



# **Carr**service magazine

LA QUALITÀ ELEVATA



LA QUALITÀ ELEVATA

# INDICE



↳ pagina

STORIA

4 DI PADRE IN FIGLI

ISTITUZIONALE

8 KAIZEN: MIGLIORAMENTO CONTINUO

ATTUALITÀ

14 INDUSTRIA 4.0: L'IMPERATIVO DELL'EVOLUZIONE DIGITALE

CONSIGLI DELL'ESPERTO

18 PERCHÈ CONVIENE PASSARE AL MOTORE ELETTRICO?

SICUREZZA

22 QUANDO PREVENIRE SIGNIFICA RISPARMIARE

ACADEMY

24 FORMAZIONE IN AZIONE

HISTORY

26 VINCERE LA SFIDA DELLA COMPLESSITÀ CON LA FLESSIBILITÀ: IL CASO WÄRTSILÄ ITALIA

STAFF

28 TALENTI DIVERSI, STESSI OBIETTIVI: QUANDO SONO LE PERSONE A FARE LA DIFFERENZA

Quella di Carr Service è una storia costellata di sfide e di soddisfazioni, di impegno e risultati. Parola di Enrico Della Picca, l'uomo dell'essere e del fare, i cui valori sono stati trasmessi ai figli, che oggi guidano l'azienda con lo stesso passo vincente.

OLTRE **35** ANNI  
DI ESPERIENZA

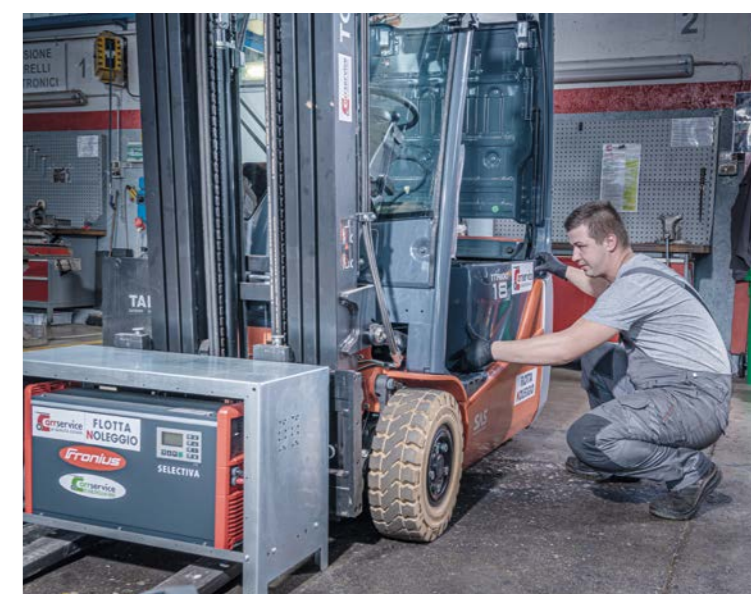
OLTRE **75**  
DIPENDENTI



## DI PADRE IN FIGLI

**È** un segno indelebile quello di **Enrico Della Picca**, fondatore e oggi Presidente di Carr Service. Si vede nel modo in cui è rigorosamente organizzata l'azienda, si percepisce nell'atmosfera che regna nella sede, in cui vige la **filosofia del Toyota Way**. E ancora, si sente nelle parole degli Amministratori Delegati **Damiano e Monica Della Picca**, i legittimi eredi, anche spirituali, di un'azienda che spicca per conquiste e innovazione, per voglia di fare e di soddisfare tutti: collaboratori, clienti e pubblici di riferimento.

**Da officina**, "il primo sogno" per **Enrico Della Picca** - era il 1983 - all'**approccio consulenziale** con la nascita di Carr Service nel 1984, e da quel giorno a Udine prese vita il progetto, culminato con il trasferimento da Udine a Basiliano nel 1996 nella nuova sede, inaugurata con la forza di volontà e l'impegno di tutti coloro che vi lavoravano e che "resero possibile l'impossibile", come ricorda appunto **Enrico Della Picca**. →



**CERTIFICATI ASEC:  
AFTER SALES  
EVALUATION &  
CERTIFICATION**

**CERTIFICATI  
ISO 9001:2015**

A seguire, la **prima certificazione di qualità a norma ISO ottenuta nel settore** (1999) e nel 2004, la grande svolta: la **Toyota Material Handling di Bologna affida a Carr Service l'esclusiva** per la distribuzione dei mezzi in Friuli Venezia Giulia.

