

Epidemia jako szansa dla intralogistyki

Wszyscy zadajemy sobie pytanie, jak wskutek epidemii koronawirusa zmieni się świat. W jakich barwach maluje się przyszłość branży transportu wewnętrznego? Co odtąd będzie inaczej? O swojej wizji o funkcjonowaniu w trakcie i po COVID opowiedział w wywiadzie CEO STILL GmbH.

W związku z koronawirusem na dodatkowy tydzień po Wielkanocy wstrzymano pracę hamburskiej fabryki STILL. Jak wykorzystano tę przerwę? Jakie okazje daje branży logistycznej obecna sytuacja? Co będzie dalej? Henry Puhl, CEO STILL GmbH, na te i inne pytania odpowiedział w wywiadzie udzielonym Hansowi Joachimowi Schlobachowi. Poniżej zamieszczamy tłumaczenie rozmowy.

Na jakiś czas Grupa KION wstrzymała produkcję we wszystkich europejskich zakładach. Jak osobiście doświadczył Pan tego przestoju?

Cieszę się, że wszystkie zakłady zgodnie z planem wznowiły już działanie po wielkanocnej przerwie. W Hamburgu wystartowaliśmy 20 kwietnia, do pracy wróciły już także fabryki we włoskiej Luzzarze i francuskim Châtellerauld. Byłem w moim hamburskim biurze każdego dnia wstrzymania produkcji. Po tych cichych dniach dobrze jest znów widzieć w zakładzie życie, aktywność i produktywność.

Przestój wykorzystaliśmy trojako. Po pierwsze, wdrożyliśmy nowe, idące dalej nawet niż wytyczne Federalnego Ministerstwa Pracy środki bezpieczeństwa – od oznaczenia podłóg, by łatwiej było zachować 1,5-metrowy dystans, po zainstalowanie lekkich przegród dających środowisku pracy jeszcze lepszą strukturę. Po drugie, w czasie wielkanocnej przerwy byliśmy w stanie zabezpieczyć przepływ materiałów na kolejne tygodnie. Jako że coraz więcej dostawców wznowia produkcję, dostępność surowców generalnie się poprawia. Po trzecie, wyprzedziliśmy harmonogram wdrożeń wyposażenia optymalizującego nasze procesy produkcyjne. Przykładowo, do użytku weszły nowe automaty spawalnicze oraz oprogramowanie produkcji.

Z tym wszystkim na tapecie byłem pod wrażeniem, jak szybko przeszliśmy z początkowego „korona-szoku” do trybu „zakasać rękawy i robić”.

Jaki macie Państwo pomysł na poradzenie sobie z tym kryzysem?

Od 100 lat główną koncepcją działania STILL pozostaje koncentracja na potrzebach klienta – zawsze i wszędzie. Jestem przekonany, że dokładnie ten pomysł jest dziś ważniejszy niż kiedykolwiek wcześniej. Oczywiście część obecnych potrzeb jest inna niż zaledwie kilka miesięcy temu. Dlatego też bardzo uważnie analizujemy, gdzie i jak możemy pomagać naszym klientom zachować płynność funkcjonowania biznesu w najlepszy dostępny sposób. Wiele firm potrzebuje obecnie szybkich, elastycznych i efektywnych kosztowo rozwiązań. Obserwujemy w związku z tym wielkie zainteresowanie naszymi ekspertami najmu. Pracują na okrągło, by umożliwić dostosowanym do klientów rozwiązaniom dotarcie do nich najszybciej jak się da.

W czasie epidemii rozwiązania intralogistyczne STILL odgrywają ważną rolę w utrzymaniu podaży: pomagają zabezpieczyć dostępność podstawowych dóbr, podtrzymują funkcjonowanie łańcuchów dostaw – w tym także w służbie zdrowia. Tyczy się to także serwisu i zaopatrzenia w części zamienne – kwestii tak ważnych dla naszych klientów i społeczeństwa w ogóle.

Co sprawia, że z optymizmem spogląda Pan dziś w przyszłość?

Fakt, że pomimo dystansowania społecznego ludzie się do siebie zbliżyli, pokazują solidarność i znajdują kreatywne rozwiązania trudnej sytuacji – w życiu prywatnym i zawodowym. Od wnucząt nagrywających dla babci podcast, by nie czuła się samotna po wirtualne szkolenia wdrożone przez naszych ekspertów produktowych z: wideoczatami, dzieleniem ekranu, pracą grupową, czat-roomami

i streamami z kamery umieszczonej w wózku jeżdżącym po hali treningowej. W naszych wirtualnych szkoleniach udział wzięli już uczestnicy z ponad 10 krajów.

Czy wkrótce wszystko wróci do normy? A jeśli nie, jak według Pana – osoby kształtującej logistykę – będzie wyglądać przyszłość branży?

