

GLOBAL Flash



In questo numero ■ Feedback ■ Valutazioni da remoto SQS ■ L'economia circolare avanza ■ Gruppo Schmid: Costruire sui valori fondamentali ■ ebs Energie AG: Equilibrio tra produzione e vendita ■ Hunziker: La sostenibilità si impara ■ Frey + Cie.: Pianificare la sicurezza in base a scenari ■ Thommen Group: Un sistema di gestione armonizzato per tutto il gruppo ■ Webinar live SQS ■ Attualità SQS

Feedback



Gentili lettrici, cari lettori,
«Non abbiamo ancora avuto risposte»... Quando i feedback si fanno attendere, il lavoro subisce una battuta d'arresto. Ciò che in natura avviene «in automatico» tramite retroazione cibernetica, nella società, nella tecnica e nell'economia va regolato formalmente dall'uomo. All'interno delle organizzazioni ci si affida spesso ad appositi sistemi di gestione basati sui feedback. Il loro funzionamento è tanto più efficace se non ricevono solo input formali (necessari), ma anche input informali (spontanei). In questo modo, infatti, si opera nella cultura del feedback.

Quali sono i vantaggi della cultura del feedback?

- Sfrutta il potenziale conoscitivo dell'organizzazione. ■ E rende più forte il team.
- In breve, è indice di una conduzione sicura ad ogni livello.

Cosa contraddistingue la cultura del feedback?

- Richiede e prevede input da tutti gli attori coinvolti. ■ Accomuna, perché trae forza dalla collaborazione. ■ Opera sulla base di domande aperte: «chi, cosa, come, perché, quando, dove?».

Quand'è che un feedback può spianare la strada?

- Quando è tempestivo e di supporto.
- Quando è chiaro e fondato nella forma.
- Quando è costruttivo nei contenuti. E quando è empatico nel tono.

L'importanza di una cultura del feedback è emersa nella complessa gestione della crisi legata al Covid-19 da parte delle autorità. Il sistema ha funzionato!

Felix Müller, CEO di SQS

Valutazioni da remoto per organizzazioni certificate SQS

Un piano di emergenza per garantire la continuità aziendale

A fronte della situazione di emergenza dettata dalla pandemia da coronavirus, SQS ha adottato le misure necessarie per offrire ai propri clienti – in ottemperanza con le disposizioni IAF – una valutazione da remoto.



In caso di valutazioni da remoto non è necessario che gli auditor siano fisicamente presenti, il che garantisce il 100 per cento della sicurezza delle persone coinvolte dall'audit. Grazie al suo piano di emergenza, SQS è in grado di assicurare il mantenimento della certificazione del sistema di gestione, sostenendo così in maniera efficace la continuità aziendale della propria clientela. L'obiettivo, in particolare, è proseguire la produzione e continuare a fornire come da contratto prodotti e servizi.

Prerequisiti

Le valutazioni da remoto trovano impiego in caso di situazioni di emergenza, ad esempio in seguito a pandemie, guerre, crisi economiche, terremoti, terrorismo, tsunami e hacking. La scelta di adottare questa procedura di certificazione spetta nel caso specifico ai rispettivi lead auditor. A tal fine, questi possono condurre preventivamente una valutazione del rischio per stabilire se fare o meno ricorso a una valutazione da remoto e alla TIC (tecnologia dell'informazione e della comunicazione).

Come funzionano

Le valutazioni da remoto si svolgono con la stessa procedura adottata in loco. Si utilizza il documento vincolante IAF MD 4 (IAF Mandatory Document for the Use of ICT for Auditing/Assessment Purposes). Ad ogni modo, per la riuscita della procedura è essenziale una buona preparazione e una pianificazione inequivocabile da parte di entrambi i soggetti coinvolti.

La valutazione avviene tramite trasmissione di suoni, immagini e dati «da remoto». A tal fine si utilizzano strumenti di comunicazione digitale di efficienza comprovata già presenti sul mercato (da parte di SQS e del cliente). Sono indispensabili connessioni sicure e stabili a livello tecnico.

Per garantire la riservatezza dei documenti e delle informazioni, SQS dispone di un «cloud privato» per il trasferimento dei dati dinamico e protetto da password.

Altre informazioni

I vostri auditor SQS di riferimento sapranno aiutarvi nel chiarire eventuali dubbi.

L'economia circolare avanza

Dalla retta al cerchio

«Take, make, waste»: oggi produciamo e consumiamo così, perché non siamo abituati ad altro. Quasi tutti seguiamo una filosofia economica lineare, ma l'economia circolare vuole cambiare questo stato di fatto.

L'idea di fondo è gestire le risorse con maggiore parsimonia, fornire prodotti e servizi più intelligenti e – nei limiti del possibile – minimizzare i rifiuti residui. In questo modo si punta a ottenere vantaggi competitivi in termini ecologici ed economici.

Su scala ridotta, il principio dell'economia circolare non ci è nuovo.

Del resto, era alla base delle generazioni che ci hanno preceduto: queste infatti rattoppavano, riparavano, rimettevano in sesto, prestavano e cedevano a terzi. Su larga scala, però, i limiti sono innegabili, dato che ormai da anni si realizzano prodotti in

maniera del tutto diversa, con sistemi complessi di marketing e di vendita. Per giunta, secondo la concezione attuale ogni processo deve essere orientato al fatturato e quindi risulta sostenibile solo in parte.

Per far sì che l'economia circolare su larga scala abbia successo, servono un nuovo approccio e una cultura inedita, capace di riorganizzare i vari settori della catena del valore aggiunto.

La circolarità non inizia dal riciclaggio dei rifiuti, bensì – ed ecco il fattore decisivo – dalle scelte del produttore in fase di progettazione e selezione dei materiali, e da

quelle dell'acquirente con un utilizzo per quanto possibile duraturo dell'articolo. A questo si aggiunge l'implementazione di fonti di energia rinnovabili.

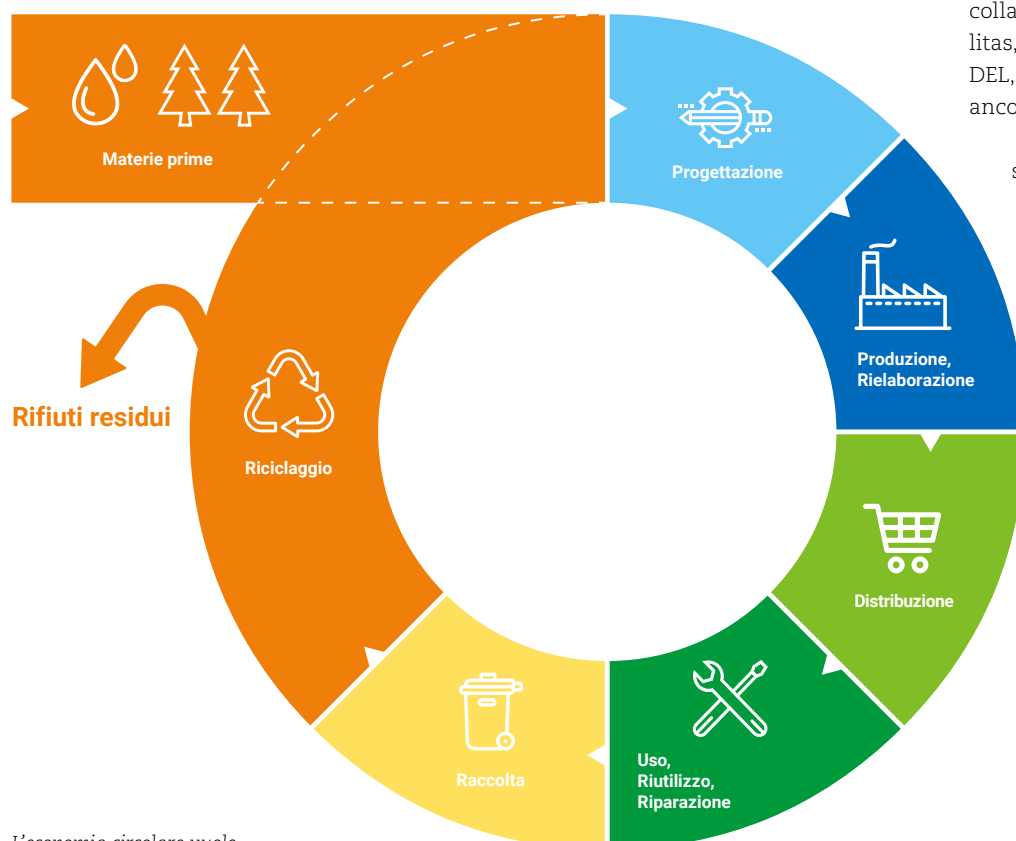
Dall'esperienza emerge la necessità di agire.

