

# ENERGY TODAY

- › **Servizio** speciale Assumere il punto di vista dei colleghi di lavoro
- › **Marketing** Nuova piattaforma con servizio d'offerta
- › **Tecnologia** Moderna tecnologia di aerazione: molto più che aria fresca
- › **Service** Modulo Web con ticket



## I nostri collaboratori mutano punto di vista

Il programma «Cambiamento di prospettiva» all'interno dell'azienda fa capire molte cose

# Indice

## › Editoriale

Elis Carneiro de Almeida, apprendista del terzo anno

## Servizio speciale

### › Cambiamento di prospettiva

Esperienze dirette 6  
Intervista a Martin Hartmann 8  
Anche un apprendista cambia prospettiva 9

## Marketing

### › Un'offerta in cinque minuti

Trarre vantaggio dal nuovo programma on line 10

### › Inchiesta sulla soddisfazione dei clienti 2018

Intervista ad ampio raggio a partner specializzati e clienti finali 12

## Tecnologia

### › Tecnologia di aerazione moderna

Gli apparecchi integrali LWZ 504, LWZ 180 e LWZ 280 14

### › Impianto di riferimento

Immobile Forster a Hünikon 16



6 | Iniziativa HR: promozione della comprensione reciproca



16 | Sostituzione di una pompa di calore



14 | Tecnologia di aerazione moderna

## Appuntamenti

### › Seminari di perfezionamento 2019

Informatevi nel nostro sito Web:  
[www.stiebel-eltron.ch/formazione](http://www.stiebel-eltron.ch/formazione)

## Service

- › **Un modulo Web integra la linea diretta**  
Soluzione diretta con un ticket 18

## News

- › **Pensionamento di Edith Tanner**  
Comincia una nuova fase di vita 19
- › **Novità a est e a ovest**  
Apertura e ristrutturazione di uffici esterni 20
- › **«Trasmettere un po' di gioia»**  
Offerta alla Fondazione Theodora 22
- › **Premi per i sorteggiati**  
I fortunati vincitori della nostra estrazione 23



20 | Nuovo ufficio esterno a Egnach



### **Valutate subito ENERGY TODAY: con un po' di fortuna potete vincere un regalo natalizio**

Cosa pensate della nostra rivista? Rispediteci il tagliando di risposta precompilato con la vostra valutazione al più tardi entro il 23 dicembre 2018. Se la fortuna vi favorisce, potrete ricevere da noi un regalo natalizio. **Sorteggeremo tra tutti i partecipanti un fine settimana per due persone sul Riederalp, con volo in elicottero e fonduta conviviale sul ghiacciaio, del valore di CHF 1108.-.**

### Nota redazionale

Editore: STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig  
[info@stiebel-eltron.ch](mailto:info@stiebel-eltron.ch) | [www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)

Redazione: Rahel Bühlmann | Sibylle Laube | Elis Carneiro de Almeida

Layout: STIEBEL ELTRON AG | Köpflipartners AG, Neuenhof

Fotografia: STIEBEL ELTRON AG | Eliane Dürst

Stampa: Kromer Print AG, Lenzburg

**STIEBEL ELTRON**



**BUON NATALE**



**MILLE GRAZIE PER L'INDIMENTICABILE VIAGGIO  
NELL'ANNO DELL'ANNIVERSARIO!**

[www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)

### Stimati clienti

Il grande e principale argomento di questa rivista per i clienti è il nostro progetto interno «Cambiamento di prospettiva», che offre ai lavoratori la possibilità di vedere dall'interno un altro reparto per mezza giornata. Personalmente trovo che sia per i collaboratori una buona opportunità per conoscere come lavorano le altre squadre e quali sfide devono affrontare.

Nel corso del mio tirocinio come apprendista commerciale ho la possibilità di apprendere diversi compiti amministrativi in differenti campi di attività. Con questo sistema di formazione posso inoltre conoscere meglio i collaboratori, imparando quanto diverso sia il loro lavoro. Da un lato posso studiare molte cose nuove e dall'altro perfino contribuire in modo personale.

Sono ormai arrivata al terzo anno di apprendistato e posso quindi concludere che questo cambiamento di prospettive è molto fruttuoso. Considero l'ampia visione dei diversi settori molto utile, perché alla fine si acquisisce il quadro generale dei contesti di tutti i processi. Comprendo come funzionano tutti i reparti, quindi so anche a chi rivolgermi se ho domande da porre.

Durante la mia formazione ho fatto molte esperienze ed esteso le mie conoscenze; spero che sia stato lo stesso anche per i miei compagni di lavoro con questo progetto.

Ora vi auguro buon divertimento nella lettura della nostra rivista e un felice inizio d'inverno.



Handwritten signature of Elis Carneiro de Almeida

Elis Carneiro de Almeida  
apprendista del terzo anno

# Cambiamento di prospettiva

Il nostri collaboratori hanno avuto la possibilità di osservare per mezza giornata una/un collega di lavoro di un altro reparto, assumendo così un diverso punto di vista.



L'idea è tanto semplice quanto efficace: ogni collaboratrice e ogni collaboratore dell'azienda cambia per mezza giornata il proprio ambiente di lavoro. Così facendo, estende la propria prospettiva e acquisisce maggiore comprensione e interesse per i compiti e i problemi degli altri settori, vedendoli direttamente. Questo cambiamento di prospettiva, d'altronde, consente anche una visione unitaria dell'azienda, migliorando la collaborazione in generale. Lo confermano i feedback ricevuti. «È stato un cambiamento molto istruttivo», concludono in modo sostanzialmente positivo i partecipanti.

