

robbarga



Roberto  
Bargagna

EH!  
IO LÌ CI HO  
LAVORATO  
DAVVERO!

# amazon HAPPENS L'AREA OUTBOUND

UN CAPITOLO DI  
AMAZON HAPPENS



# L'area Outbound

## Uno capitolo di Amazon Happens

© 2026 Roberto Bargagna

**[www.amazonhappens.com](http://www.amazonhappens.com)**

Progetto grafico, testi, illustrazioni e impaginazione: Roberto Bargagna

Tutte le immagini presenti in *Amazon Happens* sono state realizzate da un essere umano.

L'editing dei testi è stato curato con il supporto dell'intelligenza artificiale.

I font utilizzati in questo libro sono disponibili su Google Fonts con licenza *Open Font License*.

L'edizione in formato PDF del capitolo *L'area Outbound* è distribuita con licenza Creative Commons BY-NC-ND 4.0: può essere liberamente condivisa e stampata per uso personale, ma non può essere modificata né utilizzata per scopi commerciali.

Roberto  
Bargagna

# L'AREA OUTBOUND

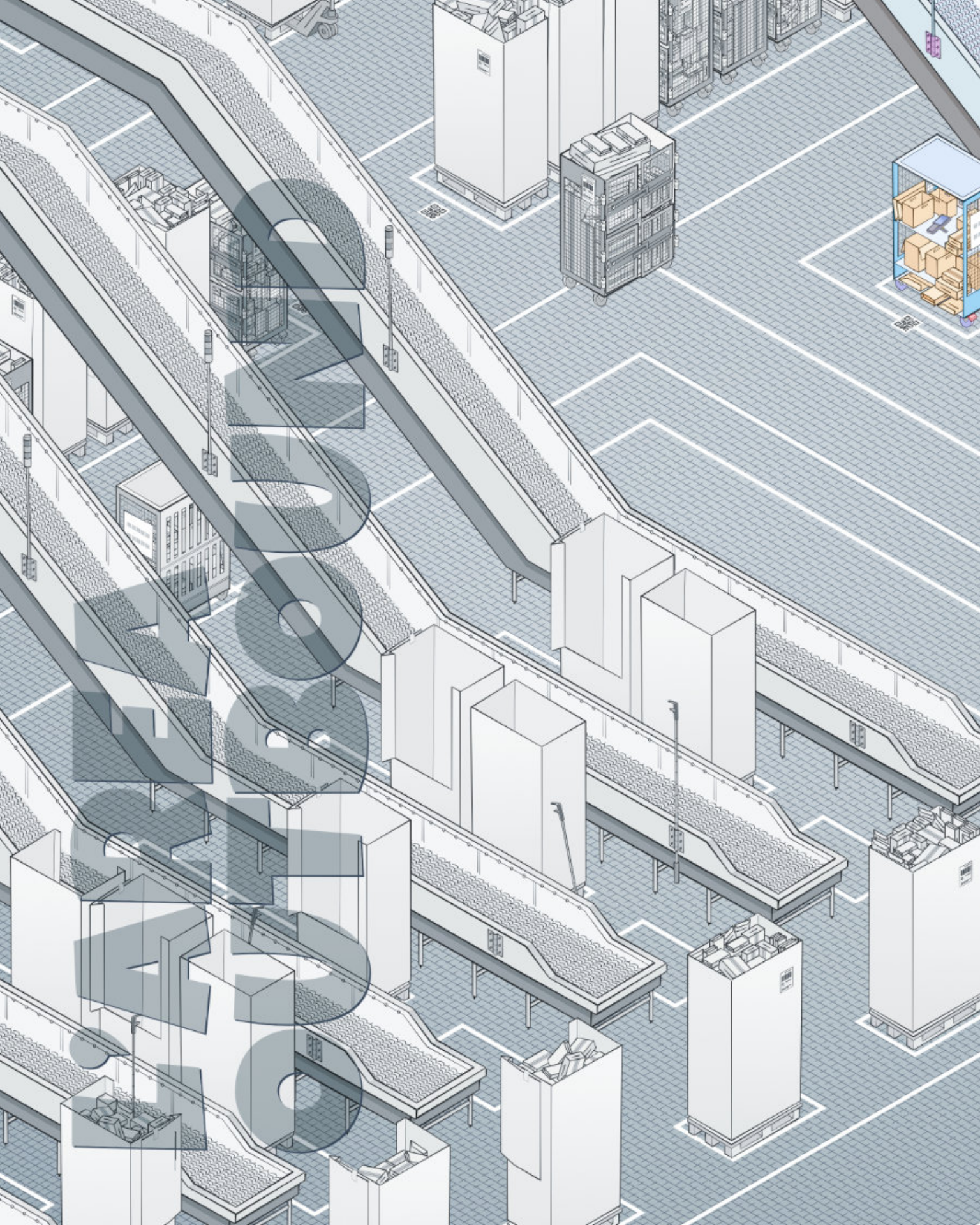
UN CAPITOLO DI

# amazon HAPPENS



Un progetto  
The Matter Grey Editions

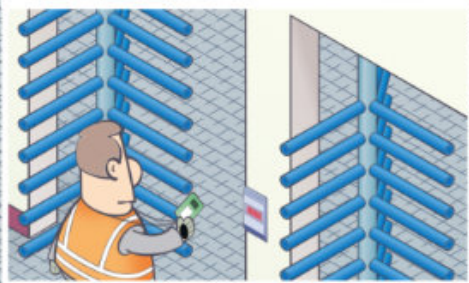




# amazon HAPPENS



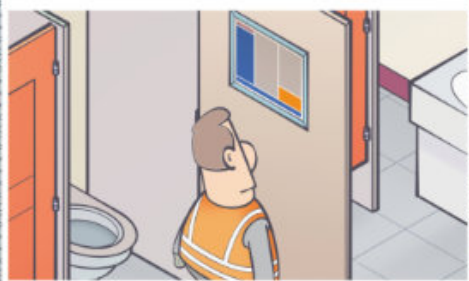
INIZIA UNA NUOVA GIORNATA A LIN8  
CON GLI STESSI GESTI DI SEMPRE:  
PASSO IL BADGE AI TORNELLI BLU.



CHIUDO LO ZAINO NELL'ARMADIETTO,  
DOVE C'È GIUSTO LO SPAZIO PER LE COSE  
CHE NON SI POSSONO PORTARE NEL FLOOR.



LEGGO LE ULTIME NOTIZIE DAL MONDO  
AMAZON SU **INSTALLMENTS**, IL BOLLETTINO  
AZIENDALE AFFISSO SULLE PORTE DEI BAGNI.



LO SO CHE TUTTO QUESTO NON È MOLTO  
DIVERTENTE, MA QUANTO PUÒ ESSERLO  
L'ATTESA DELL'INIZIO DEL TURNO?



# SORTER NELL'AREA OUTBOUND

**N**el sort center, l'Outbound non coincide con una singola area del magazzino, ma comprende tutte le zone in cui i pacchi, alla fine del loro viaggio sul nastro trasportatore, vengono raccolti e sistemati dentro nuovi Gaylord o JP-Cart per la destinazione successiva.

