



Home > La vetrina dei clienti

## La vetrina dei clienti

In questa pagina **i nostri clienti testimoniano la loro esperienza con ANCIS** nella gestione e certificazione del modello organizzativo, con particolare riguardo ai vantaggi ottenuti e alle eventuali difficoltà affrontate in fase di scelta, costruzione e mantenimento del modello organizzativo adottato.

Prima di inviare la tua esperienza leggi le istruzioni per l'uso; per ulteriori informazioni o per inviare il tuo contributo clicca qui.

### YELLOW HUB ? dal 1982, con tutte le lingue che servono alle aziende

Yellow Hub è oggi il punto di riferimento per la comunicazione multilingue nel mondo degli affari: società e professionisti, in contatto con paesi e realtà dove espandersi o da cui acquistare, trovano in Yellow Hub un riferimento sicuro.

L'attenzione alla specializzazione nelle traduzioni risulta evidente con l'organizzazione in DESK, ciascuno con un esperto di settore in grado di analizzare le necessità ed offrire la soluzione ideale. I nostri desk:

- Traduzioni legali - Traduzioni finanziarie
- Traduzioni tecniche - Traduzioni scientifiche
- Traduzioni pubblicitarie

Sul sito l'interfaccia "My Translations" consente ai clienti registrati di visualizzare tutti gli ordini con data e numero d'ordine, vista per centro di costo, nome della persona ordinante e data di consegna.

Anche per la formazione linguistica aziendale Yellow Hub propone soluzioni personalizzate, avanguardia nei contenuti, ROI eccellente grazie ai desk:

- Corsi di lingue per aziende
- One to one language coaching per professionisti
- Italiano per stranieri (expats e lavoratori)
- Formazione finanziata (il nostro desk di aiuto alle aziende per ottenere il finanziamento alla formazione)

Sul sito, l'interfaccia "My Courses" consente ai clienti registrati di monitorare online l'andamento di tutti i corsi che Yellow Hub tiene nelle diverse sedi aziendali.

Dalla piattaforma l'HR Manager può scaricare documenti come il report con le percentuali di frequenza ai corsi del personale, la valutazione iniziale per ogni singolo studente e la valutazione finale dei progressi raggiunti, a metà ed al termine del corso.

[www.yellowhub.it](http://www.yellowhub.it)



Sia per la formazione aziendale che per i servizi di traduzione l'attività di Yellow Hub si svolge secondo le norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN 15038 a garanzia di costanza qualitativa, rintracciabilità dei processi e qualificazione delle risorse.

La società è certificata UNI EN ISO 9001:1994 dal 1996.

Sia l'iter di certificazione che le visite di controllo annuali e triennali da parte di ANCIS, hanno trasformato nel tempo il modo di lavorare della società: l'adeguamento alla norma e alle procedure, in un primo periodo percepito dal personale come una "camicia di forza", è diventato ora un mezzo formidabile di garanzia della qualità dei processi secondo la logica per cui ciascuno è rispettivamente fornitore e cliente nei confronti delle funzioni con le quali interagisce: un sistema che definisce le responsabilità, previene gli errori, pone in atto misure per correggerli ed evitare che si ripetano e porta l'intera struttura all'attenzione al cliente. La società è certificata anche per l'area Formazione aziendale, con estensione EA37 per la progettazione dei piani di formazione.

UNI EN 15038

La società è anche certificata alla norma europea sui requisiti del servizio di traduzione garantendo che il profilo di tutte le risorse coinvolte in ogni singolo progetto di traduzione abbia i requisiti che la norma richiede in termini di anni di esperienza e competenza professionale.

*Francesca Andina, Responsabile Qualità*

## GLS Italy

**GLS Italy Spa** è una delle principali aziende operanti in Italia nel settore dei corrieri espressi.

Il Gruppo è diffuso su tutto il territorio nazionale con 136 Sedi e 10 centri di smistamento per soddisfare i suoi 120.000 clienti.

GLS raggiunge tutte le destinazioni nazionali consegnando in 24 ore e in 48 ore verso le destinazioni europee. Attraverso un continuo ampliamento dei servizi e un forte orientamento al cliente GLS persegue un obiettivo chiaro e definito: affermare la propria leadership di mercato in termini di **Qualità**.

GLS è un mondo di offerte su misura per te: scopri tutta la gamma di prodotti e servizi su [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com).