Numerose organizzazioni cercano di implementare questo nuovo approccio nelle aziende, in primis l'Ufficio federale dell'ambiente (UFAM). Inoltre, la rete Circular Economy Switzerland (CES) stimola il movimento a livello nazionale con il sostegno della fondazione MAVA e del fondo Engagement Migros. La piattaforma CES è sempre aperta a nuove iniziative in materia di economia circolare e può contare sulla collaborazione di attori come sanu durabilitas, Impact Hub, Circular Hub, ecos, YODEL, Swiss Economic Forum e molti altri ancora.

sanu durabilitas, in particolare, qualche anno fa ha messo a frutto il patrimonio intellettuale svizzero con lo studio Ryttec del 2016. E non mancano gli strumenti pratici, come quelli in programma nel convegno della NZZ «Act in Cycles» (www.ce2.ch).

I maggiori sostenitori dell'economia circolare sono poi le università e gli istituti professionali superiori.

Grazie a loro, le aziende possono affiancare la ricerca applicata a progetti concreti e il tema viene approfondito in corsi mirati.



L'economia circolare vuole rafforzare la competitività e migliorare il bilancio ecologico

Gruppo Schmid, Ebikon

«Cooperazione, onestà, lungimiranza, impegno»

Sono questi i valori fondamentali del gruppo Schmid. Semplici da promettere, ma complessi da mantenere perché sono facili da verificare. «Ogni impegno è vincolante», ha dichiarato il CEO Markus Schmid.

Per capire meglio le sue parole e il ruolo della qualità per il gruppo, abbiamo intervistato il capo dell'azienda Markus Schmid (MS) e il membro della direzione Willy Mattmann (WM).



Willy Mattmann, membro della direzione (sinistra) e Markus Schmid, capo dell'azienda

SCHMID
Ideen verwirklichen.

Gruppo Schmid

Nato nel 1979 come «Schmid Bauunternehmung», il gruppo Schmid a conduzione familiare con sede a Ebikon si è sviluppato come fornitore di servizi globale operante nel campo dell'architettura, dell'impresa generale, dell'edilizia e degli immobili. Vanta 520 collaboratori e un giro d'affari pari a 220 milioni di franchi (2019). È certificato SQS secondo le norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

www.schmid.lu

Cosa si intende per «qualità» nei settori edilizia, architettura, impresa generale e immobili?

MS: La qualità per noi è un concetto olistico che riguarda tutte le divisioni aziendali. Al centro di tutto ci sono le nostre promesse e la soddisfazione della clientela. Ci teniamo ad avviare collaborazioni eque. Cerchiamo di eseguire le prestazioni concordate in modo impeccabile e documentabile. E per non gravare troppo sull'ambiente scegliamo un'attività edilizia solida e attenta. Senza collaboratori soddisfatti, poi, non potremmo offrire prestazioni ottimali.

Siete stati una delle prime aziende edili ad ottenere una certificazione SQS...

MS: Sì, abbiamo affrontato la questione già negli anni Novanta, conseguendo successivamente le certificazioni ISO 9001 e ISO 14001. Volevamo impostare in maniera univoca il lavoro, assicurare un livello elevato di qualità e spianare la strada per lo sviluppo ulteriore dell'azienda. Ci premeva soprattutto avere un orientamento sostenibile. In seguito si è aggiunta la certificazione ISO 45001, che da un certo punto di vista ha confermato i nostri sforzi a favore della salute dei collaboratori.

Cosa fate per assicurare la qualità?

MS e WM: Ecco alcuni esempi concreti legati ai 3 settori di certificazione:

■ Gestione della qualità ISO 9001

Processi affidabili determinano risultati impeccabili. Il nostro sistema di gestione è improntato sulla semplificazione del lavoro e sulla facilità d'uso. Grazie a modelli ottimali e processi chiari possiamo agevolare lo svolgimento delle mansioni e l'inserimento di nuovi collaboratori.

Il marchio Schmid è retto da valori uniformi, che cerchiamo di favorire tramite obiettivi mirati nei colloqui con i collaboratori, nei processi di miglioramento continuo sul-

la base di proposte, nei corsi di formazione e audit interni. Schmid porta avanti una cultura aperta, che poggia sui feedback di collaboratori, clienti e partner commerciali. Ne fanno parte i sondaggi informatici di collaboratori e clienti, che forniscono risultati molto positivi.

■ Gestione dell'ambiente ISO 14001

Le regole di tutela ambientale da noi adottate assicurano prudenza e responsabilità nei lavori in cantiere. Per quanto riguarda gli edifici aziendali, ottimizziamo da più di 10 anni gli impianti di riscaldamento e dell'acqua calda anche con sistemi di misurazione. Il comportamento dell'utente nei primi 3 anni di un immobile, infatti, costituisce la base delle impostazioni successive degli impianti. Come se non bastasse,

«CHI HA SUCCESSO DEVE FARE LA SUA PARTE»

forniamo ai clienti consulenze energetiche mirate con appositi esperti.

In generale, revisioniamo i prodotti per lo sviluppo immobiliare, l'architettura e le at-



tività di impresa così da identificare possibili miglioramenti in fatto di ambiente. Ispirandoci alla rete svizzera per costruzioni sostenibili (NNBS) abbiamo realizzato a tale scopo un apposito sistema di valutazione che analizza gli obiettivi decennali del gruppo sulla base di indici numerici e assicura un costante perfezionamento interno.

Adottiamo poi altre misure legate alla sostenibilità: ad esempio, abbiamo partecipato al modello PMI della «Agenzia dell'energia per l'economia» imponendoci per i prossimi 10 anni di ridurre il consumo energetico e le emissioni di CO₂. Il gruppo Schmid è attivo inoltre nel campo della mobilità con la gestione dei parcheggi aziendali. Grazie al ricavato, i collaboratori ricevono un abbonamento metà-prezzo o di percorso per il trasporto pubblico. Di recente abbiamo installato a Ebikon 2 stazioni di ricarica per auto elettriche, mentre 20 collaboratori circa aderiscono all'iniziativa «Bike-to-work».

■ Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro ISO 45001

Grazie a elevati standard di sicurezza e a campagne di sensibilizzazione sui pericoli



latenti, cerchiamo di ridurre al minimo gli infortuni. Offriamo spesso corsi formativi e informativi sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro: ogni anno organizziamo 6 eventi aziendali su temi sensibili, come «Accessibilità dei cantieri», «Illuminazione» e molto altro ancora. Inoltre, eseguiamo ispezioni regolari dei cantieri tramite addetti alla sicurezza.

Un obiettivo chiave del gruppo Schmid è che tutti si muovano senza pericolo. Da 15 anni a questa parte, ispirandoci a un modello giapponese, prima di iniziare a lavorare al mattino facciamo 5 minuti di attività fisica – in cantiere e anche in ufficio. Il programma, composto da 7 esercizi («Top 7»), è stato sviluppato per noi da un'istruttrice. Prevede un esercizio di riscaldamento, ma rappresenta anche una forma di contatto sociale.

«LA FAMIGLIA SOSTIENE I NOSTRI VALORI»

Una parte integrante del sistema di gestione, ovviamente, è il monitoraggio dei risultati ottenuti nel campo della salute e della sicurezza sul lavoro.

Come si posiziona sul mercato il gruppo Schmid?

MS: Siamo al secondo posto nella regione Svizzera Centrale e operiamo nei Cantoni AG, SO e ZH restando a un'ora di auto da Ebikon. In termini di immagine ci presentiamo come un'azienda a conduzione familiare che sostiene i valori di equità, affidabilità e responsabilità sociale.

Quali sono state le principali fasi di sviluppo del gruppo?

MS: Il gruppo Schmid vanta 40 anni di sviluppo dinamico, all'insegna di una cultura visionaria. Mio padre, Hans Schmid, nel

1979 ha acquistato una piccola azienda edile con 22 collaboratori. Nel 1983 ha fondato la «Schmid Generalunternehmung» e la «Schmid Immobilien». Da quel momento in poi si è registrata una crescita ininterrotta. Oggi diamo lavoro a 520 collaboratori: una storia di successo, la nostra.

Il gruppo Schmid è nelle mani di un solo imprenditore...

MS: Sì, ed è un vantaggio tanto per i collaboratori quanto per i clienti. La tipologia d'impresa e il capitale proprio ci permettono di agire in modo libero e indipendente, focalizzando i nostri sforzi sulla continuità aziendale. Pianifichiamo operazioni per i 5-10 anni a venire e decidiamo di conseguenza, con il sostegno della Corporate Governance.

La cultura aziendale non può che trarne beneficio: i nostri collaboratori lavorano in rapporti equi e familiari, e ciascun cliente Schmid sa senza ombra di dubbio che l'imprenditore è responsabile del suo ordine.

Qual è l'obiettivo della Fondazione Schmid?

MS: Nel 2006, per il suo 65° compleanno, mio padre, Hans Schmid, ha istituito una «Carta sociale». Si tratta di un documento con cui l'azienda si impegna a ridistribuire il 20 per cento dell'utile netto. Nello specifico, il 10 per cento torna ai collaboratori nell'ambito di un programma di contributi costanti e scaglionati (a seconda di anzianità di servizio, funzione, responsabilità, premi individuali). Il restante 10 per cento, invece, confluisce nella Fondazione Schmid che sostiene e promuove individui, organizzazioni e progetti di pubblica utilità. Nelle vesti di Presidente del consiglio di amministrazione, Hans Schmid guida la Fondazione con il motto «Chi ha successo deve fare la sua parte», un atteggiamento sostenuto dall'intera famiglia.



ebs Energie AG, Svitto

«Equilibrio tra produzione e vendita. All'insegna della sostenibilità»!

I fornitori di servizi energetici come ebs operano all'interno di un mercato complesso. Le sfide non mancano: domanda crescente di energia e sistemi smart, richieste di garanzia di una fornitura stabile e sostenibile, cambio di prospettiva nella politica climatica ed energetica. Per affrontarle occorrono adeguamenti costanti.

Come riesce l'azienda ebs Energie AG di Svitto a gestire questa difficile situazione? Hans Bless, a capo della direzione aziendale, ci dà qualche risposta.

Signor Bless, in cosa consiste il mandato di prestazioni di ebs?

ebs è stata fondata nel 1952 con l'obiettivo di sfruttare l'energia idrica della Muota «per il benessere del distretto». Ecco perché da Glattalp fino al Lago dei Quattro Cantoni sono state costruite 5 centrali elettriche lungo il fiume con 7 diversi dislivelli. Ogni anno si producono in media 220 GWh di energia idroelettrica locale, rinnovabile e

pressoché priva di CO₂. In buona parte, tale energia viene ridistribuita nei 7 Comuni in cui ebs è anche operatore di rete, in conformità alla Legge sull'approvvigionamento elettrico (LAEI).

La base legale dell'attività di ebs è la concessione per lo sfruttamento dell'energia idroelettrica della Muota, in vigore fino al 30 settembre 2030.

In quanto ai servizi di rete nei 7 Comuni, invece, si applicano le concessioni definite dagli appositi contratti stipulati in via separata.

Come si può definire il mercato in cui operate?

ebs è una classica azienda fornitrice di servizi energetici a connessione incrociata. In altre parole, la sua attività va dall'approvvigionamento di corrente elettrica all'intera catena di creazione del valore, ovvero dalla produzione al commercio passando per la rete e la distribuzione. A questo si aggiungono poi le offerte di gas naturale, biogas e telecomunicazioni (internet ad alta velocità, televisione in HD, telefonia fissa e mobile). Per poter garantire un servizio impeccabile, ebs amplia costantemente la propria rete di telecomunicazioni sulla base della più moderna tecnologia a fibra ottica.

Cosa implica la completa apertura del mercato elettrico per ebs e per i suoi clienti?

ebs è stata fondata con l'obiettivo dichiarato di agire «per il benessere del distretto», ovvero per il benessere dei propri clienti. Una missione che abbiamo seguito in passato, che stiamo rispettando oggi e che continueremo ad adottare anche in futuro. Per i clienti, l'apertura del mercato elettrico implica la possibilità di scegliere liberamente il proprio fornitore di energia. Le alternative saranno molto più numerose, e



Hans Bless, a capo della direzione aziendale

la situazione risulterà decisamente più dinamica. Molti processi tra azienda e cliente si svolgeranno soltanto online. Questo significa che i clienti avranno una maggiore trasparenza, ma non necessariamente una migliore panoramica delle offerte.

ebs sta facendo tutto quel che serve per migliorare la propria competenza digitale, così da restare un partner competente, moderno e affidabile per i propri clienti anche in un mercato aperto.

«COINVOLGERE I COLLABORATORI IN PROGETTI»

Come influiscono i cambiamenti climatici, l'accresciuta consapevolezza ambientale e la politica climatica su ebs?

ebs ribadisce da sempre la necessità di una gestione sostenibile ed efficiente dell'energia. Il nostro profilo produttivo – con un sur-



ebs Energie AG, Svitto

ebs Energie AG (ex «Elektrizitätswerk des Bezirks Schwyz AG») è un fornitore regionale di servizi energetici che opera nel distretto svizzero di Innerschwyz. Oltre a produrre e distribuire energia dalla Muota, gas naturale, gas serra e biogas, ebs gestisce una rete di internet ad alta velocità, televisione in HD e telefonia fissa e mobile. L'azienda è stata fondata nel 1952. La sua creazione di valore annuale ammonta a circa 22.5 milioni di franchi. ebs conta 135 collaboratori, di cui 10 apprendisti per 7 diverse professioni. È certificata SQS secondo le norme ISO 9001 e ISO 14001.

www.ebs-strom.ch



plus in estate e un deficit in inverno – non consente di massimizzare le vendite di energia. Ma l'obiettivo resta quello di mantenere un equilibrio tra produzione e vendita.

