

# ENERGY TODAY

---

**Partnership**

**Su cosa si  
può contare**

---

**Espansione e riorganizzazione**  
La domanda e la crescita dell'azienda  
richiedono provvedimenti

---

**Bastian Baker**  
Il musicista svizzero  
all'ENERGY CAMPUS di Lupfig

# Grande concorso

Dove ha posato l'anello il nostro alce maschio?

## Riuscirete a salvare il matrimonio dell'alce maschio e Theodora?

Il grande giorno della nostra coppia di alci innamorate in un idilliaco scenario montano a Zermatt, ai piedi del Cervino, si avvicina sempre di più, ma l'alce maschio è in difficoltà. Aiutatelo nella ricerca dell'anello smarrito. Seguite il percorso raccogliendo tutte le lettere: la parola della soluzione vi condurrà all'anello. Alle pagine 14 e 15 trovate le fantastiche vincite e le condizioni di partecipazione al nostro grande concorso.



### Care lettrici e cari lettori

La fiducia e l'affidabilità sono alla base di una partnership funzionante, sia essa di natura privata o commerciale. Nell'attuale mondo globalizzato con scadenze a breve termine, valori come la lealtà e la coerenza sono fondamentali. Che si tratti di progetti singoli o di collaborazioni a lungo termine, è importante intraprendere il cammino insieme al partner giusto. Il lavoro quotidiano di STIEBEL ELTRON è caratterizzato da un'infinità di tali collaborazioni. Siamo soddisfatti di tutte e ve ne presentiamo alcune a partire da pagina 5.

Il detto «nella buona e nella cattiva sorte» vale anche nelle relazioni d'affari, come fortunatamente constatiamo più volte. L'attuale situazione di approvvigionamento pone alcune sfide, le cui cause sono molteplici. Il gruppo STIEBEL ELTRON migliora ciò che può influenzare con le proprie forze. Leggete a pagina 21 un progetto importante in questo contesto.

Anche noi desideriamo essere il partner giusto per voi. Con la prima certificazione secondo la norma ISO 9001 (maggiori informazioni a pagina 12) ora ci impegniamo anche a ottimizzare i processi con l'apprendimento continuo, fornendo un marchio di qualità. I confortanti risultati dell'inchiesta sulla soddisfazione dei clienti di quest'anno dimostrano che i nostri sforzi sono finora andati a buon fine. Relazioniamo al riguardo a pagina 13.

Confido nella prosecuzione della nostra collaborazione e vi auguro buone feste.



**Zdravko Djuric**

Responsabile tecnico di STIEBEL ELTRON Svizzera



**«Il detto «nella buona e nella cattiva sorte» vale anche nelle relazioni d'affari.»**



«Evitare gli errori fa risparmiare costi, rende più efficienti i processi di lavoro e, di conseguenza, produce un'elevata soddisfazione dei clienti.»

Chris Knellwolf, responsabile marketing e distribuzione di STIEBEL ELTRON Svizzera



# Indice

## Servizio speciale

### › Partnership

Valori e riconoscenza 6

## Marketing

### › Mezzi di provata efficacia in una nuova veste

I nuovi adesivi dei furgoni di servizio di STIEBEL ELTRON 10

### › TOUR dell'innovazione 2022

Il camion espositivo di STIEBEL ELTRON in viaggio 11

### › Furgone ristorante

Gli hamburger hanno sempre successo 11

### › Sopra le nuvole

Ascensioni con la mongolfiera di STIEBEL ELTRON 11

## Gestione della qualità

### › ISO 9001

Siamo molto orgogliosi di aver ricevuto la nostra prima certificazione 12

### › Inchiesta sulla soddisfazione 2022

Riscontro confortante della nostra clientela 13

## Gioco a premi

### › Il nostro alce maschio e la sua Theodora si sposano

Vincete un weekend da sogno a Zermatt 14

## Impianto di riferimento

### › Calore accogliente nel nevoso inverno

La cascata di STIEBEL ELTRON lo rende possibile 16

## Service

### › Ulteriore sviluppo dell'assistenza clienti di STIEBEL ELTRON

Service One è attivo  
Nuova articolazione del centro service  
La squadra speciale cresce  
Trasloco in nuovi uffici 20

## Distribuzione

### › Ampliamento del magazzino nella fabbrica di Holzminden

Investimenti nella produzione di pompe di calore 23

## Da tenere presente

### › Caratteristiche di una buona pompa di calore

6 punti per scegliere correttamente 24

## Eventi

### › Evento dopo il lavoro con ospite speciale

L'incanto della musica di Bastian Baker 26

› **Formazione** continua si svolgono anche online. Informatevi sul nostro attuale programma in: [www.stiebel-eltron.ch/formazione](http://www.stiebel-eltron.ch/formazione)



