

SAD

La SAD Trasporto Locale S.p.A. di Bolzano rappresenta un modello vincente del trasporto locale. Con lo sguardo rivolto all'Europa e le confinanti regioni, mira a sviluppare una visione diversa della mobilità che coniughi servizio ed efficienza, sviluppo e sostenibilità. Puntualità, pulizia, cortesia, integrazione e fruibilità sono le parole d'ordine dell'azienda. D'ora in poi tutto ciò sarà misurato, verificato e migliorato grazie alla certificazione UNI EN ISO 9001. SAD ha scelto Getsolution per certificarsi "Qualità" e dotarsi di uno strumento organizzativo che le permetta di raggiungere i propri obiettivi di business.



Le esigenze del Cliente

La SAD S.p.A / AG (Società Autobus Alto Adige, ted. Südtiroler Autobus Dienst AG, già Società Automobilistica Dolomiti) con oltre 380 addetti è la maggiore società concessionaria per il trasporto pubblico extraurbano dell'Alto Adige e urbano di alcuni centri della provincia. Insieme alle altre concessionarie, fa parte del Sistema di Trasporto Integrato dell'Alto Adige che organizza la gestione integrata della mobilità con possibilità di raggiungere le località extraprovinciali di Trento, Cortina d'Ampezzo e Innsbruck in Austria.

SAD esercita le concessioni ricevute dalla Pubblica Amministrazione per il trasporto di persone con autobus, tramite ferrovia,

tramvia, funivia e per la gestione dei servizi relativi alla mobilità locale. La SAD effettua servizio pubblico di trasporto principalmente nelle seguenti aree e coi seguenti mezzi:

- Autobus extraurbani in quasi tutta la provincia di Bolzano.
- Citybus nelle città di Appiano, Silandro e Malles.
- Ferrovia della Val Venosta (Merano-Malles).
- Tram del Renon e Funivia del Renon (Bolzano-Soprabolzano-Collalbo).
- Funicolare della Mendola (Caldaro-Passo Mendola).
- Funivia di San Genesio (Bolzano-San Genesio)

(continua dietro ...)

TRASPORTO LOCALE

Fatti e Numeri

Cliente
SAD TRASPORTO LOCALE

Certificazione Ottenuta
ISO 9001:2000
"Sistema di Gestione per la Qualità"

Luogo
Bolzano
Merano
Malles
Brunico
Soprabolzano
San Genesio
Passo Mendola

Dimensioni
Oltre 380 Dipendenti

Tempi per la certificazione
7 mesi dal Kick-off

"Anche in questo caso, il successo è stato facilitato dalla modalità con cui è stata gestita la relazione con il cliente, non solo dal livello di competenza dimostrato dal gruppo di lavoro"

Ivan Antonietti
Project Manager
GETSOLUTION

Riuscire a fornire un servizio di altissimo livello qualitativo agli alto-atesini, nonché a tutti i numerosi turisti che frequentano la regione; garantire un servizio eccellente e a costi sostenibili; soddisfare con continuità la pianificazione dei trasporti della Pubblica Amministrazione sono da sempre gli obiettivi primari di SAD. Inoltre ha voluto implementare un sistema agile e coordinato che le permettesse di uniformare prassi organizzative e gestionali delle tre divisioni principali: trasporto su ferro, gomma e impianti fissi, distribuite in otto sedi decentrate, oltre quella centrale di Bolzano.

Le Fasi del Progetto

L'obiettivo del progetto è stato fin da subito chiaro: implementare un sistema di gestione capace di ottenere la certificazione ISO9001:2000 nei tempi prestabiliti massimizzando gli sforzi per integrare le Divisioni di trasporto. Le macro fasi del progetto sono riassumibili in:

- Stesura della Politica per la Qualità e degli Obiettivi di alto livello
- Individuazione dei macroprocessi delle Divisioni di trasporto
- Interviste ai referenti delle Divisioni e dei relativi processi
- Approfondimento con il personale di coordinamento e di livello intermedio
- Stesura dei processi delle Divisioni, validazione, approvazione e testing
- Redazione, verifica e validazione dei processi di sistemi e di supporto
- Messa a regime, monitoraggio e misurazione dei processi;
- Formazione e sensibilizzazione del personale;
- Audit Interni per la verifica/valutazione dell'efficacia ed efficienza del sistema;
- Attuazione di azioni correttive e preventive
- Riesame della direzione;
- Verifica di terze parti e conseguimento della certificazione.



Il progetto di certificazione è stato condotto tenendo in considerazione sia il livello di adeguatezza degli strumenti gestionali pre-esistenti (moduli, documenti, normative, specifiche), sia considerando l'esistenza del certificato di sicurezza di RFI già posseduto da SAD e del relativo Sistema di Gestione, a cui è stato fatto rimando per alcuni requisiti della Divisione Ferro.

La condivisione obbligata delle attività; la formalizzazione delle responsabilità, dei ruoli e delle competenze; la definizione dei rapporti di servizio con i diversi outsourcer e con i fornitori: sono stati gli aspetti maggiormente degni di attenzione durante il periodo progettuale.



Risultati Ottenuti

A seguito del doppio audit (preliminare e certificativo) condotto dal prestigioso Ente di Certificazione TÜV Sud, SAD ha concluso con esito positivo il processo di certificazione, ricevendo l'ambito riconoscimento e attestando il valore del contributo di Getsolution nei confronti del cliente durante i mesi di collaborazione. Inoltre, l'Ente di Certificazione ha indicato nella sua relazione finale riconosciuti e apprezzati punti positivi, quali: l'ordine e la pulizia presso le officine visitate, la pulizia a bordo dei mezzi e la motivazione e coinvolgimento di tutto il personale interessato.

Questi aspetti, oltre al superamento dell'audit senza il riscontro di alcuna non conformità, fungono da volano per stimolare l'azienda a cercare di migliorare i propri processi aziendali, per diffondere una cultura volta alla qualità, alla sostenibilità dei propri servizi e per orientarsi verso la massima soddisfazione interna, della pubblica utenza e degli enti concedenti.

Un obiettivo raggiunto da un Cliente rappresenta per Getsolution un premio che va oltre l'aspetto puramente contrattuale.