



Gestione delle Fasce Orarie (GFO) dal punto di vista degli operatori di rampa

Una ricerca empirica sull'efficacia e sui vantaggi del sistema informatico di gestione delle fasce orarie

Gli ingorghi presso la rampa, i lunghi tempi di attesa per le operazioni di carico o scarico, gli autisti sconvolti e gli operatori di rampa sovraccarichi: tali scenari non sono ancora rari in Germania ed in Europa. La conseguente mancanza di efficienza è molto più di un fastidio generale, e comporta anche costi elevati per i clienti ed i fornitori di servizi logistici. È noto da molti anni nel settore della logistica che i sistemi di gestione degli appuntamenti al carico/scarico sono un aiuto essenziale per gestire i processi di lavoro presso le rampe e renderli più economici. Ma quanto sono efficaci tali soluzioni, quanto possono essere ridotti i tempi di attesa e quanto i processi di lavoro possono essere migliorati? Per scoprirlo, il fornitore del sistema informatico *SLOT* Cargoclix ha fatto una ricerca in autunno del 2019 e ha indagato gli operatori di rampe sulle loro aspettative dell'utilizzo della soluzione e se i loro obiettivi sono stati raggiunti.

Sono stati intervistati gli operatori di rampe dei magazzini in Germania ed in altri paesi europei, attivi come clienti di Cargoclix *SLOT* durante il periodo del sondaggio. Al sondaggio hanno preso parte 148 aziende con le loro 509 sedi delle quali l'80% gestisce da 11 a 50 camion al giorno presso le rampe.

Già nel 2016 Cargoclix aveva analizzato e determinato i benefici dei sistemi di gestione degli appuntamenti al carico/scarico dal punto di vista dei fornitori di servizi logistici nell'ambito di una ricerca. La ricerca ancora in corso mette quindi a fuoco le prospettive di un altro gruppo di utenti del sistema informatico *SLOT* dell'azienda di Friburgo e rivela una varietà di risultati.

Requisiti degli operatori di rampa per i sistemi di gestione delle fasce orarie

Una cosa è certa: le aspettative degli operatori di rampa dell'utilizzo del sistema di gestione degli slot sono elevate e sono diverse. Gli utenti intervistati hanno considerato come aspetti importanti i seguenti:

- Gestione degli ingorghi nelle ore di punta durante la giornata e distribuzione uniforme dei camion presso la rampa (95%).

- Miglioramento generale dei processi presso la rampa (93%).
- Raggiungere un utilizzo uniforme delle capacità di rampa (personale, carrelli elevatori, ecc.) (92%).
- Miglioramento della comunicazione (88%).
- Riduzione dei tempi di carico e scarico (83%).
- Condizioni migliori per gli autisti di camion (71%).

Questi punti sono cruciali per gli operatori di rampa nel prendere la decisione di introdurre un sistema di *GFO*. La ricerca dimostra anche fino a che punto i requisiti sono stati soddisfatti in pratica. In effetti i risultati confermano che tali sistemi possono contribuire notevolmente al miglioramento della situazione presso la rampa.

Come funzionano i sistemi di gestione delle fasce orarie

Il fattore decisivo da considerare per l'introduzione di un sistema di *GFO* per la gestione dei processi presso la rampa è la questione dell'efficienza dell'utilizzo di tale sistema in pratica. I seguenti risultati dimostrano che gli obiettivi sono diversi:

- L'obiettivo di miglioramento generale dei processi di lavoro presso la rampa tramite un sistema di *GFO*, ritenuto molto importante da parte di 93% degli intervistati, è stato raggiunto da quasi tutte le aziende. Il 60% degli operatori di rampa intervistati ha dichiarato di aver raggiunto una maggiore efficienza nell'ottimizzazione dei processi di lavoro, il 14% addirittura ha raggiunto un'ottimizzazione complessiva. Il 22% ha parzialmente raggiunto l'obiettivo. Per il 4% non è stato possibile raggiungere un'ottimizzazione generale dei processi presso la rampa.
- L'obiettivo di evitare i picchi di carico e di gestirli durante la giornata, ad esempio al mattino, e di raggiungere una distribuzione uniforme dei camion è diventato realtà per il 96% degli operatori di rampa. La maggioranza ha dichiarato di aver ampiamente raggiunto questo obiettivo, il 14% addirittura completamente.
- Il 96% degli intervistati ha notato un impiego più efficace del personale ed un utilizzo uniforme dei carrelli elevatori presso la rampa in parte anche grazie alla gestione delle fasce orarie.
- Il 94% degli operatori di rampa dichiara di aver ottenuto un cambiamento significativo nei tempi di esecuzione: sono stati parzialmente o addirittura notevolmente ridotti.