Le chutes dell'Outbound sono il punto di arrivo di questo percorso. Nell'illustrazione le chutes rappresentate sono quelle del Fluid Est, o quelle identiche dello speculare Fluid Ovest, collocate lungo i lati lunghi del magazzino; nella realtà alcune hanno anche la possibilità di estendersi fin dentro le baie come i Caljan dell'Inbound, ma in tutti i mesi che sono stato a LIN8 non l'ho mai visto fare da nessuno.

Nella parte centrale del sort center si trovano invece altri tipi di chutes, tra cui le cosiddette chioccioline, caratterizzate da uno scivolo a spirale.

Come Sorter, lavoro proprio davanti alle chutes. I pacchi sul nastro trasportatore vengono spinti verso la destinazione corretta e scivolano giù verso di me: li prendo con due mani e li sistemo nel Gaylord, che si trova dietro di me, girandomi sempre con tutto il corpo: un piccolo accorgimento che evita di spaccarsi la schiena nel giro di due giorni.

Può capitare di dover controllare contemporaneamente più chutes, spostandomi continuamente da una postazione all'altra. Ma durante il periodo chiamato "picco", che va indicativamente da metà novembre ai primi di gennaio, il numero di lavoratori presenti nel magazzino aumenta notevolmente e davanti a ogni chute c'è sempre un Sorter, senza bisogno di spostarsi tra una postazione e l'altra.

Gli Andon sono delle torrette luminose installate in alto sulle chutes, che segnalano lo stato della postazione attraverso diversi colori e modalità di lampeggio, indicando ad esempio quando una chute si sta riempiendo, quando è quasi piena oppure quando si è verificato un ingorgo. Basta uno sguardo per capire dove è necessario intervenire.

Nelle chutes possono infatti formarsi degli ingorghi di pacchi, e per sbrogliarli uso un bastone metallico con un gancio di plastica in punta, perfetto per uncinare e smuovere quello che si è incastrato. Quando il problema si verifica sul nastro trasportatore, che si trova a diversi metri d'altezza dal Floor, interviene la squadra RME. Gli addetti raggiungono il punto interessato utilizzando un mezzo elettrico dotato di cestello elevatore e liberano la linea.

Quando un Gaylord è pieno, meglio ancora se strapieno, lo chiudo con alcuni giri di nastro adesivo e chiamo il Water Spider. Per chiamarlo si fa come al mercato, si urla: «Waterspaideeee!». E arriva in un attimo, con la sua stampante termica portatile, per creare l'etichetta adesiva contenente il barcode e tutte le informazioni del viaggio successivo. Nelle illustrazioni ho disegnato i Gaylord pieni come parallelepipedi perfetti, ma nella realtà sono molto più gonfi, più simili a un tronco di piramide sottosopra.

A quel punto entra in azione il Runner: il suo compito consiste nel prelevare il Gaylord appena chiuso, portandolo in baia o parcheggiandolo nelle Staging Lines, dopodiché prende dal Support Outbound un Gaylord vuoto e lo dispone in uno dei tre stalli vicino alla chute, rettangoli disegnati sul Floor proprio come quelli che delimitano qualsiasi cosa in magazzino, persino i bidoni di plastica per la spazzatura. Così il lavoro non si interrompe mai: appena un Gaylord pieno viene portato via, ne ho già un altro vicino alla mia chute pronto da riempire.

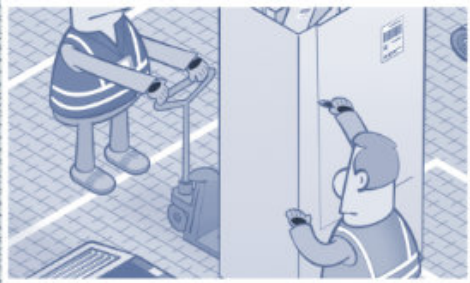
I Gaylord e i JP-Cart chiusi e etichettati possono anche sostare temporaneamente nel buffer Water Spider, una zona situata a pochi metri dalle chutes. Qui attendono di essere trasferiti verso le Staging Lines o direttamente alle baie di carico. I Runner e i Loader collaborano per mantenere quest'area il più possibile libera, evitando che Gaylord e JP-Cart si accumulino per troppo tempo.

ECCOLO LÌ, IL MIO... "AMICO"? FORSE. NON SO NEANCHE IL SUO NOME, PERÒ SIAMO SIMILI. A PARTE IL COLORE DEL GILET.



# L'ESPERTO DELLA MELA

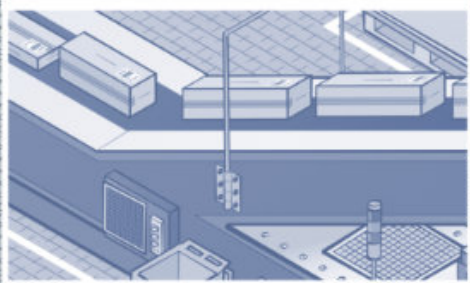
**L'UNLOADER TI PORTA UN GAYLORD PIENO E CON IL TAGLIERINO DI SICUREZZA LO APRI: CON QUELLO NON RISCHI DI TAGLIARTI.**



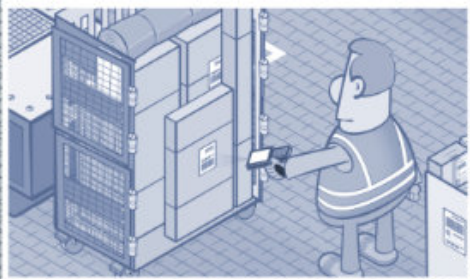
**I PACCHI LI METTI SUL CALJAN E SALGONO SUL SORTER, IL NASTRO TRASPORTATORE CHE PERCORRE L'INTERO MAGAZZINO.**



**OCCHIO, PERÒ: QUELLI TROPPO GRANDI O TROPPO PESANTI NON CI POSSONO ANDARE SUL NASTRO, VANNO LAVORATI A PARTE.**



**QUINDI SE TI CAPITA UNO DI QUESTI PACCONI, LO METTI NELLA GABBIA BLU E QUANDO È PIENA LA PORTI NELL'AREA NON-CON.**



**A**ll'inizio del 2002 ho iniziato a lavorare come promoter Apple in un centro commerciale vicino a casa mia, nei fine settimana. All'epoca c'era l'iMac G4, quello "a lampada", con la base semisferica e il monitor fluttuante, e stava iniziando a diffondersi l'iPod, il lettore mp3 che avrebbe cambiato il modo di ascoltare la musica, ma che era ancora sconosciuto ai più.

Quella prima esperienza da promoter è durata pochi mesi, ma è tornata utile quando, qualche anno dopo, Apple ha iniziato a organizzare l'apertura della catena degli Apple Shop in Italia. Mi è arrivata una telefonata dall'agenzia di promoter, che aveva ancora il mio numero nel suo database: sei disponibile a tornare? Ma certo che sì, che domande.

E rieccomi con la maglietta con la mela morsicata in un centro commerciale a Milano, durante il periodo natalizio del 2006. Dopo qualche settimana sono stato invitato, con altri promoter, a una giornata di formazione nella sede Apple di Cologno Monzese, dove ci hanno annunciato l'imminente apertura degli Apple Shop, degli spazi dedicati ai Mac all'interno di grandi negozi di elettronica.

