

Report

Evasione degli ordini



Sfide, tendenze e soluzioni

I processi di evasione degli ordini basati sul miglioramento dell'accuratezza e sulla riduzione dei tempi di evasione, devono affrontare un gran numero di sfide. Le aziende necessitano di strategie avanzate per resistere nel mercato moderno del e-commerce. Le ragioni per accaparrarsi una fetta della torta online sono impellenti. Secondo l'azienda specializzata in ricerche e-Marketer¹, il mercato mondiale dell'e-commerce raggiungerà i 5 bilioni di \$ entro il 2021 (dai 3,5 bilioni di \$ nel 2019).

In totale le vendite globali al dettaglio hanno raggiunto nel 2019 i 25 bilioni di dollari, con un aumento del 4,5% rispetto al 2018. Nel suo report: Il futuro della vendita al dettaglio nel 2020², e-Marketer afferma che le aziende sono focalizzate sul garantire un'esperienza di "acquisto al dettaglio priva di ostacoli", che include una gestione semplice dei resi, ordini in anticipo da dispositivo mobile, pagamento alla cassa con meno personale e altre innovazioni che ottimizzano le operazioni di vendita al dettaglio.

¹ e-Marketer; Global E-commerce Report; Andrew Lipsman; 27 giugno 2019

² e-Marketer; The Future of Retail 2020; Andrew Lipsman; 19 dicembre 2019



L'automazione può fare la differenza

Il presente Report di Ricerca rileva i principali punti deboli nell'evasione degli ordini e mostra come l'automazione può fare la differenza per aziende che cercano di ottimizzare i loro processi di evasione degli ordini.

L'innovazione che avviene dietro alle quinte sul fronte dell'e-commerce è di pari importanza (se non addirittura maggiore). Senza la giusta combinazione di personale, processi e sistemi, le aziende possono rapidamente trovarsi in difficoltà nella gestione degli ordini.

Per vincere queste sfide, le aziende stanno inserendo tecnologia e automazione nelle loro attività di evasione degli ordini. Per aumentare le conoscenze in materia di punti critici chiave e come affrontarli, il Peerless Research Group ha condotto uno studio a nome di Modern Materials Handling per Kardex Remstar. L'indagine è stata inviata nel 2019 ai lettori di Modern Materials Handling, 147 dei quali vi hanno preso parte. A questi lettori è stato chiesto di valutare:



Le loro attuali operazioni di evasione degli ordini



I costi dell'attività



Le azioni per migliorare i loro magazzini



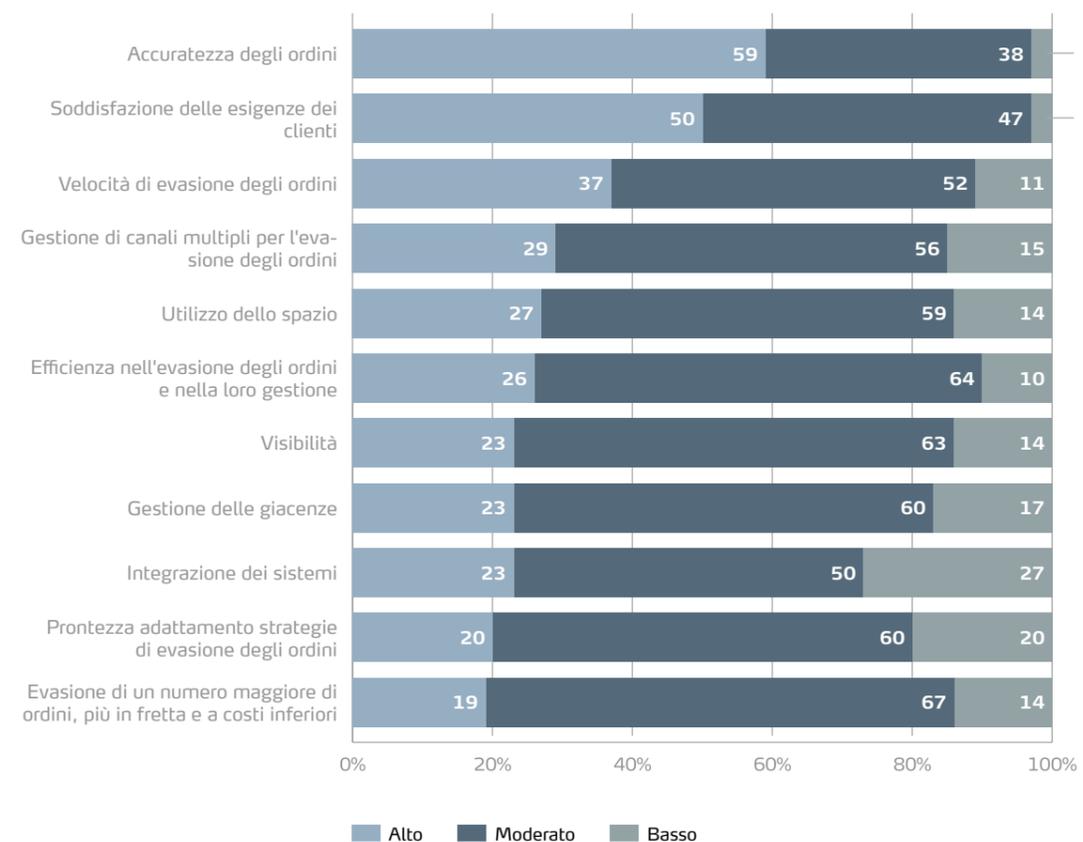
Le future priorità di evasione degli ordini di e-commerce

Focus sull'evasione degli ordini

Qual è il punto focale della vostra evasione ordini?

