

GLOBAL Flash

Associazione Svizzera
per Sistemi di Qualità
e di Management (SQS)



In questo numero ■ Innovazione ■ Simposio SGES: Smart working ■ Amstein+Walthert: Il BIM cambia l'edilizia ■ LCA Automation AG: «Puntiamo tutto sull'Industria 4.0» ■ Rowa: Collegiamo le competenze con il valore aggiunto ■ VUE: «naturemade» ■ Baumer AG: Cerchiamo di anticipare anziché imitare ■ ABB Svizzera: Collaboratori in salute rendono possibile il successo ■ Attualità SQS

Innovazione



Cari lettori,

Perché alcune imprese hanno più successo di altre? Questa domanda ricorre costantemente negli studi, ai congressi e sulla stampa economica. Il tema resta ancora attuale, nonostante sia dibattuto sin dalla nascita delle discipline gestionali.

Dipende dalla gestione, dal know-how o dalla tecnologia? La spiegazione è alquanto eterogenea: **le imprese di successo sono spiccatamente innovative.** Novità accuratamente studiate e adeguamenti mirati alimentano il motore degli investimenti e garantiscono armonia tra il ciclo vitale e la qualità dei loro prodotti e servizi. In poche parole, queste aziende hanno il polso del mercato.

Per riuscirci, la sola creatività non basta. Gli spiriti innovatori sanno circondarsi di persone creative con attitudini imprenditoriali, in grado di recepire le loro idee ad occhi aperti e di verificarne l'idoneità per il mercato. Gli innovatori osservano il contesto e seguono le tendenze. Si occupano delle tematiche attuali e del futuro ascoltando con attenzione i loro clienti e collaboratori. E, cosa più importante, mettono davvero in partecia le idee più solide, in modo mirato, diretto e nel momento giusto.

Innovare significa anche correre dei rischi, perché innovazione e rischio sono un binomio indissolubile. Gli imprenditori di successo hanno il controllo di questi fattori nell'ambito del loro sistema di gestione, come dimostrano gli esempi di best practice tratti dall'esperienza pratica di SQS nello svolgimento di audit. Assolutamente da non perdere!

Roland Glauser, CEO di SQS

Simposio SGES

«Smart working: dobbiamo ripensare il lavoro. E agire!»

800 partecipanti e 150 relatori: sono i numeri dello Swiss Green Economy Symposium (SGES) presso il palazzo dei congressi di Winterthur. SQS, rappresentata dal presidente dr. Xaver Edelmann, è stata partner di convalida del mega evento di novembre 2016.

Nel forum «Digitalizzazione e mondo del lavoro» Xaver Edelmann insieme ad altri «smart changemaker» si è cimentato con la difficile sfida di individuare le questioni ancora irrisolte, i rischi potenziali e le opportunità da cogliere per il futuro. Segue un breve riepilogo dei 10 principali propositi dei partecipanti:

1 La quarta rivoluzione industriale rappresenta una svolta storica. Intelligenza artificiale, robotica, Internet delle cose, big data, realtà virtuale e brain technology sono fatti. Tutto questo crea incertezze ma racchiude anche grandi opportunità.

2 Indietro non si torna. Il cambiamento è in corso su più fronti e coinvolge sempre più l'economia e la società. La consapevolezza necessaria non manca, sebbene differisca in termini di intensità e qualità dei processi di adeguamento avviati nei settori industria, servizi, commercio, amministrazione pubblica e formazione.

3 Dobbiamo tutti cambiare modo di pensare, adeguarci, fornire impulsi e adottare provvedimenti. Un ruolo importante è svolto dal sostegno della politica e delle autorità a questi processi.

4 Nei prossimi anni i mercati cambieranno radicalmente. Ne trarranno beneficio solo coloro che stringeranno partnership innovative, si avventureranno nei settori nicchia e guarderanno oltre il loro orticello.

5 Lo stesso vale per le persone intese come forza lavoro. Saranno rivoluzionati i metodi e i contenuti del lavoro, al contempo cresceranno le sfide. Chi cessa di evolvere corre il rischio di restare a lungo isolato dal mercato del lavoro. Tuttavia molti collaboratori non comprendono ancora quello che sta accadendo. Occorre aiutarli a fare chiarezza e fornire impulsi.

6 Il boom attuale ha una nuova causa: l'intelligenza artificiale delle macchine sotto forma di sistemi esperti o di sistemi autonomi. Da 70 anni i computer sono un ausilio per l'individuo ma oggi svolgono un ruolo completamente diverso. Sono impiegati in un contesto misto di coesistenza e concorrenza con l'individuo. Da un lato le persone si dedicheranno maggiormente a compiti più intelligenti, dall'altro diventiamo però tutti più facilmente sostituibili. Uno studio di Oxford indica che circa la metà di tutti i posti di lavoro potrebbe essere razionalizzata. Altri studi suggeriscono che il progresso tecnologico creerà nuovi posti di lavoro.

7 Ma attenzione a esprimere previsioni vaghe in un periodo di cambiamento repentino perché ogni rivoluzione è diversa dalla precedente. L'importante è gestire correttamente il cambiamento e fornire ai collaboratori il sostegno di cui hanno biso-



Dr. Xaver Edelmann, presidente di SQS

«LE PMI DEVONO ESSERE IN GRADO DI PARTECIPARE AL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE METTENDOLO IN ATTO, ALTRIMENTI POSSONO PERDERE IL TRENO»»

gno. Serviranno ad esempio nuove figure professionali, equilibri diversi per la collaborazione in azienda e approcci innovativi nella formazione professionale e continua.

8 L'apprendimento continuo, tema conduttore di questi decenni, acquisisce un'importanza più profonda. In futuro nella vita professionale ci concentreremo maggiormente sul nostro «skill set» personale, ossia sul profilo di abilità individuali adatte a «ogni situazione». Questo profilo diverrà una carta vincente sul mercato del lavoro. Restare arroccati sulla professione originaria sarebbe controproducente per l'ulteriore sviluppo.

9 Occorrono cambiamenti nell'ambito delle conoscenze e delle capacità. I settori IT in particolare mostrano che le competenze specialistiche sono velocemente superate. Sul fronte pratico emerge chiaramente che la formazione dei collaboratori punta sempre più sulle competenze sociali e metodologiche del nostro secolo. Sono queste le competenze che aiutano i collaboratori ad affermarsi in un mondo dominato dalle incertezze. Esse comprendono anche il know-how per la gestione dei progetti. In swisscom, ad esempio, già oggi gli apprendisti strutturano autonomamente il loro tirocinio con i progetti.

Pertanto iniziano subito ad agire al ritmo dell'azienda, supportati dal coach. E con successo, come mostra la quota di tirocini portati a termine.

10 I dati sensibili devono essere protetti. La digitalizzazione facilita la gestione dei dati e l'accesso ad essi. Cittadini, collaboratori, clienti, pazienti e tanti altri devono però poter contare su un ambiente affidabile, che tuteli i dati personali. Pertanto è necessario intervenire in questo campo. È importante definire le interfacce e i limiti ammissibili per il trasferimento, l'analisi e l'impiego dei dati.



Amstein + Walthert

Il BIM cambia l'edilizia

La digitalizzazione è «elettrizzante». Nel settore delle costruzioni la parola magica è «BIM» (Building Information Modeling). Sono attesi una profonda trasformazione del settore e una spinta in termini di efficienza e qualità. Di seguito Markus Weber, vice CEO e partner di Amstein+Walthert nonché Presidente dell'iniziativa «Costruzione digitale Svizzera», ci riferisce in prima persona le valutazioni al riguardo.

Signor Weber, innanzitutto vorremmo chiarire un termine: cos'è il BIM?

