

2010 NR7  
ITALIA

# zetes GLOBE



Consolidare ha aiutato **DHL** ad aumentare la flessibilità dell'azienda e migliorare la qualità del servizio

Día consente ai suoi magazzini internazionali di parlare una sola lingua con il **vocale e RFID**

**L' Inaccuratezza dei Dati** costa a fornitori e retailers inglesi circa 1,6 miliardi di euro l'anno

## contenuti

### 03 SGUARDO SULLA TECNOLOGIA

La tracciabilità inizia con un'accurata identificazione dei prodotti (p3)

La gestione della catena del freddo e il controllo della temperatura (p4)

Come scegliere il terminale veicolare adatto (p4)

### 05 SGUARDO SUL MERCATO

Il mercato delle parti di ricambio per auto si muove a gran velocità (p5)

Il cibo che mangio è veramente fresco? (p5)

DHL consolida i suoi fornitori: procedure più snelle e migliore qualità del servizio (p6)

### 08 STORIA DI UN SUCCESSO

DIA ha magazzini in tutto il mondo che comunicano tra loro grazie al vocale e RFID (p8)

### 10 OPINIONE

L'inesattezza dei dati costa a retailer e fornitori inglesi circa 1,6 miliardi di euro l'anno (p10)

CIE - Carta d'Identità elettronica in Italia (p11)

### 11 VARIE

Chi sfrutta i vantaggi dell' Auto-ID? (p11)

Agenda (p11)

Contatta uno specialista (p11)

### 12 L'ULTIMA PAROLA

Sviluppate in Italia nuove funzionalità per la multi preparazione e ventilazione (p12)

ZETES srl  
Via Toscana 1  
Fraz. S. Bovio  
20068 Peschiera Borromeo (MI)  
Phone: +39.02.753.07.48  
Fax: +39.02.70.30.18.15  
info@it.zetes.com

Questa newsletter è edita dalla  
filiale italiana del Gruppo Zetes.  
Per ulteriori informazioni,  
visitare il sito [www.zetes.it](http://www.zetes.it)

Editore Responsabile: Sarah Dheedene,  
rue de Strasbourg 3, 1130 Brussels, Belgium

**zetes**  
**GLOBE**



## editoriale

Gentili lettori,

so quello che starete pensando : di nuovo la newsletter Zetes? Non ho tempo.

Vi faccio una proposta : fermatevi qui e telefonate , posso raccontare a voce in quale direzione si sta muovendo la tecnologia, del resto il vocale è il nostro forte. 02-7530748

Sempre pensando al tempo, una parola semplice ci accomuna: la velocità. Nella nostra vita quotidiana così come nel commercio essa ci consente di avere a nostra disposizione tutto e sempre, ma l'arte del saper scegliere i frutti di stagione significa conoscere ciò che desideriamo, risparmiare denaro, e non ultimo preservare il nostro ambiente.

In tempi di budget le aziende decidono il futuro e nelle pagine che seguono sono certo che troverete numerosi spunti di riflessione. Per esempio DHL ha deciso di scegliere due soli fornitori per snellire le sue procedure e uniformarle, DIA ha utilizzato la tecnologia vocale e RFID per far parlare tutti i suoi magazzini, e sono situati in nazioni diverse. Anche qui in Italia c'è che si è fermato un attimo per decidere : cosa voglio? Spendere adesso per risparmiare in futuro battendo la concorrenza è un discorso spinoso, ma se sappiamo come aprire il riccio, il nostro premio sarà la castagna.

Buon lavoro,

**Giuseppe Agresti**  
**Country Manager**  
**Zetes srl**

# LA TRACCIABILITÀ INIZIA CON UN'ACCURATA IDENTIFICAZIONE DEI PRODOTTI

## UN'EFFICIENTE ETICHETTATURA DEI PRODOTTI NON DEVE INFLUENZARE LA VELOCITÀ DI PRODUZIONE

### MANUFACTURING | WAREHOUSING

“Per conformarsi alle normative nazionali e internazionali, le imprese di settori quali il farmaceutico e l'industria alimentare e delle bevande, devono assumersi la responsabilità della tracciabilità dei propri prodotti”, spiega Jean-Jacques Schormans, direttore generale del centro innovazione 3i Print & Apply di Zetes. “E le normative sono sempre più severe”. Pensate ad esempio alle raccomandazioni dell'EFPIA (Federazione Europea delle Industrie e delle Associazioni Farmaceutiche) in merito alla tracciabilità dei prodotti farmaceutici, già incluse nella legislazione nazionale francese e turca. Nell'industria alimentare invece, crescenti preoccupazioni sulla qualità e l'origine dei prodotti hanno portato ad adottare un grande numero di norme a livello europeo. Una delle ultime adottate dal Parlamento europeo stabilisce che le informazioni sulle confezioni dei prodotti alimentari dovrebbero essere di più, migliori e più visibili.

### Un'efficiente aggregazione dei dati è fondamentale per una tracciabilità ottimale

L'etichettatura e l'identificazione dei prodotti sono il primo passo nella catena della tracciabilità. Ogni prodotto riceve un'etichetta con informazioni di base per il consumatore, come data di scadenza, numero di lotto e numero di identificazione della linea di produzione. L'integrazione del sistema ERP dell'azienda con l'applicazione Print & Apply permette di includere le giuste informazioni sull'etichetta. Nella fase successiva, le confezioni sono imballate in scatole più grandi. Utilizzando codici a barre che includono informazioni riguardo al contenuto, occorre rendere identificabili anche queste scatole, permettendo all'azienda di tracciare la produzione. La tracciabilità non termina qui poiché le scatole sono posizionate su pallet per la messa in magazzino e il trasporto. Ovviamente anche ogni singolo pallet deve essere tracciabile.

### Integrazione

L'applicazione di un sistema Print & Apply richiede in genere un'integrazione con altre soluzioni. Una soluzione Print & Apply a livello consumer è spesso la parte più difficile poiché i prodotti arrivano in tutte le forme e dimensioni. Un sistema di orientamento dei prodotti potrebbe rendersi necessario per garantire che il prodotto sia posizionato nel giusto modo rispetto al sistema Print & Apply. I controlli di qualità vengono integrati nella soluzione - telecamere e lettori di codici a barre - per verificare la leggibilità delle etichette applicate alle confezioni. Oltre alla qualità, anche la velocità di produzione è di grande importanza. Le soluzioni Print & Apply devono infatti essere integrate in modo fluido nelle linee di produzione ad alta velocità, senza rallentare il processo produttivo.