Gli operatori di magazzino stanno impegnando le loro energie per migliorare l'accuratezza degli ordini: (il 97% afferma che questa è una preoccupazione medio-elevata), per soddisfare le esigenze dei clienti (97%), per accelerare i tempi di evasione ordini (89%) e per gestire molteplici canali di evasione ordini (85%). Altre aree chiave di interesse comprendono l'utilizzo degli spazi, l'efficienza della lavorazione/evasione ordini, la gestione dell'inventario e l'integrazione dei sistemi. Questi risultati sono in linea con le tendenze dell'industria che segnalano che i centri di evasione ordini sono interamente concentrati sulla consegna di ordini precisi, nel posto giusto, al tempo giusto.

Figura 1
Valutazione delle operazioni di evasione degli ordini delle organizzazioni

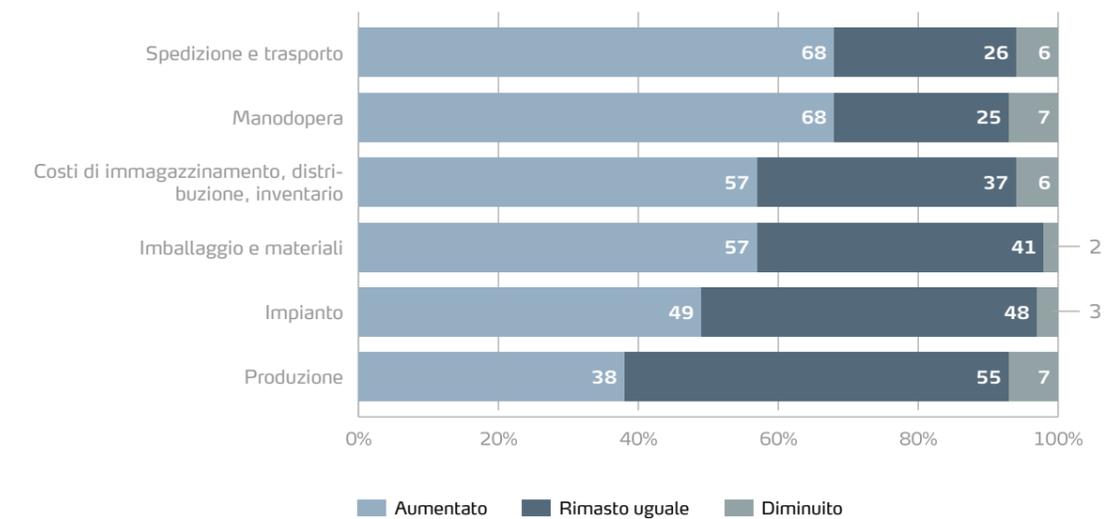


Cambiamenti che influenzano i costi di evasione

Quando si è chiesto di descrivere i cambiamenti nei costi di evasione rispetto ai precedenti 24 mesi, gli intervistati hanno indicato i costi di noleggio e trasporto, i costi per la manodopera e i costi di inventario per l'immagazzinamento e la distribuzione come le tre aree principali di spesa.

Per esempio, il 68% delle aziende sta pagando di più per il trasporto di quanto facesse nel 2018, mentre un uguale numero sta pagando costi di manodopera più elevati. Il 57% afferma di stare pagando maggiori costi per lo stoccaggio e la distribuzione, mentre il 57% sostiene che le spese per l'imballaggio e i materiali sono cresciute, a partire dal 2018. In generale, pochissime aziende stanno pagando costi di evasione ordini inferiori rispetto a due anni fa. Questi risultati sono coerenti con recenti report di Modern Material Handling, che hanno coinvolto analisti, consulenti e aziende singole.

Figura 2
Aree in cui i costi di evasione degli ordini sono cambiati negli ultimi 2 anni



Le sfide più difficili

Affrontare faccia a faccia le sfide più difficili in materia di evasione ordini

Per vincere le sfide più pressanti in materia di evasione ordini e distribuzione, il 45% degli intervistati sta operando per migliorare le proprie capacità di processazione. La capacità di processazione, che è un indice della qualità di funzionamento di un processo, si concentra sulla produzione di un prodotto o servizio che sia costantemente di elevata qualità. Con il boom dell'e-commerce e la pressione sempre più pesante sul personale, le aziende stanno analizzando i loro attuali processi, cercando un modo per renderli migliori, più veloci e più "smart".

Tra le varie modalità per migliorare le proprie operazioni di evasione ordini e distribuzione si possono citare le modifiche nell'organico (per il 27% degli intervistati); l'implementazione o l'upgrade di applicazioni software per l'evasione ordini, compresi i sistemi di controllo dei magazzini o WES (Warehouse Execution System) (27%); l'implementazione o l'upgrade di tecnologie di evasione ordini (24%); e l'uso di tecnologie automatizzate di picking basate sul principio "materiali alla persona", cioè sono i materiali che giungono alla persona non viceversa (20%). Le aziende stanno anche analizzando i processi di gestione dei resi, mezzanino con sistema multi-pick e carrelli per picking con riconoscimento vocale e visivo.

