

# Merci e customer experience, le nuove frontiere della Supply Chain

di Lucio Piccinini, Direttore commerciale di Vigilanza Group

Riavvolgiamo il nastro e pensiamo a quanto accaduto negli ultimi tre anni, due e mezzo dei quali attraversati nella gestione di una pandemia che ci aveva rinchiuso in casa limitando la nostra libertà. Con i negozi fisici chiusi, tutto è cambiato. Ognuno di noi, da allora in avanti ha acquistato il suo oggetto del desiderio esposto in una vetrina virtuale e puntualmente si è visto consegnare a casa la propria merce da un corriere. Tutto scontato o quasi: un click per ordinare, un secondo click per pagare e voilà, dopo qualche giorno la merce è stata consegnata a domicilio al consumatore 4.0. Appena proviamo ad approfondire, scopriamo che dietro le quinte di quell'acquisto ci sono almeno due elementi imprescindibili: **organizzazione e sicurezza**.

Alla prima sono deputate le aziende che offrono servizi logistici integrati capaci di stoccare e spostare le merci anche in modo intermodale, a livello nazionale ed Internazionale. Di conseguenza, queste aziende hanno un'elevata necessità di sicurezza dovendo proteggere:

- gli operatori che movimentano le merci in ogni fase;
- il mezzo che trasporta le merci;
- le merci stesse sia nelle fasi di spostamento che di sosta.

Tutto si ripete qualunque sia il mezzo di trasporto utilizzato - aereo, nave treno o veicolo gommato - e il luogo di destinazione, fino ad arrivare al fatidico 'ultimo miglio'.

Chi si occupa di logistica sa che l'ultimo miglio dev'essere protetto da frodi e da attacchi di ogni genere: rapine, furti, infedeltà aziendale, errori amministrativi, ecc. Queste sono le minacce da contrastare perché contribuiscono a far impennare le differenze inventariali generando perdite per l'azienda e mettono in discussione la sua affidabilità nei confronti dei clienti, dai più famosi brand del lusso e dell'elettronica fino alla grande distribuzione organizzata.

Questa, in estrema sintesi è la Supply Chain che tanto sfida ed altrettanto appassiona gli addetti ai lavori. Un tema assai complesso, la cui risposta di sicurezza deve essere obbligatoriamente costruita in modo 'sartoriale' da parte delle aziende di servizi che desiderano essere punto di riferimento di questo settore.



Un approccio consulenziale che inizia sempre da un risk assessment per un'attenta individuazione e valutazione dei rischi utile a stilare lo stato di fatto e lo stato di progetto, a partire dall'hub nel quale quotidianamente vengono stoccate e smistate le merci, con molte persone interne ed esterne che ricoprono ruoli completamente diversi: dal dirigente aziendale al facchino, dall'autista alle dipendenze dirette al 'padroncino' al quale viene affidata la merce per il trasporto a destinazione

Per difendere questo patrimonio vengono tuttora utilizzati diffusamente servizi tradizionali di vigilanza con presidi fissi e ronde armate a scopo di deterrenza, soprattutto nelle ore notturne. Ma si riscontra anche una forte domanda di personale fiduciario in orario diurno, al quale vengono affidate mansioni di controllo accessi dei veicoli e dei pedoni con filtro in ingresso e uscita, supporto di back-office, bollettamento, ecc.

Tuttavia è la tecnologia ad offrire opportunità sempre più concrete ed evolute con cui costruire una soluzione capace di soddisfare appieno le complessità sopra esposte.

Pensiamo al polo logistico, sempre più oggetto di attacchi rapidi ed organizzati da parte di bande organizzate.

Come proteggerlo?

Riportiamo alcuni esempi di applicazioni prese da case history di successo dei nostri clienti:

- sistema di controllo accessi veicolare automatizzato con telecamere a lettura targa e gestione 'black & white list'. Per particolari esigenze, le telecamere di lettura targa permettono l'apertura del varco di ingresso uscita ( sbarra o cancello) solo se viene rispettato l'abbinamento delle targhe della motrice e del rimorchio;
- videocitofono collegato h24 alla centrale operativa;
- controllo accessi tramite badge con rfid programmabile da remoto;
- sistemi tvcc esterni con intelligenza artificiale a protezione delle aree di lavorazione;
- sistemi tvcc interni ad alta risoluzione a protezione delle merci e time line user friendly per un abbattimento del tempo impiegato nella ricerca dell'evento di interesse (es. per analisi ex post di eventuali ammanchi);
- sistemi antincendio e relativo collegamento presso centrale operativa remota certificata 50518 conformi alla normativa UNI9795;
- sistemi antintrusione e loro collegamento presso centrale operativa remota certificata 50518 con sistemi radar di ultima generazione e sistemi di filodiffusione ip che permettono un'interazione real time tra l'operatore ed il sito vigilato;
- sistemi rfid sulle merci;
- satellizzazione flotta e trasporto merci in massima sicurezza anche con l'impiego di sigilli elettronici digitali per monitorare costantemente i prodotti in transito e l'esatta esecuzione della missione affidata all'autista;
- protezione degli autisti attraverso l'impiego di sistemi safety and security (app e braccialetti ) connessi con la centrale operativa;

- controllo del personale impiegato nell'hub con sorteggio imparziale svolto in remoto attraverso sistemi audio video connessi con la centrale operativa "perquisizione virtuale"
- diagnostica impianti attraverso piattaforme software evolute e gestione predittiva delle manutenzioni straordinarie;
- polizze assicurative all risk che tengano conto dell'abbattimento dei rischi e garantiscano, a parità di condizioni, un premio assicurativo sostenibile;

In generale, questi sono solo alcuni dei servizi a valore aggiunto che possono essere offerti ai clienti che si occupano di Logistica.

Ovviamente la tecnologia fornisce dati che vanno gestiti e allora sorge spontanea la domanda: chi è deputato a prendersi in carico tutte queste informazioni?

Per chiudere il cerchio è imprescindibile dotarsi di una cabina di regia: la centrale operativa o, meglio il centro decisionale. Il luogo fisico nel quale vengono "stoccate" al sicuro da ogni attacco fisico e cibernetico i dati dei clienti, al cui interno opera personale altamente qualificato e costantemente formato, capace di reagire rapidamente ed attivare le procedure concordate, soprattutto in situazioni di emergenza reale sia di safety che di security.

Una progettazione assai complessa che impegna molte figure professionali: progettisti, produttori di tecnologie, security manager, system integrator, HSE/RSPP e gestori del servizio, tutti attorno ad un tavolo a ragionare e cercare soluzioni atte a garantire la business continuity per il committente che sempre più necessita di veri e propri partner che lo coadiuvino nella gestione puntuale e sicura della merce.



Contatti:  
 Vigilanza Group  
 lucio.piccinini@vigilanzagroup.it  
 www.vigilanzagroup.it