Si tratta di un metodo di lavoro in rete che coinvolge tutti i soggetti legati alla costruzione. L'aspetto fondamentale è il collegamento digitale in rete di tutti gli attori lungo l'intera catena di creazione del valore. Una tecnologia software di uso corrente è il presupposto affinché possa essere implementato il metodo di lavoro BIM.

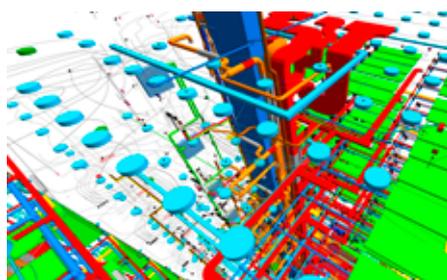
In ultima analisi, in cosa consiste il vantaggio?

Il BIM si occupa di collegare in rete l'intera catena ed era atteso da tempo, in quanto il processo di costruzione in generale è diventato più complesso, esistono numerose interfacce e anche la gestione degli edifici stessi è più dispendiosa nel processo di costruzione. Il BIM deve consentire di creare

dei collegamenti tra queste interfacce, il BIM riunisce tutti i soggetti coinvolti nel progetto edile. Questo è il grande vantaggio. Il BIM consente di realizzare molto chiaramente un aumento della qualità, in quanto le interfacce tra i soggetti possono essere gestite meglio. Questo, a sua volta, si traduce in una maggiore efficienza. Con il BIM si evita che ciascun attore debba rielaborare le informazioni già generate. La pianificazione e la costruzione diventano così più produttive. Ed è per questo che A+W punta in modo mirato su questo metodo di lavoro.

Lei si impegna molto in prima persona a favore del BIM. Presiede l'iniziativa «Costruzione digitale Svizzera». Come ha avuto origine tutto questo?

Il settore dell'edilizia sta muovendo i primi tentennanti passi verso la digitalizzazione. Per questo abbiamo creato questa piattaforma unica, che comprende l'intera catena di creazione del valore: dalla pianificazione all'implementazione, dalla tecnologia all'esecuzione. In tal modo i progetti possono essere correlati in rete insieme e tenendo conto del processo. La piattaforma viene seguita attentamente nei Paesi limitrofi.



Vista verso il basso dal piano più alto di un progetto di costruzione: si vedono tutte le installazioni tecniche, accessibili a tutti contemporaneamente.



Markus Weber, vice CEO e partner

A+W è un precursore del BIM...

Sì, abbiamo intrapreso il percorso della digitalizzazione presto, già circa 5 anni fa, e negli ultimi 2 anni lo abbiamo approfondito molto. Siamo giunti alla valutazione che l'influsso sulla nostra azienda sarà decisivo. La trasformazione avviene in un settore che negli ultimi 50 anni non ha mai investito così tanto nella ricerca e nello sviluppo. In genere nella costruzione ancora oggi le lavorazioni avvengono manualmente in loco. Ma – e questo è un aspetto molto importante – la digitalizzazione in futuro agevolerà la prefabbricazione industriale, in quanto la connessione in rete mette a disposizione i dati per la prefabbricazione.

Il BIM quali vantaggi comporta per i progettisti?

Il punto chiave è lo scambio reciproco di dati. Se questo processo «conforme al BIM» è organizzato in modo ottimale, un attore ha la responsabilità di generare le informazioni e di seguirle fino alla fine del progetto. E questo è esattamente l'approccio della gestione moderna di dati, un nuovo servizio che garantisce la continuità e la coerenza dei dati e delle informazioni per l'intero ciclo di vita di un immobile. A+W è attivo in questo campo e sviluppa nuovi modelli operativi sulla base del BIM. La gestione dei dati diventa la funzione chiave.

...e per i collaboratori?

La digitalizzazione richiede una più intensa collaborazione nei team, non solo internamente all'azienda, bensì anche con i partner di progetto esterni a tempo determinato. In una cooperazione così interconnessa, l'azienda riveste un ruolo secondario rispetto al progetto. La motivazione del singolo collaboratore assume così un'altra peculiarità. Nasce in tal modo una nuova cultura del lavoro.



AMSTEIN+WALTHERT

Amstein+Walthert AG

Il Gruppo Amstein+Walthert con oltre 800 collaboratori in 12 sedi rappresenta una delle società leader di mercato in Svizzera nell'ambito Consulting ed Engineering. **Nell'ambito delle tecnologie per gli edifici A+W è la maggiore società di progettazione del Paese.** Le sue prestazioni comprendono soluzioni innovative e di elevata qualità che non sono ottimizzate solo a livello energetico ed economico, bensì anche dal punto di vista ecologico. La base è rappresentata da una rigorosa considerazione degli investimenti e della tecnologia lungo l'intero ciclo di vita.

www.amstein-walthert.ch

Cambio di prospettiva: da cosa trae vantaggio il committente?

Vedo 4 importanti vantaggi. In primo luogo, il BIM porta a un sensibile aumento dell'efficienza, che si ripercuote sul prezzo. La migliore efficienza contiene i costi. In secondo luogo, il BIM garantisce ulteriori progressi nella qualità della progettazione e della costruzione. In terzo luogo, il BIM genera trasparenza. Il committente vede molto prima e molto più chiaramente cosa potrà avere e come sarà configurato l'edificio. Il quarto vantaggio consiste nel fatto che il committente riceve i dati specifici della costruzione nella loro complessità. Si tratta dei dati che si continuano a gestire anche dopo la realizzazione dell'edificio e che sono a disposizione per l'attività e la manutenzione così come per i cambi di destinazione d'uso e le ristrutturazioni.

Con il BIM cosa cambia per la vostra azienda?

Il BIM influirà su tutti i settori: sul lavoro di per sé, sugli strumenti impiegati, sul contesto di lavoro. Nell'Andreas-Turm, la nostra futura sede operativa, collaboreremo in modo diverso rispetto a oggi. I team saranno composti in modo specifico in base al progetto e avranno un impatto interdisciplinare anche a seconda della loro disposizione. Sarà richiesta l'organizzazione per discipline. Si tratta per giunta di garantire il know-how presente nell'azienda. I media digitali aprono a tal proposito nuove opportunità. La costruzione è caratterizzata da una forte soggettività. Questa caratteristica verrà in parte appianata, in quanto digitalizzazione è anche sinonimo di standardizzazione e strutturazione. Questa trasformazione da individuale a industriale sarà a mio avviso una delle grandi sfide che tutti noi dovremo affrontare.

A+W lavora in modo fortemente orientato al sistema. La vostra filosofia della qualità com'è correlata al BIM?

La qualità rientra tra i massimi principi aziendali di A+W. La qualità e il miglioramento della qualità sono anche i grandi temi della digitalizzazione, in quanto la strutturazione e la standardizzazione favoriscono la trasparenza in tutti i processi. La mentalità improntata alla qualità nell'azienda viene così ulteriormente promossa e ottiene una nuova dimensione. Nel contesto della digitalizzazione la gestione della qualità presso A+W è quindi integrata sotto forma di progetto parziale. Vi rientra ad esempio la nostra iniziativa A+W della «dematerializzazione» dal 1.1.2017. Anche

l'«e-learning» svincolato da orari e luoghi diventerà presto una realtà presso di noi. La colonna portante e il prerequisito di tutte queste iniziative nella digitalizzazione è un'infrastruttura ICT di elevata qualità.

Avete ottenuto una doppia certificazione SQS...