**General Logistics Systems Italy Spa (GLS Italy)** è una delle principali aziende operanti in Italia nel settore dei corrieri espressi.

### GLS in Italia

Il Gruppo GLS in Italia è capillarmente diffuso su tutto il territorio nazionale, con 136 Sedi, 10 centri di smistamento, 338 mezzi di linea, oltre 2.922 mezzi per consegne e ritiri, un portafoglio di 120.000 clienti. GLS raggiunge tutte le destinazioni consegnando in 24 ore (Sud e Isole in 48 ore); le spedizioni dall'Italia verso i Paesi europei raggiungono la destinazione, mediamente in 48 ore.

GLS assicura una Sede sempre vicina a te e garantisce rapidità nelle consegne, anche nelle località periferiche. Un'altra importante caratteristica di GLS è la flessibilità: è in grado infatti di offrire servizi su misura per spedizioni fuori dai normali standard, in modo da rispondere ad ogni tua esigenza.

### GLS in Europa e nel Mondo

GLS è presente in 37 paesi europei e conta oggi 667 Sedi, 37 Centri di Smistamento e 220.000 Clienti.

Nel mondo, GLS può contare su una squadra di professionisti che utilizza aerei dedicati e Centri di Smistamento automatizzati. Per ogni necessità di spedizione GLS possiede la soluzione più adeguata. Inoltre, con la procedura doganale semplificata l'Agenzia delle Dogane autorizza GLS, anche tramite la Certificazione AEO-F, a procedere allo sdoganamento di merci, riducendo in questo modo i tempi di transito durante la sosta presso i magazzini doganali.

### Qualità e sicurezza

GLS raggiunge i più alti standard qualitativi: garantire un servizio sempre più affidabile e sicuro è uno dei principali obiettivi. La qualità di GLS è certificata e in conformità alla UNI EN ISO 9001:2008.

### I servizi GLS

Oltre ai servizi dedicati al B2B dove GLS è leader di mercato, GLS si è anche specializzata nel rispondere alle esigenze del mercato B2C, per il quale propone una gamma di servizi sviluppati appositamente per le specifiche necessità dei fruitori di internet: **eCom-Service** per esempio, è il servizio dedicato che rende più diretto il controllo dell'intero processo di spedizione e solleva il mittente dalla gestione delle problematiche tipiche della consegna ai privati. **IdentPIN-Service**, il nuovo nato in casa GLS, è un servizio ad alto valore aggiunto che permette di rendere ancora più sicure le spedizioni. Grazie a IdentPIN-Service, infatti, la consegna può avvenire solo dopo che il destinatario inserisce sul palmare dell'autista GLS un codice PIN di sblocco fornitogli preventivamente dal mittente. La consegna è pertanto vincolata, oltre che alla firma, alla conoscenza del codice PIN comunicato dal mittente al destinatario. Con IdentPIN rendi le tue spedizioni personali e sicure.

**Info-Service** è il servizio accessorio di preavviso al destinatario della spedizione in arrivo, attraverso un semplice sms o e-mail contenente nome del mittente, numero di spedizione e indirizzo del sito GLS da dove poter tracciare la spedizione in tempo reale. Ma numerosi sono i servizi GLS, tra i quali **DocumentReturn-Service**, che permette la consegna delle tue spedizioni contestualmente ai documenti di cui hai bisogno, compilati e firmati dal destinatario; **Exchange-Service** che permette, invece, di effettuare una consegna con contestuale ritiro di merci e/o documenti presso lo stesso indirizzo di consegna, ottimizzando così tempo e flusso delle spedizioni; **DepotPickup - Fermo deposito**, il servizio che consente al destinatario di ritirare la spedizione fino al terzo giorno lavorativo successivo all'arrivo, presso la Sede più vicina; oppure **Cod-Service** che, essendo il classico servizio di contrassegno, permette il pagamento dell'importo direttamente a GLS per conto del mittente della spedizione, tramite differenti soluzioni di pagamento: contanti, assegno bancario, circolare o postale.

Ma numerosi sono i servizi GLS, perché GLS è un mondo di offerte su misura per te: scopri tutta la gamma di prodotti e servizi su [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com).

Attraverso un continuo ampliamento dei servizi e un forte orientamento al cliente GLS Italy persegue un obiettivo chiaro e definito: affermare la propria leadership di mercato in termini di **Qualità**.