### Continuo adeguamento agli sviluppi del mercato

La crescita dell'esigenza di tracciabilità porta importanti sviluppi nel settore dell'Auto-ID. I tradizionali codici a barre

vengono lentamente sostituiti da altri mezzi di identificazione che offrono numerosi vantaggi. I tag RFID ad esempio possono essere letti da maggiori distanze o si possono adattare meglio ad ambienti più difficili, però sono costosi. L'introduzione di Databar offre un'alternativa per l'identificazione di prodotti di piccole dimensioni, ad esempio frutta e verdura, mentre Datamatrix è un tipo di codice a barre che può contenere un maggior numero di informazioni specifiche, come numero di lotto, codice del prodotto e data di scadenza, e può essere ricostruito più facilmente se danneggiato. Questo codice a barre è raccomandato dall'EFPIA per l'identificazione dei prodotti farmaceutici.

È pertanto importante che i fornitori di soluzioni Print & Apply seguano questi progressi e permettano ai propri clienti di trarne vantaggio, integrando le loro soluzioni con questi miglioramenti tecnologici.

### Competenze

Come già sottolineato, attuare una soluzione di etichettatura richiede una notevole competenza in svariati settori. Zetes è in grado di seguire ogni aspetto della soluzione: offre tutte le attrezzature necessarie, l'installazione di nastri trasportatori, integra stampanti di etichette, realizza sistemi di telecamere per controllare la leggibilità delle etichette presenti su ogni confezione, sviluppa tecniche PLC per gestire tutte le macchine e infine integra l'intera soluzione con il sistema di produzione del cliente. “Le nostre soluzioni sono studiate per integrarsi con linee di produzione ad alta velocità, garantendo la sicurezza delle operazioni di marcatura, ispezione e archiviazione dei dati”, conclude Jean-Jacques Schormans.

**| MAGGIORI INFO? | per contattare uno specialista, vedi p11**



Le soluzioni Print & Apply devono essere integrate senza strappi nelle linee di produzione ad alta velocità di un'azienda

## LA GESTIONE DELLA CATENA DEL FREDDO E IL CONTROLLO DELLA TEMPERATURA

### IL TAG DI TEMPERATURA RFID AIUTA LA GESTIONE DELLA QUALITÀ DEI PRODOTTI E OTTIMIZZA LA VITA SULLO SCAFFALE

#### TRASPORTI E LOGISTICA | 3PL | FOOD & BEVERAGE

La gestione della catena del freddo richiede una determinata temperatura per le procedure di fabbricazione, conservazione e trasporto delle merci - tipicamente prodotti farmaceutici ed alimentari. Di solito la temperatura delle merci viene misurata in momenti specifici: "In questo modo si ha solo un monitoraggio frammentato", spiega Pascal Durdu, Innovation Manager di Zetes. "Anche se la temperatura è corretta all'arrivo, non si è mai certi di quale fosse durante il trasporto". Una gestione efficace della catena del freddo richiede un monitoraggio, una registrazione ed una documentazione costanti, resi possibili dall'uso di tag di temperatura RFID.

#### Un sostegno alla qualità

Con l'attuale prassi di gestione della catena del freddo, i distributori di generi alimentari si trovano a dover gettare via i prodotti in caso di mancato rispetto delle raccomandazioni inerenti alla temperatura; a volte sono prodotti in ottime condizioni. Pascal Durdu aggiunge "Naturalmente, la tecnologia non può migliorare la qualità degli alimenti, ma può aiutare a ritardare la perdita di qualità".

Per esempio, se le banane sono trasportate o conservate ad una temperatura sbagliata perdono peso: questo significa che

sulla confezione delle banane potrebbe essere indicato un peso superiore a quello reale. La temperatura è fondamentale anche per la frutta delicata, come i lamponi: quando non sono maneggiati alla temperatura corretta, iniziano a deteriorarsi più rapidamente del solito.

Un sistema di gestione della catena del freddo basato sulla lettura di tag di temperatura RFID può risolvere tutti questi problemi. Pascal Durdu conclude: "I tag registrano la temperatura dell'ambiente in cui si trovano i prodotti. Il sistema raccoglie tutti i dati e invia un allarme quando la soglia di temperatura sta per essere superata - coinvolgendo l'intera supply chain ed i suoi numerosi e diversi operatori". In questo modo, vengono effettuate misurazioni costanti che impediscono la perdita di qualità e gli sprechi. "La soluzione ottimizza la gestione del magazzino per il distributore, offrendo un sostegno pratico per decisioni LIFO (Least Shelflife First Out - minore conservabilità, primo uscito), messe in atto al posto delle meno proficue procedure FIFO (First In First Out - primo entrato, primo uscito) e FEFO (First Expired First Out - primo scaduto, prima uscito)".

**| MAGGIORI INFO? | per contattare uno specialista, vedi p11**

## MOLTO DI PIÙ DI SEMPLICI TERMINALI

### NEL MERCATO DEI TERMINALI VEICOLARI UNA PROGETTAZIONE FLESSIBILE, ACCESSORI ED ERGONOMIA POSSONO FARE LA DIFFERENZA

#### MANUFACTURING | WAREHOUSING | RETAIL

La scelta del terminale veicolare comporta l'interazione fra soggetti molto diversi tra loro: l'operatore, che ha bisogno di un dispositivo facile da usare e in grado di semplificare l'esecuzione delle sue mansioni giornaliere; il responsabile IT, interessato ad una integrazione semplice e alla standardizzazione del parco terminali; e infine il direttore finanziario, che cerca di ridurre i costi complessivi di gestione.

Secondo Martin Schön, direttore generale di IND, la divisione Zetes specializzata nella produzione di terminali veicolari di alta qualità, "non è la tecnologia che contraddistingue un terminale. La differenza è data dalla capacità di integrare i vantaggi della tecnologia con una migliore ergonomia". Gli abbiamo chiesto quali siano gli elementi importanti da considerare nella scelta del terminale giusto:

**Staffe di fissaggio:** Il modo corretto di montare un terminale è fondamentale. Si deve essere sicuri che il terminale si trovi esattamente alla stessa altezza degli occhi dell'operatore, evitando così il riflesso dello schermo. Verificare che il fornitore disponga di una vasta serie di staffe per poter eseguire il montaggio in funzione delle esigenze personali.

