

cargo

La rivista di logistica di SBB Cargo

2 | 09



Esattezza. 4

Da Zeebrügge a SBB Cargo.

Simulazione. 8

Manor ottimizza i processi con dei modelli.

Sinergia. 10

Sihl+Eika vende carta e logistica.

Precisione. 12

La logistica della principale fiera del lusso.



Foto della stagione.

Screen saver: scaricatelo ora.

Zeebrugge è il secondo porto del Belgio ed è considerato uno dei più moderni d'Europa. La società affiliata di SNCB IFB rileva la maggior parte dei container sbarcati a Zeebrugge e gestisce il trasporto internazionale successivo in stretta collaborazione con SBB Cargo (cfr. pagina 4).

Scoprite il viaggio virtuale dei nostri trasporti attraverso l'universo visuale di questa rivista – sotto forma di screen saver che potete scaricare sul vostro computer. Buon divertimento!





Leggete in questa edizione cosa intendono per «qualità svizzera» le aziende svizzere e i clienti di SBB Cargo.



Qualità svizzera.

Care lettrici, cari lettori,

per questa edizione abbiamo chiesto ai nostri clienti e alle aziende svizzere cosa significa per loro il concetto di qualità. Trovate alcune risposte seguendo i riquadri rossocrociati che fanno da filo conduttore di questo numero. Per SBB Cargo qualità significa dare sempre il meglio – ogni giorno e in ogni situazione. In questo contesto la qualità è un atteggiamento di fondo che ci stimola a offrire prestazioni attive e creative, a servizio della nostra clientela.

Nonostante le previsioni congiunturali siano difficili, con la nostra offerta di servizi di trasporto affidabili ce la metteremo tutta per fornire anche in futuro una struttura forte alla nostra economia. Siamo a disposizione della clientela anche nei periodi difficili. Per affrontare e superare insieme la crisi occorre dare prova di massima flessibilità su ambedue i lati. Benché il risultato sia ancora negativo, nel 2008 il risanamento ha portato i suoi frutti. A livello mentale ha confermato il nostro intento di proseguire per la strada intrapresa in maniera sistematica. Forti di questa convinzione, continueremo ad offrirvi anche in futuro trasporti puntuali, affidabili e di alta qualità.

Nicolas Perrin
CEO SBB Cargo

Indice.

- 4 Esattezza. Puntualità.**
L'operatore belga IFB punta su SBB Cargo.
- 6 A prova di crisi?**
Erik Hofmann spiega i trend in tempo di crisi.
- 8 Simulazione.**
Manor ottimizza i processi in base ai modelli.
- 10 Sinergia.**
Sihl+Eika offre anche servizi di logistica.
- 12 Priorità alla sicurezza.**
Air Total necessita di partner affidabili.
- 14 Frammenti.**
Clienti scontenti. Cifre in rosso.
- 16 Precisione millimetrica.**
Logistica per la più grande fiera del lusso.
- 17 Quale qualità?**
Il Prof. Dr. Evi Hartmann si stupisce.
- 18 Precisione da orologiaio.**
Christian Pugliese gestisce la qualità.





«La qualità è la somma di tutti gli sforzi presenti e futuri per assistere la clientela con successo e in maniera duratura.»

Moreno Krattiger, Direttore, Panlog AG

La qualità svizzera oltre ogni confine.

Per l'operatore internazionale nel traffico intermodale IFB, da inizio anno circolano con SBB Cargo circa 70 treni merci a settimana che collegano i porti belgi sul Mare del Nord all'Italia settentrionale. Come in un orologio svizzero, ciò che conta è la precisione e la puntualità.

TESTO: WOLFGANG MÜLLER - FOTO: GIAN VAITL

Non appena una delle immense navi provenienti da oltreoceano attracca al molo Albert II di Zeebrügge, un complicato meccanismo si mette subito in moto. I portainer e le gru vengono messi in posizione sulle banchine e scaricano questi colossi lunghi fino a 300 metri in tempi record. Le circa 13 000 casse di lamiera, piene di tessuti provenienti dalla Cina o di mobili prodotti in Brasile, devono essere prelevate dalla pancia della nave e preparate per il trasporto successivo. Entro il 2011 si prevede un trasbordo di oltre cinque milioni di container standard da 20 piedi sulla costa belga del Mare del Nord, tre volte maggiore rispetto al 2007. Questa previsione ottimista, tuttavia, è stata formulata prima dell'attuale crisi economica mondiale. Dallo scorso autunno i tassi di nolo per i container sono scesi drasticamente perché sempre meno merci vengono trasportate oltreoceano e notevoli capacità di trasporto restano inutilizzate. Gli esperti stimano che, invece di aumentare del 20%, le merci traspor-

tate quest'anno diminuiranno fino al 10%. «Grazie alla nostra offerta multimodale speriamo di riuscire a limitare le perdite totali, ma non vogliamo fissare una cifra per quest'anno», dichiara Geert Pauwels, coordinatore della divisione merci della ferrovia belga SNCB. La maggior parte dei container, infatti, continua il suo viaggio a bordo dei treni merci.

Tutto per i clienti.

Mentre però gli affari legati al trasporto di vetture - Zeebrügge è anche il principale porto mondiale per la spedizione di automobili nuove - e di acciaio si sono in parte dimezzati negli ultimi mesi, il trasbordo dei container nel porto belga è stato finora ampiamente risparmiato dalla crisi.

SNCB affida lo svolgimento del trasporto intermodale dai porti del Mare del Nord alla Inter Ferry Boats (IFB), sua affiliata al 100%, che

gestisce propri terminali di trasbordo in diversi luoghi. «Al momento stiamo sottoponendo la nostra azienda a un radicale processo di ristrutturazione per poter rispondere ancora meglio alle esigenze dei nostri clienti», spiega il coordinatore di SNCB. L'impresa gestisce delle società affiliate: Xpedys per i trasporti di ferro e acciaio, e Rail Force per il trasporto di auto e prodotti chimici. Del trasporto di container, invece, si occupa esclusivamente IFB che, oltre

Puntiamo su partnership già mature.

Geert Pauwels

all'organizzazione del trasporto combinato rotaia-strada, cura anche la parte commerciale e il marketing. Grazie a un proprio sistema di Tracking & Tracing, l'azienda fondata a Bruxelles nel 1965 può localizzare in qualsiasi momento le merci dei propri clienti, ovunque si trovino in Europa.

L'operatore di trasporto multimodale risponde alla recessione investendo in nuovi servizi, potenziando l'automatizzazione e giocando la carta della qualità. «Vogliamo migliorare in particolar modo i trasporti internazionali e - dato l'inasprimento della concorrenza - puntare su partnership già mature, ovvero SBB Cargo in Svizzera, DB Schenker Rail in Germania ed ECR in Francia», spiega Pauwels. Già tre anni fa le quattro ferrovie >

Nuove destinazioni in Italia.

Nell'ambito del contratto triennale con IFB, la ferrovia merci svizzera ha potenziato ulteriormente la propria rete in Italia. Tra le nuove destinazioni vi sono Piacenza e Tavazzano, a sud di Milano. «All'occorrenza siamo pronti ad ampliare la nostra rete insieme ai grandi clienti», spiega Marco Terranova, direttore di SBB Cargo Italia. Presso nuovi punti di servizio i container possono essere trasferiti sui camion e trasportati a destinazione. Il presupposto per inaugurare una nuova destinazione è la presenza di un determinato volume di trasporto. «Se sussistono queste condizioni, allora siamo disposti a crescere insieme ai nostri clienti», dichiara Terranova. Dall'inizio del 2009, per l'affiliata di SBB Cargo, ChemOil Logistics, le tre raffinerie di CavaTigozzi (Cremona), Sannazzaro e Frassine (Mantova) nel Nord Italia vengono rifornite in maniera continuativa dalla Svizzera. Flessibilità, elevata qualità e capacità di fornire soluzioni su misura sono per Terranova i pregi per cui la ferrovia merci svizzera è nota in Europa.