#### Nota redazionale

Editore: Stiebel Eltron AG | Gass 8 | 5242 Lupfig  
info@stiebel-eltron.ch | www.stiebel-eltron.ch  
Redazione: Rahel Bühlmann | Sibylle Laube  
Layout: Köpflipartners, Neuenhof  
Layout concorso: arbermedia, Baden-Dättwil  
Fotografie: Stiebel Eltron AG | Eliane Dürst | David Birri  
Stampa: Kromer Print AG, Lenzburg

---

# Partnership significa ...

Una buona partnership è contraddistinta dalla collaborazione leale, rispettosa e franca, che si manifesta in affidabilità e fiducia reciproca. Soprattutto nei momenti difficili si comprende di avere al proprio fianco i compagni giusti. STIEBEL ELTRON è grata ai molti compagni di viaggio vicini e lontani per le collaborazioni più o meno lunghe.

## ... poter contare sull'affidabilità anche in tempi difficili

La carenza di risorse e le difficoltà di consegna costituiscono attualmente una grande sfida per tutti i soggetti coinvolti. Le partnership collaudate si rivelano in questa situazione ancora più efficaci. Per STIEBEL ELTRON è molto importante che i fornitori abbiano dimostrato stabilità a lungo termine. «Molti di essi sono fortemente affidabili», riferisce Zdravko Djuric, responsabile tecnico di STIEBEL ELTRON Svizzera. Oltre all'alta qualità dei prodotti e alla tecnologia innovativa, questa è una delle caratteristiche più importanti nella nostra analisi della qualità. «Soprattutto in questo momento è fondamentale, nell'interesse della clientela, che i nostri partner diano il meglio in ogni momento, proprio come facciamo noi», aggiunge Djuric. «Se la comunicazione è franca, la collaborazione funziona molto bene.»

### **Cosa è particolarmente importante per noi**

Ma oltre ai fattori soft, dobbiamo poter contare sulla tecnologia all'avanguardia dei componenti forniti dai nostri partner: «Infatti l'adattamento di prodotti esterni alla nostra tecnica di impianto è fondamentale per la qualità dell'intero sistema», spiega Djuric.

La nostra casa madre è il nostro fornitore più importante in quanto produttore delle pompe di calore. «Oltre all'elevata qualità dei prodotti, il product management di Holzminden si contraddistingue per un approccio unitario: la ricerca di alternative per i componenti importanti e l'allineamento simultaneo con diversi fornitori ha creato una grande stabilità nella produzione e nella consegna», continua Djuric.



---

**«Siamo molto grati ai nostri fornitori perché possiamo contare su di loro anche in circostanze difficili.»**

Zdravko Djuric, responsabile tecnico di STIEBEL ELTRON Svizzera



## ... crescere individualmente e insieme

Nel 2019, Matthias Glarner, re della lotta svizzera 2016, ha dovuto annunciare il suo ritiro dallo sport attivo di alto livello per motivi di salute. Egli, tuttavia, non ha completamente abbandonato la sua grande passione. Insieme al suo ex preparatore atletico, ha fondato una società che allena giovani atleti agonisti con un concetto olistico secondo il motto «do the best to be the best». Siamo lieti di avere Mätthel al nostro fianco come ambasciatore del marchio anche nei prossimi anni.

**«Il fatto che questa collaborazione sia durata oltre la carriera agonistica di Mätthel è un colpo di fortuna anche per noi.»**

Chris Knellwolf, responsabile marketing e distribuzione di STIEBEL ELTRON Svizzera

## ... imparare con e dagli altri

L'Associazione professionale svizzera delle pompe di calore (APP) fornisce da anni perfezionamenti pratici orientati alle esigenze dei professionisti del settore. L'offerta di corsi viene costantemente adattata e sviluppata ed è un importante servizio nel dinamico ambiente dell'industria delle pompe di calore. Il piano di formazione copre tutta la Svizzera tenendo conto delle differenze linguistiche e regionali. Questo impegno è fondamentale per noi in quanto operatori del mercato e sosteniamo le attività dell'APP in qualità di partner educativo.

**«Il settore delle pompe di calore è molto dinamico e c'è urgente bisogno di lavoratori qualificati. Le offerte di perfezionamento sono indispensabili.»**

Peter Waldburger, responsabile dello sviluppo commerciale di STIEBEL ELTRON Svizzera



Associazione professionale svizzera delle pompe di calore

## ... sviluppare insieme nuove soluzioni

Finora il trasferimento dei dati tra le imprese incaricate dell'installazione e le aziende di produzione richiedeva molto tempo prezioso nell'elaborazione delle offerte per il cliente finale. Con il software Eturnity Expert per riscaldamento gli elenchi dei materiali e le richieste dei prezzi sono ora disponibili in pochi secondi.

