

	Newsletter Nr.	01	Data compilazione Data consegna materiale Data pubblicazione	17.09.2018 19.09.2018 28.09.2018
Misuriamo le performance del nostro magazzino				Rev.00

Negli ultimi anni il Consumatore dispone di più canali d'acquisto e può trovare lo stesso prodotto nel piccolo negozio, nel grande centro commerciale oppure può anche decidere di acquistarlo stando comodamente seduto sul proprio divano di casa, magari dopo cena, mentre sta guardando la TV.

La scelta del "canale d'acquisto" è ovviamente soggettiva e dipende da innumerevoli parametri quali il tipo di prodotto da acquistare, l'età del Consumatore, la vicinanza a negozi o centri commerciali, la facilità ed abitudine all'utilizzo di sistemi informatici evoluti (nel caso dell'e-commerce) e molti altri ancora ma certamente, a parità di qualità di prodotto, l'Azienda che avrà maggiori possibilità di concretizzare la vendita sarà quella che saprà offrire e garantire al Consumatore il miglior servizio.

Quella che viene definita "Customer satisfaction" si traduce quindi in un fattore di differenziazione del prodotto che determinerà quasi certamente la scelta del Cliente; pertanto un'Azienda che voglia mantenere o accrescere le proprie quote di vendita dovrà essere in grado di fornire performance logistiche sempre crescenti ed in linea con le aspettative di Clienti sempre più esigenti.

Il monitoraggio delle prestazioni logistiche, mediante opportuni KPI (Key Performance Indicator), diventa così uno strumento fondamentale per quelle Aziende che vogliono rimanere leader nei propri mercati di appartenenza.



Se vi è un'unanimità di consensi nel ritenere utile instaurare nella propria Azienda un sistema di monitoraggio delle performance costante, nella realtà dei fatti, grazie alla nostra esperienza pluriennale a contatto con Aziende di tutte le dimensioni e settori merceologici, possiamo dire che questo tipo di "strumento" è ancora poco diffuso e quand'anche utilizzato spesso è però sotto utilizzato o utilizzato per brevi periodi e solo da alcuni settori aziendali.

Ma a cosa ci serve rilevare dei KPI?

Principalmente per:

- Monitorare le attività logistiche (ma non solo) con sistematicità
- Rilevare tempestivamente alcuni parametri e verificarne lo scostamento rispetto a standard prefissati individuando quindi delle possibili criticità
- Introdurre degli interventi correttivi e migliorativi della nostra filiera
- Valutare, per esempio, l'equilibrio fra "prestazioni" di personale dipendente e personale esterno
- ...

L'ambito di applicazione è molto vasto ed è possibile utilizzare gli indicatori come strumento di audit per verificare le performance di una determinata attività e rilevarne gli scostamenti rispetto a standard e/o obiettivi Aziendali.

Facendo un esempio concreto; se avessimo la necessità di monitorare il lead time di consegna di un determinato prodotto sarebbe bene "monitorare" tutta la filiera che dovrebbe includere anche funzioni aziendali non dipendenti direttamente dalla logistica ma le cui attività sono comunque determinanti per offrire un servizio eccellente ai nostri Clienti.

In tal caso sarebbe infatti buona cosa monitorare il servizio Acquisti verificando la variazione dei lead time di consegna piuttosto che la Produzione mediante la variazione dei tempi di set-up macchina e/o

dimensione lotti produttivi, il Commerciale attraverso la valutazione della raccolta e trasmissione degli ordini Clienti piuttosto che l'IT per comprendere se è in grado di trasmettere e rendere utili le informazioni in real time.

Qual è l'approccio che dobbiamo seguire per implementare dei KPI in Azienda?

2

- In primo luogo dovremo individuare dei check point che possano essere significativi e fra questi scegliere quelli di più facile rilevazione
- Dovremo individuare dei "progetti" specifici che vogliamo seguire e tenere sotto controllo
- Inizialmente le rilevazioni potranno essere fatte con strumenti "semplici" (es. tabelle excel) per poi eventualmente passare all'utilizzo di sw - hw specifici che possano automatizzare la raccolta dati
- Dovranno essere identificati pochi indicatori ma "buoni", riportabili su un "cruscotto" che sia in grado di sintetizzare "a vista" l'andamento più o meno performante di quelle attività che vogliamo tenere sotto controllo.



Dobbiamo inoltre considerare che, come tutte le attività, anche questa ha un costo e necessita di Risorse e che alla sua implementazione deve necessariamente seguire un beneficio che alla fine deve concretizzarsi in un migliore servizio al Cliente.

Implementare subito complessi e laboriosi sistemi di rilevazione potrebbe rivelarsi estremamente dispendioso e così invasivo da far fallire il progetto prima ancora di vederne i benefici.

Dovrà prima di tutto essere il top management a credere nell'importanza strategica di questo strumento coinvolgendo e condividendo, fin dall'inizio, le scelte strategiche dei KPI da monitorare con i responsabili delle singole funzioni aziendali.

NeT-LOG Consulting, società di Consulenza specializzata nella Logistica e nei processi di ottimizzazione di contesti operativi, è in grado di supportare e guidare le Aziende per la scelta dei KPI più idonei da adottare attraverso un accurato studio preliminare dei flussi e dei processi aziendali.

NeT-LOG Consulting è una Società con una elevata specializzazione operativa e tecnica, sviluppata in oltre 40 anni di esperienza con oltre 1.400 progetti realizzati e più di 400 Clienti, molti dei quali continuativi.

Visita il nostro sito www.netlogconsulting.com