IFB.

Come operatore leader nel trasporto intermodale in Belgio, con un fatturato annuo di circa 110 milioni di euro e quasi 200 collaboratori, IFB conta delle filiali anche nell'Euroterminal di Genk, nel LLI (Liège Logistics Intermodal) nei pressi dell'aeroporto, nel Logistics Center di Charleroi così come nei porti di Anversa, Zeebrügge e Ostenda. Tra i partner si annoverano anche 240 società di spedizioni via camion e una serie di ferrovie merci. Ogni settimana circolano in media 154 treni merci internazionali e 73 nazionali. La capacità di trasporto si aggira attorno alle 165 000 tonnellate a settimana. I clienti possono utilizzare sia i collegamenti shuttle diretti che il sistema di sollevamento Cortax e la rete Narcon. Tra Belgio e Italia ogni settimana circolano complessivamente 47 treni in ogni direzione.



merci B Cargo, SNCF Fret, CFL e SBB Cargo hanno dato vita all'alleanza Sibelit (Société pour l'itinéraire Benelux, Lorraine, Italie SA) per migliorare la qualità dei trasporti su rotaia sull'asse Nord-Sud Anversa-Basilea-Milano. Questo risultato è stato raggiunto armonizzando i tracciati nei vari paesi, riducendo il cambio di personale e creando un sistema di controllo centralizzato per garantire un Tracking & Tracing transfrontaliero.

Alleanza collaudata.

«Questa alleanza ha dato buoni risultati. Le esperienze avute con SBB Cargo sono molto positive», sottolinea Geert Pauwels. È per questo che la ferrovia merci svizzera è stata la prima scelta anche quando, ad inizio anno, è stato necessario espandere i trasporti di container già esistenti dal Mare del Nord all'Italia settentrionale. Nell'ambito di un contratto triennale è stato concordato che ogni settimana 70 treni merci saranno messi in circolazione da SNCB in territorio francese verso Basilea e in Belgio con destinazione Aquisgrana. «Qui ci assumiamo la piena responsabilità di tutti i trasporti, che gestiamo oltre confine fino a Torino, Milano e Novara così come fino a Piacenza e Tavaz-



zano, le nuove destinazioni annesse alla nostra rete internazionale Nord-Sud», spiega Christian Maurer, key account manager di SBB Cargo.

Il passaggio di frontiera come rischio.

I controlli regolari, anche non annunciati, contribuiscono ad assicurare standard qualitativi elevati e a rispettare gli orari. «I punti nevralgici sono come sempre le stazioni di confine», afferma Maurer. Quando i treni merci devono attraversare quattro o cinque paesi, nonostante la totale liberalizzazione dei trasporti ferroviari >

«Nessun vettore di trasporto è immune dalla crisi.»

Le attuali previsioni sono «estremamente difficili», spiega Erik Hofmann.

Il suo ruolo, tuttavia, è di guardare al futuro, che riserva tendenze contrastanti – ma anche opportunità.

INTERVISTA: MARCEL HÄNGGI
FOTO: ZVG

Sta già lavorando al rapporto del mercato logistico 2010: non deve costantemente fare i conti con le ultime notizie negative?

Le nostre indagini si basano, da un lato, su dati statistici. Attualmente, essi sono soprattutto i dati e le statistiche secondarie del 2008 e non più recenti. Cerchiamo tuttavia di comprendere la situazione attuale e le future tendenze attraverso dei sondaggi, perlopiù tra le imprese dell'industria e del commercio e dei servizi logistici. In più conduciamo un cosiddetto sondaggio Delphi con l'ausilio di esperti di economia, scienza e politica.

Nel 4° trimestre 2008 SBB Cargo ha registrato un calo del fatturato del 10%. È tipico del settore?

Di solito direi di no. Per gli utenti del traffico merci il 2008 si è concluso positivamente, con abbondanza di commesse. La situazione ora è peggiorata. I fornitori di servizi logistici hanno avvertito subito il crollo nel 2008, con un ulteriore peggioramento poi a inizio 2009.

La crisi porterà a modifiche strutturali permanenti?

La peculiarità di questa crisi è il suo carattere globale che rende le previsioni estremamente difficili. Nei settori non a rischio – ad es. nel commercio al dettaglio – non si prevedono cambiamenti drammatici. In quelli più colpiti, invece, come l'industria



A Zeebrügge il trasporto di container procede nonostante la crisi.

CHIARO & PRECISO

PARTENZA

Porti Zeebrügge/
Anversa/Ostenda, Genk,
Rouet, Charleroi, Bierset

DESTINAZIONE

Piacenza, Tavazzano,
Torino, Milano, Novara

DISTANZA

Oltre 1000 km

MERCE TRASPORTATA

Container

DESTINATARIO

Diversi

3 domande.

Geert Pauwels, coordinatore della divisione merci della ferrovia belga SNCB, punta sulle partnership internazionali.

La qualità come parola chiave?

Con i nostri clienti concordiamo dei service level agreement molto dettagliati in base ai quali vengono definiti i nostri servizi. Dai nostri partner internazionali ci aspettiamo la stessa affidabilità.

A tal proposito gli svizzeri sono un modello da seguire?

Sicuramente sì. Finora abbiamo avuto solo esperienze positive con la ferrovia merci svizzera. Per questo motivo la nostra partnership è stata chiaramente potenziata.

Nessun problema?

Ovviamente ci possono essere dei ritardi per i motivi più svariati. Ma ne parliamo e cerchiamo dei modi per eliminare questi errori alla radice.

in Europa, si presentano ancora dei fattori di rischio, ad esempio nel cambio del personale o delle locomotive alle frontiere. A ciò si aggiungono diverse disposizioni legislative che spesso frenano la libera circolazione su rotaia in Europa. Il fatto di rispettare le tipiche virtù svizzere, come l'affidabilità, la puntualità, la precisione, la coscienza ecologica e la sicurezza, fa in modo che i committenti di IFB non percepiscano minimamente questi rischi. L'unica cosa che conta per loro, infatti, è che i container giungano alla destinazione stabilita puntuali e intatti.

«La qualità svizzera, tuttavia, non cade dal cielo», afferma Maurer con ironia. Per garantirla, infatti, è necessario che ogni giorno tutte le parti coinvolte lavorino intensamente. E se qualcosa dovesse andare storto? «Anche noi possiamo fare errori», ammette l'account manager. In tal caso non facciamo finta di nulla, ma comunichiamo apertamente ai clienti la causa del problema. Anche questo fa parte della promessa di qualità della ferrovia merci svizzera. ■



automobilistica e, in parte, quella meccanica, potrebbero verificarsi trasformazioni strutturali.

Nel 2008 l'Agenzia Internazionale dell'Energia ha denunciato in toni drammatici la scarsità di energia. I futuri prezzi elevati fermeranno o addirittura invertiranno la globalizzazione?

La globalizzazione proseguirà, sarà solo rallentata. Non si può poi affermare in generale che, con i prezzi dell'energia in aumento, le industrie che

spone di sovraccapacità che esercitano una pressione sui prezzi; un nuovo rincaro dell'energia non avrebbe quindi conseguenze così gravi.