**Schermo:** Applicazioni di diverso tipo possono richiedere schermi di dimensioni differenti. Scegliere lo schermo che meglio si adatta all'applicazione e al carrello. Gli schermi il cui angolo può essere facilmente regolato per garantire una leggibilità ottimale aumentano il comfort e la sicurezza dell'operatore.

**Accessori:** Con centinaia di input ogni giorno, sono necessarie tastiere robuste. In caso di spazio limitato o budget ridotto, le tastiere virtuali possono rappresentare una valida alternativa. È importante garantire la facilità di integrazione con altri dispositivi Auto-ID, come stampanti e scanner.

**Elementi standard:** I terminali con una struttura standard e uno schermo flessibile consentono di armonizzare la gestione del parco terminali. Ciò riduce anche i costi qualora siano necessari nuovi schermi (di diverse dimensioni) per soddisfare i requisiti di nuove applicazioni.

**Cablaggio:** Un convertitore DC/DC fissato sul retro del terminale evita montaggi complicati e l'impiego di molti cavi, facilitando l'accessibilità in caso di manutenzione.

A Settembre IND ha lanciato la nuova generazione di terminali veicolari. Commenta Martin Schön: "Continuiamo a fare la differenza mettendo al primo posto la flessibilità e l'ergonomia. Ascoltiamo attentamente il cliente e solo in seguito assembliamo tutti i pezzi necessari, accompagnati dalle soluzioni software di Zetes. Con questo approccio offriamo ai nostri clienti molto di più di semplici terminali".

**| MAGGIORI INFO? | per contattare uno specialista, vedi p11**



## IL MERCATO DELLE PARTI DI RICAMBIO PER AUTO SI MUOVE A GRAN VELOCITÀ

LE APPLICAZIONI VOCALI E LA PROVA DI AVVENUTA CONSEGNA MIGLIORANO I PROCESSI, L'ACCURATEZZA E LA QUALITÀ

AUTOMOTIVE | 3PL | TRASPORTI E LOGISTICA | WAREHOUSING

Doyen Auto è un distributore europeo di parti di ricambio per auto. L'azienda ha un centro logistico a Seneffe, dove gestisce 76.000 riferimenti nel suo magazzino di 17.000 mq, oltre due milioni di ricambi. Christian Célis, direttore della logistica di Doyen Auto, illustra l'importanza del sistema Auto-ID nell'automazione dei processi.

**Quali sono le principali sfide che dovete affrontare nel vostro settore?**

**Christian Célis** "Operiamo in un mercato altamente competitivo dove è fondamentale effettuare consegne in tempi rapidi. A seconda di quando viene piazzato un ordine, siamo in grado di consegnare il giorno stesso, la notte o il mattino successivo. Precisione e rapidità sono i due elementi che ci contraddistinguono. Poiché i clienti inseriscono gli ordini il più tardi possibile, spesso solo pochi minuti prima del termine di scadenza, Doyen Auto aveva bisogno di un sistema che consentisse di gestire con precisione un alto numero di dati a velocità elevata".

**Come affrontate queste sfide?**

**Christian Célis** "Il sistema Auto-ID ci aiuta a velocizzare i processi. Registriamo il ricevimento della merce mediante lettura di codici a barre con terminali portatili. Per il prelievo ordini, utilizziamo applicazioni vocali. L'integrazione di questi strumenti ci consente di lavorare più velocemente e in modo più accurato. Il nostro tasso di errore è estremamente basso: appena lo 0,05%".

**Come cercate di differenziarvi dalla concorrenza?**

**Christian Célis** "Permettendo ai clienti di restituire la merce, anche se correttamente consegnata, è un modo per differenziarci. Tuttavia, questo presuppone una sfida a livello logistico poiché i ricambi restituiti devono essere correttamente identificati e reinseriti nelle scorte. Pertanto, abbiamo realizzato un nuovo sistema che ci consente di registrare e approvare il flusso di merci restituite.



Accuratezza e velocità sono gli elementi che ci distinguono

Ogni singolo pezzo viene sottoposto a scansione. Quindi il sistema controlla con il nostro ERP se è stato restituito il pezzo giusto. Quando le merci restituite sono sottoposte a scansione presso il cliente, l'accettazione delle merci è confermata con uno stampato".

**Nell'insieme, quali sono stati i vantaggi del sistema Auto-ID per Doyen Auto?**

**Christian Célis** "Senza la tecnologia non sarebbe stato possibile raggiungere gli attuali livelli in termini di qualità del servizio e produttività".

**| MAGGIORI INFO? | per contattare uno specialista, vedi p11**

## IL CIBO CHE MANGIO È VERAMENTE FRESCO?

CONSEGNE PRECISE E TRACCIABILITÀ SONO FONDAMENTALI PER MANTENERE ALTI I MARGINI NEL SETTORE DEL PESCE FRESCO

FOOD & BEVERAGE | MANUFACTURING | TRASPORTI E LOGISTICA | 3PL

La normativa europea impone requisiti sempre più severi in materia di tracciabilità alimentare. Dal campo alla tavola, i prodotti devono essere identificati e tracciati e i dati devono essere archiviati per consultazione futura. Quando si ha a che fare con alimenti deperibili altri aspetti entrano in gioco. Ad esempio garantire un'efficiente gestione della catena del freddo (vedi articolo a pagina 4), ma anche assicurare consegne precise. Se in linea generale le consegne sbagliate comportano risarcimenti costosi e la restituzione della merce, un errore nel settore degli alimenti deperibili si riflette anche nel margine di profitto poiché è maggiore l'impatto sulla vita nello scaffale. Seachill, una delle principali aziende inglesi di lavorazione del pesce fresco, deve affrontare ogni giorno queste problematiche. Deve inoltre garantire tempi di risposta molto brevi. Come riesce a gestire tutto ciò?

**Evitare multe e velocizzare le consegne – contraddizione o realtà?**

In qualità di fornitore di pesce fresco per Tesco, il principale rivenditore inglese di prodotti alimentari, Seachill spedisce e consegna centinaia di pallet di pesce fresco ogni settimana. "I brevi tempi di consegna di Tesco si sono rivelati una vera e propria sfida", commenta Steve Wallace, responsabile IT di Seachill. "A

volte riceviamo ordini a fine giornata, e questo ci lascia poco tempo per la consegna dei prodotti. Il reparto spedizioni ha attraversato momenti difficili nel gestire l'afflusso di dati durante i picchi di consegna".

