

cargo

Aumenta il ritmo. Il mercato dei trasporti sull'asse nord-sud è ancora più dinamico. 6

Effetto Domino. La Galliker Transport AG, classica azienda di autotrasporti, punta sempre più sulla rotaia. 10

Basta una telefonata. La società di carburanti e combustibili Migrol ha un treno tutto per sé. 12

Funghi secchi via mare. Armando Iacopelli accompagna le merci ... sin nel proprio piatto. 16



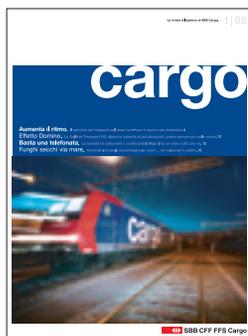


Foto di copertina:
un mercato dei trasporti
dinamico sull'asse nord-sud:
alcuni grandi operatori del
traffico intermodale hanno
riassegnato i propri mandati.
Nella foto, una Re 482 a
Muttenz vicino Basilea.

Foto:
Nick Bürgin

Frammenti. 4

Nuova sede centrale SBB Cargo. Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti. Pratiche doganali semplificate.

Aumenta il ritmo. 6

Concorrenza sempre più serrata nel settore della logistica ferroviaria.

Politica di trasferimento dalla strada alla rotaia. 9

Parla Jörg Ackermann, Responsabile Logistica da Coop.

Effetto Domino da Galliker. 10

L'azienda di trasporti e logistica punta sul trasporto notturno su rotaia.

Basta una telefonata. 12

Un treno di SBB Cargo riservato per Migrol.

Scatolette in viaggio. 14

Un ritratto della società Lagerhaus- und Transport GmbH LTW di Weil am Rhein.

Aumentano le prestazioni di trasporto. 15

2004 – un buon anno per SBB Cargo. Ecco le cifre.

I funghi solcano i mari da soli. 16

Per il risotto Armando Iacopelli usa i funghi che lui stesso ha accompagnato dall'Ecuador.

Un movimento quasi felpato. 17

Nuove soles dei freni più silenziose.

Teamplayer. 18

Richard Seebacher dirige 240 collaboratori nel Centro Servizi Clienti.

Impressum.

cargo 1|05. Aprile 2005. La rivista di logistica di SBB Cargo è un trimestrale pubblicato in tedesco, francese, italiano. **Tiratura** 30 000 copie. **Redazione** Martin Radtke (direzione), Stephan Appenzeller, Marcel Hänggi, Urs (Longo) Hofer, Erwin Rosenast, Christoph Rytz, Tom Schaich. **Grafica/Composizione** Favo Werbeagentur, Basilea. **Litho** ExactaPro, Arlesheim. **Stampa** Stämpfli AG, Berna. **Traduzione** Traductor, Basilea. **Indirizzo della redazione** SBB Cargo, «Redaktion Logistikmagazin cargo», 4065 Basilea, Svizzera, telefono +41 (0)512 29 06 55, fax +41 (0)512 29 06 66. cargomagazin@sbb.ch, www.sbbcargo.com

Desiderate un abbonamento gratuito?

Niente di più semplice: inviate una e-mail a cargomagazin@sbb.ch oppure un fax a +41 (0)512 29 00 69 e riceverete *cargo* quattro volte all'anno gratis in ufficio o a casa.

Il copyright per questa rivista appartiene a SBB Cargo. La riproduzione di singoli articoli è ammessa solo dietro citazione della fonte. Vi preghiamo di inviarci sempre una copia.



Foto: Gian Vitti

Cara lettrice, caro lettore

il 2004 è stato un buon anno di esercizio per SBB Cargo: abbiamo aumentato le prestazioni di trasporto di oltre 10 miliardi di tonnellate chilometro – un risultato raggiunto anche grazie al traffico interno e all'exploit in Germania e in Italia, dove abbiamo rispettivamente quadruplicato e quintuplicato i treni dopo il cambio di orario del 12 dicembre 2004. Nelle prime settimane del 2005, il cambio di orario e il conseguente aumento dei volumi di traffico hanno in singoli casi inciso sulla disposizione e lo svolgimento dei trasporti. Con i nostri clienti, principalmente del traffico intermodale, abbiamo analizzato la situazione e adottato misure immediate per poter nuovamente offrire alla clientela la consueta qualità svizzera di prim'ordine. Desidero ringraziare i clienti per la comprensione e la costruttiva collaborazione.

Quel che funziona con successo oltre i confini nazionali può funzionare altrettanto bene anche su piccola scala e risultare vantaggioso per i clienti: ne è un esempio l'impresa svizzera di trasporti Galliker. La prestigiosa società di Altishofen nel Canton Lucerna è tra le principali imprese del ramo e rifornisce numerose aziende di commercio al dettaglio. Ora Galliker ha scelto di puntare sul nostro prodotto Cargo Domino (pagina 10).

Anche l'impresa svizzera di commercio al dettaglio Coop punta sempre più sulla ferrovia. Nello spazio riservato agli ospiti (pagina 9) Jörg Ackermann, Responsabile della direzione Logi-

stica/Informatica/Produzione di Coop e Vice-presidente della Direzione generale, scrive: «Da Coop, così come da altri operatori di mercato, le potenzialità di trasferimento dei trasporti dalla strada alla rotaia sono tutt'altro che esaurite. La motivazione e lo spirito di innovazione dovranno essere tra i principi ispiratori con cui realizzare uno sviluppo forte e sostenibile del traffico interno su rotaia.» Il nostro Centro Servizi Clienti (KSC) di Friburgo (Svizzera) è un essenziale anello di congiunzione tra voi e noi; primo centro di questo genere in Europa, gestisce l'amministrazione dei trasporti transfrontalieri in veste di unico interlocutore e amplia costantemente i propri servizi in base alle nuove esigenze. Fondato cinque anni fa, il KSC gestisce oggi 5000 spedizioni al giorno (pagina 18).

Un appuntamento da non perdere: tra il 31 maggio e il 3 giugno 2005 avrà luogo la fiera «transport logistic» di Monaco, durante la quale SBB Cargo organizza numerose discussioni pubbliche e colloqui con i più importanti specialisti di logistica. Sarò lieto di accogliervi personalmente nel nostro stand.

Cordialmente

Paul Wittenbrink
Responsabile Marketing & Sales

**transport
logistic**



Foto: Michael Blum

Vetro a perdita d'occhio: la centrale SBB Cargo presso la stazione di Basilea.

Temi chiave del settore.

Nella più importante fiera del settore, «transport logistic», SBB Cargo e ChemOil Logistics forniscono informazioni sulle tendenze attuali del traffico nord-sud.

Quest'anno la fiera «transport logistic» di Monaco si svolge dal 31 maggio al 3 giugno 2005. SBB Cargo propone un tema chiave diverso per ogni giorno della fiera. Presenta le varie soluzioni per i settori chimica/oli minerali, traffico intermodale, commercio e acciaio e organizza inoltre delle discussioni pubbliche e dei colloqui con i più importanti specialisti di logistica. SBB Cargo si trova nel **padiglione B6, allo stand 205/306.**

Per maggiori informazioni:

► www.sbbcargo.com/it/fiera

Nuova sede centrale per SBB Cargo.