Sì, esatto. Per A+W vale quanto segue: ogni certificato deve apportare benefici per i clienti e per la nostra azienda, deve fornire l'opportunità di migliorare le cose, sia a livello di processo (ISO 9001) sia in termini di gestione dell'energia (ISO 50001). Lavoriamo costantemente per ottenere questi risultati. La politica della qualità è parte integrante dei nostri obiettivi aziendali. La digitalizzazione segnerà il passo per il futuro orientamento della politica della qualità. Il parametro di misurazione per tutto ciò è la soddisfazione dei nostri clienti. Da un sondaggio tra i clienti condotto nel 2015 nell'ambito di una relazione di sostenibilità secondo GRI è emerso un dato del 93%, un valore elevato.

Qualità più elevata e maggiore efficienza grazie al BIM. I prossimi passi in questa direzione?

Le basi ci sono. Ora sono necessari adeguamenti nella gestione, organizzazione e comunicazione. Affinché dei cambiamenti così incisivi vengano metabolizzati, a livello direttivo è necessario un notevole lavoro di spiegazione. Illustriamo il percorso e le opportunità che emergono. Noi tutti dobbiamo comprendere ciò che è nuovo. Sono ottimista, ce la faremo. In fondo, l'iniziativa «Costruzione digitale Svizzera» e la nostra azienda A+W procedono parallelamente.



Grazie a dati costantemente aggiornati, per questo progetto sarà possibile iniziare con il monitoraggio direttamente dopo il completamento nel 2018; l'edificio continuerà a fornire i dati, ad esempio per il Facility Management, per tutta la sua vita utile.

LCA Automation AG, Küssnacht a.R.

«Puntiamo tutto sull'Industria 4.0 – Compresa la qualità d'eccellenza!»

Il piacere del caffè non di rado viene associato alle capsule. Ogni anno ne vengono prodotte 8,8 miliardi. In Svizzera! In futuro anche gli impianti dell'azienda di Engineering e ingegneria meccanica di Küssnacht, la LCA Automation AG, forniranno un contributo importante, ci riferisce il titolare e CEO dott. Christoph A. P. Rennhard.

Dott. Rennhard, negli ultimi anni ha promosso fortemente la digitalizzazione nella sua PMI?

Sì, il nostro vantaggio in qualità di specialista in automazione consiste nel fatto che disponiamo internamente di tutte le com-

petenze: collegamenti alle banche dati, valutazioni del consumo energetico, reti di comunicazione nell'azienda ma anche sui clienti tramite cosiddetti sistemi di monitoraggio o di accesso da remoto. In questo ambito abbiamo un vantaggio competitivo di diversi anni rispetto al costruttore di macchine tradizionale che, ad esempio, acquista un comando «pre-confezionato» e lo connette con una HMI (Human Machine Interface) standard. Da LCA la HMI viene sviluppata in modo specifico in base al cliente. Vi rientra una valutazione che riguarda l'intero impianto. La nostra HMI è un touch screen con il quale le informazioni sull'impianto possono essere comunicate a diversi livelli: a livello di utente che la gestisce (informazioni di prodotto: tipologia, numero di pezzi, percentuale di prodotti difettosi), a livello di responsabile di stabilimento (produttività, confronto per turno, pianificazione futura) e a livelli specifici per il software (lettura di salvataggi di errore ecc.).

La LCA quali applicazioni della digitalizzazione ha ad esempio?

Abbiamo degli impianti in cui i parametri di produzione vengono scritti su una banca dati e un software che valuta statisticamente i numeri. In tal modo viene documentata la gestione dei processi. Questa è un'applicazione tipica. Eseguiamo i controlli dei processi da qualche tempo mediante valutazione dei dati degli azionamenti e controlli visivi con l'ausilio di telecamere. Gli attuali dispositivi, primi fra tutti i tablet, offrono numerose possibilità di rappresentare e valutare questi dati.

I vostri clienti quanto sono evoluti a tal riguardo?
I nostri clienti rappresentano il motore di tutto. Forniamo molti servizi per l'indu-



stria automobilistica. Qui la tracciabilità dei dati, la valutazione della produttività e lo sviluppo dei processi sono molto importanti. La tracciabilità per questioni di responsabilità, la produttività per la pressione sui costi e lo sviluppo dei processi per il continuo miglioramento.

LCA è gestita dal titolare. Un vantaggio nell'attività dell'azienda?

Senz'altro! L'azienda è di mia proprietà ed è completamente autofinanziata. Ciò presenta dei notevoli vantaggi. Vediamo lo sviluppo aziendale come centrale, siamo molto più vicini all'azienda. Sia i collaboratori sia i clienti apprezzano questa gestione diretta e la solidità decisionale.

Com'è posizionata LCA sul mercato?

I nostri concorrenti in genere sono grandi aziende, spesso con diverse migliaia di collaboratori. Con la produzione di impianti di assemblaggio per moduli rilevanti ai fini della sicurezza, LCA lavora prevalentemente per una nicchia dell'industria automobilistica. Qui disponiamo di una posizione molto solida. Si tratta di grandi impianti speciali – impianti di assemblaggio che realizzano interi moduli dei quali sono necessari diversi pezzi all'anno.

«IL MERCATO SAREBBE SORPRESO SE NON AVESSIMO UNA CERTIFICAZIONE DI QUESTO TIPO»»

Il principale concorrente si trova in Germania. Grazie alle nostre «competenze di Industria 4.0» siamo però anche in grado di fornire un'offerta più allettante per i macchinari standard.



LCA Automation AG

In qualità di specialista nello sviluppo e nella costruzione di macchinari speciali per l'automazione, la tecnologia di processo ed elaborazione, l'azienda fondata nel 1972 rifornisce clienti OEM¹ internazionali dell'industria automobilistica, dei trasporti, alimentare e farmaceutica così come di numerosi altri settori. I clienti vengono affiancati dall'Engineering nel processo che va dalla costruzione, produzione, installazione fino all'assistenza. Circa 100 specialisti presso 3 sedi, nella sede centrale di Küssnacht a.R. così come in Cina e in Messico, forniscono supporto in tutto il mondo. LCA Automation AG è certificata SQS secondo ISO 9001.

www.lca-automation.ch

¹Original Equipment Manufacturer



LCA è certificata SQS secondo ISO 9001. Qual è il vantaggio che ne ricava l'azienda?

I nuovi clienti non necessariamente come prima cosa richiedono il certificato. Ma al nostro livello la certificazione è un presupposto fondamentale e rappresenta un riconoscimento. Nella nostra tipologia di attività e per le dimensioni della nostra azienda

«I NOSTRI CLIENTI SONO IL MOTORE DEL NOSTRO SVILUPPO»»

il mercato di fatto si stupirebbe se non potessimo esibire un certificato di questo tipo. La nostra concezione della qualità si caratterizza per un ulteriore elemento. Trasferendoci nella sede attuale abbiamo raggiunto un livello energetico completamente diverso: isolamento, assenza di climatizzazione, ombreggiatura automatica – la tecnologia per gli edifici ha un'impronta ecologica.

Quali sono i vostri clienti?

L'industria automobilistica, farmaceutica, del confezionamento e alimentare. Ecco un esempio: realizziamo impianti di assemblaggio per sistemi sterzanti che poi verranno impiegati in veicoli dei marchi Volkswagen, Audi, BMW, Mercedes, Ford ecc. Oppure i nostri clienti assicurano che noi consumatori possiamo sorseggiare un caffè che provenga da una capsula realizzata nel nostro impianto.

I vostri clienti come sfruttano le soluzioni di prodotto LCA?