Inserire più tecnologia nel magazzino

Quando è stato chiesto quali tecnologie di evasione ordini si sarebbero implementate o aggiornate nei prossimi 24 mesi, il 42% degli intervistati ha indicato i sistemi di gestione del magazzino (WMS - Warehouse Management Systems), mentre il 39% sta utilizzando o valutando l'utilizzo di sistemi di trasporto e smistamento e il 38% ha citato soluzioni di picking basate sulla radiofrequenza (RF). All'incirca uno su tre tra gli intervistati ha anche aggiunto che tra i sistemi attualmente in uso o il cui uso è oggetto di valutazione si possono enumerare molti altri sistemi, quali i magazzini verticali a piani traslati o i magazzini a piani rotanti (anche detti a carosello) verticali e orizzontali, i sistemi di gestione del trasporto (Transportation Management System) e i sistemi pick-to-light.

Altri tipi di sistemi e applicazioni già impiegati o oggetto di valutazione nel moderno magazzino includono i sistemi di gestione ordini (OMS: Order Management Systems), le soluzioni di picking con riconoscimento vocale, i sistemi di prelievo e stoccaggio automatizzato (ASRS) basati su miniload/crane/multi shuttle, i sistemi WES (Sistemi di esecuzione dei magazzini) e i put-wall. A fronte dei vincoli in materia di manodopera, che continuano a persistere, ci si aspetta di vedere un numero sempre maggiore di aziende che investono o valutano l'investimento in questi e altri sistemi.

Figura 3
Azioni che le aziende stanno prendendo o valutando per affrontare le sfide legate all'evasione degli ordini o alla distribuzione

