

# LOGISTICA secondo NATURA

■ Alice Borsani

**Pensate che non sia possibile conciliare natura e tecnologia? Una visita al nuovissimo centro logistico de L'Erbolario vi farà cambiare idea**

Un ragazzo, una ragazza e un sogno. Questo è l'inizio dell'Erbolario, la principale azienda italiana attiva nella produzione, distribuzione e vendita di prodotti fitocosmetici attraverso una rete di oltre 5.000 punti vendita, composta da circa 1.000 farmacie, più di 4.000 erboristerie e 130 negozi in franchising.

Lodi, anni Settanta: Franco Bergamaschi e Daniela Villa formano una giovane coppia accomunata da una grande passione per la natura e soprattutto dalla voglia di sperimentare come erbe e piante possano contribuire a migliorare la bellezza e il benessere delle persone. Una passione che sfocia nell'apertura in centro città, siamo nel 1978, della Premiata Erboristeria Artigiana, un piccolo negozio nel cui retrobottega i due coniugi e titolari lavorano ai loro primi cosmetici, attingendo a vecchi ricettari di famiglia: si tratta di acque aromatiche, oli da bagno e lozioni, tutti di derivazione naturale e caratterizzati da profumazioni delicate e confezioni dalla grafica pulita e accattivante. In parallelo continua la formazione che Franco Bergamaschi e

Daniela Villa decidono di curare seguendo i corsi di due università diverse, Urbino 2 e Siena, per ampliare il più possibile non solo le conoscenze tecniche ma anche i contatti con i docenti e i discenti che negli anni seguenti costituiranno il primo nucleo di consulenti tecnici e di clienti, conferendo da subito alla neonata società un carattere nazionale. Nei primi anni Ottanta, con il trasloco del negozio in una zona più centrale cresce la fama de L'Erbolario dentro e soprattutto fuori i confini di Lodi e con esso maturano collaborazioni importanti che segnano lo crescita del Laboratorio di Ricerca & Sviluppo. Negli anni Novanta da piccola attività a conduzione familiare L'Erbolario è ormai diventato un brand rinomato a livello internazionale e il trasferimento nella sede di San Grato, un sito produttivo collocato in un'area di più di 200.000 mq immerso nel verde del parco Adda Sud e costruito secondo criteri eco-sostenibili, suggella la trasformazione dell'azienda in realtà industriale a tutti gli effetti. "A L'Erbolario convivono due anime: quella legata alla fantasia e

al vero e proprio culto del mondo vegetale, che alimenta il reparto di Ricerca e Sviluppo, e quella industriale che è stata capace di definire delle configurazioni aziendali di eccellenza. Filo rosso della crescita societaria è sempre stato l'investimento compiuto dall'azienda su se stessa, tanto a livello strutturale, quanto a livello di marketing, fortemente orientato alla costituzione di un rapporto privilegiato con i negozi clienti e con il pubblico finale a cui non vengono proposti semplici prodotti ma vere e proprie "emozioni."

Un'attitudine che si traduce, tra l'altro, in un'attenzione quasi maniacale nel packaging (dalla cassetta di spedizione all'astuccio per il singolo item) che, di fatto, provoca un'esplosione del numero delle referenze gestite anche in ragione del fatto che i volumi di

prodotto venduti sono quasi pari ai volumi dei prodotti a supporto delle vendite (dal magazzino L'Erbolario escono ogni anno 15.000.000 di prodotti finiti e circa 60/70.000.000 di campioni organizzati in kit).

dipendenti che aumentano del 50% nei momenti di picco – nei mesi che precedono il Natale, quando i volumi sono circa il 50% delle vendite annuali. La non delocalizzazione del lavoro, così come il radicamento nel territorio, costituisce uno dei valori fondanti della società, insieme alla sostenibilità ambientale (l'azienda è certificata UNI EN ISO 14001), al rispetto per il lavoro di

**Presidio diretto di tutte le operazioni**

A L'Erbolario lavorano oltre 150



"Tra efficienza ed efficacia a L'Erbolario si punta in primis alla seconda: l'ottimizzazione dei processi è volta a garantire in termini economici l'efficacia del servizio offerto ai propri clienti" ha dichiarato Andrea Cattaneo, responsabile delle operazioni logistiche. Da settembre 2012 è operativo il nuovo polo logistico della società lodigiana, realizzato in collaborazione con Incas Group





tutti i dipendenti e al rispetto per la natura e gli animali, che non sono mai stati utilizzati per testare alcun prodotto L'Erbolario. Ogni fase produttiva, dalla formulazione al controllo qualità, passando per

la preparazione dei semilavorati e il confezionamento, è gestita internamente.<sup>9</sup>

