

RAMONA HÖNL

Vendita per corrispondenza 4.0: come TRUMPF consegna pezzi di ricambio a tempo di record

Fornire ai clienti pezzi di ricambio nel più breve tempo possibile è una priorità assoluta per TRUMPF. Dopo tutto, l'inattività di una macchina a causa di un pezzo difettoso è un costo per il cliente. Per questo motivo l'azienda high-tech gestisce uno dei centri logistici più moderni del mondo della lamiera presso la sua sede centrale a Ditzingen. L'85% degli ordini lascia il capannone della fabbrica con un camion il giorno stesso. Per raggiungere questo obiettivo, TRUMPF punta su digitalizzazione e connettività.

I componenti girano in casse su un nastro trasportatore a cinque metri di altezza dal pavimento del capannone. I carrelli elevatori a forche trasportano pacchi di grandi dimensioni in un magazzino a comparti. Una dipendente scansiona i codici a barre delle confezioni dei componenti e li sistema nelle scatole. C'è odore di metallo e plastica, i carrelli elevatori a forche sferragliano e un montacarichi sfreccia su e giù.

Qui, nel capannone, vengono convogliati i pezzi di ricambio per le macchine TRUMPF. Nel suo centro logistico di Ditzingen, l'azienda high-tech tiene a magazzino ben 85.000 diversi numeri di materiali. I tempi di consegna stabiliscono gli standard di riferimento nel settore. "L'85% degli ordini viene caricato sul camion il giorno stesso, cioè 'same day out'. Quasi nessuno nel mondo della lamiera riesce a farlo", afferma Oliver Türk, responsabile del centro logistico da due anni. TRUMPF è in grado di rispettare la data di consegna prevista in media per il 99% degli ordini. "Se in un giorno raggiungiamo il 100%, c'è pizza per tutti. Ci siamo già riusciti due volte questo mese", dice Türk.



In buone mani: Oliver Türk è da due anni responsabile del centro logistico della sede centrale di TRUMPF a Ditzingen, in Germania.



Fino a 120 casse girano contemporaneamente a cinque metri di altezza dal pavimento del capannone, trasportando i pezzi di ricambio alle varie stazioni.



Tutto a colpo d'occhio: nella cosiddetta "sala di controllo", monitor e dashboard mostrano in diretta dove si trova ogni componente nel magazzino.

Su carta solo la bolla di consegna

Ma come si fa a tenere tutto sotto controllo con 85.000 componenti? I 160 collaboratori del centro logistico lavorano in modo completamente digitale. Tutti i componenti sono etichettati con codici a barre, così come le scatole e le confezioni. Prima di effettuare un "picking", ossia prelevare il pezzo per la successiva lavorazione, un dipendente scansiona il codice a barre con uno scanner manuale. Ciò significa che il software TRUMPF sa sempre dove si trovano i componenti degli ordini dei clienti. "Per motivi legali, emettiamo solo la bolla di consegna in formato cartaceo", spiega Türk.

La sala di controllo di Ditzingen monitora la fornitura di ricambi in tutto il mondo

Inoltre, la cosiddetta "sala di controllo" assicura che tutto fili liscio nel centro logistico. Si trova dietro una facciata di vetro che offre una visione chiara del magazzino in ogni momento. Come in una caserma dei vigili del fuoco, i collaboratori siedono tutto il giorno davanti a monitor e dashboard. Visualizzano le immagini in tempo reale di come i componenti si muovono all'interno del magazzino, dal ricevimento della merce alla consegna da parte del camion. Se si verifica un'anomalia, il software lancia l'allarme. Dalla sala di controllo di Ditzingen, TRUMPF monitora altri quattro magazzini di ricambi in tutto il mondo, ad esempio in Asia o negli Stati Uniti. "Anche i nostri clienti internazionali, quindi, possono ricevere il loro ordine in circa due giorni", afferma Türk.

> **Carichiamo l'85% degli ordini sul camion il giorno stesso. Quasi nessuno nel mondo della lamiera è in grado di farlo.**
>
> Oliver Türk, responsabile del centro logistico di TRUMPF a Ditzingen

Marcatura luminosa invece di cartellini

Türk e il suo team utilizzano anche strumenti ausiliari digitali per il loro lavoro. Ad esempio, utilizzano un sistema "pick per light" per il commissionamento, cioè la composizione degli ordini. I contrassegni luminosi colorati indicano ai collaboratori in quali scatole devono sistemare i componenti. In questo modo si evitano errori e i collaboratori senza esperienza possono iniziare subito a lavorare. "È molto più facile lavorare con un software intuitivo invece che con i tradizionali foglietti volanti. In questo modo la comunicazione è chiara", afferma Türk. Prima della spedizione, i collaboratori posizionano ogni pacco su una bilancia intelligente. Confronta il peso dei pezzi con il valore memorizzato nel sistema. Se il contenuto non corrisponde all'ordine, viene visualizzato un messaggio di errore e l'addetto controlla il pacco.

"Senza il loop, tutto si ferma"

Il nastro trasportatore che fa il giro sopra il capannone della fabbrica si chiama "loop". Distribuisce i componenti stoccati nelle scatole alle varie stazioni per la successiva lavorazione. "Senza il loop, qui tutto si blocca", dice Türk. Possono essere stoccate fino a 120 scatole di pezzi contemporaneamente. Il cuore del centro logistico TRUMPF è il magazzino automatizzato per la minuteria (AKL), servito automaticamente da un montacarichi. L'azienda tiene a magazzino il 75% di tutti i pezzi. Come per magia, un ascensore preleva i pezzi dagli scaffali e li porta nell'area di commissionamento. Ogni giorno circa 1500 ordini lasciano il centro logistico seguendo questa procedura.



Supporto digitale: una marcatura luminosa colorata indica ai collaboratori quali componenti devono essere inseriti in una determinata scatola.



Nessun errore: prima della spedizione, gli addetti controllano ogni pacco con una bilancia intelligente e confrontano il peso dei pezzi con il valore memorizzato nel sistema.



Incentivo: per migliorare ulteriormente le prestazioni, Oliver Türk controlla ogni mattina con il suo team i dati più importanti del giorno precedente.

Cifre emozionali invece di percentuali

Oltre alle moderne tecnologie, anche i collaboratori contribuiscono a garantire che i pezzi di ricambio lascino il centro logistico in modo rapido e affidabile. Ogni mattina, ad esempio, è previsto uno stand-up meeting in cui i manager scrivono i dati più importanti del giorno precedente su una lavagna con un evidenziatore e li discutono con i loro team. "Sono un grande sostenitore della digitalizzazione, ma in alcuni casi la scrittura a mano attira maggiormente l'attenzione della forza lavoro", afferma Türk. Inoltre, Türk predilige i numeri che colpiscono. Ad esempio, ogni mattina annota sulla lavagna il numero di "clienti insoddisfatti" che stanno ancora aspettando il loro pacco. "Se riporto qui il numero 'tre', il personale è motivato a migliorare, più di qualsiasi percentuale".

Circa 1.500 ordini hanno lasciato il centro logistico TRUMPF alle 19:00. L'area merci in arrivo è vuota, il magazzino per

minuteria AKL e il loop sono fermi. Alle 6:00 del giorno successivo, i primi collaboratori tornano al lavoro e riforniscono di ricambi i clienti di tutto il mondo. "Il nostro obiettivo è di 1.800 consegne al giorno", dice Türk. Ma Türk non sa ancora cosa verrà offerto al team al posto della pizza.



RAMONA HÖNL

PORTAVOCE MACCHINE UTENSILI