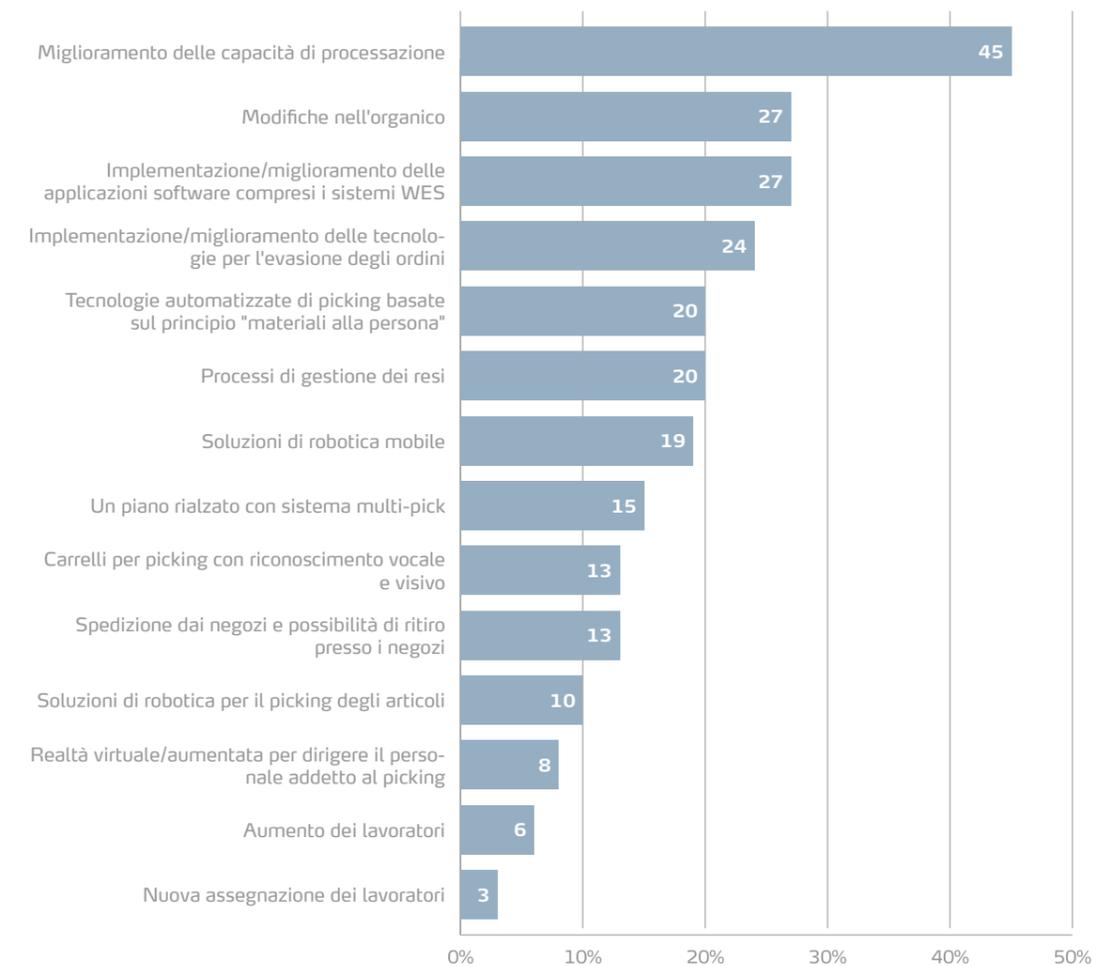
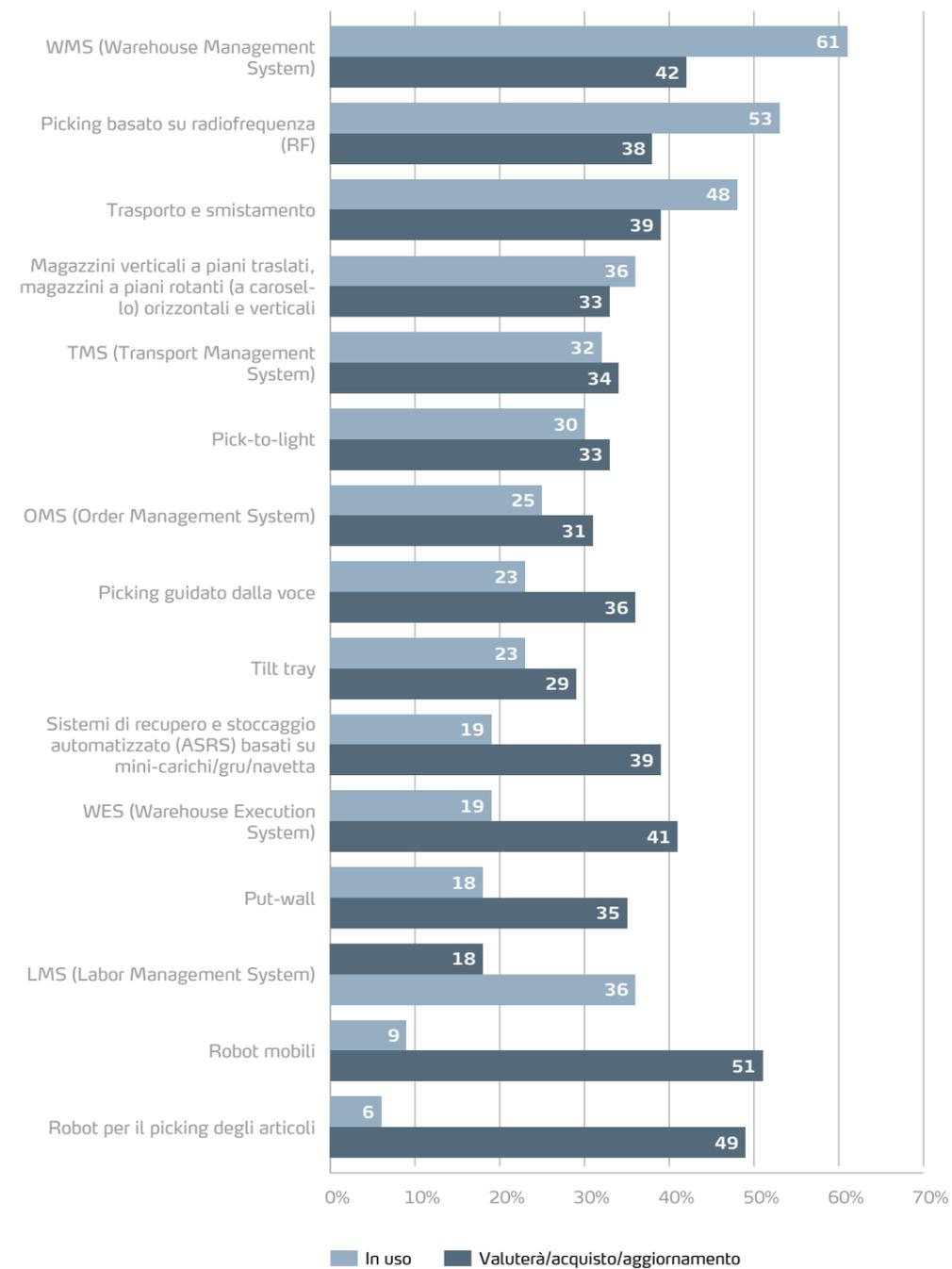


Figura 4
 Sistemi e applicazioni attualmente in uso/in programma per valutare, acquistare o aggiornare entro i prossimi 24 mesi l'elaborazione degli ordini di magazzino/centri di distribuzione



L'impatto dell'e-commerce

Le operazioni devono adattarsi ai picchi dell'e-commerce

Destinato a raggiungere i 5 bilioni di dollari entro il 2021, l'e-commerce è la fonte principale dei punti critici in materia di evasione e distribuzione ordini, come evidenziato in questo studio di Kardex Remstar. Spingendo le aziende a evadere gli ordini più rapidamente di quanto abbiano mai fatto, con le medesime che si sforzano di garantire elevati livelli di accuratezza e servizio, l'e-commerce ha coinvolto ogni aspetto delle moderne operazioni di preparazione degli ordini.