Da marzo i collaboratori dei servizi centrali di SBB Cargo sono riuniti sotto lo stesso tetto. Il nuovo edificio «Elsässertor» che ospita gli uffici si trova proprio accanto alla stazione di Basilea.

I circa 500 collaboratori dei servizi centrali erano finora suddivisi in cinque sedi diverse a Basilea. Il raggruppamento in un unico edificio servirà a migliorare la collaborazione e ad incrementare notevolmente l'efficienza. La sede degli uffici «Elsässertor» è stata progettata dai celebri architetti Herzog & de Meuron. L'edificio, lungo 140 metri, è caratterizzato dalla facciata trasparente e funzionale. Ne sono proprietari la Suva e la Cassa pensioni della Confederazione; SBB Cargo ha affittato i tre piani superiori (su cinque) ed utilizza anche un terzo del primo piano.

Il nuovo indirizzo della sede centrale per la corrispondenza è:

**SBB Cargo
Elsässertor
Centralbahnstrasse 4
4065 Basilea
Svizzera**

Senza formalità doganali tra la Germania e l'Italia.

Le autorità doganali internazionali ripongono una fiducia illimitata in SBB Cargo: SBB Cargo in Germania e in Italia hanno ottenuto l'abilitazione al regime di transito comunitario semplificato.

In questo modo gli oneri burocratici legati al passaggio di confine si riducono al minimo. I trasporti internazionali possono essere svolti con efficienza ancora maggiore. Con questa decisione la dogana tedesca e quella italiana riconoscono e approvano il programma «One stop shop» di SBB Cargo e delle sue società affiliate. L'ammissione al regime di transito semplificato comporta per il clienti di SBB Cargo una notevole semplificazione delle formalità doganali: non è più necessario redigere le dichiarazioni di transito di tipo T. Nel regime di transito semplificato la lettera di vettura internazionale CIM o il bollettino di consegna TR per il traffico intermodale fungono da documenti doganali. Sia per le spedizioni che per il passaggio di confine e la ricezione della merce si evitano così ritardi dovuti all'adempimento delle formalità doganali.



Con le procedure doganali semplificate la lettera di vettura CIM vale anche come documento doganale.

Soddisfazione dei clienti: i risultati sono discreti.

I clienti di SBB Cargo sono piuttosto soddisfatti dei nostri servizi, tuttavia un po' meno rispetto allo scorso anno.

Nel novembre 2004 un istituto indipendente ha effettuato un sondaggio su un campione rappresentativo dei clienti di SBB Cargo e ChemOil Logistics. Con un risultato di 7,2 punti (anno precedente: 7,3) su una scala da 1 a 10, i partner commerciali di entrambe le imprese hanno espresso un grado di soddisfazione solo in parte positivo.

L'aumento dei prezzi di trasporto, la fatturazione separata per le prestazioni supplementari e il carico, ed infine la gestione dei reclami sono i tre settori che hanno ricevuto i punteggi più bassi. Il nuovo sito ha avuto un riscontro positivo e i clienti apprezzano sempre di più le prestazioni e la competenza degli specialisti del Centro Servizi Clienti. SBB Cargo ha stabilito delle misure volte a migliorare il grado di soddisfazione della clientela in settori selezionati per l'anno in corso. Il prossimo sondaggio presso la clientela sarà condotto alla fine del 2005.



Nuove pubblicazioni: Carri merci nuovi e moderni. rapporto di gestione e cereali.

A partire da subito sono disponibili il rapporto di gestione 2004 di SBB Cargo e le informazioni sul trasporto di cereali.

Il rapporto di gestione 2004 illustra in dettaglio gli sviluppi registrati da SBB Cargo e dalle sue società affiliate. Il rapporto, corredato di illustrazioni, descrive inoltre le tendenze di mercato, presenta gli importanti traguardi raggiunti lo scorso anno e fornisce spiegazioni sugli sviluppi previsti per l'anno in corso. Nella serie informativa «Soluzioni settoriali» SBB Cargo ha ora inserito un nuovo pieghevole relativo al trasporto dei cereali. Ogni anno in Svizzera si producono circa 1,1 milioni di tonnellate di cereali, di cui tre quarti sono trasportati con la ferrovia.

Le pubblicazioni possono essere ordinate gratuitamente o scaricate dal sito

► www.sbbcargo.com/it/pubbli

SBB Cargo tiene conto della crescente richiesta da parte dei clienti ed acquista 200 carri a pareti scorrevoli a quattro assi con soole dei freni silenziose in materiale sintetico, per un costo di 25 milioni di franchi (16,6 milioni di euro).

I carri ordinati sono suddivisi in 150 carri senza pareti divisorie interne (tipo Habbins) e 50 carri che invece dispongono di pareti divisorie (tipo Habbilns). La ditta Bombardier Transportation produce i carri, che saranno consegnati a partire dalla primavera 2006.



Aumenta il **ritmo.**

Il mercato dei trasporti sull'asse nord-sud è ancora più dinamico. Lo scorso anno, alcuni grandi operatori del traffico intermodale hanno assegnato i mandati di trasporto in gare d'appalto internazionali. La concorrenza tra le imprese capaci di offrire programmi più convenienti, affidabili e quindi efficienti è entrata in una nuova fase.



gestisce ora interamente i treni che transitano sulle tratte Ludwigshafen–Gallarate, Duisburg–Gallarate, Duisburg–Novara, Amburgo–Desio, Colonia–Brescia, Colonia–Aarau e Anversa–Oleggio. Per i trasporti sull'asse nord-sud Hupac si è rivolta ad altre quattro compagnie ferroviarie. «L'apertura del mercato ferroviario è un fattore di importanza strategica per Hupac», afferma Bernhard Kunz, Managing Director di Hupac SA.

Nel 2004 anche l'operatore Intercontainer-Interfrigo SA (ICF) ha indetto una gara d'appalto internazionale per un pacchetto di trasporti. Nell'Europa occidentale ICF sta completamente rivoluzionando la propria offerta: treni diretti sull'importante asse Belgio–Italia sostituiscono il sistema di hub introdotto nel 1992. Una parte dei nuovi collegamenti ferroviari integra la catena

« Non è possibile trasformare in una settimana la ferrovia nazionale in un'azienda capace di operare puntualmente nel traffico transfrontaliero. »

Daniel Nordmann

di trasporti da e per l'Inghilterra. Per ICF era importante avere in futuro un unico interlocutore per i trasporti ferroviari, che si assumesse l'intera responsabilità per la qualità di tali trasporti. E ICF ha scelto SBB Cargo. Dalla metà di dicembre 2004 l'impresa gestisce interamente questi treni nel ruolo di trasportatore unico; in Belgio, Lussemburgo, Francia ed Italia subentrano delle ferrovie partner di SBB Cargo. «I nostri obiettivi qualitativi non sono stati ancora raggiunti ovunque. Siamo tuttavia certi che presto SBB Cargo

conseguirà i risultati auspicati grazie al grande impegno che sta profondendo», dice Patrice Pinoli, Managing Director di ICF.

Anche RAAlpin, l'azienda che gestisce l'Autostrada viaggiante tra Friburgo in Brisgovia e Novara, ha indetto una gara di appalto per una parte della tratta. Ora SBB Cargo fa circolare 106 treni a settimana tra Friburgo in Brisgovia e Basilea. Per lo svolgimento di questo incarico SBB Cargo ha appositamente istituito un team di quattordici collaboratori con sede a Friburgo in Brisgovia.