«REAGIRE IN MODO EFFICACE AI CAMBIAMENTI»

Per quanto concerne i servizi elettrici, aiutiamo i clienti a impiegare l'energia in maniera ottimale. Gli strumenti più gettonati sono le consulenze energetiche, i piani di ottimizzazione e i contratti relativi agli impianti, oltre chiaramente ai controlli energetici. ebs fa molto anche nel campo della mobilità elettrica. In Svizzera centrale, ad esempio, gestiamo la più fitta rete di stazioni di ricarica del Paese.

Con il progetto «Giovani ed energia», poi, portiamo il tema dell'energia nelle scuole. Aiutati dal corpo docente, sensibilizziamo gli alunni in merito a tali questioni e sosteniamo progetti concreti. Il nostro scopo è far capire da dove si ricava l'energia e come va gestita in modo oculato, dato che si tratta di una risorsa essenziale.

Il cambiamento climatico non influirà più di tanto sulla produzione di energia elettrica: il bacino delle nostre centrali non include ghiacciai, e non disponiamo di grandi capacità di accumulo. La generazione di energia, da noi, è provocata dallo scioglimento della neve e dalle precipitazioni che in futuro saranno più frequenti e più estreme. Quindi sarà necessario ampliare gli impianti per gestire volumi più corposi.



Con quali strategie e con quali misure gestite il processo di adeguamento aziendale?

Il settore dell'approvvigionamento energetico cambia molto in fretta. In futuro sarà necessario investire in modo mirato sulle infrastrutture, sulla catena di creazione di valore e sul rapporto con la clientela. In primo piano, alla ebs, ci sono i progetti «Strategia energetica» e «Internet of Things (IoT)». Ecco solo tre esempi: stiamo accelerando la rete di comunicazione con la tecnologia a fibre ottiche; offriamo ai clienti un servizio supplementare di comunicazione mobile e con l'espansione dell'interfaccia clienti semplifichiamo l'utilizzo dei servizi tramite il portale online.

La principale sfida che dobbiamo affrontare è rendere l'azienda in grado di reagire in modo rapido ed efficace alle novità. Per questo è essenziale avere uno scambio continuo tra i diversi settori aziendali. A tal fine dobbiamo riuscire a includere i collaboratori nella creazione dei nuovi processi e nell'adeguamento di quelli già consolidati.

Negli incontri della direzione, che si tengono ogni due settimane, elaboriamo anche eventuali proposte di miglioramento e controlliamo a che punto sono i progetti in corso. Per di più, almeno tre volte l'anno la direzione si riunisce in un workshop strategico volto ad analizzare la situazione in atto, definire i progressi ottenuti e identificare possibili adeguamenti futuri.

Che ruolo hanno nella vostra azienda la qualità e il sistema di gestione?

La qualità è alla base della nostra missione. Se vogliamo soddisfare i nuovi requisiti imposti dal mercato, servono collaboratori che conoscano e capiscano i processi e le sottigliezze tecniche di fondo. Solo così saremo certi che i collaboratori possano intervenire nei processi meno efficaci per risolvere le cose.

La certificazione SQS per il sistema di gestione ci permette di strutturare questo processo e documentarlo a dovere. La «revisione della gestione», in particolare, è uno strumento laborioso ma proficuo che ci sostiene nel miglioramento continuo e nell'attuazione delle modifiche stabilite in fase decisionale.



Hunziker Partner AG, Winterthur

«La sostenibilità si impara»

«Hunziker Technik im Gebäude». Un nome, un programma. La prestigiosa e pluripremiata PMI punta con coerenza a un futuro all'insegna della sostenibilità. Il presidente del consiglio di amministrazione, Christian Hunziker, ha reso questo modo di pensare un pilastro della strategia e della cultura aziendali.



Christian Hunziker, Il presidente del consiglio di amministrazione

hunziker
Technik im Gebäude.

Hunziker Partner AG

Questa azienda totale per la tecnica degli edifici (ingegneria e realizzazione) con sede a Winterthur dà lavoro a circa 100 dipendenti e offre una formazione per 6 professioni diverse. Nel 2019, il suo giro d'affari ammontava a circa 30 milioni di franchi. Nell'area economica di Zurigo, la PMI è un rappresentante autorevole del settore anche per progetti di grande rilevanza (ad esempio, The Circle nell'aeroporto di Zurigo). È certificata SQS secondo le norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

www.hunzikerwin.ch

La filosofia gestionale orientata alla pratica di Christian Hunziker dà vita a impulsi che vanno ben oltre il settore d'attività di base dell'azienda. Quali sono i suoi punti cardine? Ripercorriamo alla luce di un'intervista tenuta nei moderni uffici aziendali di Winterthur.

Dagli impianti sanitari alla tecnica degli edifici: un'azienda totale

Christian Hunziker: Nostro padre ha fondato l'azienda di impianti sanitari Hunziker a Winterthur nel 1932. È proprio nell'impresa di famiglia, 49 anni fa, che ho ricevuto la mia formazione professionale. E anche mio fratello, Alexander, ha svolto il suo apprendistato qui. Io e lui siamo ancora partner. È una grandissima fortuna, perché possiamo plasmare e sviluppare l'azienda insieme. Nel corso del tempo ci siamo inseriti in nuovi settori: riscaldamento, tecnica della climatizzazione, ingegneria, ventilazione, tecnica di regolazione. Oggi «Hunziker» è sinonimo di fornitore totale per la tecnica degli edifici. Il nostro obiettivo è quello di essere un marchio di cui ci si può fidare.

La sostenibilità: tappe essenziali

Ci sono stati due momenti che hanno segnato l'attività di famiglia. Uno è stato vedere sui giornali un poliziotto giapponese che negli anni Settanta regolava il traffico con una maschera a gas. L'altro, scoprire le conseguenze della contaminazione da mercurio nella baia di Minamata, in Giappone, nel corso degli anni Cinquanta.

In quelle occasioni mi sono ripromesso che sarei intervenuto a tutela dell'ambiente anche nel mondo degli affari.

Qualità e sostenibilità: obiettivi primari da sempre

Nel 1990 un amico e collega del mondo dell'industria (Kuhn Rikon) mi ha mostrato il suo sistema di gestione certificato e ne sono rimasto molto sorpreso. In un settore

come il nostro non esiste una tecnica uguale alle altre, e in fase costruttiva si lavora con aziende e team sempre nuovi, quindi un concetto del genere non era affatto facile da riprodurre. Ecco perché ho chiesto l'intervento di SQS. Nel 1994 siamo state una delle prime PMI a ricevere una certificazione ISO 9001 (per la gestione della qualità). Il nostro metodo di gestione ambientale era già ben documentato, quindi nel 1997 non è stato difficile ottenere la certificazione ISO 14001. Per finire, nell'autunno del 2018, l'azienda Hunziker è stata certificata anche secondo ISO 45001 (per la salute e la sicurezza sul lavoro).

L'implementazione in azienda

Nel corso dei processi di certificazione, il nostro lavoro preliminare ci è stato prezioso. Siamo fermamente convinti che Hunziker Partner AG mostri il suo valore quando opera in maniera coerente.

