

Corrieri a rilento

Il mondo della distribuzione sta cambiando, ma sembra che i corrieri siano gli ultimi ad accorgersene. C'è qualcuno che ha qualche idea innovativa per gestire questa situazione paradossale, nella quale il delivery è la chiave di volta del trasporto del futuro, ma getta nel panico logistici e fleet manager?

Qualche tempo fa ci siamo occupati della logistica del capriccio, felice definizione di Antonio Malvestio, former president del Freight Leader Council. La logistica del capriccio è quella per la quale il cliente 'esige' la consegna immediata di un bene/prodotto indipendentemente dalla sua urgente necessità di uso/possesso. L'esempio era quello delle crocchette del cane, ma tutto il settore lusso/voluttuario può ben essere adatto a illustrare la chance che organizzazioni come Amazon offrono come valore aggiunto ai propri clienti.

Non entriamo nel merito della questione giusto/sbagliato sulla pretesa di consegna in un'ora o giù di lì, propendiamo sempre per l'assoluta libertà di chiedere più servizio in ragione di un maggior costo: pago-pretendo. Punto e accapo.

Il problema a nostro avviso, limitandoci al mero trasporto e svincolandoci dalle questioni etico/sociali nonché ambientali/occupazionali, è un altro: qualcuno si è accorto che esiste un universo di consumatori per i quali la comodità di ricevere in breve il prodotto ordinato è strategica, in grado di fare la differenza. Perché nessuno lo aveva fatto prima? Semplice, perché costa una fortuna. Però Bezos lo fa. Come fa?

Secondo noi, gli uomini del magnate analizzano la curva di ordini che un servizio tipo Prime genera, sommano il bel ritorno d'immagine e accettano la perdita sul breve periodo. Nel frattempo però fidelizzano il cliente e acquisiscono i suoi dati (e questo è già un ritorno economico). Dopo qualche tempo maggiorano il canone (altro ritorno economico) e realizzano economie di scala nella produzione/raccolta prodotti (terzo ritorno, abbattimento costi). Un'organizzazione di questo tipo un giorno potrebbe tenere per le palle i cosiddetti fornitori, cioè i corrieri. Un giorno... nel frattempo la frenesia dell'ordine sfuma e i costi/prime si diradano, ma non scompaiono. Il cliente, insomma, rimane fidelizzato.

Ora, è chiaro che i corrieri non hanno il coraggio di dire a Bezos, finto cliente: fattela tu, la consegna. Amazon la sta già facendo (diciamo Amazon come diremmo Coca Cola per bevanda gassata o Jeep per fuoristrada, in realtà questo discorso vale per tutti i giganti dell'e-commerce). Ha sedotto i corrieri di cui è stato/è amato/odiato cliente, e tra un po' li abbandonerà del tutto, prendendo il loro posto e anzi allagando la sfera d'influenza, invadendo settori estranei come la logistica dei generali alimentari di tutte le gamme, o la postalizzazione (solo quella remunerativa, ovvio) nel quale a fatica i corrieri riescono a portare a casa qualche soldo.

Piove sul bagnato. Alla categoria dei driver schiavizzati e sfruttati da cooperative/consorzi/sub vettori si aggiungono i runner, a incrementare la folta schiera di lavoratori abusati, di guidatori inferociti e pericolosi (sia sul furgone che in bicicletta), pronti a tutto per un eurocinquanta. Qualcuno si sta arricchendo su questa malformazione della logica del lavoro, qualcuno continua a fare finta di non sapere cosa succede al pueblo (tanti ma proprio tanti sono peruviani/ ecuadoregni) dei nuovi schiavi, per i quali non esiste (ancora) nessuna norma di cautela e salvaguardia dataria e assicurativa.

Una situazione kafkiana. Ma possibile che al ministero dei Trasporti, in quello dell'Economia, in quello del Lavoro e dello Sviluppo Economico non ci sia nessuno in grado di sbrogliare questa matassa, in favore di tariffe eque e rigorose, per combattere la schiavitù urbana, per limitare la logica del tutto e subito, per salvaguardare il trasporto sano e di qualità delle derrate alimentari (in quest'ultimo settore, OITA grida al vento, finora inascoltato)?

Ma che ci vuole? Possibile che è tutto difficile, tutto complicato? O è l'ennesima dimostrazione della nostra ipocrisia, miopia, egoismo?

