

L'importanza che l'ICT riveste all'interno dei processi di gestione aziendale è evidente anche in una società specializzata nell'offerta di servizi logistici. In Sogema l'attività dell'ICT Department si orienta alla customizzazione dei sistemi software di base, alla fornitura di una costante assistenza all'operatività e al supporto per lo sviluppo di un alto grado di reattività aziendale nei confronti delle esigenze del cliente. Con il contributo fondamentale di una soluzione software per la gestione avanzata del magazzino e della tracciabilità.

Servizi logistici

Il connubio vincente tra ICT e operations

«**L**a nostra società, che definisco una "squadra corta" per snellezza e dinamismo, ha un ICT Department importante e particolarmente integrato nelle operations». Questo, testualmente, quanto affermato da Alessandro Olivieri, Managing Director di Sogema, e che testimonia l'alto livello di considerazione in cui è tenuto il contributo che l'ICT fornisce ai processi di gestione della società.

Qualche indicazione su Sogema è necessaria per individuare il contesto economico nel quale opera. Essa inizia la propria attività nel 1982 con 27 dipendenti e un magazzino di 9.000 m². Nel tempo potenzia la propria presenza sul mercato finché, alla fine dell'anno 2000, viene acquisita da DLogistics AG, una multinazionale tedesca leader nel settore della logistica integrata a livello europeo, che oggi la possiede completamente.

Il fatturato annuale è di circa 28 milioni di euro, ottenuto grazie all'attività delle due principali strutture logistiche: un magazzino presso la sede dell'headquarter a Fagnano Olona, con una superficie di circa 29.000 m², e un altro sito, dislocato a Oleggio (NO), di circa 42.000 m². Un terzo impianto, di 3.600 m², destinato in modo specifico a un cliente del comparto chimico, è ubicato a Busto Garolfo e costituisce un sito "stand-alone", separato dagli altri a causa della tipologia dei prodotti gestiti.

La società occupa direttamente un centinaio di dipendenti, un terzo dei quali dedicati prevalentemente ad attività di tipo *after sales* più che di logistica, e circa 350/400 persone di terze parti, che supportano la gestione dei magazzini vera e propria. A proposito del ruolo e del valore delle risorse umane, Olivieri ri-

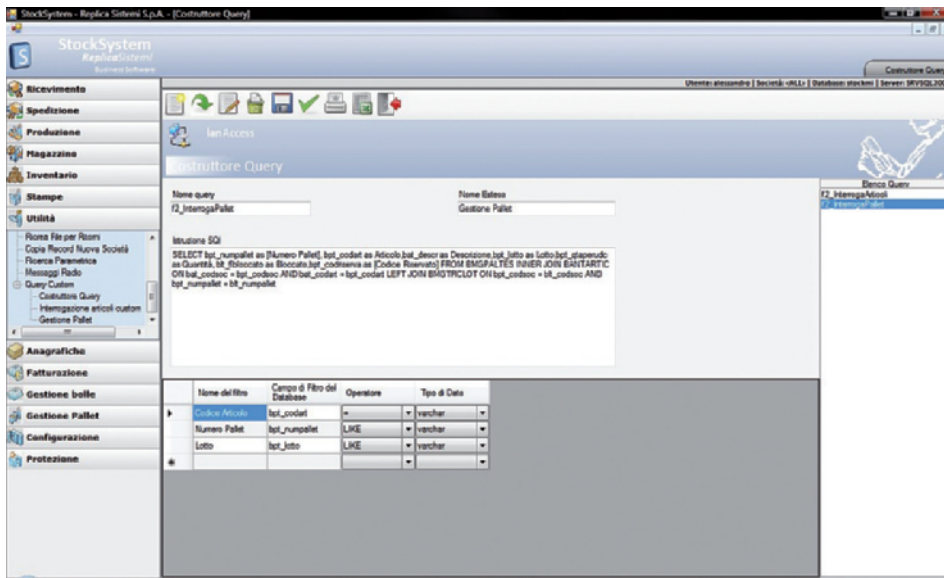
tiene che «più passa il tempo e più crescono le difficoltà di gestione e di potenziamento del personale interno ed esterno; aumenta, di conseguenza, l'attenzione manageriale per l'ottimizzazione dei processi tendenti alla riduzione dei costi e il commitment per l'automazione delle attività».

