di offrire il rispetto dei KPI richiesti e la massima trasparenza con i clienti che, in qualsiasi momento del processo, possono rintracciare ogni spedizione e controllarne l'andamento." Tutte le piattaforme logistiche sono

dalla piattaforma logistica di Cerro al Lambro (MI) cura la logistica e la fornitura dei dispositivi medici. "Una partnership importate" spiega Sangermani "che ci ha confermato le grandi potenzialità di sviluppo e di ottimizzazione della logistica ospedaliera e il ruolo fondamentale, in questo senso, giocato della terziarizzazione che nel comparto è estremamente sottosviluppata (un'incidenza del 3%, secondo i dati dell'Osservatorio Sulla Contract Logistica 2014, N.d.R.)."

L'introduzione dei Google Glass, dotati di tecnologia Voice, è stata decisa dal management di Silvano Chiapparoli per migliorare la gestione della fase di preparazione dei bancali destinati alla spedizione



sistemi di booking dei corrieri sia in inbound che in outbound verso i distributori intermedi a favore di una filiera senza colli di bottiglia.

La sfida dei Google Glass

L'implementazione dei Google Glass all'interno del magazzino Livraga 2, effettuata in collaborazione con Lexter Italia (vedi box) e Itworks (vedi box) è il risultato di uno dei frequenti "carotaggi tecnologici" che segnano l'evoluzione e lo sviluppo dei device e degli applicativi utilizzati all'interno dei vari depositi della società. "Il nostro obiettivo" spiega Sangermani "è quello di dotarci di tecnologie che ci consentano di aumentare la produttività e, a cascata, il livello di servizio offerto ai nostri clienti. Nei nostri depositi sono attivi diversi progetti pilota, costantemente monitorati e valutati che, se si confermano performanti e raggiungono i risultati auspicati, vengono poi estesi anche negli altri impianti. Cruciale nella buona riuscita di un progetto è il coinvolgimento del Responsabile Operativo del deposito e la sua capacità di motivare i collaboratori che poi, di fatto, si troveranno a lavorare con le nuove tecnologie introdotte. In genere, il compito più difficile è proprio la gestione della resistenza al cambiamento che è normale e fisiologica quando intervengono modifiche

gestite con l'ausilio del software unico (SGD) e al loro interno si svolgono processi logistici fortemente automatizzati con l'obiettivo di aumentare la rapidità e l'efficienza del servizio. Proprio l'efficienza, l'innovazione tecnologica e la sicurezza, sono le leve che guidano la ricerca e lo sviluppo di nuovi sistemi e modalità di gestione, con un occhio non solo alle esigenze interne, ma anche a quelle di filiera. "Siamo

attivi in tutti i progetti di logistica collaborativa e impegnati nello studio e nella sperimentazione di nuove soluzioni che ottimizzino e migliorino tutta la catena e, di riflesso, le attività di tutti gli attori, aziende farmaceutiche e distributori intermedi" spiega Sangermani. In questo quadro si collocano iniziative adottate dall'azienda quali l'applicazione del QR code su tutti gli imballi per favorire l'ingresso dei colli a magazzino o l'utilizzo di

Nel deposito Livraga 2, uno dei tre impianti che compongono il polo logistico di Livraga, sono operative 25 risorse dirette e 70 indirette e vengono gestiti più di 10.000 codici, per l'80% appartenenti al comparto farmaceutico e per il 20% a quello industrial



Gli specialisti dell'identificazione automatica

Lexter Italia Srl nasce dall'esperienza di un gruppo di persone che lavorano nel mondo dell'Identificazione Automatica da oltre un ventennio. La società è specializzata nella distribuzione di prodotti Toshiba ed in particolare:

- Stampanti termiche da tavolo e portatili
- Materiali di consumo originali
- Software per la creazione di etichette
- Assistenza tecnica certificata

Qualora il progetto richieda altre tecnologie a completamento della soluzione, il team di Lexter Italia è in grado di offrire competenze nella vendita di lettori di codici a barre, terminali palmari e tablet oltre che nella realizzazione di impianti wireless in ambiti professionali (magazzini e punti vendita) per i settori di:

- Logistica di magazzino
- Retail e punti vendita
- Trasporti e spedizioni
- Ticketing e mobilità
- Sanità e farmaceutico

