

GLOBAL Flash



In questo numero ■ Trasformazione ■ Giornata della Qualità Svizzera ■ Certificati SQS a livello internazionale ■ USZ: Un sistema all'insegna della gestione energetica ■ P.S.A.: Mega eventi, mega sicurezza ■ CST: Merci sulla metropolitana svizzera! ■ Trisa: L'unione scatena una forza immensa ■ Agathon AG: Verso la strada del successo ■ atelier ww: Qualità non solo accennata ■ Attualità SQS

Trasformazione



Cari lettori e lettrici

La digitalizzazione ha raggiunto l'economia e la società. Visto che non possiamo sfuggirle, dobbiamo affrontarla. Indipendentemente dall'approccio, che sia cauto e prudente o coraggioso ed energico, sono comunque gli imprenditori a doversi cimentare sia a livello di penetrazione che di assimilazione. Decisamente favoriti sono coloro che, obbligatoriamente, devono adeguare il loro modello aziendale per rimanere concorrenziali, ma c'è anche chi fa da apripista per affrontare la questione in maniera proattiva. Tra questi emergono le PMI più innovative.

Molti clienti SQS sono già «avanti» in questo processo di trasformazione, sapendo adeguare i loro sistemi in maniera appropriata. A tal proposito possiamo notare che, in questo processo di trasformazione, riescono a porsi obiettivi importanti quali:

- Creare le premesse tecnologiche grazie agli investimenti operati in un'adeguata infrastruttura ICT.
- Riconoscere la necessità di affidarsi a specialisti del software (programmatore) in grado di personalizzare il lavoro.
- Mettere i loro collaboratori nella condizione di utilizzare i tool forniti, perché la digitalizzazione riguarda tutti.
- Disporre di collaboratori ben formati che possano ottimizzare l'utilizzo di infrastruttura e software nella misura in cui hanno anche il piacere di utilizzarli. Solo ciò di cui si è convinti è in grado di dare soddisfazione e procurare piacere.

La formazione si attua efficacemente solo nella condivisione. Questo è ciò che ci insegna l'esperienza. La responsabilità naturalmente è solo del capo. Di chi altrimenti?

Roland Glauser, CEO di SQS

Giornata della Qualità Svizzera, maggio 2017

La nuova dimensione della qualità

In che modo le aziende superano il processo di trasformazione digitale in economia e nella società? Sono circa 300 i partecipanti che ne discutono presso il Kursaal di Berna, sotto la guida dei presidenti di SQS e SAQ – rispettivamente il dott. Xavier Edelmann e Ruedi Lustenberger.

Con la relazione «Le nuove dimensioni della direzione verso le nuove dimensioni della qualità», il Dr. Joël Luc Cachelin, autore di libri e fondatore della Fabbrica del Sapere, ha presentato un prospetto completo delle esigenze e delle possibilità future.

È un dato di fatto: i segnali del tempo vengono ormai riconosciuti. Non solo i grandi gruppi internazionali bensì anche un considerevole numero di piccole e medie imprese sono impegnate nella realizzazione di sistemi di gestione allineati con le nuove esigenze, a fronte delle quali, passo dopo passo, si stanno muovendo con la creazione di nuovi modelli.

Come tutto questo venga messo in pratica e quali ampie conseguenze la digitalizzazione possa avere, è stato concretamente dimostrato da Josef Maushart, CEO e proprietario di Fraisa AG. L'imprenditore modello di Soletta non solo vuole digitalizzare ma lo vuole fare con un approccio di tipo «olistico» e sta riscuotendo grande successo. La digitalizzazione supporta Fraisa per esempio nel management della complessa gamma di prodotti, nella gestione totale dell'impiego degli utensili, nella rigenerazione confor-



Best Practice: esperienza vissuta di Josef Maushart

me all'originale di utensili a circuito chiuso come pure nel controllo di produzione e nello stoccaggio grazie al supporto di robot, nel «predictive service» e altro ancora. Afferma convinto: «avviare il processo di trasformazione digitale è un compito direttivo di prim'ordine e io, come imprenditore, ne ho la completa responsabilità».



Essere certificati SQS a livello internazionale – per l'impresa a 360°!

Numerose imprese con filiali all'estero decidono per la certificazione SQS centralizzata dei loro sistemi di gestione. Cosa li spinge a questo? Ascoltiamo il parere dei responsabili in carica di tre aziende operanti in tutto il mondo e di René Wasmer, vice CEO in SQS.

Già da anni, alcune delle aziende certificate a livello internazionale sono in effetti presenti sul mercato globale con un significativo numero di siti. Col passaggio al nuovo millennio, l'internazionalizzazione delle imprese svizzere ha registrato un'ulteriore crescita, anche in ambito PMI. Le aziende si aprono verso mercati nuovi ed emergenti, ottimizzano l'accesso al mercato e la vicinanza ai clienti, sfruttano le possibilità offerte dalla divisione del lavoro globale o intraprendono collaborazioni in partnership e promuovono lo sviluppo di tecnologie per poter ampliare il raggio di mercato.

I vantaggi di una certificazione internazionale nata in Svizzera

Secondo René Wasmer, tutti questi sviluppi finiscono per contagiare anche i



sistemi di gestione impiegati a livello globale nonché la gestione di processo di tutte le singole strutture aziendali, cosa peraltro a lui nota grazie alla sua pratica internazionale. «Il superamento di questa trasformazione viene essenzialmente agevolato da una certificazione di matrice svizzera».

Secondo René Wasmer, i vantaggi in primo piano sono tre, più precisamente:

Primo: gestione professionale del progetto oltre confine da parte di un unico soggetto fornitore del servizio, che sollevi l'azienda da mansioni dispendiose in termini di tempo e legate ad amministrazione, coordinamento e programmazione.

Secondo: visione complessiva dell'organizzazione e dei processi aziendali grazie ai team di audit SQS, sia a livello globale che locale. Ciò significa venire a conoscenza diretta ed immediata degli assi strategici prioritari che quindi possono essere verificati in modo sicuro e mirato in fase di attuazione locale.

Terzo: infine affidabilità ed esperienza pluriennale di SQS nelle vesti di partner di certificazione anche a livello di certificazioni globali.

Questi sono i requisiti cui si ispira specificamente il nostro modello aziendale.



René Wasmer

Rapporto costi/benefici attentamente ponderato

Le aziende che hanno deciso di gestire la loro presenza sul mercato internazionale secondo questo modello di certificazione hanno attentamente ed ampiamente ponderato il rapporto costi/benefici. La più ampia preparazione richiesta a livello di programmazione e la più ampia partecipazione in termini di attività di spostamento sono parte di questa valutazione. Così commenta René Wasmer: «È così. La direzione deve rassegnarsi a farsi carico di maggiori spese di viaggio a seguito della possibilità di trarre beneficio direttamente da meccanismi già consolidati, da una maggiore conoscenza di partenza del sistema di gestione con gli auditor e da spese di amministrazione inferiori grazie alla presenza di un partner in grado di fornire un servizio unico e completo». E finisce: «La premessa sta nel poter contare su un sistema di gestione funzionante ed efficace che abbia ottenuto la certificazione, indipendentemente dal fatto che ciò sia avvenuto localmente in modo autonomo o in quanto parte di un sistema di gestione globale».

Ecco ciò che pensano al riguardo i responsabili della qualità

De Diep, Capo Special Standards Management, Global Audit Planer, Clariant International Ltd.
«Clariant è una delle aziende leader mondiale nel settore della chimica specializzata. Processi e norme vengono armonizzati a livello globale e supportati da un sistema di gestione unificato. Grazie al suo sistema di audit integrato, SQS ci offre una soluzione personalizzata in grado di monitorare e controllare i sistemi in maniera efficiente, pratica e realistica».

Armin Niederer, Capo Process + Quality Management, Huber+Suhner AG

«La certificazione aziendale SQS ci consente di sottoporre ad audit tutte le norme interessate mediante l'applicazione di criteri uniformi. La qualità dei nostri prodotti, fortemente ed essenzialmente condizionata dalla qualità dei nostri processi, è per noi priorità assoluta. Grazie alla collaborazione con SQS siamo in grado di garantire gli elevati standard di qualità aziendale a livello globale».