Lo spazio delle linee di business

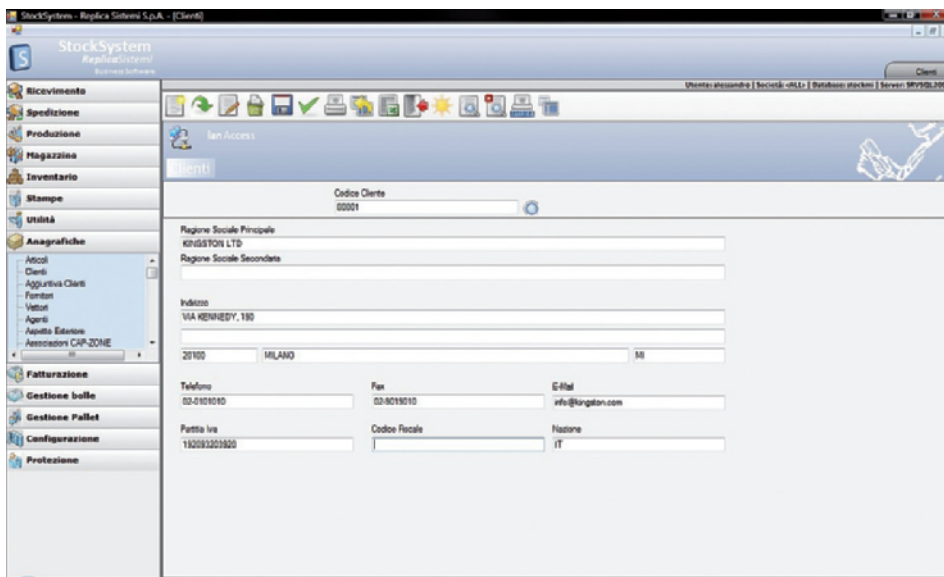
La mission dichiarata da Sogema è di acquisire una posizione primaria nell'offerta di servizi logistici innovativi, diventando un "partner da scegliere" per l'attuazione e lo sviluppo di un progetto logistico su misura, con elevate funzioni di reattività e ottenuto integrando i propri servizi nelle attività dei clienti.

L'attività caratteristica si sviluppa lungo due principali direttrici: il warehousing (prodotti finiti, ricambi, componenti), l'erogazione di servizi a valore aggiunto (packaging, supply chain management, customer service post-vendita) cui si aggiunge, se richiesto dal cliente, la distribuzione (nazionale, dedicata, espressa, internazionale). Sogema ha maturato una competenza specifica nella gestione dei magazzini per i prodotti finiti, anche di alto valore, delle parti di ricambio, degli accessori, della componentistica per l'alimentazione delle linee produttive. Tutti i magazzini vengono gestiti con il sistema di localizzazione sviluppato internamente e integrato dall'utilizzo di dispositivi in radiofrequenza. Le principali caratteristiche dell'offerta sono: la mappatura dei magazzini aggiornata in tempo reale, la tracciabilità dei prodotti, la possibilità di effettuare degli inventari permanenti, il monitoraggio costante delle varie fasi del processo operativo, la condivisione di queste informazioni con i clienti.

La società ha selezionato una serie di partner per realizzare anche dei servizi avanzati di di-



Tutti i clienti di Sogema vengono gestiti con StockSystem di Replica Sistemi. Il package è stato integrato nei processi aziendali e personalizzato in funzione delle problematiche e delle esigenze di ogni cliente.



StockSystem si propone come una soluzione software per la gestione avanzata del magazzino e della tracciabilità, con funzionalità potenziate anche grazie a tecnologie avanzate quali la radiofrequenza, il wireless e il riconoscimento vocale.

distribuzione. I criteri di scelta si basano sull'efficienza del singolo partner in una determinata zona, in un certo canale distributivo, in un settore merceologico specifico o in un servizio particolare. Ogni partner ha condiviso le

procedure operative e informatiche in modo da essere totalmente integrato nella gestione dell'informazione e nella customizzazione del servizio concordato con il cliente. Sogema ha un'esperienza specifica anche in atti-

vità "corollarie" rispetto al classico servizio di logistica integrata. In particolare, ha affinato la propria capacità di integrazione nella supply chain del cliente con attività quali la pianificazione degli acquisti del prodotto finito e del materiale di packaging, la fatturazione dei prodotti, la consulenza nell'individuazione dei fornitori, le operazioni di packaging, la gestione di servizi di post-vendita ai clienti.