L'andamento delle gare d'appalto internazionali evidenzia che gli operatori tendono ad affidare sempre più la responsabilità dei trasporti ad un'unica compagnia ferroviaria, dal punto di partenza alla destinazione finale.

Il mondo della ferrovia cambia.

Considerando i treni del traffico intermodale e i treni per il trasporto di acciaio, auto ed altri container per conto di ERS Railways, SBB Cargo ha complessivamente quadruplicato i propri treni in Germania e quintuplicato quelli in Italia, dopo il cambio di orario del 12 dicembre 2004. Questa forte crescita ha fatto sì che nei primi due mesi successivi alla grande rivoluzione che ha interessato il mondo della ferrovia, abbiamo raggiunto solo in parte i nostri obiettivi in materia di puntualità e affidabilità. «Non è possibile realizzare in poche settimane un grande cambiamento che trasforma la ferrovia nazionale e la sua centenaria tradizione in un'azienda capace di operare puntualmente nel traffico transfrontaliero», afferma Daniel Nordmann, direttore di SBB Cargo. Con l'adozione di diverse misure sarà possibile far funzionare correttamente il sistema in tutte le sue parti, passo dopo passo. Nel traffico internazionale si punta a raggiungere una puntualità dell'80% (calcolata su un'ora).



106 treni viaggiano ogni settimana tra Friburgo in Brisgovia e Basilea.

Lo scorso anno la ditta Hupac è stata il primo operatore in Europa a dare in appalto i trasporti per la propria gamma di servizi e SBB Cargo è riuscita ad aggiudicarsi più della metà del traffico di transito attraverso la Svizzera. In veste di trasportatore principale, SBB Cargo



— European Rail Shuttle B.V. — Hupac SA — Intercontainer-Interfrigo SA — RAlpin AG

Open Access rende il mercato più dinamico.

Le imprese elencate di seguito contribuiscono in modo essenziale ad assicurare un forte sviluppo dinamico del mercato dei trasporti merci su rotaia lungo l'asse nord-sud con i nuovi modelli commerciali.

HUPAC

Il **gruppo Hupac** opera in tutta Europa per numerose imprese di logistica e di trasporto. Gestisce tra l'altro dieci terminal in Svizzera, Italia, Germania e Olanda. Il gruppo figura quindi tra le principali imprese che offrono soluzioni di traffico intermodale. Hupac dispone di risorse interne proprie ed acquista servizi di trasporti di elevata qualità.

intercontainer – interfrigo

Le attività di **Intercontainer-Interfrigo SA (ICF)** si concentrano in particolare sul trasporto di container, casse mobili e rimorchi su lunghe distanze. ICF opera in tutta Europa e nell'ex Unione sovietica, sia nel ramo dei trasporti d'oltremare da e verso i porti di mare, sia nel traffico continentale che collega i diversi centri economici.

ERS RAILWAYS

European Rail Shuttle B.V. (ERS) organizza trasporti di container (navali) in tutta Europa. È una joint-venture delle compagnie di navigazione Maersk Sealand e P&O Nedlloyd e si basa sul porto di Rotterdam come punto di arrivo e di partenza per numerosi trasporti. Utilizzando un sistema di shuttle, ERS collega i grandi porti europei con numerose aree economiche dislocate in circa una dozzina di paesi.

RAlpin

La **RAIpin AG** gestisce l'Autostrada viaggiante sulla tratta Friburgo in Brisgovia–Novara. Questa soluzione consente di trasportare su rotaia attraverso la Svizzera dei camion con un'altezza laterale di 4 metri, una larghezza di 2,50 metri e con un peso di 44 tonnellate. RAlpin è una società di servizi che non dispone di risorse proprie quali locomotive, carri ferroviari o macchinisti.

Testo: Martin Radtke. Foto: Bo Brännhage

Molte più merci viaggiano su rotaia.



Jörg Ackermann.

Capo della Direzione Logistica/Informatica/Produzione presso Coop e vicepresidente della Direzione generale. Coop è il secondo gruppo di commercio al dettaglio della Svizzera. Opera in 5 regioni di vendita in cui gestisce oltre 1500 punti vendita e dà impiego ad oltre 50 000 collaboratori. Nel settore dei prodotti ecologici e del commercio equo Coop è nettamente leader di mercato.

La logistica deve dare il meglio di sé per essere all'altezza delle esigenze attuali del mercato. In considerazione della concorrenza sempre più aspra, a prima vista sembra poco realistico riuscire a soddisfare delle esigenze di natura non solo economica ma anche ecologica e di realizzare in modo concreto una politica di trasferimento dalla strada alla rotaia.

Per assicurare dei processi logistici più efficienti, rapidi ed ecologici, già cinque anni fa Coop ha sviluppato una strategia che si pone come obiettivo quello di concentrare e sfruttare al massimo tutte le risorse disponibili. Le centrali di distribuzione e gli stabilimenti di produzione sono stati concentrati lungo gli assi di transito periferici, mentre le infrastrutture situate in luoghi poco favorevoli sono state chiuse o riconvertite per altri scopi. Prendiamo ad esempio la centrale di distribuzione di Wangen presso Olten, situata nel cantone Soletta in una posizione geografica ideale; qui sono raggruppati ed immagazzinati tutti gli assortimenti Non Food nonché tutti gli assortimenti Food a lunga conservazione, con turnover lento e veloce, pronti ad essere preparati e distribuiti. Questa soluzione ha anche consentito di ridurre ad un massimo di 24 ore il tem-

po che intercorre dall'ordinazione del punto vendita alla consegna per quasi tutti i prodotti, con un evidente vantaggio per i consumatori che possono usufruire di prodotti sempre freschi e di un'elevata disponibilità.

Idee innovative per il trasporto su rotaia.

Gli sforzi e i provvedimenti attuati da Coop, assieme alla stretta collaborazione con SBB Cargo, hanno dato buoni frutti, contribuendo ad incrementare il trasporto su rotaia delle merci che finora viaggiavano su strada per motivi di tempo. L'ottimizzazione delle condizioni generali attuata da SBB Cargo, come la riduzione dei tempi di percorrenza, l'adeguamento degli orari alle esigenze di Coop, il materiale rotabile moderno e climatizzato, nonché la motivazione e la capacità

una quantità di merci molto maggiore ed utilizzare veicoli più grandi. In questo modo migliora l'efficienza dei trasporti e si riduce il numero di corse a vuoto.

La ferrovia anche per i prodotti freschi.

SBB Cargo e i suoi partner sono in grado di gestire al meglio i trasporti anche su tratte più brevi e molto più complesse. Ad esempio, tutti i punti vendita Coop dell'Alto Vallese sono riforniti da Berna con Cargo Domino anche di prodotti freschi e surgelati, mentre le filiali in Engadina, dopo l'apertura del traforo della Verdina, si avvalgono del traffico a carri completi della Ferrovia Retica in partenza da Coira.

Da Coop, così come presso altri operatori di mercato del commercio, dell'industria e dei servizi, le potenzialità di trasferimento dei trasporti dalla strada alla rotaia sono tutt'altro che esaurite. La motivazione e lo spirito di innovazione dovranno essere tra i principi ispiratori grazie ai quali realizzare uno sviluppo forte e sostenibile del traffico interno su rotaia.

