

L'eCommerce può sparigliare tutte le carte in tavola

“Nel nostro paese, come sta avvenendo ad esempio negli Usa, il forte e incessante sviluppo delle vendite online può radicalmente modificare i modelli logistici e di distribuzione in uso nelle nostre città”, sottolinea Massimo Marciani, esperto internazionale della materia.

di **Paolo Giordano**



MASSIMO MARCIANI

La distribuzione delle merci in città, specialmente nelle grandi aree metropolitane, è un'attività che presenta problematiche e varianti molto variegata. E' un'attività che viene definita come “logistica urbana”, forse in maniera non totalmente corretta, perché non presenta aspetti solo, diciamo, logistici, ma coinvolge tanti altri elementi “esterni”, che vanno, per citarne alcuni, dall'urbanistica alla regolamentazione del traffico, alla viabilità, alle decisioni delle singole amministrazioni locali, quasi sempre una diversa dall'altra. Elementi che da sempre hanno difficoltà a trovare una sintesi centrata sulla consegna delle merci. Un problema già così complicato e che ha trovato soluzioni accettabili

in diverse città di dimensioni ridotte e quasi mai nei grandi centri sta diventando ancora più complesso per nuovi fenomeni che si stanno sempre più velocemente affacciando nel settore della logistica con conseguenze ancora da scoprire. Di questo parliamo con Massimo Marciani, esperto della materia a livello internazionale e che da anni si occupa del settore. Lo abbiamo intervistato in occasione dell'ultima riunione della commissione Logistica urbana di Assologistica, della quale è stato recentemente nominato presidente.

SU QUALI TEMI È STATA CENTRATA LA RIUNIONE DELLA COMMISSIONE DI ASSOLOGISTICA?

Le questioni sul tappeto sono state numerose, anche sulla base di un questionario che era stato distribuito a tanti operatori in qualche modo interessati al problema. Questionario che ha avuto un buon riscontro a testimonianza dell'interesse che suscita la distribuzione delle merci in città. Il primo tema in discussione ha riguardato quali modelli, quali tipologie di servi-

zio assumere. Un servizio che la realtà attuale, in primo luogo con l'esplosione dell'eCommerce, potrebbe essere avviato su percorsi del tutto particolari. Faccio un esempio estremo per spiegarmi meglio: oggi, negli Stati Uniti - che sono il paese che pone in evidenza novità che poi nel tempo, sempre più breve, vengono fatte proprie da altri paesi - Amazon sta provando a far consegnare ai clienti che hanno ordinato un prodotto, contenibile in un pacchetto, da auto private, ossia prova a introdurre nel settore elementi non professionali. E' evidente che un operatore logistico davanti a una simile evenienza rischia di dover cambiare mestiere. Un altro tema è stato quello dell'e-

Oggi tutto si compra online e la logistica deve portare gli acquisti a casa del cliente sempre più velocemente. Nasce la logistica virtuale...



sigenza oggi assoluta di dover alzare la qualità del servizio di consegna. Occorre capire bene come "ragionare" con i destinatari, i clienti finali, che vanno inseriti in una filiera coordinata sempre più "veloce". Le consegne devono essere programmate e divise per direzione di traffico. Se un logistico non guarda alla qualità e all'offerta di un valore aggiunto e si basa per lavorare solo sul prezzo basso s'incammina su un percorso

molto pericoloso e probabilmente senza futuro. Troverà, da un lato, sempre qualcuno che farà una tariffa più bassa e, dall'altro, il suo servizio uscirà in poco tempo dal mercato perché non qualificato. Altra problematica che è stata toccata: a un logistico in città cosa conviene chiedere sotto gli aspetti regolamentari? Convengono un siste-

ma di regole dettagliato e vincolante o poche norme lasciando poi libertà di azione all'operatore? La liberalizzazione è insieme un rischio e un'opportunità, considerando anche che se esistono regole ferree e poi non ci sono controlli adeguati chi le segue rischia di uscire dal mercato. Già questi argomenti chiariscono la complessità del tema.

COMUNQUE, APPARE CHIARO IL PESO CRESCENTE CHE AVRÀ SUL PROBLEMA LO SVILUPPO DELL'ECOMMERCE...

Non c'è dubbio alcuno. E' un aspetto delicato perché sostanzialmente ci troviamo davanti a un mercato drogato e certamente con risvolti totalmente diversi. Amazon promette consegne a Milano entro un'ora e in tempi brevissimi porta a Roma al cliente che l'ha ordinata una penna, o qualche altro oggetto,

che parte da Hong Kong. Cose mai viste. Non solo, ma Amazon sta facendo accordi con grandi produttori, parliamo di Kraft, di Squibb, dei quali vende direttamente online i prodotti. Fine del supermercato e vita al negozio virtuale? Così stando le cose nel settore logistico cambierebbe tutto. Negli Stati Uniti i logistici stanno cercando di integrarsi in questo sistema, conquistandosi uno spazio e correndo rischi, perché se si affidano a



un metodo di lavoro monocliente, "inseguendo" Amazon, improvvisamente potrebbero restare disoccupati. Occorre una riflessione su quali saranno gli sviluppi del mercato logistico e su quale ruolo debbano assumersi gli operatori del settore.

Bisogna fare molta attenzione a tutto ciò perché non stiamo parlando di eventi astratti, ma di realtà già operanti. Infatti, ad esempio, un grande negozio di ferramenta fino a ieri aveva a sua disposizione un magazzino superfornito in cui stoccava quanti più prodotti possibile, oggi non fa più così, tiene a disposizione i prodotti più grandi o più venduti, gli altri li ordina e li consegna al cliente il giorno dopo, come fanno le farmacie. Il magazzino è diventato virtuale, con ovvie forti ripercussioni sui tradizionali funzionamenti della logistica.

DA QUANTO DICE, GLI SCENARI LOGISTICI POTREBBERO CAMBIARE RAPIDAMENTE...

Non solo rapidamente, ma anche profondamente. Il cambiamento dovrà spingere le aziende verso l'innovazione tecnologica, creando una discontinuità con le "vecchie" metodologie di lavoro, l'informatica le dovrà aiutare ad anticipare i fenomeni che si manifestano sul mercato e non a subirli, il che sarebbe

pericoloso e traumatico. Pensiamo, ad esempio, all'autista di un furgone: dovrà diventare un "operatore logistico", dovrà essere in grado e avere gli strumenti per colloquiare con il cliente finale oggetto della consegna, dovrà essere sempre più consapevole di quello che fa. Le aziende dovranno lavorare con maggiore attenzione sulla componente umana del servizio,

riqualificandola e dando importanza al suo ruolo sociale.

QUANTO STA ACCADENDO E SOPRATTUTTO QUANTO POTRÀ ACCADERE IN UN PROSSIMO FUTURO NON PONE PROBLEMI ANCHE AD ASSOLOGISTICA?

Non c'è alcun dubbio. Assologistica deve e dovrà svolgere un ruolo fondamentale. Deve essere, in primo luogo, lo "studio" dove si interpretano e si valutano a fondo i nuovi scenari che si vanno delineando. Deve mettere a punto una loro "visione" a medio e lungo termine. Abbiamo detto che le imprese logistiche devono riuscire ad anticipare i tempi, gli eventi e non devono subirli. Assologistica deve accompagnare i soci, le aziende che operano sul campo, in questa direzione, deve essere per loro una vera e propria "palestra". ■