La logistica non fa eccezione. "Quando sono divenute evidenti la mancanza di spazio di stoccaggio



Dopo il ricondizionamento e superata la stazione di controllo pondo volumetrico, i colli si avviano alla linea di chiusura

## Il parere di... Incas

**Il progetto L'Erbolario è stato sviluppato dalla società di consulenza NeT-LOG Consulting avvalendosi della collaborazione di Sacma (che ha fornito le scaffalature in gravità della zona picking) e di Incas, che in questo contesto ha potuto mettere in campo le proprie esperienze e competenze specifiche.**

Oltre a rispondere alle esigenze di ottimizzazione ed efficacia dei processi, l'impianto garantisce una grande flessibilità operativa; il WMS di magazzino Easystor di Incas consente di gestire al meglio il prelievo ma soprattutto le diverse attività a corredo dedicate al servizio verso il cliente, che è un punto fondamentale della filosofia aziendale de L'Erbolario.

La collaborazione con Sacma, consolidata da molteplici realizzazioni, ha portato ad una perfetta integrazione tra gli scaffali in gravità e il sistema di automazione e prelievo e quindi all'ottimizzazione della distribuzione delle locazioni di picking in termini di volumi e percorrenza degli operatori.

Incas, con più di trent'anni di presenza consolidata sul mercato, racchiude al suo interno le diverse figure professionali specialistiche in grado di dimensionare, realizzare, assistere e mantenere le installazioni, dando concretezza anche ai progetti più ambiziosi con grande attenzione alla semplicità d'uso dei sistemi e delle procedure sviluppate, finalizzate a processi organizzativi efficaci ed efficienti.

*A cura di Incas*

all'interno dello stabilimento e la necessità di una diversa e migliore strutturazione delle operazioni logi-

stiche, con la conseguente decisione di costruire un nuovo polo logistico e rivedere le logiche di gestione,

non è mai stato in dubbio che la governance dei processi dovesse rimanere interna" sottolinea An-





drea Cattaneo, responsabile delle operazioni logistiche. Il rapporto fra negozi e azienda è ancora uno a uno, tutti i punti vendita sono riforniti tramite filiera diretta a completa garanzia della freschezza del prodotto. Quando arrivano a negozio i prodotti devono essere perfetti e già pronti per la vendita. In questo senso il livello di servizio è fondamentale e proprio al suo controllo è finalizzato il presidio da parte dell'azienda delle diverse fasi logistiche, dal demand planning alla distribuzione: solo la gestione delle consegne è terziarizzata.

## Efficacia in primo piano

Andrea Cattaneo sintetizza in questo modo la vocazione della società lodigiana verso il servizio al cliente: "Tra efficienza ed efficacia a L'Erbolario si punta in primis alla seconda: l'ottimizzazione dei processi è volta a garantire in termini economici l'efficacia del servizio offerto ai propri clienti". Il nuovo magazzino di Lodi, realizzato con la collaborazione della biellese Incas (vedi box *Il parere del progettista*) che ha fornito la linea di prelievo, movimentazione automatica e confezionamento nonché il WMS, ben rappresenta questo approccio, essendo stato costruito in modo "sartoriale" sulle specifiche esigenze dell'azienda, tenendo conto non solo dei livelli - e delle particolarità - di servizio che l'azienda vuole offrire al mercato, ma anche in generale della filosofia di valori sostenuta dall'azienda.