Per soddisfare le richieste di Tesco, Seachill ha messo a punto una soluzione di acquisizione dati basata su immagini, in grado di catturare e analizzare, con un'unica scansione, grandi quantità di contenitori etichettati. Seachill è dunque in grado di gestire migliaia di casse di pesce in uscita ogni giorno e ha sostituito i più lenti scanner portatili. Oltre a velocizzare il processo di distribuzione, oggi garantisce una precisione del 100% su tutte le consegne di pesce fresco. Visto il livello di precisione, se anche dovesse nascere una contestazione questa soluzione è in grado di fornire un'immagine del pallet spedito, che serve come prova della corretta consegna e delle reali condizioni.

Per la realizzazione di questo Progetto, basato sulla soluzione di Zetes, Visidot, Seachill e Zetes hanno ricevuto un premio in Inghilterra da CILT (Chartered Institute for Logistics and Transport) nella categoria "Materials Handling Equipment and Technology".

**| MAGGIORI INFO? | per contattare uno specialista, vedi p11**

## “CONSOLIDARE AUMENTA LA FLESSIBILITÀ E MIGLIORA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO”

CENTRALIZZANDO I PROCESSI DI APPROVVIGIONAMENTO DHL HA RIDOTTO I COSTI DI ACQUISTO E MIGLIORATO LA GESTIONE FORNITORI

### TRASPORTI E LOGISTICA | INTERNAZIONALI

DHL ha recentemente deciso di semplificare i processi di approvvigionamento scegliendo di lavorare con un numero limitato di fornitori certificati. Erik Brager, Responsabile DHL per Cluster Production Equipment & Air Fleet, sottolinea i vantaggi di questo approccio.

#### Qual è la strategia attuale di DHL per la logistica?

Erik Brager L'ICT acquista sempre maggiore importanza per DHL, così come per tutte le imprese di trasporto e distribuzione. Vista la complessità che comportano gli ordini online, nonché il track & trace delle spedizioni, poter fare tutto questo senza l'IT è semplicemente inimmaginabile. I nostri clienti chiedono continuamente informazioni più accurate e tempi più rapidi nella localizzazione dei loro pacchi e noi ci affidiamo ad un efficiente sistema di tracciabilità per informare i clienti nella maniera più precisa possibile. In concreto questo significa che il flusso dei trasporti effettivi e i flussi IT virtuali devono essere sincronizzati ad ogni livello.



DHL : i clienti desiderano sempre informazioni migliori e più veloci

#### DHL in breve

DHL offre servizi integrati e soluzioni su misura per ogni cliente per gestire il trasporto di documenti, beni e informazioni. La rete internazionale di DHL collega oltre 220 paesi e territori in tutto il mondo. DHL ha inoltre un'esperienza impareggiabile nel trasporto espresso, aereo, marittimo e via terra, offre soluzioni logistiche su contratto e servizi postali internazionali. Il Gruppo ha generato nel 2009 ricavi superiori a 46 miliardi di euro.

DHL ha centralizzato i servizi interni sotto "DHL Global Business Services", una funzione che supporta l'intero gruppo più le diverse unità a livello mondiale, incluse Amministrazione, Operatività, IT, Risorse Umane e Procurement. Questo consolidamento ha consentito all'azienda di diventare più agile, aumentare la flessibilità e migliorare la qualità del servizio nonché pareggiare le economie di scala riducendo i costi.

#### Alcuni dati utili

125.000 dipendenti in tutto il mondo

8 milioni di clienti

presente in 220 paesi

flotta di 350 aerei

autoparco di 75.000 veicoli

4.700 uffici

In aggiunta a queste sfide, nel settore del trasporto e della distribuzione in tutto il mondo si osserva la tendenza verso il consolidamento per aumentare la flessibilità delle attività e migliorare la qualità del servizio. La nostra strategia logistica si propone di allineare in stream le attività in tutti i paesi europei, avvalendoci di un numero inferiore di fornitori. A tale scopo, partendo dal Procurement, stiamo concludendo accordi con alcuni nostri fornitori di fiducia in grado di assisterci nelle diverse zone geografiche dei mercati. Per esempio in passato ogni paese in cui DHL opera veniva seguito da diversi integratori di sistemi, in maniera separata l'uno dall'altro.

Zetes è stata scelta come uno dei due fornitori di fiducia in ciascuno dei 13 paesi europei dove è presente.

#### Qual'è stato il motivo che vi ha spinto a scegliere un numero limitato di partner?

Erik Brager L'obiettivo principale è ridurre sia i costi diretti che indiretti. I costi diretti sono evidenti: se si acquistano grandi quantità dello stesso prodotto nello stesso momento,

il prezzo scende. Tuttavia, molte imprese che operano su scala internazionale tendono a dimenticare che il processo di procurement comporta anche costi indiretti. Se il processo di procurement è decentrato, gli inevitabili sforzi iniziali che ricorrono nella scelta dei fornitori e la gestione delle relazioni con detti fornitori (controllare la solvibilità, gestire gli accordi di servizio e i pagamenti, ...) richiedono molto tempo. Un processo centralizzato con fornitori scelti è pertanto più efficiente in termini di costi.

#### **In che modo lavorate con le filiali per attuare questo progetto?**

**Erik Brager** Nel centralizzare questo processo, è molto importante per DHL preservare l'approccio locale adottato dalle diverse filiali DHL internazionali. Un partner in grado di offrire una presenza geografica estesa è pertanto molto prezioso. Con questo approccio, non trascuriamo il "couleur" locale. Si potranno prendere decisioni centralizzate a livello mondiale per attuare i sistemi Auto-ID, ma la gestione pratica sarà delle filiali locali di DHL e Zetes per ottenere maggiore coinvolgimento e accettazione localmente. Questo riduce anche la pressione del nostro personale locale, che non deve più selezionare i fornitori, visto che la gestione delle relazioni con i fornitori è centralizzata.