Col passare degli anni abbiamo reso sempre più professionale il nostro concetto di sostenibilità. L'abbiamo perfino documentato! Anche se non siamo tenuti a farlo, dal 2002 stiliamo rapporti di sostenibilità. L'edizione del 2019 è pensata come un manuale per la sostenibilità: del resto, quello che scriviamo è frutto di conoscenze ed elaborazione continua.

«OPERIAMO IN MANIERA COERENTE»

Team: uno sviluppo lungo 30 anni

Affrontiamo ogni compito in team. Persino i nuovi progetti vengono analizzati di comune accordo. Questa strategia ci è stata molto utile per prepararci alla gestione della qualità, perché ci ha permesso di conoscerci meglio. E abbiamo capito qualcosa di prezioso: lo sviluppo del team si basa sulla continuità. Da qui la decisione di avviare il «Programma di Istruzione Permanente» (PIP). Ogni due setti-





mane teniamo corsi di formazione per l'intero team, una metodologia che ho appreso dal fondatore di Mövenpick, Ueli Prager.

Dato che in azienda ogni incarico è diverso dagli altri, abbiamo trovato un modello concettuale e strutturale adatto per definire la nostra attività nel suo complesso. Tutto ciò che facciamo rientra in uno dei seguenti 4 settori: «persone, tecnica, società, risorse». I nostri strumenti operativi seguono la stessa ripartizione. Penso ad esempio al rapporto sulla sostenibilità, alla gestione della qualità, al database dei danni, al database delle idee, ai documenti strategici, ai verbali delle sedute e al calendario annuale PIP con i temi del mese. Nel nostro compendio vi sono circa 500 strumenti di efficacia comprovata.

«PIP»: pensiero e azione

L'idea di base è che il lavoro è un banco di scuola, e che si impara tutti insieme. Per farvi un esempio concreto, ogni 14 giorni si tiene un tele-PIP su uno specifico tema. I nostri collaboratori rispondono ad alcune domande con un software campus. Così possono formare i loro colleghi in maniera

efficiente. Le loro risposte confluiscono in un colloquio di qualificazione.

I temi sono connessi a strategie, danni e idee dei collaboratori stessi. Il risultato sono domande pratiche e pregnanti. Ve ne riporto alcune. Come possiamo introdurre in modo ottimale nuove tecnologie (tecnica)? Cosa si intende davvero per opinione pubblica (società)? Come gestiamo le finanze, gli strumenti di lavoro, le macchine e le conoscenze (risorse)? Come ci comportiamo a livello professionale e privato (persona)? È proprio grazie a questo approccio PIP che abbiamo vinto buona parte dei nostri premi.

«UN MARCHIO DI CUI CI SI PUÒ FIDARE»

«RAMUS»: una metodologia di razionalità, ambiente e sicurezza

Abbiamo sviluppato 10 anni fa questo programma di coaching e di controllo, il cui nome, ripreso dall'ambito medico, significa «ramificazione». Il compito principale del responsabile RAMUS è sostenere i capi progetto nella loro funzione, realizzando collaudi edilizi, facendo visita ai cantieri, controllando i subappaltatori e verificando la sicurezza dei dipendenti. Senza contare poi la disamina degli aspetti ecologici! Nel concreto, il responsabile RAMUS si accerta anche che i dipendenti abbiano tempo per mangiare. Insomma, non si considera affatto un controllore, ma un «timoniere» sempre al fianco di colleghe e colleghi. E risponde direttamente alla direzione.

Riconoscimenti: nazionali e internazionali

Mettiamo in pratica l'approccio e gli inse-

gnamenti aziendali ogni giorno. Le mie 700 presentazioni e i premi vinti, dal canto loro, contribuiscono a farci conoscere in Germania, Austria e Svizzera. Nel 2000 ci è stato conferito l'Esprix dal KKL di Lucerna. Il nostro concept ci ha permesso di accedere alla finale del premio europeo per l'eccellenza Esprix e di vincere ben due titoli diversi. Nel tempo, i riconoscimenti non sono mancati: abbiamo vinto il premio per il miglior datore di lavoro in Svizzera, il premio per la sostenibilità della Banca Cantonale di Zurigo, lo Swiss Award for Business Ethics, il premio della Repubblica Federale di Germania per l'organizzazione eccellente del sapere, il premio Econ per il rapporto sulla sostenibilità (al secondo posto) e molti altri ancora.

Successione: stabilita già da 15 anni

Al termine dell'assemblea generale del 2020, i partner Monika Zemp e Ilyas Oeznalci hanno assunto la gestione dell'azienda in qualità di co-CEO. Entrambi sono stati formati qui alla Hunziker e sono membri della direzione già dal 2003. In veste di presidente del consiglio di amministrazione, io mi limiterò ad accompagnare i progetti evolutivi futuri.

In sintesi: qual è la ricetta per un successo sostenibile?

La nostra PMI è un'azienda totale. Abbiamo pochi principi, ma buoni: proseguire lo sviluppo concettuale dell'azienda, concretizzare in modo efficace i progetti e valutare i risultati in maniera proficua. Al tempo stesso, cerchiamo di non mettere i collaboratori sotto pressione e sosteniamo con positività il loro operato. Perché prima di tutto siamo una squadra.



Frey + Cie. Sicherheitstechnik AG

Pianificare e decidere in base a scenari e rischi

Con questo approccio di fondo, Frey + Cie. Sicherheitstechnik AG realizza dei piani per la sicurezza di edifici, ambienti e aree estese. Senza perdere mai di vista i rischi residui.

Si tratta dell'unico approccio valido per risolvere in maniera globale un problema, come sottolinea Manfred Ellenberger, delegato del consiglio di amministrazione di questa PMI di Rothenburg, nel corso della nostra intervista svoltasi presso la moderna sede aziendale.

Signor Ellenberger, come si posiziona la sua PMI sul mercato regionale della tecnica di sicurezza?

Offriamo soluzioni per persone e cose, segnalatori d'incendio, segnalatori di effrazione, sistemi di videosorveglianza, metodi di controllo degli accessi e dispositivi di rilevazione degli orari di lavoro. In breve, ci occupiamo di ogni aspetto della sicurezza tecnica, qualcosa di cui oggi c'è un gran bisogno. La nostra azienda, che ha sede a Rothenburg e filiali a Berna e Suhr, è uno dei maggiori fornitori svizzeri di sistemi di collegamento in rete degli impianti. Tra le nostre referenze ci sono oltre 40 anni di esperienza e diverse migliaia di clienti.

SICHERHEIT
Ich fühle mich Frey



Frey + Cie. Sicherheitstechnik AG

Quella che nel 1978 era una divisione specializzata nella rilevazione degli incendi all'interno della Frey Elektro AG, nel 1996 è diventata l'azienda Frey + Cie. Sicherheitstechnik AG, con sede a Rothenburg e filiali a Berna e Suhr. Conta 60 collaboratori e opera prevalentemente sul mercato della Svizzera tedesca. È certificata SQS secondo la norma ISO 9001.

La società madre Frey & Cie. Techinvest Holding 22 AG comprende 18 aziende di tecnica in-house e vanta circa 1000 dipendenti.

www.freysicherheit.ch



Manfred Ellenberger, delegato del consiglio di amministrazione

Com'è fatto un piano di sicurezza integrale?

Chiaramente non posso svelarle alcun segreto... Una cosa è certa, però: noi analizziamo la situazione in base ai rischi e con un approccio olistico. In seguito proponiamo al cliente un piano conforme alle normative e capace di risolvere la sua situazione di rischio. Non esistono soluzioni standard, perché la gamma di rischi ed esigenze è variegata quanto le tipologie di clienti (privati, industrie e attività commerciali, amministrazioni, ospedali, ecc.).