« SBB Cargo è in grado di gestire al meglio i trasporti anche su tratte più brevi e complesse. »

Jörg Ackermann

di innovazione mostrate da entrambe le parti, ha consentito di sviluppare in modo esponenziale il trasporto su rotaia a scapito di quello su strada nello scorso anno. Con un tasso di crescita del volume di trasporti ferroviari in partenza dalle centrali di distribuzione nazionali pari a circa il 30%, Coop ha raggiunto l'inversione di tendenza auspicata a favore di uno sviluppo sostenibile del traffico merci.

Grazie ad ulteriori misure di consolidamento, nei prossimi anni sarà possibile aumentare ancora la percentuale di trasporti su rotaia per i flussi di merci nazionali; l'impiego della ferrovia nelle regioni e per la fornitura dei punti vendita è invece ancora soggetto a forti limitazioni. Le modifiche apportate alle fasi logistiche hanno influenzato positivamente anche il traffico merci su strada, poiché è possibile caricare assieme

Effetto Domino.



La società di trasporti e logistica svizzera Galliker ricorre sempre più spesso a Cargo Domino: questo sistema di trasporto combinato rappresenta un elemento fondamentale per la catena logistica di importanti grandi magazzini con filiali nel Canton Vaud, in Ticino e nei Grigioni.

Peter Galliker junior è il responsabile presso la Galliker Transport AG del rifornimento dei grandi magazzini in tutta la Svizzera. Lo scorso anno ha riorganizzato la catena logistica in questo settore. Dall'autunno 2004 assicura l'approvvigionamento di articoli non-food, utilizzando il sistema Cargo Domino di SBB Cargo. «Con la soddisfazione di tutti», afferma il 42enne. L'azienda che dispone di una flotta di 760 mezzi tra

camion, furgoni, rimorchi e semirimorchi e vanta una lunga tradizione nel trasporto su strada, intende ora potenziare il trasporto merci su rotaia. Questa svolta operativa riguarda innanzitutto le piattaforme di Ginevra, Sion, Briga, Lugano, Coira e Bousens che si trovano a notevoli distanze rispetto alla sede principale di Altishofen (nel Canton Lucerna) e offrono scarse possibilità per i carichi di ritorno.

Numerosi vantaggi grazie a Cargo Domino.

La corsa notturna con Cargo Domino presenta numerosi vantaggi per la società di trasporti e logistica: orari di partenza posticipati, minimizzazione dei danni legati alle operazioni di carico, elusione del divieto di circolazione notturna degli autocarri, realizzazione di obiettivi economici ed ecologici, riduzione dei tempi di



Sempre più trasporti passano alla rotaia. La Galliker ad Altishofen.

percorrenza; a ciò si aggiunge infine la possibilità di evitare la tassa sul traffico pesante commisurata alle prestazioni, che all'inizio del 2005 ha subito un aumento di circa il 50%.

Peter Galliker ci fa un esempio concreto partendo dalla piattaforma di più recente integrazione, quella di BousSENS nei pressi di Losanna, che non dispone di un collegamento ferroviario. Proprio lì è necessario effettuare le operazioni di carico piuttosto presto. «SBB Cargo ha tenuto conto anche della nostra esigenza di ritirare la merce ad Altishofen il più tardi possibile», loda Galliker. «I contenitori, che partono da qui intorno alle 22.00, arrivano già alle 5.45, compreso il

tratto con il camion, dalla stazione di Renens alla piattaforma di BousSENS.» In questo modo, la Galliker Transport AG guadagna complessivamente un'ora e tre quarti rispetto alla durata dell'intero viaggio con il camion che, a causa del divieto di circolazione notturna, potrebbe partire

« Puntualità e qualità del servizio ci consentono di soddisfare i clienti. »

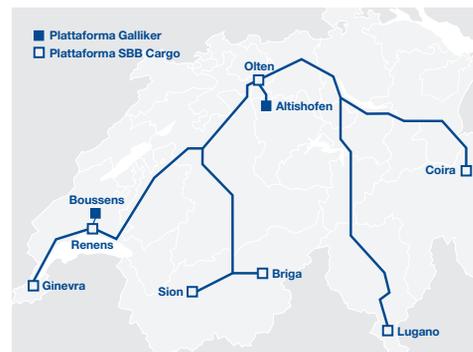
Peter Galliker

al più presto alle 5 del mattino per arrivare al terminal di BousSENS soltanto due ore e mezzo più tardi, in condizioni di traffico normali.

Il tempo risparmiato grazie a Cargo Domino è molto importante in quanto permette di anticipare la distribuzione capillare regionale. «Così i nostri mezzi possono servire i centri cittadini prima dell'inizio dell'ora di punta mattutina. Puntualità e qualità del servizio ci consentono di soddisfare i clienti», afferma Galliker.



Cliente soddisfatto: Peter Galliker junior.



Procedure consolidate.

Il processo logistico è ben consolidato: SBB Cargo fornisce alla sede della Galliker ad Altishofen le casse mobili vuote su carri merci. Una gru a carroponete da 50 tonnellate, che si trova nel terminal ferroviario dell'azienda, solleva i contenitori caricandoli su un autocarro, che li porta al vicino terminal di trasbordo per le operazioni di carico. I contenitori pieni tornano poi sulla rotaia con le stesse modalità. Alle 22.00 parte il treno per Olten, nel Canton Soletta, dove i carri vengono ridistribuiti in nuove composizioni e agganciati ad una locomotiva di linea. Nel caso della piattaforma di BousSENS, il viaggio termina a Renens. Per il trasporto dei contenitori fino alla base della Galliker, a 5 chilometri di distanza, vengono utilizzati autocarri dotati di apparecchio di trasbordo orizzontale.

Anche le spedizioni Cargo Domino con destinazione Ginevra, Sion, Briga, Lugano e Coira lasciano Altishofen alle 22.00. Una volta giunte alle piattaforme di arrivo, le merci vengono raggruppate per cliente e destinate alla distribuzione finale. Le consegne ai clienti devono essere effettuate tra le 9.00 e le 12.00. Il raggio di consegna di ogni piattaforma è compreso tra i 20 e i 30 chilometri.

Molti prodotti vengono dall'estero.

La catena di approvvigionamento gestita dalla Galliker inizia con il trasporto preliminare di una vasta gamma di prodotti non-food in direzione Altishofen. Il 60% dei prodotti arriva dall'estero. Tutte le merci vengono scaricate presso la sede centrale; qui si provvede allo stoccaggio intermedio, al raggruppamento e alla spedizione (per ordine di consegna) su strada (70%) o su rotaia (30%), con destinazioni finali in tutta la Svizzera.

Testo e foto: Wilf Seifert

Un grande team manageriale.

La Galliker Transport & Logistics è tra le società leader del settore a livello nazionale; conta tredici filiali in Svizzera e quattro all'estero (Belgio, Svezia e Italia). L'azienda, a carattere familiare, è diretta con pari poteri da Peter Galliker senior (65) e dai suoi figli Peter (42) e Rolf (40).