### **“SI PRENDERANNO DECISIONI CENTRALIZZATE A LIVELLO MONDIALE, MA LA GESTIONE PRATICA SARÀ A LIVELLO LOCALE PER OTTENERE UN MAGGIORE COINVOLGIMENTO E UNA MIGLIORE ACCETTAZIONE”**

**Le esigenze di DHL per le soluzioni Auto-ID sono molto diverse, sia in termini di tecnologia che di applicazioni. Quali sono stati i criteri di scelta dei due fornitori?**

**Erik Brager** DHL ha contratti internazionali per identificare, stampare, etichettare, prelevare e tracciare pacchi, oltre ad altre applicazioni Auto-ID con grossi fornitori come ZEBRA Technologies, DataLogic e Motorola. Di grande importanza per DHL è stato avere dei partners con esperienza in diversi settori e con una conoscenza provata nella realizzazione di un progetto Auto-ID integrato con i nostri fornitori esistenti nei numerosi mercati verticali

**Quali sono le sfide nel settore del trasporto e della distribuzione? Tranelli e punti di interesse?**

**Erik Brager** A livello strategico oltre all'esigenza di uniformità e standardizzazione, si nota la crescita dell'importanza di avere



Il processo di procurement comporta numerosi costi indiretti

sempre il polso delle ultime novità tecnologiche per arricchire e migliorare l'offerta di DHL sul mercato. Nella valutazione dei fornitori, Zetes ha prevalso anche in questo, perché l'azienda è sempre molto coinvolta nello sviluppo di soluzioni innovative utilizzando le tecnologie disponibili come l'RFID, le applicazioni vocali e la Vision Technology.

#### **Erik Brager sulla collaborazione di lunga data tra DHL e Zetes**

**DHL e Zetes condividono una storia di successo insieme. La prima installazione effettuata da Zetes presso DHL risale al 1990 quando l'azienda fornì un sistema di scansione su vasta scala nell'hub di DHL Express all'aeroporto di Bruxelles. Fu allora che Zetes fornì anche in altri paesi attrezzature per magazzini e stampanti di etichette, quindi sapevamo che Zetes avrebbe potuto portare valore aggiunto al nostro business. Inoltre, la vasta serie di soluzioni dell'azienda, l'esperienza nei mercati verticali e la conoscenza dei mercati locali si sono dimostrati vantaggi importanti di cui abbiamo tenuto conto al momento della scelta. Zetes è il partner ideale per fornire una soluzione globale, dall'analisi e progettazione del sistema più adeguato alla manutenzione e assistenza tecnica per l'installazione della soluzione.**

**| MAGGIORI INFO? | per contattare uno specialista, vedi p11**

# I MAGAZZINI INTERNAZIONALI DIA AGISCONO ALL'UNISONO

## OTTIMIZZARE LE ATTIVITÀ DI PRELIEVO IN 3 CONTINENTI GRAZIE ALLA TECNOLOGIA VOCALE E RFID PER MIGLIORARE LA SICUREZZA E LA PRODUTTIVITÀ

### RETAIL | WAREHOUSING | 3PL | INTERNAZIONALI

Per armonizzare i processi che rappresentano un valore aggiunto per l'azienda, DIA, una società controllata del Gruppo Carrefour, punta ad ottimizzare le attività di prelievo su 3 continenti (Europa, Asia e America Latina) grazie alla soluzione vocale di Zetes 3iV Crystal. L'integrazione di questa soluzione vocale con un sistema RFID è stata sviluppata un anno fa in Spagna per monitorare le attività di prelievo. L'uso di soluzioni innovative consente all'azienda di migliorare il livello di qualità dei processi offrendo un servizio migliore alla clientela. Julián Villena, Direttore della supply chain del Gruppo DIA, commenta, "In linea con le nostre procedure abituali, tutti i test pilota, condotti positivamente in Spagna, verranno esportati in altri paesi non appena possibile affinché ogni filiale sia dotata delle ultime tecnologie".

#### La ricerca di soluzioni scalabili a livello mondiale

DIA ha iniziato a pensare alle applicazioni vocali già nel 2005. Fino ad allora utilizzava un sistema a radiofrequenze messo a punto per tutti i magazzini, in Spagna e negli altri paesi. Ciò permetteva di gestire il magazzino "senza carta", con un monitoraggio in tempo reale delle scorte. Tuttavia, dopo aver eseguito vari test pilota, è apparso chiaro che una soluzione vocale avrebbe permesso una migliore gestione delle attività relative all'approntamento degli ordini in termini di qualità e di ergonomia.

La fase pilota è iniziata nel 2006 con il magazzino di Villanueva (Valladolid, Spagna) gestito da 10 operatori. I risultati sono stati soddisfacenti in termini di produttività e semplificazione dei processi; la soluzione vocale è stata introdotta in seguito negli altri magazzini del Gruppo (Spagna, Francia, Portogallo e Grecia). Le installazioni sono state eseguite dalle filiali locali di Zetes. La soluzione è stata esportata anche verso le filiali dell'America Latina e di Shanghai (Cina). In questi paesi sono subentrati i partner locali di Zetes, fornendo assistenza tecnica durante l'installazione. Oggi, DIA dispone di circa 2.900 operatori che utilizzano le applicazioni vocali in 38 magazzini.

#### SOLUZIONE E VANTAGGI

##### Vocale

Software: 3iV Crystal

Processo ottimizzato: prelievo

Installazione : 38 magazzini in 7 paesi diversi

Numero di utenti delle applicazioni vocali: circa 2.900

##### In combinazione con la tecnologia RFID

Processo ottimizzato: controllo del prelievo

Installazione : Spagna – prevista espansione su scala mondiale

"La principale difficoltà nell'esportare un sistema di questo tipo è l'adattamento tecnico alle differenti lingue", commenta Julián Villena. "Ecco perché è stato molto importante fare assegnamento sui contatti locali in ciascun paese". Quanto al WMS, è lo stesso nei 7 paesi dove DIA sta lavorando con un sistema vocale. "La maggior parte delle nostre applicazioni di gestione sono sviluppate internamente", aggiunge Villena, "in modo che corrispondano il più possibile al nostro modello aziendale".

Gli operatori hanno imparato più rapidamente di quanto ci si aspettasse a gestire i terminali vocali, trovandoli molto intuitivi. Sono rimasti anche soddisfatti dei miglioramenti apportati alla qualità del lavoro. "Lavorare con applicazioni vocali ha dato maggior libertà di movimento ai nostri addetti al prelievo ordini poiché non devono più ritornare sulla macchina per confermare l'ordine. Questo ha aumentato la sicurezza sul posto di lavoro e la produttività".

### “LAVORARE CON UN SISTEMA VOCALE HA AUMENTATO LA SICUREZZA SUL POSTO DI LAVORO E LA PRODUTTIVITÀ”

DIA ha inoltre affidato a Zetes l'assistenza tecnica per il software. Ogni filiale locale Zetes fornisce questo servizio nel proprio paese. La filiale spagnola, in quanto iniziatore del progetto, offre assistenza anche all'America Latina e a ciascuna filiale Zetes che richieda informazioni.