Pandemia koronawirusa zmieni zarówno społeczeństwo, jak i otoczenie biznesowe. „Wszystko wróci do normy” – tyle że innej. Każdy kryzys niesie okazje. Mamy obecnie szansę zakwestionować wiele utrwalanych przez dekady wzorców zachowań. Jak wiele podróży biznesowych jest tak naprawdę koniecznych? Kiedy musimy spotkać się fizycznie, a kiedy decyzje mogą być podejmowane łatwiej i efektywniej przy użyciu cyfrowych narzędzi? Doświadczamy obecnie tego, że wiele rzeczy można rozwiązać inaczej niż dotąd. Po kryzysie ta wiedza pomoże nam myśleć o licznych kwestiach na nowe, lepsze sposoby.

Zakwestionowane zostanie także funkcjonowanie niektórych procesów logistycznych. Wyobrażam sobie, że magazynowanie części znów stanie się ważne. Tak jak produkcja just-in-time dawała nam liczne korzyści, tak teraz wiele sektorów gospodarki odczuwa efekty destabilizacji globalnych łańcuchów dostaw i ma okazję obserwować, jak szybko ma miejsce efekt domina.

Koronawirus doprowadził do istotnych, wciąż trwających zakłóceń funkcjonowania światowej gospodarki. Jednocześnie wielu postrzega sytuację jako okazję. Gdzie widzi Pan szanse dla siebie, a gdzie dla firmy STILL?

Intralogistyka jest ważnym czynnikiem umożliwiającym gospodarce funkcjonowanie – widać to szczególnie teraz, po tym jak obawiano się o niezakłócone działanie przemysłu spożywczego i farmaceutycznego. Kiedy pandemia się skończy, trzeba będzie od nowa rozruszać system ekonomiczny – intralogistyka ma kluczową rolę i w tym procesie. To dla nas wielka okazja, by przekuć obecną sytuację w nowe rozwiązania. Mam na myśli zarówno innowacyjne modele biznesowe, na przykład „logistyka-jako-usługa”, jak i dalszy rozwój istniejących obecnie sposobów działania. Weźmy rosnący dynamicznie od lat rynek e-commerce. W ujęciu rok do roku handel online zyskuje około 10 proc. wartości, a w 2018 r. globalny wolumen sprzedaży osiągnął poziom około 1,5 biliona euro. W obecnych okolicznościach e-commerce może dodatkowo przyspieszyć. Będzie w związku z tym rósł popyt na rozwiązania służące elastycznemu, szybkiemu i precyzyjnemu transportowaniu towarów, w przypadku których wielkość partii wynosi 1 egzemplarz. Magazyny wysokiego składowania z inteligentnie połączonymi przepływami towarów i informacji, automatyzacja procesów i cyfrowe usługi w czasie rzeczywistym – mamy okazję w wielu obszarach wytyczać naszymi rozwiązaniami nowe szlaki.

Czy ten kryzys wywoła falę automatyzacji? Choć maszyny się psują, to przecież nie chorują i nie przenoszą wirusów.

W średnioterminowej perspektywie ręczny transport towarów pozostanie niezastępowalny, ale bez wątplenia układ akcentów będzie się zmieniać. Warto przy tym nadmienić, że wcale nie trzeba było wirusa, by wywołać zwiększenie zainteresowania automatyzacją – jej znaczenie rośnie nie od dziś. Rynek automatyzacji to w skali świata czwarty pod względem dynamiki wzrostów obszar gospodarki. Był ostatnio wart 4 miliardy euro i w latach 2019-2020 rósł w tempie ponad 25 proc. rocznie. Wywołane chorobą absencje odgrywają w tym procesie znacznie mniejszą rolę niż zmiany demograficzne i niedobór wykwalifikowanych pracowników. Wiele firm nie znajduje na przykład operatorów chętnych jeździć wózkami widłowymi w weekendy.

Trzeba jednak dodać, że rzeczywiście odnotowujemy wzrost zapytań o rozwiązania automatyzacyjne od klientów, którzy ze względu na pandemię chcą w przyszłości skupić się na automatyzacji wózków widłowych i centrów logistycznych oraz zdalnej konserwacji parku maszynowego.

Czy w takim razie kryzys pchnie naprzód cyfrową transformację? Jak kształt ona przybierze? Co według Pana będzie musiało się zmienić?

Jeszcze przed kryzysem, cyfrowa transformacja była jednym z najważniejszych dla rozwoju gospodarki megatrendów. Od lat jako nasze zadanie postrzegaliśmy skuteczne wdrażanie u klientów rozwiązań z tego obszaru. Szczególnie ciekawym, szybko rozwijającym się tematem są systemy zarządzania flotą. Nasze wózki używają modułów GSM, żeby przysyłać do systemu szereg informacji: kiedy jeździ? kiedy podnosi? kiedy się ładuje? gdzie i kiedy mają miejsce wstrząsy? Analiza i korelowanie tego rodzaju danych kreują ogromną wartość dodaną m.in. w zakresie maksymalizacji przepustowości, optymalizacji procesów czy planowania konserwacji.

