

INTERVISTA A MIKE GRANCHELLI DI HUMANSOLUTION

# LA NUOVA ERA È INIZIATA



■ Alice Borsani

**Nuove consapevolezze, nuovi servizi, nuovi obiettivi. Nell'anno dell'emergenza, Humansolution ha risposto alla crisi con un rilancio, che oggi apre alla società nuove opportunità di crescita**



“Insieme all'aumento delle complessità da gestire, con la pandemia sono arrivate anche nuove opportunità per chi ha saputo leggere e interpretare le richieste del mercato” spiega Mike Granchelli, direttore operativo di Humansolution, azienda specializzata nella fornitura di servizi di logistica in house e facility management

“Un anno fa era inimmaginabile pensare a un cambiamento simile. Lo scorso marzo 2020 è, di fatto, iniziata una nuova era”. Mike Granchelli, direttore operativo di Humansolution, azienda specializzata nella fornitura di servizi di logistica in house e facility management, non ha dubbi e nell'intervista – rigorosamente in videocall –, il ricordo delle difficoltà vissute all'inizio della

pandemia, lascia spazio a quello della grande energia scaturita nel team di SGB Humangest Holding, realtà imprenditoriale che comprende Humansolution (vedi box).

Un'energia, si potrebbe dire, alimentata dalla voglia di reagire all'impenabile: “Una volta superato lo shock, le possibilità erano due: restare bloccati oppure rimboccarsi le maniche”. Inutile sottolineare quale sia stata la strada scelta dall'azienda nata

in Abruzzo, con quartier generale a Milano e presente in tutta Italia grazie alla rete capillare di filiali Humangest, Agenzia per il lavoro da cui ha avuto origine il Gruppo. Basti dire che oggi Humansolution si presenta sul mercato con un nuovo, e già ben collaudato, servizio di pulizia e sanificazione per spazi logistici, industriali e uffici, perfettamente integrato ad un'offerta di terziarizzazione logistica sempre più matura e focalizzata sull'ingegneria e l'ottimizzazione dei processi.

## Risposta alla crisi: il nuovo servizio di sanificazione

“Insieme all'aumento delle complessità da gestire, con la pandemia sono infatti arrivate anche nuove opportunità per chi ha saputo leggere e interpretare le richieste del mercato – sottolinea Granchelli –. Nel nostro caso, abbiamo deciso di rispondere alle sempre più numerose richieste dei clienti, definendo un servizio di sanificazione “chiavi in mano”, che sollevasse la commit-



tenza da qualsiasi onere pratico e organizzativo, restituendo la certezza di un ambiente di lavoro sicuro per collaboratori e dipendenti.”

Un numero è emblematico della risposta del mercato a questa attività, in origine pensata per un importante cliente del settore courier e in seguito inserita nel portfolio generale. Ad

oggi, sono oltre 10 milioni i metri quadri di spazi operativi sanificati da Humansolution, per un totale di circa 500 clienti.

Una scommessa vinta, i cui termini erano tutt'altro che semplici da gestire: “Disticarsi tra le diverse richieste ed esigenze dei clienti da un lato e tra le norme che regola-

## Obiettivo sicurezza

Per rispondere alle esigenze delle aziende che, dallo scorso aprile 2020, sono tenute ad eseguire servizi di sanificazione da COVID-19 e ad assicurare la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti e delle postazioni di lavoro, Humansolution ha sviluppato un'offerta di servizi in sinergia con il processo produttivo e nel rispetto degli standard qualitativi di ogni azienda. Il portfolio comprende: servizi di cleaning ad un alto livello di specializzazione e in linea con tutte le misure cautelari richieste dal Governo; un pacchetto di servizi di pulizia e sanificazione attivabile in 48/72 ore in tutta Italia e la gestione di tutta la documentazione connessa alla gestione del credito d'imposta previsto per le pratiche di sanificazione.

no queste attività dall'altro, nella consapevolezza che in gioco c'è niente meno che la sicurezza delle persone, ha richiesto una grande focalizzazione da parte nostra sul risultato che volevamo ottenere", spiega Granchelli.