«Puntiamo, innanzitutto, sul warehousing dei prodotti che necessitano di un livello di picking e packaging particolari – precisa Olivieri. Quando i clienti lo chiedono, prendiamo in carico anche la distribuzione, mettendo a disposizione le nostre competenze per individuare le soluzioni più idonee in funzione della tipologia del prodotto, delle caratteristiche della distribuzione e del mercato di destinazione. Se necessario, mettiamo in gioco anche il nostro potere contrattuale poiché l'essere capaci di concepire un progetto completo e renderlo definitivo, reale, è una nostra prerogativa».

Attualmente si riscontra che ben poche società di logistica sono realmente in grado di gestire completamente ogni fase della supply chain. Sogema si concentra su alcune attività caratteristiche e investe risorse in ciò che ritiene più confacente alle proprie capacità. Laddove fosse necessario, sarebbe in grado di completare la propria offerta con servizi di inbound logistic, di shipping e di supporto all'esportazione.

«Cito un caso emblematico della nostra attività che riguarda la Sanford, divisione della multinazionale Newell Rubbermaid, una "Fortune 500 company", per la quale abbiamo realizzato un progetto completo di gestione della supply chain. La società è leader mondiale del settore degli articoli per la scrittura ed è generalmente conosciuta grazie ad alcu-

ni suoi brand di prestigio come Paper Mate, Waterman, Parker, Rotring, Dymo. Per questa impresa abbiamo messo a punto una soluzione logistica che parte dal ricevimento di un budget (a livello annuale, poi aggiornato di mese in mese) per tutti Paesi europei gestiti commercialmente.

In base a questa informazione, tramite un sistema MRP, gestiamo direttamente gli ordini alle fabbriche oppure ai fornitori. I nostri interlocutori sono dei manager localizzati, per esempio, negli USA e in Cina quindi, anche solo per il gioco dei fusi orari, lo scenario è piuttosto complesso.

Ci occupiamo della fase di inbound, quindi curiamo i noli marittimi, gli sdoganamenti e, infine, gestiamo, nel nostro magazzino, il prodotto, che, a disposizione delle varie filiali europee, tramite processi diversificati di packaging, subisce prima della spedizione una trasformazione da prodotto base a prodotto finito. Il processo prevede che ogni filiale, con una settimana di anticipo, ci faccia pervenire i suoi fabbisogni di prodotto finito; le informazioni ricevute danno luogo, tramite un'applicazione informatica ad hoc, alla definizione dei programmi di lavorazione. A questo punto, partendo dai singoli articoli (pennarelli o biro o matite) con l'utilizzo sia di mano d'opera specializzata che di linee di confezionamento specifiche, trasformiamo il prodotto nudo in un prodotto finito munito di barcode, confezionato in cartoncini, in blister mono e pluricodice, in espositori multiprodotto o in altre confezioni predefinite, consegnandolo infine a uno degli undici magazzini centrali ubicati in Europa».

Tutto ciò comporta anche una rilevante attività di *purchasing del packaging material* che serve per trasformare la singola penna in un prodotto finito vendibile.

L'infrastruttura informativa

L'attività dell'ICT Department di Sogema si orienta alla customizzazione dei sistemi software di base, alla fornitura di una costante assistenza all'operatività e al supporto per lo sviluppo di un alto grado di reattività aziendale nei confronti delle esigenze del cliente. Le funzioni caratteristiche sono il monitoraggio della pianificazione, degli acquisti, del packaging; la flessibilità nella gestione dei flussi di informazioni logistiche e l'integrazione con i sistemi del cliente; la centralizzazione della gestione globale delle informazioni con postazioni periferiche per l'amministrazione locale dei sistemi; il DWM, Data Warehouse Management, per i dati e le statistiche.