Oczywiście bieżąca sytuacja dodatkowo przyspieszy cyfryzację procesów wewnętrznych, szczególnie w obszarze komunikacji. Zmniejszy się liczba podróży służbowych i spotkań face-to-face, a zwiększy częstotliwość korzystania z narzędzi online. Jeszcze przed epidemią cyfrowa transformacja pomagała nam przekraczać przestrzenne bariery – na przykład w projektowaniu. Nasze międzynarodowe zespoły pracują z technologiami wirtualnej rzeczywistości i cyfrowego prototypowania. W przestrzeni wirtualnej inżynierowie mogą wymieniać pomysły na temat wózków na bardzo wczesnych etapach ich tworzenia. W czasie rzeczywistym mogą pracować w trójwymiarowej przestrzeni nad tym samym pojazdem z różnych kontynentów. Da się dzięki temu wchodzić z modelem w interakcje i wspólnie definiować praktyczny, techniczny design. Z kolei poprzez sieciowe łączenie wózków użytkownicy mogą sprawnie komunikować się z nimi oraz na ich temat.

Zdalna praca z domu była w czasach izolacji bardzo intensywnie używana. Jak te doświadczenia przełożą się na nowe sposoby pracy w STILL?

Firma STILL zaczęła wprowadzać pracę zdalną jeszcze przed korona-kryzysem. Po nim zamierzamy iść tą ścieżką dalej. Prócz wykorzystywanych dotychczas rozwiązań – takich jak elastyczna praca i system rozliczeń czasu pracy, eksplorujemy nowe modele w jeszcze większym stopniu realizujące potencjał cyfryzacji.

Które z wyzwań związanych z utrzymaniem funkcjonowania firmy i jej rozruchem po przerwie uznałby Pan za największe?

Prawie wszyscy pracownicy musieli w krótkim czasie przyzwycząć się do nowych warunków pracy. Zespoły wynajmu i sprzedaży bardzo szybko przestawiły się na funkcjonowanie zdalne z domu i pozostały dostępne dla klientów przez cały czas. Niemal zupełnie ustał kluczowy dotąd kontakt bezpośredni w zakładzie klienta. Koledzy szybko zaadaptowali się do nowej sytuacji i, przykładowo, prowadzili oględziny magazynów i hal produkcyjnych za pośrednictwem wideokonferencji. Jak zawsze, nasi technicy serwisu przez cały czas pozostawali w ruchu, zapewniając klientom płynność przepływu towarów. Zmieniło się to, że teraz przed wizytą dzwonią dodatkowo do zakładu i pytają, na jakie regulacje bezpieczeństwa powinni się przygotować.

Dla wszystkich w STILL od początku było jasne, że klienci muszą móc na nas liczyć, pomimo że obecne warunki bywają wyzwaniem albo po prostu są inne. W efekcie udało się wzmocnić poczucie, że jesteśmy w tym razem. Sformułowaliśmy i umieściliśmy na naszej stronie prostą obietnicę: *wekeepyougoing* i codziennie dotrzymujemy jej z myślą o klientach.

A jak podczas kryzysu przebiega współpraca wewnątrz Grupy KION?

Dośkonale. Jesteśmy w codziennym kontakcie, współpracujemy i razem znajdujemy rozwiązania. Upewniamy się także, że wszystkie zakłady wspierają się i uczą się od siebie nawzajem w wypracowaniu najlepszych sposobów działania.

STILL jest znany z kadry wysoko wykwalifikowanych ekspertów i bardzo niskiej fluktuacji. Czy myśleli Państwo już o tym, jak utrzymać utalentowanych pracowników pomimo trudnej sytuacji?

Firma STILL jest uznawana za bardzo atrakcyjnego pracodawcę i, niezależnie od bieżącej sytuacji, robimy wszystko, by tak pozostało. Z pewnością dużą rolę będą odgrywać tu elastyczne formy pracy. Dajemy także możliwość brania odpowiedzialności za swoje działania i stawiamy na graczy zespołowych. Nasi eksperci doceniają wolność wdrażania własnych pomysłów, jak i wspólnych wizji. Będziemy nadal budować na tym w przyszłości.

Jak przebiega w tym zakresie współpraca ze społecznymi partnerami?

Kooperacja z radami pracowniczymi jest konstruktywna i przebiega w duchu współpracy – działamy razem w naszej firmie i na jej rzecz, z czego wszyscy jesteśmy bardzo dumni.

Trudno w obecnych czasach prognozować, co przyniesie jutro. Chciałbym jednak zadać pytanie o przyszłość: Gdzie widzi Pan STILL na końcu 2021?

U boku naszych klientów – jako solidnego partnera z innowacyjnymi pomysłami i unikalnym „solution competence”.