Realizzano soprattutto grandi serie di moduli o componenti complessi. I sistemi sterzanti sono un esempio. Dietro ogni modulo si celano 2 megabyte di dati su come è nato lo

sterzo. Ciò va di pari passo con il numero di serie e garantisce al cliente la tracciabilità. Dai clienti nuovi riceviamo sempre più richieste per l'Engineering. In alcuni casi constatiamo che non esiste il capitolato oppure che è insufficiente. Allora proponiamo come primo passo un'analisi di fattibilità (tecnica e finanziaria). Già diverse volte abbiamo presentato un'analisi di questo tipo al cliente, che poi ha deciso di non realizzare ancora o di realizzare diversamente il progetto.

Per il momento LCA ha ancora l'immagine del costruttore di macchinari speciali, ma l'obiettivo è quello di posizionarsi come ditta di Engineering con la capacità di realizzare macchinari. Dobbiamo ancora acquisire questa fama continuando a lavorare sodo.

La sua prossima grande innovazione nella veste di leader di nicchia?

Al centro c'è il nostro monitoraggio. Si tratta dell'utilizzo della piattaforma di gestione e delle informazioni che vengono generate automaticamente sulla macchina (sensori, comando, misurazione di correnti e frequenze, prestazioni, momento torcente, numero di giri, tempo, consumo di energia ecc.). In tal modo viene generato un valore aggiunto per il gestore.

La prossima grande innovazione comprende la visualizzazione completa dello sviluppo del processo, in cui i dati CAD¹ vengono collegati a sequenze video riprese presso gli impianti. In tal modo generiamo una biblioteca che consente di comporre dati fotorealistici riproducendo la soluzione per il cliente come un filmato, addirittura con la possibilità di un'elaborazione digitale (cambiare prospettiva, realizzare movimenti per osservare le collisioni senza provocare danni, applicare modifiche agli im-

«LA GESTIONE DIRETTA E LA SOLIDITÀ DECISIONALE VENGONO APPREZZATE»»

pianti ecc.). Il cliente vede così come viene sviluppata la sua idea senza investire negli impianti e nei macchinari. Utilizziamo questa biblioteca anche nella formazione. Industria 4.0 significa, in ultima analisi, comprendere l'applicazione della configurazione in piani e incarichi di produzione direttamente implementabili e definirne i costi e i prezzi digitalmente. Noi siamo pronti.

¹computer-aided design



CEO dott. Christoph A. P. Rennhard, proprietario

Rowa Tunnelling Logistics AG, Wangen SZ

Collegiamo le competenze con il valore aggiunto

Galleria di base del San Gottardo, Crossrail London, Rohtang India: 3 esempi di tunnel, 3 luoghi di intervento di Rowa Tunnelling Logistics AG. E con la Galleria di Base del Brennero viene impiegata una novità di portata mondiale: il Rowatrain, lungo 50 metri, è un treno di rifornimento per il trasporto nel tunnel su pneumatici.



L'ingegnere meccanico dell'ETH Jürg Leuthold, responsabile dell'intero progetto Rowa, ci parla delle tendenze, delle tecnologie Rowa con valore aggiunto, della sicurezza e della qualità nella costruzione di tunnel su scala mondiale.

Signor Leuthold, l'elenco di referenze della Rowa è molto corposo. Come si acquisiscono progetti del genere?

Il committente è il più delle volte il settore pubblico. Per le costruzioni, costose per loro stessa natura, vengono emessi dei bandi pubblici con una procedura di presentazione. Già nella prima fase presentiamo un'offerta alle diverse ditte di costruzione. Ne deriva – uno o due anni dopo – la richiesta concreta di un'impresa di costruzione. Il processo è molto lungo e complesso. Non sono coinvolti solo imprenditori edili, bensì anche progettisti e naturalmente anche la committenza.

Nell'offerta concreta Rowa illustra al cliente in maniera precisa quale prestazione riceve per il suo investimento. Dobbiamo dimostrargli che può ottenere il ROI¹ desiderato per ogni progetto intrapreso. Sì, dobbiamo essere in grado di fornire determinate garanzie, ad esempio dichiarando il numero di trivellazioni per strato con i nostri macchinari. Vi rientra anche la garanzia sulla scadenza dell'ultimazione dei lavori. In tal modo il progetto diventa valutabile per il cliente.

In tutti i nostri progetti cerchiamo soluzioni innovative con un'importante meccanizzazione volta a un'ulteriore razionalizzazione con procedure migliorate. I clienti si affidano alla nostra capacità di implementare con successo metodi finora non noti, senza doverne pagare lo scotto.

La costruzione di tunnel ha un futuro?

Assolutamente sì! Ci sono 3 tendenze per le quali verranno sempre costruiti tunnel.

In primo luogo nell'ambito dell'ampliamento del trasporto su rotaia saranno progettati sempre più treni ad alta velocità fino a 300km/h. In questo range di velocità si possono gestire però pendenze solo fino allo 0,5%. Pertanto, i tunnel sono fondamentali per l'attraversamento di colline. Esempi: la Galleria di base del San Gottardo, la Lione-Torino, i progetti di TGV in Francia, tutti i treni ad alta velocità spagnoli. Tutti questi progetti riguardano impianti di linee ferroviarie in aree pianeggianti con tunnel.

In secondo luogo: un ampliamento delle capacità di trasporto all'interno di una città in molti casi è possibile solo tramite tunnel, in quanto le strade non sono più in grado di assorbire il crescente volume di mobilità. Esempi: a Parigi vengono investiti 30 miliardi di franchi in una nuova metropolitana. Londra sta espandendo in modo massiccio la sua «tube». A Barcellona, Milano ecc. sono in corso dei progetti simili.

In terzo luogo: lo sviluppo globale dell'energia idroelettrica, in particolare in India e in Cina, ma anche più vicino (centrale di Linth-Limmern, centrale della Unterinntal).

Di quali tecnologie si avvale Rowa?

Descriverò 3 applicazioni tipiche.

La prima: l'avanzamento con esplosivi come tecnologia originaria dell'azienda. La prestazione pionieristica in tale campo è stata la meccanizzazione. Ecco come funziona: con la trivella vengono eseguiti dei buchi per l'esplosivo, che saranno successivamente riempiti con materiale esplosivo e poi fatti esplodere. Il materiale che deriva dall'esplosione deve essere portato via quanto prima, la volta del tunnel deve essere messa in si-



Rowa Tunnelling Logistics AG

La PMI realizza sistemi logistici su misura per il cliente, tecnologicamente avanzati ed economici per l'edilizia sotterranea – dall'analisi al funzionamento a massima potenza. Rowa fa parte dei fornitori leader su scala mondiale di strutture a traino, impianti speciali per la messa in sicurezza di rocce, isolamento e ampliamento, sistemi logistici per l'approvvigionamento e lo smaltimento nonché Consulting ed Engineering. Dalla fondazione nel 1972 sono stati realizzati oltre 150 progetti. L'azionista principale è Alberto Belloli.

www.rowa-ag.ch

¹Return on Investment



Rowatrain

curezza. Abbiamo quindi sviluppato impianti caricabili che potessero procedere di pari passo con l'avanzamento. Il materiale viene portato via con nastri di trasporto. Questo principio è stato impiegato per la prima volta nella Galleria della Vereina, poi nella Galleria di base del Löttschberg, nella Galleria di base del San Gottardo nella tratta di Sedrun, nel Ceneri e ora anche in India.

La seconda: grandi impianti di trasporto per costruzioni di tunnel in tutto il mondo, ad esempio per la tratta lunga 16km della Galleria di Base del Brennero BBT SE. Oppure per il progetto del tunnel che collega Lione con Torino. L'aspetto complesso in questo caso: nel tunnel lungo 2,5km c'è una pendenza e una curva a S che «disturbano» il percorso lineare dei nastri di trasporto. Per questo in tale tratta è stato necessario inserire 2 «booster» come azionamento intermedio.