## Esperienze dirette

Anche Martin Hartmann, membro della direzione e copromotore del programma «Cambiamento di prospettiva», ha mutato il proprio punto di vista, passando mezza giornata con un collaboratore del servizio esterno. «Si acquista sensibilità per le problematiche che i collaboratori di altri settori devono affrontare nella loro attività quotidi-

ana. Anche se non posso o non posso subito risolvere i problemi, vedendoli direttamente ho una migliore comprensione della situazione», puntualizza Hartmann.

## La visione diretta favorisce la comprensione e la collaborazione

Anche il resoconto delle esperienze di Tim Grenacher lo conferma. «Nella mia quotidianità lavorativa ho talora a che fare con i colleghi del nostro reparto amministrativo», racconta Grenacher, «e volevo conoscere la situazione più da vicino. Quali sono le loro attività? Di quali argomenti e richieste si occupano? Ero particolarmente interessato al loro contatto diretto con la clientela. Questa è confrontabile con la nostra? I loro presupposti e le loro condizioni generali sono simili e devono anche loro qualche volta farsi strada «lottando»?» Con tali curiosità il collaboratore del backoffice ha trascorso, nel quadro del programma «Cambiamento di prospettiva», mezza giornata con Concetta Azzarito, team leader dell'Amministrazione / Assistenza clienti.



Questa ha fornito con piacere informazioni al collega, consentendogli di osservare direttamente la propria attività quotidiana. Azzarito dice: «è appassionante scambiare informazioni con gli altri. In fin dei conti anche la mia squadra e io traiamo vantaggio dell'interesse di Tim per i nostri processi e le nostre capacità di lavoro. Per lui è importante, come per noi, la comprensione reciproca. Insieme possiamo favorirla, raggiungendo così una collaborazione ancora più costruttiva ed efficiente».

#### **L'ignoranza provoca spesso incomprensioni**

«Sono esempi come quello di Tim e Concetta che danno senso al programma «Cambiamento di prospettiva», spiega Noëlle Frauenfelder, collaboratrice dell'area risorse umane. La sua lunga esperienza professionale conferma che l'incomprensione è spesso causa di conflitti. «Non si sa cosa fanno tutto il giorno gli altri reparti, ma se ne ha beninteso un'idea, per esempio relativamente al volume o alle capacità di lavoro. Nel peggiore dei casi si riferiscono queste supposizioni perfino a persone, si sviluppano forse pregiudizi, senza conoscere realmente la gente. Ciò causa inutili difetti di comunicazione e conseguentemente frustrazione. Una perdita di efficienza per questo motivo è estremamente indesiderabile e si può spesso anche evitare con un po' di comprensione».

La collaborazione trasversale tra i reparti non è solo facile, bensì è un importante presupposto per un'azienda di successo. Chi conosce con quali problematiche le colleghe

e i colleghi dell'ufficio accanto devono confrontarsi, non considera più le loro risposte come puro desiderio di esclusione o comprende improvvisamente i rapporti di cui può servirsi.

«Il progetto è servito allo scopo anche se solo una frazione dei partecipanti è in grado, grazie all'esperienza fatta, di decidere più velocemente o di rivolgersi al primo tentativo all'interlocutore corretto», afferma convinta Frauenfelder.

## Breve intervista con Martin Hartmann, Direttore del servizio interno

### **Qual è il senso del programma «Cambiamento di prospettiva»?**

Uno dei nostri obiettivi annuali trasversali è la soddisfazione dei clienti. Desideriamo sempre accrescerla. Perciò dobbiamo intervenire su punti diversi. La collaborazione nell'azienda influenza l'efficienza e la qualità del lavoro e alla fine della giornata anche il cliente se ne accorge. Con questa iniziativa possiamo migliorare considerevolmente la nostra comprensione delle esigenze dei clienti lungo tutta la catena del valore aggiunto.

### **Come sono state le esperienze?**

I feedback sono molto positivi. Chi ha investito mezza giornata per osservare dietro le quinte un altro reparto, conferma l'importanza delle impressioni ricevute e l'aumento della comprensione. Siccome il programma è attuato internamente e deve essere organizzato in modo autonomo, c'è qualche ostacolo. Vengono prorogati gli affari quotidiani per far posto all'iniziativa. Questo non è giustificato perché in fin dei conti ogni collaboratore ha a disposizione circa 220 giorni di lavoro all'anno.

### **Nel mondo dell'economia il cambiamento di prospettiva per i dirigenti è noto: i manager mutano il punto di vista collaborando come tirocinanti in un'istituzione sociale. Qual è la differenza?**

Questa esperienza sarebbe sicuramente consigliabile per ognuno di noi, non solo per i quadri. Prescindendo dal fatto che quel cambiamento di prospettiva esulerebbe dai nostri orizzonti, sono convinto che con il nostro approccio interno siamo sulla via giusta. Non si tratta, nel nostro caso, di sviluppare ulteriormente la competenza sociale personale. Mettiamo invece in primo piano l'effetto di apprendimento relativamente all'azienda, ai nostri prodotti, ai nostri processi e non da ultimo ai nostri collaboratori.