La maggior parte dei promoter presenti erano nerd appassionati dei computer della mela morsicata, ma c'era anche chi sembrava essere lì per sbaglio. Durante la formazione si parlava ovviamente di aspetti molto tecnici: quanta ram, quanti giga, la porta usb, la porta firewire, roba che per chi faceva quel lavoro doveva essere pane quotidiano. Ma a un certo punto si è alzata una mano: «Mi scusi, ma che cos'è questo "ram" di cui state parlando?». Nell'aula è sceso un imbarazzo gelido spezzato da qualche colpo di tosse, ma posso assicurare che la persona è stata trattata comunque in modo civile. Solo che non credo abbia mai più fatto neanche una sola giornata da promoter Apple.

Nel febbraio del 2007 ho iniziato a lavorare al centro commerciale Milanofiori ad Assago, dove finalmente sarei

restato stabilmente: la postazione dedicata ad Apple era un piccolo tavolino con un iMac bianco e basta. Nel giro di pochi giorni però è sbucata fuori una postazione molto più grande che comprendeva anche portatili e iPod, già un po' da megalomani, ma nulla in confronto a ciò che sarebbe sorto dopo, spazzando via intere corsie di quel negozio.

All'inizio di giugno del 2007 Apple ha selezionato, in base ai risultati di vendita, i Mac Specialist che si sarebbero occupati degli Apple Shop, e io vendevo molto. Siamo quindi andati tutti a Les Ulis, vicino a Parigi, dove c'era la sede Apple, per un corso di formazione chiamato *Mac Accelerate*, a cui partecipavano i promoter di tutta Europa.

Alla fine di agosto è stato inaugurato l'Apple Shop a Milanofiori: in una notte è stato montato lo store che sarebbe diventato il mio negozietto personale, una superficie di circa 45 metri quadrati, due tavoli con iMac, MacBook e iPod di tutti i tipi, e un bancone tipo Genius Bar con uno schermo alle spalle da una cinquantina di pollici. Perché l'idea di Apple era che i Mac Specialist tenessero delle presentazioni, dei corsi sui programmi installati sui Mac, muniti di microfono e davanti a una platea di clienti.

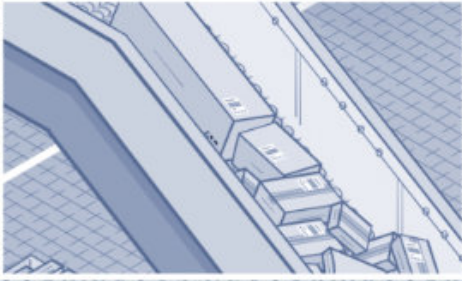
A Milano ne sono stati inaugurati altri due, poi uno a Roma e uno a Venezia. Nello stesso periodo aprivano però anche in Italia i veri Apple Store, di Apple al cento per cento. Non so quanto Steve Jobs amasse la formula degli Apple Shop, ma non credo proprio che ne andasse pazzo.

Tutta l'organizzazione era coordinata dal Retail Sales Coordinator, che forniva ai Mac Specialist tutto il necessario per la gestione dello store, inviando email che iniziavano tutte con "Guys", all'americana, e quando ci si vedeva di persona salutava con «Buone vendite!».

Due mesi prima Apple aveva annunciato la nuova versione del suo sistema operativo, Mac OS X Leopard, che è poi uscito ufficialmente nell'ottobre del 2007. All'Apple



**L'OUTBOUND È DOVE I PACCHI SCENDONO  
DAL NASTRO TRASPORTATORE NELLE RELATIVE  
CHUTES IN BASE ALLA LORO DESTINAZIONE.**



**E IO FACCIO IL SORTER: STO DAVANTI  
ALLA CHUTE, PRENDO I PACCHI E LI RIMETTO  
IN UN GAYLORD. TUTTO IL TURNO COSÌ,**



**I PACCHI VANNO MESSI IN MODO ORDINATO,  
MA PIÙ CE NE INZEPPO, MEGLIO È:  
DEVO RIEMPIRE FINO ALL'INVEROSIMILE.**



**QUANDO IL GAYLORD È AL LIMITE, POCO  
PRIMA CHE POSSA ESPLODERE, LO CHIUDO  
E IL WATER SPIDER STAMPA L'ETICHETTA.**



Shop era stata organizzata una presentazione in grande stile e, con mia sorpresa, il mio Retail Sales Coordinator aveva chiamato un altro Mac Specialist che l'avrebbe tenuta al posto mio. Forse quella mia pessima figura a Parigi c'entrava qualcosa: durante una prova avrei dovuto simulare una presentazione spiegando l'utilizzo di iMovie ai miei colleghi, ma mi sono ammutolito dopo le prime quattro parole. Sul momento non c'era stata nessuna conseguenza. «Migliorerai» mi avevano detto, ma ora la conseguenza aveva la maglietta come la mia e stava indossando il microfono. Il mio misterioso omologo ha preso posizione davanti al maxischermo: «Benvenuti a tutti...». E poi si è bloccato. Muto.

Ah! Non potevo crederci, anche lui! Il Retail Sales Coordinator mi ha fatto un cenno. Ho scostato il pivello, ho indossato il microfono, e mi sono preso la mia rivincita: la miglior presentazione che avessi mai fatto, anche se l'unica.

Perché a me le presentazioni con microfono non mi sono mai andate a genio, e in effetti durante le giornate all'Apple Shop non ne facevo. Nel mondo ideale di Apple, lo store era sempre pieno zeppo di clienti desiderosi di imparare a montare video con iMovie, ma ad Assago il negozio era quasi vuoto per la maggior parte della giornata. Se avessi tenuto corsi a orari prestabiliti, mi sarei trovato a parlare a due o tre anziani di passaggio che erano al centro commerciale solo per comprare la carta igienica.

Tra i tanti clienti che ho visto all'Apple Shop, alcuni me li ricordo bene perché erano un po' stramboidi, come quelli che, abituati ai comuni pc, cercavano il "tower" collegato all'iMac, o il tizio che prima di comprare un iPod voleva sapere che tipo di musica c'era dentro. Un tipo mi ha chiesto l'orologio della Apple, e ti ricordo che era il 2007. Non esiste, gli ho detto. Ma io l'ho visto, ha ribattuto. E alla fine ha avuto ragione lui, che forse veniva dal futuro, quando l'Apple



Watch è uscito davvero nel 2015. Poi c'è stato quello che voleva comprare solo la tastiera Apple, sottilissima rispetto a quelle standard, da usare con il suo pc. Gli ho fatto notare che senza un Mac non avrebbe potuto sfruttare alcune funzioni, e si è comprato l'iMac più costoso, passando da una spesa di qualche decina di euro a una da quasi duemila. E la signora che, tenera, aveva acquistato l'iMac perché le piaceva lo sfondo fucsia di Leopard: era un'immagine scaricabile da internet, ma lei l'ha pagata, e pure tanto. Ma i miei preferiti erano quelli che nei giorni prima di Natale arrivavano direttamente con la lista dei Mac da comprare.

Il mio nuovo lavoro da Mac Specialist cominciava a piacermi molto, e infatti nei primi giorni del 2008 mi ha telefonato il Retail Sales Coordinator: dopo la scadenza del contratto Apple non avrebbe più avuto bisogno di me.