Il magazzino, la cui start up è stata avviata nel settembre del 2012, si estende su una superficie coperta di 22.000 mq (26.000 mq di pavimento su 44.000 mq di superficie totale), organizzata in cinque ambienti e tre macroaree operative (magazzino intensivo, area quick pick e area spedizione), è stato

infatti costruito secondo criteri di eco-sostenibilità (*L'edificio, con classificazione energetica B+ e dotato di impianto fotovoltaico, utilizza un sistema di riscaldamento geotermico e non consuma energie fossili, N.d.R.*) ed è finalizzato alla gestione di diverse tipologie di prodotti: i componenti di confezionamento ricevuti dai fornitori che, una volta superati i controlli di qualità, vengono avviati al rifornimento delle linee di confezionamento; i prodotti finiti usciti dallo stabilimento di San Grato e infine i materiali di supporto alla vendita. Da qui partono le spedizioni dirette ai punti vendita di tutta Italia e per il mercato estero, che assorbe circa l'8% dei volumi de L'Erbolario e riguarda praticamente tutto il mondo con un focus sui mercati orientali tra i quali: Taiwan, Sud Corea e Hong Kong. Per quanto concerne l'Europa, tra gli altri: Croazia, Slovenia, Romania, Bulgaria, Svizzera e Germania.

## Uno stoccaggio "intensivo"

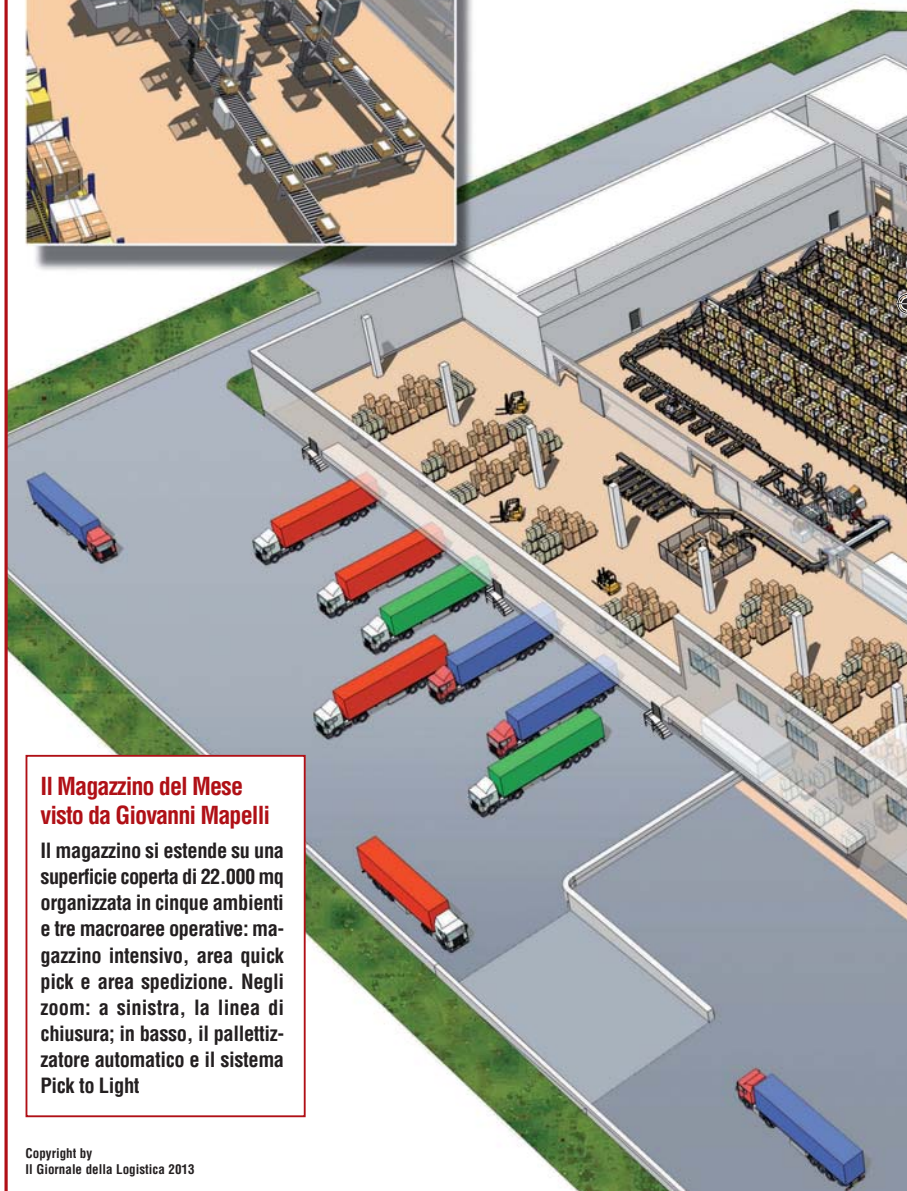
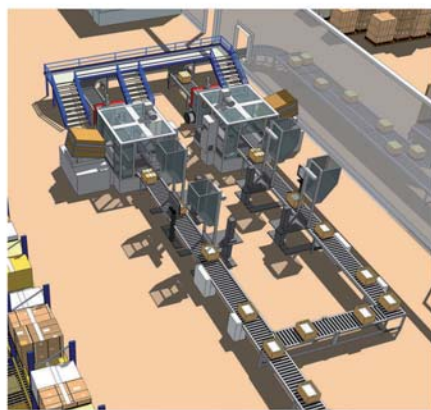
"I prodotti finiti in arrivo dalla produzione" ci spiega Cattaneo "sono disponibili per la messa in vendita solo dopo i campionamenti, ossia una volta effettuati tutti i controlli che certificano la conformità delle composizioni". Ricevuto il via libera dal laboratorio, i materiali su bancale vengono accettati nel WMS - Easystor fornito da Incas - etichettati con labels che contengono tutte le informazioni legate alla tracciabilità dei prodotti, e infine stoccati nel magazzino intensivo della capacità di 15.000 posti pallet, 2.000 dedicati a profumi e referenze alcoliche ricoverate in un'area compartimentata e dotata di sistema antincendio a schiuma, e i restanti 13.000 divisi tra referenze non infiammabili e materiali di confezionamento, gestiti su bancale intero e trasferiti alla sede