Martin Köppel, Vicepresidente, Responsabile Quality Management, Schaffner Group

«SQS è in grado di far fronte alle nostre molteplici esigenze in maniera totalizzante. Gli auditor conoscono bene il nostro sistema globale e possono sottoporlo ad audit in ogni sito con tempestività. Le valutazioni effettuate con grande professionalità ci consentono uno sguardo differenziato e quindi offrono un aiuto prezioso nel processo continuativo di miglioramento del gruppo Schaffner».

Ospedale universitario Zurigo – USZ

Un sistema all'insegna della gestione energetica per praticare l'efficienza

In soli otto mesi di preparazione, nel gennaio 2017, l'ospedale universitario di Zurigo (USZ) è riuscito a certificare con SQS il sistema di gestione dell'energia secondo la norma ISO 50001. Notabene: primo ospedale svizzero! Alla base della certificazione un'idea accuratamente realizzata con il supporto di obiettivi chiari e precisi e l'impegno totale del team energia USZ.

Il consumo energetico ospedaliero è elevato: in inverno, l'USZ riscalda quotidianamente oltre 50 edifici collocati sulla propria area ed alimenta 350 impianti di ventilazione volti a garantire la giusta temperatura nei diversi ambienti. Le apparecchiature ospedaliere sono fonte di ulteriore consumo di corrente elettrica – dagli strumenti high-tech della radiologia ai veicoli elettrici per il trasporto dei pazienti fino ad arrivare agli apparecchi frigoriferi dei laboratori. La cucina dell'ospedale e l'impianto di sterilizzazione centralizzato richiedono quotidianamente calore in forma di vapore caldo mentre l'illuminazione e la ventilazione si sono rivela-

ti essere i maggiori «divoratori di energia». Si è calcolato che il consumo energetico annuo complessivo dell'USZ è pari a quello di 8000 abitazioni monofamiliari, ovvero all'1,5% ca. del consumo energetico dell'intera città di Zurigo. Il grande consumatore USZ soddisfa questo elevato fabbisogno ricorrendo interamente (100%) all'elettricità verde prodotta dall'energia idroelettrica.

Imposizione di limiti energetici di sicurezza

Grazie ai miglioramenti apportati alla gestione energetica, dal 2012 l'USZ è stato in grado di risparmiare tre milioni di franchi. Renate Gröger, direttore di struttura, intende migliorare ulteriormente questo risultato: «in quanto grande consumatore di energia, già da dieci anni l'ospedale universitario si è posto l'obiettivo di migliorare costantemente l'efficienza energetica degli impianti, i prodotti e i servizi. A tal scopo si è attivato



mediante margini di sicurezza per prevedere un incremento dell'efficienza energetica nel periodo 2008–2020 pari al 20%».

L'efficienza energetica genera una «win-win situation»

«La gestione sostenibile dell'energia rappresenta per noi un punto di massima priorità» afferma Renate Gröger. «Ci piacerebbe figurare tra i migliori ospedali della Svizzera ed essere per tutti un esempio in questa direzione». La politica energetica dell'USZ è contrassegnata in egual misura da considerazioni ecosostenibili, tenuto conto, non da ultimo, che non solo l'USZ ma anche l'intera società finirebbero per trarre beneficio dall'eco-sostenibilità e dai costi di gestione



**UniversitätsSpital
Zürich**

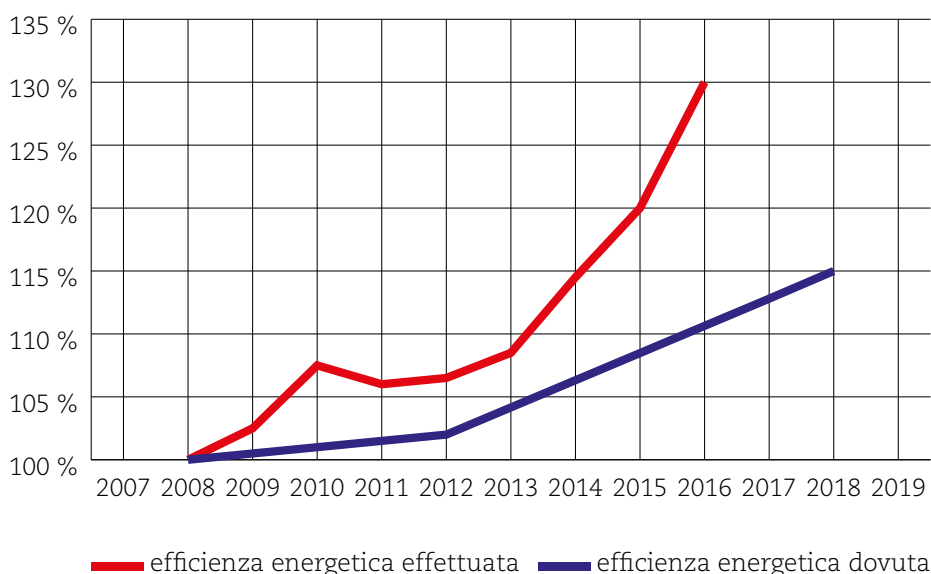
USZ

All'insegna della ricerca più avanzata, l'Ospedale Universitario di Zurigo (USZ) con le sue 44 cliniche ed istituti tratta ogni anno circa 41000 pazienti degenti e 570000 pazienti esterni. Alcuni numeri al riguardo:

- 7800 collaboratori provenienti da 87 nazioni e 120 professioni
- Ca. 1400 medici (donne e uomini) e scienziati
- 2500 infermieri
- 800 tecnici sanitari e terapeutici
- 2000 collaboratori in ambiti non medici
- Oltre 200 apprendisti e oltre 420 studenti impegnati nella formazione professionale

www.usz.ch

USZ – Sviluppo dell'efficienza energetica



inferiori. La conseguente efficienza energetica infatti è di per sé conveniente: se da un lato abbate i costi per energia e calore, dall'altro i progetti dedicati all'aumento dell'efficienza energetica generano disponibilità di fondi e sovvenzioni. Tre sono i progetti ad oggi realizzati: un progetto per l'ottimizzazione operativa, un altro per la sostituzione delle pompe di riscaldamento e ventilazione e quello attualmente in corso per la sostituzione dei motori di ventilazione.

Obiettivo ampiamente superato

L'USZ ha sottoscritto un accordo con le autorità del cantone di Zurigo in base al quale si è impegnato a ridurre il consumo energetico annuo medio del 1,5% nel periodo compreso tra il 2009 e il 2018; ebbene, osservando la grafica relativa ai risultati raggiunti al termine dell'anno 2016 si nota che l'obiettivo è stato ampiamente superato (confronta la grafica).

160 progetti in portafoglio

Il forte incremento dell'efficienza energetica è stato possibile grazie all'impegno assunto dalla Direzione USZ a decorrere dal 2012 nell'ambito della propria gestione energetica mediante l'adozione di 160 provvedimenti finalizzati a migliorarla da un punto di vista operativo. «L'effetto più significativo è stato raggiunto dai tre progetti sopra menzionati» dichiara Raphael Wicky, Responsabile Energia. «Nell'ambito del primo progetto sono stati ridotti i tempi di funzionamento di luci, dispositivi di ventilazione e di riscaldamento mediante l'utilizzo ad es. di rilevatori di luce diurna, di sistemi di controllo dell'illuminazione all'interno degli impianti centralizzati degli edifici nonché grazie alla riduzione dei tempi di funzionamento dei sistemi di aerazione nei corridoi, ed altro ancora. Nel secondo progetto sono state sostituite le pompe di circolazione per gli impianti di riscaldamento. Le nuove pompe sono ora controllate da convertitori di frequenza che consentono un risparmio fino al 80% rispetto ai modelli precedenti. Il terzo progetto invece, attualmente in fase di realizzazione, riguarda la sostituzione dei motori di ca. 350 impianti di ventilazione».

Team progetto interdisciplinare

L'USZ ha operato un attento esame delle proprie possibilità di intervento in ambito energetico e ha stilato un piano d'azione che verrà realizzato negli anni futuri gradualmente attraverso varie fasi di applicazione. Nella gestione energetica operano

esperti provenienti da diversi ambiti che, sistematicamente, lavorano per rendere accessibile il potenziale di riduzione del consumo energetico. Punto di partenza sono i progetti elaborati dal Responsabile Energia in carica o dal «gruppo lavoro energia»; la realizzazione vera e propria viene poi seguita dai diversi responsabili di progetto delle direzioni «Esercizio» e «Immobili» o dal Responsabile Energia. Alcuni provvedimenti possono anche essere adottati direttamente dal dipartimento «manutenzione», tenuto conto del notevole know-how pratico di cui l'USZ dispone in questo settore.