FINALMENTE IL SILENZIO PRENDE IL POSTO DELL'INUTILE CHIACCHIERICCIO FATTO DI LAVAGNE, CAFFÈ E NOCCIOLINO.



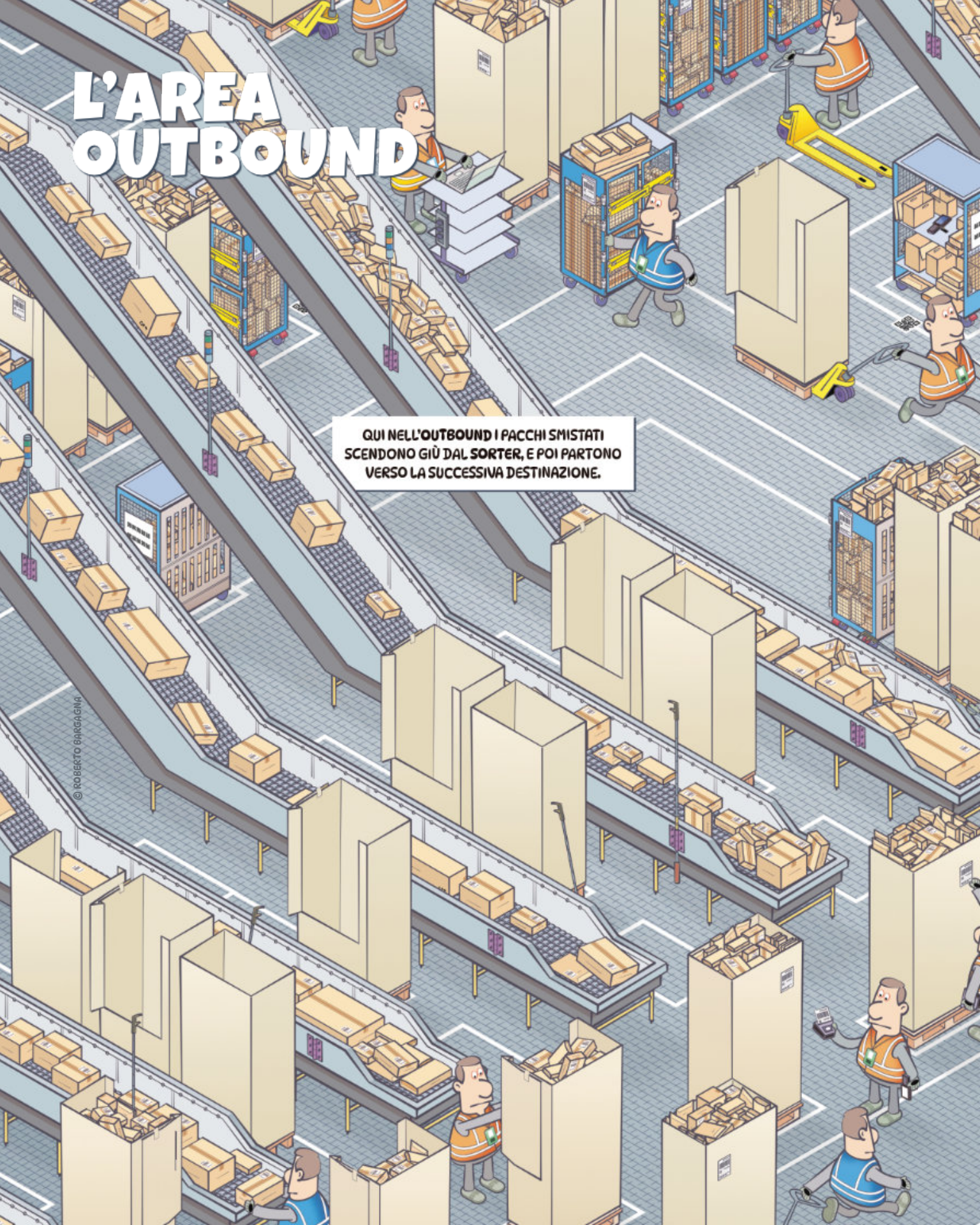
MA DOMANI VOGLIO PROVARLO, IL NOCCIOLINO, E ORA DAVANTI ALLA CHUTE PROVERÒ A IMMAGINARNE IL SAPORE.



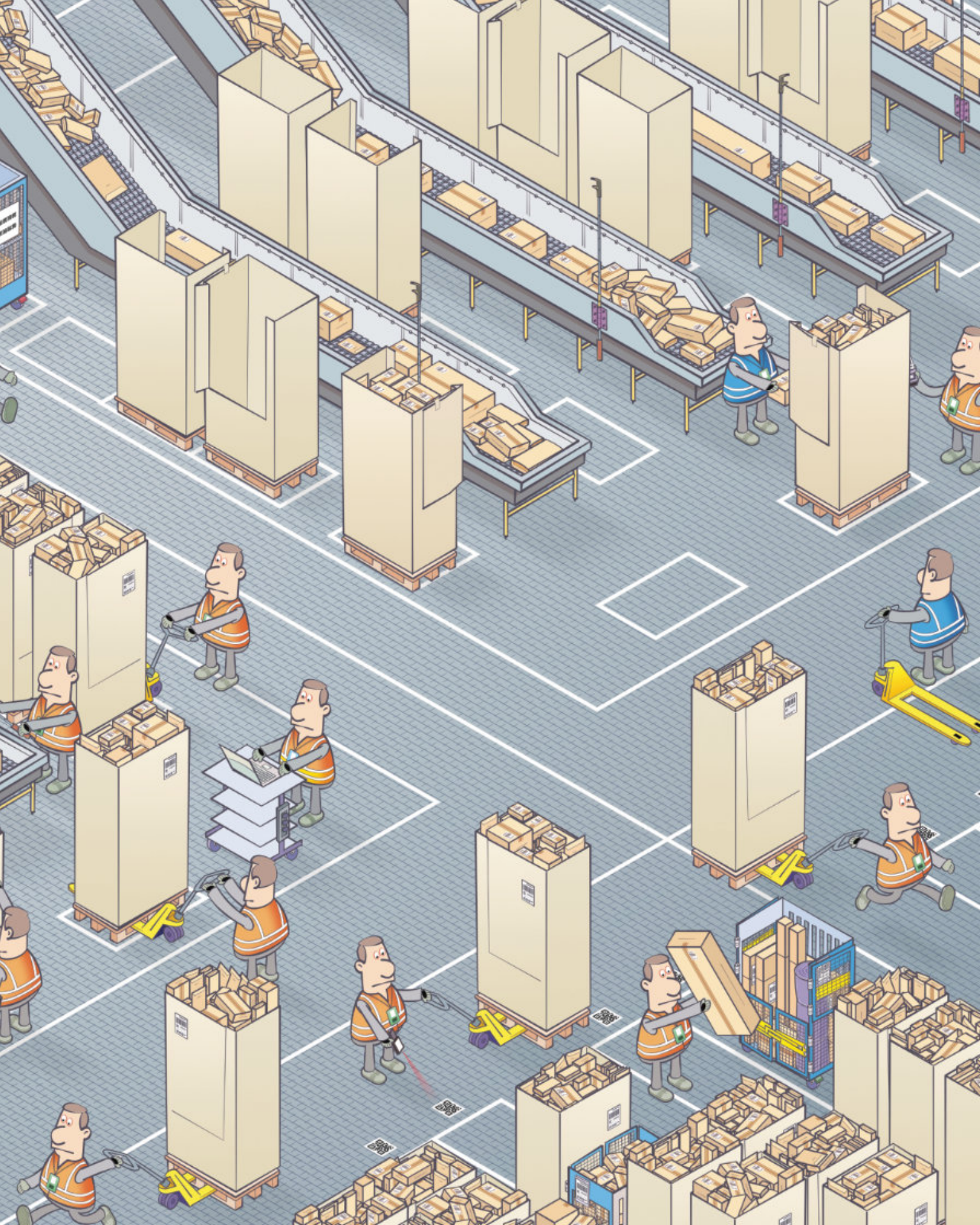
SARÀ UN MODO DIVERSO PER TENERE IMPEGNATA LA MENTE, MENTRE PRENDO E SPOSTO UN PACCO DOPO L'ALTRO.