Si verificano rivolgimenti tra i vettori di trasporto?

Nessun vettore di trasporto è immune dalla crisi. La positiva reazione di un'azienda alla crisi non dipende tanto dai vettori di trasporto che sceglie, bensì dai suoi prodotti innovativi, da collaboratori competenti e motivati e dai solidi rapporti con i partner nella creazione di valore.

Si parla tanto di «crisi come opportunità»: un bluff?

Non credo. In Svizzera la quota di outsourcing della logistica è del 50% circa, in settori come quello del collettame, appena del 35%. In tempi di crisi l'outsourcing è allettante perché consente di ottimizzare i processi, nonché ai fornitori di servizi logistici di acquisire nuove attività. Può però verificarsi anche il contrario, ossia che un utente del trasporto merci riprenda la logistica per dare lavoro ai propri collaboratori. Ma si tratta comunque di casi isolati.

Non è un buon periodo per fare previsioni, tuttavia: quanto durerà la crisi?

Secondo il nostro scenario worst case, fino al 2010 inoltrato, con un calo del 5% circa nel settore della logistica durante il 2009. Secondo lo scenario best

case, a metà 2009 la situazione migliorerà e il mercato svizzero globale della logistica si stabilizzerà a quota 34 miliardi di CHF.

Se fosse a capo di un'impresa di trasporti verso quale scenario si orienterebbe?

Nel caso di un'impresa con clienti nel ramo industriale, verso lo scenario worst case. Se invece l'impresa disponesse di un portafoglio clienti più ampio, propenderei per lo scenario più ottimistico. ■

La novità di questa crisi è il suo carattere globale.

Erik Hofmann

hanno trasferito la produzione nei paesi emergenti torneranno a produrre sul suolo nazionale. Dove la quota dei costi logistici sul prezzo totale del prodotto è ridotta, occorrono prezzi energetici esorbitanti per invertire nuovamente la tendenza.

Nel 2008 il prezzo del petrolio ha superato i 150 dollari a barile: lo definirebbe «esorbitante»? Se tale valore sarà di nuovo sfiorato, sicuramente per molte aziende costituirà un valore soglia che dovrebbe indurre ad agire diversamente. Attualmente, per via della crisi, il settore logistico di-

Erik Hofmann è capo progetto docente di gestione logistica, con una cattedra all'Università di San Gallo. Tra le sue attività rientrano il coordinamento e l'esecuzione del progetto «Logistikmarktstudie Schweiz» (Studio del mercato logistico in Svizzera) che viene pubblicato annualmente da GS1 Svizzera, il centro di competenza dell'economia per gli standard, la logistica e la gestione di supply & demand.



Emil Zraggen, capo manovratore nella centrale di distribuzione Manor di Hochdorf.



Più della **qualità.**

L'assortimento Food e Non Food dei 72 grandi magazzini Manor comprende oltre 750 000 articoli. I 6500 fornitori sono sparsi in tutto il globo. Una supply chain moderna ed efficiente garantisce il cambio di assortimento e la disponibilità degli articoli alla cassa.

TESTO: JOACHIM HELDT* – FOTO: GIAN VAITL



«Qualità significa due servizi al giorno sul binario di raccordo, soluzioni rapide e flessibili alle richieste di trasporto.»

Ulrich Walt, Responsabile gestione ordini, Holcim (Svizzera) SA

Con la promessa del marchio «donnons du style à la vie» Manor punta sul lifestyle e con la logistica crea nuovi parametri di riferimento. La «Operational Excellence» si estende a tutta la catena di creazione del valore e include le condizioni di lavoro e l'ambiente.

Visione d'insieme.

L'obiettivo primario consiste in processi efficienti ed efficaci. «Un aumento della redditività lungo tutti i passaggi della supply chain è possibile solo se conosciamo con precisione tutti i

Una miglior conoscenza delle correlazioni aumenta la redditività.

Rainer Deutschmann

nessi e le correlazioni», spiega Rainer Deutschmann, direttore della Supply Chain da Manor e membro della direzione generale.

Risparmi cospicui.

Per aumentare la competitività è necessario ottimizzare tutti i processi e a tale scopo è indispensabile conoscere i valori picco. Manor possiede un sistema di simulazione computerizzato che modella l'intera catena di creazione del valore creando trasparenza e aiutando a comprendere le correlazioni a tutti i livelli. Così l'azienda è in grado di ottimizzare la supply

chain e risparmiare milioni. «Con il software di simulazione possiamo modificare parametri quali i ritmi di consegna, le dinamiche dei flussi di merce, le dimensioni dell'assortimento e così via. Un grafico mostra l'influsso dei fattori sulla redditività complessiva», spiega Deutschmann. «Otteniamo inoltre dati dettagliati su come i diversi scenari si ripercuotono su fatturati, costi di trasporto, sconti e altri fattori.»

Sviluppare la logistica delle piattaforme.

Diversi progetti sono in fase di attuazione o già realizzati. E così i costi di consegna annuali sono stati ridotti di un milione di franchi grazie all'ottimizzazione del ritmo di consegna e mantenendo inalterata la qualità del servizio. «In futuro useremo ove possibile la rotaia come mezzo di trasporto per ridurre ulteriormente le emissioni di CO₂ nel settore logistico», dice Christian Zurflüh, responsabile Trasporti Svizzera da Manor. Attraverso la centrale di distribuzione di Hochdorf nel Canton Lucerna un terzo della merce in uscita viaggia in treno. Al momento si sta vagliando l'opportunità di usare la ferrovia anche per altri collegamenti: Appenzello, Monthey (Vallese) e Heerbrugg, Haag e Sargans (nel Cantone San Gallo). «Stiamo ottimizzando il flusso di merce tra fornitori, centrali di distribuzione e grandi magazzini. A tale scopo puntiamo sulla logistica delle piattaforme per ridurre il numero di consegne dirette e le giacenze nelle centrali di distribuzione. Prevediamo di risparmiare diversi milioni di franchi anche qui», spiega Oliver Koch, direttore della centrale di distribuzione di Hoch-

dorf. «Migliorare sempre» è il motto con cui Manor vuol tener fede alla promessa del marchio «donnons du style à la vie». ■

* Joachim Heldt è caporedattore della rivista specializzata «GS1 network».



Oliver Koch, responsabile centrale di distribuzione di Hochdorf (a sinistra), e Christian Zurflüh, responsabile Trasporti Svizzera.



Rainer Deutschmann, direttore Supply Chain, in uno dei 72 grandi magazzini Manor.

Manor.

Manor è la catena di grandi magazzini leader in Svizzera. All'impresa appartengono 72 grandi magazzini Manor con 11 500 collaboratori, i negozi di articoli sportivi Athleticum e i negozi di arredamento FLY della Svizzera. Il gruppo Manor è di proprietà della Maus Frères Holding con sede a Ginevra e nel 2008 ha generato un fatturato di 3330 milioni di franchi. Con una quota di mercato stimata del 58 %, Manor è al primo posto nel settore dei grandi magazzini.



Mantenere le promesse.

L'impresa di commercio di carta all'ingrosso Sihl+Eika si posiziona con successo sul mercato con servizi logistici che integrano in modo intelligente la sua gamma di prodotti.