La terza: il Rowatrain, attualmente impiegato al Brennero. La particolarità di questa novità mondiale consiste nelle dimensioni enormi di questo treno, i cui 5 vagoni su pneumatici (non su rotaie) possono trasportare ingenti carichi (100 tonnellate) fino al rimorchio della trivellatrice. Il sistema di navigazione del Rowatrain si orienta autonomamente nel tunnel e riconosce gli ostacoli.

Stando alla documentazione, Rowa genera «un valore aggiunto per i clienti». In cosa consiste?

Il cliente si chiede: «Posso costruire il tunnel più velocemente, meglio, con costi minori, in un tempo minore, con meno persone? Quanto risparmio con l'impianto?». In sintesi, cerca il ROI del progetto. Rowa analizza queste domande, realizza un Engineering specifico per il progetto con appositi impianti. Questo è il pacchetto che forniamo.

L'effettivo valore aggiunto per il cliente consiste nella combinazione delle nostre competenze in materia di realizzazione di tunnel, costruzione di impianti e gestione di progetti. Questa combinazione è al tempo stesso la nostra USP². Il mercato lo apprezza. Gli impianti Rowa necessitano tuttavia di determinati dimensioni di progetto.

Quali vantaggi ottenete con le certificazioni SQS?

Per Rowa non ci sono dubbi. I certificati ISO 9001 e OHSAS 18001 sono un «must». Le certificazioni e gli audit fungono da specchio: consentono di osservare Rowa dall'esterno. Ne derivano impulsi di miglioramento. Poiché l'auditor SQS vede anche oltre il nostro settore, riusciamo a riconoscere le tendenze di altri ambiti. E questo è molto importante.

²Unique Selling Proposition

L'audit ci inorgolisce ogni volta in quanto in molti ambiti superiamo le aspettative attese. Gli audit vengono spesso svolti in cantiere, dove implementiamo il progetto alla pari. La direzione aziendale, talvolta anche il presidente del Consiglio di amministrazione, sono presenti in loco.

Voi siete certificati secondo OHSAS 18001. Qual è il livello di pericolo nella costruzione del tunnel?

La costruzione di tunnel rientra tra gli ambiti con il maggior tasso di infortuni. Il potenziale di pericolo è quindi elevato perché devono essere movimentati grandi carichi per lunghe tratte, nella fattispecie macchinari pesanti e oggetti di notevoli dimensioni. Il core business di Rowa consiste nell'«alleggerire» questi processi con la meccanizzazione. A tal fine, vengono identificati i punti di pericolo oggettivo e vengono pianificate misure di sicurezza da adottare nella gestione dei carichi. La pianificazione di efficaci misure di sicurezza fornisce in questo ambito un notevole supporto.

Le analisi dei rischi sono quindi sempre discusse in modo approfondito per ogni progetto: dall'offerta alla costruzione, dalla produzione all'implementazione e naturalmente anche per l'attività in corso. Queste analisi sono parte integrante della descrizione del ruolo di ogni committente.

Rowa è responsabile della sicurezza dei suoi impianti e prodotti. In questo ambito rientrano le esatte istruzioni per l'esercizio sicuro. Se in cantiere si riscontrano violazioni delle norme di sicurezza, il team del cliente viene invitato a rispettare le disposizioni. Heinz Jenni, amministratore di Rowa, è anche massimo responsabile della sicurezza dell'azienda.

Trivellatrice con rimorchio, centrale idroelettrica Linth-Limmern



VUE Associazione per un'energia rispettosa dell'ambiente

Elettricità ecologicamente sostenibile dall'energia idroelettrica – «naturemade»

Chi acquista elettricità dalle centrali idroelettriche con il marchio di qualità «naturemade star» versa 1 centesimo per chilowattora in un Fondo per provvedimenti di miglioramento ecologico. Tramite il fondo, in tutta la Svizzera sono disponibili 55 milioni di franchi per la valorizzazione delle acque. Saranno creati così nuovi habitat acquatici e terrestri per le specie animali e vegetali.

Le fonti energetiche indigene sono parte della nostra ricchezza. Il nostro approvvigionamento di elettricità è fondato principalmente sull'energia idraulica, che ha il vantaggio di gravare molto meno sul clima rispetto ad altri sistemi energetici. Ma ha anche uno svantaggio: il suo utilizzo influenza talvolta radicalmente sui corsi d'acqua. Le conseguenze sono particolarmente pesanti in Svizzera, dove la maggior parte dei fiumi maggiori sono già oggetto di prelievi d'acqua o di altri interventi. Per questo, il marchio di qualità «naturemade» si prefigge di minimizzare queste conseguenze negative e di promuovere una produzione di elettricità ecologicamente sostenibile dall'energia idrica.

Il marchio di qualità «naturemade» è conferito dal 1999 dall'Associazione per un'energia rispettosa dell'ambiente (VUE), che riunisce gli esponenti del settore energetico, delle organizzazioni ambientaliste, delle associazioni dei piccoli consumatori e dei grandi clienti commerciali. L'ampio sostegno di cui gode l'associazione permette di conciliare l'ecologia e la trasparenza con la redditività e la fattibilità pratica. A tale scopo è stato elaborato il cosiddetto «greenhydro standard»: un complesso di severi criteri di ecologia delle acque – sviluppato sulla base delle più recenti conoscenze scientifiche dall'IFADPA/Eawag (Istituto federale per l'approvvigionamento, la depurazione e la protezione delle acque) – che definisce i requisiti di base e istituisce un fondo ecologico.

Qualità dell'elettricità liberamente scelta dai consumatori

Nel decennio scorso la maggior parte dei fornitori svizzeri di energia ha modificato la propria offerta. Anziché limitarsi a rifornire la loro clientela, essi offrono una scelta di prodotti energetici. I consumatori hanno quindi la possibilità di scegliere personal-

mente la qualità dell'approvvigionamento energetico. Molti fornitori si spingono ancora un passo più avanti offrendo «di serie» elettricità da fonti rinnovabili. Tuttavia, solitamente alla clientela attenta agli aspetti ecologici è lasciata la possibilità di scelta. Oggi in Svizzera circa il 42% dell'elettricità fornita è ricavata dall'energia idroelettrica, ma di questa appena il 3,5% può essere certificata come ecologica. Nonostante la discussione sul clima abbia favorito una forte sensibilizzazione nei confronti delle energie rinnovabili, l'importanza dell'elettricità ecologica per la conservazione della biodiversità è nota solo a una piccola parte della popolazione.

Due livelli dello stesso marchio

Per garantire agli acquirenti di elettricità il rispetto dei criteri, il marchio «naturemade» è articolato su due livelli:

■ «naturemade basic» attesta l'impiego esclusivo di fonti energetiche rinnovabili. Esso prevede che almeno il 10% dell'energia sia ecologica e che il produttore attesti un miglioramento continuo della propria prestazione ambientale. «naturemade basic» rappresenta quindi la protezione climatica.

■ In aggiunta ai requisiti precedenti, «naturemade star» richiede l'impiego ecologico delle fonti rinnovabili: la tutela delle risorse naturali e degli habitat per l'uomo, la flora e la fauna. Per l'impiego dell'energia idraulica in particolare sono previsti criteri ulteriori. «naturemade star» rappresenta quindi la protezione climatica e la biodiversità. L'energia elettrica generata secondo i criteri di «naturemade star» è denominata «elettricità ecologica». Dalla vendita di questi prodotti, un centesimo per chilowattora è versato in un fondo per la valorizzazione ecologica che contribuisce a migliorare costantemente la situazione dei corsi d'acqua.