Peter Galliker, che ricopre la carica di Direttore generale, è responsabile per la strategia e l'infrastruttura. Rolf Galliker gestisce il variegato settore Car Logistics; Peter Galliker si occupa dei settori Cargo, Food, Frigo, Parts Logistics, Flower Logistics, Warehousing e Customizing.

L'azienda impiega 1500 collaboratori e dispone di una superficie di stoccaggio pari a 280 000 metri quadrati (di cui 110 000 coperti). Attualmente, sono in fase di realizzazione altri 50 000 metri quadrati al coperto. 260 dei 760 veicoli sono camion frigorifero. Ogni 24 ore vengono movimentate all'interno della Svizzera una media di 4250 spedizioni a collettame e 2000 spedizioni di beni alimentari. Al tempo stesso, da Däniken e Altishofen si muovono 20 carri merci in direzione di Cadenazzo, Landquart, Ginevra e Sion.



Per il trasporto di oli minerali basta **una telefonata.**

Da più di tre anni, ChemOil Logistics, affiliata di SBB Cargo, organizza il trasporto di oli minerali per Migrol. Anche se i trasporti richiedono una tempistica serrata, rimane tempo a sufficienza per effettuare rigorosi controlli di sicurezza.

Mercoledì mattina, ore cinque, siamo all'interno del principale deposito cisterne di Migrol Klybeck a Basilea. Il petrolio, giunto il giorno prima via nave, deve essere trasportato in uno dei sei serbatoi interni di Migrol. Fa molto freddo e nell'aria si respira un leggero odore di nafta. Entrano i primi dieci carri cisterna vuoti. Un dipendente Migrol controlla le valvole di scarico e le cappe degli otturatori, verificando che l'indicazione delle sostanze pericolose sia corretta. Poi

sale sul carro, apre il coperchio e ispeziona l'interno con una lampadina tascabile.

Tutto a posto. Trattori comandati da computer spostano il carro cisterna sotto il braccio di caricamento, per riempirlo. I dati tecnici e le esatte quantità di riempimento delle singole cisterne sono stati già memorizzati nel computer. Un dispositivo di carica ermetico provvisto di guarnizioni di gomma gonfiabili impedisce la fuga di sostanze gassose. I vapori di benzina o olio

vengono così raccolti e successivamente riciclati. Ci vogliono circa 20 minuti per travasare i 78 000 litri nel carro cisterna.

Tandem vincente.

Daniel Furrer, dirigente di Migrol AG, è stato l'artefice di quest'operazione. La settimana prima aveva informato Gerhard Ryser di ChemOil del trasporto al deposito di Melligen, nel Canton Argovia. Daniel Furrer: «Abbiamo

Migrol SA.

Migrol, affiliata di Migros, ha iniziato la sua ascesa nel 1954 con la commercializzazione di benzina e combustibile in Svizzera. Da allora, ha messo in piedi una rete di circa 350 stazioni di rifornimento, di cui circa 130 con negozio annesso. Anche nella vendita di combustibile, Migrol copre l'intera Svizzera. Il deposito centrale di Migrol si trova a Basilea-Klybeck. I depositi di Mellingen, Niederglatt, Tägerschen, Rothenburg, Oberbipp vengono riforniti mediante carri cisterna. Ogni anno ChemOil trasporta 150 000 tonnellate di prodotti petroliferi per Migrol per una media di dieci treni al mese.

noleggiato un treno fisso. Quando dobbiamo effettuare dei trasporti, una telefonata a ChemOil è sufficiente. Il lavoro di squadra funziona così bene, che davvero non c'è bisogno di fare altro.»

All'inizio del 2005 Migrol e ChemOil hanno rinnovato il loro contratto. Daniel Furrer è convinto che questo modo di procedere possa portare soltanto vantaggi: «In questa maniera beneficiamo del know-how di ChemOil, senza dover mettere in conto ulteriori costi fissi per la disposizione. Scegliendo la rotaia poi, mettiamo in gioco anche una componente ecologica applicando i principi del nostro modello aziendale.»

Dopo la telefonata di Daniel Furrer, l'operazione passa nelle mani di Gerhard Ryser, responsabile ChemOil per il settore oli minerali: «Stabi-

lisco una serie di possibili date per la settimana dopo o le successive due settimane e le verifico con i clienti nonché con i depositi di destinazione. Tutto ciò si svolge in stretta collaborazione con FFS Infrastruttura che assegna ai treni il diritto di passaggio lungo i tratti ferroviari negli orari richiesti.»

«**I trasporti di sostanze pericolose vanno effettuati in tempi molto brevi. Senza una pianificazione razionale i viaggi sarebbero costosi e pericolosi.**»

Gerhard Ryser

Il treno non va mai perso di vista.

Ma torniamo a Klybeck: il primo carro cisterna è pieno, il coperchio viene chiuso con cura; ora tocca al prossimo carro. Se si fosse trattato di un carro cisterna singolo, da smistare e manovrare successivamente, la valvola di scarico e il coperchio sarebbero stati provvisti di sigilli di piombo per motivi di sicurezza. Ma trattandosi di un treno di venti vagoni, continuamente sorvegliato e in partenza in un paio di ore, ciò non è

necessario. «La normativa non consente più che dei carri cisterna pieni vengano lasciati da qualche parte per più giorni. Devono essere controllati circa ogni due-tre ore», afferma Gerhard Ryser.

Alle 12.30 i carri cisterna pieni vengono uniti formando un treno e lasciati in sosta sul binario di partenza. A questo punto ha inizio il lavoro del verificatore, che ispeziona i carri e controlla il funzionamento di respingenti, attacchi e leva del freno. Con un test verifica il funzionamento dei freni. Se si accorge che manca una segnalazione di sostanze pericolose o che una valvola non è ermetica, deve intervenire. Gerhard Ryser: «Se una valvola perde, il carro deve essere immediatamente sostituito. I prodotti petroliferi in viaggio non vanno mai persi di vista: potrebbero fuoriuscire, contaminare l'ambiente o causare incendi.»

Giro breve, costi bassi.

Il verificatore consegna al macchinista i documenti di trasporto; tra questi le indicazioni relative al numero del treno e al peso dei carri. Il macchinista può così adattare la velocità di marcia al peso frenante del treno. Alle 14.30 il treno è pronto e inizia il viaggio in direzione di Mellingen, che durerà due ore. Lì i carri verranno sganciati dalla locomotiva e portati nel deposito di destinazione, dove saranno svuotati il giorno dopo. Il giorno stesso, la locomotiva riparte con



Il petrolio Migrol viaggia sul proprio treno.



A un passo dal Reno.

i carri per il viaggio di ritorno. Gerhard Ryser spiega perché: «I trasporti di sostanze pericolose vanno effettuati in tempi molto brevi, il primo giorno si carica e si parte, il secondo giorno si scarica e si torna indietro. Senza una pianificazione razionale i viaggi generano costi superflui e rappresentano un rischio per la sicurezza.»

Testo: Susanne Wagner. Foto: Hansjörg Egger

Piccola scatoletta, grande viaggio.



Dalla Thailandia a Suhr, passando per Weil am Rhein: è qui che la società Lagerhaus- und Transport GmbH LTW prepara i prodotti importati dall'Oriente per il mercato occidentale, organizzandone il trasporto su rotaia in Svizzera.