### **Il progetto continuerà?**

È molto probabile che lo ripeteremo in forma simile, forse con direttive concrete su come deve avvenire la collaborazione in un tempo limitato. I nostri apprendisti del settore commerciale collaborano, nel tempo che trascorrono nella nostra azienda, una volta con quasi tutti i reparti. Questa è in linea di principio una buona cosa.



### **I vantaggi del cambiamento di prospettiva:**

- › Estensione dell'orizzonte
- › Comprensione
- › Osservazione e conoscenza di un nuovo ambiente
- › Ispirazione e spunti di riflessione per la propria vita e professione
- › Riconoscimento di rapporti, vantaggi e svantaggi
- › Riconoscimento e rispetto di altre attività e di altri gruppi professionali
- › Conoscenze da cui risultano ottimizzazioni dei processi e della collaborazione

### Anche un apprendista cambia prospettiva

Philip Micevski, il nostro apprendista del primo anno, ha iniziato la propria formazione presso la centrale. «I collaboratori sono molto amichevoli e mi aiutano. Sono disponibili per rispondere a domande e mi spiegano in modo chiaro e comprensibile i passi che devo compiere», così racconta le sue prime settimane di lavoro. Nel corso del tempo conoscerà la maggior parte dei reparti dell'azienda, con lo scopo di saper eseguire autonomamente tutti i compiti amministrativi al termine del tirocinio. Tutti i nostri apprendisti commerciali effettuano questo cambio di prospettive durante i loro tre anni di tirocinio. Philip si rallegra soprattutto di poter collaborare con la contabilità, che lo attende alla fine del secondo anno.



### Il cambiamento di prospettive nelle aziende promuove la cultura della cooperazione

Una comunicazione e una cooperazione ben funzionanti sono l'ABC di un rapporto di lavoro fruttuoso tra i membri di una squadra. Sviluppando l'identità di squadra possono essere evitati o facilmente risolti i conflitti.

Uscire per una volta dal proprio ruolo lavorativo e assumere la prospettiva di una o di un collega, migliora la comprensione dei suoi compiti e delle sue richieste. Infatti anche se si collabora ogni giorno, raramente si sa con precisione quali attività questa persona svolge e quali sfide deve affrontare.

Vedere il lavoro per una volta con gli occhi dell'altro può estendere il proprio orizzonte, favorendo la comprensione delle sue decisioni. In questo modo possono essere perfino ottimizzati i processi e migliorate le collaborazioni. Infatti gli interessati possono allora concepire i loro diversi metodi di lavoro e approcci anche come risorsa.

Un cambio di prospettiva riuscito crea nuove basi per una collaborazione fruttuosa.

# Un'offerta in cinque minuti

Combiniamo prodotti, installatori  
e clienti finali

**P**renotare vacanze on line, configurare la nuova auto nel Web, verificare in Internet l'idoneità per il fotovoltaico della posizione della propria casa: tutto questo oggi è uno standard. Tenendo conto dell'esigenza sempre maggiore di informazioni velocemente disponibili su prodotti, consulenza, assistenza, abbiamo completamente rielaborato il nostro navigatore per pompe di calore. Questo contiene ora la redazione completamente digitalizzata di un'offerta preliminare per installatori.

## Un modulo Web di facile uso

Il nostro programma domanda in modo semplice agli interessati a pompe di calore i requisiti di una situazione abitativa o di un progetto di costruzione. Le domande poste non richiedono nessuna conoscenza tecnica: ad esse può rispondere anche il profano. Sulla base dei dati forniti il sistema

di valutazione consiglia da una a tre soluzioni di STIEBEL ELTRON adeguate. Queste contengono l'indicazione del prezzo non vincolante del produttore (prezzo lordo) per il prodotto. Se l'interessato desidera un'offerta preliminare completa per il proprio progetto con pompa di calore, inclusi consegna e montaggio, deve solo indicare anche i propri dati personali.

## L'offerta non vincolante in pochi passi

Con questa semplicità il cliente finale ottiene in cinque minuti le informazioni desiderate e il contatto con voi come partner specializzati. Infatti anche voi traete vantaggio dal nostro servizio d'offerta. Se i vostri dati sono memorizzati nel programma e la richiesta riguarda la vostra regione, l'offerta preliminare viene redatta secondo le vostre impostazioni (potete registrare in modo personalizzato adeguamenti di prezzo per il materiale e le prestazioni lavorative). Inoltre venite simultaneamente informati della richiesta e potete contattare l'interessato, specificargli l'offerta non vincolante o concordare un appuntamento.

## Anche voi come partner specializzati traete vantaggio dal nostro servizio d'offerta

La vostra partecipazione è rapida e senza problemi. Inoltre essa è gratuita per i nostri partner specializzati. Sfruttate dunque l'opportunità: questa forma di lead generation necessita solo di un vostro impegno iniziale e funziona poi in modo completamente automatico. Voi determinate presupposti e condizioni senza concorrenza diretta con altri fornitori. Possiamo con piacere illustrarvi il sistema dettagliatamente: rivolgetevi per questo al vostro consulente tecnico competente o contattate il nostro responsabile del marketing Chris Knellwolf ([chris.knellwolf@stiebel-eltron.ch](mailto:chris.knellwolf@stiebel-eltron.ch)).





«Il nuovo programma è un vantaggio per partner specializzati e clienti finali.»

Chris Knellwolf, responsabile del marketing



«Si può sempre migliorare.  
Ora possiamo concentrarci  
anche più volutamente.»