### Pianificazione e personalizzazione

In pieno stile Humansolution, la nuova linea di business è quindi frutto di una meticolosa pianificazione: "Il perimetro e le modalità operative dell'attività sono definite dall'ingegnere responsabile di concerto con il tecnico di commessa, che nelle prime fasi del contratto definiscono le attività da svolgere e, quando necessario, le relative periodicità. Le attività offerte comprendono la pulizia e quindi la sanificazione delle superfici, dei dispositivi, e di ogni tipo di struttura che compone o arreda gli spazi da trattare, nebulizzando la sostanza sanificante più adatta all'ambiente e al settore di riferimento. Entro 24/48 ore dalla richiesta siamo in grado di eseguire la completa sanificazione di qualsiasi tipo di spazio". La definizione di protocolli standardizzati e validati testimonia quanto il nuovo servizio sia stato pensato con un occhio al futuro, come pure le nuove procedure di ingresso e di controllo degli accessi agli impianti,

previo rilevamento automatico della temperatura.

"Siamo convinti – conferma Granchelli – che il servizio di cleaning e sanificazione avrà ragione d'essere e si guadagnerà ulteriori spazi di crescita e consolidamento anche una volta terminata l'emergenza. La sensibilità dei clienti in merito all'igiene dei magazzini e alla gestione delle persone in sicurezza è infatti cambiata e certe prassi, attenzioni e attitudini sono sicuro rimarranno radicate nel modo comune di vivere e lavorare anche in futuro."

### Una consapevolezza nuova

Questa consapevolezza nuova non è l'unica fatta maturare dalla pandemia. Secondo Granchelli infatti, la crisi generale ha fatto "alzare l'asticella" delle richieste dal mercato: "Molte più aziende oggi sono disposte a riconoscere il valore dell'ingegneria di processo e a intendere la logistica non più come un mero costo, ma come un elemento fondamentale nel processo di creazione del valore, aprendo di fatto le porte a una collaborazione più profonda, favorita anche da un altro "effetto collaterale" dell'emergenza: il fatto cioè che la distanza fisica imposta dalla pandemia abbia avuto come contraltare una maggior vicinanza di intenti tra le aziende lungo la filiera di riferimento".

## Al fianco delle aziende

**Humansolution offre servizi di consulenza, gestione e supporto all'outsourcing mirati alla variabilizzazione e all'ottimizzazione dei costi logistici. Gli elementi chiave del servizio proposto sono:**

- **Certificazione sul livello di servizio fornito;**
- **Elasticità rispetto alle variazioni dei volumi;**
- **Contenimento dei costi relativi al personale operativo;**
- **Costante analisi dei processi in un'ottica di miglioramento continuo;**
- **Maggiore trasparenza dei costi aziendali;**
- **Snellezza di tutta la struttura logistica e quindi sistemi analitico decisionali più rapidi ed efficaci.**

Maggiori informazioni: [www.humansolution.it](http://www.humansolution.it)



Il comparto fashion sta diventando un fiore all'occhiello all'interno del portfolio logistico. "Gestiamo hub di capi appesi e stesi ad altissima automazione, offrendo servizi completi e integrati, che vanno dal controllo di qualità alla messa in banchina passando per il picking il confezionamento e l'imballo"

## Il gruppo SGB Humangest Holding

**Il gruppo SGB Humangest Holding, a capitale interamente italiano fondato da Gianluca Zelli è specializzato nei servizi di consulenza alle imprese e nella ricerca, selezione, formazione e gestione delle risorse umane. Il gruppo ha sede a Milano e conta più di 50 filiali in 14 regioni d'Italia e una forte presenza internazionale nell'area dei Balcani. Queste le branch del gruppo:**

- **Humangest:** è l'Agenzia per il lavoro da cui ha avuto origine il Gruppo, nel 2005.
- **Humanform:** è l'azienda del gruppo specializzata nella realizzazione di percorsi formativi tailor made sulle esigenze delle aziende.
- **Humansolution:** è la società di servizi in grado di rispondere alle specifiche esigenze delle aziende attive nei settori logistica, facility management e hotellerie.
- **Iniziativa Comuni:** è il "braccio operativo" di Humansolution, una realtà consortile totalmente dedicata alle attività di logistica integrata, facility management e hotellerie.
- **Key Payroll:** da più di 10 anni opera nel settore delle Paghe e dell'Amministrazione del Personale in Outsourcing.
- **Humangest Romania:** attiva dal 2007, è il braccio di SGB Humangest Holding in Romania. Da qui è iniziata l'espansione in tutta l'area balcanica del gruppo, che oggi conta più di 30 filiali fra Romania, Serbia, Slovenia, Croazia, Bosnia Erzegovina, Macedonia del Nord, Montenegro, Albania.