Un coltello ben affilato taglia il cartone, lasciando fuoriuscire due dozzine di scatolette color argento, senza etichetta, dal contenuto segreto. Qualche minuto più tardi, ecco svelato il mistero: le scatolette sono state avvolte da una fascetta con la scritta «Tonno» – mentre sul coperchio si leggono prezzo e data di scadenza.

Ci troviamo nel reparto Price, Pick & Pack della società Lagerhaus- und Transport GmbH LTW, nella città tedesca di Weil am Rhein, al confine tra Germania, Svizzera e Francia. Le scatole di tonno vengono dalla Thailandia. Mani solerti hanno accatastato in un container le

scatole contenenti i barattoli anonimi, una nave container li ha portati fino a Rotterdam. Lì il container è stato trasbordato su rotaia e trasportato fino a Weil am Rhein. La merce è destinata alla centrale di distribuzione del grande magazzino Migros a Suhr, nel Canton Argovia. Obiettivo della fermata intermedia: LTW etichetta i barattoli per la vendita e li imballa nuovamente per la spedizione successiva – questa volta in unità facilmente maneggevoli. Dei nastri trasportatori fanno passare i barattoli attraverso una fascettatrice e una marcatrice a getto d'inchiostro; le scatolette vengono poi messe

nuovamente nei cartoni che saranno impilati su palette e avvolti nel cellophane.

Negli anni cinquanta, il grande magazzino svizzero Migros ha fondato LTW facendone il punto di arrivo delle merci più svariate provenienti dai porti del Nord. Nel quadro della riorganizzazione della struttura aziendale e logistica e dell'apertura di un nuovo centro di distribuzione a Suhr, lo scorso anno la società è passata alla tedesca Rhenus-Kleyling Speditions GmbH & Co. KG.

Impianto all'avanguardia.

Oggi LTW è un'azienda di servizi autonoma e può contare su un'infrastruttura moderna e di grandi dimensioni; Migros ha rinnovato costantemente gli edifici attrezzandoli per il trasporto su rotaia. LTW dispone di superfici di stoccaggio e magazzini frigoriferi per circa 17 000 metri quadrati, unitamente ad una piattaforma di carico di notevoli dimensioni: una superficie di 3000 metri quadrati, con 3 binari, sui quali possono essere approntati contemporaneamente 7 vagoni ciascuno. Grazie ad una posizione favorevole, direttamente sulle rive del Reno, a soli 500 metri di distanza dal terminal per container di Weil e dall'autostrada Basilea-Karlsruhe, vi sono tutti i presupposti ideali per una piattaforma di trasbor-



Fermata intermedia: a Weil am Rhein le scatolette vengono preparate per lo scaffale.



do da un vettore all'altro. Poiché tutte le aree hanno lo status di magazzino doganale aperto, le merci possono essere stoccate anche se non sono sdoganate.

La ferrovia è un'opportunità.

Una «enorme opportunità»; così Mike Siegwardt, amministratore di LTW, descrive l'impianto ferroviario: «Sono fermamente convinto che, in seguito all'introduzione del pedaggio in Germania e alle NEAT (nuove trasversali ferroviarie alpine), che spero produrranno nuovi traffici da e per l'Italia, questo settore dell'azienda conoscerà un notevole sviluppo. LTW deve trasfor-

« LTW deve trasformarsi in una piattaforma ferroviaria. »

Mike Siegwardt

marsi in una piattaforma ferroviaria.» Siegwardt cerca di convincere nuovi clienti sottolineando i numerosi vantaggi della ferrovia, come la possibilità di pianificare i trasporti, l'impiego costante dello stesso personale, profili più alti per il carico e un minore impatto ambientale.

Mentre non deve fare nulla per attirare l'interesse dell'ex proprietaria della struttura: è risaputo, infatti, che Migros si orienta il più possibile sulla ferrovia. Lo scorso anno LTW ha spedito

complessivamente 5000 carri ferroviari, di cui la metà, equivalente a 46 000 tonnellate, era destinata a Suhr. Va da sé che le scatolette di tonno percorrono su rotaia anche l'ultimo tratto di strada, non più nel container ma a bordo di carri singoli.

Servizio al cliente.

Il carrier ferroviario Railion preleva i carri a Weil e li consegna a SBB Cargo nello scalo di smistamento di Muttenz a Basilea. Da qui vengono condotti a Suhr, attraverso lo scalo di smistamento di Limmattal (RBL). Per evitare che i settanta a ottanta carri carichi che giungono giornalmente nel centro di distribuzione Migros si accalchino, SBB Cargo, nell'ambito di un servizio speciale, fa in modo che la circolazione dei carri provenienti da RBL sia continua. Se è necessario i carri vengono trattenuti per poi essere trasferiti ad intervalli regolari ed in numero costante alla loro destinazione finale.

Dalla Thailandia a Suhr: chi immaginerebbe mai, aprendo una scatoletta di tonno, la quantità di chilometri, processi logistici e lavoro che si nasconde dietro questo prodotto di uso quotidiano?

Testo: Ursula Homberger. Foto: Hansjörg Egger

Aumento delle prestazioni di trasporto – record nel traffico interno.

Nel 2004 SBB Cargo ha aumentato le prestazioni di trasporto dell'1,8%, il che corrisponde a 10,1 miliardi di tonnellate chilometro. Grazie ai risultati da record ottenuti nel traffico interno e ai progressi registrati in Germania e in Italia è stato possibile compensare le perdite subite nei confronti della concorrenza nel traffico di transito.

Il risultato finanziario è migliorato di 30,3 milioni di franchi (20,2 milioni di euro) attestandosi su meno 2,8 milioni di franchi (meno 1,8 milioni di euro). L'anno precedente l'impresa aveva registrato ancora una perdita di 33,1 milioni di franchi (22,1 milioni di euro). Si prevede invece di chiudere in pari il 2005.

Nel traffico interno SBB Cargo ha aumentato le proprie prestazioni del 13,2% (2,72 miliardi di tonnellate chilometro) rispetto allo scorso anno. Il nuovo programma di produzione nel traffico a carri completi ha incontrato il favore dei clienti e ha comportato una leggera crescita. Questo sviluppo è stato completato dal massiccio incremento registrato nel settore dei treni blocco, in particolare per l'edilizia.

Come previsto le prestazioni di trasporto sul Gottardo hanno fatto registrare un nuovo calo nel 2004, con una perdita nei confronti della concorrenza pari al 4,9%. D'altro canto, SBB Cargo è riuscita ad aumentare del 18,1% le prestazioni di trasporto in Germania e in Italia (770 milioni di tonnellate chilometro).

Treni merci ancora più puntuali.

Nel 2004 SBB Cargo ha potuto incrementare ancora leggermente la puntualità dei treni merci. Complessivamente, il 92% dei treni merci ha viaggiato puntualmente (2003: 91%), il che corrisponde ad un ritardo di massimo 30 minuti. Nel traffico interno, che per tradizione presenta un grado superiore di puntualità, addirittura il 95% (2003: 94%) di tutti i treni ha raggiunto la propria destinazione in orario.



I funghi solcano i mari da soli.

Ecco come fanno i funghi bio essiccati ad arrivare dalle Ande alla Svizzera, con l'aiuto dell'Ocean Manager Armando Iacopelli.