TESTO: URSULA HOMBERGER – FOTO: BERNHARD LOCHMATTER

Ecco la promessa iniziale: la carta ordinata si troverà nel posto giusto all'ora giusta, nella quantità e qualità giuste. Una promessa di cui si fa garante Josef Zsidi e che per lui va mantenuta sempre e comunque: il responsabile della distribuzione nel centro logistico di Sihl+Eika con sede a Dintikon in Argovia ritiene infatti che la qualità di un rapporto si basi essenzialmente sulla fiducia – nella vita privata come negli affari.

I clienti di Sihl+Eika possono quindi contare sul fatto che la carta ordinata entro le sei di sera sarà consegnata il mattino dopo – anche se la loro ditta si trova in Romandia o in Ticino. Il servizio è reso possibile dall'impiego combinato dei trasporti ferroviari e stradali: a San Gallo, Berna, Dailens (Vaud) e Cadenazzo (Ticino) Sihl+Eika gestisce delle piattaforme logistiche che SBB Cargo serve cinque volte a settimana con il cosiddetto «trasporto notturno breve»;

già dalle quattro di mattina la carta è qui, pronta per la distribuzione capillare.

Sfruttare con abilità le sinergie.

«Senza un partner ferroviario affidabile come SBB Cargo non potremmo offrire questo servizio da cui dipende una buona fetta del nostro successo», dice Josef Zsidi. Aggiunge che di questi tempi aspirare alla crescita solo con il >



«La qualità va elaborata e guadagnata in ogni fase della catena di creazione del valore per soddisfare alla fine le aspettative dei consumatori.»

Ellen Schaudra, addetta acquisti Materie prime, Lindt & Sprüngli (Svizzera) SA



CHIARO & PRECISO

PARTENZA

Dintikon AG

DESTINAZIONE

San Gallo, Berna, Cadenazzo TI, Dailhens VD

DISTANZA

Da 95 a 180 km

MERCE

Carta, prodotti affini e stampati

CARRI

Hbbillns e Habbillns

DESTINATARIO

Sihl+Eika
Piattaforme logistiche

<

Carta, stampati, buste: una logistica precisa è parte del servizio.



Sihl+Eika.

L'impresa di commercio di carta all'ingrosso Sihl+Eika è stata fondata nel 1984 e dal 2005 fa parte del gruppo Papyrus con sede in Svezia. Sihl+Eika non produce direttamente carta. Nel centro logistico di Dintikon (Canton Argovia) l'impresa ospita oltre 30 000 posti per palette con oltre 5500 articoli di magazzino. Nel 2007 ha consegnato 103 000 tonnellate di carta, raggiungendo un fatturato annuo di 209 milioni di franchi. L'impresa con sede centrale a Thalwil (Canton Zurigo) conta 243 collaboratori e possiede un parco mezzi di 22 camion e 20 furgoni. La quota di trasporti ferroviari per la merce in entrata è del 30% e del 60% per la merce in uscita, il che corrisponde a un risparmio di un milione di chilometri stradali all'anno.

commercio di carta è difficile – ma diventa possibile con l'aggiunta di efficienti servizi logistici che creano un valore aggiunto per i clienti così come per Sihl+Eika.

Sihl+Eika ha dato particolare rilievo a questo settore e dal 1998 espande continuamente i suoi servizi logistici. Oggi offre ai clienti un si-

La qualità di un rapporto si basa essenzialmente sulla fiducia.

Josef Zsidi

stema completo di «PaperManagement» che li esime da tutti gli oneri logistici relativi alla carta – dal magazzinaggio alla consegna degli stampati finiti. La carta necessaria viene consegnata «just in time» e preparata in risme, gli stampati vengono ritirati da Sihl+Eika e quindi immagazzinati temporaneamente a Dintikon oppure consegnati al destinatario desiderato nel quadro del giro di distribuzione. «Sfruttiamo

così le sinergie di trasporto con conseguente risparmio di risorse e di costi per il cliente e un miglior sfruttamento dei nostri veicoli per noi», dice Josef Zsidi. Allo stesso capitolo appartiene la stretta collaborazione tra Sihl+Eika e il produttore di buste Gössler: «Chi ha bisogno di carta ha bisogno anche di buste. Ed è ovvio che quindi forniamo anche queste, in modo che dai clienti non debbano arrivare due camion.» In considerazione dell'aumento dei costi e dei volumi di traffico, Sihl+Eika è convinta che in futuro i trasporti dovranno essere sempre più spesso raggruppati e che la ferrovia dovrà essere maggiormente impiegata nella distribuzione delle merci.

Un sistema all'avanguardia.

Una conferma arriva dall'azienda ClimatePartner che ha eseguito per Sihl+Eika il calcolo dell'impronta di CO₂. L'azienda definisce come «assolutamente sensazionale» il sistema di PaperManagement – una soluzione pionieristica per il settore a livello europeo grazie all'impiego di un vettore di trasporto a basse emissioni

quale la ferrovia. Dice Josef Zsidi: «Oggi possiamo dirci soddisfatti di aver avuto già oltre dieci anni fa la lungimiranza necessaria per puntare sulla ferrovia, non solo per l'entrata merci ma anche nella distribuzione. Abbiamo così gettato le basi dell'efficace sistema che usiamo oggi, ed anche in futuro potremo mantenere le nostre promesse per quanto riguarda la consegna della merce.» ■

Guardate ora l'intervista su www.sbbcargo.com/cargomagazin



Garantisce l'affidabilità: Josef Zsidi.

«La qualità è garanzia del nostro impegno nei confronti dei nostri clienti e consumatori.»



Michel Beneventi, direttore generale Henniez



Il viaggio del cherosene.

Il cherosene di Air Total viene utilizzato spesso come carburante per gli aerei. In Svizzera la società rifornisce soprattutto gli aeroporti Zurigo-Kloten e Ginevra-Cointrin per i quali può contare su ChemOil.

TESTO: RETO NEYERLIN – FOTO: GEORG ANDERHUB

In cima alla lista delle priorità di Air Total si trova la sicurezza per le persone, i beni e l'ambiente. Così è stabilito nella Carta «sicurezza-ambiente-qualità» della società madre, il gruppo chimico-petroliero internazionale Total.

«Nel nostro settore la sicurezza è strettamente legata alla qualità», spiega Jean-Luc Peter, responsabile del Department Aviation di Air Total Schweiz. Solo se si rispettano gli standard qualitativi più elevati a tutti i livelli, si può garantire la sicurezza per l'uomo e l'ambiente.

Altissime aspettative su ogni fronte.

Per il trasporto dei carburanti aerei, questa azienda leader in Europa predilige partner specializzati estremamente affidabili in fatto di qualità. In Svizzera collabora da anni con ChemOil, un'affiliata di SBB Cargo.

Questa gestisce per Air Total un treno shuttle che più volte a settimana parte da Kehl-Kork in Germania e, passando per Offenburg, arriva a Glattbrugg dove si immagazzina il cherosene >

Air Total.

I team di Air Total riforniscono di cherosene un aereo da qualche parte nel mondo ogni trenta secondi. L'azienda appartiene al gruppo Total. Questo leader del mercato europeo e africano è rappresentato in oltre 250 aeroporti internazionali in 70 paesi. In Svizzera Air Total è il fornitore principale di Zurigo-Kloten, Ginevra-Cointrin e altri aeroporti minori.

per i voli da Zurigo-Kloten. Fino a Kehl-Kork il trasporto avviene tramite oleodotto.

Air Total ha scelto la ferrovia soprattutto per un fatto di sicurezza di approvvigionamento. «Il treno è molto preciso e quindi affidabile», spiega Jean-Luc Peter. Considerando inoltre che con un solo treno si può trasportare circa 1,5 milioni di litri, è presto fatto il conto della capacità di trasporto. «Non dimentichiamo inoltre la protezione dell'ambiente che nella nostra Carta occupa, non a caso, un posto di primo piano», afferma Peter.