Tre anni più tardi, **Enrico Della Picca** sente che è giunto il momento di espandersi, così **acquisisce due realtà già consolidate** sul territorio, che consentono all'azienda di ampliare il fatturato e l'expertise, sia per i **carrelli elevatori** sia per le **soluzioni di logistica**.

L'imprinting Toyota piace al fondatore di Carr Service e tutta l'azienda ne sposa i valori, fino ad arrivare alla **certificazione di eccellenza ASEC** che giunge direttamente dalla casa madre in Giappone nel 2012.

L'anno seguente, l'istituzione della **divisione Academy**, centro di formazione permanente in cui si perfezionano conoscenze e competenze, e si lavora sulla valorizzazione delle abilità, cognitive e non, che nel 2015 viene trasferito in uno stabile dedicato.

Nel 2017 Carr Service si internazionalizza con la nascita della partecipata croata Carr Service d.o.o. a Fiume. Infine, nel 2018, il taglio del nastro della **nuova sede** dedicata esclusivamente all'area commerciale, un luogo di identità, un luogo di una storia i cui punti di svolta lasciano intendere che ci sarà ancora molto da raccontare. ■





L'innovazione e il cambiamento, uniti alla filosofia del miglioramento continuo sono i valori trainanti di Carr Service, nel segno dell'ottimizzazione dei processi e della risoluzione preventiva degli errori.

## KAIZEN: MIGLIORA- MENTO CONTINUO

**N**ei manuali di organizzazione aziendale c'è immancabilmente un capitolo dedicato all'**innovazione** e al **cambiamento**, ed è difficile non trovare nella sezione dedicata ai *case study* la **Toyota Corporation**, esempio mondiale di *best practice* in tema di miglioramento continuo.

Il colosso giapponese, infatti, domina la scena internazionale con la dottrina "kaizen", che applica incessantemente a ciascun dipendente e a ogni livello. Si tratta di un modello propositivo che implica una collaborazione interdisciplinare per il perfezionamento costante, cui si aggiunge, con specifico riguardo al sistema di produzione e alla **risoluzione degli errori**, l'autonomazione, il cosiddetto "jidoka", che si traduce con il seguente aforisma "Ferma la produzione in modo che la produzione non si fermi mai". →



A spiegare esaurientemente questo concetto ci pensa **Damiano Della Picca**, Amministratore Delegato di Carr Service, nella cui azienda la filosofia Toyota è applicata pienamente e in maniera trasversale. "Mettere tutti i collaboratori nella condizione di poter fermare il processo alla prima anomalia e consentire di **ottimizzare la produzione, defalcando una serie di costi** che si aggiungerebbero arrivando all'output senza intervenire." Un *modus operandi* e al tempo stesso un riferimento culturale che Carr Service ha fatto proprio, in cui primeg-

giano l'**ordine**, il **confronto proattivo**, lo sforzo nel **miglioramento continuo** di se stessi e del proprio operato. Ne è la prova la **nuova sede aziendale**, i cui spazi sono stati rivisti in un'ottica di **efficacia ed efficienza**, nell'ottimizzazione della **logistica interna**, nonché il rinnovato assetto organizzativo, che conferma il pay off istituzionale "**la qualità elevata**", che si riflette nella tipologia di servizi, nella gamma dei mezzi e dei prodotti, nella personalizzazione della **consulenza**, nell'**affiancamento al cliente per risolvere ogni tipo di problematica**.

"Ma più di ogni altra cosa, sono i valori Toyota Way che Carr Service sposa e con cui si ritrova in perfetta armonia, primi fra tutti il rispetto tra le persone e il teamwork", sottolinea **Monica Della Picca**, Amministratore Delegato, che amministra la società accanto a **Damiano Della Picca**. E ancora, la metodologia che non può prescindere dall'andare alla fonte di ogni questione per risolverla agli albori, oltre alla **condivisione quotidiana dell'operatività** per un'ottimizzazione del processo e alla sana competizione posta da obiettivi stimolanti.