**«Siamo convinti che questa soluzione offra agli installatori un grande valore aggiunto.»**

Chris Knellwolf, responsabile marketing e distribuzione di STIEBEL ELTRON Svizzera

La collaborazione tra Eturnity e STIEBEL ELTRON consente di semplificare il percorso, finora laborioso e lungo, di preparazione delle offerte di riscaldamento. Questo richiedeva molti passaggi manuali, che rallentavano il processo e lo rendevano maggiormente soggetto a errori. Il potenziale di una richiesta automatica di materiale era evidente.

L'attenzione di STIEBEL ELTRON si è concentrata su due punti. «Da un lato, deve essere possibile fornire al cliente finale dati affidabili in tempi ancora più rapidi. Ma è importante anche facilitare il lavoro quotidiano dei nostri partner specializzati. Sono oberati da ordini, i lavoratori qualificati sono difficili da trovare: il miglioramento dei processi e l'ottimizzazione dell'amministrazione sono quindi ancora più importanti nel ciclo di miglioramento», afferma con sicurezza Chris Knellwolf, responsabile marketing e distribuzione di STIEBEL ELTRON Svizzera. L'azienda Eturnity di Coira, che si è dedicata allo sviluppo di soluzioni software per facilitare la commercializzazione delle energie rinnovabili, conosce questi problemi.

Il nuovo software Eturnity Expert risolve le difficoltà ricordate: elabora gli elenchi dei materiali con le richieste dei prezzi e consente di trasferire l'offerta al cliente finale con pochi clic del mouse. Un «modo rivoluzionario di elaborare le offerte», ritiene Roger Sutter, responsabile vendite di Eturnity, che aggiunge: «con la richiesta automatica al produttore, l'installatore riceve in pochi secondi la configurazione del riscaldamento verificata dal produttore, compreso l'elenco del materiale. Ciò gli consente di comunicare i prezzi esatti al proprietario di casa già durante la consulenza in loco. Con questa consulenza di alta qualità e professionale l'installatore può migliorare notevolmente il tasso di conclusione di vendite e facilitare contemporaneamente il lavoro quotidiano.»

La partnership sta ovviamente dando buoni frutti. «Insieme al team di Eturnity siamo riusciti a integrare l'enorme know how di tecnica degli edifici di un complesso sistema con pompa di calore in un'applicazione semplice e facile da usare. Siamo convinti che questa soluzione offra agli installatori un grande valore aggiunto», afferma Knellwolf, entusiasta del risultato della collaborazione. Tutte le richieste di materiale a STIEBEL ELTRON sono ora disponibili in formato digitale nell'Eturnity Expert.



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

# E TURNUITY



**20**  
edizione  
ENERGY TODAY

## ... festeggiare traguardi fondamentali comuni

Questa è già la ventesima edizione della rivista per i clienti ENERGY TODAY. Ciò significa che da dieci anni pubblichiamo nuovi contenuti ogni sei mesi. Dobbiamo anche questo piccolo anniversario, tra l'altro, a preziose partnership.

Per esempio da anni incarichiamo del layout Köpflipartners AG, che ringraziamo con l'occasione per tutte le idee creative, l'impegno, l'affidabilità e la piacevole collaborazione!

**«Creare una nuova edizione insieme alla redazione è sempre emozionante e piacevole.»**

Severin Kalt, grafico di Köpflipartners AG

## ... percorrere insieme nuove vie



Come partner della campagna #NOISIAMOILFUTURO siamo giunti al terzo anno di lavoro per sensibilizzare gli svizzeri su sostenibilità, efficienza energetica e protezione del clima. Stiamo anche battendo nuove strade insieme, tra l'altro con la zona V.E.P. (zona per Very Ecological Persons), allestita per la prima volta alle fiere di Frauenfeld e Gampel. In quest'area i visitatori potevano dormire in tende riciclate, fare la doccia, ricaricare i cellulari, mangiare e semplicemente stare insieme ecologicamente. L'intera zona era alimentata con elettricità proveniente da pannelli solari, da un impianto eolico e da batterie precedentemente caricate con elettricità verde. L'acqua calda proveniva da boiler con pompa di calore ad alta efficienza energetica. La nuova offerta ha riscosso grande interesse nella fase di test ed è stata ben accolta. □

**«I festival devono diventare sostenibili. La zona V.E.P. è un'idea che ha futuro.»**

Rolf Grolimund, responsabile marketing di STIEBEL ELTRON Svizzera



## Mezzi di provata efficacia in una nuova veste

I nuovi adesivi dei furgoni di servizio di STIEBEL ELTRON

Il furgone è uno strumento importante per il lavoro quotidiano dei nostri tecnici del service: non solo porta il nostro personale specializzato presso il cliente, ma soprattutto offre spazio sufficiente per utensili, strumenti di misura e pezzi di ricambio. La quantità di materiale che deve essere disponibile a breve termine in caso di interventi sugli impianti non è proprio esigua. L'affidabilità della flotta di veicoli è quindi una priorità assoluta, che viene assicurata con una manutenzione regolare.