# L'AREA OUTBOUND



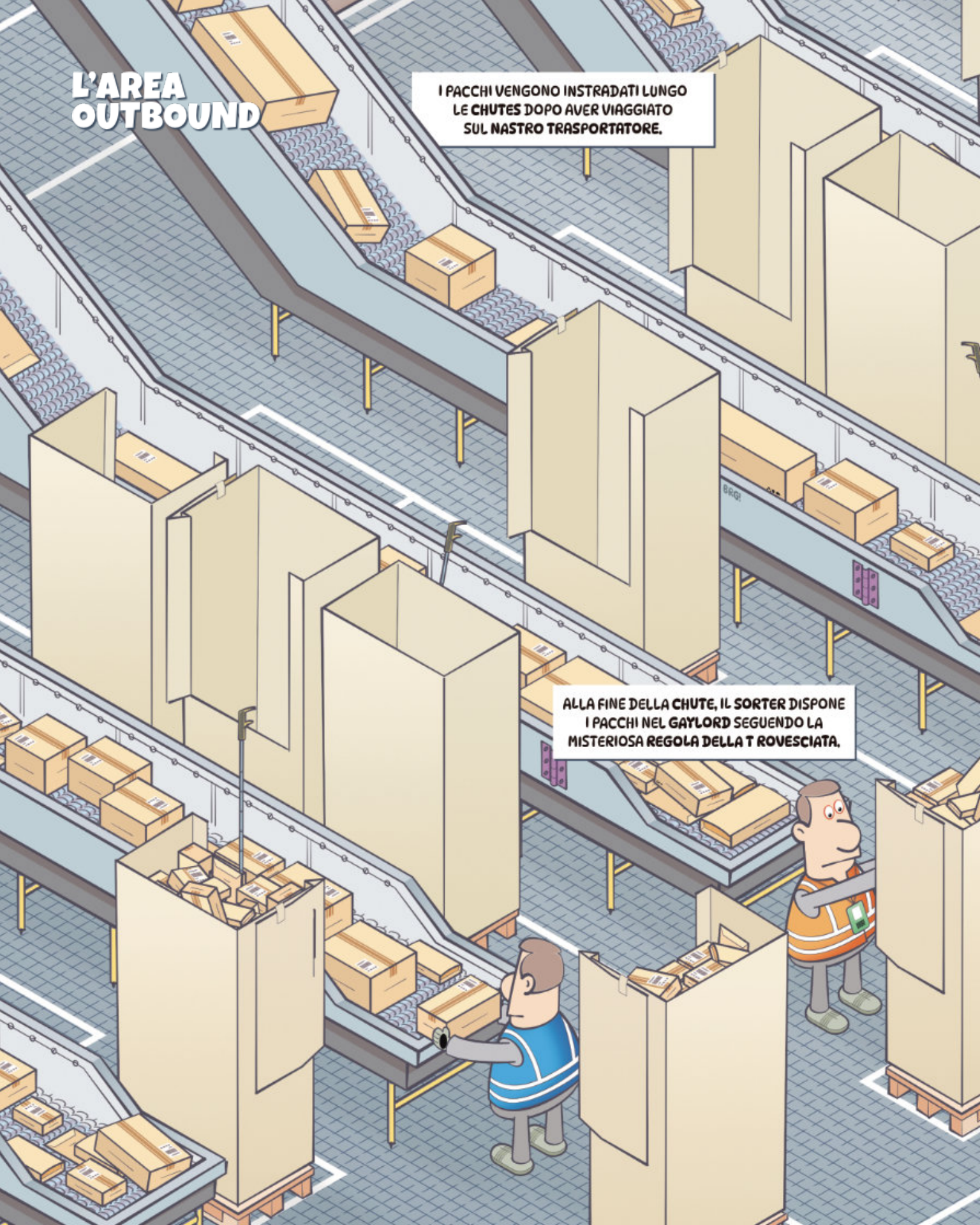
QUI NELL'OUTBOUND I PACCHI SMISTATI  
SCENDONO GIÙ DAL SORTER, E POI PARTONO  
VERSO LA SUCCESSIVA DESTINAZIONE.



# L'AREA OUTBOUND

I PACCHI VENGONO INSTRADATI LUNGO  
LE CHUTES DOPO AVER VIAGGIATO  
SUL NASTRO TRASPORTATORE.

ALLA FINE DELLA CHUTE, IL SORTER DISPONE  
I PACCHI NEL GAYLORD SEGUENDO LA  
MISTERIOSA REGOLA DELLA T ROVESCIATA.