Alle indiscutibili qualità giapponesi si aggiunge l'estetica e la creatività italiana, un valore aggiunto del *Made in Italy* che ben si percepisce nella sede di Carr Service e nelle soluzioni offerte, che rende l'azienda di Basiliano ancora più affascinante, ancora più competitiva nel noleggio e nella commercializzazione di carrelli elevatori elettrici e termici. ■

# I 5 PRINCIPI DEL TOYOTA WAY

## **GENCHI GENBUTSU**

Andare alla fonte per scoprire i fatti in base ai quali poter prendere le giuste decisioni, raccogliere consensi e raggiungere gli obiettivi prefissati.



## **KAIZEN**

“Continuo miglioramento”. Visto che un processo non potrà mai essere definito perfetto, c'è sempre spazio per eventuali miglioramenti.



## **CHALLENGE**

Perseguire una visione a lungo termine e affrontare tutte le sfide con il coraggio e la creatività necessarie a realizzare tale visione.



## **TEAMWORK**

Toyota incentiva la crescita personale e professionale, condivide le opportunità di sviluppo e punta al massimo della performance individuale e di squadra.



## **RESPECT**

Toyota rispetta gli altri, si sforza continuamente di capire gli altri, assumendosi le proprie responsabilità e impegnandosi al meglio per costruire rapporti di reciproca fiducia.



## INDUSTRIA 4.0: L'IMPERATIVO DELL'EVOLUZIONE DIGITALE

**A**lcuni lo hanno definito darwinismo digitale. Altri, rivoluzione copernicana nel campo dell'intelligenza delle reti informatiche.

Si tratta del favoloso mondo evolutivo dell'industria 4.0, il nuovo paradigma delle PMI per migliorare l'**efficienza dei processi** attraverso tecnologie abilitanti che consentono la **comunicazione tra dispositivi, sistemi gestionali e persone**. In altre parole, macchine che si comprendono, che interagiscono, che si interfacciano con l'uomo.

Tutto questo per **ottimizzare le attività** interrelate all'interno dell'azienda, **ridurre il margine di errore** ed **eliminare gli sprechi** nel business process.

Lo Stato italiano approva e stimola l'innovazione competitiva favorendo, da qualche anno a questa parte, le imprese che investono nel futuro cibernetico. Et voilà, ecco che il **carrello elevatore** fornito da Carr Service viene dotato di un dispositivo che può comunicare con il gestionale dell'azienda e con gli altri carrelli.

Il prodotto così concepito è **evolutivo**, ed è capace di analizzare una serie di dati, come i percorsi effettuati e gli urti sopravvenuti, nonché di avvisare l'operatore quando altri mezzi in movimento si avvicinano. →