L'Energia al centro dell'attenzione di tutti i collaboratori

Non solo gli esperti ma anche tutti i collaboratori dell'USZ sono coinvolti dal programma di gestione energetica. «Per buoni motivi», sottolinea il Responsabile Energia in carica, Raphael Wicky: «Tanto per fare un esempio: circa il 50% di tutti i PC e il 95% di tutte le stampanti non vengono mai spente. Se invece si prestasse attenzione nel farlo, l'ospedale avrebbe un risparmio annuo di costi pari a ca. 230 000 franchi». Già dal loro primo giorno di lavoro, i nuovi collaboratori vengono messi a conoscenza dell'esistenza di un programma di gestione energetica e tutto il personale viene continuamente informato e sensibilizzato a tal proposito, sia via Intranet con «consigli sul risparmio energetico», sia con la rivista interna «PULS» o ancora mediante iniziative d'informazione mirate. Un indirizzo dedicato

di posta elettronica consente a tutti i collaboratori di poter facilmente comunicare novità in termini di occasioni/possibilità/idee di miglioramento. Raphael Wicky a tal proposito: «Tutti utilizzano l'indirizzo, indipendentemente dalla tipologia professionale».

I collaboratori del servizio tecnico sono, naturalmente, quelli in grado di fornire il contributo più significativo, in quanto addetti, sul posto, all'osservazione e manutenzione quotidiana degli impianti. «Per il direttore responsabile di questo servizio, Sven Geissler, la certificazione SQS secondo la norma ISO 50001 rappresenta quindi un ampio successo e la giusta ricompensa all'impegno dimostrato da tutti gli addetti coinvolti».

8 mesi per il certificato SQS

La decisione di certificare risale a maggio 2016. Raphael Wicky: «Fino al momento della certificazione, avvenuta agli inizi del 2017, sono stati quindi necessari 8 mesi per portare a termine questo progetto. Tutto è andato liscio anche perché partivamo da basi sicure, visto che è dal 2012 che esercitiamo una gestione energetica. Semplicemente, è stato importante lasciarsi guidare ed accompagnare da esperti specialisti dell'Energia e contare sugli occhi esterni ed indipendenti degli auditor SQS. In questo modo siamo riusciti a configurare processi e contenuti, finalizzando tutto al raggiungimento degli obiettivi. Il successo rende orgogliosi ma anche impegna ed obbliga ad osservare costantemente da vicino».



Private Security Agency GmbH (P.S.A.), Baar

Mega eventi, mega sicurezza

Sicurezza, protezione e prevenzione sono l'ambito di attività di Private Security Agency. Le sue competenze chiave trovano tra l'altro espressione in occasione di grandi eventi. Esempi attuali del 2017 sono la Festa federale di Jodel, Open Air Gampel e Zermatt Unplugged.



Fabian Kurzawa, CEO



Private Security Agency P.S.A.

Da oltre 15 anni P.S.A. è attiva nel settore della sicurezza e sorveglianza; gestisce grandi e piccoli eventi, garantisce prestazioni di tutela della sorveglianza per le aziende, pattuglia comuni e gestisce la protezione personale a mano armata o disarmata. Molti anni di presenza sul mercato e costante ricerca di miglioramento ha portato a un portafoglio solido con grande fedeltà dei clienti. Il cuore di P.S.A., con sede a Baar, vanta la presenza di 7 collaboratori che, in team con altri soggetti fornitori di servizio, operano con la precisa volontà di soddisfare i loro clienti per ogni incarico ad essi affidato.

www.priseca.ch

Secondo le stime, in Svizzera esistono circa 1 000 società dedite alla sicurezza, dalle più svariate dimensioni. Secondo quanto riportato dall'associazione di categoria sono 20 000 i dipendenti sul territorio. Tuttavia continuano a mancare norme e profili professionali uniformi. Secondo Fabian Kurzawa, direttore generale di P.S.A., la sua PMI si è ben affermata in un mercato così competitivo. Ciò grazie ad un'esperienza pluriennale nel settore della sicurezza, ad soluzioni ben ponderate, alla certificazione di qualità e alla continuità nelle prestazioni. GLOBAL Flash lo ha intervistato.

Signor Kurzawa, cosa c'è di «mega» in questi grandi eventi nel Vallese?

In quanto azienda privata dedicata alla sicurezza, nel Vallese siamo inseriti nel concordato della polizia della Svizzera Occidentale. Il 2017 sarà contrassegnato da 3 grandi eventi, per la precisione «Zermatt Unplugged» in aprile, con oltre 30 000 visitatori in 5 giorni; la «Eidgenössisches Jodlerfest» (Festa federale di Jodel) a Briga-Glis con oltre 150 000 visitatori in 4 giorni, ed infine la «Open Air Gampel»

a Steg, con oltre 100 000 visitatori in 4 giorni. Bisogna aggiungere che questi eventi non potrebbero essere più diversi non solo per il tipo di manifestazione ma anche per topografia: Zermatt è una graziosa e rinomata località di montagna con stradine strette e tortuose; la Festa federale di Jodel si snoda nella città di Briga-Glis mentre l'Open Air Gampel occupa uno spazio aperto di 28 ettari.

Quali sono le sfide che ne derivano?

Ogni grande evento pone esigenze di sicurezza completamente diverse, alla cui base vi sono sistemi di allerta rapidi, funzionanti e in collaborazione con la polizia. Zermatt può contare su una soluzione già sperimentata e provata. Requisiti fondamentali sono la sicurezza antincendio, la sicurezza delle vie di fuga, l'attenzione a situazioni particolari, come quelle previste per un tendone da circo. A Gampel, seguita da P.S.A. da 13 anni, devono essere gestiti invece gli arrivi e le partenze delle persone con i pullman, definite le linee di intervento sul terreno interessato dalle tende, tenuti sotto controllo i cavi di corrente ad alta tensione, controllati attentamente i punti di accesso, esercitato il controllo sul pericolo di furti e tensioni e, particolarmente importante, monitorata la situazione meteorologica. La festa di Jodel decentralizzata richiede una gestione attenta del flusso di visitatori presso e tra i tre luoghi di esecuzione. Per tutti e tre gli eventi P.S.A. ha potuto impegnarsi tempestivamente nella pianificazione.

E il compito più difficile?

La sfida più grande per tutti gli attori consiste nell'integrarsi, con soluzione di continuità, con la squadra di polizia addetta alla sicurezza.



za, il corpo dei vigili del fuoco, i servizi sanitari e i servizi di trasporto. Nel Vallese queste interazioni funzionano in maniera esemplare. Le squadre vantano perizia e presenza costante. Ciò genera fiducia. In casi estremi viene impiegato anche lo stato maggiore.

In presenza di così tanti attori, le relazioni sono parte del programma. Come vivete la cooperazione?

In queste occasioni polizia, corpo dei vigili del fuoco, sanità e security remano nella stessa direzione. Fa piacere constatare che generalmente questi specialisti collaborano bene sul posto, senza difficoltà e in modo altamente professionale. Noi, in particolare, abbiamo il vantaggio di poterci avvalere delle informazioni e valutazioni della polizia. Naturalmente, durante eventi di questo tipo possono anche verificarsi situazioni problematiche, come nel caso in cui gli organizzatori non rispettino le fasce orarie e le indicazioni/scadenze di pianificazione prescritte. Poiché il nostro lavoro implica il rispetto di molte leggi, riteniamo questi aspetti di fondamentale importanza. Nel 60 – 80% dei casi gli incarichi vengono assegnati con un tetto di spesa, aspetto questo non del tutto sgradevole perché è qui che entra in campo la nostra flessibilità e creatività. La questione diventa delicata se il tetto di spesa previsto non consente un impiego sostenibile di materiali e manodopera. Se non possiamo garantire la sicurezza delle persone o degli eventi a noi affidati, rinunciamo al mandato.

Cosa potete promettere ai clienti?