Un fondo per molteplici scopi

Il Fondo per i provvedimenti di miglioramento ecologico è parte integrante della certificazione «naturemade star» delle centrali idroelettriche ed è richiesto in aggiunta ai requisiti di base. Esso consente la valorizzazione costante dei corsi d'acqua sfruttati e dei loro bacini imbriferi, ad esempio tramite la creazione più naturale possibile di rive o la riat-

naturemade
basic!

VUE

L'Associazione per un'energia rispettosa dell'ambiente (VUE), con sede a Zurigo, è stata costituita nel 1999 e oggi conta 174 affiliati. La direttrice è Cornelia Brandes. La visione dell'associazione: raggiungere entro il 2050 il 100% di energie rinnovabili ed ecologiche in Svizzera. Ciò vale sia per la produzione sia per il consumo di energia.

www.naturemade.ch





© Foto: Jan Ryser, Pro Natura

tivazione dei vecchi corsi dei fiumi. Dalla nascita di «naturemade», nel fondo sono confluiti circa 55 milioni di franchi. Per ogni chilowattora venduto, un centesimo è versato nel fondo.

Piccolo contributo, grandi risultati

Per un'economia domestica media, il maggior costo ammonta ad appena tre caffè al mese. Affinché le generazioni future possano disporre di corsi d'acqua sani, occorre che il maggior numero possibile di consumatori opti per l'elettricità «naturemade star».

Rigorouso controlling del progetto

Il denaro raccolto dal fondo resta presso la centrale certificata. Il suo utilizzo è convalidato, pianificato e attuato da un organismo locale, costituito dal gestore della centrale, dalle autorità locali e dalle organizzazioni ambientaliste. I provvedimenti finanziabili non devono però mirare all'adempimento dei criteri del marchio di qualità e dei requisiti di legge.

Una delle esigenze prioritarie di «naturemade» è l'esecuzione professionale dei

progetti. I provvedimenti devono essere altamente qualitativi e sostenibili lungo tutto il ciclo: dalla pianificazione all'esecuzione, passando per il mantenimento fino alla comunicazione. Inoltre «naturemade» verifica annualmente l'impiego dei fondi.

La natura reagisce ai miglioramenti

Il contributo, seppur piccolo, di ognuno permette di fare grandi cose. Con i centesimi versati nel fondo si sono ottenuti già molti risultati in tutta la Svizzera. Alcuni esempi: valorizzazione ecologica di oltre 50km di corsi d'acqua e rive lacustri, riattivazione di una superficie pari a circa 200 campi di calcio e creazione di corridoi per animali di piccola taglia e selvatici nonché di passaggi per castori. I mezzi resi disponibili dal fondo sono stati investiti come segue (stato 2014): 24% per la creazione di nuovi corsi d'acqua, 34% per la rivitalizzazione di corsi d'acqua, 26% per la creazione, la rivitalizzazione o il collegamento in rete di habitat terrestri, 16% per provvedimenti vari.

La natura reagisce molto velocemente ai provvedimenti adottati. Ne è un esempio il

ritorno di varie specie in molteplici corsi d'acqua valorizzati, alcune delle quali sono addirittura nella «Lista rossa delle specie minacciate».

Chi certifica?

Spetta al Comitato direttivo della VUE decidere in merito alla certificazione degli impianti. Il Comitato è composto in modo equilibrato dai vari rappresentanti dell'industria dell'energia, delle organizzazioni ambientaliste e dei consumatori. L'audit degli impianti e dei prodotti è svolto da organizzazioni di certificazione professionali come SQS e da periti esperti.

Sono già 180 circa i produttori e i fornitori di energia che vantano uno o più impianti e prodotti certificati dalla VUE. Circa la metà di questi audit è stata svolta da SQS.

Statement da SQS

Dal 2000 anche SQS acquista l'elettricità ecologica «naturemade star». «Questo marchio rispecchia la nostra filosofia, poiché il modello di sostenibilità di SQS ci impone di agire nel rispetto delle generazioni di oggi e di domani», afferma il CEO di SQS, Roland Glauser. «È inoltre determinante che l'impiego dei mezzi sia evidentemente efficace».

Baumer AG, Islikon

«Cerchiamo di anticipare anziché imitare»

Realizzare e inviare documenti sensibili con codici PIN. Suscitare riscontri con la pubblicità creativa diretta. Le prestazioni di Baumer non potrebbero essere più variegiate. Eppure sono strettamente correlate. «La qualità è l'unione», afferma il CEO Daniel Jud.

Baumer era e rimane un'azienda a conduzione familiare. L'attuale famiglia titolare Jud gestisce l'azienda con la sua seconda generazione. Ha acquisito l'azienda nel 1978 nel corso di una soluzione di successione esterna della terza generazione della famiglia che l'ha fondata, i Baumer. Una classica soluzione per una PMI.

Signor Jud, la sua azienda è gestita da imprenditori. Da che cosa lo si denota?

In qualità di ex manager dell'industria farmaceutica e attuale imprenditore, riconosco innanzitutto una grande differenza nell'ottica di lungo termine e nelle decisioni snelle. In secondo luogo, l'identificazione dell'imprenditore con l'azienda è, per natura, molto più elevata, e questo vale senz'altro anche per i collaboratori. E infine l'impegno coinvolge tutti i livelli. La mentalità improntata al centro di profitto non prende piede.



Baumer AG, Islikon

150 anni di storia all'insegna dello sviluppo. Sotto la direzione del CEO Daniel Jud, la Baumer AG nel corso degli ultimi anni si è affermata come centro di competenza per i processi di documentazione. L'azienda certificata SQS opera con 40 collaboratori presso la sede di Islikon nei 3 ambiti di attività «Documenti, Dialogo e Processo» per i clienti dei settori industria, commercio e servizi.

www.baumer.ch

Pensando a lungo termine trasmettiamo sicurezza. Si avverte molto chiaramente. Ci si stima e conosce bene. C'è fiducia. La maggior parte dei nostri collaboratori lavora da noi da molti anni.

Tutto è iniziato 150 anni fa «sulle tracce di Gutenberg»?

Sì, nei primi decenni l'attività principale di Baumer era l'arte della stampa. Ma ben presto furono trovate continuamente nuove strade al di là della pura tipografia. Un illustre esempio che risale a diverso tempo fa è il «brevetto per i libri contabili con dorso in cuoio naturale» risalente al 1907. La spinta alle innovazioni era quindi sempre presente. Ancora oggi molti ambiamo a creare prodotti e servizi di grande utilità nella vita quotidiana.

Dopo il 1980 prese piede un riorientamento verso l'attività di mailing...

Con la produzione di moduli continui, supporti e ContiSnap la ditta Baumer ha operato molto a lungo nel settore amministrativo. Ma quando alla fine degli anni '70 comparvero le prime stampanti a laser, ci siamo approcciati alla lavorazione dei documenti e li abbiamo offerti sotto forma di moduli continui. Nel corso delle discussioni circa la «dematerializzazione» l'azienda si è poi concentrata sulla pubblicità diretta che stava assistendo a un boom. L'ingresso in questo mercato ebbe successo ma le nostre vendite furono sottoposte a una notevole pressione. Improvvisamente avevamo a che fare con una clientela completamente nuova. Siamo riusciti ad affermarci in alcuni settori e da allora siamo considerati lo specialista in questo ambito.

Quali riorientamenti strategici fondamentali si sono aggiunti da allora?

Abbiamo 3 ambiti operativi.

Documenti Baumer: qui produciamo i documenti per un mercato di nicchia. Vi rientrano ad esempio la produzione e l'invio di documenti per la sicurezza. Nell'invio dei codici PIN, Baumer è addirittura leader di mercato. E per gli ospedali realizziamo braccialetti per l'identificazione dei pazienti. I requisiti per il materiale in termini di resistenza, comfort e igiene sono molto elevati. Nello sviluppo di questi prodotti è di ausilio il nostro know-how specifico che viene impiegato per numerosi test.