Per il 47% degli intervistati la maggiore conseguenza del boom dell'e-commerce è stata quella di rendere necessaria un'evasione ordini più veloce e ad un costo minore. Il 42% afferma di dovere gestire aspettative dei clienti che riguardano mediamente consegne nello stesso giorno/il giorno dopo, mentre il 25% segnala la necessità di ridurre gli errori nella lavorazione degli ordini (migliorandone l'accuratezza). Queste due sono le sfide principali poste dall'e-commerce. Inoltre tra gli effetti principali del boom dell'e-commerce si possono citare la complessità nella gestione degli ordini (per il 24% degli intervistati), i canali multipli di evasione ordini (21%), la ricerca di manodopera per supportare le operazioni (21%) e la gestione di un numero maggiore di SKU (Stock Keeping Unit - Articoli gestiti a magazzino) (18%).

L'e-commerce implica una modifica del profilo ordini

Il "Profilo degli ordini", termine utilizzato per descrivere il comportamento dei clienti al momento dell'effettuazione degli ordini, secondo l'86% delle aziende ha subito una modifica dovuta all'e-commerce. Il 50% degli intervistati afferma che adesso devono processare e prelevare gli ordini più velocemente, per rispettare dei tempi limite molto stretti, mentre il 43% dichiara di trovarsi a gestire un maggior numero di ordini relativi ad una singola linea (ovvero una singola SKU: Stock Keeping Unit - Articolo gestiti a magazzino, per ogni ordine).

Il 33% delle aziende adesso sta elaborando un maggiore numero di ordini in periodo di picco, mentre il 31% sta attraversando periodi di picco in uno specifico turno, per come gli ordini sono ricevuti nel corso della giornata. Costituendo una delle funzioni più importanti nei magazzini o nei centri di distribuzione, il picking è diventato la chiave per il successo per garantire la soddisfazione dei clienti. È anche un'area in cui le aziende, implementando l'automazione, possono ottenere un risparmio sui costi della manodopera abbastanza elevato.

Figura 5
L'impatto dell'implementazione dell'e-commerce sui processi di gestione, evasione degli ordini e distribuzione