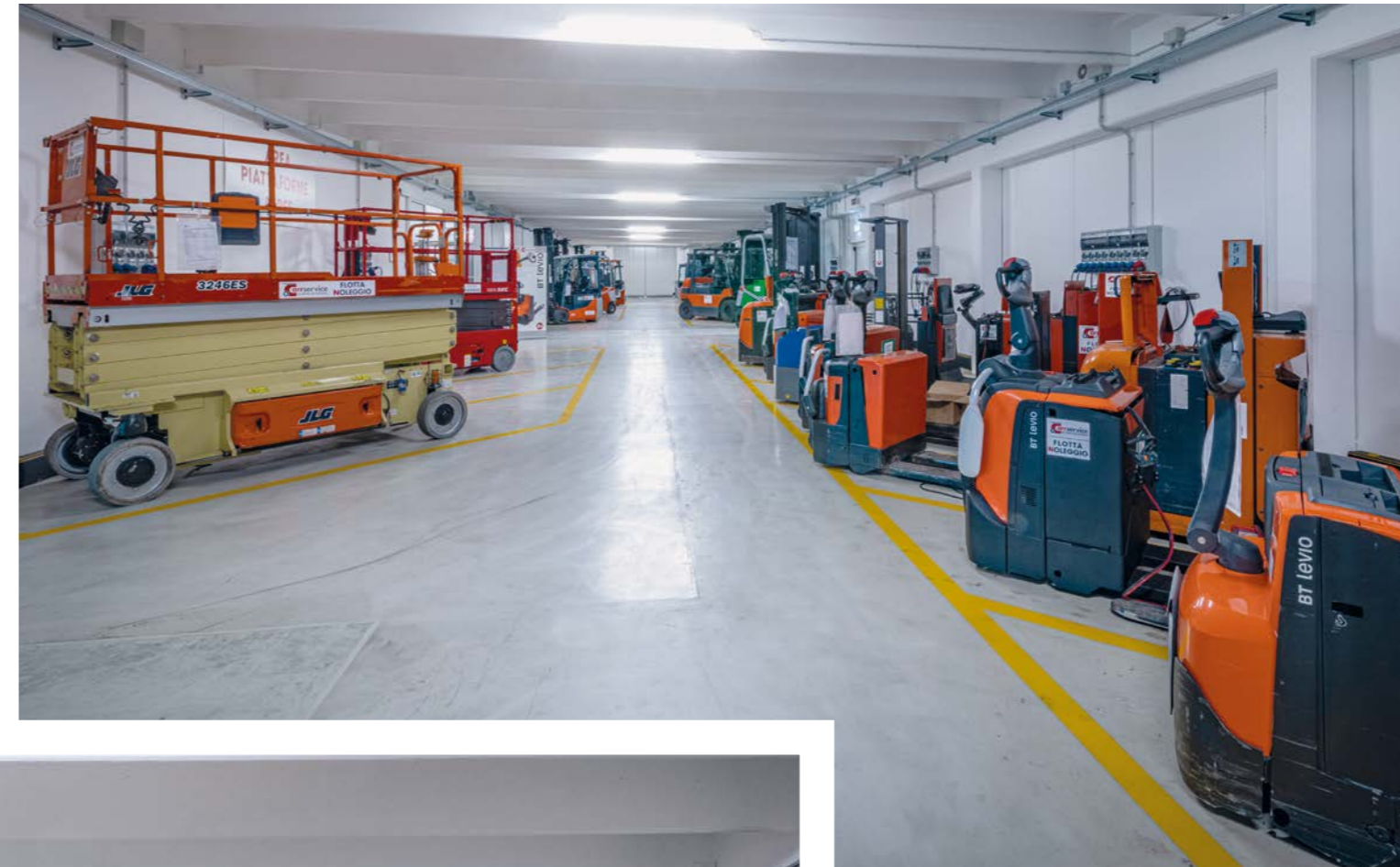
**Implementazione continua in Carr Service per prodotti intelligenti che riducono il margine di errore e ottimizzano il processo.**



Ma c'è di più. Perché oltre alla prerogativa e all'**agevolazione fiscale** per il cliente, c'è il vantaggio del co-sviluppo, grazie a una partnership di Carr Service con chi crea questo tipo di sistemi ad alto contenuto tecnologico.

Questo significa che prima di essere venditori, si è utilizzatori e **co-creatori di soluzioni digitali e di automazione** che continuano a evolversi, in un'implementazione continua sempre più sofisticata e performante.

E ancora, l'automazione per antonomasia è il **magazzino verticale**: sistemi di stoccaggio automatico di diverse dimensioni che incarnano il concetto di 4.0, **ottimizzando il deposito, la movimentazione e il prelievo** di qualunque tipo di merce. Con un **recupero di spazio** che si attesta al 90%. Perché, citando Benjamin Franklin, ben fatto è meglio che ben detto. ■



**OLTRE 1000 CARRELLI**  
**NEL PARCO NOLEGGIO DI CUI 120**  
**DOTATI DI DISPOSITIVI INTELLIGENTI**  
**CHE RIENTRANO IN INDUSTRIA 4.0.**



## PERCHÉ CONVIENE PASSARE AL MOTORE ELETTRICO?

Il motore elettrico è la scelta strategica per prestazioni ottimali e massimo rendimento, con un risparmio reale nel medio e lungo periodo.

“**E**fficienza” è un termine ampiamente utilizzato al giorno d’oggi. In generale, indica l’abilità di raggiungere un determinato obiettivo con il minimo dispendio di risorse. **Ottenere il massimo spendendo il minimo**, si potrebbe dire. In campo energetico, la questione assume notevole rilevanza, sia a livello micro, sia a livello macro-economico. In particolare, l’**efficientamento** nel settore industriale, con il graduale ma epocale passaggio **dal motore endotermico** (diesel, benzina o gas) **ai mezzi elettrici**, è di interesse primario, soprattutto per ciò che concerne l’effettivo **risparmio nel medio-lungo periodo**.