Patrick Drack, responsabile dell'assistenza clienti

# Inchiesta sulla soddisfazione dei clienti 2018

Intervista on line a partner specializzati e clienti finali

Nella seduta di fine anno 2017 la direzione ha definito assieme ai team leader una chiara focalizzazione: l'aumento continuo della soddisfazione dei clienti deve essere un obiettivo permanente. Già nella discussione è emerso come presupposto l'accordo sulla definizione delle esigenze dei clienti. Uno dei provvedimenti concordati per l'identificazione dei desideri dei clienti e per la misurazione della loro soddisfazione è l'esecuzione di una grande inchiesta.

Dopo il periodo delle vacanze estive sono stati allora contattati per iscritto innumerevoli partner specializzati e clienti finali. La comunicazione conteneva il link a un questionario, a cui si poteva rispondere all'incirca in cinque minuti. I contenuti erano diversi per i due segmenti di clienti; inoltre il questionario è stato redatto in tre lingue.

La risposta è stata molto confortante: in media ha espresso le propria opinione più del 12% di tutti gli intervistati. Anche i risultati hanno fornito complessivamente buone conferme. Le reazioni sono state in maggioranza sostanzialmente positive. Siamo sulla strada giusta.

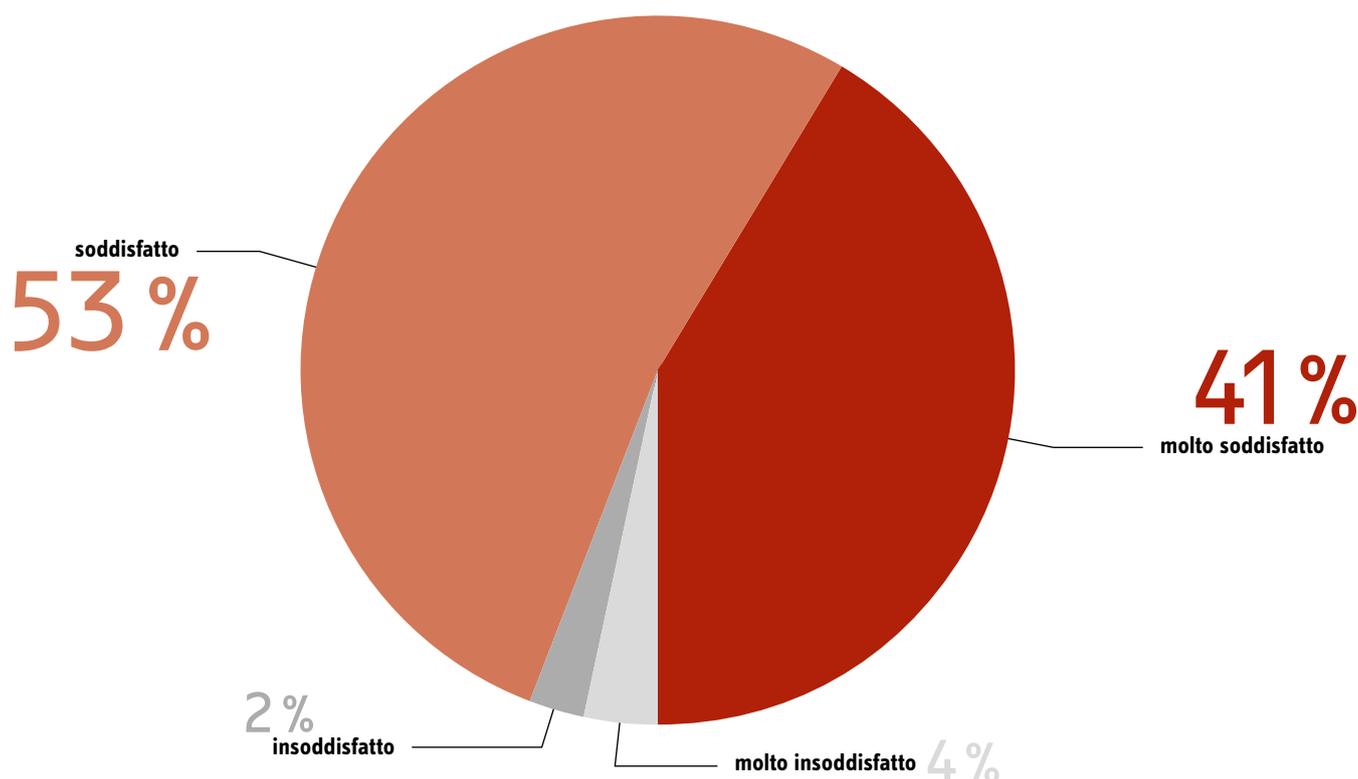
## Si può sempre migliorare

Naturalmente non ci accontentiamo affatto di questo feedback perché un esame e una lettura più attenti rivelano che c'è ancora e sempre molto da fare. Le innumerevoli comunicazioni che ci sono pervenute contengono utili indicazioni. Abbiamo potuto farci un'idea più precisa dei punti critici e dei campi in cui il nostro intervento è particolarmente richiesto. È divenuto anche più chiaro quali sono i casi particolari

e ove sussiste necessità generale di agire. Quindi sarà anche possibile in futuro affrontare i problemi in modo più differenziato. Vogliamo trarre e trarremo insegnamento da tutto ciò; abbiamo trasmesso alla casa madre in Germania le informative sui prodotti e definiremo internamente gli action point più importanti.