"Il rivenditore può trovare in noi un partner qualificato su cui fare affidamento ogni volta che un suo cliente voglia stampare un'etichetta o leggere un barcode" sottolinea Walter Macchi, Key Account Manager di Lexter Italia. "Attraverso la realizzazione di progetti innovativi mettiamo a disposizione del partner un valore aggiunto che ci trasforma da "box-moving" a "project-moving". Con un'organizzazione snella e veloce, i reparti commerciale, tecnico e amministrativo lavorano a stretto contatto per offrire l'analisi delle esigenze e proposta della soluzione, contratti di assistenza tecnica su misura, supporto per la gestione dei materiali di consumo, disponibilità prodotti a magazzino, formazione tecnica e commerciale, noleggio a lungo termine.

nel modo di lavorare delle persone." Nel caso specifico, l'introduzione dei Google Glass è stata curata in sinergia con la responsabile operativa di deposito Monica Gazzola, una carriera iniziata nel customer care dell'azienda e via via maturata sino alla direzione dell'impianto. "Nel deposito" spiega Gazzola "sono operative 25 risorse dirette e 70 indirette e vengono gestiti più di 10.000 codici, per l'80% appartenenti al comparto farmaceutico e per il 20% a quello industrial. I flussi generati sono estremamente tesi e riguardano le gestioni di 1.900.000 righe d'ordine, 190.000 spedizioni, 120.000.000 pezzi, 1.100.000 colli spediti (altri parametri a vostra discrezione)". L'introduzione dei Google Glass, dotati di tecnologia Voice, è stata

decisa dal management di Silvano Chiapparoli per migliorare la gestione della fase di preparazione dei bancali destinati alla spedizione. Quando cioè i colli in uscita, generati in modalità pick & pack o a seguito di sventagliamento da prelievo massivo (eseguito con l'ausilio della tecnologia Voice), vengono prelevati dal sistema a pettine di fine processo da un operatore e trasferiti sul bancale di spedizione, solitamente collocato in prossimità della rulliera associata in modo dinamico ad uno specifico trasportatore. In precedenza gli operatori eseguivano il lavoro di composizione del pallet di spedizione prelevando ogni collo dopo averne letto il codice a barre utilizzando terminali RF classici o indossabili. "Una volta



ENERGISING LOGISTICS

Focused on delivering professional freight support operations for the international energy and marine sectors.



PENTAGON

ITALIA

www.pentagonfreight.com

AFRICA
ASIA
AUSTRALIA
CANADA
CASPIAN
CHINA
EUROPE
MIDDLE EAST
SOUTH AMERICA
UK
USA

composto il pallet, veniva eseguito il controllo con la spunta dei codici di ogni singolo collo che era stato preventivamente caricato con l'etichetta all'esterno proprio per consentire la verifica finale. In caso di errore, era necessario smontare il pallet e correggere la composizione" spiega Monica Gazzola.

"Abbiamo deciso di intervenire sul processo con l'implementazione della tecnologia voce" sottolinea Sangermani "per migliorare da un lato le performance operative, aumentando la velocità e riducendo gli errori, e dall'altro l'ergonomia e le condizioni di lavoro evitando agli operatori di svolgere le operazioni di carico con il peso dei dispositivi indossabili o l'intralcio di quelli tradizionali." La scelta di sperimentare hardware non convenzionali è stata determinata dalla necessità da parte di Chiapparoli di tutelare gli investimenti già dedicati all'implementazione di sistemi proprietari: da qui l'avvio di un pilota che riguardasse l'utilizzo di un applicativo vocale estremamente versatile, vo-CE di Itworks, su piattaforma Android interfacciata direttamente con AS400. Secondo Walter Macchi, Key Account manager di Lexter Italia, hardware integratore che ha gestito l'operazione "uno degli aspetti più interessanti di tutto il pilota è stata la creazione di un gruppo di lavoro molto coeso e orientato all'obiettivo, composto dai team di Chiapparoli, Lexter e Itworks, che ha portato al test e all'implementazione di un device composto da Google Glass, come supporto alla tecnologia voce su sistema operativo Android, connessi via Bluetooth a un ring scanner utilizzato per leggere i codici dei



Gian Luigi Sangermani, Monica Gazzola e Walter Macchi, key account manager di Lexter Italia. "Uno degli aspetti più interessanti di tutto il pilota è stata la creazione di un gruppo di lavoro molto coeso e orientato all'obiettivo, composto dai team di Chiapparoli, Lexter e Itworks" ha sottolineato Macchi