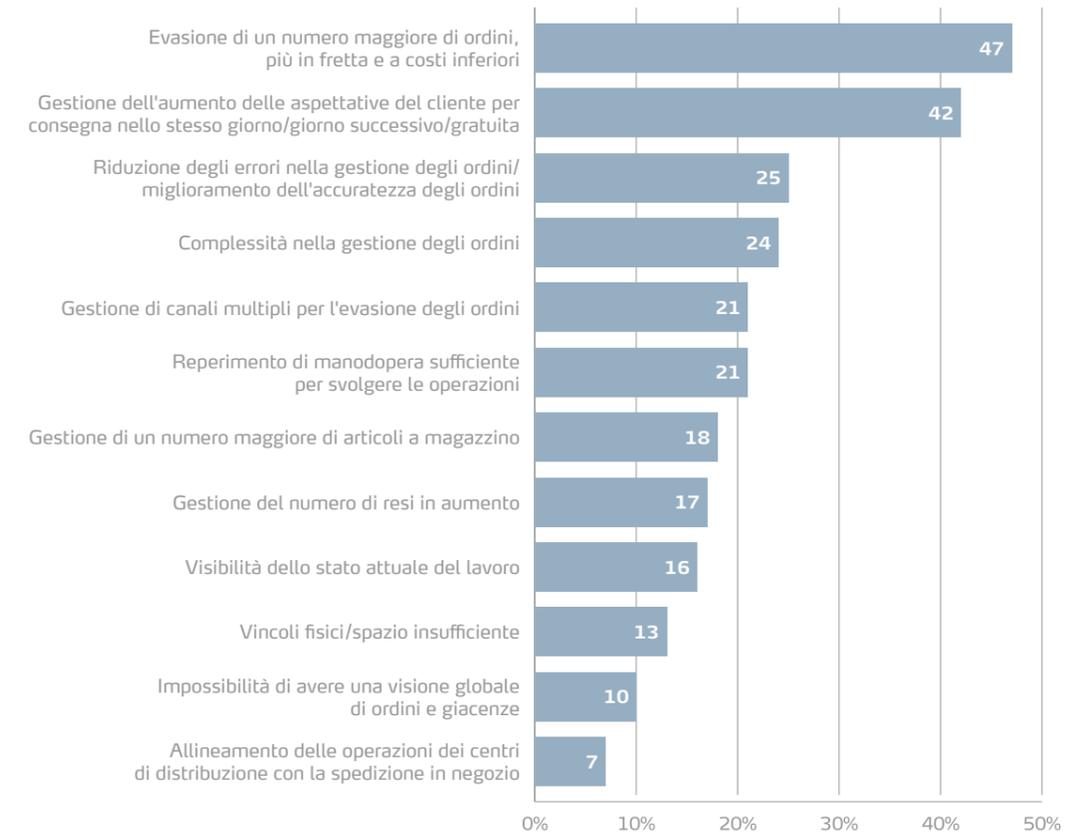


Figura 6
Come è cambiato il profilo ordini delle aziende a causa dell'e-commerce



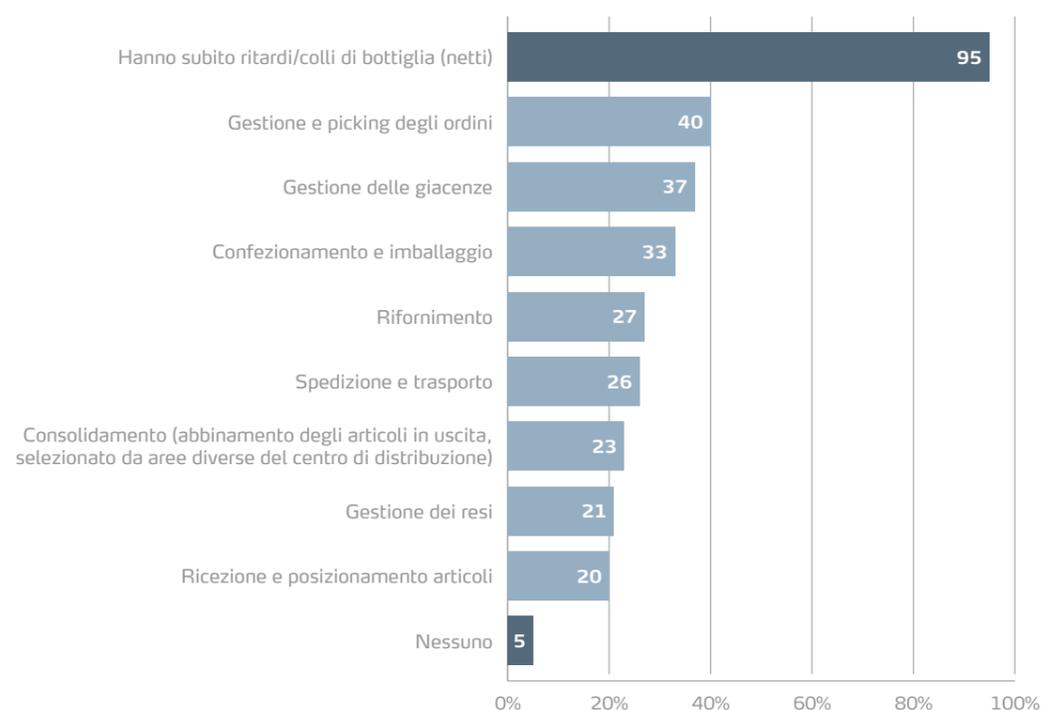
Evasione degli ordini online

Affrontare la sfida dell'evasione degli ordini online

L'evasione degli ordini online presenta interessanti nuove sfide per i magazzini e i centri di distribuzione dei nostri giorni e questa nuova indagine dimostra quanto ciò sia vero. Il 95% delle aziende intervistate ha subito nell'ultimo anno dei ritardi o dei colli di bottiglia nelle loro operazioni di evasione degli ordini. Il 40% ha riscontrato problemi con il picking e la gestione degli ordini, mentre il 37% ha dovuto fare i conti con la gestione delle giacenze.

Altri problemi legati agli ordini online con i quali stanno lottando gli intervistati includono il confezionamento e l'imballaggio (per il 33% delle aziende); il rifornimento (27%); la spedizione e il trasporto (26%). I risultati di questa indagine illustrano il ruolo di importanza critica svolto dal picking e dall'imballaggio e mostrano l'impatto dei ritardi e dei colli di bottiglia sui centri di distribuzione, che devono lavorare, nel mondo dell'e-commerce, per riuscire a bilanciare l'accuratezza con la velocità

Figura 7
Ritardi o colli di bottiglia nelle operazioni di evasione degli ordini delle organizzazioni