La sicurezza assoluta non esiste. Il motto è: programmare e prevedere tutto quanto



possibile ed immaginabile al fine di riuscire a garantire la sicurezza. Insieme al cliente definiamo, in base alla specificità di progetto, gli impegni che ci assumiamo. La formula è: «obiettivo – soluzione – percorso». Il nostro contributo consiste nella progettazione ma anche nella puntualità, disciplina e precisione nella realizzazione del servizio. Da ciò derivano buona collaborazione, fiducia e lealtà. Quanto promesso, viene mantenuto, il tutto disciplinato da contratti chiari ed inequivocabili. L'obiettivo è la garanzia di una sicurezza unica e a tal scopo è stato creato un polo di competenza «auf-sicher.ch». In risposta ad ogni domanda viene redatto uno studio di fattibilità, comprensivo di un'analisi del rischio. Ciò serve alla tutela sia dei collaboratori che all'impresa.

P.S.A. ha una doppia certificazione SQS...

Si, la prima spinta alla certificazione emerse nell'anno 2011 quando l'Open Air Gampel affidò alla ditta Schnydrig Consulting GmbH l'incarico di stilare un progetto di sicurezza con l'elaborazione di un piano di emergenza. In questo modo riuscimmo a farci l'idea di un sistema in grado di funzionare al meglio sul posto. E fu allora che comprendemmo la necessità anche per la nostra azienda di una certificazione SQS, conforme agli standard ISO 9001 e OHSAS 18001, che le avrebbe sicuramente recato vantaggi.

Nel 2014 ci rendemmo conto anche della necessità di apportare modifiche fondamentali alla struttura aziendale per far fronte alle richieste crescenti e i miglioramenti continui: fu così che decidemmo definitivamente a favore di un sistema efficiente di qualità e sicurezza. Schnydrig realizzò P.S.A. fondandola su un sistema di gestione (IMS) conforme a ISO 9001 e OHSAS; dopo solo 6 mesi ottenne la certificazione da SQS che da allora viene considerata come guida per la quotidiana gestione di lavoro. Ci consente di misurare

le prestazioni, incrementare i tempi di reazione e ci conduce a sensibili miglioramenti. Inoltre i collaboratori traggono vantaggio dal filo diretto con la direzione.

Sicurezza dal sistema?

È proprio così. I clienti fanno riferimento per tutto ad un unico fornitore. È da questo sistema che parte e si attua interamente la nostra forza – un sistema orientato al cliente; i collaboratori traggono inoltre vantaggio da una maggiore responsabilità ed un maggior raggio d'azione, grazie al fatto che i confini direttivi sono espressamente definiti. Tutti noi puntiamo al medesimo scopo, e questo stesso obiettivo viene posto al centro della nostra attenzione. Non ultimo quindi il fatto che la percentuale di rotazione del personale in P.S.A. risulti inferiore al 10%.

La stragrande maggioranza dei fornitori nel settore non è certificata; nonostante la premessa di molti appalti preveda la certificazione, questa non costituisce ancora un argomento di mercato. Internamente a P.S.A., la certificazione conforme allo standard OHSAS 18001, ha rappresentato un passo volto a soddisfare e a garantire la sicurezza dei collaboratori, con conseguente e ultimo beneficio per la prestazione ed il servizio.



Maxi progetto »Cargo sous terrain«

Merci sulla metropolitana svizzera! A partire dal 2030?

A decorrere dall'anno 2030, l'intero sistema logistico «Cargo sous terrain» (CST) cercherà di rendere il trasporto merci in Svizzera più efficiente, affidabile e sostenibile. Tale progetto coinvolgerà attivamente SQS con l'insediamento di Felix Müller nel consiglio di amministrazione di CST.

L'intero sistema logistico Cargo sous terrain (CST) ha le caratteristiche di una «rete logistica» per il cui funzionamento risultano determinanti tre pilastri essenziali.

Tre aspetti tra loro collegati

1. Un sistema a galleria che funge da «Backbone», ovvero una spina dorsale volta a garantire il trasferimento di merci tra i nuclei urbani cittadini e i centri logistici.

2. Una logistica cittadina (logistica «City») in scala per la distribuzione capillare di merci nelle città (l'ultimo miglio della logistica ovvero, per così dire, il «collegamento con casa»).

3. Un controllo informatico all'avanguardia per i flussi di merce, grazie all'impiego dell'intelligenza artificiale e allo sfruttamento delle possibilità offerte dal cosiddetto sistema «Internet of things», automatizzato e collegato in rete.

Conferma della fattibilità

A fine 2016 uno studio ha confermato la fattibilità tecnica ed economica.

CST sarà all'altezza delle tendenze future e delle esigenze di trasporto, consentendo il trasporto e la consegna tempestivi di merci in unità di trasporto ridotte e garantendo allo stesso tempo un trasporto continuo e flessibile. Così facendo, le vie di trasporto oggi esistenti in superficie verranno alleggerite dall'attuale traffico di autocarri fino al 40%. Le principali sedi logistiche in Svizzera verranno così collegate da un sistema di gallerie ubicate all'interno di una rete posta tra Ginevra e San Gallo nonché tra Basilea e Lucerna (con un ramo aggiuntivo tra Berna e Thun). Al suo interno già si trovano punti di trasbordo e movimentazione,



Per queste ragioni SQS si adopera per il progetto «Cargo sous terrain»

Secondo Felix Müller, membro direttivo di SQS, «l'impegno dell'azienda in «Cargo sous terrain» costituisce una win-win situation, di reciproco vantaggio per entrambi i partner».

E ciò per tre ragioni:

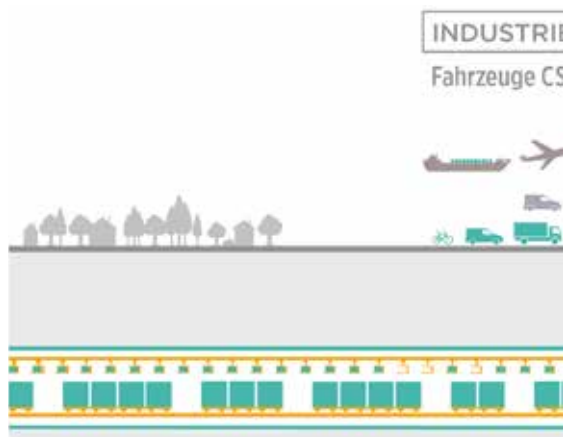
■ SQS rappresenta, per statuto, un'organizzazione not for profit. Sia internamente all'azienda che esternamente ad essa, SQS si fonda su una logica di pensiero ed un'azione ecosostenibili. Sulla base del proprio scopo associativo, peraltro a sostegno di un'economia volta alla qualità e all'eco-sostenibilità, SQS ha deciso di impegnarsi a favore di CST.

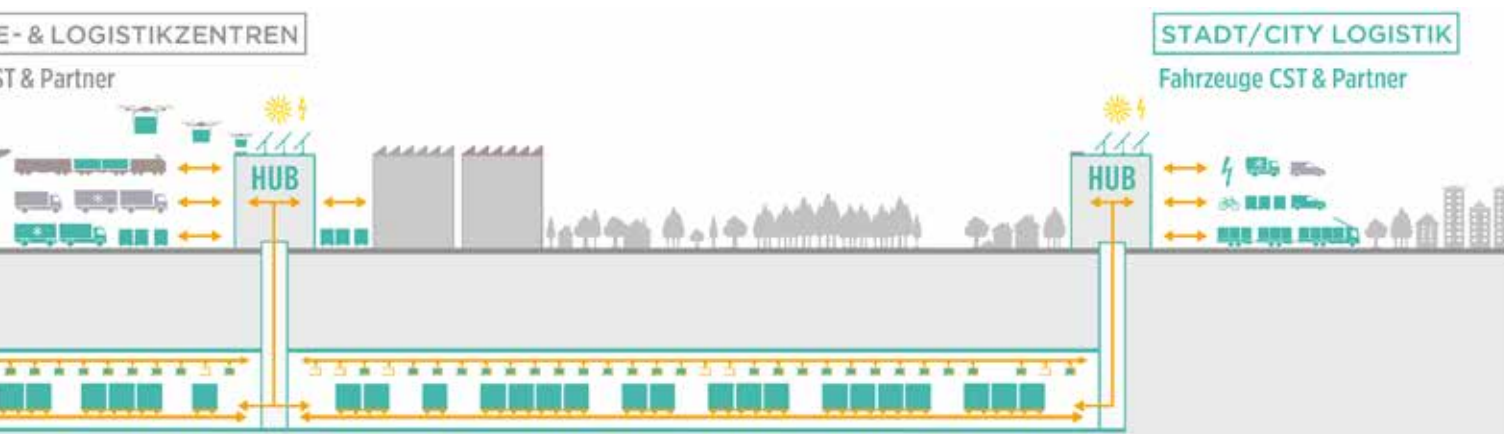
■ CST rappresenta un meraviglioso progetto futuro al servizio di un orientamento completamente nuovo e nello stesso tempo ecosostenibile per le future operazioni di logistica. La complessità del coraggioso progetto esige una gestione dello stesso ai

massimi livelli di qualità in ogni fase della sua realizzazione e, successivamente, nella fase di realizzazione e compimento, richiede una minuziosa e concordata attività di interazione da parte dei numerosi soggetti coinvolti.