tramite un servizio di navetaggio. In testa ad ogni corsia sono stati installati moduli a cantilever su quattro livelli dove vengono posizionati i pallet in ingresso (nei due livelli superiori) e in uscita (nei due livelli inferiori). All'interno del magazzino intensivo i pallet sono movimentati da due carrelli combinati (forniti da Jungheinrich) con terminale a bordo che trasmette agli operatori tutte le informazioni decise dal sistema: le logiche di mappatura sono flessibili e seguono la stagionalità e la tipologia dei prodotti da stoccare.

## Picking ad alta performance

Più articolata è l'organizzazione della fase di uscita degli articoli che sono stati classificati dal team logistico de L'Erbolario in tre diverse categorie, con relative modalità di gestione: i prodotti (in LPO) che necessitano di picking e successivo imballo; i prodotti ingombranti che non rientrano

nelle scatole di spedizione standard e vanno quindi pre-imballati e preparati in modalità pick & pack su baie a terra di prelievo e infine i prodotti ingombranti già dotati di imballo e autospedibili (che riguardano il 10% delle righe d'ordine lavorate ogni giorno) con stiva a terra, preparati con prelievo ed etichettatura massiva per ridurre al minimo la movimentazione di prodotti voluminosi. I prodotti in LPO sono gestiti mediante un sistema Pick To Light



### Il Magazzino del Mese visto da Giovanni Mapelli

Il magazzino si estende su una superficie coperta di 22.000 mq organizzata in cinque ambienti e tre macroaree operative: magazzino intensivo, area quick pick e area spedizione. Negli zoom: a sinistra, la linea di chiusura; in basso, il palletizzatore automatico e il sistema Pick to Light

Copyright by Il Giornale della Logistica 2013



I rami di picking corrono in prossimità di scaffalature con celle di prelievo pensate per soddisfare le diverse velocità di rotazione dei prodotti. I livelli superiori delle scaffalature, alimentati dai pallet provenienti dal magazzino intensivo, agiscono da buffer interoperazionali e riforniscono tramite abbassamento le celle di picking