Sono le 17.30, Armando Iacopelli ha finito di lavorare e sta facendo la spesa. Mentre si accinge ad acquistare l'occorrente per preparare un risotto, preleva dallo scaffale un sacchetto di porcini secchi: gli stessi funghi che ha accompagnato durante un lungo viaggio dall'Ecuador alla Svizzera!

Tre anni fa Ralf Gutmann, direttore commerciale della società di trasporti HAK Sea + Air Logistik AG, ricevette una telefonata. Il biologo Martin Häfliger aveva costruito un impianto per l'essiccazione di funghi commestibili e voleva trasportarlo via mare in Ecuador. Il trasporto si concluse nel migliore dei modi; dopo di che Gutmann non ebbe più nessun contatto con Häfliger. Un anno più tardi arrivò un'altra telefonata: l'impianto era entrato in funzione e nel frattempo

aveva elaborato 2000 kg di funghi boleti secchi, pronti per essere trasportati in Svizzera. A questo punto entra in azione l'Ocean Manager Armando Iacopelli: «Noi abbiamo la funzione di intermediari fra il cliente e le società armatrici e combiniamo i vari mezzi di trasporto fra loro. Siamo gli architetti dei trasporti.»

Temperatura perfetta anche in alto mare.

Via e-mail, telefono e fax Iacopelli chiarisce quali sono le modalità di trasporto più indicate per portare i funghi dall'impianto di essiccazione a 4000 m s.l.m. fino al porto. Il primo tratto si svolge in container refrigeranti, a bordo di camion che devono superare vari chilometri su terreno accidentato. Per garantire le condizioni di aerazione e refrigerazione ideali i supporti di legno

su cui sono sparsi i funghi, devono essere dislocati nei container in modo appropriato. Se i funghi viaggiano nei container a refrigerazione costante, essi arriveranno a destinazione in perfetto stato.

Il viaggio per raggiungere il porto di Guayaquil dura due giorni. Per espletare le pratiche doganali ci vogliono altri tre giorni. Specialmente in inverno, capita spesso che le condizioni di mare grosso impediscano alle navi di salpare. La posizione dei container a bordo della nave viene stabilita dalla società armatrice con l'aiuto di un programma informatico.

Clandestini a bordo.

In passato, insieme ai generi alimentari spesso viaggiavano anche piccoli intrusi indesiderati. Come il ragno velenoso del genere Phoneutria

nigriventer, che vive fra le foglie delle banane e che a volte si imbarca insieme ai frutti. Oggi, grazie ad una catena del freddo continua, è possibile impedire che i «clandestini a bordo» possano arrecare dei danni. A seconda dei requisiti di sicurezza, nel container viaggia anche una sorta di scatola nera che controlla e registra i parametri della temperatura in base alle indicazioni fornite dal cliente.

I funghi che si trovano nel container intraprendono il viaggio che dura da tre fino a quattro settimane da soli. Neppure l'Ocean Manager Iacopelli saprebbe indicare in qualsiasi momen-

« Siamo gli architetti dei trasporti. »

Armando Iacopelli

to su quale meridiano si trova la nave. Iacopelli, che è un appassionato di barca a vela, a volte si rammarica di poter seguire le traversate solo allo schermo o al telefono. Anche i documenti, come i certificati delle autorità ecuadoriane con la denominazione botanica esatta della merce, vengono trasmessi per via elettronica.

Non appena il container tocca il suolo europeo, a Rotterdam parte una serie di controlli. Gli ispettori di dogana e polizia analizzano con cura funghi e documenti. Le prove di laboratorio garantiscono che i requisiti igienici siano rispettati e che si tratti effettivamente di funghi commestibili. Dopo di che il carico prosegue il viaggio su battello via Reno oppure su rotaia, alla volta della Svizzera. Quando la merce arriva in mano al cliente finale o al grossista, si conclude anche l'assistenza virtuale di Armando Iacopelli. Il primo incontro ravvicinato fra i due protagonisti di questo articolo avverrà al momento della cena, davanti ad uno squisito risotto!



Armando Iacopelli, 41, sognava da ragazzo di diventare un marinaio, ma poi ha optato per una carriera più concreta e ha iniziato un apprendistato alla Posta. In seguito ha frequentato la scuola commerciale. Per undici anni è stato disponente presso

un'azienda di trasporti e si è specializzato nel ramo delle spedizioni. Nel 2000 è passato alla HAK Sea + Air Logistik AG, dove in veste di responsabile dei trasporti marittimi, si occupa del trasporto di merci di vario tipo attraverso tutto il globo. Questa società conta 14 impiegati fra Zurigo e Basilea e opera da 29 anni nel campo dei trasporti marittimi e aerei.

Testo: Susanne Wagner.

Illustrazione: Michael Meister

Un nuovo sistema di freni antirumore.



Foto: archivio SBB Cargo

Un movimento quasi felpato: grazie alle nuove soles dei freni.

SBB Cargo sta dotando di nuovi ceppi dei freni – le cosiddette soles – due serie di carri ferroviari. Grazie a questo intervento l'emissione di rumore dei carri risulta dimezzata e rientra nei nuovi parametri antirumore.

Uno dei pregi della ferrovia consiste nel trasporto puntuale ed affidabile delle merci da A a B. Ma anche la ferrovia ha i suoi difetti: uno di questi è proprio l'emissione di rumore. Le FFS sono coscienti del problema e corrono ai ripari. Chi abita in una casa esposta ad un rumore eccessivo della ferrovia sarà protetto in futuro da pareti e finestre fonoassorbenti. Allo stesso tempo saranno adottate delle misure per arginare il problema alla fonte. Dal 1999 SBB Cargo acquista solo carri e locomotive con una bassa emissione fonica. I carri di un periodo antecedente saranno modificati entro il 2009 per ridurre la rumorosità. Solo in questo campo è previsto un investimento di 200 milioni di franchi (130 milioni di euro). Il finanziamento proviene dalla Confederazione.

Risalire alla fonte.

«Il rumore dei treni proviene fra l'altro dai ceppi dei freni muniti di soles in ghisa grigia», spiega Bernhard Wist, coordinatore del progetto presso SBB Cargo. Un treno merci composto da questo genere di carri produce un rumore di circa 90 decibel. Lo

stesso rumore che si sente quando passa un camion. Il montaggio di soles moderne meno rumorose riduce l'emissione fonica dei treni di circa 10 decibel, il che contribuisce a dimezzare il rumore.

A febbraio negli stabilimenti industriali di Bienne e Bellinzona sono iniziati i lavori di risanamento su due serie di carri per ridurre le emissioni foniche. Fino all'autunno 2005 saranno modificati 200 carri pianali per il trasporto di legname lungo (Tipo Snps) e 163 carri per il trasporto di merce alla rinfusa come ghiaia, sabbia e materiale di scavo (Tipo Fans-u). A partire da giugno 2005 altre otto serie di carri saranno sottoposte a questo tipo di risanamento in uno dei due stabilimenti industriali oppure presso uno degli impianti di manutenzione di SBB Cargo.

Ridurre l'impatto fonico di 10 000 carri.

«Entro la fine del 2009 SBB Cargo modificherà circa 10 000 carri merci propri», dichiara il coordinatore del progetto Bernhard Wist. La ferrovia intende modificare in tal senso anche i carri merci di altri, ad esempio quelli dei clienti. Bernhard Wist farà sì che i vari tipi di carri arrivino nelle officine al momento giusto: «Durante la raccolta delle barbabietole ci occorrono tutti i carri aperti per servire i nostri clienti e certamente non possiamo pensare ai freni proprio in quel periodo!»