#### RFID: una tecnologia che si può integrare perfettamente nei processi DIA

Un anno fa DIA ha lanciato un progetto RFID per il controllo delle attività di prelievo. Prima di iniziare l'approntamento di un ordine, il carrello viene messo su una bilancia e pesato. Questo carrello ha un numero di identificazione registrato in un cartellino. Il numero viene registrato insieme al peso nel WMS. Una volta terminata la preparazione dell'ordine, l'operatore ritorna alla bilancia e misura il peso complessivo dell'ordine. Il controllo è eseguito valutando il peso di ciascun articolo, che viene archiviato nel sistema, e il peso del carrello vuoto. La verifica in tempo reale con il WMS di DIA informa l'utente della validità o meno dell'operazione. I controlli eseguiti in passato richiedevano l'introduzione manuale di molti dati da parte dell'addetto al prelievo. Questa mansione non solo era lenta e ripetitiva ma richiedeva anche l'uso di altri comandi per garantire la qualità dell'approntamento.

## “LA TECNOLOGIA RFID CI OFFRE LA POSSIBILITÀ DI AUTOMATIZZARE IL PROCESSO DI APPRONTAMENTO ORDINI, AUMENTANDO LA PRODUTTIVITÀ E GARANTENDO L’AFFIDABILITÀ DEI DATI”

Secondo Julián Villena: “La tecnologia RFID ci offre la possibilità di automatizzare il processo, aumentando la produttività e garantendo l’affidabilità dei dati. A causa delle operazioni del magazzino, questa è l’unica tecnologia in grado di integrarsi nel nostro lavoro quotidiano. Con nostra grande soddisfazione, nonostante la complessità tecnica e tecnologica del progetto, l’introduzione e l’accettazione dei nuovi processi sono risultate positive, semplici e veloci”.

Il progetto è stato avviato alla fine del 2009 e, se tutto procede secondo i piani, entro la fine dell’anno DIA avrà installato il sistema RFID in tutti i suoi magazzini spagnoli. L’anno seguente continuerà lo sviluppo in Francia ed avvierà l’espansione negli altri paesi. Considerato che la standardizzazione di processi e tecnologie è uno dei fattori chiave che hanno contribuito al successo dell’azienda, si stima che a breve termine tutte le piattaforme saranno equipaggiate con il sistema RFID.

### Innovare puntando a migliorare i risultati e la qualità

Il miglioramento del processo logistico fa parte della strategia globale del Gruppo, tesa alla continua ricerca di nuovi servizi, caratteristiche e formati che sia possibile adattare per soddisfare al meglio la clientela, continuando ad offrire il miglior rapporto qualità/prezzo.

“Riteniamo che investire in tecnologia d’avanguardia sia il modo migliore per rimanere alla guida del settore della distribuzione”, spiega Julián Villena. “Ecco perché cerchiamo sempre di innovare per migliorare sia i risultati che la qualità. Il progetto di controllo delle attività di prelievo RFID è un ulteriore esempio del nostro continuo miglioramento”.

## “NONOSTANTE LA COMPLESSITÀ TECNICA E TECNOLOGICA DEL PROGETTO RFID, LA SUA INTRODUZIONE E ACCETTAZIONE SONO RISULTATE POSITIVE, SEMPLICI E VELOCI”

In linea con questa filosofia, DIA monitora in permanenza gli sviluppi tecnologici per individuare quelle tecnologie in grado di offrire i maggiori benefici. Fra i vari progetti vi è anche lo studio, insieme con Zetes, di nuovi impieghi della tecnologia RFID al fine di ottimizzare i processi.



L'operatore ha imparato a maneggiare i terminali vocali più velocemente di quanto pensasse e li ha trovati estremamente user-friendly

“Abbiamo iniziato la collaborazione con Zetes dopo aver valutato positivamente la loro esperienza nell’installazione di applicazioni vocali. La conoscenza di altri tipi di tecnologie e l’attenzione prestata ad individuare sempre la migliore soluzione possibile in funzione delle esigenze del cliente, ci hanno indotto a chiedere il loro appoggio per i nostri progetti futuri. In conseguenza dell’armonizzazione dei processi, anche la sua rete europea di filiali riveste un aspetto fondamentale, così come l’alleanza con integratori di sistemi di altri continenti”, conclude Julián Villena.

### DIA in breve

52.000 dipendenti

Presente in 8 paesi:

in Spagna, Grecia, Turchia, Argentina, Brasile e Cina con il nome DIA

in Portogallo con il nome Minipreço

in Francia con i nomi Ed e DIA

46 centri di distribuzione, per una superficie complessiva di 900,000 m<sup>2</sup>

6.475 succursali

| **MAGGIORI INFO?** | per contattare uno specialista, vedi p11

## L'INESATTEZZA DEI DATI HA UN COSTO DI CIRCA 1,6 MLD DI EURO L'ANNO

IN UK SI STIMA UNA PERDITA DI RICAVI DELL'1% OGNI ANNO DA PARTE DI RIVENDITORI AL DETTAGLIO E FORNITORI



Alan Braithwaite, Professore presso la Cranfield Management School

### RETAIL

Uno studio condotto in Inghilterra da LCP Consulting e dalla Cranfield School of Management stima che l'inesattezza dei dati fra i principali rivenditori al dettaglio di generi alimentari e i loro fornitori comporta costi pari all'1% dei ricavi, ovvero 1,4 mld di sterline (1,6 mld di euro) l'anno. Questo è notevolmente superiore a quanto previsto da un recente studio di GS1 UK e della Cranfield School of Management, che stimano 200 mln di sterline (231 mln di euro) l'anno.

Il professor Alan Braithwaite e il coautore professor Richard Wilding, entrambi della Cranfield School of Management, hanno condotto questa ricerca applicando l'analisi statistica Six Sigma ai risultati dello studio GS1. Hanno identificato un altissimo livello di inesattezza nei dati dei rivenditori pubblicati da GS1 – 29.000 volte peggiore dei risultati Six Sigma – evidenziando l'inesattezza di un elemento di dati ogni dieci, il che comporta un'incoerenza dell'80% nella registrazione dei dati complessivi (GTIN).

I calcoli del professor Braithwaite hanno identificato più in dettaglio il livello della performance aziendale relativo ad un dato rivenditore, mostrando come possa incidere sulla performance di una singola impresa. Secondo il professore, la precisione dei dati è scarsa, con errori nelle dimensioni fisiche, nei prezzi e nei parametri operativi, come il riempimento degli scaffali, i livelli di

ricostituzione delle scorte e altre quantità. Dietro questo problema si cela una grande opportunità per ridurre i costi. Il professore consiglia alle aziende di esaminare i principali processi di gestione dei dati unitamente ai metodi di identificazione e acquisizione.

