

# INVESTIMENTI IN TECNOLOGIE INNOVATIVE

## Tre motivi per accelerare gli investimenti nella robotica in tempi difficili.

Jim Lawton, Vice President and General  
Manager, Robotics, Zebra Technologies

**N**onostante la fine della pandemia, i consumatori e le aziende stanno ancora affrontando diverse incertezze. Disordini geo-politici, instabilità lungo la catena di approvvigionamento, carenza di manodopera e un'economia globale fortemente condizionata da tutti questi fenomeni. Ed è per questo che i leader di tutti i settori - compresi quelli della logistica, della distribuzione e della produzione manifatturiera - spesso temporeggiano e aspettano circostanze migliori prima di investire in innovazione e tecnologia. In un momento di incertezza, questa potrebbe sembrare la scelta più intelligente. Ma è davvero così?

Diverse ricerche dimostrano, infatti, che gli investimenti in tecnologie innovative effettuati in tempi difficili potrebbero essere il fattore che permette ai migliori e ai più lungimiranti di eccellere e differenziarsi dal resto del gruppo. In particolare, secondo la ricerca condotta da Boston Consulting Group (BCG), nel 2007 le aziende più innovative hanno effettuato investimenti significativi in innovazione nonostante il rallentamento dell'economia e sono state di gran lunga più competitive quando l'economia si è ripresa. Da un'ulteriore indagine di BCG è emerso che, dalla crisi finanziaria del 2008, le aziende che hanno performato meglio hanno attraversato quattro fasi: gestione della crisi, stabilizzazione, rilancio e



accelerazione continua.

Per quanto riguarda le operazioni di magazzino e di distribuzione, queste evidenze dovrebbero suscitare un chiaro invito all'azione. I cambiamenti degli ultimi tre anni hanno modificato il modo in cui i consumatori acquistano e il modo in cui si aspettano di ricevere ciò che hanno comprato, indirizzando le operazioni di fulfillment verso una trasformazione straordinaria. Improvvisamente, queste operazioni, che un tempo erano un elemento secondario all'interno della catena di approvvigionamento, sono diventate ora una parte fondamentale del rapporto con il cliente. Ciò ha innescato la necessità di ripensare alla gestione di tutte le attività, dall'organizzazione dei piani, al modo in cui le merci passano dalla presa in carico alla spedizione, fino alle strategie di lavoro. Tutto ciò richiede investimenti in tecnologia.

Tecnologie innovative come i robot mobili autonomi (AMR) offrono una soluzione immediata all'incertezza odierna, con una flessibilità che consente di scalare le operazioni a seconda delle necessità. Inoltre, questi investimenti consentiranno di soddisfare le aspettative di clienti, operatori e investitori quando torneranno tempi migliori, che porteranno con sé sfide ancora diverse.

### **QUANDO LE IMPRESE CRESCONO, LA CARENZA DI MANODOPERA DIVENTA UN PROBLEMA REALE**

La carenza di manodopera non è un problema intrinseco.

La realtà è che non si fa nulla per aumentare la produttività degli operatori disponibili e di quelli che arriveranno. Spesso, assumere più persone non è la risposta, o almeno non l'unica: un'azienda potrebbe avere tutto il personale e le scorte necessarie, ma non riuscire comunque a soddisfare la domanda.

Le persone hanno dei limiti fisici: possono stare in un solo posto alla volta, muoversi ad una determinata velocità e sollevare un determinato peso. Se vengono costantemente portate al limite fisico e mentale, diminuiranno inevitabilmente la loro produttività o si licenzieranno. A quel punto sarà necessario trovare altri operatori da assumere: un compito che sarà molto più difficile se iniziano a girare voci negative sulle condizioni di lavoro online oppure tra amici e parenti. Allo stesso tempo, sarà necessario convincere gli attuali dipendenti a non andarsene. Inoltre, secondo i decision maker che hanno partecipato all'ultimo Global Warehousing Vision Study di Zebra, il tempo medio per portare un nuovo addetto di magazzino alla piena produttività è di circa 4,7 settimane. Le aziende che vantano l'integrazione di AMR nelle proprie strutture sanno che i nuovi operatori possono raggiungere il massimo della produttività fin dal primo giorno grazie all'assistenza graduale che gli AMR possono fornire. Inoltre, possono rendere le attività di produzione e stoccaggio accessibili a persone di tutte le abilità, non solo a quelle con la vista, la resistenza o la forza migliori.