L'aspetto esterno dei furgoni garantisce la loro riconoscibilità su strada. Quest'anno i furgoni hanno assunto un nuovo abito dall'accento fresco e colorato. Con un intervento di più giorni un fornitore di servizi ha applicato ai furgoni i nuovi adesivi a regola d'arte. Lo sforzo è stato considerevole, dato che la flotta è numericamente ancora aumentata. Il risultato è notevole. □



# 19

furgoni con nuovo design



L'estetica dei furgoni di servizio di STIEBEL ELTRON nel corso del tempo

## Tour dell'innovazione 2022

Anche quest'anno il camion espositivo di STIEBEL ELTRON ha viaggiato in Svizzera, facendo tappa a Burgdorf, Losanna e Bülach. Ancora una volta sono stati proposti un'interessante selezione di prodotti e un bel programma di cornice. Hanno trovato buon riscontro specialmente le varie conferenze specialistiche. «I relatori hanno avuto un pubblico attento, hanno ricevuto innumerevoli domande e le discussioni sono state vivaci», dice con soddisfazione Sladjana Mitrovic, Event & Communications Manager di STIEBEL ELTRON Svizzera. Visto il successo dei test drive di diversi veicoli elettrici nel 2021, questa iniziativa è stata ripetuta. Naturalmente non sono mancati né l'intrattenimento musicale né deliziose specialità culinarie offerte dal catering. L'evento è stato quindi una ideale combinazione di affari e svago. □



## Furgone ristorante – Gli hamburger hanno sempre successo



Alcuni clienti hanno già incluso il famoso hamburger conviviale di STIEBEL ELTRON come appuntamento fisso nei loro piani annuali. L'atmosfera di lavoro sana è una chiave di successo per qualsiasi azienda e gli eventi per i propri collaboratori sono quindi importanti. Un pasto insieme, a pranzo o alla sera, è sempre una bella occasione per stare in compagnia. Quest'anno i furgoni ristorante hanno visitato oltre 100 partner specializzati per conto di STIEBEL ELTRON Svizzera. I popolari hamburger hanno sempre trovato un notevole riscontro e talvolta gli eventi serali si sono conclusi a tarda ora. □

# 6345

hamburger consumati

## Ascensioni con la mongolfiera di STIEBEL ELTRON

Da un anno, di tanto in tanto, in condizioni di bel tempo è visibile la mongolfiera di STIEBEL ELTRON nel cielo svizzero. Dopo il viaggio inaugurale con i nostri collaboratori, anche i clienti hanno potuto fare questa esperienza. Stefan Schürmann, consulente di STIEBEL ELTRON Svizzera per progettisti e ingegneri nella regione centrale, è consapevole di questa opportunità unica. «Non capita tutti i giorni di avere un'occasione del genere e chi non teme l'altezza la apprezza molto.» L'aspetto critico è l'incertezza delle date a causa delle condizioni meteorologiche, che purtroppo hanno comportato il rinvio di alcuni eventi. Ma l'esperienza speciale e la splendida vista valgono la pena e ricompensano la pazienza. □



---

# Prima certificazione ISO 9001

STIEBEL ELTRON vuole essere un partner affidabile anche per i suoi clienti, fornitori di materiali e di servizi. Ciò implica la messa in discussione critica di se stessi e un processo di miglioramento continuo. La norma di qualità ISO 9001 fornisce al riguardo un buon orientamento.

La gestione della qualità è sempre più importante nelle aziende moderne. Infatti evitare gli errori con strutture ben funzionanti non solo fa risparmiare costi, ma crea anche processi di lavoro più efficienti ed elevata soddisfazione dei clienti.

ISO 9001 è una norma per sistemi di gestione della qualità (SGQ) che specifica i requisiti di qualità per le aziende. Per soddisfare questi requisiti e ricevere la relativa certificazione, l'organizzazione deve dimostrare di fornire prodotti e servizi coerenti con elevate aspettative dei clienti e con prescrizioni legali e normative. Il sistema di gestione deve anche garantire un processo di miglioramento continuo. Se l'organizzazione è conforme alla norma ISO 9001, può ottenere la relativa certificazione.