È di particolare interesse quel fatto che l'utilizzo di un sistema di *GFO* ha avuto anche tali effetti positivi sui processi di lavoro che nemmeno gli operatori di rampa se li aspettavano e non li hanno neanche ritenuti importanti nel prendere la decisione sull'utilizzo del sistema. Ad esempio

il 57% degli operatori di rampa intervistati ha ritenuto importante la riduzione dei costi utilizzando il sistema. Infatti, la ricerca dimostra che il 73% degli intervistati ha ridotto i costi. Il 41% ha riportato dei risparmi su larga scala, ed il 7% addirittura riduzioni significative dei costi. Ciò significa che il fatto di riduzione dei costi grazie all'utilizzo dei sistemi di GFO è ancora trascurato o sottovalutato in molte aziende.

Gli autisti di camion è la categoria professionale che particolarmente soffre dei processi caotici presso la rampa. Secondo le ricerche, un sistema di GFO contribuisce nel 90% dei casi a migliorare sensibilmente le condizioni di lavoro presso la rampa per gli autisti. Il 42% dei partecipanti al sondaggio ha confermato che le condizioni per gli autisti sono in parte migliorate, invece il 24% considera notevole il miglioramento. Il 7% ha riferito che le condizioni di lavoro degli autisti sono quasi completamente cambiate in meglio. In questo contesto, gli autori di sondaggio sottolineano che, oltre all'utilizzo di un sistema di GFO, i provvedimenti come ad esempio cancelli coperti, strutture sanitarie pulite ed orari flessibili delle rampe fanno un effetto significativo e di conseguenza l'autista rimane soddisfatto.

La ricerca ha rivelato anche un altro ulteriore risultato interessante: solo il 58% dei partecipanti al sondaggio aveva sperato nell'abolizione delle liste Excel per la gestione della rampa introducendo un sistema di GFO. Infatti, dopo l'introduzione del sistema, il 75% ha raggiunto questo obiettivo per intero, in gran parte, o almeno in parte. Per la maggior parte degli utenti l'introduzione del sistema informatico di SLOTT ha quindi avuto tali effetti positivi, inizialmente trascurati.

Effetti più vantaggiosi nei termini di tempo e di costi

Vediamo i risultati dettagliati della ricerca su come ottimizzare ampiamente i processi presso la rampa tramite un sistema di GFO:

- L'uso di un sistema di GFO riduce notevolmente i tempi di attesa per gli autisti di camion presso la rampa. Dopo l'introduzione del sistema, il 6% degli operatori di rampa intervistati ha confermato che presso la rampa quasi non ci sono più tempi di attesa per gli autisti. Un altro 23% è stato in grado di ridurre i tempi di attesa dal 50% al 75%. Circa la metà degli intervistati, vale a dire il 48%, ha dichiarato di aver ridotto i tempi di attesa di almeno un quarto o addirittura fino alla metà. Il 23% ha ottenuto una riduzione dei tempi di attesa fino a un quarto. Questo risultato consente di trarre due conclusioni: i sistemi di GFO sono un componente importante nell'accelerare la gestione dei veicoli presso la rampa, ma tuttavia, essi non possono sostituire una buona e flessibile pianificazione dell'allocazione del personale, soprattutto nelle ore di punta. Solo l'interazione dei diversi fattori può garantire una rapida ed efficiente gestione in loco: l'arrivo programmato dei camion e la loro veloce movimentazione subito dopo l'arrivo. Inoltre, i risultati confermano che dei sistemi di GFO beneficiano non soltanto gli operatori di rampe, ma anche i vettori stessi. Gli operatori di

rampe possono migliorare la gestione anche mediante ulteriori ottimizzazioni, ad esempio introduzione delle rampe apposite.