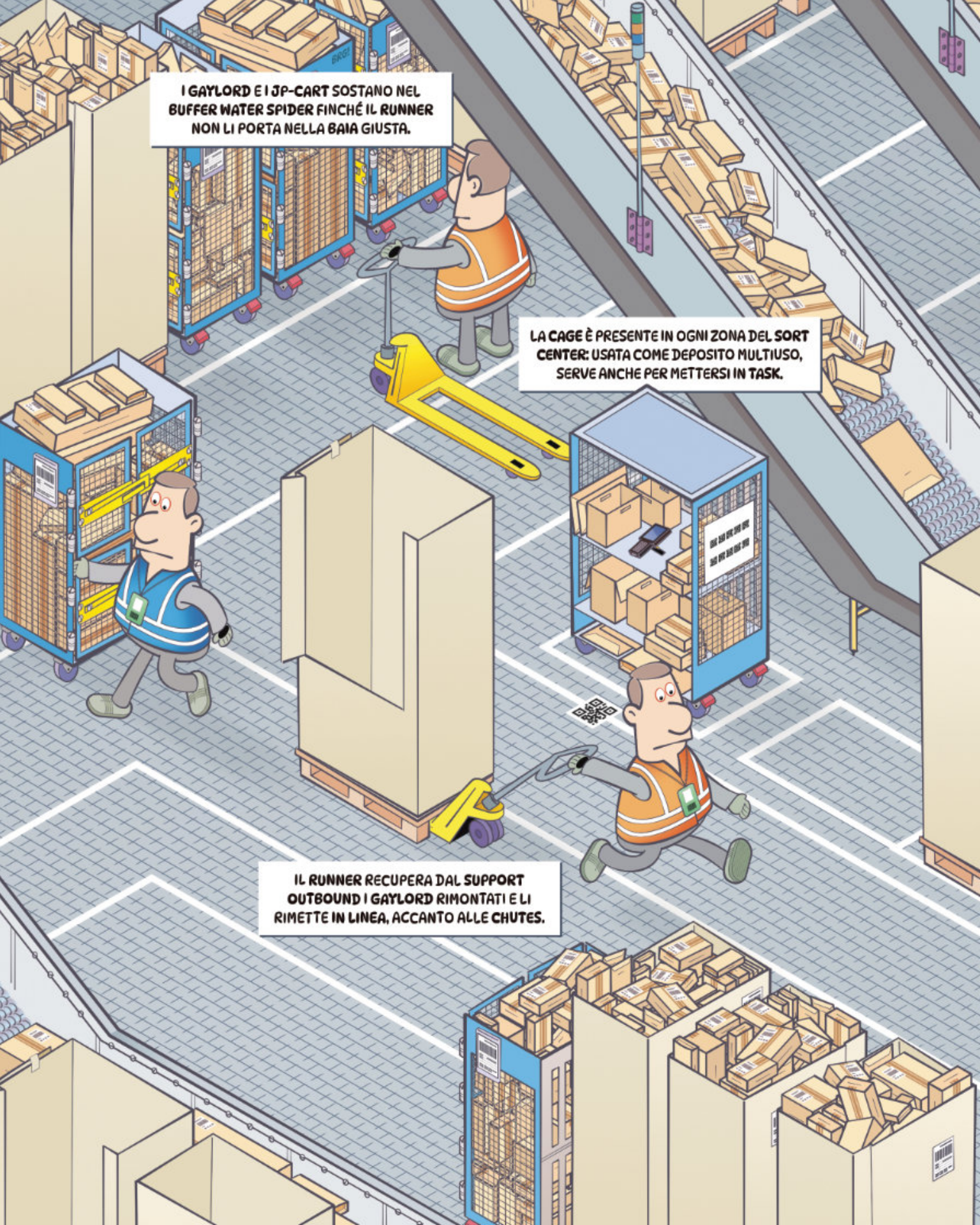
QUESTO BASTONE SERVE PER SCIogliere  
GLI INGORGHI QUANDO I PACCHI SI  
AMMUCCHIANO E NON SCENDONO PIÙ.

IL WATER SPIDER STAMPA IL "PASSAPORTO"  
DEI GAYLORD CHE SONO STATI CHIUSI, CON  
TUTTI I DATI PER IL PROSSIMO VIAGGIO.

# L'AREA OUTBOUND

GLI ANDON DICONO TUTTO CON I COLORI:  
BLU, ARANCIONE, VERDE. E SI CAPISCE SE  
LA CHUTE È LIBERA, PIENA O NEL CAOS.





**I GAYLORD E I JP-CART SOSTANO NEL  
BUFFER WATER SPIDER FINCHÉ IL RUNNER  
NON LI PORTA NELLA BAIÀ GIUSTA.**

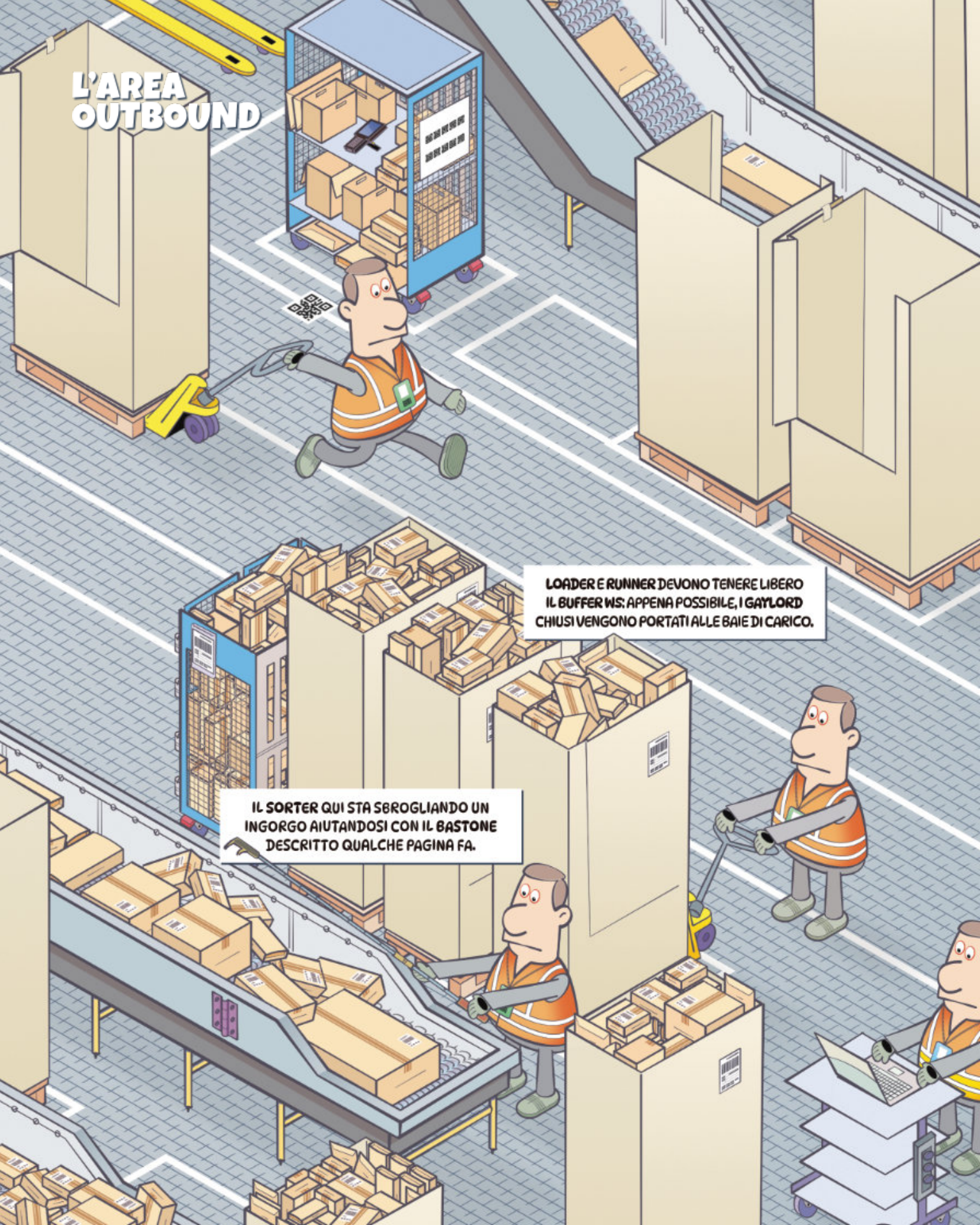
**LA CAGE È PRESENTE IN OGNI ZONA DEL SORT  
CENTER: USATA COME DEPOSITO MULTIUSO,  
SERVE ANCHE PER METTERSI IN TASK.**