Ringraziamo per la partecipazione e le risposte costruttive. Desideriamo sfruttare queste chance per evolverci adeguatamente. Continueremo ad analizzare criticamente i risultati, proseguendo in modo costruttivo la collaborazione con i nostri partner.

## Elevata soddisfazione dei partner specializzati di STIEBEL ELTRON



# Moderna tecnologia di aerazione: molto più che aria fresca

I sistemi di aerazione evoluti assicurano il ricambio d'aria regolato senza sprecare energia. Alcuni apparecchi sono capaci di svolgere anche il riscaldamento e la produzione di acqua calda.

L'isolamento termico nelle nuove costruzioni e nelle ristrutturazioni diviene sempre migliore, facendo rimanere in casa il calore di riscaldamento d'inverno. Tuttavia, assieme al calore, anche l'aria umida viziata non può più fuoriuscire. Spesso è importante aerare. Ma come si può fare questo senza gettare letteralmente dalla finestra i costi di riscaldamento risparmiati? I moderni impianti di aerazione consentono un ricambio d'aria regolato e a basso consumo energetico. Gli apparecchi combinati possono fare molto di più che aerare, per esempio riscaldare e produrre acqua calda.

## Perché l'aerazione è tanto importante

Le case moderne sono impermeabilizzate mediante un isolamento termico efficace al punto da non perdere quasi più energia. Anche dopo le ristrutturazioni dell'involucro gli edifici sono così ben protetti da rendere impossibile una perdita di calore involontaria.

Questo miglioramento veramente positivo dell'isolamento termico causa un conflitto di interessi: da un lato l'energia calorifica deve rimanere in casa. Nel contempo i locali devono essere alimentati regolarmente con aria fresca per eliminare l'umidità che continuamente si crea. Viene altrimenti pregiudicata l'atmosfera di benessere e, nel caso peggiore, sussiste il pericolo di muffa e danni all'edificio. Arieggiare aprendo le finestre è difficilmente attuabile. Per assicurare un ricambio d'aria minimo a basso

consumo energetico gli esperti consigliano un'apertura intermittente ripetuta: dovrebbero venire aperte contemporaneamente più finestre quattro-sei volte al giorno per ca. 5 minuti con il riscaldamento spento. Ciò è praticamente impossibile.

## Aerazione dell'appartamento controllata

I sistemi per il controllo dell'aerazione dell'appartamento costituiscono un rimedio affidabile. La soluzione ottimale è costituita da impianti di aerazione e ventilazione con recupero del calore: l'aria viziata viene aspirata e viene condotta aria fresca nelle camere, in linea di principio come quando si aprono le finestre. I sistemi di aerazione, però, conducono l'aria calda proveniente dall'ambiente interno in uno scambiatore di calore parallelamente all'aria fredda proveniente dall'esterno, recuperando fino al 90 % dell'energia termica contenuta nell'aria di scarico. Con una funzione di

raffreddamento supplementare l'apparecchio può perfino contribuire a rendere gradevole la temperatura d'estate.

Anche se è ancora possibile continuare ad aprire le finestre, i proprietari di casa non ne sentono più il bisogno. Ne giovano soprattutto gli allergici: grazie a filtri d'alta qualità i pollini e la polvere non entrano affatto in casa.

## Vantaggi dell'aerazione controllata dell'appartamento

- › Migliore qualità dell'aria ambiente
- › Diminuzione delle emissioni nocive
- › Aumento del comfort abitativo
- › Prevenzione dei danni dovuti all'umidità
- › Riduzione del consumo di energia

## Vantaggi del LWZ 180/280

- › Alto recupero del calore (fino al 93 %)
- › Funzionamento silenzioso grazie al basso livello sonoro
- › Sostituzione del filtro semplice
- › Scambiatore di calore con recupero dell'umidità per un'aria ambiente gradevole
- › Moderno design STIEBEL ELTRON



Aerazione Premium per maggiore comodità e minore perdita di energia: LWZ 180/280



Perfettamente adatto per nuove costruzioni: LWZ 504

#### Vantaggi del LWZ 504

- › Apparecchio compatto con le funzioni aerazione, riscaldamento, produzione di acqua calda e raffreddamento
- › Aerazione automatica con recupero del calore fino al 90 %
- › Efficientissima tecnologia della pompa di calore integrata
- › Produzione di acqua calda più veloce del 10 % e riduzione dei costi di riscaldamento fino al 18 % grazie alla tecnologia Inverter
- › Funzione di raffreddamento ottimale con elevata efficienza energetica
- › Estrema silenziosità grazie all'isolamento acustico completo
- › Comando semplice e intuitivo per tutte le funzioni

#### Apparecchio di aerazione LWZ 180/280

Il sistema di aerazione centralizzato LWZ 180/280 è stato sviluppato da STIEBEL ELTRON specificamente per l'impiego in appartamenti di dimensioni generose, case unifamiliari o piccole unità imprenditoriali. Con una portata d'aria in volume da 60 a 350 metri cubi l'ora vengono alimentate con aria fresca unità fino a 250 metri quadrati di superficie senza problemi. Gli efficientissimi ventilatori a rotazione lenta abbassano notevolmente il livello sonoro, garantiscono una portata in volume uniforme, assicurando così un piacevole clima ambiente. Il recupero del calore dall'aria di scarico avviene con il cosiddetto processo in controcorrente a flusso incrociato. È possibile così recuperare dall'aria di scarico fino al 93 % dell'energia termica. Il modulo di bypass integrato assicura nelle notti d'inverno un gradevole abbassamento della temperatura.