Dialogo Baumer: qui sono richieste tutte le sfaccettature di un Dialogue marketing professionale. Per la clientela, in ultima analisi, conta il numero di riscontri ottenuto. E altrettanto vario dev'essere l'approccio verso il destinatario del messaggio. Vi rientrano la personalizzazione, l'elaborazione, i self-mailer, la boxmail, gli omaggi ecc. Sempre più oggi vengono condotte campagne cross-media, interconnesse a livello analogico e digitale.

Processo Baumer: questo servizio di outsourcing si concentra in prima linea sul processo che porta al prodotto. Il cliente beneficia del risparmio nella gestione del processo e della sicurezza offerta nella gestione dei documenti. Con apposite applicazioni gestiamo per i clienti le rispettive interfacce nella comunicazione IT, in particolare anche per il monitoraggio e la gestione dei documenti via Web.

Com'è posizionata Baumer sul mercato?

Siamo riusciti a svincolarci dalla pura attività editoriale e a riposizionarci in nuovi ambiti di attività. Intorno al Dialogue marketing e all'ambito dei documenti sono stati sviluppati molti servizi. Dietro a tutto ciò si cela un grande know-how. Ed è per questo che il valore aggiunto di Baumer non è facile da





copiare. Vogliamo avere costantemente a disposizione soluzioni creative e sicure che ci garantiscano l'esclusiva per un certo tempo.

«SI TIENE CONTO IN MODO SCRUPOLOSO DELLA PROTEZIONE DEI DATI»

Nella stampa digitale, Baumer ha ottenuto un profilo riconosciuto. Anche qui ci distinguiamo per affidabilità e qualità. Il **Processo Baumer**, in ultima analisi, ha acquisito la sua fama presso un gruppo di clienti esistenti.

Quali sono i vostri valori?

La trasparenza fa parte da sempre dei valori basilari dell'azienda a conduzione familiare. Questa è la base sulla quale noi costruiamo, e ci attendiamo lo stesso dai nostri partner commerciali. Inoltre fondiamo il nostro operato sulla disponibilità, su una mentalità positiva e sull'orientamento al futuro.

In questo scenario rientra anche l'apertura verso le opportunità che si presentano.

Baumer ha 4 certificazioni SQS. Per che cosa esattamente e perché?

Abbiamo iniziato con la SQS per la norma ISO 9001 nel 1993. Personalmente all'inizio ero piuttosto scettico per via delle dimensioni della nostra azienda. Nel frattempo faccio parte di coloro che approvano assolutamente il percorso intrapreso, nella fattispecie per via della sicurezza ottenuta nei processi. Difatti, in qualità di imprenditore e gestore di un'attività ritengo importante lavorare in base ai processi e che i nostri collaboratori abbiano un'approfondita conoscenza di tali processi. Nel corso delle revisioni e ricertificazioni possiamo inoltre crescere in termini di qualità, migliorandoci. I colloqui con gli auditor SQS riguardano anche la nostra gestione dei rischi.

In materia di ambiente nel 2003 in qualità di pionieri del settore abbiamo ottenuto il cer-

tificato FSC, la certificazione SQS secondo la norma ISO 14001 è seguita nel 2009. Ho deciso di intraprendere questo percorso da un lato perché determinati clienti richiedevano tale certificazione e dall'altro anche perché, in qualità di padre di famiglia, tengo conto anche della prossima generazione. In termini concreti, la nostra nuova azienda osserva i requisiti ambientali. Abbiamo investito molto nella tecnologia per gli edifici con il sistema basato su sonde di calore geotermiche che rinfrescano d'estate, riscaldano con il calore emesso dalle macchine per la stampa e molto altro ancora. Siamo riusciti a ridurre le emissioni di CO₂ del 70%. E ne andiamo fieri.

«DA NOI CONTA LA TRASPARENZA»

Per Baumer la protezione dei dati sensibili riveste un'importanza centrale. La certificazione «GoodPriv@cy®» si è resa quindi necessaria nel 2010. La decisione è avvenuta di nostra iniziativa, in quanto dobbiamo garantire una gestione corretta e sicura dei dati sensibili dei clienti. Siamo conformi sia alla protezione dei dati sia alla FINMA. E ciò ci rende appetibili per il mercato.

Il futuro di Baumer: che cosa assorbe l'imprenditore Jud maggiormente?

Dal punto di vista dell'economia aziendale, la digitalizzazione che avanza in tutti gli ambiti rappresenta a mio avviso il parametro per le nostre decisioni future. Quindi utilizziamo i canali digitali per promuovere i canali analogici. Oppure cerchiamo di ottenere un risultato ottimale nel settore pubblicitario mediante la combinazione di entrambi i canali. In qualità di rappresentante del settore nel Consiglio di comunicazione svizzero e membro della direzione dell'Associazione svizzera di Dialogue marketing, seguo gli sviluppi con particolare attenzione.



ABB Svizzera

«Collaboratori in salute rendono possibile il successo»

La sicurezza e la salute dei collaboratori sono decisive per la responsabilità dirigenziale in ogni azienda. Per ABB sono un dovere prioritario. Il suo sistema a tutela della salute e della sicurezza del lavoro orientato alla pratica, concepito per essere applicato in tutto il gruppo, è parte integrante della politica gestionale.

ABB deriva dall'azienda fondatrice Brown Boveri & Co. Fin dall'inizio, quindi da 125 anni, l'azienda si occupa di elettrificazione e automazione. Oggi ABB è una delle prime aziende al mondo nel settore della digitalizzazione di molti ambiti della vita. A renderlo possibile sono le innovative progettazioni ingegneristiche. «Non solo», afferma Remo Küry, direttore del reparto Sustainability & Security, «alla fine il nostro successo si basa sul rendimento dell'intera azienda. Per questo servono collaboratori

in salute e motivati. Senza dimenticare che i collaboratori in buona salute sono più produttivi in un ambiente di lavoro sicuro».

Sistema di gestione certificato come punto di partenza

La sostenibilità è un altro elemento imprescindibile nel gruppo ABB. E ciò si rispecchia nei valori applicati da ABB a livello globale con il tema chiave «Ambiente di lavoro sicuro e salubre, rispetto dei fondamenti giuridici, miglioramento continuo e sensibilizzazione dei collaboratori». La politica aziendale crea il quadro per il sistema di gestione integrato.

Sustainability & Safety

Remo Küry supporta i responsabili di linea di ABB Svizzera nell'esercizio delle loro responsabilità, spiegando così l'organizzazione: «In ogni unità dell'organizzazione sono designate risorse di competenza per la sicurezza del lavoro in base alle diverse situazioni di rischio. I rischi principali dell'azienda sono la sicurezza elettrica, i lavori in altezza e la circolazione stradale. A questi si aggiungono rischi chimici, protezione antincendio, prevenzione delle emergenze, evacuazione, sicurezza durante i viaggi e sicurezza in cantiere».

Concetto e misure sono la chiave del successo

ABB è riuscita a ridurre in modo evidente gli infortuni sul lavoro. Dal 2008 il «Lost Time Injuries Frequency Rate» è stato dimezzato, assestandosi al valore di 0,578 a fine 2015. Secondo Küry, la tendenza discendente è continuata nel 2016. «Purtroppo si verificano sempre molti eventi dovuti a «comportamenti errati involontari» sul posto di lavoro», spiega e aggiunge: «Sensibilizzazione, osservazioni sul posto, analisi



Remo Küry, Leiter Sustainability & Security

e controlling come pure comunicazione e idoneità sono strumenti importanti. L'«OHS Leadership Training» e il «Master Class Training» svolti in tutto il mondo con quadri superiori e medi creano il presupposto per ulteriori miglioramenti».

