

SI ALLARGA LA BASE SOCIALE DI ONE EXPRESS

Una giornata PARTICOLARE



Il 2015 di One Express si è chiuso con un fatturato di 54 milioni di euro (+18% sul pari dato 2014) grazie a oltre 1,5 milioni di bancali movimentati. A lato Bruno Olina, direttore generale della società: "sono gli Affiliati che vivono sul territorio a stretto contatto con i clienti a trasmetterci continuamente le nuove esigenze e necessità del mercato"

■ A cura della Redazione

Tempo di bilanci per il primo network pallet espresso a totale capitale italiano attivo in Italia: centralità delle persone e degli Affiliati. Ampliamento della compagine societaria. Sviluppo delle attività Academy e nuovi servizi garantiti alla clientela

C'è fermento in One Express, il network italiano specializzato nel trasporto di merci su pallet: nella mattinata in cui visitiamo l'hub bolognese un anno dopo l'inaugurazione (dicembre 2014) venti nuovi Soci (per un totale di 26) - tutti espressione dei 123 Affiliati - entrano a far parte della compagine societaria: "vogliamo che One Express continui ad essere considerata una casa comune: tutti gli Affiliati devono sentirsi protagonisti" - dice Bruno Olina, Direttore Generale della società: "l'ampliamento della base sociale - sottolinea Olina - va

esattamente in questa direzione e desidera evidenziare come in One Express non esistano strategie fatte cadere dall'alto, ma sono i Soci e gli Affiliati - attraverso il consiglio degli Affiliati - a proporre e discutere nuovi servizi e rinnovati piani di sviluppo".

Una formula evidentemente vincente: il 2015 si è chiuso con un fatturato di 54 milioni di euro (+18% sul pari dato 2014) grazie a oltre 1,5 milioni di bancali movimentati. Il 14% del fatturato deriva da attività da e per l'estero (in crescita del 24%) grazie anche a ALLNET - The Alliance of

Networks, network pan europeo fondato nel 2012 da One Express - insieme ad altri tre circuiti internazionali indipendenti e specializzati attivi in Germania, Francia e Gran Bretagna.

Olina ci dedica qualche minuto mentre corre tra una riunione e l'altra in questa giornata decisamente particolare: "la nostra diversità, rispetto ad altri network

nazionali, è da ricercare in questa volontà di dare il più ampio spazio possibile alla nostra base sociale e agli affiliati. Sono le imprese aderenti, che vivono sul territorio a stretto contatto con i clienti, a trasmetterci continuamente le nuove esigenze e necessità del mercato".

La diversità di One Express, a parere di Olina, è garantita da

due pilastri: qualità da un lato, formazione dall'altro: "la qualità, nei servizi di trasporto e logistica, è una questione matematica. Impossibile barare. Tutto è misurabile e i nostri KPI (Key Performance Indicators - NdR) sono ai massimi standard di categoria, al 98% ed oltre per quanto concerne tempi di resa e assistenza nei confronti del cliente in termini di tracciabilità e rintracciabilità, in piena trasparenza".

Il ruolo della formazione

Secondo il nostro interlocutore è la formazione a garantire i più elevati KPI: "nel corso del 2015 tutte le



Un momento dei lavori dell'ultima Convention nazionale: "in One Express non esistono strategie fatte cadere dall'alto, ma sono i Soci e gli Affiliati a proporre e discutere nuovi servizi e rinnovati piani di sviluppo a vantaggio dei clienti"

“La qualità, nei servizi di trasporto e logistica, è una questione matematica. Impossibile barare. Tutto è misurabile e i nostri KPI (Key Performance Indicators - NdR) sono ai massimi standard di categoria, oltre il 98% per quanto concerne tempi di resa e assistenza al cliente” - dice Olina. In foto l'hub di Bologna



risorse interne (32 dipendenti - NdR) e il 30% degli Affiliati hanno partecipato ad uno o più moduli del programma “One Express Academy”. Si tratta di un piano organico che entro il 2016 porterà almeno il doppio delle persone ad essere coinvolto su programmi di aggiornamento tenuti sia da personale interno che da società esterne specializzate. Le materie di studio spaziano dalla conoscenza dei processi operativi all'uso degli strumenti informatici a competenze più mirate: ADR, HACCP, normative e problematiche relative alla gestione delle spedizioni internazionali. Non mancano inoltre moduli relativi alle cosiddette “soft skills”: comunicazione, capacità di team building e problem solving. “L'obiettivo - spiega un altrettanto indaffarato Roberto Taliani, responsabile Assicurazione della Qualità, Sicurezza e Formazione - è creare una cultura One Express estesa e condivisa dal Brennero alla Sicilia. Ogni nostra decisione punta a far crescere gli Affiliati e la formazione rientra in questa strategia: i contenuti sono stati decisi insieme. Un affiliato che si vede ascoltato, che sa di contare, che vede investire in marketing, formazione, infrastrutture e innovazione tecnologica diventa il più convinto e determinato assertore



Roberto Taliani, responsabile Assicurazione della Qualità, Sicurezza e Formazione. Nel corso del 2015 la formazione ha coinvolto tutte le risorse interne e il 30% degli Affiliati, percentuale che raddoppierà entro il 2016