#### Apparecchio integrale di aerazione LWZ 504

Il compatto sistema integrale di aerazione LWZ 504 omologato per case a energia passiva riunisce quattro funzioni in un solo apparecchio: aerazione, riscaldamento, produzione di acqua calda e raffreddamento. La pompa di calore integrata riceve dall'aria esterna l'energia per creare una temperatura ambiente piacevole. Grazie alla tecnologia Inverter con regolazione della

potenza viene prodotta la quantità di calore esattamente necessaria al momento. È possibile così raggiungere valori di rendimento molto elevati anche a basse temperature.

Oltre al recupero del calore, anche le altre funzioni sono svolte in modo efficiente. Con la moderna gestione dell'aerazione questo multitalento garantisce che l'aria fresca fluisca negli spazi abitativi, mantenendo tuttavia il calore in casa. Viene recuperato fino al 90 % dell'energia termica dall'aria di scarico.

L'energia ricavata mediante la pompa di calore non viene utilizzata solo per riscaldare, bensì anche per la produzione di acqua calda. L'eccellente isolamento del serbatoio di accumulo dell'acqua calda esclude la perdita di energia.

La semplice inversione del circuito refrigerante consente un raffreddamento attivo, realizzando una piacevole atmosfera abitativa d'estate.

Infine con gli accessori corretti (ISG plus) il LWZ 504 può essere azionato con corrente elettrica fotovoltaica autoprodotta, favorendo la svolta energetica nella casa.

Il sistema integrale dispone quindi di tutto ciò che una casa necessita, assicurando inoltre un'atmosfera piacevole e sana.



# Quando viene il momento di rinnovare

L'affidabile pompa di calore ha funzionato senza anomalie per 35 anni. Ora è stata sostituita da un nuovo, moderno apparecchio.

## Una lunga durata

Per 35 anni ha funzionato perfettamente. Ma i proprietari lo sapevano: «non può durare in eterno». Fin dall'inizio era chiaro che il fedele riscaldamento sarebbe stato sostituito con un altro STIEBEL ELTRON. «Sono ancora un fan della pompa di calore. In tutti questi anni non abbiamo avuto veramente nessun problema», sottolinea il proprietario. Perciò questa estate il signor e la signora Forster si sono presi del tempo e hanno selezionato accuratamente un apparecchio adeguato. La scelta è caduta su una WPL 19 A. Questo efficiente pacchetto energetico, grazie alla tecnologia Inverter, è perfettamente adatto per l'ammmodernamento. Infatti l'efficienza del nuovo prodotto garantisce un'alta temperatura di mandata, assicurando anche un'eccellente alimentazione di acqua calda. Il basso livello sonoro e la possibilità di abbassare i rumori nel Silentmode, per esempio di notte, sono chiari vantaggi per i rapporti di buon vicinato. Dopo la ponderata decisione nulla

si frapponeva più alla sostituzione della pompa di calore. Assieme all'installatore i coniugi hanno programmato la sostituzione all'inizio di maggio.

## Sostituzione della pompa di calore

Specialmente nel caso di una pompa di calore installata all'esterno la sostituzione non è veramente spettacolare. Il vecchio apparecchio viene smontato e smaltito a regola d'arte. Il prodotto sostitutivo viene consegnato e installato tempestivamente. La messa in esercizio è eseguita da un tecnico esperto di STIEBEL ELTRON. Con mosse sapienti egli imposta gli apparecchi per l'esercizio ottimale e dà l'ultimo tocco alla pompa di calore. «Siamo contenti che tutto sia filato così liscio», dice il committente riguardo alla sostituzione. L'installazione è avvenuta in primavera e ora la famiglia Forster è pronta per l'arrivo dell'inverno.



«Sono ancora un fan della pompa di calore.»  
Rudolf Forster, committente

**WPL 19 A**

- › Pompa di calore installata all'esterno
- › Efficienza energetica eccellente grazie alla moderna tecnologia Inverter
- › Alta temperatura di mandata (+65 °C) per una produzione di acqua calda comoda e di prim'ordine
- › Sicurezza di esercizio garantita dalla protezione dell'evaporatore da danneggiamento esterno



È stato necessario sfrondare gli arbusti per sostituire la pompa di calore.



L'arrivo del tecnico del service di STIEBEL ELTRON per la messa in esercizio.



Rientra nella messa in esercizio anche l'impostazione della curva di riscaldamento.

# La soluzione con un ticket

Con il nostro modulo Web è possibile rispondere in modo tempestivo ed efficiente alle richieste dei clienti.

I guasti della pompa di calore e le anomalie del sistema sono sempre spiacevoli. Specialmente in inverno le conseguenze sono sgradevoli e devono essere eliminate possibilmente in modo rapido. Le segnalazioni di danni non sono solo elaborate rapidamente e con impegno dalla nostra squadra del service. Anche i nostri collaboratori di supporto si sforzano di evadere tempestivamente le segnalazioni e di avviare i provvedimenti necessari.