Gli operatori di rampe che utilizzano sistemi di *GFO* hanno registrato anche altri profitti positivi e significativi: la puntualità dei fornitori di servizi logistici è notevolmente migliorata, anche se in molti luoghi lascia ancora a desiderare i trasportatori. In particolare, l'utilizzo del sistema di *GFO* ha aiutato il 29% degli operatori di rampa intervistati a migliorare la puntualità dei fornitori di servizi logistici di valori compresi tra il 50 e il 100%. Il 26% degli intervistati ha notato un miglioramento della puntualità: almeno la metà fino al 75%, il 3% anche fino al 100%. Con il 39%, la maggioranza degli operatori di rampe intervistati ha ottenuto un miglioramento della puntualità dal 26% al 50%. Il 32% ha comunque ottenuto un miglioramento della puntualità fino a un quarto. Tuttavia, questi risultati dimostrano che c'è ancora un potenziale di miglioramento degli arrivi puntuali.

Anche se sembra semplice dare la colpa principalmente agli spedizionieri per la mancanza di puntualità, i risultati della ricerca rivelano anche il lato apposto che ci fa pensare: gli operatori di rampe sono altrettanto responsabili di questo argomento quanto i fornitori di servizi logistici. L'efficacia di un sistema di *GFO* può essere ulteriormente migliorata ad esempio dai sistemi aggiuntivi per determinare l'ETA (tempo stimato di arrivo). Una soluzione corrispondente viene offerta da Cargoclix come componente modulare supplementare. Nessun sistema, per quanto ben congegnato, è in grado di evitare gli ingorghi che si verificano durante il trasporto delle merci. Tuttavia, se un operatore di rampa sa in anticipo sul ritardo di un camion, può prendere le misure appropriate tramite il tool adeguato, e garantire una pianificazione adatta degli eventuali ritardi.

Troppa burocrazia è uno dei maggiori fastidi e problemi nella logistica, così come la mancanza di puntualità. Come dimostra la ricerca, anche qui i sistemi di *GFO* hanno un effetto positivo. Il 18% degli operatori di rampa intervistati ha dichiarato che l'onere burocratico si è ridotto di almeno il 51-75%, mentre il 4% ha persino registrato una riduzione dal 76% al 100%. Il 34% ha notato una riduzione dell'onere burocratico del 26-50%, mentre il 44% fino a un quarto. Sebbene questo aspetto non rappresenti un argomento decisivo per l'introduzione di un sistema di *GFO*, in contrasto con la riduzione dei tempi di attesa ed il miglioramento della puntualità, esso fornisce un notevole effetto positivo e contribuisce quindi ad evitare errori di gestione.

Il sistema di *GFO* condiziona notevolmente anche i costi del personale. Per l'81% degli operatori di rampa intervistati, i costi del personale sono diminuiti fino al 25% ed un altro 15% è riuscito a dimezzarli. In base ai dati rilevati, un potenziale di risparmio medio del 20-30% nei costi del personale sembra realistico. Tuttavia, il risparmio sui costi del personale non significa una gestione meno rapida dei camion presso la rampa ed i profitti dei costi sono sovracompensati. Nei casi simili, si consiglia agli operatori di rampa di impiegare il proprio personale in modo tale da consentire una massima flessibilità e tempi di attesa minimi, soprattutto nelle ore di punta.

- I risultati positivi si notano per di più nella riduzione delle spese di sosta e degli ingorghi. Per il 60% degli intervistati, è stata una diminuzione fino al 25%, per un altro 21% fino alla metà. Il 13% degli intervistati ha riportato una diminuzione delle spese di sosta fino al 75%, mentre il 6% conferma di averle estremamente basse o addirittura di non averle proprio. L'importo di tali spese dipende, tra l'altro, dal luogo e dal tempo di scarico. Le tariffe che i tribunali tedeschi hanno accettato come appropriate in diverse sentenze variano in media da 30 a 60 euro all'ora. Anche in questo caso, quindi, gli operatori di rampa possono risparmiare sui costi utilizzando un sistema di *GFO*.

