

"SERVIZI MIGLIORI, QUALITA' MAGGIORE"

Lo sostiene il manager di Dispensa Logistics, operatore del freddo che del miglioramento continuo ha fatto il suo cavallo di battaglia.

di **Ornella Giola**



MARCO IDENTICI

Vogliamo essere leader in Italia nella fornitura di servizi logistici per il settore dei prodotti alimentari a temperatura controllata e la strategia con cui Dispensa Logistics intende raggiungere questo obiettivo consiste nel puntare sulla qualità del servizio, come elemento distintivo riconosciuto dal mercato", esordisce così Marco Identici, responsabile della qualità e della sicurezza per il 3PL che incontriamo nella sede dell'operatore, situata nella bella campagna lodigiana.

QUALITÀ È TERMINE ABUSATO PURE IN LOGISTICA E TALVOLTA LA SUA CERTIFICAZIONE HA RILEVANZA SOLO BUROCRATICA. COME VI PONETE AL RIGUARDO?

■ Dispensa Logistics dispone della certificazione ISO 9001 che le è stata rilasciata da un istituto inglese leader mondiale

(il Lloyd's Register); il nostro presupposto non è però quello di disporre di un semplice documento, anche se rilasciato da un ente certificatore serio e super-partes che ci ha verificato per ben cinque giorni, bensì quello di disporre di un sistema di gestione tale da essere assimilato come "metodo" valido per la nostra azienda e per le persone che in essa e con essa lavorano.

LEI È IN AZIENDA DAL 2004: QUALI SONO STATI I SUOI INTERVENTI INIZIALI?

■ Ho da subito lavorato sull'analisi dei processi, al fine di trovare degli indicatori di performance (Kpi) che mettesse in luce quanti e quali processi stavano portando ai risultati effettivamente attesi. Va però detto che Dispensa Logistics garantiva già un tipo di servizio differente rispetto a quanto avveniva (e tuttora in molti casi avviene) in Italia, in quanto il suo AD Renato Mosca ha da subito introdotto modelli di servizio stabili, con regole chiare e misurabili.

MA ANCHE IL FRESCO, OVVERO IL SEGMENTO DI VOSTRA SPECIALIZZAZIONE, NON SEMPRE BRILLA PER ORGANIZZAZIONE. COME VI HA ACCOLTO IL MERCATO?

Da sempre questo 3PL ha introdotto modelli operativi standardizzati, andando controcorrente

■ In un mondo relativamente disorganizzato la presenza di un'azienda che fa dell'organizzazione il suo cavallo di battaglia può mettere in crisi e ingenerare una certa chiusura. In ogni caso il feed-back al nostro modo di operare assume vari aspetti: ci sono aziende fin da subito disposte a seguirci, in quanto comprendono che elevato livello di servizio vuol dire diminuzione dei costi; altre - in seguito anche a una nostra azione diciamo così "propedeutica" - acquisiscono consapevolezza.

COME SI SELEZIONA E PERSEGUE UN KPI?

■ Innanzitutto misuriamo con cadenza periodica i livelli di servizio e gli indica-

tori di produttività sul 100% di attività e non fermanoci alla superficie; scindiamo quindi i KPI generati dalla nostra attività da quelli provenienti dall'attività del cliente. Dopo di che analizziamo congiuntamente i problemi che emergono dalle due realtà, proponendo soluzioni e ascoltando le proposte del cliente. Incontriamo periodicamente e regolarmente i nostri clienti, concordando con loro la metodologia da seguire, ovvero quali KPI valutare, quali risultati sono stati ottenuti e se si è andati oltre le aspettative, dal momento che - una volta raggiunto il risultato contrattualmente concordato - possiamo proporre un obiettivo ancora più elevato. Il tutto in un'ottica di miglioramento continuo.

CHE RAPPORTO C'È TRA QUALITÀ E PRODUTTIVITÀ?

■ La produttività la si ottiene se c'è chiarezza nelle regole e negli obiettivi. Abbiamo sperimentato questa verità nella nostra piattaforma multi-produttore di Mairano (Lodi), dove il rapporto mq-volumi è sbilanciato verso questi ultimi: è proprio per questo motivo che siamo riusciti ad avere una

CHI È MARCO IDENTICI

Poco più che quarantenne, Marco Identici ricopre il ruolo di manager della qualità e della sicurezza di Dispensa Logistics. Si è diplomato perito caseario presso l'Istituto professionale per l'agricoltura di Pandino (Cremona). Entra presto in Galbani, che - una volta acquisita dal gruppo Danone - lo vede occupato dal 1992 al 1997 quale responsabile della qualità per lo stabilimento di produzione dello yogurt; si occupa anche di sistemi di controllo igiene, laboratorio di microbiologia, analisi chimiche, fisio-chimiche e controllo delle buone prassi igieniche. Nel 1996-97, in Galbani, è responsabile della qualità per lo stabilimento di produzione dei prodotti Crescenza e Galbanino, oltre che di sistemi HACCP, laboratorio di microbiologia, analisi chimiche, fisio-chimiche e di controllo delle buone prassi igieniche. Dalla fine del '97 al 2004 è food assessor supervisor e auditor di sistemi HACCP e ISO 9001 per conto del Lloyd's Register Certification.

piattaforma altamente produttiva (anche in termini economici), in quanto lavoriamo con ordine, il che si traduce anche nella possibilità di lavorare velocemente e con profitto.

E TRA QUALITÀ E TECNOLOGIA?

■ Tutto il modello Dispensa ruota attorno all'Information Technology, la quale non consiste solo nel disporre del software adatto o dell'hardware più aggiornato. Noi lavoriamo per garantire la "business continuity" e il "di-

saster recovery": nel nostro settore la mancanza di energia elettrica per solo mezz'ora si traduce in un vero disastro. Lavoriamo perché tutto questo non accada e, ad esempio, disponiamo di due sale del tutto separate fra loro con due cabine di trasformazione, due gruppi elettrogeni, sistemi che verificano il funzionamento della linea, ecc.

LA QUALITÀ HA UN COSTO, MA IN TEMPO DI CRISI LA PRIORITÀ È CONTENERE I COSTI.

■ Fare le cose per bene e misurare analiticamente certi parametri può comportare un piccolo costo. Ma la domanda da porsi è un'altra, ovvero questo costo iniziale non può trasformarsi in effetti in un investimento proficuo a fronte dell'incidenza dei costi che la "non" qualità genera? Dispensa Logistics ha chiuso un ottimo 2009 e sa quale è stata la sfida lanciata dal nostro AD? La sua parola d'ordine è stata "incrementare i livelli di servizio, incrementare la qualità!". E nel 2010 le cose non cambiano, se non per l'aggiunta di una revisione dell'approccio ai processi per capire dove sono possibili ulteriori miglioramenti, senza dare mai nulla per scontato. ■