"I business case relativi ad investimenti in sistemi e processi di identificazione possono essere più importanti di quanto previsto", commenta il professor Alan Braithwaite. "Per ottenere risultati non è necessario dover investire in costi di gestione ma piuttosto concentrarsi sull'organizzazione e migliorare i processi e analizzare gli indici delle performance migliori - l'esperienza mostra che quando qualcosa è migliore è anche più conveniente".

Il professor Richard Wilding commenta: "I livelli di inesattezza citati e i relativi costi sono preoccupanti. Questo riguarda in particolare il caso degli enormi investimenti che i grandi rivenditori al dettaglio hanno realizzato nell'identificazione dei prodotti, l'acquisizione di dati e l'integrazione della supply chain, oltre all'interesse di molte imprese sui metodi Lean e Six Sigma".

Dal punto di vista di Zetes, questo studio è un'ulteriore conferma dell'importanza di acquisire dati precisi in tempo reale all'interno dell'intera supply chain. Visibilità è la parola d'ordine nel settore al dettaglio poiché le imprese guardano ad una supply chain che funzioni "just-in-time", con una gestione delle scorte in tempo reale. Ma anche se esiste la tecnologia per ottenere tassi di precisione di livello Six Sigma nell'acquisizione dei dati in un sistema ERP, questa ricerca evidenzia come l'inefficienza di certi processi di gestione dei dati possa limitare i potenziali vantaggi che ne conseguono. I rivenditori devono essere consapevoli di ciò prima di avviare un progetto, effettuando verifiche sia prima di realizzare l'investimento sia in fase di attuazione.

Per riepilogare questo aspetto, LCP insiste su 8 punti chiave per migliorare l'accuratezza dei dati

1. Misurare di continuo la performance effettiva
2. Riguardo alle dimensioni fisiche, utilizzare strumenti di misura per acquisire i dati mancanti al ricevimento della merce
3. Monitorare e analizzare la rettifica dei dati
4. Attuare un processo di revisione continua
5. Applicare quanto sopra per identificare il valore potenziale e concentrarsi sulle grosse opportunità
6. Migliorare sistematicamente i processi per gestire gli input
7. Realizzare tassi di precisione di livello Six Sigma nei KPI interfunzionali e rendere la qualità dei dati una responsabilità comune
8. Automatizzare l'allineamento dei dati dove possibile

Per scaricare una copia del rapporto integrale :  
[www.zetes.com/data-accuracy](http://www.zetes.com/data-accuracy)

**| MAGGIORI INFO? | per contattare uno specialista, vedi p11**

# CIE: CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA

## PROGETTAZIONE DI DOCUMENTI DI IDENTIFICAZIONE SICURI

### GOVERNO E ISTITUZIONI

La carta d'identità elettronica (CIE) è strumento di identificazione personale la cui sperimentazione è già stata avviata e conclusa in Italia in collaborazione con diversi comuni. A tal riguardo si legge sul verbale dell'ultima riunione tenuta dal Comitato Tecnico Scientifico Permanente della Direzione Centrale per i Servizi Demografici, una proposta di nuove regole tecniche per la CIE, elaborata con il Ministero dell'Interno, orientata a garantire l'evoluzione della attuale CIE alle nuove indicazioni e specifiche tecniche internazionali.

Zetes proprio quest'anno ha ricevuto la certificazione ISO 27001 per la produzione di documenti d'identità e di viaggio elettronici.

La norma ISO 27001 è l'unica norma riconosciuta a livello internazionale che disciplina la definizione degli standard di sicurezza da rispettare per l'allestimento di un sistema di gestione della sicurezza dei sistemi informativi ISMS (Information

Security Management System). La riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni sono alcuni dei criteri esaminati per valutare il livello di protezione dei dati relativi alle aziende ed ai loro clienti.

Zetes è tra le prime aziende in Europa in grado di soddisfare tutti i criteri specificati dalla norma, offrendo garanzie per la produzione di documenti d'identità elettronici.

La raccolta delle informazioni biometriche quali impronte digitali, scansione dell'iride, fotografie sono integrate nelle nostre soluzioni Zetes Pass e possono essere utilizzate nel rispetto degli standard internazionali. Per garantire l'identità dei cittadini, i supporti elettronici d'informazioni (carte d'identità elettroniche, documenti di riconoscimento) devono essere protetti da certificati digitali, gestiti da un'infrastruttura per le chiavi pubbliche. Le soluzioni Zetes PASS ne sono provviste.

### ULTERIORI INFORMAZIONI ?

[WWW.ZETES.IT/GLOBE7](http://WWW.ZETES.IT/GLOBE7)

### VARIE

### CHI SFRUTTA I VANTAGGI DELL' AUTO-ID

#### SYSTÈME U

Il retailer francese Système U utilizza la sua soluzione vocale 3iV Crystal anche sui terminali Motorola VOW e WT4090 per ottimizzare le operazioni di voice picking, cross-docking e inventario.

#### FLORAHOLLAND

La più grande organizzazione di aste floreali al mondo utilizza il vocale per gestire il particolare processo di picking nel corso delle aste.

#### SEACHILL

Seachill e Zetes hanno vinto il Premio del Chartered Institute per la Logistica e i Trasporti per il progetto di verifica delle spedizioni con la soluzione Visidot.

#### REGATTA

Il marchio più famoso di prodotti per il tempo libero ha investito in un magazzino wireless e una soluzione di mobile hardware, ha migliorato così l'accuratezza dello stock, del picking e la gestione dello scaffale, eliminato il conteggio annuale dello stock.