Perché i nostri clienti possano comunicare le loro richieste ventiquattr'ore su ventiquattro, mettiamo a loro disposizione contemporaneamente due portali. Uno è quello della nostra linea diretta del service. C'è qualcuno reperibile 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno. Qui si possono lasciare messaggi telefonici o, negli orari d'ufficio, chiedere consulenze tecniche. Inoltre nella nostra homepage è disponibile un modulo Web. Con esso il cliente può tranquillamente formulare la propria richiesta e registrare i propri dati. La richiesta sarà poi elaborata internamente e il cliente riceverà una risposta qualificata. Soprattutto in inverno è importante che i clienti siano serviti velocemente. «Il nostro requisito qualitativo è che i nostri clienti in caso di anomalia ricevano aiuto entro un giorno lavorativo», così Samuel von Rotz spiega il principio dell'assistenza clienti. «I nostri collaboratori sono sensibilizzati a fornire, soprattutto in inverno e se possibile, una risposta nello stesso giorno lavorativo in cui perviene la domanda.»



Elaborazione tempestiva dei messaggi grazie all'efficiente sistema a ticket

Il sistema a ticket con il modulo Web ha dato buona prova sotto molti punti di vista: non ci sono più tempi di attesa al telefono e cessano le incomprensioni, perché i dati sono già disponibili per iscritto e non devono essere precedentemente registrati. I collaboratori hanno il tempo di approfondire lo sfondo della richiesta e di formulare una risposta concreta al cliente. Inoltre possono essere trasmesse indicazioni su ausili presenti nella homepage (come per esempio l'avvio di un reset o la commutazione del riscaldamento nell'esercizio d'emergenza). In caso di anomalia della pompa di calore il cliente può così scaldarsi prima che arrivi il tecnico. Grazie a questo sistema possono essere anche confermati per e-mail gli appuntamenti.

Le esperienze con il modulo Web sono state tanto buone da spingerci ad estendere il sistema a ticket ai nostri partner specializzati. Da settembre è disponibile un modulo specifico per richieste di installatori.

**Per saperne di più:**  
[www.stiebel-eltron.ch/aiuto](http://www.stiebel-eltron.ch/aiuto)



## Comincia una nuova fase di vita

Edith Tanner va in «riposo»

**H**a fatto parte per più di dieci anni della squadra di Stiebel Eltron Svizzera: in questo periodo l'azienda si è notevolmente ingrandita. Edith Tanner rivolge lo sguardo ai suoi turbolenti anni presso l'ultimo datore di lavoro.

«Ne sono successe molte», dice. C'erano continuamente sfide da affrontare: a partire dal 2004, l'anno del suo ingresso nell'azienda, sia il luogo di lavoro che le colleghe, i colleghi e i processi sono sensibilmente cambiati.

Edith iniziò a lavorare ancora a Remingen, nell'ufficio esterno del futuro direttore Paul Stalder. Tutto era ancora un po' più piccolo, più comprensibile, forse anche un po' più personale. Già allora lei era, tra l'altro, referente per i partner specializzati in materia di offerte. «Il contatto con i clienti è la cosa più entusiasmante e più bella di questa attività», riferisce, «anche se talvolta, quando aumentano le pressioni, diventa frequentemente frenetico. Però tutto sommato ne sentirò la mancanza».

Il trasferimento a Lupfig implicò qualche novità. Edith le ha condivise e ne ha tratto spunti positivi. Questa è una delle sue

capacità più apprezzate da Paul Stalder. «Inoltre Edith è molto affidabile e coscienziosa. Ricordo con piacere i tempi di Remingen: lei ha completato in modo ottimale la nostra piccola squadra», afferma il direttore. Anche l'ultimo suo superiore, Seline Mahrer può ben confermare che Edith con la sua esperienza ha fornito un importante supporto alla squadra.

L'intensa quotidianità lavorativa nel servizio interno vendite appartiene ora per Edith al passato. «Il cambiamento è notevole», dice. Lei però è contenta di avere più tempo per sé e per i suoi cari, anche se non ha molti progetti concreti. Aspetterà che gli eventi maturino.

Qualunque strada intraprenderà, noi le auguriamo in ogni caso buona salute, felicità e gioia. E la ringraziamo.



Tania Epprecht e Patrick Fenner

STIEBEL ELTRON  
Ufficio esterno di Egnach  
Romanshornestrasse 140  
9322 Egnach  
Tel. 071 440 02 07

## Novità a est e a ovest

Apertura dell'ufficio esterno di Egnach e  
ampliamento di quello di Matran

**I** confortanti dati di fatturato degli ultimi anni sono notevoli, anche nel senso del massimo utilizzo dei nostri collaboratori. Bisogna in particolare contrastare il crescente sforzo amministrativo dei nostri consulenti nel servizio esterno. Il nostro responsabile del personale, Martin Hartmann lo sa e afferma: «dobbiamo impiegare il nostro personale sfruttando i suoi punti di forza e scaricarlo ove non sussistono le sue competenze principali». «I nostri venditori devono potersi concentrare sul loro compito principale», precisa anche il direttore Paul Stalder, che aggiunge: «e senz'altro ciò non è l'attività d'ufficio».

### **Nuovo ufficio esterno a Egnach**

Tenendo conto di questa esigenza e anche per rafforzare ulteriormente la presenza regionale, sono stati cercati nella Svizzera occidentale locali per ufficio adatti e uno specialista amministrativo. Il consulente competente, Patrick Fenner si rallegra che tutto sia stato attuato come auspicato. «L'ufficio di Egnach è situato in modo ideale e offre anche la possibilità di ricevere i partner commerciali. Tania Epprecht, che è stata assunta all'inizio di settembre e segue l'ufficio al martedì e al giovedì, è per me un grande sostegno. Ora posso nuovamente focalizzarmi e concentrarmi sui clienti.»