## Il processo di certificazione come contributo al miglioramento continuo

Anche noi ci siamo sottoposti all'impegnativo processo di certificazione. Da tempo lavoriamo con il sistema di gestione integrato, che comprende già strutture moderne e utilizza efficacemente strumenti adeguati. Ma si può sempre migliorare. Grazie alla costruttiva collaborazione con un consulente esterno e con esperti della casa madre, l'attuazione del progetto è stata istruttiva e ha consentito di acquisire molte esperienze preziose.

In tutti i reparti il processo di certificazione ha rafforzato ulteriormente l'organizzazione, già improntata all'apprendimento, introducendo l'approccio del miglioramento continuo. Questo a vantaggio dei clienti e dei partner di STIEBEL ELTRON. □



Prima certificazione: Rolf Brandenberger di SWISO si congratula con Patrick Drack, direttore di STIEBEL ELTRON Svizzera, per la verifica positiva.

---

Norma ISO

# 9001

# Riscontro confortante della nostra clientela

Nonostante la situazione di approvvigionamento sia ancora tesa, tanto i nostri partner specializzati che i clienti finali sono per la maggior parte molto soddisfatti di noi. L'inchiesta conferma che i progetti di miglioramento interno agiscono sui punti giusti.



Il **95%**  
dei clienti  
ritiene di poter  
raccomandare  
**STIEBEL ELTRON**

L'inchiesta precedente è stata condotta due anni fa. I feedback e le conoscenze ottenuti da essa hanno avuto grande rilievo per il nostro processo di miglioramento interno. Alla fine ciò che conta è la soddisfazione dei nostri clienti. In considerazione del nostro impegno per il miglioramento con la prima certificazione ISO 9001 e tenuto conto della scarsa disponibilità di alcuni prodotti, l'inchiesta di quest'anno aveva un'importanza particolare.

Si trattava di tematizzare apertamente problematiche note. «Sappiamo di non essere responsabili dei problemi delle catene di approvvigionamento internazionali e lo sanno anche i nostri clienti», afferma Patrick Drack, direttore di STIEBEL ELTRON Svizzera. «La nostra casa madre sta facendo del suo meglio per soddisfare l'elevata domanda, aumentando la produzione e attuando numerosi investimenti. I nostri colleghi tedeschi e noi cerchiamo di

dominare le molte incognite della situazione con una costante e frequente comunicazione.»

Tuttavia la gestione può essere migliorata. Questo è anche il giudizio dei partner specializzati, ugualmente coinvolti nell'inchiesta. Per loro è particolarmente difficile comunicare a breve termine i rinvii delle consegne di oggetti concreti. Miglioreremo a breve termine questo aspetto con uno strumento di informazione automatico, che consentirà previsioni più veloci.

Il quadro generale che si ricava dall'inchiesta è molto soddisfacente. Sia i partner specializzati che i clienti finali attestano nel complesso l'elevata qualità dei prodotti e dei servizi di STIEBEL ELTRON, riconoscono gli sforzi di miglioramento continuo dell'azienda e la percepiscono come un operatore professionale di mercato. □



**«Ringraziamo i nostri clienti per gli innumerevoli feedback costruttivi, per la loro comprensione e fiducia.»**

Rahel Bühlmann, responsabile comunicazione e gestione della qualità di STIEBEL ELTRON Svizzera

# *Non rinunciate ...*

... a questi fantastici premi!



## **Primo premio**

3 notti nel resort 4 stelle La Ginabelle  
di Zermatt con cena e due pass  
di 3 giorni per gli impianti  
di risalita



## **Secondo - undicesimo premio**

Abbonamento formaggio,  
tagliere in legno  
e coltello da  
formaggio



# Partecipazione al concorso

## È facile:

risolvete l'entusiasmante indovinello a pagina 2 salvando il matrimonio dell'alce maschio e Theodora. Dove ha posato l'anello l'alce?

--	--	--	--	--



Per partecipare all'estrazione dei premi inserite la soluzione in [www.stiebel-eltron.ch/concorso](http://www.stiebel-eltron.ch/concorso)

**Termine di partecipazione: 12.12.22**

La vincitrice / il vincitore saranno informati per iscritto. La vincita non può essere corrisposta in contanti. È escluso il ricorso alle vie legali ordinarie.

Il matrimonio di Teodora e dell'alce maschio sarà celebrato nell'idilliaco scenario montano di Zermatt. Per una festa così importante ci vogliono anche molti regali. Le due alci desiderano condividere la loro felicità con voi. Trascorrete anche voi giorni romantici a Zermatt o ricevete uno dei tradizionali regali di nozze svizzeri della coppia di sposi.