*Klaus Schädle - Amministratore delegato GLS Italy e Managing Director Europe South*

Girobus Viaggi è un tour operator specializzato in gite scolastiche e viaggi studi che opera nel Nord Italia, prevalentemente con scuole della Regione Lombardia. Da sempre il nostro obiettivo è che il cliente sia soddisfatto dell'esperienza di viaggio, che deve rispondere alle sue aspettative mantenendo un vantaggioso rapporto qualità - prezzo.

[www.girobus.it](http://www.girobus.it)

Già nel 2000 Girobus Viaggi ha implementato il proprio sistema qualità, convinta che questa importante attestazione potesse diventare in azienda uno strumento per monitorare e rendere efficiente la nostra organizzazione e, dal punto di vista esterno, un simbolo prezioso per concorrere in un mercato sempre più esigente e attento alla qualità offerta.

Abbiamo avuto ragione: oggi la certificazione 9001 è oramai un elemento imprescindibile per potersi proporre alle scuole e testimonia l'impegno che ogni giorno ognuno di noi in azienda mette nel proprio lavoro. Dal punto di vista dei processi interni, la certificazione è stata l'occasione già nel 2000 di ripensare l'organizzazione e le procedure. Oggi, ogni visita di sorveglianza è un prezioso momento di confronto innanzitutto interno, teso a migliorarci sempre di più mentre il sistema di gestione rappresenta il punto di riferimento per poter operare in maniera uniforme, garantendo allineamento nel tempo, mantenendo a fuoco gli obiettivi aziendali.

I nostri viaggi sono innanzitutto pensati, ragionando sulle necessità dei nostri clienti, le specificità che ognuno ha e sui desideri che ogni viaggio porta con sé. Dalla progettazione all'esecuzione del viaggio, ogni passaggio che facciamo si basa su procedure prefissate, perché nulla venga lasciato al caso. Cerchiamo anche di gestire eventuali esigenze che nascono dopo la conclusione del viaggio, facendo tesoro di ogni segnalazione ricevuta, per imparare ogni giorno come soddisfare sempre più i nostri clienti.

In questo mercato segnato da una profonda crisi, la gita scolastica rappresenta un momento di gioia per i nostri ragazzi e per tutta la famiglia. Deve quindi essere un'esperienza di divertimento ma anche di apprendimento e crescita. Per riuscire a dare tutto questo, rispettando il potere di acquisto della famiglia, la nostra ricetta è responsabilità nel fare i conti e attenzione alla qualità. Non è un caso se il nostro indice di customer satisfaction è pari a ottimo: l'attenzione che mettiamo, i nostri clienti la vedono.

*Luigi Storaci - SGQ*

### ATVO - Azienda Trasporti Veneto Orientale

ATVO è una Società per azioni a prevalente capitale pubblico ai sensi dell'art. 113 della L. 267/2001 e smi. La struttura e l'immagine della società possono essere rappresentati dai seguenti dati e valori:

- percorrenze sviluppate circa 13.866.622,50 vett./km;
- dipendenti in servizio n. 398;
- autobus in esercizio n. 283.

I servizi esercitati dall'azienda comprendono:

- il trasporto pubblico di persone su linee urbane ed extraurbane esercitate in concessione;
- servizi scolastici ed atipici;
- servizi di noleggio;
- attività di riparazione veicoli.



Video di presentazione della Società

ATVO Spa ha attivo dall'anno 2000 un Sistema di gestione per la qualità certificato da ANCIS, aggiornato nel 2002, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 'Vision' con relativo certificato del 20 giugno 2002, riesaminato nel mese di aprile 2009 a seguito della versione 2008 della norma UNI EN ISO 9001:2008. L'azienda ha adottato inoltre un Sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:1996, certificato il 29 novembre 2003 da ANCIS, riesaminato nel mese di luglio 2005 a seguito della versione 2004 della norma UNI EN ISO 14001:2004. Nel mese di gennaio 2013 ATVO ha ottenuto la certificazione di conformità alla norma UNI EN 13816:2002 sugli standard del trasporto pubblico relativi alle linee che collegano Venezia con gli aeroporti di Venezia-Tessera e Treviso. Nel mese di giugno 2013 è stata conseguita la certificazione di conformità alla norma BS OHSAS 18001:2007 del Sistema di gestione per la salute e sicurezza del personale, integrato con i Sistemi di gestione per la qualità e di gestione ambientale.