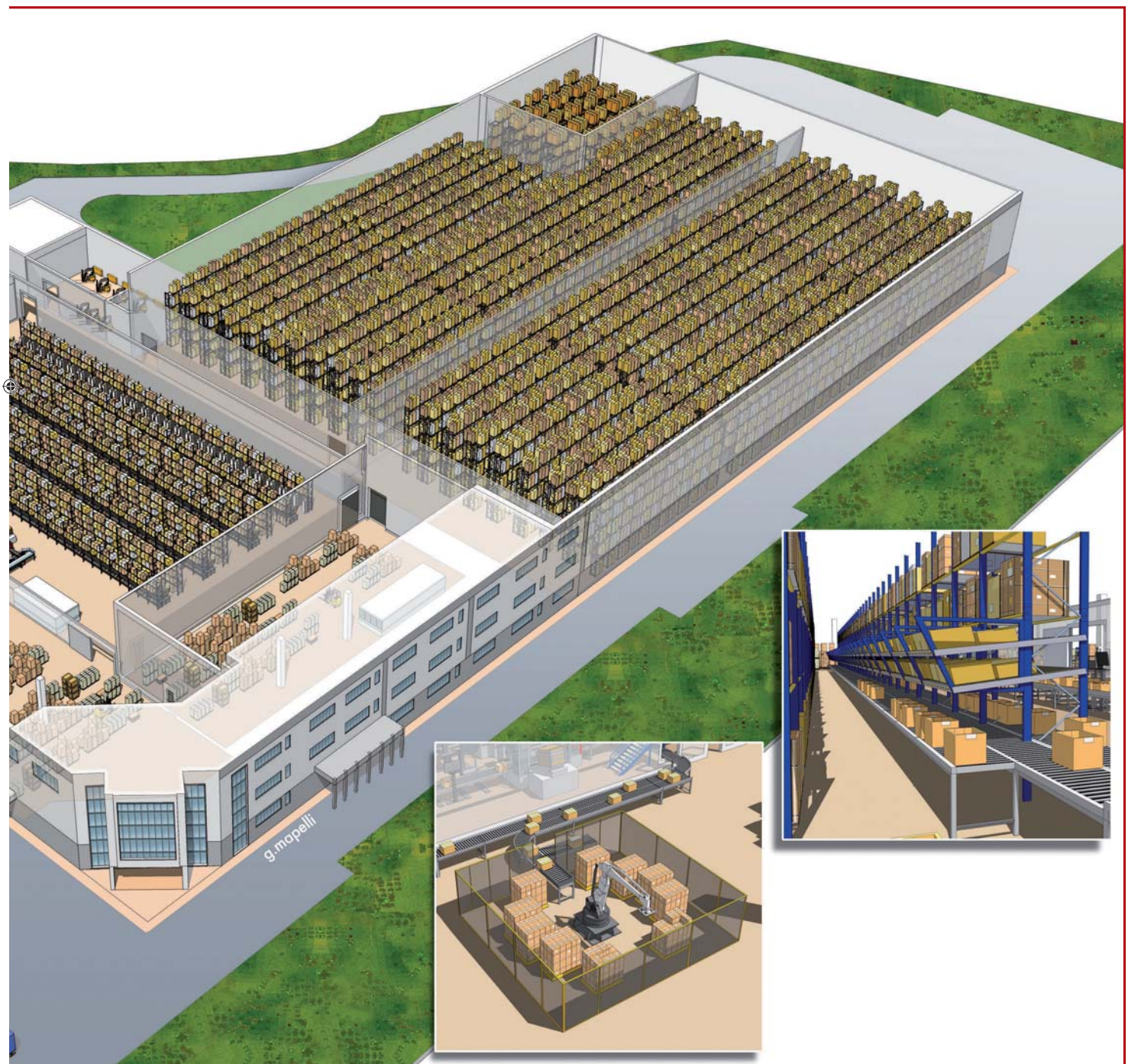
# 3,4 milioni

Le righe d'ordine processate ogni anno

Andrea Cattaneo (a destra) insieme a Carla Codazzi, responsabile Picking, e Gianluca Ferrari, responsabile Handling

sviluppato su quattro rami di linee di movimentazione automatica, ciascuno dotato di cinque baie

di prelievo lunghe 13 metri che alimentano il lavoro di 20 pickeristi. I rami di picking corrono in prossimità di scaffalature con celle di picking pensate per soddisfare le diverse velocità di rotazione dei prodotti. I livelli superiori delle scaffalature, alimentati dai pallet provenienti dal magazzino intensivo, agiscono da buffer interoperazionali e riforniscono tramite abbassamento le celle di picking organizzate in tre tipologie: bancale a terra per i prodotti a elevata





rotazione, con vano a gravità per i prodotti a media rotazione e infine a vano statico per prodotti a lenta rotazione.

Mappatura e quantitativi di scorta per l'abbassamento sono calcolati dal sistema che assegna le classi di rotazione ai diversi prodotti a seconda della stagionalità o in base ai lanci di nuove linee o fragranze.