■ Già dalle prime fasi di progetto, la logica di pensiero deve prendere piede all'interno dei sistemi di gestione presenti negli organi di programmazione. Per questa ragione è stata prevista la collaborazione di SQS all'interno del consiglio direttivo dell'associazione di sostegno.

Con l'Assemblea Generale di associazione tenutasi il 24.3.2017 per la conversione in società per azioni e con la prima successiva Assemblea Generale e riunione del Consiglio di Amministrazione all'interno della nuova SpA, il Comitato Direttivo dell'associazione, finora composto da 16 membri, è stato eletto a Consiglio di Amministrazione e con esso anche Felix Müller.





ma anche nuovi hub alle periferie dei nuclei urbani: da qui nasce la necessità anche di confronti e consultazioni con i cantoni e i comuni confinanti del primo tratto.

Decongestionamento delle esistenti vie di traffico

Il sistema controlla le vie di trasporto e i tempi di arrivo, calcola il prezzo differenziandolo secondo peso, tratta, urgenza e tipologia di merce. Sposta automaticamente merci in base alle analisi del sistema complessivo e le raggruppa. La consegna in superficie avviene mediante veicoli antinquinanti e viene organizzata da CST e dagli annessi Partner di logistica che ne stabiliscono la dimensione ed il tratto di percorrenza in base, alla quantità richiesta, al traffico e alla capacità dei punti di trasbordo (hub). Non appena disponibili verranno anche impiegati veicoli semoventi. La logistica «City» è in grado, potenzialmente, di ridurre fino al 30% il traffico merci corrente, proprio per ovviare alla necessità che tutti i fornitori debbano far fronte all'esigenza di una consegna più veloce e flessibile mediante una propria logistica di trasporto. Il sistema CST porta le merci nelle vicinanze dell'area metropolitana. La consegna ai punti vendita avviene per mezzo di un successivo coordinamento. CST è il motore di ingresso di questa visione futuristica volta inoltre a ridurre le emissioni acustiche. Un particolare valore aggiunto: il trasporto di materiale riciclabile e di rifiuto in direzione opposta grazie alle medesime vie di trasporto.

Finanziamento interamente privato

CST sarà interamente finanziato in forma privata. Sono a buon punto i colloqui con gli investitori professionali finalizzati al finanziamento della fase di concessione edilizia che riguarda la programmazione del primo tratto da Härkingen – Niederbipp a Zurigo e l'ottenimento del suddetto permesso edi-

lizio. A tal scopo si parla di una necessità di finanziamento pari a 100 milioni di franchi. In parallelo, sono in corso le consultazioni con soggetti interessati alla conduzione futura del sistema. Sono per lo più all'esame investitori svizzeri. «Poiché essi si contraddistinguono per l'assunzione di responsabilità volta alla garanzia della competitività all'interno di un proposito/progetto macroeconomico», sottolinea il presidente del Consiglio di Amministrazione CST, Peter Sutterlütli. Confederazione e cantoni hanno sostenuto il completamento dello studio di fattibilità con know-how e, in parte, anche con contributi finanziari.

Tutti i propositi e le promesse di finanziamento dipenderanno dall'entrata in vigore della futura legge CST, che getterà le basi di diritto su cui poter realizzare il CST. Il consiglio federale ha annunciato nel momento in cui gli investitori daranno il loro sostegno il comunicato pubblico di lancio della suddetta legge CST. Il programma di lavoro CST comprende

anche tutte le consultazioni con i cantoni e i comuni confinanti del primo tratto.

La creazione di una società per azioni rende possibili gli investimenti

Premessa per il lancio del comunicato di legge CST era la conversione, a fine marzo 2017, dell'associazione di sostegno in una società per azioni. I partner del consorzio finora presenti hanno finanziato ed approvato lo studio di fattibilità e i programmi operativi del CST. I principali azionisti ora sono rappresentati nel Consiglio di Amministrazione, ognuno con un seggio. Presidente del Consiglio di Amministrazione e membro delegato dello stesso è Peter Sutterlütli. La trasformazione in SpA procura a CST la corretta forma giuridica per poter accogliere futuri investitori nelle fasi successive di «Programmazione fino alla concessione edilizia» e «Realizzazione». Peter Sutterlütli così sintetizza: «con la creazione di CST SpA abbiamo posto un'altra pietra miliare per questo progetto svizzero del secolo».



Trisa AG, Triengen

L'unione scatena una forza immensa

Dalla cultura aziendale si può cogliere il modo in cui un'organizzazione risponde alla propria mission. Per Trisa, 130 anni di storia, con il succedersi di quattro generazioni, hanno significato mettere a punto una linea di condotta volta a garantire prestazioni ai massimi livelli di eccellenza. Tutto si fonda sullo «spirito Trisa». Adrian Pfenniger, imprenditore e CEO, spiega quali sono i suoi segreti.



Adrian Pfenniger, CEO

Il fattore di successo che guarda al futuro

La nostra cultura riflette il modo in cui ci comportiamo in azienda ed è terreno fertile per l'attività di tutto il nostro team, una cultura cresciuta e fortemente radicata in queste mura. È così che fiorisce e prospera un clima di innovazione: i collaboratori di Trisa pensano e agiscono come partecipanti attivi all'impresa comune, si sentono co-imprenditori. Questo è determinante per il successo.

Cosa determina lo spirito Trisa?

Lo spirito Trisa si diffonde. Cosa lo contraddistingue? Perseveranza sul lungo periodo



Trisa AG, Triengen

Il gruppo Trisa, fornitore leader a livello mondiale di prodotti per l'igiene orale e la cosmetica, impiega oltre 1000 persone. I suoi moderni stabilimenti di produzione dispensano quotidianamente oltre 1 milione di spazzolini da denti, prodotti nel rispetto dei più rigidi criteri di qualità. I fattori di successo di questa azienda a gestione familiare ma anche fondata sulla gestione dei propri collaboratori sono: il concetto di «spirito Trisa» a supporto del modello di gestione a partecipazione; una gestione forte e convincente all'insegna dell'innovazione; la sua coraggiosa politica di investimento. Trisa è certificata SQS per gli standard ISO 9001, ISO 13485, ISO 14001, ISO 22716, OHSAS 18001, BRC CP e FSC COC.

www.trisa.ch

e costanza. Lo dimostrano i nostri collaboratori con la loro solida lealtà. In generale puntiamo sulla combinazione di una grande esperienza e di una nuova conoscenza, un legame che condiziona positivamente sia le prestazioni che l'innovazione. Inoltre questo facilita notevolmente anche l'attuazione delle decisioni strategiche, come comprovato dall'alto livello di digitalizzazione della nostra azienda. Ora vi faccio alcuni esempi.

Per prima cosa, già oggi disponiamo di un numero straordinariamente elevato di robot industriali, fortunatamente raggiunto in una fase di crescita dell'azienda e che, compatibilmente con il numero di collaboratori, abbiamo anche aumentato. Questa è una strada che intendiamo perseguire ancora poiché riteniamo sia molto utile po-

tenziare la sperimentazione e mantenere uno stretto contatto con l'innovazione.

Un altro esempio eccellente di digitalizzazione è costituito dal nuovo magazzino verticale, entrato in funzione da un anno, totalmente automatico e in grado di ottimizzare la prestazione durante la notte.

