

L'innovazione con Neurally

One Express innova il customer service e i processi interni con Nebula

Andrea Franceschelli, Vice Presidente di One Express Spa: "L'intelligenza artificiale non sostituisce il lavoro umano, ma lo valorizza, liberando le persone dalle attività ripetitive e rendendole più efficienti e soddisfatte"

L'azienda

One Express è un'azienda di servizi per il settore della logistica e dei trasporti in Italia, specializzata nel trasporto espresso su pallet. Fondata nel 2008, oggi conta 140 aziende affiliate, filiali distribuite su tutto il territorio, oltre 900 operatori e 1.300 mezzi in movimento ogni giorno. Grazie ai tre hub nazionali di Bologna, Milano e Napoli, garantisce consegne rapide in 24/48 ore, sia in Italia sia all'estero. Accanto al trasporto, negli anni One Express ha sviluppato servizi innovativi per le imprese del network, come il gruppo d'acquisto, che permette di ottenere economie di scala su forniture comuni, prodotti e servizi (dalla carta alle polizze assicurative), e una piattaforma informatica proprietaria che funge da hub operativo condiviso, consentendo a tutti gli affiliati di monitorare spedizioni, KPI e rapporti con i committenti.

L'idea in breve

Per accompagnare la propria crescita e rendere i processi sempre più efficienti, One Express Italia ha introdotto i servizi dell'ecosistema Nebula, sviluppato dall'azienda Neurally. L'obiettivo è innovare il customer service e le attività interne, liberando le persone da compiti ripetitivi e supportandole con strumenti digitali evoluti.

La collaborazione con Neurally

La crescita rapida di One Express ha reso necessario rivedere e ottimizzare processi interni e servizi. L'obiettivo principale dell'azienda era dotare le persone di strumenti capaci di semplificare le attività quotidiane e liberarle da compiti ripetitivi. In questo percorso l'incontro con Neurally è stato decisivo: la collaborazione non è nata da una soluzione preconfezionata, ma da un ascolto attento delle reali esigenze dell'azienda. Dopo aver compreso i punti critici, Neurally ha proposto strumenti su misura. Questo approccio ha fatto la differenza rispetto ad altri progetti di digitalizzazione e ha

portato al coinvolgimento dell'intera organizzazione, trasformando l'innovazione dei processi in un percorso condiviso. Grazie alla sua architettura integrata, Nebula diventa un alleato che affianca le persone in diversi momenti della loro attività, liberandole da incombenze a basso valore, con un impatto diretto sull'efficienza complessiva e sulla qualità dei servizi di One Express.

Cosa offre Nebula

Nebula include una serie di strumenti digitali progettati per semplificare e rendere più efficiente il lavoro quotidiano, integrando diverse attività in un'unica piattaforma. Il nuovo ticketing system centralizza le richieste degli affiliati, sia a livello nazionale che internazionale, automatizza le risposte più ricorrenti attraverso agenti di intelligenza artificiale e garantisce una tracciabilità completa dei casi. Il sistema non sostituisce gli operatori ma li supporta, proponendo risposte che possono essere arricchite, migliorando tempi e qualità del servizio. Altro tassello fondamentale è la gestione delle lettere di vettura tramite WhatsApp. Grazie a bot e tecnologie OCR, gli autisti possono caricare i documenti in tempo reale: i dati vengono immediatamente verificati e integrati nel gestionale interno. Questo consente di eliminare gran parte degli errori manuali, velocizzare le operazioni e migliorare l'affidabilità del processo.

Nebula offre un supporto trasversale in più aree aziendali, dall'amministrazione alla formazione. Funziona come un tutor digitale per l'onboarding dei nuovi ingressi e per la formazione continua, con moduli sempre disponibili online, che affiancano e completano le attività in presenza.

Benefici

L'automazione di molte attività ha ridotto i rallentamenti e gli errori manuali, migliorato l'efficienza complessiva e reso misurabili i principali KPI operativi. Il customer service è oggi più rapido e affidabile, mentre i team sono stati liberati da compiti ripetitivi e possono concentrarsi su attività a maggiore valore aggiunto e di natura più strategica. Per One Express il progetto dimostra come anche in un settore tradizionale come la logistica la tecnologia possa essere applicata in modo utile e vicino alle persone. Dopo i primi progetti avviati in ambito customer service e operation, l'azienda sta estendendo l'utilizzo di Nebula anche nelle aree commerciale e marketing. L'obiettivo è dotare area manager e affiliati di strumenti digitali evoluti per gestire clienti, lead e campagne in modo più intelligente, integrando la pipeline commerciale con i flussi già esistenti e portando così ulteriore valore a tutta la rete del gruppo.