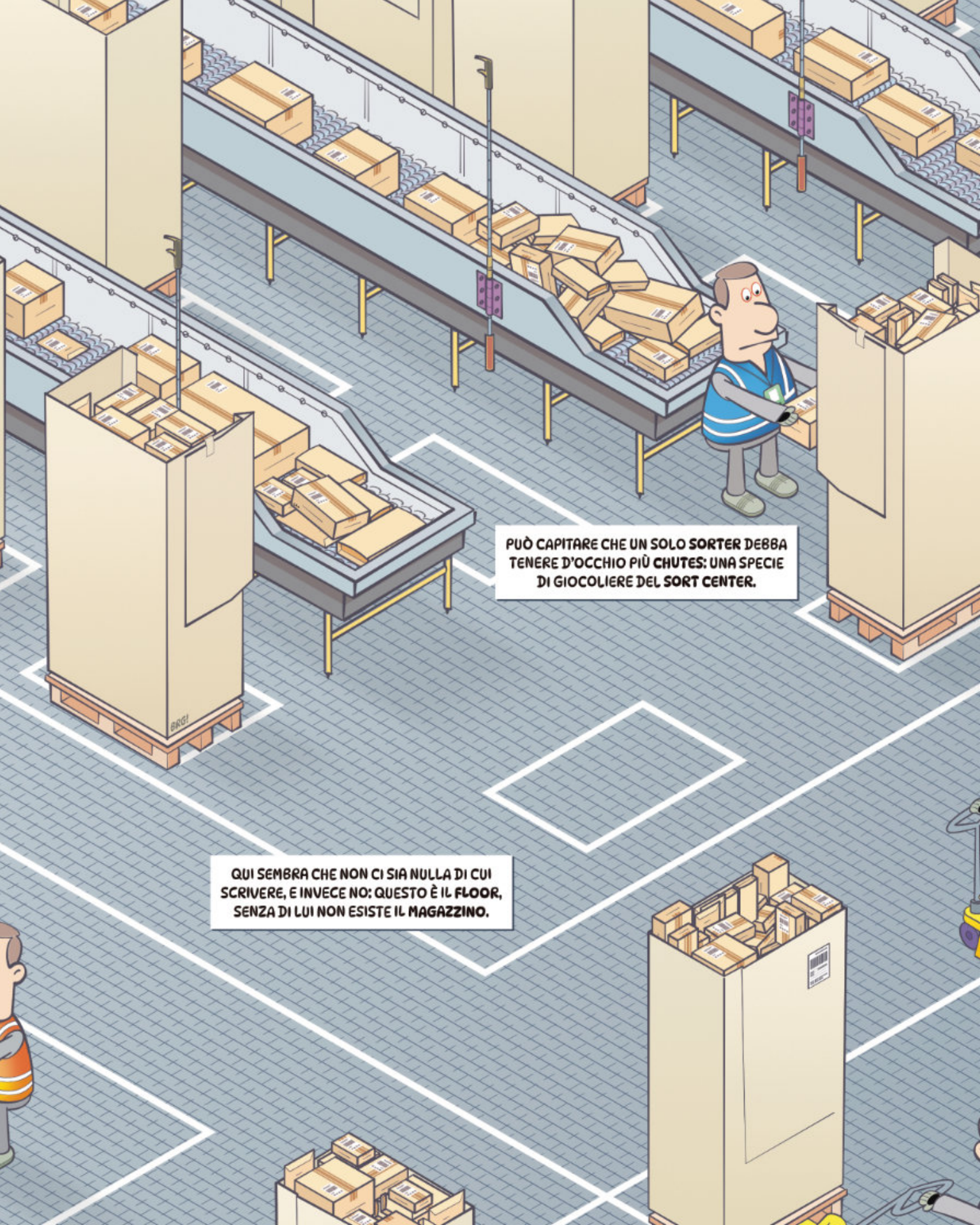
**IL RUNNER RECUPERA DAL SUPPORT  
OUTBOUND I GAYLORD RIMONTATI E LI  
RIMETTE IN LINEA, ACCANTO ALLE CHUTES.**

## L'AREA OUTBOUND

**LOADER E RUNNER DEVONO TENERE LIBERO  
IL BUFFER WS. APPENA POSSIBILE, I GAYLORD  
CHIUSI VENGONO PORTATI ALLE BAIE DI CARICO.**

**IL SORTER QUI STA SBROGLIANDO UN  
INGORGO AIUTANDOSI CON IL BASTONE  
DESCRITTO QUALCHE PAGINA FA.**





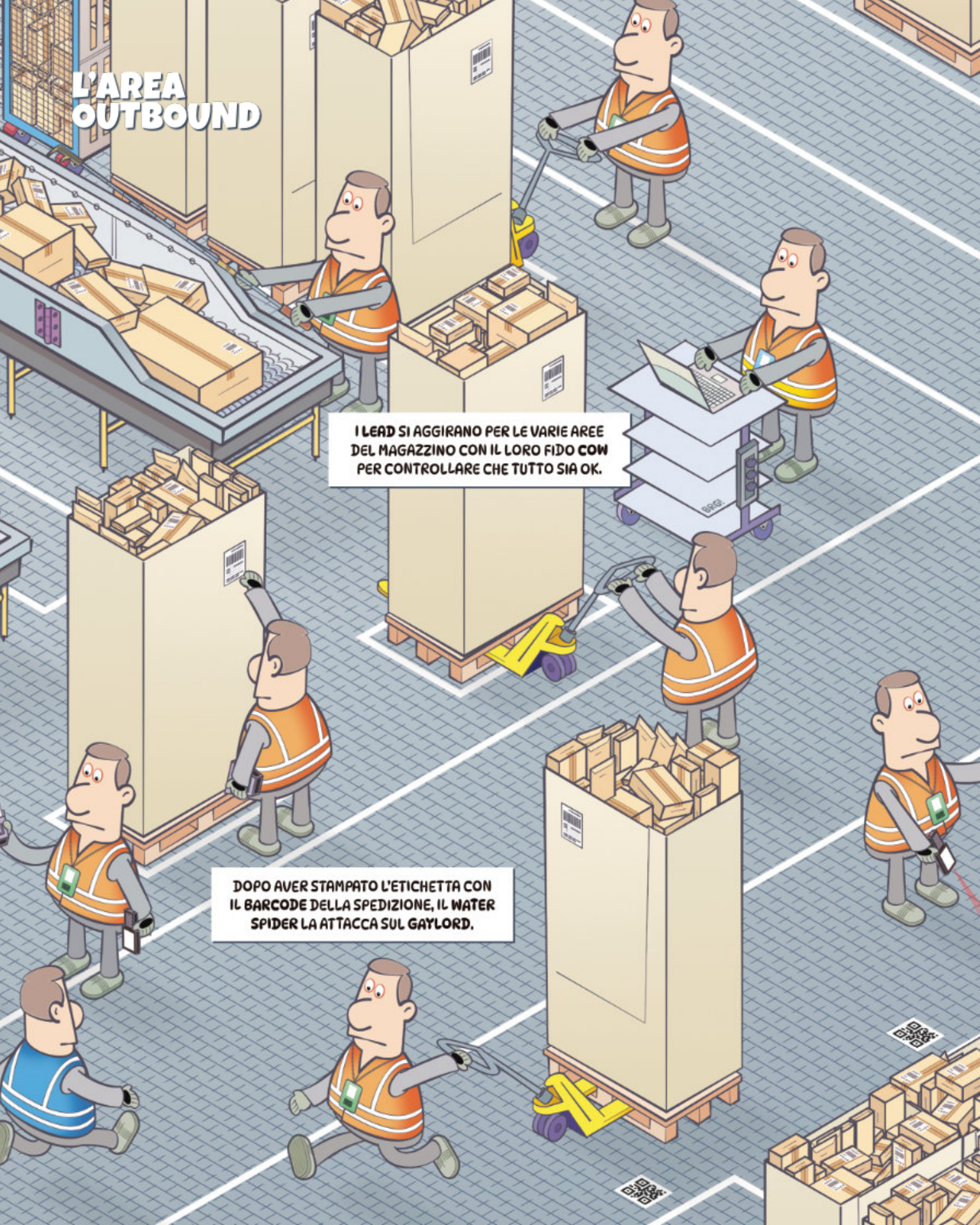
PUÒ CAPITARE CHE UN SOLO SORTER DEBBA  
TENERE D'OCCHIO PIÙ CHUTES: UNA SPECIE  
DI GIOCOLIERE DEL SORT CENTER.