Il reparto olio minerale di SBB Cargo.

I trasporti sono effettuati dal team olio minerale di SBB Cargo, responsabile della maggior parte dei traffici di ChemOil. Esso si occupa della logistica, dunque compone i treni e garantisce la puntualità dei trasporti. Nel caso di Air Total le ordinazioni giungono una volta a settimana direttamente al reparto interno chiamato «Ölinsel» (l'isola dell'olio), che organizza tutti i trasporti di olio minerale per SBB Cargo.

I treni shuttle di Air Total riportano raramente dei guasti, riconducibili per lo più a condizioni meteorologiche avverse come abbondanti nevicate. «In situazioni straordinarie come queste abbiamo sempre una soluzione sostitutiva cosicché il cliente non si accorge neppure del disagio», spiega Marcel Hirschi, responsabile del team. Altrimenti i clienti vengono informati chiaramente e rapidamente.

A dicembre 2008 Air Total ha prolungato il contratto con ChemOil. «Oltre alla qualità, ChemOil offre anche un rapporto qualità/prezzo eccellente», dichiara Jean-Luc Peter.

La qualità e la sicurezza sono un tema importante anche a Glattbrugg, la destinazione finale

La sicurezza è strettamente legata alla qualità.

Jean-Luc Peter

dello shuttle. Prima di pompare il carico in una grande vasca utilizzata da diversi produttori di carburanti, vengono estratti dei campioni. Anche prima del rifornimento diretto degli aerei, il cherosene è sottoposto ad altre analisi. La qualità è garantita dalla A alla Z. ■



Puntuale sì, ma quanto?



Puntuale, nel trasporto merci, è un servizio che il cliente percepisce come tale. In altre parole la puntualità è ciò che i partner contrattuali hanno concordato come tale.

Nell'ambito di contratti di qualità stipulati con vari clienti del traffico internazionale, SBB Cargo ha definito puntuali quelle merci che arrivano al massimo con 60 minuti di anticipo o di ritardo. Questo vale sia per l'Italia che per la Germania poiché SBB Cargo gestisce treni anche oltre confine. Nel 2008 SBB Cargo ha detenuto un record di puntualità a livello internazionale: l'81,5% dei treni merci infatti è stato puntuale secondo il parametro stabilito.

Nel traffico interno, ovvero per il trasporto della posta e nella rete Cargo Express, SBB Cargo ha mantenuto una puntualità di 15 minuti. Nel 2008 ciò si è verificato nel 91,1% di tutti i casi. In Austria, invece, i treni merci hanno registrato una puntualità del 68,7% nel 2008.

CHIARO & PRECISO

PARTENZA

Kehl-Kork

DESTINAZIONE

Glattbrugg

DISTANZA

220 km

MERCE

Cherosene

DESTINATARIO

Varie società aeree



Partner soddisfatti: Jean-Luc Peter (a destra) e Daniel Huggler.

Clients più contenti.

SBB Cargo tratta bene i suoi clienti.

Secondo l'ultimo sondaggio sulla soddisfazione dei clienti condotto nel 2008, i clienti di SBB Cargo hanno valutato i servizi offerti in modo estremamente positivo.

Complessivamente SBB Cargo ha ottenuto un punteggio di 7,40 su 10. Sia in Svizzera (7,48 punti) che all'estero (7,24 punti) la soddisfazione dei clienti ha visto un incremento rispetto all'anno precedente, con il miglior valore mai raggiunto dall'inizio del sondaggio.

Blog di SBB Cargo.

SBB Cargo gestisce nell'ambito della *transport logistic* un blog con importanti contributi di ospiti e post interessanti. Questo dialogo interattivo e scambio di esperienze è al servizio di clienti, partner, collaboratori e altri interessati. Lasciate anche voi il vostro contributo:

www.cargo-blog.de



Agenda.

9/10 giugno

Viaggio d'istruzione GS1 – impianti di logistica moderni, Svizzera nordoccidentale, www.gs1.ch

10 giugno

11° Convegno svizzero sulle merci pericolose, Swiss Conference Center, aeroporto di Basilea

16/17 settembre

Forum intralogistica GS1, Berna



I clienti di SBB Cargo al Circo Knie.

Da anni SBB Cargo accompagna il Circo Knie in tour attraverso la Svizzera invitando i clienti.

Due treni speciali, lunghi in tutto 700 metri, trasportano il materiale del circo e gli stessi artisti in assoluta sicurezza da una città all'altra. Ai clienti di SBB Cargo è riservato un trattamento speciale: in ognuna delle quattro località seguenti – Winterthur (7.4), Bienne (29.9), Losanna (7.10) e Locarno (17.11) – 20 clienti con accompagnatore saranno invitati ad assistere allo spettacolo con speciale visita guidata allo zoo. I clienti saranno invitati personalmente dal consulente alla clientela.

www.knie.ch



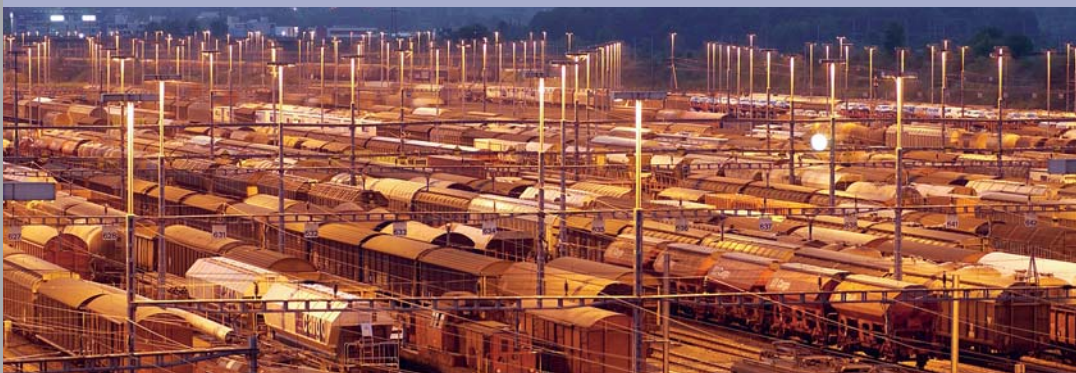
Nel cuore del traffico a carri completi.

Ad aprile, l'operatore logistico svizzero GS1 è stato ospite della stazione di smistamento Limmattal.

La visita, nell'ambito della serie «Logistik on spot», ha offerto a tutti gli interessati l'opportunità di sbirciare dietro alle quinte del traffico a carri completi e di apprendere in prima persona tutto il necessario sulla modernissima «produzione ferroviaria». Il traffico a carri completi è la

più importante offerta di trasporto di SBB Cargo in Svizzera. La stazione di smistamento Limmattal è il maggiore impianto di smistamento in Europa. Per ulteriori informazioni sulle manifestazioni «On Spot» di GS1 consultare:

www.gs1.ch/events





«Per Ricola qualità significa soddisfare, se non superare, le aspettative dei consumatori in termini di sicurezza e caratteristiche del prodotto.»

Adrian Kohler, CEO Ricola

2008 forte, 2009 critico.

Nel 2008 SBB Cargo ha migliorato nettamente il suo risultato. Le misure di risanamento danno i loro frutti, ma per il 2009 le prospettive non sono rosee.