“ Solo un cliente soddisfatto diventa un cliente fidelizzato ”

del nostro modello d'impresa sul territorio ed è portato a fare gruppo, ad essere e sentirsi protagonista di un lavoro di squadra”. Far crescere gli Affiliati tramite la crescita del servizio: questo pare il succo del discorso: “solo un cliente soddisfatto diventa un cliente fidelizzato - dice Olina - capace di attivare anche un proficuo “passa parola”. Solo un affiliato che vede crescere i servizi che il network gli garantisce è portato a condividerne sempre di più lo spirito e le prassi”. E quello che con efficace sintesi Olina così riassume: “occorre essere forti al centro, presso la sede e gli hub, e forti sul territorio, grazie al lavoro degli Affiliati”.

L'ICT in palmo di mano

Un capitolo decisivo nel successo di un pallet network è dato dalla dotazione informatica, una dotazione che deve rendere immediati, trasparenti e condivisi i flussi di informazioni a sostegno della fluidità nella gestione dei pallet: “abbiamo introdotto nuove APP per portare l'ICT anche nel palmo degli autisti - dice Olina - ed esaltato il ricorso a smartphone e tablet nelle procedure quotidiane, per esempio per quanto concerne la firma istantanea e la documentazione di eventuali danni con prova fotografica trasmessa in tempo reale”. Investimenti anche all'interno degli hub, per esempio con l'adozione di carrelli e tecnologie ad hoc capaci di rilevare

automaticamente le caratteristiche peso - volumetriche di ogni singolo pallet, attualmente in fase di test. E per quanto concerne il personale “nel corso del 2015 abbiamo assunto nove persone, tutte a tempo indeterminato” - dice Olina che sottolinea un altro dato significativo: “il 47% dei nostri dipendenti è donna. Una scelta voluta perché siamo convinti del valore aggiunto che una quota importante di personale femminile può portare in un'impresa e in un mondo, quello del trasporto, ancora troppo maschile”. Un altro dato significativo è costituito dall'età media dei dipendenti diretti: solo 38 anni.

Le persone fanno la differenza

“Sono le persone a fare la differenza - dice Olina -: non le tecnologie. Le tecnologie sono al servizio delle persone, e non viceversa, altrimenti è finita. In ogni progetto metti al centro le persone, con onestà intellettuale e voglia di coinvolgerle, sapendo che magari farai un po' di fatica in più rispetto a far calare le direttive dall'alto. Ma il risultato sarà un autentico spirito di squadra, un'azienda vissuta con partecipazione dai dipendenti e non subita come una coercizione”. E solo un'azienda con queste caratteristiche può permettersi “una totale trasparenza in ogni circostanza,

anche in quelle rare volte in cui qualcosa va storto.” Sulla qualità e la formazione si costruisce quella che Olina definisce “una reputazione. One Express investe molto in marketing e in comunicazione. Ma se il cliente che telefona non trovasse una centralista cortese e professionale e quindi un team che lavora bene, non sperimentasse una qualità assoluta, non faremmo altro che buttare soldi senza creare alcuna opportunità di lavoro e di crescita”. L'appuntamento è ora alla prossima assemblea nazionale dove saranno annunciate le strategie di medio periodo. E su cui puntualmente riferiremo ai nostri lettori. ■

Carta d'identità

Nata nel 2007 One Express è il network italiano specializzato nel trasporto merci su pallet. Questi i principali parametri di riferimento:

- 4: gli hub nazionali (Bologna, Milano, Napoli e Roma)
- 123: gli Affiliati sul territorio nazionale
- 1.200: i mezzi in movimento ogni giorno
- 24/48/72 ore: i tempi di consegna in base alle destinazioni. In Europa: 48/72 ore
- 1,5 milioni: i bancali movimentati
- 54 milioni: il fatturato (dato 2015). + 18% sul pari dato 2014
- +24%: la crescita del fatturato derivante da attività su tratte estere
- 347: i terminal distributivi attivi in tutta Europa grazie alla partecipazione al network transnazionale ALLNET (41 Paesi coperti con 18 hub per un totale di oltre 9 milioni di pallet movimentati/anno).

Il sito di riferimento è www.oneexpress.it

AUTOSTORE

LA SOLUZIONE PER IL PICKING
SEMPLICE E FLESSIBILE

DESIGN | DEVELOP | DELIVER



AFFIDABILE, VELOCE, PRECISO & MODULARE

Sistema di movimentazione automatica a basso consumo energetico che ottimizza lo spazio disponibile anche in edifici già esistenti.

Stoccaggio compatto e flessibile per contenitori di diverse altezze, ideale nella movimentazione di carichi leggeri.

Permette di recuperare fino al 40 - 60 % dello spazio occupato dalle aree dedicate alle corsie e all'handling.

Swisslog Italia S.p.A.S.U.
Via Taruffi 30/38 - 41053 Maranello (MO)
Viale Fulvio Testi 124 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)
Tel +39 0536 240 311
wds.it@swisslog.com

swisslog
inspired solutions