A proposito di Warehouse Management - non in senso informatico, cioè di struttura dati di supporto per l'analisi dei fatti aziendali e dei processi decisionali, bensì in senso logistico "puro", cioè di gestione dei magazzini fisici -

SISTEMI SOFTWARE PER LA SUPPLY CHAIN

Fondata nel 1980, oggi Replica Sistemi è un gruppo di oltre 140 persone e si propone come una delle maggiori aziende produttrici di sistemi software per la gestione della supply chain, della logistica, del magazzino, della movimentazione delle merci e dei trasporti. Le soluzioni realizzate fanno un ampio uso delle tecnologie più moderne disponibili sul mercato. Vengono utilizzati, infatti, dispositivi in radiofrequenza, sistemi tag RFID e vocali, che uniti a software specifici riescono ad adattarsi a ogni situazione operativa. Oltre 600 aziende hanno adottato le soluzioni di Replica Sistemi determinandone il successo. Essa è rappresentativa della forza di quelle piccole e medie imprese italiane che, grazie all'intuizione manageriale e alle potenzialità insite in un prodotto innovativo, sono riuscite a conquistare quote significative di mercato.

Sogema ha scelto un prodotto che il mercato classifica tra i "best-of-breed": StockSystem di Replica Sistemi.

Il prodotto si propone come una soluzione software per la gestione avanzata del magazzino e della tracciabilità, con funzionalità potenziate anche grazie a tecnologie avanzate quali la radiofrequenza, il wireless e il riconoscimento vocale. Oltre alla capacità di gestire in maniera semplice ed efficace le diverse tipologie di magazzino e di merci, StockSystem, grazie a interfacce standard, è facilmente integrabile con la maggior parte dei sistemi gestionali presenti sul mercato. Accurata è la protezione della security e della privacy: ogni operatore che si connette al sistema è dotato di codice e password che determina, oltre alla lingua di utilizzo, le funzioni alle quali può accedere. La proposizione di valore del prodotto è sintetizzabile in pochi spunti, estremamente importanti: aumento della produttività; diminuzione dei tempi di controllo e stoccaggio della merce; riduzione dei tempi di prelievo e dei costi globali di gestione; eliminazione degli errori; aumento della sicurezza transazionale.

«Tutti i nostri clienti vengono gestiti con StockSystem - fa notare Olivieri. Il package è stato integrato nei nostri processi aziendali e personalizzato, con l'aiuto di Replica, in funzione delle problematiche e delle esigenze di ogni cliente. Ritengo che la scelta di StockSystem, effettuata nel 2002 dopo un'analisi approfondita e un esame accurato delle prestazioni in una molteplicità di casi reali, rappresenti una delle chiavi di successo di Sogema».

Nel corso degli anni, grazie al successo che ha riscosso StockSystem, il rapporto tra Sogema e Replica si è consolidato. Sogema ha accettato la sfida di riporre una buona dose

The screenshot shows the StockSystem software interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Ricevimento', 'Spedizione', 'Produzione', 'Magazzino', 'Inventario', 'Stampa', 'Utilità', 'Anagrafiche', 'Fatturazione', 'Gestione bolle', 'Gestione Pallet', 'Configurazione', and 'Protezione'. The main window displays a table titled 'Gestione Pallet' with columns: 'Materiale Pallet', 'Attuale', 'Descrizione', 'Lotto', 'Quantità', 'Biscate', and 'Codice Reservato'. The table lists various pallet types and their quantities.

Materiale Pallet	Attuale	Descrizione	Lotto	Quantità	Biscate	Codice Reservato
05000000	01300016	TAGLIATELLE A.	7054	96.000		
05000004	01300030	SPINACI MOZZA.	2276	120.000		
05000005	01400159	274 FOCACCIS.	7319	48.000		
05000006	01400159	274 FOCACCIS.	7319	48.000		
05000007	01400160	278 FOCACCIS.	7319	48.000		
05000008	01400160	278 FOCACCIS.	7319	48.000		
05000009	01700124	CALAMARI ALLA.	02607	72.000		
05000010	01300218	111 SUGO FOR.	UP98	138.000		
05000011	01700024	VONGOLATA P.	UP29	138.000		
05000012	01700025	COZZE ALLA M.	UP16	120.000		
05000013	01700025	COZZE ALLA M.	UN06	120.000		
05000014	01700029	PRONTO 3000.	UL17	120.000		
05000015	01700416	ASTICE AMERIC.	07134	72.000		
05000016	01700416	ASTICE AMERIC.	07134	72.000		
05000017	01700418	GAMBERI INT. A.	12005	48.000		
05000018	01700417	TR. SALMONE S.	189007	90.000		
05000019	01700417	TR. SALMONE S.	189007	90.000		
05000020	01700419	CAPESENTE SK.	189007	80.000		
05000021	01700419	CAPESENTE SK.	189007	80.000		
05000022	01700191	815047 FIL. ROM.	HB 14	40.000		
05000023	01700191	815047 FIL. ROM.	HB 14	40.000		
05000024	01300422	ARROSTI ARROCC.	UP06	72.000		