Di seguito 4 moduli d'esempio tratti dal programma della formazione:

Modulo «STOP» e «colloquio breve OHS»

«STOP» dimostra la resa di misure adatte a eliminare o ridurre pericoli. In primo piano vi è sempre l'eliminazione del pericolo, ad esempio con la sostituzione (S) di una sostanza pericolosa con una non pericolosa. Purtroppo ciò non è sempre possibile e

«L'ATTENZIONE RENDE SICURI»

quindi è necessario considerare una riduzione del rischio. Pertanto si devono attuare, in quest'ordine, misure di protezione tecniche (T), organizzative (O) e personali (P). Applicate infine tutte le misure tecniche, l'analisi degli infortuni sul lavoro rivela prevalentemente cause legate ai comportamenti. In un secondo momento è poi necessario integrare questi modi di procedere con un metodo opposto. Nel caso dei colloqui brevi OHS, in piccoli team i collaboratori indagano sui possibili effetti delle singole attività sulla loro salute. In gruppo analizzano criticamente il loro personale (P) modo di lavorare, affinché non possa accadere nulla a loro e ai loro colleghi. Se con queste riflessioni emergono altre inadeguatezze organizzative (O) o tecniche (T), queste vengono risolte subito. I team analizzano mese per mese una parte del loro processo di lavoro complessivo, passando così da soggetti interessati a soggetti partecipanti.

ABB

ABB Svizzera

ABB è un'azienda del settore tecnologico, leader a livello mondiale nei settori di prodotti di elettrificazione, robotica e azionamenti, automatizzazione industriale e reti di corrente con clienti nel settore dell'approvvigionamento energetico, dell'industria, ma anche dei trasporti e delle infrastrutture. Forte di una tradizione di oltre 125 anni basata sull'innovazione, ABB dà oggi forma al futuro della digitalizzazione industriale, dando impulso alla svolta energetica e alla quarta rivoluzione industriale. L'azienda opera in oltre 100 Paesi e conta un organico di 135 000 collaboratori circa, di cui 6 350 in Svizzera.

ABB è certificata da SQS conformemente alle norme ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

www.abb.com

Modulo «Fattori umani determinanti»

In questo modulo i collaboratori discutono modelli di comportamento umani e la loro diversa percezione, identificando cosa viene valutato pericoloso e cosa no. L'esperienza mostra infatti che la causa principale di infortuni non è rappresentata da elementi oggettivamente pericolosi, ma è legata per il 90% ad attività di routine non pericolose. Pertanto, sulla base di esempi pratici, i partecipanti al seminario esaminano come si realizzano i comportamenti errati involontari e quali sono le possibilità per evitarli. Tra queste rientra la sensibilizzazione verso i fattori determinanti come stanchezza, stress, rumore, formulazioni non leggibili o equivoche, informazioni mancanti o problemi personali e privati. In merito al comportamento umano Remo Kury afferma: «Anche nel settore della sicurezza è vero che il comportamento dei collaboratori è decisamente determinato dalla funzione di modello e di guida dei superiori».

Modulo «L'organizzazione accurata»

Secondo alcuni studi, le organizzazioni più affidabili vantano i migliori bilanci di sicurezza. Questa situazione viene raggiunta attraverso l'attenzione di tutti. È necessa-

rio riconoscere i segnali di pericolo che si presentano prima di ogni infortunio e introdurre misure per evitare l'evento. «Do not look the other way!» è un appello di comportamento importante.

Modulo «Safety Observation Tour (SOT)»

Review di audit e di gestione completano il circuito del sistema di gestione. Svolgendo un SOT, i superiori verificano il comportamento

«**GUARDARE CON ATTENZIONE, INVECE DI DISTOGLIERE LO SGUARDO**»

dei collaboratori a livello di sicurezza nel modo di lavorare. Per prima cosa si hanno un paio di minuti di osservazione, quindi segue un dialogo strutturato alla pari. Il superiore chiarisce il contesto con domande sulla situazione ed elogia ciò che merita. Quindi vengono identificati potenziali di miglioramento e concordate le misure adeguate.

Il SOT è un elemento importante della review di gestione. I risultati permettono deduzioni sugli effetti di istruzioni, formazioni e regolamenti, non da ultimo anche sul livello di maturità della cultura della sicu-



rezza di ABB. «Vogliamo migliorare costantemente», sottolinea Remo Kury, «pertanto è nostra responsabilità prestare attenzione ed essere vigili su noi stessi e sui nostri colleghi. Ogni giorno».





Associazione Svizzera
per Sistemi di Qualità
e di Management (SQS)

Bernstrasse 103
3052 Zollikofen
Svizzera

T +41 58 710 35 35
F +41 58 710 35 45
www.sqs.ch



Attualità SQS

Marchio Best Board Practice® per i consigli di amministrazione e di fondazione

L'Associazione svizzera per sistemi di qualità e di gestione (SQS), in collaborazione con Verwaltungsrat Management AG, offre già dal 2003 il marchio Best Board Practice®, che attesta che il lavoro, la composizione e l'organizzazione dei consigli di amministrazione e di altri organismi dirigenziali strategici soddisfano i requisiti di legge e i principi di good governance. Per venire incontro alle esigenze del mercato, i consigli di amministrazione e di fondazione anziché richiedere le tradizionali valutazioni ricorrenti (ogni tre anni, con assegnazione del marchio) possono ora optare in alternativa per una valutazione unica (valida un anno, con certificato).

Contatti:

Hubert Rizzi, Tel. +41 58 710 33 67
hubert.rizzi@sqs.ch, www.sqs.ch
Silvan Felderesso., Tel. +41 41 211 33 88
info@vrmanagement.ch
www.vrmanagement.ch



Per la vostra agenda 2017



Giornata degli alimenti Schweizerhof Lucerna giovedì 30 marzo 2017

Il principale convegno specialistico svizzero sulla sicurezza alimentare verte sul «rischio». Imprenditori, dirigenti e specialisti del settore alimentare si confrontano, sulla base delle relazioni di rinomati esperti, sugli sviluppi e sulle conoscenze più recenti, in un'ottica pratica, competente e lungimirante.

Prenotatevi:

Informazioni e iscrizione
www.lebensmitteltag.ch



Giornata della qualità svizzera 2017 Kursaal Berna mercoledì 10 maggio 2017

La rivoluzione digitale ha avviato un processo di trasformazione radicale dell'economia svizzera. Le nuove idee spiccano il volo con prestazioni ben al di là dei consueti vantaggi di prodotto, affascinando clienti e mercati. Le questioni che ne emergono sono trattate da prestigiosi relatori durante la Giornata della qualità svizzera: Come reagisce

l'economia a queste opportunità? Come cambiano i processi e i sistemi? Quali esempi dimostrano la sorprendente abilità di creare nuove dimensioni della qualità da parte di imprese svizzere solide e dotate di forza innovativa digitale?

Estratti delle relazioni

- Dr. Joël Luc Cachelin, direttore www.wissensfabrik.ch e autore
- Josef Maushart, CEO del gruppo FRAISA, www.fraisai.com
- Prof. Dr. Ing. Gerald Winz, docente di gestione della qualità alla scuola universitaria di Kempten

Prenotatevi:

Informazioni e iscrizione
www.tagderschweizerqualität.ch

Altri eventi e seminari su www.sqs.ch/Eventi/Corsi di formazione



printed in
switzerland

SQS-GLOBAL Flash

Redazione: Ursula Schlatter
Consulente di redazione: Prof. Max W. Twerenbold