### AGENDA

#### SAP EWM

24 NOVEMBRE 2010

SAP Nederland  
's-Hertogenbosch - The Netherlands

#### DHL INNOVATION DAY

1 DICEMBRE 2010

DHL Innovation Centre  
Troisdorf - Germany

#### LOGIMAT

8-10 FEBBRAIO 2010

Neue Messe  
Stuttgart - Germany

#### LOGISTICS LINK SOUTH

15-16 FEBBRAIO 2011

Sandown Park, Portsmouth Road  
Esher, Surrey - United Kingdom

### CONTATTA UNO SPECIALISTA

#### PROGETTI INTERNAZIONALI

Jan Vermeesch  
VP Multi-National Accounts  
mna@zetes.com  
+32 475 230 716

#### TECNOLOGIA VOCALE

Sathish Sastry  
Head of Zetes Voice Innovation Centre  
sathish.sastry@zetes.com  
+31 20 888 41 66

#### SOLUZIONI PRINT & APPLY

Jean-Jacques Schormans  
General Manager 3i P&A Innovation Center  
j.schormans@zetes.com  
+32 475 81 83 83

#### BIOMETRIA

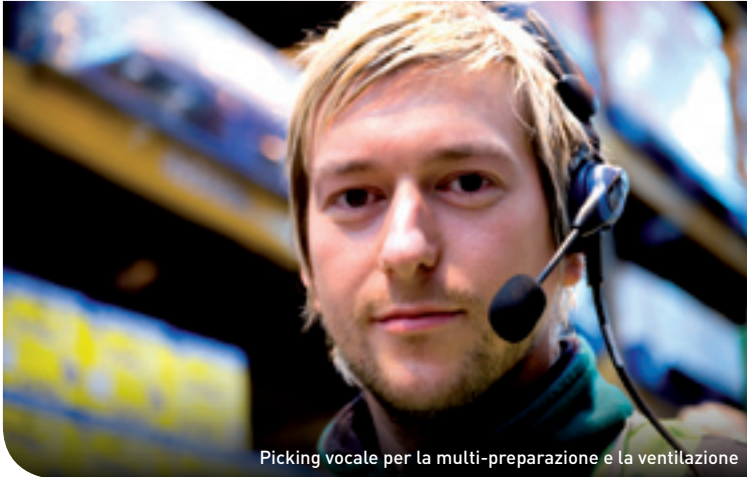
Ronny Depoortere  
Senior VP Zetes Pass  
ronny.depoortere@zetes.com  
+32 2 728 37 11

#### INFORMAZIONI GENERALI

+39 02 7530748  
micaela.lentinu@it.zetes.com

# OTTIMIZZAZIONE DI TEMPI, VOLUMI E PESI NELLE FASE DI PICKING VOCALE

## SVILUPPATE IN ITALIA NUOVE FUNZIONALITÀ PER LA MULTI PREPARAZIONE E VENTILAZIONE



Picking vocale per la multi-preparazione e la ventilazione

### RETAIL | LOGISTICA

Da qualche mese è stato introdotto con successo un nuovo sviluppo applicativo per il picking vocale per la multi-preparazione e la ventilazione.

In un contesto di grande distribuzione, dove Zetes è presente da diversi anni, si è manifestata la necessità di ottimizzare le fasi di preparazione dei supporti per i punti vendita.

L'applicazione è attiva su un'importante cliente europeo che opera su tutto il territorio italiano con numerosi centri distributivi dove l'elevato frazionamento degli ordini impone la ricerca di soluzioni per ottimizzare i flussi logistici, legati alla consegna delle merci sui punti di vendita.

Dopo un'attenta analisi dal punto di vista tecnico da parte del team di software management italiano e la modifica delle logiche di preparazione delle liste nel sistema gestionale, sono state sviluppate le due applicazioni già presenti.

La prima, il processo di picking: l'ottimizzazione è stata introdotta nel gestionale WMS, che elabora gli ordini e che prepara le liste di prelievo ed è stata pensata in modo da poter essere utilizzata in due diverse situazioni: preparare più supporti contemporaneamente per lo stesso punto vendita oppure preparare un supporto per più punti vendita contemporaneamente.

In termini concreti quando si tratta di gestire più supporti contemporaneamente, nella fase iniziale del processo il preparatore metterà sul mezzo più supporti (pallet, roll, ecc.) per lo stesso giro di preparazione (fino a tre se si tratta di roll). Con l'invio delle liste di prelievo da parte del WMS, opportunamente modificato, il sistema vocale guida il preparatore nella "costruzione" del primo supporto, poi del secondo ed infine del terzo.

Quando invece la medesima lista deve essere preparata per più punti vendita, viene indicato all'operatore ad ogni locazione di prelievo su quale supporto deve essere posata la merce. La differenza sostanziale rispetto a quanto avveniva in passato in

questo ultimo caso è la stampa preliminare delle etichette da apporre su ciascun supporto; in ogni etichetta sono indicati i numeri "chiave" che il preparatore dovrà confermare vocalmente prima di posare i colli sul supporto, assicurando quindi la corretta collocazione della merce giusta per il punto vendita giusto.

La seconda modifica è stata sviluppata nel caso della ventilazione, dove l'applicazione esistente è in grado di eseguire anche la Ventilazione Multi-Lotto.

Un lotto è un gruppo di supporti che devono essere ventilati insieme, cioè nello stesso giro di preparazione. Il lotto NON è costruito dal preparatore vocale bensì è assemblato in FASE DI RICEVIMENTO da operatori "di regia" che utilizzano l'applicazione gestionale WMS. Il codice SSCC (Serial Shipping Container Code) rappresenta il numero destinato a contrassegnare univocamente ed individualmente le unità logistiche, ovvero unità dal contenuto omogeneo o misto create per il trasporto e/o l'immagazzinamento delle merci lungo la filiera. L'applicazione permette di associare e identificare ogni codice SSCC che costituirà il lotto. Per identificare poi ciascun lotto si possono usare lettere o colori.

Una volta che il lotto è stato costituito, il preparatore vocale può prenderlo a bordo del mezzo e ventilarlo, egli può anche prenderne più di uno contemporaneamente. Per fare questo egli deve solo dichiarare UNO degli SSCC di ciascun lotto. L'intero lotto verrà quindi associato alla missione assegnata.

In fase di esecuzione della ventilazione l'applicazione vocale guiderà il preparatore nella posa della merce attesa dai punti vendita, indicando di volta in volta da quale "contenitore" prendere la merce. Un esempio pratico per chiarire come potrebbe essere il dialogo: "pallet 1 colore blu, prendi 1 collo, posa su Zetes Milano".

Le due implementazioni sopra brevemente descritte portano due benefici fondamentali nella logistica dei nostri clienti: l'ottimizzazione dei giri di preparazione degli operatori e per il picking l'ottimizzazione dell'allestimento dei supporti ai punti vendita.

In questo modo infatti i supporti preparati saranno sempre del massimo volume e peso possibile, abbattendo così i costi legati all'organizzazione dei viaggi verso i punti vendita.

**| MAGGIORI INFO? | per contattare uno specialista, vedi p11**