Per comprendere i vantaggi reali di questo consigliabile cambio di rotta, occorre chiarire il concetto di rendimento e di **“ROI”** (Return On Investment), ossia l’indice di redditività del ritorno sugli investimenti.

I migliori motori a combustibile fossile sono caratterizzati da un ciclo di rendimento, in termini percentuali, pari circa al 40%. In altre parole, il 60% del calore non è fruibile e viene utilizzato per il funzionamento del mezzo. →





Nei motori elettrici, invece, **il rendimento si attesta attorno al 90%**. Ed ecco che ritorna il concetto di efficienza: **massima resa, minimo dispendio di energia**.

Al plausibile dubbio sulle maggiori prestazioni dell'una o dell'altra soluzione, la risposta è di nuovo **a favore del motore elettrico**: nel settore dei carrelli, dove la tradizione produttiva risale agli anni Settanta, si sono raggiunti livelli di **top performance**. Sono già presenti sul mercato carrelli, anche di grande portata, studiati per essere utilizzati h24, pure in ambienti esterni e polverosi. Inoltre, anche per ciò che concerne la durata della batteria e l'efficienza del carica-batteria, i progressi sono notevoli e tangibili.

Arrivando al **TCO** (total cost of ownership), si calcola che l'investimento per il mezzo elettrico, proprio tenuto conto del rendimento - ancora più alto per quelle realtà che presentano bassi costi di energia, ad esempio utilizzando la tecnologia del fotovoltaico - si ripaga più o meno in 24 mesi.

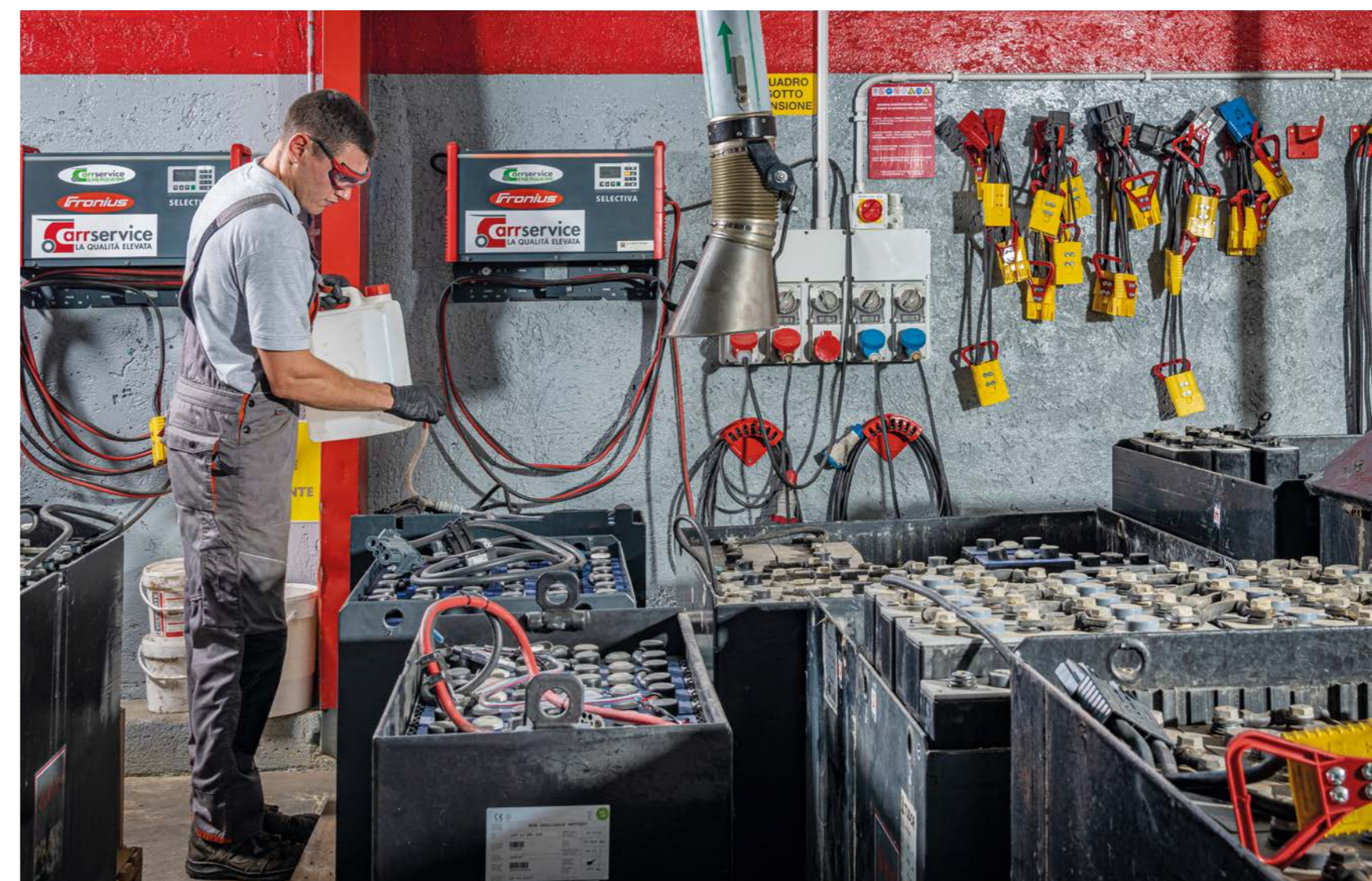
I progetti di efficientamento energetico, con il **passaggio dal motore endotermico a mezzi elettrici** sono uno dei **fiori all'occhiello di Carr Service**.