Pur mantenendo saldo il focus societario sull'offerta di servizi logistici e a valore aggiunto per il comparto farmaceutico (che riguarda il 90% dell'operatività) Silvano Chiapparoli Logistica si è aperta negli ultimi anni anche a settori compatibili come luxury, cosmetica ed healthcare

colli. Si tratta, ad oggi, della soluzione per lavorare a mani libere più innovativa presente sul mercato". "Si è trattata" spiega Sangermani "di una vera e propria partnership

win-win, che ci ha permesso di raggiungere gli obiettivi fissati sia a livello operativo, sia sotto il profilo IT e ha consentito a Itworks di perfezionare l'integrazione tra vo-CE e Android."

L'introduzione dei dispositivi così configurati ha portato alla definizione di nuove modalità di lavoro. L'operatore, prima di procedere alla creazione del bancale, legge il codice che indentifica l'unità di spedizione tramite il ring scanner e procede al riconoscimento del barcode del collo

situato sul pettine, al suo prelievo e posizionamento sul pallet come indicato dal sistema. In caso di errore un segnale sonoro avvisa l'operatore che controllerà sul monitor del Google Glass il corretto posizionamento del collo in questione. "L'inserimento dell'allarme sonoro" spiega Macchi "evita all'operatore di guardare continuamente il monitor e di affaticare in questo modo lo sguardo"; per lo stesso motivo sono state definite opportune turnazioni che consentono al personale addetto

di variare la propria attività prendendo parte alle differenti fasi del processo. I risultati della fase pilota hanno fornito performance superiori a quelle attese: un saving del 20% sulle risorse utilizzate alla fine del pettine, un aumento della velocità del processo, l'abbattimento degli errori e la possibilità di comporre il bancale ottimizzandone gli spazi poiché non è più prevista la spunta finale collo per collo e quindi la necessità di posizionare i barcode rivolti all'esterno.

"Anche se rimangono aperte ancora alcune variabili, legate soprattutto all'intenzione da parte di Google di sviluppare i Glass nel contesto industrial e quindi risolvere alcune fragilità, prima fra tutte la durata della batteria (ad oggi 3 ore, N.d.R.), siamo pienamente soddisfatti dei risultati del pilota e abbiamo intenzione di aprire una nuova sperimentazione che riguarda il loro utilizzo in fase di picking" spiega Sangermani. Un nuovo cantiere di lavoro quindi, che dovrebbe prendere il via nel secondo trimestre del prossimo anno, e finalizzato al raggiungimento degli stessi obiettivi che hanno guidato il precedente: aumentare la produttività e il livello di efficienza operativa. ■

La flessibilità della vo-CE

Francesco Pierpaoli di Itworks non ha dubbi: il connubio fra tecnologia voce e Google Glass offre interessanti prospettive di applicazione nel comparto della logistica, come la possibilità di leggere attraverso la telecamera integrata del QR collocato in testa gli scaffali o l'eliminazione del check digit in fase di picking per ottenere performance sempre più alte in termini di semplicità, velocità e correttezza del processo, in una parola: produttività. "Il pilota sviluppato in partnership con Chiapparoli e Lexter ha confermato la grande facilità di integrazione di vo-CE, in grado di dialogare non solo con Windows ma anche con Android e quindi di seguire il passaggio a diversi terminali e hardware" spiega Pierpaoli. vo-CE è il software sviluppato da Itworks per abilitare i sistemi di gestione del magazzino all'utilizzo della tecnologia vocale: grazie a questo software un WMS che utilizza terminali radio può diventare vocale in modo semplice e veloce, con investimenti contenuti. vo-CE è "hardware independent", richiede infatti solo una piattaforma CE.NET (da 5.0), Mobile (da 2003) o Android (da KitKat) ed un terminale radio, dotato ovviamente di funzionalità audio, equipaggiato con una cuffia microfonica professionale (con microfono direzionale e soppressione del rumore di fondo).



Francesco Pierpaoli, Itworks



I risultati della fase pilota hanno fornito performance superiori a quelle attese: un saving del 20% sulle risorse utilizzate alla fine del pettine, un aumento della velocità del processo, l'abbattimento degli errori e la possibilità di comporre il bancale ottimizzandone gli spazi