SBB Cargo ha nettamente migliorato il risultato d'esercizio, chiudendo il 2008 con una perdita di 29,9 milioni di franchi (2007: -190,4 milioni). La crescita vale per tutti i tre settori aziendali. Le prestazioni di trasporto sono calate del 6,3%, pari a 12,53 miliardi di chilometri-tonnellate nette. I trasporti poco redditizi sono stati cancellati, la produttività aumentata e i costi ridotti. La maggiore produttività e il taglio dei costi hanno migliorato il risultato. Le sole spese dell'esercizio ferroviario sono state decurtate di 36 milioni. Inoltre le misure di risanamento avviate dalla task-force SBB Cargo hanno migliorato il risultato di 53 milioni.

Prezzi dei tracciati senza sovvenzioni.

Dall'altro canto, con il volume di trasporto anche l'utile è calato di 26 milioni di franchi. Il risultato d'esercizio si è attestato a -3,7 milioni (2007: -180,0 milioni), il reddito da traffico di SBB Cargo è sceso a 1044,2 milioni (-1,7% rispetto al 2007). Il crollo del corso dell'euro si è ripercosso sul risultato di esercizio con un effetto valuta negativo di 20 milioni di franchi.

Nel 2008 le prestazioni di trasporto sono scese in tutto del 6,3% (12,53 miliardi di chilometri-tonnellate nette). Lo sfruttamento della rete di traffico a carri completi ha visto un aumento del 7,0%. Le prestazioni nel traffico intermodale sono calate del 15,3%. Nell'anno di esercizio in questione SBB Cargo non ha ricevuto per la prima volta sovvenzioni sui prezzi dei tracciati per il traffico a carri completi (nel 2007 ancora 17 milioni di franchi). Nel 2008 SBB Cargo ha quindi dovuto fare a meno dei contributi federali diretti, se si escludono le sovvenzioni per il traffico intermodale pari a 13 milioni di franchi.

Il risanamento paga.

Le misure di risanamento decise a marzo 2008 si fanno sentire. Per ridurre i costi, SBB Cargo ha tagliato posti nel settore Gestione e Amministrazione centralizzando le funzioni di assistenza. Oltre ad ottimizzare la rete, le Produzioni in Svizzera sono state accorpate e il Centro Servizi Clienti (KSC) è stato integrato nella sede centrale di Basilea.

Crollo verticale.

La congiuntura negativa da ottobre ha messo a dura prova il traffico merci in tutta Europa. Sull'asse Nord-Sud il numero di treni nel 1° trimestre è calato del 19% rispetto al 2008. Il traffico merci in export ha visto un calo del 27%, quello in import dell'11% e il traffico interno del 12%. SBB Cargo aveva giocato d'anticipo per contenere in parte la recessione economica, ad es. bloccando le assunzioni e non occupando i posti di lavoro vacanti. Nel contempo SBB Cargo ha ridimensionato la produzione, adeguando le proprie capacità al volume di trasporti ridotto.

Per il 2009 sono previsti i seguenti interventi: ottimizzazione delle consegne e dei ritiri, ulteriore diminuzione dell'acquisto di prestazioni presso terzi, impiego dei macchinisti SBB Cargo per treni viaggiatori e riduzione della flotta veicoli. Nel 2009 SBB Cargo s'impegnerà ancor più per ottenere ulteriori volumi di trasporto presso i clienti nuovi e già esistenti.



Nuovo CFO per SBB Cargo.

Beat Malacarne ha assunto da inizio aprile la direzione del settore Finanze di SBB Cargo. Egli è anche membro della direzione di SBB Cargo. Beat Malacarne vanta una lunga e vasta esperienza in ruoli dirigenziali in ambito finanziario presso imprese che operano a livello internazionale, tra cui anche aziende facenti capo all'industria del cemento e al settore meccanico in Asia. A lui si deve infine l'introduzione globale di un sistema di controllo interno presso la sede principale svizzera di Holcim. Beat Malacarne ha 47 anni, è sposato e vive nella regione di Baden.



Nuova responsabile di International.

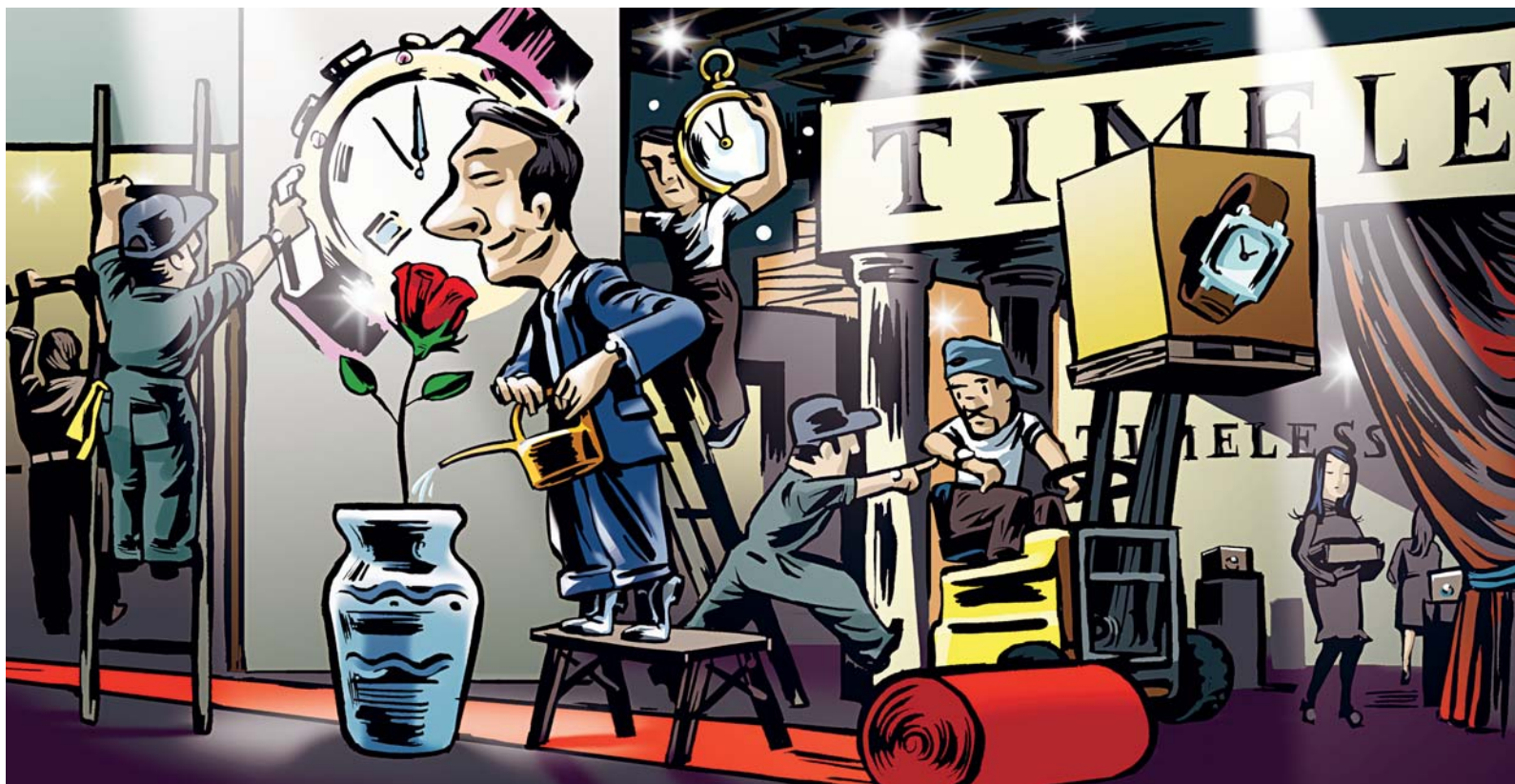
Annette Jordan è da inizio aprile la nuova responsabile del settore aziendale International nonché membro della direzione di SBB Cargo. Subentra in questa funzione a Edmund Prokschi (54), ex responsabile ad interim e attualmente a capo di Marketing & Sales del settore aziendale International.