Con una divisione dedicata e l'imminente creazione di una struttura ad hoc per questo tipo di servizi, l'azienda si è specializzata in **progetti su misura e personalizzati**, in cui da un'analisi minuziosa della situazione, partendo dalle necessità del cliente e analizzando i consumi effettivi, si procede in tempi rapidi con lo studio del miglior carrello dotato del miglior pacchetto di batterie e caricabatterie, in base all'uso.

Carr Service è in grado di proporre **diversi tipi di batteria e altrettanti modelli di caricabatterie**, con un **progetto unico e mirato**. Un ulteriore valore aggiunto, oltre alla gamma di scelta e sartorialità del servizio, è il pre-test che l'azienda effettua sui prodotti che propone. Sulla base della propria esperienza di utilizzo, si pone come consulente esperto. E la concorrenza è sbaragliata. ■

**DIVERSI MODELLI DI CONTRATTO PER LA MANUTENZIONE PERIODICA DELLE BATTERIE**

**MOLTI SONO I PROGETTI ENERGETICI GIÀ ELABORATI ANALIZZANDO LA REALTÀ DEL CLIENTE**



# QUANDO PREVENIRE SIGNIFICA RISPARMIARE

Sicurezza in primo piano, dalla prevenzione alla manutenzione: più risultati e meno costi.

**L**e percentuali statistiche impongono una riflessione sul tema della sicurezza e prevenzione nel settore dei mezzi mobili utilizzati in azienda. È infatti scientificamente provato che il **70% dei costi di manutenzione straordinaria** effettuata sulle macchine è **imputabile all'utilizzatore**. Ed ecco che in questo caso la saggezza latina può venire in soccorso: il famoso detto "meglio prevenire che curare" si applica peraltro anche in azienda. La formazione, infatti, può essere il rimedio che precede la cura: un operatore capace di utilizzare propriamente una macchina, infatti, non impatta positivamente solo sulla sicurezza e sulla salute propria, oltre a quella dei colleghi, ma anche sull'usura del mezzo e, conseguentemente, sui relativi costi. Più competenza, meno frenesia. **Più sicurezza, meno danni e infortuni. Più produttività, meno costi.** Equazioni quasi matematiche che ogni datore di lavoro dovrebbe imparare a calcolare. →

**2015 ANNO  
DI ACCREDITAMENTO  
IN REGIONE FVG PER  
LA FORMAZIONE**

**CENTINAIA DI PERSONE  
FORMATE OGNI ANNO**



Ed è proprio sulla base di queste considerazioni che Carr Service ha strutturato il suo programma di **corsi di formazione sulla sicurezza** dedicato a un ampio parco macchine e non solo, precisamente su carrelli elevatori, piattaforme aeree e collaudo scaffali.