E i rischi residui...?

I nostri piani di sicurezza si basano su 3 pilastri: elementi costruttivi, elementi tecnici (protezione e monitoraggio) ed elementi organizzativi (funzionamento, reazione e intervento). Eventuali rischi residui (esplosioni, forza maggiore, eventi ambientali, ecc.) confluiscono nei diversi scenari.

La sicurezza è in pratica anche questione di costi e benefici. Il rischio residuo ponderato deriva da un'analisi accurata delle esigenze di sicurezza del cliente e dal budget che mette a disposizione. Quali sono le minacce a cui è sottoposto? Da cosa vuole proteggersi? Com'è fatto il potenziale identikit del rischio (qualità, metodi, procedure)?

In cosa consiste il rischio residuo della sua azienda?

Principalmente, nei danni derivanti da calamità naturali su cui è impossibile influire. Ci sarebbero anche le violazioni del contratto da parte dei collaboratori, ma visti i controlli frequenti che operiamo ritengo sia un rischio ridotto.

Quali tendenze tecnologiche plasmano la tecnica di sicurezza?

Al giorno d'oggi l'interazione dei sistemi installati è imprescindibile. Se un cliente si dimentica di pagare al distributore di benzina, ad esempio, la targa della sua auto viene rilevata e inserita nello scontrino in automatico. Oppure, nelle aree di parcheggio è possibile azionare le sbarre a seconda di specifiche targhe autorizzate. O, ancora, in caso di un allarme all'interno di un edificio, l'impianto video interagisce con il segnalatore di effrazione. A conti fatti, la



connessione dei sistemi di sicurezza offre nuove possibilità e soluzioni migliori.

Anche nella sede di Rothenburg i diversi sistemi interagiscono tra loro: possiamo proteggere gli spazi aziendali e i dati dei clienti grazie a strumenti di videosorveglianza, segnalatori di effrazione e di incendio e metodi di controllo degli accessi.

Nell'area video, poi, analizziamo i contenuti delle registrazioni (si tratta di persone o di oggetti? In che direzione si muovono? ecc.). Le nostre analisi assicurano un ampio margine di interpretazione. Per l'utilizzo dei dati, soprattutto se derivanti dal riconoscimento video, ci atteniamo a quanto definito dalla legge federale svizzera.

Una tendenza molto popolare prevede di collegare gli impianti a una piattaforma che consente un funzionamento decentrato tramite smartphone.

Nel settore privato, i sistemi di sicurezza vengono integrati da un comando pratico tramite app. Dato che sempre più dispositivi sono in grado di operare in rete, anche noi offriamo questa funzionalità supplementare.

Pensa che vi sia un'adeguata consapevolezza dei rischi legati alla sicurezza?

Per come la vedo io, sì. Spesso però i clienti ne sottovalutano l'entità. Nello scenario ideale, la sicurezza viene analizzata già in fase di pianificazione edilizia. Purtroppo, molte volte questo non accade e ci si ritrova successivamente a dover installare dispositivi in un processo alquanto dispendioso. Senza contare, poi, che tante costruzioni già realizzate sono incompatibili con alcuni impianti di sicurezza.



CONCETTO DI SICUREZZA A 4 LIVELLI

Se il cliente riesce a identificare in modo corretto le proprie esigenze, è sempre possibile trovare insieme una soluzione adatta. Bisogna comunque tenere presente che zone di monitoraggio diverse (edifici azien-



dali, costruzioni private, edifici pubblici, aree estese, stadi, ecc.) richiedono piani di sicurezza diversi.

«UNA CULTURA DEL FEEDBACK A SOSTEGNO DELLA QUALITÀ»

Cos'è per Frey la «qualità nella tecnica di sicurezza»?

In primo luogo, si tratta della tecnica in uso, vale a dire dei prodotti. Su questo punto non si transige: accettiamo solo prodotti di qualità certificata, perché da essa dipende il nostro riconoscimento come azienda specializzata. Di conseguenza, ci affidiamo esclusivamente a fornitori comprovati.

In secondo luogo, la qualità è data da un'installazione eseguita da collaboratori qualificati e da impeccabili documentazioni sui sistemi.

E, in terzo luogo, siamo a disposizione dei clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per attività di assistenza o supporto.

Qual è il vantaggio di avere una certificazione?

Avere un sistema di rilevazione degli errori, un monitoraggio rigoroso della qualità e sondaggi della clientela permette di ottenere risultati misurabili che coprono eventuali azioni necessarie.

Dato che spesso i collaboratori agiscono in autonomia, non è facile applicare sempre il principio «dei quattro occhi». La nostra cultura improntata ai feedback e alla ricerca degli errori garantisce la qualità elevata dei servizi offerti.

Il notevole know-how dei vostri collaboratori deriva dai progetti con la clientela. Come monitorate la situazione?

Ci affidiamo a collaboratori competenti, responsabili e meticolosi del settore elettrico. In cambio del loro impegno di lunga data e di un rapporto improntato sulla fiducia offriamo loro crescita personale, a condizione che abbiano una solida formazione di base sui nostri sistemi di sicurezza. Successivamente, le costanti innovazioni relative a sistemi e prodotti richiedono corsi di aggiornamento regolari sulla tecnica specializzata. Per di più, siamo sempre aperti a proposte di formazione individuale continua. Il ricambio del personale, da noi, è un fenomeno ridotto. Un segnale positivo! In genere, gli specialisti della sicurezza restano fedeli al proprio interessante lavoro e cambiano di rado mansione.

Chi vuole ottenere un lavoro presso la nostra azienda deve dimostrare di meritarlo, in primis grazie a una buona reputazione. Eseguiamo controlli meticolosi della fedina penale, delle referenze, dei procedimenti esecutivi, dei social media e non solo. Discrezione, affidabilità e gestione dei documenti costituiscono, tra l'altro, parte integrante dei contratti di lavoro e del regolamento aziendale. I clienti possono contare sul fatto che monitoriamo i nostri collaboratori in maniera continua e a intervalli regolari.

Thommen Group

Un sistema di gestione armonizzato per tutto il gruppo

Crescita organica, nuovi settori di attività supplementari e acquisizioni sono cambiamenti notevoli per una ditta e richiedono l'adeguamento delle strutture ampliatesi nel corso del tempo. L'azienda Thommen Group, specializzata in riciclaggio, ha compiuto questo passo con ottimi risultati.

Sulla scia di numerose acquisizioni, all'inizio del 2020 l'azienda a conduzione familiare, fondata nel 1936, ha dato vita al Thommen Group, che vanta ben 23 siti in Svizzera, Germania, Belgio e Italia. L'attività svizzera di riciclaggio è gestita dal marchio Thommen e dai suoi 10 siti, il commercio

internazionale è nelle mani del marchio Metallum e la gestione degli scarti elettronici rientra nelle competenze del marchio Immark.

Il CEO Tobias Thommen (TT) ci illustra i retroscena di questa decisione, mentre il responsabile della qualità Rolf Sonderegger (RS) ci racconta come si è realizzato il sistema di gestione interno al gruppo.

Come si è delineato il processo decisionale?

TT: Abbiamo affrontato un lungo processo decisionale per vagliare i pro e i contro, perché da un lato c'erano aziende con solidi radici nella regione, ma alcuni clienti non erano consapevoli che si trattasse di ditte del gruppo Thommen. Dall'altro, volevo fare in modo che le società Thommen lavorassero secondo gli standard del gruppo. Il nostro obiettivo è smaltire in modo corretto i materiali riciclabili e reimmetterli nel ciclo produttivo come materie prime secondarie.