Infine siamo in procinto di potenziare ulteriormente lo sviluppo della nostra digitalizzazione grazie ad un'importante iniziativa che vogliamo realizzare nel corso del prossimo triennio, entro la fine del 2019. Per quanto riguarda l'IT-Manpower godiamo di un certo «vantaggio» perché il nostro core business prevede da sempre tecnologie di altissimo livello. Infatti già agli albori della computerizzazione Trisa si muoveva in prima linea e successivamente ha adottato anche i robot



industriali. In questo modo abbiamo acquisito e fatto nostra una grande competenza.

La chiave del successo: la partecipazione

Noi siamo una comunità ben collaudata e coalizzata. Partecipazione, comproprietà, spirito imprenditoriale e partecipazione agli utili sono aspetti essenziali della nostra cultura. Una linea di condotta pubblicamente visibile, anche negli annunci di lavoro, dove appunto interloquiamo con gli interessati non solo trattandoli come personale specializzato ma come se fossero comproprietari. Questo ha conseguenze di vasta portata, prima fra tutte, la nascita di una convivenza contrassegnata da interessi comuni.

Partecipazione significa anche comproprietà. Dopo un anno di servizio, i collaboratori ricevono in regalo un'azione Trisa. Da oltre 50 anni, Trisa vanta una «commissione partecipazione agli utili» che oggi, ingegnosamente, si chiama «la mia commissione Trisa». La partecipazione finanziaria in questo sistema di partecipazione agli utili (PU) si fonda su due aspetti. Il primo prevede che i collaboratori ricevano mensilmente una percentuale fissa, accreditata sulla retribuzione minima di competenza. Sulla base poi del bilancio di fine anno, il consiglio di amministrazione, giudicando l'evoluzione del fatturato, dell'EBITDA e della sostenibilità dei risultati, arriva a stabilire l'entità del premio annuo di PU, personalmente consegnato a tutti i collaboratori dalla Direzione.

La seconda forma di partecipazione finanziaria dei collaboratori tiene conto del dividendo. In rapporto a quest'ultimo viene versato un importo triplo di partecipazione agli utili.

Oltre a tutto questo organizziamo programmi specifici di tutela della salute fisica e psichica dei collaboratori, comprensivi di iniziative per il fitness, per l'alimentazione, per lo sport e per il lavoro di squadra. Gli input di programmazione ci arrivano dai questionari che regolarmente sottoponiamo ai nostri collaboratori.

Per favorire invece lo spirito imprenditoriale attraverso pensiero ed azione, ci serviamo ogni anno di specifiche tematiche di formazione, per il 2017 si parlerà, ad esempio, di «potenziamento e digitalizzazione dei processi». Con piacere riscontriamo che tutto questo si traduce e funziona molto bene nella pratica, disegnando uno schema triangolare che vede ai vertici cultura aziendale, attenzione al cliente e configurazione dei processi.



Come si riesce a «mantenere» questo spirito Trisa?

Un sano spirito di squadra riesce sempre a spiccare il volo. Questo ha prodotto risultati enormi per il core business. Così come le nostre collaborazioni a lungo termine con i clienti e i fornitori da un lato e con la scienza dall'altro. Entrambi sono segnali di buoni legami e valide connessioni ma anche fonte di ispirazione in termini di sviluppo futuro dell'azienda ai massimi livelli tecnologici. Tutto questo aiuta a seguire la dinamica dei mercati e ad affrontare l'imponderabilità del tempo. D'altro canto, per continuare ad essere competitivi a livello internazionale, dobbiamo sempre inventarci qualcosa di nuovo. Per far questo c'è bisogno di prestazioni eccellenti, di prodotti altrettanto eccellenti da un punto di vista qualitativo e innovativo così come di una produzione e una logistica particolarmente efficienti. Lo spirito di squadra sostiene anche quando si naviga controvento. Questo ci permette, per esempio, di prevenire e di affrontare le situazioni valutarie prestando particolare attenzione ai costi all'interno di tutta la filiera e adottando diverse misure per aumentare l'efficienza e migliorare i processi.

E come vengono influenzate qualità e sostenibilità?

La qualità ha a che fare con la tecnologia ma naturalmente anche con i clienti e con la cultura aziendale. Certo la qualità è una premessa fondamentale per poter avere successo e questa è una consapevolezza ben radicata dentro la nostra azienda. D'altro canto, in Trisa la qualità è stata da sempre tenuta in altissima considerazione. Ad esempio, già alla fine degli anni ottan-

ta, eravamo i primi produttori di spazzolini da denti in Europa ad essere certificati ISO 9001, assolutamente convinti dell'importanza di questa certificazione. È stato però negli ultimi venti anni che si è compresa fino in fondo l'importanza della qualità e si è provveduto a una sua complessiva regolamentazione. A questo ha contribuito l'evoluzione del sistema di gestione della qualità, che riflette il nostro atteggiamento e la definizione dei nostri obiettivi. Ed è qui che interviene lo spirito Trisa perché, in ultima analisi, la qualità non deve far altro che soddisfare i clienti con prodotti qualitativamente ineccepibili e un'assistenza eccellente. Con dei processi altrettanto eccellenti garantiamo quindi la leadership tecnologica e un'elevata produttività.

Proprio perché la qualità detiene una posizione strategica nella scala del successo, viene controllata costantemente dalla direzione e quattro volte all'anno si riunisce il core-team strategico «Business Excellence».

La questione della sostenibilità è di primaria importanza a livello di sviluppo aziendale e la anteponiamo al pensiero sulla qualità in termini di prodotto e alla gestione della qualità in termini di organizzazione. Questo è particolarmente evidente nel modo in cui facciamo progresso, ci posizioniamo nell'ambiente e ci confrontiamo con gli stakeholder e le parti interessate. Da leader quali siamo per innovazione, tecnologia e qualità, la nostra volontà è quella di fornire prestazioni eccellenti e creare valore aggiunto in maniera sostenibile. È qui che interviene lo spirito Trisa, accompagnandoci nel pensiero e nell'azione verso il futuro.

Agathon AG, Bellach

«Sense of Urgency» – verso la strada del successo

Come si comporta un nuovo CEO quando viene sorpreso dalla «stangata dei franchi» di BNS il suo primo giorno di lavoro? Questo il modo in cui Michael Merkle, CEO di Agathon, ha reagito. Il 15 gennaio 2015, sotto forte pressione, ha dovuto darsi una risposta da solo.



AGATHON
SWITZERLAND

Agathon AG

Azienda svizzera a gestione familiare fondata nel 1918 e con sede a Bellach (SO). Grazie all'attività di 220 collaboratori produce macchine rettificatrici (95% per l'esportazione) e parti standard ai massimi livelli di qualità. Sviluppo e produzione hanno sede in Svizzera, invece Vendita e Assistenza viaggiano in tutto il mondo, supportate dalle filiali di Shanghai (Cina) e del Connecticut (USA).

www.agathon.ch

E come se non bastasse, la batosta di Merkle è stata doppia: non solo perché nuovo CEO di Agathon ma anche perché nuovo e principale azionista. Tre mesi prima, insieme al Responsabile Sviluppo, Stephan Scholze, aveva rilevato l'azienda dalla famiglia Pfluger nell'ambito di un programma di successione.

Ne abbiamo parlato con Michael Merkle.

Sig. Merkle, come si è districato dentro questa scomoda posizione?

I festeggiamenti per il mio ingresso in carica sono stati in effetti effervescenti non che burrascosi, proprio perché siamo stati costretti ad intervenire immediatamente. Abbiamo reagito in maniera tempestiva, elaborando e intervenendo da subito con un opportuno pacchetto di provvedimenti. Il giorno stesso abbiamo indetto una riunione con i collaboratori per metterli al corrente della nuova situazione nei suoi termini essenziali. A quel punto tutti erano a conoscenza della strada intrapresa. I collaboratori hanno accolto e compreso molto bene i provvedimenti adottati e hanno contribuito con grande impegno alla loro realizzazione. Si è sviluppato un «Sense of Urgency» che ci ha uniti ancor di più. Anche perché il riscontro di Agathon sul mercato era quello di un'azienda sana e di successo. Forti della volontà di raggiungere insieme il gradino successivo sulla scala del successo, ci siamo mossi su due assi portanti: «gestione costi» e «investimento in sviluppo, portafoglio prodotti e mercato».

In breve: quali provvedimenti sono stati attuati da allora?