In sintesi, tutti i risultati dettagliati dimostrano che l'introduzione di un sistema di *GFO* aiuta a ottimizzare la gestione non solo dei processi di lavoro giornalieri presso la rampa in diversi luoghi, ma a ridurre anche i costi. Inoltre, le ricerche confermano che i requisiti che gli operatori di rampa hanno per un sistema di *GFO* sono stati dimostrati in pratica.

L'importanza di un costo di prenotazione economico

Quanto può costare la prenotazione di una fascia oraria? Quali modifiche comporta un sistema di *GFO*? Quando si confronta con la questione di una possibile introduzione di tale sistema, si considera innanzitutto il costo a prenotazione. A seconda del sistema di *GFO*, i prezzi attualmente variano tra 0,50 euro e 2,50 euro, in alcuni casi sono anche superiori. Tale importo comprende tutte le procedure di prenotazione, i trasferimenti di dati ed il supporto agli utenti. È da anni che il costo a prenotazione tramite Cargoclix *SLOT* rimane invariabile: 0,50 euro. Ciò rende Cargoclix *SLOT* uno dei sistemi di *GFO* più economici nel mercato di tali sistemi. Il prezzo può essere sostenuto dal committente o dal fornitore di servizi logistici. Ogni operatore di rampa è libero di utilizzarlo.

Nell'ambito di una precedente ricerca avvenuta nel 2016, Cargoclix aveva chiesto ai fornitori di servizi logistici quale era il costo a prenotazione che ritenevano accettabile. In quel periodo il 72% degli intervistati era a favore di un prezzo di prenotazione fino a 0,50 euro, mentre il 23% degli intervistati ha dichiarato che avrebbe accettato anche un prezzo compreso tra 0,51 e 1,00 euro come limite superiore: i prezzi più elevati sono stati visti in modo estremamente critico.

L'attuale ricerca conferma e dimostra che il 57% degli operatori di rampa intervistati considera "molto importante" il prezzo basso di prenotazione (0,50 euro) ed il 17% lo considera "importante". Il prezzo basso di prenotazione ha quindi un ruolo rilevante per quasi i tre quarti degli intervistati.

Il costo di prenotazione specifico di Cargoclix è stato valutato dal 95% degli operatori di rampa intervistati, quindi quasi da tutti, come "molto buono" o "piuttosto buono". Per ciò, in questo contesto non dovrebbero essere trascurati gli effetti psicologici di un prezzo di prenotazione economico in combinazione con miglioramenti rilevanti dei processi presso le rampe. Una combinazione ottimale di un prezzo basso e di prestazioni migliorate grazie all'introduzione di

un sistema di *GFO* può quindi contribuire a lungo termine a un notevole miglioramento dell'immagine delle singole rampe.

Conclusione

Come il sondaggio dei fornitori di servizi logistici sull'utilizzo dei sistemi di gestione delle fasce orarie già effettuato nel 2016 da Cargoclix, così quello recente degli operatori di rampa ci conduce ad una chiara conclusione: i sistemi di *GFO* sono i mezzi più che mai adeguati per gestire e "combattere" le situazioni complicate e ottenere miglioramenti significativi per tutte le parti. L'obiettivo principale di gestione degli ingorghi presso la rampa nelle ore di punta durante la giornata è stato possibile raggiungere grazie ai sistemi di *GFO*. I tempi di attesa sono ridotti, in alcuni casi in modo significativo, la pianificazione di tutti i processi diventa più semplice ed efficace, si registrano notevoli riduzioni anche nei costi del personale e nelle spese di sosta, che alla fine di un anno fiscale possono avere un effetto positivo sul bilancio finanziario.

Naturalmente, la gestione dei processi presso la rampa richiede un elevato grado di disciplina anche dopo l'introduzione di un sistema di *GFO*. I sistemi di *GFO* funzionano senza intoppi solo se tutti si attengono agli appuntamenti prenotati e segnalano in anticipo gli eventuali ritardi. Tuttavia, i sistemi di *GFO* non esonerano gli operatori di rampa dall'obbligo di provvedere una rapida ed efficace gestione dei veicoli arrivati in tempo, grazie ad una pianificazione lungimirante e un'adeguata attrezzatura di rampa.