Riorganizzando e unificando i software applicativi dedicati a ERP, finanze, rilevazione dell'orario di lavoro e sistema di gestione,

ho potuto avviare un cambio di ragione sociale mirato e consapevole. Il via libera al re-branding si è avuto nel settembre del 2019, in occasione dell'evento per i collaboratori a Kaiseraugst.

Quali conseguenze introdurrà la nuova struttura aziendale?

TT: Penso che gli esempi seguenti illustrino al meglio la trasformazione:

- **Proprietà:** il gruppo resta una società per azioni a conduzione familiare, gestita dalla terza generazione di Thommen.
- **Conduzione:** le responsabilità storiche e locali sono state assoggettate a nuovi metodi di regolamentazione e armonizzazione del gruppo, il che a sua volta ha rafforzato il senso di appartenenza all'azienda. La direzione del Thommen Group è composta da sei rappresentanti dei tre marchi.
- **Logistica:** all'interno del gruppo Thommen, il cliente ricicla i materiali seguendo un percorso e le modalità più efficaci. Viene infatti affiancato da un interlocutore che lo assiste nella gestione di problemi specifici. Il cambio di ragione sociale del gruppo ci ha consentito di centralizzare e unificare gli uffici di gestione ordini e spedizioni, come ad esempio nella regione di Berna. È così possibile reagire in modo più rapido e più efficiente

«ADATTIAMO LE STRUTTURE ESISTENTI»

te alle richieste dei clienti e far circolare in maniera ottimale servizi e prodotti.

- **Presenza sul mercato e comunicazione:** l'affiliazione al gruppo Thommen e ai tre marchi viene comunicata con grande chiarezza, sia all'interno che all'esterno della società. Il marketing centralizzato assicura requisiti univoci a livello di gruppo e anche



CEO Dr. Tobias Thommen (sinistra) e responsabile della qualità Rolf Sonderegger

THOMMEN GROUP

Thommen Group

Questo gruppo specializzato nel riciclaggio, con sede a Kaiseraugst, comprende i tre marchi Thommen, Metallum e Immark. Vanta un totale di 23 siti in Svizzera, Germania, Belgio e Italia. Conta 600 collaboratori. È certificato SQS secondo le norme ISO 9001, 14001 e 45001.

www.thommengroup.com / www.thommen.ch





la comunicazione di marketing, i siti internet e la corporate identity del marchio Thommen sono stati unificati. I due nuovi marchi vengono gradualmente conformati a Thommen e, grazie ad un'app specifica, in futuro sarà possibile promuovere la comprensione e facilitare la comunicazione all'interno del gruppo.

■ **Vendite:** abbiamo creato organi specifici con profili e requisiti mirati. I titolari dei posti di lavoro fungono da product manager o responsabili di comparto, e sono dotati di potere decisionale nel proprio settore di competenza.

■ **Controlling:** avendo introdotto un sistema di gestione uniforme, i vari sistemi in uso sono stati accorpati nello strumento di gestione della qualità ConSense. In futuro sarà possibile contrapporre e, ove possibile, unificare processi (specialmente quelli legati alla creazione di valore) e documenti (istruzioni operative, liste di controllo, ecc.). Inoltre, si potranno indirizzare tali processi e documenti ai collaboratori interessati perché li confermino.

Cosa offre il nuovo sistema di gestione armonizzato a livello di gruppo?

RS: Un elemento decisivo per l'architettura del sistema e i relativi flussi di lavoro consistono nello stabilire in maniera precisa la struttura, i processi e i ruoli decisionali del gruppo.

Finora, i processi e i documenti del sistema di conduzione erano stati gestiti da numerose applicazioni (Word, Visio, intranet, ecc.) e archiviati nelle ubicazioni più svariate. Grazie al software «ConSense» possiamo superare questo stato di fatto: tutti i processi e i documenti sono ora gestiti da un unico strumento che li richiama in totale semplicità. Utilizziamo ConSense non solo per rappresentare processi e documenti guidati, ma anche per documenti di attestazione e formazione, manuali e rapporti.

Quali sono state le prime esperienze con il nuovo software?

RS: Grazie a pratici corsi di formazione, ConSense fornisce una base solida per sviluppare il sistema, già di per sé piuttosto intuitivo.

All'inizio del 2020 sono stati introdotti i moduli «Audit» e «Gestione delle misure», per una maggiore efficienza nella gestione di tali strumenti. Il software consente di assegnare le misure a singoli responsabili, il che semplifica il monitoraggio in fase di attuazione. Possiamo dimenticarci quelle fastidiose liste in Excel degli incarichi in sospeso...

Come è stato realizzato il progetto?

RS: Nell'autunno del 2018 la direzione aziendale mi ha affidato la creazione di un sistema di gestione armonizzato a livello di gruppo e conforme alle norme ISO 9001, 14001 e 45001. Una prima fase prevedeva l'integrazione dei siti svizzeri. Grazie ad un supporto esterno, nel dicembre del 2018 è poi nato un progetto preliminare che la direzione ha approvato all'inizio di febbraio del 2019. Non essendo possibile fare ricorso ai software già in uso, abbiamo stilato una lista di requisiti e l'abbiamo inviata a 7 fornitori di strumenti per la gestione della qualità. Dopo un'accurata valutazione la

«L'ARCHITETTURA DI SISTEMA È DETERMINANTE»

scelta è ricaduta sul software di ConSense GmbH. Quali sono stati i principali argomenti a favore? Si tratta di un software moderno, orientato al futuro, semplice da usare, multilingue e dotato di un programma di traduzione integrato. Per giunta, è estremamente intuitivo per chi crea processi e documenti.

Nel giugno del 2019 abbiamo ordinato il software. Alla fine di luglio del 2019 si è

svolto un corso di formazione di 4 giorni. Insieme alla direzione aziendale abbiamo sviluppato processi completamente nuovi, definendo i temi salienti e ponendo le basi per l'inserimento di ConSense nel gruppo come strumento di gestione della qualità. Fino alla ricertificazione di metà marzo 2020 abbiamo registrato circa 600 processi e documenti con questo nuovo strumento, oltre ad aver organizzato la formazione dei dipendenti coinvolti dall'audit. La certificazione è seguita poco dopo. Il nostro prossimo obiettivo? Entro la fine del 2020 tutti i processi e i documenti dovranno essere rilevati in ConSense e tutti i collaboratori dovranno aver ricevuto una formazione specifica.

Com'è stato collaborare con SQS?

RS: Fin dall'inizio abbiamo coinvolto SQS nel progetto. Nel weekend precedente alla certificazione è scattato l'inaspettato lockdown per il coronavirus. Dopo una consultazione con gli auditor, la prima parte della certificazione (di 1,5 giorni) si è svolta in loco, a Kaiseraugst, con un programma ridotto. La seconda parte (di 4 giorni) si è tenuta da remoto in videoconferenza. Questa procedura, nata appositamente per la situazione di emergenza, ci ha permesso di completare con successo la certificazione. Non possiamo che esserne enormemente soddisfatti.





NOVITÀ: Consolidare le proprie competenze con i «Webinar live SQS»

L'offerta formativa di SQS, basata su lezioni in presenza dall'efficacia consolidata, è ora pressoché integralmente disponibile online e in tempo reale.

Tutti i «Webinar live SQS» sono tenuti da esperti e specialisti di formazione professionale e continua che trasmettono le loro conoscenze tenendo conto del livello e delle funzioni dei partecipanti e sulla base di principi metodologico-didattici riconosciuti.