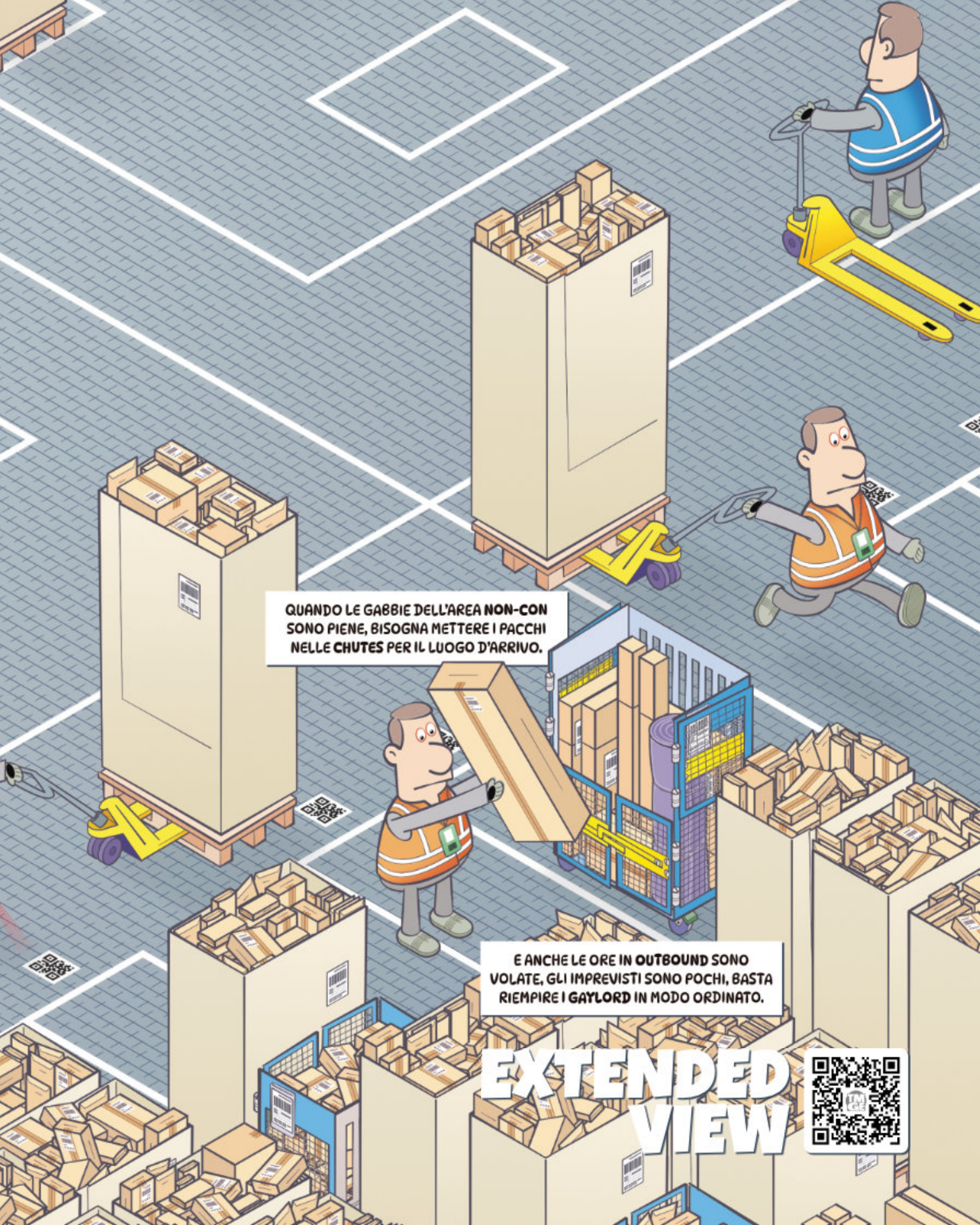
QUI SEMBRA CHE NON CI SIA NULLA DI CUI  
SCRIVERE, E INVECE NO: QUESTO È IL FLOOR,  
SENZA DI LUI NON ESISTE IL MAGAZZINO.

## L'AREA OUTBOUND

I LEAD SI AGGIRANO PER LE VARIE AREE  
DEL MAGAZZINO CON IL LORO FIDO COM  
PER CONTROLLARE CHE TUTTO SIA OK.

DOPO AVER STAMPATO L'ETICHETTA CON  
IL BARCODE DELLA SPEDIZIONE, IL WATER  
SPIDER LA ATTACCA SUL GAYLORD.





QUANDO LE GABBIE DELL'AREA NON-CON  
SONO PIENE, BISOGNA METTERE I PACCHI  
NELLE CHUTES PER IL LUOGO D'ARRIVO.

E ANCHE LE ORE IN **OUTBOUND** SONO  
VOLATE, GLI IMPREVISTI SONO POCHI, BASTA  
RIEMPIRE I **GAYLORD** IN MODO ORDINATO.

**EXTENDED  
VIEW**



# L'AREA OUTBOUND

## UN CAPITOLO DI AMAZON HAPPENS

L'area Outbound è un assaggio  
per entrare nel mondo di Amazon Happens:  
un modo per vedere da vicino  
come si incontrano testo, fumetto  
e illustrazione nel racconto  
di una giornata di lavoro dentro  
un centro di smistamento Amazon.

Ma è solo una parte del viaggio.  
Nel libro trovi altre aree, altre  
mansioni, altre storie, altri fumetti  
e altre illustrazioni.

E Amazon Happens continua oltre le sue  
pagine di carta con due sezioni online.  
Con il Badge Maker puoi creare il tuo personale  
badge da lavoratore Amazon Happens.  
Con Extended View puoi invece esplorare le  
grandi illustrazioni oltre i limiti fisici delle pagine.

Questo è un capitolo.  
Il resto è ancora da vedere.  
Se vuoi, lo trovi su Amazon.

# amazon HAPPENS



[www.amazonhappens.com](http://www.amazonhappens.com)

L'edizione in formato PDF del capitolo  
L'area Outbound è distribuita con licenza  
Creative Commons BY-NC-ND 4.0: può  
essere liberamente condivisa per uso  
personale, ma non può essere modificata  
né utilizzata per scopi commerciali.

