

## ONE: INOVANDO NO TRANSPORTE MARÍTIMO DESDE O DIA 1

Desde o início, quando três das maiores empresas japonesas de transporte marítimo do mundo decidiram se unir, a inovação faz parte da Ocean Network Express. Juntas, elas somaram suas experiências de mercado, tecnologias e equipes, formadas por diversos experts do shipping. Assim, de maneira inovadora, nasce a ONE.

A ONE entende que inovação vai além de tecnologias e soluções digitais: é a união de todos os processos e ações realizadas diariamente por cada um dos **magentians** (como são chamados os colaboradores da ONE, em menção à cor magenta característica da empresa). Por isso, **Inovação** foi elencada como um dos oito valores da empresa com o objetivo de incentivar a constante busca por soluções e melhores serviços, sempre pensando de forma criativa e “fora da caixa”.

"A inovação está presente no dia a dia dos magentians, que desafiam o status quo em busca de novidades e pioneirismo em nossa indústria. Ela nos permite entregar estratégias que impactam positivamente a vida dos nossos clientes, sejam eles internos ou externos, muitas vezes facilitando processos, agilizando resoluções de problemas", explica Mariana Barros, Business Partner de Recursos Humanos da ONE.

Na gestão de processos e tecnologias, a ONE atua com um time de profissionais dedicado a compreender as necessidades dos clientes, elaborando soluções que sejam fáceis, eficazes e intuitivas.

"Nos últimos anos e, principalmente, com a chegada da pandemia, sentimos a necessidade de melhorar e fortalecer as nossas plataformas digitais. Desde então, o nosso time vem trabalhando intensamente para que a gente possa disponibilizar ferramentas que facilitem não apenas a interação com os nossos clientes, mas também a forma como fazemos negócio", conta a gerente da área de Business Process da ONE América Latina, Adriana Cabral.

Entre as diversas ações de inovação realizadas, Cabral destaca o ONE Pix, pioneiro no uso do QR code para pagamentos, e a expansão dos tópicos do Live Chat, ferramenta que une processos de automação ao atendimento humano realizado pelo time de suporte ao cliente.

Ainda na área de atendimento, a ONE passa atualmente pela implementação de um processo inovador de reestruturação das equipes de suporte. O novo modelo é fruto de amplos estudos para o entendimento das expectativas e demandas dos clientes.



Ocean Network Express (Latin America)  
Avenida Paulista, 283, 8º andar  
CEP 01311-000 – São Paulo – SP – Brasil  
[www.one-line.com](http://www.one-line.com)

Os próximos passos da empresa envolvem aprimorar ainda mais as ferramentas e soluções digitais, além de seguir com a constante capacitação dos colaboradores, mantendo o engajamento e pioneirismo nos processos de inovação em todas as áreas.

### **Sobre a Ocean Network Express (ONE)**

A Ocean Network Express (ONE) foi lançada no dia 7 de julho de 2017, após a união dos serviços da Kawasaki Kisen Kaisha (“K” LINE), Mitsui O.S.K. Lines (MOL) e Nippon Yusen Kaisha (NYK). A empresa tem sede global em Cingapura, com sedes regionais em Hong Kong, Cingapura, Reino Unido, Estados Unidos e Brasil. A ONE é a sétima maior transportadora de contêineres do mundo, com uma frota de aproximadamente 1,51 milhão de TEU. Operando mais de 205 navios, oferece uma rede internacional ágil e confiável com mais de 130 serviços para 120 países, que segue em crescimento. A ONE é membro da THE Alliance (THEA), um consórcio global de transporte marítimo.

Para mais informações, visite: [www.one-line.com](http://www.one-line.com)