In questo quadro, l'approccio consulenziale di Humansolution ha trovato terreno fertile: "il settore è più maturo e molti clienti attivi ci hanno chiesto di aumentare il perimetro delle attività gestite e, aspetto forse più importante, di far evolvere il rapporto passando da una logica cliente – fornitore, a una vera e propria logica di partnership: abbiamo di fatto le chiavi di casa di molti nostri clienti, con cui abbiamo iniziato a condividere visione, strategie, progetti e soprattutto numeri".

### L'importanza del dato

Quella dell'importanza del dato è, secondo Granchelli, una cultura che favorisce la crescita e l'ottimizzazione dei processi, fondamentale non soltanto per analizzare la situazione presente ma anche e soprattutto per elaborare strategie di miglioramento con l'obiettivo di aumentare efficienza ed efficacia. "La digitalizzazione è uno step fondamentale che semplifica sia le attività amministrative di gestione del personale, sia l'ingegneria dei processi, a partire dall'analisi della produttività. Per questo, nei progetti di logistica in house, utilizziamo il nostro WMS (Zuc-

chetti, n.d.r) personalizzato a seconda delle necessità e dei requisiti dell'impianto che, interfacciandosi con il gestionale del cliente, rende possibile una completa mappatura dell'intero processo e dei flussi fisici e logici da gestire".

All'interno del team Humansolution sono attivi cinque ingegneri che hanno il compito, per ogni commessa, di analizzare la situazione *as is* e sviluppare interventi mirati ad allineare il dato ottenuto con quello di attesa, eliminando le sacche di inefficienza.

### Risultati in crescita

Un approccio, come anticipato, che in un anno complesso come il 2020 è stato premiato dal mercato e ha permesso all'operatore logistico di chiudere il bilancio con un aumento del giro d'affari dell'11% rispetto ai risultati dell'anno precedente. Humansolution oggi è attiva nella fornitura di servizi di logistica in house in oltre 30 impianti per un totale di 700 collaboratori attivi in tutta Italia. "La nostra grande flessibilità, che si concretizza in una gestione della forza lavoro basata sulla capacità di generare sinergie tra i diversi impianti, ci ha permesso

di governare la pesante instabilità che caratterizza il mercato da più di un anno a questa parte e che ha provocato il collasso di alcuni comparti – penso all'ho.re.ca. – a fronte dell'esplosione di altri, primo fra tutti l'eCommerce." In quest'ultimo ambito, si è rivelata strategica la partnership di Humansolution con un key customer leader nel settore courier. "Gestiamo, per il cliente, circa 10 impianti sul territorio nazionale e abbiamo toccato con mano l'evoluzione di un business che, da un lato, ha ancora grandissime potenzialità di crescita ma, dall'altro, dovrà fare sempre più i conti con l'impatto dei flussi reverse che minano marginalità e sostenibilità dei processi. Uno scenario in cui la capacità di generare valore aggiunto da parte dell'operatore logistico può davvero fare la differenza."

### Diversificazione e consolidamento

In generale, gli ottimi risultati di esercizio sono conseguenza di un potenziamento della rete commerciale che ha permesso alla società di aumentare la propria penetrazione in diversi settori merceologici, tra cui alimentare, industria, courier e fashion. Quest'ultimo comparto sta diventando un fiore all'occhiello all'interno del portfolio logistico. "Gestiamo hub di capi appesi e stesi ad altissima automazione, offrendo servizi completi e integrati, che vanno dal controllo di qualità alla messa in banchina passando per il picking il confezionamento e l'imballo".

Per l'anno in corso la parola d'ordine è una sola: consolidare, non solo i numeri, ma anche il posizionamento. "Il grande lavoro svolto nel 2020 ci ha aperto le porte di nuove linee di business e ci ha confermati come player di riferimento nel mercato della terziarizzazione dei servizi logistici: un patrimonio che è nostra intenzione capitalizzare per predisporci a segnare nuovi traguardi". ■



"Molte più aziende oggi sono disposte a riconoscere il valore dell'ingegneria di processo e a intendere la logistica non più come un mero costo, ma come un elemento fondamentale nel processo di creazione del valore" dichiara Mike Granchelli