Il processo di allestimento prevede il lancio di batch di ordini che corrispondono ai viaggi dei corrieri. Il sistema quantifica quali ordini possano essere gestiti in giornata e, attraverso il modulo countmate, calcola la composizione volumetrica di tutti i colli da lavorare.

## Un viaggio veloce e organizzato

Il battezzo e quindi la nascita dei colli può avvenire in qualsiasi baia di picking. "Ogni giorno" sottolinea Cattaneo "nascono dai 1.500 a i 2.000 colli, etichettati con segnacollo e riempiti dagli operatori che lavorano una media di 12.000 righe d'ordine al giorno in modalità pick to light. Ogni collo è riempito da circa 8 prelievi anche in baie diverse e monitor di ramo (monitor collocati all'inizio di ogni ramo di picking) aiutano gli operatori e i responsabili a monitorare l'andamento del lavoro, indicando informazioni di riepilogo riguardanti il numero dei battezzati residui, le UDS (*Unità di spedizione*) in transito, i prelievi residui e quelli eseguiti." Tutte le movimentazioni sono presidiate dal WMS e supervisionate dagli addetti di reparto che possono intervenire in caso di problematiche o urgenze. Prima della chiusura, ogni collo viene espulso nelle quattro postazioni di special handling (*nel prossimo futuro saliranno a sette, N.d.R.*) per le operazioni di ricondizionamento effettuate dal personale di

### ● LAZIENDA

**Ragione sociale:** L'Erbolario  
**Indirizzo:** Via Milano, 74 - 26900 Lodi  
**Teléfono:** 0371 49111  
**Fax:** 0371 491411  
**Mail:** erbolario@erbolario.com  
**Sito internet:** www.erbolario.com  
**Settore di riferimento:** produzione e distribuzione di prodotti fitocosmetici.  
**Anno di fondazione:** 1978 con l'apertura della Premiata Erboristeria Artigiana.  
**Date principali della crescita aziendale:** 1983, trasferimento in una sede più spaziosa in Via Nazario Sauro a Lodi; 1994 trasferimento nell'attuale sede produttiva su un'area di più di 200.000 mq a San Grato; settembre 2012 start up del nuovo centro logistico.  
**Dipendenti:** 150 a cui si aggiungono 70 - 80 persone durante i picchi operativi (il 70% del personale è femminile).  
**Punti vendita serviti:** più di 5.000 di cui più di 1.000 farmacie, circa 4.000 erboristerie e 130 negozi in franchising.  
**Quota di fatturato in Italia:** 92%  
**Quota di fatturato all'estero:** 8% principalmente in Oriente (Taiwan, Sud Corea e Hong Kong) ed Europa (Croazia, Slovenia, Romania, Bulgaria, Svizzera e Germania).  
**Certificazioni e abilitazioni:** UNI EN ISO 14001 nr. cert. 497-2002-AE-MIL-SINCERT DNV per il Sistema di gestione Ambientale.

### ● IL MAGAZZINO

**Indirizzo:** Via dell'Agricoltura, 6 - 26900 Lodi  
**Inizio e fine lavori:** gennaio 2011 - luglio 2012  
**Entrata in esercizio:** settembre 2012  
**Persone attive a magazzino:** 50

## Carta d'identità

**Turni di lavoro:** 1 turno, doppio turno attivo da ottobre a novembre  
**Superficie complessiva:** 44.000 mq  
**Superficie coperta:** 22.000 mq  
**Superficie operativa:** 26.000 mq (su due livelli)  
**Baie di ricevimento e spedizione:** 11  
**Suddivisione degli spazi:** magazzino intensivo con magazzino infiammabili; zona quick pick, special handling e linea di chiusura; area spedizione  
**Posti pallet magazzino intensivo:** 13.000 per lo stoccaggio di prodotti finiti e di supporto alla vendita + 2.000 per lo stoccaggio di profumi e referenze alcoliche  
**Celle area picking:** 2.500  
**Celle di picking:** 3 tipologie: bancale a terra, vano a gravità, vano statico  
**Linee quick pick:** 4 linee con ognuna 5 baie di prelievo da 13 metri  
**Sistema di picking:** Pick to Light  
**Stazioni di special handling:** 4  
**Sistema di identificazione materiali:** RF  
**Referenze attive ogni anno:** 2.000  
**Ordini evasi / anno:** 100.000  
**Righe processate / anno:** 3,4 milioni  
**Colli in uscita / anno:** 600.000  
**Pallet in uscita / anno:** 35.000 (compresi i rifornimenti allo stabilimento)