Annette Jordan (41) è ingegnere meccanico e aveva lavorato in precedenza come consulente. Successivamente, presso DB Cargo ha ricoperto diverse funzioni dirigenziali. Nel giugno 2004 è passata a SBB Cargo Deutschland e ne ha curato l'organizzazione nazionale in qualità di direttrice della società di produzione. Ha contribuito in modo determinante e con successo all'istituzione di SBB Cargo in Germania e al rapido ampliamento dell'offerta di SBB Cargo su quest'asse.

«Qualità significa, quando il cliente viene dapprima da voi e voi sapete già prima di lui ciò di cui ha bisogno; così la prossima volta il cliente tornerà prima da voi.»



Fortunat Schmid, responsabile settore cereali, semi oleaginosi e mangimi, Fenaco



Zero Tolerance fino all'ultima rosa.

Gli standard qualitativi della fiera più importante del mondo per il settore dei beni di lusso sono particolarmente elevati – e anche la rapidità conta.

TESTO: MARCEL HÄNGGI – ILLUSTRAZIONI: MICHAEL MEISTER

Oltre 2000 espositori da 45 paesi su una superficie espositiva di 160 000 metri quadri: Baselworld è il maggiore salone mondiale dell'orologeria e della gioielleria. L'evento riesce, spiega Michael Tay, Executive Director dell'azienda produttrice di orologi di Singapore The Hour Glass Ltd, «a riunire tutti i protagonisti del settore sotto lo stesso tetto».

Eppure, come li si convince a radunarsi qui da ogni parte del mondo a presentare i propri prodotti? E oltre tutto in tempi record, perché lo scadenziario della fiera è serrato: Baselworld apre i battenti a fine marzo, un mese dopo l'ultima esposizione allestita presso la stessa sede.

In sole cinque settimane 7500 autocarri consegnano senza nessun intoppo tutto il materiale necessario. La fase «calda» dell'allestimento dura appena quattro giorni e quattro notti.

Requisiti qualitativi record.

Una particolare sfida è costituita dalla posizione, spiega la direttrice Sylvie Ritter: mentre quasi tutti gli altri eventi di questo tipo si tengono nella periferia delle grandi città, noi siamo nel cuore di Basilea. Per Baselworld non sono previste alterazioni del traffico, blocchi stradali o sospensioni di tram.

Il merito è di Dany Waldner. Al project manager e alla sua azienda si devono i padiglioni, l'illuminazione, gli addobbi, le lounge, i percorsi guidati, le aree di accoglienza («Plazas») e lo spazio antistante esterno. «Proprio ora stanno innestando 28 alberi», dice al cellulare poco prima dell'inizio dell'evento. E per tutto ciò si ricorre ad attrezzature pesanti: autocarri da 28 tonnellate, gru da 5 tonnellate, «fino alla singola rosa». Waldner ha curato varie manifestazioni di rilievo; nel 2006 ha predisposto in sole 72 ore 9 sale da 3000 persone per la conferenza OSCE a Bruxelles. E per il meeting internazionale di atletica leggera «Weltklasse» di Zurigo ha progettato le aree di ricezione desti- >

nate ad atleti e sponsor. «La fase di progettazione e realizzazione è identica, che sia un ambiente raffinato per esporre orologi di lusso o un tendone per sportivi», spiega l'architetto ETH ed economista aziendale Waldner. Tutta-

Il settore dei beni di lusso vede le cose con occhi diversi.

Dany Waldner

via, la ricerca della perfezione per Baselworld è davvero notevole: «Il settore dei beni di lusso vede le cose con occhi diversi e bisogna accontentarlo.»

Coreografia rigorosa.

Una cosa è certa: tutto l'apparato architettonico di un'esposizione è temporaneo, ma se le sale si chiamano «Hall of Dreams» o «Hall of Desires», l'effetto è ben più duraturo. In quest'ottica, la pavimentazione di marmo nel padiglione principale deve essere a regola d'arte. Per Waldner, ciò rappresenta la maggiore sfida per l'edizione di Baselworld 2009. Se l'illuminazione è pronta già quattro settimane prima dell'apertura al pubblico, il marmo e gli addobbi floreali vengono ultimati a ridosso dell'inaugurazione.

La progettazione è tutto. «È impossibile eliminare ogni errore, ma l'incidenza deve essere minima», dice Waldner. Il pavimento deve essere pulito quando arrivano le lastre, i carrelli elevatori non devono essere d'intralcio e occorre spartirsi lo spazio anche con gli allestitori degli stand dei singoli espositori, per poi far sì che quasi tutto sia pronto contemporaneamente. La coreografia è rigorosa: ogni fiore deve trovarsi al posto giusto al momento giusto. Gli interventi non sono mai casuali: ognuno sa esattamente quando e dove muoversi. Lo stesso Waldner non conosce il numero esatto di persone coinvolte, senz'altro centinaia.

E se qualcosa va storto, ci sono piani d'emergenza. La più grande impasse affrontata è stato il colore sbagliato di una facciata: «In questi casi, l'unica soluzione è sostituire i singoli elementi ex novo», spiega Waldner: «È il nostro compito.» ■



Quale qualità?

Cari responsabili di logistica,

volete la qualità? E chi non la vuole! La domanda però è: quale qualità?

Prendiamo ad esempio un vicino a nord della Svizzera: per il 1° gennaio 2009 ha stabilito un aumento dei pedaggi per il traffico merci sulle sue autostrade. Una decisione tra l'altro orientata al trasferimento a lungo termine dei flussi di traffico dalla strada alla rotaia. E cosa fanno ora i tedeschi? Mentre leggete queste pagine, stanno discutendo animatamente se revocare questo aumento.

Cosa significa? Che una logistica sostenibile è una logistica qualitativamente elevata solo quando non c'è in atto una crisi?

I fautori della revoca sostengono che un aumento dei pedaggi – così come qualsiasi spesa a carico – potrebbe mandare in rovina un'intera industria. La logica però suggerisce ben altro: un sondaggio su vasta scala effettuato dalla facoltà tedesca di Supply Chain Management ha di recente rivelato che il 100% degli operatori di logistica (Best Practice) tedeschi è a favore di una logistica eco-compatibile – anche se comporta costi straordinari.

Durante una crisi la tentazione di ragionare a breve termine è forte. Eppure è proprio in una crisi che bisognerebbe quanto meno tentare di non rinunciare ai propri principi alla comparsa dei primi segnali di panico.

Questa è sostenibilità, questa è qualità – e non da ultimo è sano buon senso.

*Prof. Dr. Evi Hartmann,
Cattedra di Economia aziendale con specializzazione in logistica
all'Università Friedrich-Alexander, Erlangen-Norimberga.*



Preciso non è preciso abbastanza.

In realtà Christian Pugliese voleva fare l'orologiaio. Ora il responsabile del settore Sviluppo e Qualità si definisce la «coscienza oraria» di SBB Cargo.

TESTO: SUSANNE PERREN - FOTO: GUY PERRENOUD

3 domande.