I vantaggi

Il nuovo formato di apprendimento presenta numerosi vantaggi: invece che in un'aula fisica, i partecipanti si muoveranno all'interno di un ambiente virtuale stimolante e personalizzato.

Grazie alla sua flessibilità, i corsisti si sentiranno assistiti come in un'aula «analogica».

«Si può partecipare comodamente dallo studio di casa ai nostri «Webinar live SQS» ha dichiarato Hubert Rizzi, responsabile di divisione formazione SQS. «I lunghi e complessi viaggi per recarsi ai seminari in loco sono ormai superati. I corsisti iniziano la giornata riposati e senza stress, e alla fine del seminario sono già a casa...».

Come si partecipa?

Per partecipare serve quanto segue:

- un laptop o un computer da tavolo
- un microfono, casse o cuffie
- una webcam
- un browser (ad es. Chrome, Edge o Safari)
- una connessione a internet stabile

L'utilizzo del software basato sul cloud di cui si avvalgono i webinar live non richiede né un account attivo né una licenza. Un «Account» gratuito e il client Windows/Mac sono strumenti semplici da usare e molto intuitivi.

Il giorno del seminario, i partecipanti ricevono un link di invito alla nostra piattaforma di apprendimento «OpenOLAT – infinite learning», che permette di accedere alle presentazioni e agli esempi di prassi. Per usare le parole di Hubert Rizzi, «nei «Webinar live SQS» l'interazione è sempre molto richiesta e apprezzata».

Le impressioni dei docenti

«Gli aspetti che mi hanno maggiormente colpito sono la partecipazione, la concentrazione e la disciplina dei corsisti. Non mi aspettavo fossero così cooperativi! I media, poi, sono stati utilizzati in modo efficiente. È stato facile raggiungere gli obiettivi dei webinar».

(Gerlinde Frera, responsabile audit SQS, docente)

«Noi docenti ricorriamo ai media digitali per rendere più proficuo il processo di apprendimento dei partecipanti e creare valore aggiunto. Non c'è dubbio che la digitalizzazione cambierà in maniera duratura il modo di insegnare e di imparare».

(Hubert Rizzi, responsabile di divisione formazione SQS)

«I partecipanti si sono detti soddisfatti della semplicità d'uso dei webinar. Io stesso sono stato positivamente sorpreso nel constatare come fosse facile gestire la trasmissione di conoscenze e la collaborazione dei corsisti negli ambienti di apprendimento virtuali».

(Dr. Adrian Plüss, responsabile audit SQS e docente alla FHNW)



«Webinar live SQS» Offerta per il 2° semestre del 2020

(Attualmente i corsi si svolgono in tedesco)

Sistemi di gestione per la protezione dei dati

Durata: 1 giorno

Obiettivo didattico: I partecipanti conoscono tra l'altro la legge revisionata sulla protezione dei dati valida per la Svizzera e per l'Unione Europea e gli effetti che questa ha sugli obblighi di documentazione all'interno dell'azienda.

Sistemi di gestione secondo ISO 21001:2018 per le organizzazioni educative

Durata: 2 giorni

Obiettivo didattico: I partecipanti conoscono tra l'altro i requisiti di base e le chiavi per il successo della gestione della qualità secondo ISO 21001:2018 e gli scostamenti del proprio sistema di formazione dai requisiti di tale norma.

Indici e indicatori di process Miglioramento con il sistema

Durata: 1 giorno

Obiettivo didattico: I partecipanti conoscono e attuano i processi di miglioramento nella loro azienda o nel loro reparto.

Gestione ambientale secondo ISO 14001:2015

Durata: 2 giorni

Obiettivo didattico: I partecipanti sanno tra l'altro come integrare in modo sistematico l'aspetto ambientale nel proprio sistema di gestione della qualità.

Management review / Valutazione della qualità 2.0

Durata: 1 giorno

Obiettivo didattico: I partecipanti sanno tra l'altro come si utilizza un management review in qualità di strumento di gestione (aspetti di ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018).

Audit interno – indipendente dai settori d'attività

Durata: 2 giorni

Obiettivo didattico: I partecipanti conoscono tra l'altro i principi base di un audit interno e sanno programmare, eseguire e valutare un audit interno e orientato al processo.

Gestione della qualità e del processo secondo ISO 9001:2015

Durata: 2 giorni

Obiettivo didattico: I partecipanti conoscono tra l'altro i requisiti dello standard ISO 9001:2015 e comprendono i rapporti di causa-effetto degli strumenti di gestione integrati.

Gestione strategica per le piccole e medie imprese

Durata: 2 giorni

Obiettivo didattico: I partecipanti sanno utilizzare strumenti consolidati e orientati alla pratica per identificare e implementare in modo mirato la strategia aziendale.

Aspetti di gestione delle conoscenze / Integrazione nel sistema di gestione

Durata: 1 giorno

Obiettivo didattico: I partecipanti sanno come integrare in maniera efficace nel sistema di gestione esistente alcuni aspetti della gestione delle conoscenze.

Programma dettagliato e iscrizione: [www.sqs.it/Corsi di formazione](http://www.sqs.it/Corsi%20di%20formazione)



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



Investire senza esitazioni nel know-how!

Seminari SQS nel 2° semestre del 2020

(Attualmente i seminari si svolgono in tedesco)

SQS
Schweizerische Vereinigung
für Qualitäts- und Management-
Systeme (SQS)

SQS-Schulungen / 2. Halbjahr 2020

Seminare und Lehrgänge

Unser Schulungsangebot
immer topaktuell unter:
www.sqs.ch/Schulungen



Imballaggi preconfezionati: dichiarazione e requisiti corretti per l'indicazione di quantità

Ottimizzare la capienza conviene!

Siete nuovi nel settore della produzione di imballaggi preconfezionati? Operate nel commercio al dettaglio? Oppure per la vostra posizione professionale sarebbe utile comprendere al meglio le disposizioni giuridiche legate alla vendita di beni misurabili

li nel settore alimentare e applicarle nella pratica?

Gruppo di riferimento: il seminario è rivolto a chi ha un'esperienza ridotta o nessuna nella gestione dei requisiti giuridici per l'indicazione di quantità e il suo relativo controllo statistico o a chi vuole informarsi su sviluppi e disposizioni recenti nella vendita di beni misurabili.



Altre informazioni

L'offerta complessiva dei corsi si può consultare su
www.sqs.ch/it/Corsi di formazione

Segreteria corsi di formazione SQS
+41 58 710 35 33



Migliorare, con metodo! Per il buon esito dei miglioramenti immediati e graduali

Ogni giorno emergono idee e spunti di miglioramento sempre nuovi, che si tratti di interventi proattivi o reattivi, in seno all'azienda o su segnalazione della clientela.

Dedicato a «Efficacia, efficienza e vantaggi per i clienti», il nostro seminario offre un approccio sistematico e semplice da appli-

care alla vostra realtà lavorativa. In questo modo, voi e la vostra azienda riuscirete a implementare miglioramenti immediati, ma anche graduali.

Gruppo di riferimento: il seminario è rivolto ad addetti al sistema, direttori, responsabili di reparto, responsabili di settore o gestori di processo. Il tema affrontato è promettente anche per i responsabili di progetto, perché nessun progetto è privo di potenziale di miglioramento.



SQS-GLOBAL Flash

Redazione: Ursula Schlatter

Consulente di redazione: Prof. Max W. Twerenbold