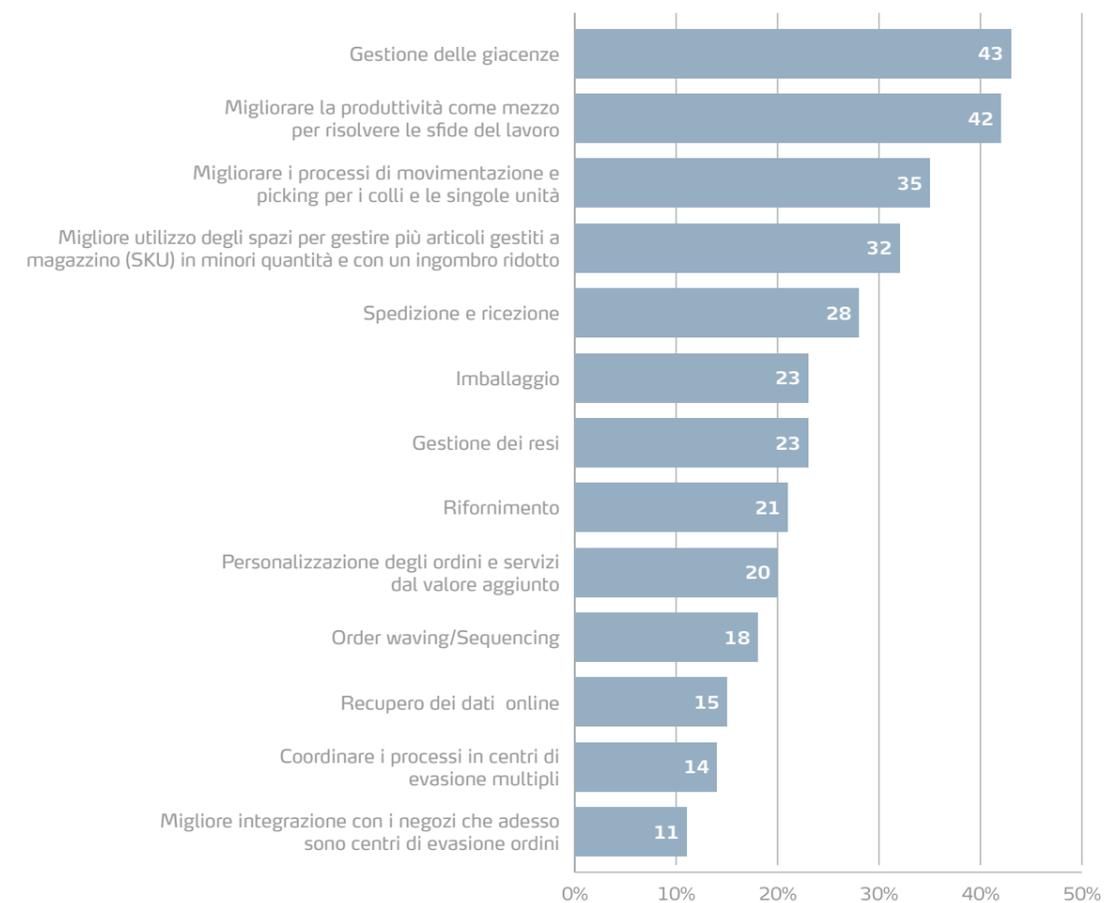


Cosa pianificano di fare le aziende per migliorare la gestione dell'inventario

La gestione dell'inventario, una componente di importanza fondamentale in qualsiasi magazzino che funzioni a regola d'arte, rappresenta un'area che si dovrà migliorare nei prossimi due anni in relazione a evasione e distribuzione. Appena 4 su 10 intervistati afferma di puntare a migliorare la produttività a seguito dei vincoli imposti dalla manodopera, mentre circa un terzo desidera migliorare i propri processi di picking e movimentazione di colli e singole unità. Uno su tre dedica anche tempo e impegno per ottenere un migliore utilizzo degli spazi (in modo da gestire un maggior numero di SKU: Stock Keeping Unit - Articolo gestiti a magazzino, in minori quantità e con un ingombro ridotto).

Altre aree attinenti all'evasione ordini che necessitano di miglioramenti includono la spedizione e la ricezione merci (per il 28% delle aziende), l'imballaggio (23%) e la gestione dei resi (23%). Migliorando qualcuno tra questi numerosi elementi dell'evasione ordini, o anche tutti, le aziende possono servire in modo più efficiente sia i clienti B2C (Business to Customers) che i clienti B2B (Business to Business).

Figura 8
Aspetti che le aziende che si occupano di evasione e distribuzione degli ordini online desiderano migliorare nei prossimi 24 mesi