## Primo premio

3 notti nel resort 4 stelle La Ginabelle di Zermatt con cena e due pass di 3 giorni per gli impianti di risalita

Vivete un'avventura di quattro giorni per due persone con 3 pernottamenti inclusa la prima colazione al resort La Ginabelle 4 stelle di Zermatt. Una cena indimenticabile con spettacolo dal vivo vi attende nell'incomparabile ristorante Chez Heini. Esplorate durante il giorno le montagne intorno al Cervino con due pass di 3 giorni per gli impianti di risalita, validi sia in estate che d'inverno.

**Buoni per un valore di CHF 3000.-**

## Secondo – undicesimo premio

Abbonamento formaggio, tagliere in legno e coltello da formaggio

Per un anno riceverete un'esclusiva confezione di formaggio sempre alla metà di ogni mese. Vi sarà consegnata direttamente a casa una selezione di squisiti formaggi adatti alla rispettiva stagione. Per rendervi ancora più felici vi invieremo anche un tagliere in legno e un coltello da formaggio Panorama.

**Valore CHF 650.-**



## Calore anche con la neve più alta

Stare al caldo dopo una giornata sulla neve: puro comfort. Proprio per questo un impianto di riscaldamento funzionante vale tanto oro quanto pesa.

Il ristorante di montagna ALP CATRINA sul Brüsti sceglie consapevolmente le pompe di calore di STIEBEL ELTRON.

### Calore accogliente nel nevoso inverno

Tre pompe di calore aria-acqua collegate in cascata forniscono l'energia necessaria perché gli ospiti del ristorante di montagna ALP CATRINA si riscaldino dopo una giornata sulla neve. Il vecchio riscaldamento a legna aveva fatto il suo tempo. I gestori della funivia Attinghausen-Brüsti AG volevano affidarsi a un sistema completamente automatico. «L'approvvigionamento dei materiali era uno sforzo enorme», spiega Andreas Arnold, appartenente all'azienda. «La legna da ardere doveva venire ogni volta trasportata con la funivia perché nelle foreste circostanti è disponibile solo legno di abete.» Inoltre, essendo il ristorante di montagna un grande immobile, il consumo di legna era consistente.

Era quindi logico cercare una soluzione con pompa di calore adeguata. «Si trattava anzitutto di trovare una sede idonea», spiega René Huber, consulente tecnico di vendita di STIEBEL ELTRON Svizzera, «perché d'inverno c'è spesso molta neve.» Per garantire continuamente il funzionamento, le pompe di calore non devono mai essere coperte di neve. La sospensione sulla parete dell'edificio annesso era quindi la soluzione ottimale per questo impianto.



Calore accogliente nel ristorante grazie a una cascata di tre pompe di calore aria-acqua.

«Questo sistema completamente automatico agevola moltissimo la nostra attività.»

Andreas Arnold, della funivia Attinghausen-Brüsti AG

## Alp Catrina

La locanda di montagna Alp Catrina si trova a circa 1600 metri sul livello del mare con vista sulla Guggital e sull'imponente Geissberg. È un luogo perfetto per famiglie e appassionati di montagna, sia in estate che d'inverno. Da qui si può ammirare l'idilliaco panorama svizzero, circondati da una natura incontaminata.

Il ristorante di montagna offre piatti tipici svizzeri per tutti i gusti. Particolarmente apprezzato è l'esclusivo brunch dell'alpeggio. Consumati all'interno o sulla splendida terrazza con vista panoramica, gli innumerevoli freschi prodotti locali convincono su tutta la linea.

La locanda di montagna offre diverse opzioni di alloggio. Qui si può riposare e mangiare dopo lunghe giornate di escursione o di sci. Tutte le camere offrono inoltre una vista sulle splendide montagne svizzere. Il luogo è ideale per trascorrere le vacanze estive e invernali.

[www.brüsti-surenenpass.ch](http://www.brüsti-surenenpass.ch)



---

# 1600

metri sul livello del mare



«Siccome d'inverno c'è spesso molta neve, era importante trovare una sede idonea. Il montaggio a parete è la soluzione ottimale.»

René Huber, consulente tecnico di vendita di STIEBEL ELTRON Svizzera

### Breve panoramica

#### Immobile

- › Ristorante di montagna
- › Camere per il pernottamento
- › Sostituzione di un vecchio riscaldamento a legna
- › Grande fabbisogno di potenza a causa dell'elevata altitudine
- › Presenza frequente di molta neve d'inverno

#### Località

- › 6468 Attinghausen

#### Apparecchi installati

- › Cascata di tre unità WPL 25 A
- › Serbatoio di accumulo HS-BM 2190 L

#### Realizzazione

- › Koni Wyrsh, Attinghausen  
[www.koni-wyrsh.ch](http://www.koni-wyrsh.ch)



Il trasporto con la funivia ha richiesto un'accurata pianificazione.