### I FORNITORI

**Impianto automatico di movimentazione:** Incas  
**WMS:** Incas con Easystor  
**Sistema Pick To Light:** Incas Quick Pick  
**Scaffalature a gravità:** Sacma  
**Carrelli elevatori e scaffalature porta pallet:** Jungheinrich

# 600.000

I colli in uscita ogni anno dal magazzino di Lodi de L'Erbolario



La palletizzazione è effettuata manualmente nel caso dell'ultimo collo di un ordine a cui viene associata la stampa del documento di trasporto, la packing list e un questionario sul servizio ricevuto destinato al cliente, oppure in automatico tramite robot antropomorfo per i colli dal primo al penultimo di ciascun ordine

magazzino che verifica la modalità di inscatolamento dei prodotti e, se questa non corrispondesse agli standard definiti, procede alla modifica dell'imballo. "Il risultato finale deve essere una scatola "a prova di corriere" in grado cioè di far arrivare le confezioni intatte al negozio." Un cambio di imballo

può avvenire anche nel caso di colli destinati a spedizioni estere via nave o aereo che sono soggette a regolamentazioni specifiche e diverse da quelle per le spedizioni via terra nel caso di prodotti ADR, quali profumi e referenze alcoliche.

### Controllo totale

Dopo il ricondizionamento i colli sono rimessi in linea e passano alla stazione di controllo pondovolumetrico: qui le scatole superanti il range di tolleranza definito (una percentuale inferiore allo 0,5%) sono espulse e avviate verso un operatore incaricato di effettuare la spunta del contenuto controllando a video le righe d'ordine. Superata questa stazione, i colli si avviano alla linea di chiusura che prevede la nastratura inferiore del collo, l'etichettatura con il label corriere, la saturazione manuale della scatola, coperchiatura, reggiatura e infine palletizzazione che può essere manuale nel caso dell'ultimo collo di un ordine a cui viene associata la stampa del documento di trasporto, la packing list e un questionario sul servizio ricevuto destinato al cliente, oppure automatica tramite robot antropomorfo per i colli dal primo

al penultimo di ciascun ordine. Una volta completati, tutti i pallet che compongono un batch di spedizione vengono direzionati in prossimità della porta associata (legata al barcode del bancale). Con l'arrivo dei corrieri, tra le 16,00 e le 17,00 si procede al carico dei bancali e alla relativa spunta progressiva di tutti gli ordini via terminale, con spunta dei colli associati, e infine alla chiusura della missione con la stampa dei borderò. All'interno del magazzino, in un livello sopraelevato, è ospitato anche il reparto kitting, dove gli operatori addetti procedono alla creazione dei kit di materiale promozionale (campioncini, brochure, vetrine, ecc.) che hanno lo scopo di trasmettere un adeguato family feeling alla presentazione dei prodotti in negozio. "Ogni anno lavoriamo una media di 60/70 milioni di campioni distribuiti in 80 diversi kit contenenti 26 referenze decise dal reparto

marketing" spiega Cattaneo. Il nuovo polo logistico, in costante collegamento con la sede attraverso un sistema di navettaggio, ha permesso a L'Erbolario di accentrare operazioni prima effettuate in locazioni diverse, massimizzando le performance e, soprattutto, il controllo. "Con oltre 100.000 ordini evasi e 3,4 milioni di righe processate all'anno e percentuali irrisorie di non conformità possiamo dirci soddisfatti dell'investimento effettuato e delle soluzioni adottate, in grado non solo di gestire la complessità logistica che ci è propria ma anche di migliorare i processi e sostenere lo sviluppo dell'intera attività. Occorre sempre essere reattivi perché i risultati sono conseguenza di una attenta e costante gestione: il mix dei prodotti e del materiale promozionale cambia di continuo sia per cambiamenti di mercato sia per le numerose iniziative a supporto delle vendite dei clienti". ■



Il magazzino intensivo, della capacità di 15.000 posti pallet, ospita materiali di confezionamento e prodotti finiti. Le referenze infiammabili sono ricoverate in un'area compartimentata e dotata di impianto antincendio a schiuma