Sempre statistiche alla mano, forse non tutti sanno che le movimentazioni più rischiose sono quelle effettuate con carrelli elevatori, piattaforme aeree, lavori in quota. Come spiega il direttore della sezione Academy di Carr Service, il tasso di pericolosità per un operatore che conduce un mezzo e trasporta del materiale è di gran lunga superiore a quello riscontrabile su un lavoratore in quota, la cui attenzione è principalmente focalizzata sull'analisi della condizione atmosferica e del proprio posizionamento in sicurezza, senza altri fattori condizionanti. Per questo motivo, nella divisione Academy di Carr Service, la formazione specifica in questi ambiti presuppone non solo una parte teorica ma una simulazione pratica. Per operare in sicurezza, ottimizzando il lavoro.

Perché in questi frangenti, a differenza dell'aforisma latino, il detto popolare "chi non risica non rosica" non si applica affatto. Le stesse considerazioni valgono per la manutenzione del parco macchine. Il presupposto è che tutto ciò che si muove è soggetto a usura, pertanto è necessario un corretto e puntuale controllo dei carrelli elevatori e degli altri mezzi in uso.

Se la normativa vigente impone all'utilizzatore di effettuare i controlli secondo quanto prescritto dal produttore, in Carr Service la politica è un po' diversa, a tutto vantaggio dei clienti. Per l'azienda friulana, infatti, è fondamentale strutturare un **piano di manutenzione** adeguato, in base all'effettivo utilizzo e sfruttamento del mezzo. Grazie a un **software personalizzato**, i manutentori Carr Service possono adempiere alle proprie mansioni sulla base di una check list aggiornabile in tempo reale, offrendo al cliente rigore e serietà, oltre alla certificazione del lavoro svolto. ■



OLTRE **35** CORSI  
A LISTINO

## FORMAZIONE IN AZIONE

Con le persone, per le persone: Academy è il centro di formazione accreditato dedicato all'accrescimento delle competenze e affinamento delle capacità.

**D**ipendenti più qualificati, dipendenti più produttivi. Un principio assodato, che trova il suo fondamento nella **formazione di qualità** - continua, strutturata e abilitante - i cui risultati si misurano nella performance professionale. Ecco che l'**aggiornamento professionale**, inteso sia come abilitazione o conferma delle competenze tecniche dei dipendenti e dei collaboratori, sia come percorso per lo sviluppo delle loro capacità innate e acquisite, diventa un elemento distintivo del fare impresa. Perché l'azienda deve essere pensata, oggi più che mai, come un ambiente nel quale è possibile esprimere capacità e potenzialità, in cui crescere e affermarsi come individui facenti parte di una squadra. Lo sa bene Carr Service, che dal 2012 ha creato un vero e proprio centro formativo, dal 2015 trasferitosi in una struttura dedicata, parte del complesso aziendale. **Accreditata dalla Regione Friuli Venezia Giulia** sulla base del decreto 676/LAVFORU, la **divisione Academy** è abilitata sia per quanto riguarda le infrastrutture (aule per la parte teorica e aree per le prove pratiche) sia per l'offerta formativa, pensata per operatori, lavoratori e dirigenti, che riguarda **corsi incentrati sull'utilizzo delle attrezzature, sulla sicurezza e sulla logistica integrata.**

E ancora, la proposta Academy si amplia sulla base delle linee guida del decreto 81, che esplicita l'obbligo del datore di lavoro di "formare e informare il personale" su mezzi ed attrezzature utilizzate in azienda. Dalla conduzione di carrelli elevatori, core business di Carr Service, piattaforme aeree, a quella di gru mobili, trattori agricoli e caricatori frontali, dalla **formazione specifica per lavoratori a basso, medio e alto rischio**, operatori di carro ponte, lavori in quota, all'aggiornamento delle abilitazioni ottenute. Ampia la panoramica dei corsi dedicati ai singoli addetti, cui si affiancano proposte formative che riguardano le **soft skills**: competitività, capacità di negoziazione, gestione del tempo, motivazione e team building nonché formazione e coaching in **ambito manageriale**, per essere leader di se stessi e quindi di un gruppo. Un approccio che genera sinergia tra persone, cultura e processi organizzativi. Lo scopo è colmare i gap di ruoli e competenze, sviluppare in maniera continua e progressiva le conoscenze e l'arricchimento culturale dei collaboratori, modificare i comportamenti operativi e sviluppare le performance individuali e di team, con il fine ultimo di condurre l'azienda verso l'eccellenza operativa.