Agathon ha investito sia in Sviluppo e Processi produttivi con un maggiore grado di automazione sia in Distribuzione e Marketing. Abbiamo investito in tutte le nostre potenziali capacità di sviluppo: abbiamo incrementato gli inserti, così da diventare



Dr. Walter Pfluger, CEO Michael Merkle e Dr. Stephan Scholze (da sinistra)

ne i leader, e abbiamo potenziato le parti standard e gli elementi guida, ambito in cui il nostro nome aveva già una grande reputazione.

Abbiamo «rimpolpato» il portafoglio prodotti, rafforzato il settore delle rettificatrici periferiche per la rettifica degli inserti e tolto dalla gamma le rettificatrici senza centri. Insomma la bufera della moneta svizzera ha accelerato un vero e proprio processo di pulizia.

Per riuscire a produrre in maniera più agile e a costi inferiori è stata introdotta la «Lean-Production» (produzione snella). In maniera altrettanto funzionale e veloce è avanzato il «Lean-Management», i cui vantaggi sono stati riconosciuti da tutti i collaboratori. L'esperienza acquisita nel corso delle mie precedenti attività è stata utile per saper valutare bene gli ostacoli di questo tipo di approccio. In ogni caso, l'importante è predisporre un percorso a tappe e superare le paure. Alla fine è determinante non solo il modo in cui si produce ma anche con quale cultura si vive il proprio lavoro.

Sul fronte dell'approvvigionamento abbiamo negoziato sconti di valuta con i fornitori e abbiamo deciso di utilizzare il metodo del Natural Hedging, ovvero cercando di acquistare il materiale nella valuta in cui esso verrà poi rivenduto. Per ora sta fun-

zionando bene. Circa il 50% del volume di acquisti avviene in euro e questo ci rende meno vulnerabili alle oscillazioni di valuta. È comunque importante tenere presente che il prezzo della valuta non viene stabilito dal tasso giornaliero bensì da un importo fisso in euro. Di conseguenza un pezzo può costare ad es. 100 euro, indipendentemente dal tasso del franco svizzero in quel momento.

Pur provenendo originariamente da un mercato di venditori sempre in movimento, ora cerchiamo di essere vicino al cliente rapidamente. Abbiamo adottato provvedimenti mirati per far questo: un nuovo tipo di marketing e una nuova organizzazione di vendita con una presenza attiva sul territorio. È stata creata una nuova struttura di mercato in Europa, così come in USA, in India e in Cina. A Shanghai è presente una nostra filiale con personale cinese. I cinesi si fidano di più a comprare da cinesi e questa nostra scelta ha dato buoni risultati. Ma è importante un costante scambio culturale per mantenere una buona collaborazione. Anche la sede americana del Connecticut è gestita da personale del posto, una squadra di americani e di svizzeri che da parecchio tempo ormai vivono negli Stati Uniti. Invece la gestione europea è in mano all'equipe di Bellach.

Oggi come vi sembra posizionata Agathon sul mercato?

■ Gamma Prodotti

In occasione di «Grind Tech 2016» è stata presentata una gamma di prodotti completamente nuova e questo grazie allo sviluppo di tre nuovi e diversi livelli di esigenze emersi dal modello altamente complesso della macchina Agathon già esistente. Il livello più basso si presta alla semplice rettificatrice periferica, quello di mezzo alle rettificatrici periferiche a fasi mentre il livello più alto alle geometrie altamente complesse. In questo modo è stata ampliata la gamma di fascia bassa e contemporaneamente è stata messa a punto una macchina dai requisiti più complessi e sofisticati. Il mercato ha ben accolto questa scelta.

L'attività di sviluppo è poi proseguita con l'integrazione delle potenzialità offerte dall'industria 4.0. Già oggi i nostri impianti 300 sono in grado di fornirci dati che poi possono essere ulteriormente trattati e, grazie alla «Predictive Maintenance», siamo in grado di perfezionare applicazioni già esistenti, quali il flusso di parti, la qualità e l'assistenza. All'EMO di settembre 2017 ad Hannover,

Agathon entrerà in scena con altre novità riguardanti la produttività delle macchine.

■ Qualità e Sostenibilità

La qualità è il nostro Credo. E noi ne siamo fornitori sia per le macchine sia per le parti standard. A tal scopo non solo ci impegniamo a presentare le certificazioni SQS per ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001 ma vogliamo anche offrire ai nostri clienti reali vantaggi competitivi, con una tecnologia di ultima generazione. In sintesi: la nostra vendita passa attraverso criteri di qualità, di produttività e di sostenibilità del valore delle macchine e delle parti standard. Qualità in Agathon significa innanzitutto massima precisione, con una tolleranza di un millesimo di millimetro, ricercata con-

■ Clienti in tutto il mondo

Noi non vendiamo semplicemente tecnologia, anzi, al contrario, è la nostra attività di sviluppo sui prodotti che si impone subito sul mercato. Con l'approccio del «Design Thinking» cerchiamo di seguire da vicino ciò che accade sul mercato, il che significa in un primo momento conoscere il cliente e capire i suoi bisogni e solo successivamente costruire un prodotto e proporre una soluzione che risponda in modo adeguato alle sue esigenze. Grazie a questa filosofia Agathon si è garantita la leadership tecnologica nel proprio segmento di mercato in tutto il mondo. Nel settore delle macchine noi siamo in concorrenza con altri fornitori provenienti da Germania, Giappone e Cina.



tinuamente e costantemente, ma anche intuizione e semplicità di funzionamento accompagnate da un servizio di assistenza diffuso in tutto il mondo, con tempi di risposta rapidi e conformi alle aspettative dei clienti. Inoltre le macchine Agathon sono compatibili con quelle già esistenti, ovvero chi intende sostituire una macchina esistente con una di ultima generazione ha il vantaggio di ricevere una macchina in grado di «comprendere» i programmi della vecchia macchina ed è oltretutto in grado di continuare ad usare gli stessi utensili. Per quanto riguarda le parti standard, le prestazioni puntano alla precisione, alla stabilità nel tempo, all'elevato livello dei cicli e alla rapidità del servizio di assistenza.

■ Clienti in Svizzera

Il mercato internazionale parla molto delle nostre macchine, mentre quello svizzero è interessato soprattutto alle parti standard. I nostri clienti provengono dall'industria di precisione (ad es. industria dell'orologeria, elettronica, tecnologia applicata alla medicina, industria meccanica, fornitori in ambito automotive, produttori di materie plastiche e stampaggio a iniezione).

Uno sguardo indietro?

La bufera dei franchi svizzeri ha scatenato in Agathon una vera e propria «terapia d'urto»... e il risultato è stato una guarigione piena!

atelier ww Zürich

Qualità non solo accennata

Costruire all'insegna di «qualità impeccabile» e «spirito d'iniziativa»: ecco il leitmotiv degli architetti zurighesi di atelier ww, ricchi di tradizione e storia. Il CEO Konrad Mäder Labhart fa luce sulla propria filosofia aziendale.



Konrad Mäder Labhart, CEO

Sig. Mäder Labhart, come si muove atelier ww nell'universo «architettura»?

Sul territorio svizzero, la nostra attenzione si rivolge in particolare ad architettura ed urbanistica. Ogni incarico è per noi fonte di interesse, indipendentemente dalla sua destinazione e dimensione. Ciò che progettiamo, realizziamo. I progetti nascono perché partecipiamo a gare e le vinciamo, perché gli incarichi ci vengono assegnati direttamente o perché realizziamo studi di progetto su terreni edificabili. A ciò si aggiunge

anche la ricerca di investitori per la realizzazione di iniziative personali. Ci muoviamo sempre in prima linea, operiamo in team e sosteniamo il nostro committente costruttore dando fiducia totale. È questo il nostro contributo al mondo dell'architettura.

Avete un ufficio in Cina, vostro partner. I progetti internazionali sono in «qualche modo diversi»?

Noi abbiamo collaboratori in 10 diverse nazioni. L'impronta è sempre quella del nostro ufficio e quindi anche dei progetti a radice svizzera. Per quanto riguarda nello specifico l'ufficio cinese, noi ci occupiamo della progettazione e il partner cinese provvede alla realizzazione. I costruttori cinesi apprezzano il design svizzero e hanno un'alta considerazione della nostra professione. Diverso è parlare di norme, velocità di costruzione e mezzi finanziari. In Cina si possono realizzare buone idee senza grandi risparmi e diluizioni.