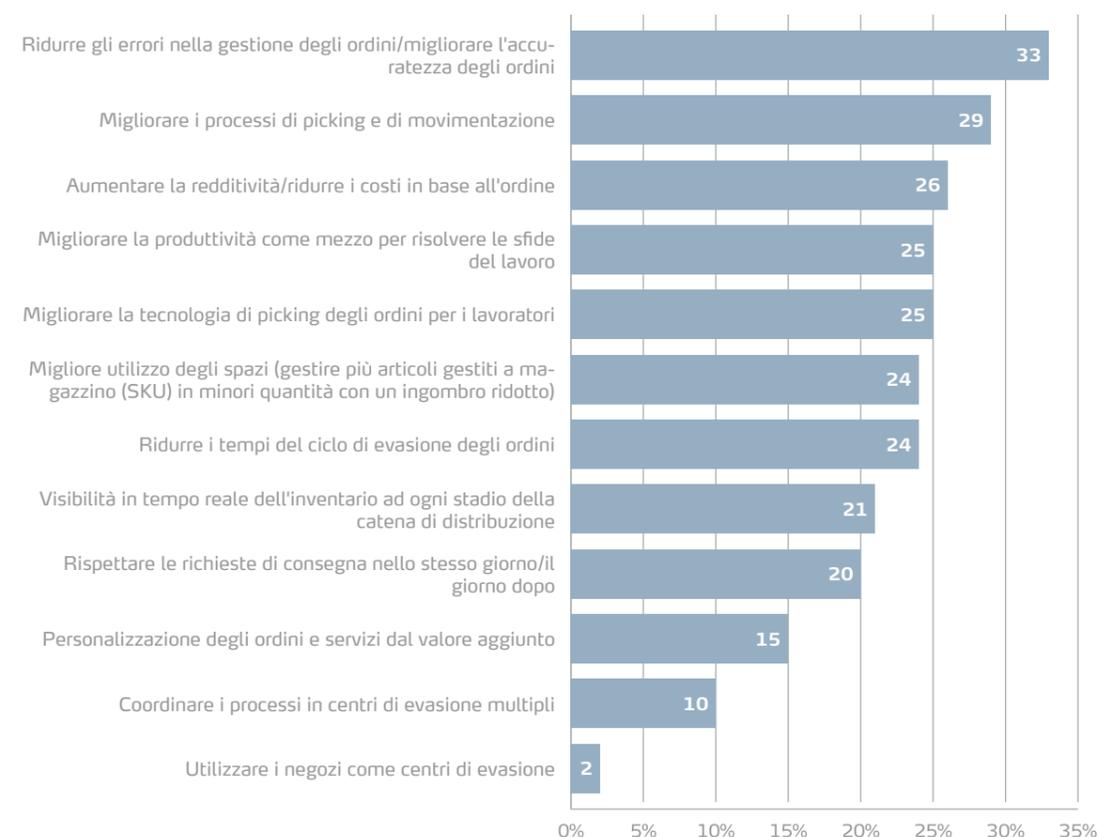
Priorità future

Priorità dell'evasione degli ordini online

Guardando al futuro, i responsabili di magazzino e CD puntano a ottenere un continuo miglioramento ed efficienza operativa. Nel valutare la propria attività per il 2020, il 33% delle aziende afferma che gli obiettivi principali nell'ambito dell'evasione degli ordini online saranno la riduzione degli errori durante l'elaborazione e il miglioramento dell'accuratezza. Il 29% desidera migliorare i processi di picking e di movimentazione; il 26% si concentra sull'aumento della redditività e sulla riduzione dei costi in base all'ordine; il 25% punta a migliorare la produttività come mezzo per risolvere le sfide del lavoro.

Per un quarto degli intervistati, l'obiettivo per il 2020 sarà il miglioramento della tecnologia di picking degli ordini oppure l'ottimizzazione dello spazio fisico già a disposizione. Altre aree chiave includono la riduzione dei tempi del ciclo di evasione degli ordini, l'acquisizione di visibilità in tempo reale dell'inventario in tutta la catena di distribuzione e la soddisfazione delle aspettative dei clienti per le consegne in giornata o il giorno successivo. Nel complesso, il picking e l'elaborazione degli ordini sembrano essere le due aree più grandi che le aziende desiderano migliorare quest'anno.

Figura 9
Priorità principali relative all'evasione e alla distribuzione degli ordini online per i prossimi 12 mesi



La risposta è l'automazione

Con la continua crescita dell'e-commerce, le pressioni esercitate sulla moderna gestione dei magazzini o dei centri di distribuzione potranno solo aumentare. Allo stesso tempo, problematiche come la scarsa disponibilità di manodopera, le guerre commerciali in corso, i costi di trasporto maggiori, l'aumento dei costi immobiliari e l'invecchiamento delle infrastrutture degli impianti continueranno a rendere la vita difficile ai responsabili di magazzino e della logistica.

Per stare al passo, le aziende stanno valutando le ultimissime soluzioni tecnologiche, oltre a dedicarsi all'implementazione di sistemi automatizzati e alla ricerca di nuovi modi per lavorare in modo più efficiente in qualsiasi condizione. Il Wall Street Journal (WSJ) riporta che: "Gli operatori logistici che un tempo si affidavano soprattutto al lavoro umano, oggi testano carrelli elevatori autonomi, carrelli senza operatore e altre tecnologie destinate a migliorare l'efficienza e a ridurre i costi, automatizzando le attività ripetitive e lasciando ai lavoratori la gestione di attività più complesse"¹

Secondo il Wall Street Journal, dal 2015 negli Stati Uniti sono stati effettuati accordi di venture capital in aziende di robotica e automazione focalizzate sulla logistica per un totale di 1,2 miliardi di dollari. Solo nel 2019 sono stati investiti 357,2 milioni di dollari nella categoria, che comprende anche start-up di camion a guida autonoma e aziende specializzate in dati di trasporto e tracking. La fetta di mercato più ampia relativa all'automazione di magazzino e logistica ha toccato i 53 miliardi di dollari nel 2019 e supererà gli 80 milioni di dollari nel 2023.

Questi sono solo alcuni dei segnali che dimostrano il crescente interesse nei confronti dei magazzini automatici, dal momento che sempre più aziende cercano di trovare il modo di bilanciare le operazioni di e-commerce sempre crescenti con le richieste mutevoli dei clienti e con un mercato del lavoro in crisi. Aumentando la forza lavoro e dotandosi di attrezzature automatizzate e software che possono aiutare l'operatore ad affrontare queste sfide, le aziende stanno gettando le basi per un successo a lungo termine in qualsiasi condizione economica o commerciale.

¹ The Wall Street Journal; Warehouse Robotics Startups Drawing Bigger Investor Backing; Jennifer Smith; 7 gennaio 2020

Metodologia di ricerca

Condotto da Peerless Research Group per conto di Modern Materials Handling per Kardex Remstar, questo studio è stato eseguito a dicembre 2019 e gennaio 2020. È stato inviato ad alcuni abbonati alla rivista Modern Materials Handling. Gli intervistati sono stati prequalificati per essere coinvolti nelle decisioni relative alle operazioni di magazzino e/o del centro di distribuzione della propria azienda.

I risultati si basano sulle informazioni raccolte da 147 dirigenti aziendali/responsabili di reparto, riguardo alla gestione del magazzino e della logistica e alla gestione degli impianti. Impiegati nella produzione, nella vendita all'ingrosso o in quella al dettaglio, nell'e-commerce o in aziende di logistica di terzi (3PL), gli intervistati lavorano presso magazzini/centri di distribuzione aventi un fatturato medio annuo di 691 milioni di dollari e una superficie media di 34.040 m².