## «L'impianto funziona perfettamente.»

Stefan Huber, montatore di riscaldamenti presso Koni Wyrsh Sanitär und Heizung



«Anche il montaggio in se stesso non è stato molto difficile. La sfida più grande è stata il trasporto con la funivia», racconta Stefan Huber, montatore di riscaldamenti presso Koni Wyrsh Sanitär und Heizung. «Era quindi importante pianificare tutto in modo particolarmente accurato.»

Una pompa di calore in alta montagna deve però presentare anche alcune raffinatezze tecniche. Infatti, a causa della posizione elevata del ristorante di montagna, l'impianto deve essere particolarmente efficiente. Per questo è stata scelta una cascata di 3 unità. La loro potenza soddisfa completamente le esigenze.

### I vantaggi della cascata

Nel confronto con i grandi apparecchi singoli il collegamento in cascata non presenta solo maggiore flessibilità nell'installazione, ma anche un'elevatissima sicurezza di esercizio. L'esercizio senza anomalie e sicuro è in fin dei conti uno dei più importanti criteri nella scelta di una pompa di calore.

Anche nella tecnica acustica i collegamenti in cascata di piccoli apparecchi singoli sono migliori delle grandi pompe di calore aria-acqua. La tecnologia Inverter trova perfetta applicazione in questo sistema: non solo ogni singola pompa di calore bensì l'intera cascata lavora come Inverter. La potenza calorifica viene costantemente adeguata con precisione al fabbisogno di calore individuale. Mediante il collegamento in cascata uno o più apparecchi garantiscono l'alimentazione di base. Durante i picchi di consumo vengono accesi ulteriori apparecchi in base alle necessità.

«Siamo molto soddisfatti dell'impianto», conferma Arnold a nome dei gestori. «Esso soddisfa tutte le nostre aspettative e anche la sede è stata scelta in modo ideale.» I primi ospiti hanno già potuto trarne vantaggio riscaldandosi nell'accogliente ristorante d'inverno. □

---

## Ulteriore sviluppo dell'assistenza clienti

Le pompe di calore installate aumentano costantemente e quindi l'assistenza clienti deve occuparsi di un numero sempre maggiore di impianti. I processi automatizzati agevolano il lavoro e vengono costantemente migliorati. Tuttavia, è inevitabile aumentare le risorse umane, che richiedono più spazio e un'organizzazione efficiente.



Le postazioni di lavoro sono allestite e le squadre sono pronte per l'intervento.



**«I lavoratori qualificati con know how tecnico sono più richiesti che mai. Quindi è importante impiegarli in modo mirato.»**

Michael Widmer, responsabile della squadra speciale di STIEBEL ELTRON Svizzera

### Service One è attivo

La programmazione efficiente degli appuntamenti in tutta la Svizzera è una sfida importante per qualsiasi organizzazione di assistenza. Il software Salesforce, finora impiegato da STIEBEL ELTRON con successo, è stato ora ulteriormente sviluppato confluendo nel pacchetto Service One. I tempi di viaggio e i percorsi saranno ancora ottimizzati automaticamente, ma in futuro le proposte terranno conto anche delle competenze e delle capacità dei tecnici del service. Questi dati vengono memorizzati in una matrice e, a seconda del tipo di impianto e del messaggio di anomalia, viene indicato lo specialista appropriato e disponibile.

«Il programma semplifica notevolmente la nostra disposizione», riassume Andreas Becker, responsabile del centro service. Le funzioni riducono i tempi di esecuzione con probabilità di errore ancora più basse. Pur ritenendo che l'aggiornamento costituisca un miglioramento, Becker non è del tutto soddisfatto. «Questa soluzione è un buon passo avanti e ci fornirà servizi importanti nella prossima stagione, ma prima o poi dovremo implementare altri provvedimenti.»

### Nuova articolazione del centro service

Il reparto servizio interno, precedentemente organizzato per regioni, è stato riarticolato nel quadro di un adeguamento strategico. «L'elevato carico di lavoro, soprattutto nella stagione invernale, ci obbliga ad elaborare i nostri compiti in modo più economico. Questo è possibile solo con una specializzazione ancora maggiore», riferisce Andreas Becker, responsabile del centro service. Il gruppo è stato ora articolato funzionalmente in un front office e in un back office.