Accurata è la protezione della security e della privacy: ogni operatore che si connette al sistema è dotato di codice e password che determina, oltre alla lingua di utilizzo, le funzioni alle quali può accedere.

to rilevante. Attualmente il nostro obiettivo, per quanto riguarda la parte di gestione dei magazzini, consiste nello sviluppo e messa in opera di un processo di affinamento delle procedure, attuabile anche tramite l'adozione di tecnologie innovative. È un progetto che intraprenderemo senza lanciarsi in voli pindarici o costruire cattedrali nel deserto poiché dobbiamo operare cercando di migliorare l'efficienza dei processi e ricordando che viviamo in un mercato estremamente dinamico, dove bisogna mantenere un livello di competitività molto elevato.

Ne discende che gli investimenti devono produrre un ritorno nel breve-medio termine, perché tali sono le durate dei contratti. Le soluzioni da individuare e implementare devono produrre vantaggi in tempi ridotti ed essere coerenti con le nostre strategie e le dinamiche del mercato».

Sogema, pur avendo raggiunto un buon livello di performance, persegue l'eccellenza operativa. Per quanto riguarda l'efficienza dei magazzini, sono in corso dei progetti che riguardano una "giusta" integrazione tra l'attuale WMS, basato su StockSystem, e i processi di automazione. «Sarà una fase molto delicata dello sviluppo dei nostri processi logistico-informativi – conclude Olivieri – perché, essendo nevralgica per la società, dovrà essere solida e funzionare, per forza, in modo perfetto. Da questo punto di vista, ancora una volta il livello del rapporto di collaborazione con Replica sarà di fondamentale importanza».

di fiducia in una società che stava crescendo; Replica, di converso, si è sempre mostrata attenta alle esigenze del cliente e molto coinvolta nelle implementazioni, tanto che oggi ha la possibilità di effettuare delle dimostrazioni all'interno dei magazzini di Sogema.

«Sogema tratta prodotti che appartengono a settori merceologici estremamente diversificati. Oltre agli articoli di scrittura, siamo presenti nel comparto dell'orologeria e della piccola gioielleria. Riserviamo circa 12.000 m² di magazzino a questo settore; nel 2008 gestiremo, come prodotti finiti, circa 10 milioni di pezzi per clienti come Binda, Morellato, e Global Watch Industries. La gestione di questi prodotti deve essere particolarmente dinamica in quanto si tratta di prodotti di fatto appartenenti al mondo "Fashion", caratterizzato da alte punte stagionali e grande turnover di prodotti. La necessità di gestire questi prodotti, non solo per il mercato nazionale ma anche per quasi tutti i Paesi del mondo, presuppone una forte customizzazione del software ge-

stionale di magazzino. Molti clienti di Sogema appartengono a uno stesso settore, ma le esigenze e le procedure operative di ognuno sono diverse, quindi altrettanto diverse sono le personalizzazioni del package.

È ovvio, quindi, che si dia molta importanza e molto valore aggiunto agli aspetti informatici. L'attività del reparto ICT si inquadra in due aree di sviluppo: realizzare dei sistemi software proprietari e proseguire nel consolidamento della collaborazione con i partner, tra i quali Replica è certamente uno dei più importanti. In futuro vorremmo creare dei piccoli package, che chiamo "corollari" del WMS canonico, riguardanti, per esempio, il miglioramento dell'interazione con i clienti e il sistema di pianificazione e controllo, che può estendersi fino alla fase di distribuzione nei casi in cui questa attività ci venga affidata».

Tra efficienza e competitività

«Il rapporto con Replica si è sviluppato nel tempo e oggi è a un livello di approfondimen-