ATVO ha costruito negli anni una rete di collegamenti capillare che copre i punti di interscambio più importanti del Veneto Orientale e intreccia le esigenze di viabilità con quelle dei diversi target. L'offerta si divide in un elevato numero di linee urbane ed extraurbane, servizi speciali, servizi di noleggio, servizi di transfer dedicati ai collegamenti con gli aeroporti, intercity bus.

ATVO offre il collegamento espresso, senza fermate intermedie, dall'aeroporto Marco Polo di Venezia e dall'aeroporto di Treviso alle città di Venezia e Mestre (VE), impegnando personale specializzato e autobus provvisti di aria condizionata con ampio bagagliaio. La società ATVO garantisce anche i collegamenti con le località turistiche di Lido di Jesolo, Cavallino-Treporti, Eraclea Mare, Duna Verde, Porto Santa Margherita, Caorle, Bibione (VE) e Lignano Sabbiadoro (UD).

ATVO ha una lunga storia e un'esperienza nel settore del trasporto pubblico di persone e turistico, nazionale e internazionale con professionalità, serietà ed esperienza. Il parco automezzi è di recente costruzione e regolarmente sottoposto a controlli tecnici. Tutti i pullman sono ideali per lunghi viaggi e garantiscono i più alti livelli di comfort: aria climatizzata, sedili reclinabili e allargabili, microfono, impianto video e stereo, frigo-bar e per alcuni anche la toilette. Gli autisti hanno una notevole esperienza di guida e lavorano secondo le normative CEE nell'avvicendamento dei turni di guida.

Le officine aziendali sorgono nella zona industriale di San Donà di Piave (VE), occupano una superficie totale di mq. 23.347 di cui coperta mq. 7.716. L'esterno è stato adibito a parcheggio coperto bus, impianto di lavaggio, zona rifornimenti e zona revisione veicoli. L'interno dello stabile è suddiviso tra la parte destinata a uffici tecnico-amministrativi, l'officina meccanica con i relativi servizi di gommista, elettrauto e la carrozzeria; annesso all'officina c'è il magazzino.

*Ing. Alberto Pasqualato - Ufficio Movimento ATVO Spa*

**SOGET: oltre 35 anni di esperienza, al servizio di aziende nazionali e multinazionali**

**Soget nasce negli anni '70 come società di traduzioni** specializzata in manualistica e documentazione tecnica, e da allora seguendo una **strategia fortemente orientata alla tecnologia** ha continuato ad investire nell'identificazione e nello sviluppo di **nuovi servizi e soluzioni tecnologiche** cercando di anticipare le esigenze future dei propri clienti.

Pioniera nella gestione dei progetti multilingua, oggi SOGET si occupa di progetti internazionali di traduzione e localizzazione in diversi campi e settori, offrendo una consulenza globale a clienti che desiderano **valorizzare i propri prodotti e la propria immagine all'estero.**



Nata in parte come curiosità e in parte come desiderio di rispondere alle esigenze della clientela, SOGET si è avvicinata al mondo dei Sistemi di gestione per la qualità a piccoli passi e non senza qualche diffidenza o paura.

Eravamo nella seconda metà degli anni '90 e ancora parlare di certificazione voleva dire predisporre schede tecniche con requisiti di prodotto e adeguare i processi aziendali affinché ne garantissero l'idoneità. I primi corsi tenuti da ANCIS, cui SOGET partecipò per la formazione del RSQ, erano molto orientati ai settori della meccanica e metallurgia e spesso si sentiva parlare di *calibrazioni* e *misuratori* di apparecchiature e pezzi di ricambio. Ma SOGET si occupava di traduzioni, un servizio a forte componente intellettuale non descrivibile con pesi e misure, e al quale non si riusciva proprio ad applicare una "progettazione".