Alla parola caos, cosa risponde?

Sono una persona strutturata e nel caos riesco a orientarmi.

Si ricorda il suo primo trasporto?

Il tipico lavoro da ragazzini: distribuzione di giornali, nel mio caso pubblicità Coop.

Quale talento avrebbe voluto avere?

Saper dipingere. O giocare a tennis come un professionista.

«Da SBB Cargo abbiamo un atteggiamento differenziato rispetto alla puntualità. Essenziale è la puntualità così come la percepisce il cliente. Nel traffico internazionale si tollera di norma una discrepanza di 60 minuti in meno o in più e di 30 minuti nei trasporti singoli. Ora il margine si sta restringendo. Nel traffico nazionale la regola è di 15 minuti. La puntualità è un argomento di marketing non irrilevante: i margini di prezzo sono talmente stretti che non c'è spazio di manovra. La puntualità fa guadagnare punti: è percepita come sinonimo di qualità ed è questo che i clienti si aspettano da noi.»

Piccole scoperte utili.

«Con il mio team di cinque elementi mi occupo di sviluppare la gestione della qualità nel traffico internazionale. In questo campo vige dal 2004 un sistema di bonus malus, il che significa che SBB Cargo si assume i costi per i treni consegnati in ritardo. Per questo il mio team esamina attentamente lo svolgimento dei trasporti. Il team di audit verifica in base a quali processi lavora la gente sul posto, da dove arrivano le informazioni e se queste raggiungono i destinatari giusti. Questi sono i dettagli essenziali. Raramente da un audit emergono fatti eclatanti. Si tratta piuttosto di piccole scoperte che ci aiutano ad introdurre poi dei miglioramenti. Mi ricordo però il caso di un treno che arrivava regolarmente in ritardo. Dopo lunghe ricerche abbiamo concluso che il ritardo era causato da condizioni infrastrutturali su cui non potevamo intervenire. In tali casi bisogna riflettere su come adeguare al treno la finestra temporale disponibile.»

Sempre in anticipo sui tempi.

«Calcoliamo la varianza rispetto al valore ideale con il metodo Six Sigma e dall'indice di dispersione elaboriamo possibili modelli, un lavoro che richiede estrema precisione e attenzione ai dettagli.»

Personalmente, preferisco essere sempre qualche minuto in anticipo. Per non perdere il bus al mattino ho messo avanti il mio orologio. Nell'agenda segno tutte le cose da fare – anche una breve telefonata – lasciando sempre un ampio margine di tempo. Così ho sempre ben presenti tutti i dettagli e posso lavorare con serenità. So comunque essere anche una persona vivace e imprevedibile.»

«Per i criteri FFS non sono un tipo mattiniero. A partire dalle otto mi si può incontrare al caffè TransBARent, dove scorro rapidamente il giornale. Apprezzo molto questa mezzora nel caffè della centrale Cargo, che tra l'altro deve a me il suo appellativo: qualche anno fa infatti ho vinto il concorso per l'assegnazione del nome. Una volta a settimana uso la pausa pranzo per fare jogging. A sera inizia praticamente un'altra giornata: da noi la cena non è in tavola prima delle otto. Per gli svizzeri è tardi, per mia moglie che è spagnola è piuttosto presto. Di solito non andiamo a letto prima di mezzanotte e prima di dormire leggo un giallo o un romanzo storico. Il mattino arriverà presto e il bus ripasserà puntualmente.» ■

Christian Pugliese, 37 anni, figlio di un italiano e di un'austriaca, è entrato alle FFS nel 1988 come dirigente d'esercizio ferroviario. Dopo il tirocinio ha lavorato in varie stazioni. Nel 1995 è passato a Basilea dove ha lavorato prima come disponente, poi come consulente per il traffico internazionale nella Divisione viaggiatori. Dopo la specializzazione come tecnico di marketing è passato a SBB Cargo. Nel dicembre 2004 è stato nominato responsabile del gruppo Gestione della qualità nella Centrale operativa Cargo e nel gennaio 2009 responsabile del settore Sviluppo e Qualità. Christian Pugliese è sposato e vive ad Allschwil.



Impressum.

La rivista di logistica di SBB Cargo è un trimestrale pubblicato in tedesco, francese, italiano. **Tiratura** 20 000 copie. **Redazione** Susanne Perren (direzione), Adrian Kohler, Martina Riser, Christoph Rytz, Matthias Widmer, Tom Schaich. **Grafica/composizione** Favo Agenzia pubblicitaria, Basilea. **Litho** ExactaPro, Arlesheim. **Stampa** Stämpfli AG, Berna. **Indirizzo della redazione** SBB Cargo, «Redazione Logistikmagazin cargo», 4065 Basilea, Svizzera, telefono +41 (0)41 210 33 49, fax +41 (0)51 229 00 69, www.sbbcargo.com/cargomagazin

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

Desiderate un abbonamento gratuito?

Trovate il modulo online su: www.sbbcargo.com/magazin. In questo modo riceverete gratuitamente cargo quattro volte l'anno, a casa o in ufficio.

Cambio di indirizzo o abbonamento

Inviare l'etichetta originale assieme all'indicazione della modifica desiderata (indirizzo, numero di copie, lingua, ecc.) via fax al numero +41 (0)51 229 01 02, per e-mail a cargomagazin@sbbcargo.com o per posta a: SBB Cargo, cargo magazin, G-CH-MS-M, Centralbahnstrasse 4, 4065 Basilea, Svizzera

Servizio clienti:

SBB Cargo AG
Servizio clienti
Centralbahnstrasse 4
4065 Basilea
Svizzera
Tel. Svizzera 0800 707 100
Fax Svizzera 0800 707 010
Tel. Europa 00800 7227 2224
Fax Europa 00800 7222 4329
cargo@sbbcargo.com
www.sbbcargo.com

Marketing & Sales:

Vendita Svizzera
Casella postale
4065 Basilea
Svizzera
Tel. 0800 707 100
Fax 0800 707 010
cargo@sbbcargo.com

Distribuzione Italia
SBB Cargo Srl
Via Vittor Pisani, 7
20124 Milano
Italia
Tel. +39 0331 24 86 74
Fax +39 0331 24 86 89
sbbmilano@sbbcargo.com

Manutenzione:

Distribuzione Germania
SBB Cargo GmbH
Schifferstrasse 200
47059 Duisburg
Germania
Tel. +49 (0)203 607 84 07
Fax +49 (0)203 607 84 09
deutschland@sbbcargo.com

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

Asset Management
Vendita
Viale Officina 18
6500 Bellinzona
Svizzera
Tel. +41 (0)51 227 60 10
Fax +41 (0)51 227 67 97
instandhaltung.verkauf@sbbcargo.com





Per ridare nuova vita a vecchi frantumi inutili, Vetro Recycling affida **il trasporto del vetro da riciclare a SBB Cargo per il trasporto intermodale.**

La quantità di vetro da riciclare ammonta a 300.000 tonnellate all'anno. Il trasporto intermodale di SBB Cargo assorbe questo ingente volume in collaborazione con Vetro Recycling. Il trasporto è gestito da un unico operatore, dal centro di raccolta ai forni di fusione di St-Prex, sia per i tratti su strada sia per quelli su rotaia: per un servizio trasparente e in grado di reagire con flessibilità ai desideri della clientela. Garantiamo così soluzioni di trasporto che si distinguono non solo per puntualità, convenienza e affidabilità, bensì anche per la tutela dell'ambiente – una vera fortuna.

www.sbbcargo.com



SBB CFF FFS Cargo