### **NON C'È SPAZIO PER GLI ERRORI NEL DIRECT-TO-CONSUMER (D2C)**

Non riuscire a consegnare un ordine a un distributore, a un retailer o a un altro cliente B2B in modo accurato, puntuale e completo, porta sicuramente a delle conseguenze. Tali conseguenze sono più lievi rispetto a ciò che potrebbe accadere quando non è possibile consegnare un ordine D2C (Diretto al cliente) in modo accurato, puntuale e completo. Sbagliare la consegna di un ordine agli utenti finali, potrebbe causare rabbia nei clienti, con cancellazione di ordini e di

account. La voce di una cattiva esperienza si diffonde a macchia d'olio.

Purtroppo, in ambito consumer, non c'è lo stesso livello di tolleranza, comprensione o discrezione presente con i clienti B2B (distributori, negozi di alimentari, rivenditori, ecc.) con cui c'è una collaborazione da anni o che vogliono costruire un rapporto duraturo. Questa è la logica dei social media. Molte aziende non considerano i social media come una minaccia, ma potrebbe esserlo.

La reputazione del brand passa sia dal mondo dei consumatori che da quello delle aziende in quanto anche i decisori aziendali sono clienti (e consumatori di contenuti sui social media). Un'esperienza negativa con un brand potrebbe causare il mancato acquisto dei prodotti dell'azienda. Quel business (e quel fatturato) è perso per sempre.

### **PIÙ ORDINI SIGNIFICANO PIÙ COSTI OPERATIVI**

Se le aziende non supportano i lavoratori con tecnologie di automazione come gli AMR, elaborare, produrre o movimentare più scorte di quelle attuali (o di un anno fa) potrebbe essere complicato, senza considerare il rischio di rimanere bloccati in un ciclo senza fine di decisioni difficili e perdite. Operatori

stanchi causano un completamento più lento delle attività, soprattutto quando tutto è ancora gestito manualmente. Infatti, i rallentamenti interni si manifestano con ordini in ritardo e con stanchezza che porta a sviste ed errori.

Allo stesso tempo, affidarsi al personale per l'inventario è dispendioso, soprattutto in un mercato del lavoro difficile e soggetto a potenziali rischi, tra cui imprecisioni, ritardi e altri problemi. A loro volta, questi fattori comportano errori di approvvigionamento, con conseguenti carenze o eccedenze - entrambe costose - e ci si deve così affannare per reperire altri materiali o trovare spazio per le scorte in eccesso. Anche le aziende più solvibili dal punto di vista finanziario non vogliono spendere denaro per errori evitabili, soprattutto quando possono essere implementate misure preventive per una piccola allocazione mensile della spesa operativa, come soluzioni flessibili di robot-as-a-service (RaaS) che possono essere facilmente scalate in qualsiasi momento in base al cambiamento delle esigenze.

#### **AZIONI CORAGGIOSE PER UN FUTURO PIÙ LUMINOSO**

Nonostante le critiche sull'urgenza, il valore o la necessità di investire in soluzioni di automazione come gli AMR siano

meno frequenti di un tempo, l'incertezza che i team operativi si trovano ad affrontare può rallentare gli investimenti. Sappiamo che la storia si ripete: le aziende che escono dalla loro zona di comfort e fanno tesoro di queste lezioni sono quelle che si muovono ora verso il futuro e che tracciano la strada che tutti gli altri dovranno poi percorrere.

**[zebra.com/it](https://zebra.com/it)**