In risposta alla prima norma di riferimento, SOGET predispose una documentazione cartacea davvero ingente, corredata di modulistica e istruzioni con infiniti passaggi di verifiche e approvazioni con mille date e firme. Dovendo documentare metodi operativi, risorse umane e tecnologiche, l'Alta Direzione si vide impegnata nella nuova definizione di ruoli aziendali e di processi e senza dubbio all'occasione affiorarono non pochi punti di debolezza migliorabili! Ma in quella prima fase, in funzione dell'ottenimento della certificazione, la Direzione "*impose*" metodi e controlli non compresi e non condivisi dal personale e dai collaboratori SOGET. La Direzione era assolutamente risoluta e impegnata nel raggiungimento dell'obiettivo certificazione! Molte ore di formazione e continui controlli, ma per un certo periodo il seguire procedure che richiedevano continue registrazioni venne vissuto più come un appesantimento dell'iter operativo che non come un più efficiente modo di lavorare. Alla prima vista ANCIS, si ottenne la Certificazione e da subito inefficienze di processo e risultati inattesi vennero tenuti sotto controllo dal Sistema e relative standardizzazioni.

Ma poi finalmente ecco la Vision: la nuova norma (nuova per allora!) che ammorbidiva i termini alla base del sistema, grazie ad un approccio per processi, meglio si adattava al mondo dei servizi. L'impianto documentale si alleggerisce, si ridefiniscono controlli e registrazioni ora più calati nella realtà aziendale e il SGQ SOGET diventa realmente il percorso per la soddisfazione del cliente. Viene realizzato un programma gestionale proprietario progettato per le registrazioni del SGQ (emissione di Piani della Qualità, qualificazione fornitori e personale interno, aggiornamento dei software, gestione dei reclami).

I vantaggi in concreto? Con l'adozione di un SGQ, SOGET ha riorganizzato tutte le attività che determinano la conformità qualitativa di ogni servizio di traduzione, localizzazione e impaginazione: gestione razionalizzata delle risorse, ottimizzazione dei processi, riduzione dei rischi d'errore ed efficienza nella risoluzione dei problemi. Ma il vero vantaggio, a mio avviso, è stato che in poco si è arrivati ad un'interazione dei reparti e delle risorse interne: una consapevolezza collettiva di ruoli e responsabilità professionali dalla quale vediamo quotidianamente nascere suggerimenti e spunti di miglioramento.

*Ornella Acerboni - Responsabile qualità SOGET Srl*

## ISTITUTO DI CULTURA E DI LINGUE MARCELLINE - SCUOLE PARITARIE

I siti degli Istituti certificati con ANCIS:

[www.marcellinetommaseo.it](http://www.marcellinetommaseo.it)

[www.marcellinequadronno.it](http://www.marcellinequadronno.it)

[www.marcellinepiazzacaserta.it](http://www.marcellinepiazzacaserta.it)

[www.marcellinelecce.it](http://www.marcellinelecce.it)



L'Istituto di piazza Tommaseo di Milano è entrato nella prima sperimentazione di certificazione 9001 applicata alle scuole proposta da ASSOLOMBARDA e successivamente nel primo ciclo di formazione promosso dal POLO Qualità dell'allora Provveditorato agli Studi di Milano. È stato, nel 2002, tra le prime scuole milanesi a certificarsi e ha scelto ANCIS che stava facendo i primi passi nel campo della scuola, provenendo dalla certificazione di altre aree. È stato molto interessante così fare "rodaggio" insieme, certificando e certificatore.

Certo la prima difficoltà è adattare un linguaggio aziendale a una realtà diversissima come quella dell'educazione e tradurre il linguaggio tecnico della qualità per il personale della scuola, così come tradurre quello scolastico per il certificatore: operazione che per lo scrivente responsabile/consulente del SGQ delle scuole Marcelline è stata facilitata dalla disponibilità e apertura delle diverse persone incontrate nell'ambito di ANCIS.

Dopo l'Istituto di Tommaseo abbiamo certificato anche quelli milanesi di via Quadronno e di piazza Caserta e stiamo per chiedere la certificazione per quello di Lecce; presumibilmente seguiranno altri Istituti in Italia.

Le esperienze successive alla prima sono state facilitate da un procedimento ormai rodato e dalla diuturna collaborazione con l'ente certificatore.

Una permanente difficoltà è l'aspetto burocratico della gestione qualità, specie per i docenti, per natura un po' allergici alla burocrazia, già pesantemente richiesta dalla normativa della scuola italiana.

Riteniamo tuttavia che la certificazione e le sue esigenze ci aiutino a tenere sotto controllo, ma anche a registrare, tutte le attività della scuola, perché le esperienze non vadano perdute e sia assicurata la continuità delle procedure ove cambino le persone.

*Gabriella Cattaneo - RAQ Tommaseo, Quadronno, piazza Caserta*