Ma non è finita. Carr Service si occupa anche di **Ricerca e Sviluppo per soluzioni speciali**: a fronte di richieste specifiche dei clienti, considera l'effettiva fattibilità di soluzioni che coinvolgono attrezzature, logistica e formazione specifica, selezionando eventuali fornitori di supporto per la realizzazione del progetto richiesto. Particolare attenzione è prestata al proprio personale: oltre alla formazione per collaudi, riparazioni, prove macchine, manutenzione o lavori in quota, degno di nota è il **corso "Toyota Way"**, incentrato sulla realizzazione di processi votati a generare valore per il cliente, la società e l'economia, sulla base del "Lean Thinking", modello di produzione che punta all'eccellenza e all'eliminazione degli errori. ■

# VINCERE LA SFIDA DELLA COMPLESSITÀ CON LA FLESSIBILITÀ: IL CASO WÄRTSILÄ ITALIA



Affiancare il cliente e risolvere le problematiche più complesse: una collaborazione di lunga durata tra Carr Service e il suo cliente Wärtsilä Italia, leader nel suo settore

Le neuroscienze insegnano che il cervello insegue la comodità, ma si evolve nelle difficoltà. Ed è proprio accettando e superando le continue sfide poste da situazioni sempre più complesse da gestire e risolvere che Carr Service ha conquistato la fiducia di aziende importanti, come **Wärtsilä Italia**, leader nella fornitura di soluzioni per la generazione di energia per il settore marino e terrestre. Recentemente, dalla sede triestina è arrivata a Carr Service una richiesta di consulenza e supporto per una complicata **verniciatura in quota**, non espletabile da un sistema robotizzato e soggetta alla rigorosa **certificazione 18000** che Wärtsilä Italia ha ottenuto nel 2017.

Il team di Carr Service, per prima cosa, ha analizzato assieme al cliente la situazione: la principale difficoltà risiedeva nell'alta pericolosità del sito, un ambiente polveroso e pertanto potenzialmente esplosivo.

In secondo luogo, ha ricercato tra i fornitori di riferimento una soluzione adeguata, che ottemperasse alle **direttive Atex**, per poi sottoporla al management Wärtsilä. Ottenuto l'avvallo dalla direzione, non solo ha fornito le **attrezzature** adatte al caso, ma ha anche **affiancato l'azienda in ogni fase del lavoro**, realizzato ad arte e in linea con le severe normative vigenti.

Non è la prima volta che Carr Service si pone come interlocutore privilegiato di Wärtsilä in situazioni in cui è richiesta **flessibilità e personalizzazione**: era già accaduto nel periodo di transizione in cui la società finlandese aveva deciso di accorpere i suoi stabilimenti e in cui Carr Service è stata protagonista indiscussa nella **consulenza e fornitura dei magazzini chiavi in mano**. Onore al merito, come si dice in queste case history. ■



**NOSTRO CLIENTE**  
DA **OLTRE 10 ANNI**

**OLTRE 100 MEZZI**  
A NOLEGGIO

**OFFICINA**  
INTERNA C/O CLIENTE

**TECNICI DEDICATI**  
ESCLUSIVAMENTE AL CLIENTE



## TALENTI DIVERSI, STESSI OBIETTIVI: QUANDO SONO LE PERSONE A FARE LA DIFFERENZA

**Quattro business unit**, uno staff operativo di **oltre 75 unità** e l'approccio **Toyota Way**, che concerne il rispetto tra le persone e la crescita individuale e del team.



**D**irezione, area commerciale, service, noleggio e Academy lavorano singolarmente e al tempo stesso in maniera coordinata nell'ottica del **miglioramento continuo** in ogni aspetto della

vita aziendale, con una **visione a lungo termine** e con la forza e la creatività di **vincere ogni sfida** che il mercato competitivo di oggi offre quotidianamente.







[carrservice.it](http://carrservice.it)