Le sue idee vanno ancora più in là.

Richard Seebacher è responsabile del Centro Servizi Clienti (KSC) di Friburgo. Al centro del suo lavoro ci sono i suoi collaboratori, i principali anelli di congiunzione fra SBB Cargo e i suoi clienti. Il KSC compie quest'anno cinque anni.

Richard Seebacher è a capo di un team dirigenziale composto da 8 persone e dirige 240 collaboratori. «Con la liberalizzazione del traffico merci – afferma – si aprono per noi nuovi orizzonti interessanti.» Analizza le situazioni con calma, pensa in termini di sistemi e propone delle soluzioni. A volte la sua accortezza può apparire irritante. Ma le sue decisioni sono sempre rapide e precise. «Conosco SBB Cargo», dice con una certa modestia. 27 anni di attività in diversi luoghi e a vari livelli sono la fonte di una grande esperienza. Tre anni fa è passato alla guida del KSC spinto da un preciso interesse: «Quando ero responsabile della regione di produzione Bienne il mio sguardo era rivolto verso l'interno. Per questo volevo un'attività che mi

portasse più vicino al cliente, in un'interfaccia verso l'esterno.»

Idee e atmosfera internazionale.

Dopo la fase costitutiva e il perfezionamento della qualità dei servizi, il KSC sta entrando in un'era di crescente internazionalizzazione. Seebacher sottolinea che questo tipo di evoluzione si può gestire solo in un team. «La capacità di gestire i trasporti dalla Germania all'Italia, fungendo da unico interlocutore, rappresenta un risultato inedito nel nostro settore.» Il suo intento è quello di trasformare ulteriormente il KSC in un centro di competenza per la soluzione di tutti i problemi. Ecco il suo obiettivo principale: per qualsiasi questione il cliente deve potersi rivolgere al KSC.

Desidera, per esempio, che il KSC venga integrato nella produzione in maniera più consapevole. Per il bene dei clienti. «Oggi il cliente prenota un treno concreto per il suo carico. In futuro, invece dovremmo poter partire piuttosto dalle capacità disponibili, che si potranno verificare e prenotare tramite il KSC. Così potremo essere più efficienti», conclude con convinzione. Per lui essere creativi significa trovare soluzioni individuali anche per processi standard. La sfida sta nel fornire al cliente le informazioni in modo proattivo: offrendo un rapporto sull'andamento del trasporto oppure una verifica di controllo in caso di ritardi.

La scoperta della semplicità.

Richard Seebacher sa benissimo cosa signifi-

fica tutto ciò per i suoi collaboratori dietro le quinte. Più flessibilità e maggiore complessità – due aspetti che considera con una certa preoccupazione. «Dobbiamo snellire i processi complessi e renderli intelligibili per ogni singolo.» La base di tutto ciò si chiama CIS-online, un sistema elettronico con cui si svolge l'amministrazione dei trasporti. «Uno strumento votato al successo, poiché permette ai clienti, in Svizzera come all'estero, di trasmettere i loro ordini e di seguire l'andamento del trasporto via Internet», spiega con soddisfazione Seebacher.

Un vero professionista.

La calma di Seebacher è impressionante, indipendentemente dall'argomento. Ci parla del suo modo di gestire la vita e della sua capacità di distinguere ciò che è importante da ciò che è

«**La capacità di gestire i trasporti dalla Germania all'Italia, fungendo da unico interlocutore, rappresenta un risultato inedito nel nostro settore.**»

Richard Seebacher

urgente, senza fare differenze fra lavoro e tempo libero. Abita in una casa con giardino a Hägendorf dove trova il necessario relax; gioca a tennis con gli amici alternando divertimento e alte prestazioni. E poi si dedica con assiduità al ciclismo: un percorso di 50 minuti sul Belchen per mettere regolarmente alla prova anche la resistenza fisica.

Richard Seebacher, 44, ha all'attivo già 27 anni di attività presso le FFS. Nel corso della sua carriera ferroviaria ha avuto modo di partecipare alla creazione o trasformazione di varie divisioni dell'impresa. Nel 1999, nel corso della divisionalizzazione, Seebacher, che è di Soletta, decise di entrare a far parte dei quadri di SBB Cargo. La funzione di Responsabile della regione di produzione di Bienne ha segnato il suo ingresso nel settore dei trasporti e delle merci. Nel 2001 è stato nominato responsabile del Centro Servizi Clienti di Friburgo. Richard Seebacher abita a Hägendorf (cantone di Soletta) ed è padre di tre bambini.

Testo: Susanne Perren. Foto: Guy Perrenoud

Centro Servizi Clienti

Centro Servizi Clienti
Rue de la Carrière 2A
1700 Friburgo
Svizzera
Tel. Svizzera 0800 707 100
Fax Svizzera 0800 707 010
Tel. Europa 00800 7227 2224
Fax Europa 00800 7222 4329
cargo@sbb.ch
www.sbbcargo.com

Marketing & Sales

Vendita Svizzera (senza il Ticino)
Casella postale
4065 Basilea
Svizzera
Tel. +41 (0)512 29 00 04
Fax +41 (0)512 29 01 01
cargo.verkauf@sbb.ch

Vendita Svizzera Regione Ticino/Italia
SBB Cargo Italia Srl
Via Vittor Pisani 7
20124 Milano
Italia
Ticino:
Tel. 0800 864 360
Fax 0800 864 361
Italia:
Tel. +39 02 6749 0097
Fax +39 02 6710 1183
sales.italy@sbb.ch

Vendita Germania/Benelux
SBB Cargo GmbH
Bayenstrasse 2
50678 Colonia
Deutschland
Tel. +49 (0)221 390 18 05
Fax +49 (0)221 390 18 18
deutschland@sbbcargo.com

Traffico intermodale
Casella postale
4065 Basilea
Svizzera
Tel. +41 (0)512 29 00 04
Fax +41 (0)512 29 01 02
cargo.verkauf@sbb.ch

Chimica, oli minerali
ChemOil Logistics AG
Güterstrasse 97
Casella postale
4002 Basilea
Svizzera
Tel. +41 (0)61 226 60 60
Fax +41 (0)61 226 60 30
info@chemoil.ch

Manutenzione del materiale rotabile

Assistenza materiale rotabile
Elsässertor
Centralbahnstrasse 4
4065 Basilea
Svizzera
Tel. +41 (0)512 29 04 50
Fax +41 (0)512 29 04 59
priskus.theiler@sbb.ch

La notte fa i miracoli.

**E il giorno dopo le vostre merci
arrivano presto a destinazione.**

La Galliker Transport AG è una classica azienda di autotrasporti; eppure si fida ad occhi chiusi dei trasporti notturni di SBB Cargo. Perché così riesce a risparmiare molto tempo: il viaggio dura di meno, mentre la merce parte più tardi e arriva prima a destinazione. I trasporti, infine, si possono gestire in modo più conveniente e più ecologico. La soluzione flessibile dei trasporti su strada e su rotaia è un vero successo. Quando volete usufruirne anche voi?

www.sbbcargo.com