Per il successo a lungo termine dell'utilizzo dei sistemi di *GFO* è importante che gli operatori di rampa ed i fornitori di servizi logistici lavorino insieme in modo cooperativo. Grazie ad una pianificazione mirata dei processi e all'utilizzo di un sistema di *GFO*, è grande la potenziale di distendere sostanzialmente uno dei più grandi punti focali della logistica e di risparmiare sui costi per gli operatori di rampa ed i fornitori di servizi logistici.

CARGOCLIX SLOT

CARGOCLIX SLOT è un sistema informatico di gestione delle fasce orarie per ottimizzare i processi di carico e scarico presso la rampa. Gli operatori di rampa possono fare impostazioni adatte, gli spedizionieri ed i vettori che possono prenotare i tempi di consegna desiderati e pagare una tariffa di prenotazione per fascia oraria. L'accesso a Internet da parte di spedizionieri e vettori è sufficiente per effettuare prenotazioni.

Il costo a prenotazione: 0,50 euro.

Descrizione del sistema

- Interfaccia con il sistema *ERP* o come soluzione a sé stante (autonoma).

- Orari di apertura delle rampe variabili e lunghezze flessibili di slot in base al numero di pallet, al peso, al tipo di veicolo, ecc.
- Impostazione personalizzata degli orari di intervallo e dei giorni di chiusura, dei cambi di turno, dei limiti di prenotazione, ecc.
- Limiti di capacità del deposito come il personale, camion o capacità di trattamento.
- Layout e assegnazione dei diritti per apportare modifiche nella prenotazione.
- Verifica della plausibilità dei dati di prenotazione tramite controllo dei doppioni, confronto di corrispondenze dei numeri, ecc.
- Notifiche e avvisi in base agli eventi da comunicare.
- Registrazione ed analisi dei flussi delle merci in entrata con puntualità e tempi di gestione.
- Adeguamento in tempo reale delle fasce orarie prenotate e quelle non prenotate (prerequisito: interfaccia *ERP*).
- Monitoraggio dei processi di carico e scarico in tempo reale con lo schermo selezionabile come programma con visualizzazione delle rampe, elenco tabulare delle prenotazioni, sistema semaforico con simboli a colori.
- Registrazione dei flussi delle merci in entrata con tempo pianificato/effettivo per camion, quantità e qualità per spedizione consegnata, nonché confronto tra le quantità consegnate effettive e quelle previste dai contratti.
- Il tool *KPI* "CARGOCLIX Logistics Monitor" per il controllo delle rampe mediante singoli *KPI* (Key Performance Indicators (indicatori di prestazioni chiave)).
- "CARGOCLIX ETA" per il calcolo del tempo di arrivo dinamico alla rampa.
- "CARGOCLIX TERMINAL" Implementazione del "Gate 4.0" senza l'impiego di personale.

Su Cargoclix

Cargoclix è una piattaforma informatica neutrale per le gare d'appalto elettroniche, per i servizi di trasporto e di logistica e si presenta come eccellente fornitore di sistemi modulari di gestione delle fasce orarie. La gamma di servizi offerta dalla piattaforma logistica "Cargoclix TENDER" include gare d'appalto a livello mondiale per il trasporto stradale, ferroviario, aereo, merci, marittimo e fluviale, servizi di corriere espresso e servizi logistici come il magazzinaggio. Con oltre 28.000 utenti registrati che rappresentano i settori dell'industria, del commercio e delle spedizioni, *TENDER* è una delle principali piattaforme informatiche internazionali di gare d'appalto per il trasporto e la logistica.

Il prodotto principale di Time Slot Management (Gestione delle fasce orarie) è il software modulare "Cargoclix SLOT" previsto per l'ottimizzazione dei processi di lavoro presso la rampa. Con oltre 65.000 utenti, *SLOT* è uno dei sistemi informatici di gestione delle fasce orarie più richiesti ed utilizzati. Cargoclix

è un marchio di Dr. Meier & Schmidt GmbH. L'azienda è stata fondata nel 1998 e la sua casa madre si trova a Friburgo, Germania. www.cargoclix.com