Comunicare e promettere prestazioni all'insegna della «qualità ineccepibile». Sotto quali aspetti del vostro lavoro siete in grado di dimostrarlo?

I committenti costruttori chiedono un bel design, un'ottima funzionalità e naturalmente il contenimento dei costi. Questi sono i requisiti da soddisfare per ogni incarico affidato. A tutto questo rispondiamo con un team dalle competenze eterogenee, sostenuto da un know-how acquisito con 45 anni di esperienza nel settore.

Interdisciplinarietà e propensione al lavoro di squadra ci contraddistinguono, non solo a livello di direzione aziendale ma anche nella collaborazione con i partner esterni: architetti d'interni, ingegneri edili, urbanisti. La filosofia aziendale ww è totalmente basata sulla qualità. Qualunque sia il tipo di incarico, la richiesta che pone diventa per noi prioritaria. Le idee architettoniche, i processi di lavoro, i sistemi di controllo, le composizioni dei team di lavoro vengono quindi



L'area Löwenbräu di Zurigo. Il gruppo di lavoro con Gigon Guyer

strutturati ed organizzati direttamente con il nostro sistema di gestione. Sin dal primo momento, la metodica ww rassicura il committente in termini di sicurezza e trasparenza. E questo è quanto facciamo sempre, da sempre, in maniera chiara e lineare.

I progetti vengono sviluppati e dettagliati con estrema precisione, sia per quanto riguarda i particolari di costruzione sia per ciò che concerne scadenze e costi: tutti aspetti tra loro imprescindibili nel corso di un progetto dal punto di vista del committente costruttore. Crediamo inoltre nel valore di ciò che forniamo non solo in termini di buona architettura ma anche di rapporto fiduciario stabilito con il committente e salvaguardato. I collaboratori del nostro ufficio fanno parte di un processo dinamico, sensibile e concreto.

atelier ww è certificata SQS secondo lo standard ISO 9001. Cosa vi ha spinto a questo?

Solo sporadicamente il mercato chiede la certificazione. Per noi è stata decisiva non tanto la certificazione in sé quanto il sistema che essa rappresenta, ovvero: ciò che facciamo necessita un certo grado di controllo. A tal scopo aiuta uno sguardo esterno che sia indipendente ed autonomo: un'efficace tutela contro la cecità aziendale!

Quali sono stati gli effetti della certificazione?

In passato la nostra azienda si fondava sulla gestione delle persone e in relazione alle persone mentre oggi risultiamo decisamente più strutturati. Non esiste una vera e propria scala gerarchica se non in relazione alle specifiche funzioni e ciò costituisce

atelier ww

atelier ww

Storica PMI in compartecipazione, con sede e radici a Zurigo. 40 collaboratori e un'attività dedita ad architettura e urbanistica. La presenza sul mercato svizzero trova riscontro nella partecipazione alle numerose gare d'appalto. Il pacchetto servizi spazia dall'idea, allo sviluppo progetto fino alla messa in servizio degli edifici e alla direzione lavori. In Cina è presente un ufficio partner.

www.atelier-ww.ch

un grandissimo vantaggio, soprattutto in corso di progetto. Molto è cambiato a livello di gestione, anche da un punto di vista amministrativo. Non esiste più una riunione che non sia corredata da verbale così come analisi e valutazioni del rischio sono ormai prassi comune.

Architettura sostenibile: cosa significa in pratica per voi?

Il quesito fondamentale è questo: quali vantaggi e svantaggi offre una gestione a breve termine e quali una gestione a lungo termine? A tal proposito dobbiamo riuscire a dare una risposta risoluta e convincente al committente costruttore. Se a prima vista si tratta di materiali ed etichette, nella sostanza bisogna considerare l'efficienza energetica, la sufficienza, il ciclo di vita ed altri aspetti aziendali. Ed è qui che interviene spesso l'opera di convincimento: gli esseri umani infatti, non sono soliti pensare ad una dimensione esistenziale da qui a 100 anni futuri; o quantomeno non è un atteggiamento automatico. È tuttavia anche vero che, fortunatamente, in molti ambiti di interesse, la sostenibilità è divenuta un bene comune.

Una buona architettura è a nostro parere di per sé sostenibile. Il nostro compito è quello di concepire ambienti che la società sarà fortemente orgogliosa di sfruttare anche tra 100 anni; da qui l'intento di progettare e proporre coerenza nelle proporzioni, abitabilità e funzionalità per gli interni e sfruttabilità per gli esterni. Ecco che in quest'ottica, gli aspetti puramente estetici giungono a rivestire un ruolo meno rilevante rispetto a quanto si pensi; ovvero l'importante è sentirsi bene e accolti nell'ambiente, sia esso interno od esterno. Questo è quanto intendiamo per sostenibilità.

Si dice che il «BIM Building Information Modeling trasformi il modo di costruire». Quanto ne viene interessata l'architettura?

Senza dubbio il cambiamento sarà di importanza fondamentale. Ma l'anima rimarrà invariata: fissare un'idea di progetto con matita e carta da disegno. Il passaggio dal disegno a china al disegno CAD è stato enorme ma non fondamentale mentre il BIM incarna una metodica di lavoro innovativa che andrà a trasformare nel profondo la cultura di lavoro finora concepita. Il BIM obbliga ad osservare un procedimento

strutturato nonché ad adottare una comunicazione e gestione diverse. Quali sono i vantaggi? Riduzione dei periodi di inattività, risparmio di tempo e costi. Ma allo stesso tempo, fortunatamente, non viene intaccato il lato più bello dell'architettura, l'esecuzione della bozza di progetto.

A che punto del percorso è atelier ww?

Abbiamo già sperimentato il BIM su tre progetti: una gara, un progetto preliminare di edilizia abitativa e un grattacielo attualmente in fase di esecuzione a Dübendorf. Con il BIM, le fasi di progetto preliminare e di progetto di costruzione si fondono. Questo consente una pianificazione più tempestiva, più veloce e più solida, che permette una valutazione costi più sicura ed affidabile. Questi sono gli evidenti vantaggi.

Nel settore, molti non sanno ancora dove si andrà a parare ma il cambiamento di mentalità è in atto. Gli investitori istituzionali fanno sempre più affidamento sul BIM e ciò rappresenta un forte segnale di mercato. Noi abbiamo scelto la strada del BIM e intendiamo percorrerla fino in fondo – e non rimanere alla fase iniziale di bozza.

Il punto di raccordo urbanistico tra industria, artigianato e centro: la torre Giessen di Dübendorf. Ultimazione prevista per il 2020





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

Il premio Seghezzi 2017 va a Mänder

Il premio rilasciato dal presidente onorario di SQS, Prof. Dr. h.c. Hans Dieter Seghezzi va quest'anno al Dr. Christian Mänder per il suo operato «Quality as the Foundation for Excellence – Insights from the Pharmaceutical Industry».

Nella vostra agenda 2017

Seminari SQS nella seconda metà
dell'anno 2017

**In vantaggio grazie a
conoscenza – abilità –
competenza**



I nostri seminari producono gli effetti desiderati. Sfruttate questo momento interlocutorio diretto, un «faccia a faccia» con referenti esperti ed auditor di SQS!

Tutte le offerte al nostro sito:
www.sqs.ch/Corsi di formazione.

LMT – la giornata dedicata agli alimenti, Lucerna

Auditorium pieno presso l'hotel Schweizerhof. Il 30 marzo 2017, i promotori – SQS, bio.inspecta e OIC – si sono confrontati con circa 200 partecipanti provenienti dal settore dei generi alimentari sul tema «Rischi».

Da notare: secondo Felix Müller, membro della direzione di SQS, l'origine di LMT risale agli anni '90, quando la crescente complessità delle norme di certificazione per i generi alimentari aveva portato ad invitare i

clienti alle riunioni indette per gli scambi di esperienze. Lì è nato, a decorrere dall'anno 2007 e in collaborazione con bio.inspecta, l'odierno «format» di LMT. Oggi l'istituzione di questa giornata di settore, nello specifico l'industria alimentare svizzera, si muove in una direzione che va ben oltre l'attenzione rivolta ai soli clienti SQS e bio.inspecta.

*Da inserire in agenda:
prossima LMT il 19 aprile 2018*



printed in
switzerland

SQS-GLOBAL Flash

Redazione: Ursula Schlatter

Consulente di redazione: Prof. Max W. Twerenbold