La squadra di Matran: Samuel Philipona, Kaël Verhaeghe, Claire Dafflon e Patrick Waeber

STIEBEL ELTRON  
 Ufficio esterno di Matran  
 chemin de la Cornache 1  
 1753 Matran  
 Tel. 026 494 09 82

### Aumento del personale nell'ufficio di Matran

Anche a Matran il cambiamento è stato notevole. L'ufficio, che è guidato da Patrick Waeber nelle vendite e da Samuel Philipona nell'assistenza clienti, è stato rinforzato con Claire Dafflon (supporto amministrativo alle vendite a tempo pieno) e Kaël Verhaeghe (supporto amministrativo all'assistenza clienti al 50%). L'ufficio esterno si è mosso finora in modo relativamente autonomo.

«Le differenze regionali in Svizzera non vanno trascurate», afferma Waeber in base alle proprie pluriennali esperienze. Egli non si riferisce solo alle situazioni linguistiche. «Il fatto di poterci muovere nella Svizzera con una squadra propria è importante e indispensabile per assistere adeguatamente i nostri clienti. Solo così possiamo affermarci qui a lungo termine», dice convinto. Con la trasformazione del servizio interno locale Stiebel Eltron apre una strada nuova, sottolineando l'importanza di questo mercato.



Nuovo ufficio esterno a Egnach



## «Trasmettere un po' di gioia»

### Offerta alla Fondazione Theodora

L'anno dell'anniversario è stato un'occasione speciale e sia i clienti che i collaboratori hanno potuto a diverso titolo trarne vantaggio. In questa atmosfera festosa Stiebel Eltron non dimentica, però, che la vita non riserva a tutti solo gioia. «Pensiamo specialmente ai bambini, che meriterebbero veramente ogni felicità», sostiene con fermezza Chris Knellwolf. «Quindi», prosegue il nostro responsabile del marketing, «abbiamo deciso ancora una volta di fare un regalo».

Per questo motivo l'azienda dona un importo di CHF 5000.- alla Fondazione Theodora. Questa organizzazione di pubblica utilità porta, con i suoi dottori del sorriso, momenti di fascino e poesia in ospedali e istituzioni specializzate, alleggerendo in modo impagabile proprio le situazioni difficili e opprimenti.

André-Simon Hofer, membro della direzione della fondazione, si rallegra di questo gesto: «possiamo così donare insieme un sorriso».

La consegna dell'assegno nell'ospedale cantonale è stata un'occasione di festa. Paul Stalder, direttore di Stiebel Eltron, è convinto dell'importanza della Fondazione Theodora: «noi sosteniamo una buona causa, ma i responsabili della fondazione con il loro lavoro forniscono da molti anni un grande contributo sociale».

Sono trascorsi esattamente 25 anni dalla costituzione di questa organizzazione e dalla prima visita a bambini in un ospedale. Anche Stiebel Eltron festeggia un anniversario. Il regalo del festeggiato al festeggiato farà brillare molti occhi e illuminerà molti visi.

# Il festeggiato distribuisce regali

## Altri fortunati vincitori

Ci sono ancora molte possibilità di vincere premi in alcune regioni della Svizzera. Nel suo viaggio simbolico Stiebel Eltron ha già distribuito un gran numero di interessanti buoni, sorteggiando i vincitori. Ogni volta che la bella notizia è stata trasmessa ha generato grande gioia. Ciò è comprensibile, se per esempio si può godere in modo inaspettato di uno splendido fine settimana sullo Schwägalp.

Anche per i partner specializzati vale la pena registrarsi nel nostro sito Web sotto molti punti di vista. Oltre ad aver accesso con il log-in a innumerevoli programmi e documentazioni, sussiste inoltre l'opportunità di vincere un iPad. L'esito del sorteggio ha chiaramente soddisfatto Cristoph Daum.

Già al momento della comunicazione della vincita, egli non poteva credere alla sua fortuna. Più tardi, quando il premio gli è stato consegnato dal consulente tecnico Christoph Schmutz, è esplosa nuovamente la sua gioia.

L'anno del nostro anniversario e anche il viaggio in Svizzera stanno lentamente volgendo al termine. Tuttavia ci sarà certamente qualcosa da vincere anche in futuro. Ne sarete informati tempestivamente.



Sei interessato? Per ulteriori informazioni  
su [www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)  
o dal vostro installatore locale.



STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig  
☎ 056 464 05 00 | ✉ [info@stiebel-eltron.ch](mailto:info@stiebel-eltron.ch) | [www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)

**Note legali** | La correttezza delle informazioni contenute in questo prospetto non può essere garantita malgrado l'accuratezza con cui sono state raccolte (ad esempio, le affermazioni relative alle dotazioni e alle caratteristiche delle stesse). Le caratteristiche descritte nel presente prospetto non sono da considerarsi come garanzie contrattuali in merito alla natura dei nostri prodotti. Singole caratteristiche possono variare in seguito al continuo sviluppo dei nostri prodotti o non essere più disponibili. Voglia rivolgersi al nostro consulente tecnico per informazioni sulle caratteristiche attualmente valide. Le illustrazioni riportate nel prospetto hanno puro scopo esemplificativo e contengono anche componenti dell'installazione, accessori e dotazioni speciali che non fanno parte della fornitura di serie. Ogni riproduzione o altro utilizzo di contenuti del prospetto, o di parti di esso, richiede l'autorizzazione dell'editore.