Questo cambiamento ci consente anche di formare più rapidamente i nuovi collaboratori. In passato i tempi di formazione erano troppo lunghi e il team non poteva contare sul supporto delle nuove leve in tempi ragionevoli. Con la redistribuzione delle responsabilità questa situazione cambierà, con maggiore soddisfazione e motivazione della squadra. «I vantaggi della nuova organizzazione sono già chiaramente percepibili», dicono compiaciute Maria Füglistaler e Ursina Berger. Un buon segno in vista della stagione fredda.



**«La maggiore specializzazione chiarifica competenze e responsabilità. Questa evoluzione ha motivato i nostri collaboratori.»**

Maria Füglistaler, team leader del back office di STIEBEL ELTRON Svizzera  
Ursina Berger, team leader del front office di STIEBEL ELTRON Svizzera



I nuovi uffici offrono maggiori possibilità.



Buona pianificazione come prerequisito importante per il successo del trasloco.

### La squadra speciale cresce

Il vertice tecnico dell'assistenza clienti deve venire esteso in futuro. Con l'aumento del numero di impianti, sono sempre più frequenti anche i casi speciali e gli interventi che richiedono un know how tecnico molto ampio. Con Dietmar Bury e Michael Widmer, STIEBEL ELTRON può contare su un duo affiatato da molti anni, con grande esperienza e conoscenze specialistiche. «A lungo termine, tuttavia, ha senso avere a disposizione ancora più personale anche nella nostra area di responsabilità», così Widmer spiega la necessità di espansione. In futuro sarà lui a guidare la squadra, di cui farà parte anche Stefan Villiger a partire da gennaio 2023.

I capi tecnici della squadra speciale erano già ampiamente responsabili della formazione del personale interno giovane. La formazione di nuovi specialisti nelle nostre file è molto sensata e non comporterà una drastica riarticolazione dei compiti. L'area di responsabilità della squadra speciale non è sempre facile da delineare nell'attività quotidiana, eppure questo team ha importanza centrale per lo sviluppo dell'azienda. A maggior ragione, quindi, è necessario un ulteriore sviluppo anche in tale ambito.

### Trasloco in nuovi uffici

Se aumentano i collaboratori, c'è anche bisogno di più spazio negli edifici aziendali. L'ENERGY CAMPUS non è più in grado di assorbire la crescita, come è apparso sempre più chiaro dopo il venir meno dell'home office imposto dal coronavirus. È emerso altrettanto rapidamente che la necessaria espansione non è possibile a breve termine. Affittare altri uffici nelle immediate vicinanze è apparso quindi inevitabile e trovarli è stata una grande fortuna. «Naturalmente è impegnativo distribuire improvvisamente il personale in più edifici», afferma consapevolmente Patrick Drack, direttore di STIEBEL ELTRON Svizzera. «D'altra parte, l'evoluzione delle modalità di collaborazione durante la pandemia è stata anche più profonda e l'abbiamo gestita ugualmente molto bene.»

Dalla fine di settembre l'intero servizio interno dell'assistenza clienti ha sede nell'edificio Interpark dall'altra parte della strada. «È stato emozionante seguire lo sviluppo dei nuovi uffici dalla A alla Z», riassume la capo progetto Marina Senn. I mesi di preparazione sono culminati in un sabato di «trasloco», quando l'amministrazione del service, il centro service, la squadra speciale e i capi tecnici si sono trasferiti nella nuova sede. Grazie alla perfetta pianificazione, il trasloco è andato come previsto e nulla ha ostacolato il meritato aperitivo inaugurale. □



**«Per me la cosa più importante è che tutti i collaboratori si sentano a proprio agio e continuino a lavorare in modo concentrato e motivato.»**

Marina Senn, assistente della direzione di STIEBEL ELTRON Svizzera

# Investimenti nella produzione di pompe di calore

Le vendite di pompe di calore sono aumentate notevolmente negli ultimi anni: sono state vendute nel 2021 più di 33.000 unità, con un aumento del 20 per cento rispetto all'anno precedente. Nel 2022 la domanda è ulteriormente aumentata. Entro la fine dell'anno saranno consegnate circa 40.000 pompe di calore. Questa crescita non si verifica solo in Svizzera, ma anche nei mercati di molti altri Paesi. STIEBEL ELTRON sta quindi pianificando investimenti per oltre 600 milioni di euro per i prossimi anni. Saranno estese le capacità produttive, si investirà in ricerca e sviluppo e si creeranno nuovi posti di lavoro. L'ampliamento del centro logistico di Holzminden è un ulteriore provvedimento per soddisfare la crescente domanda di pompe di calore.

## Ampliamento del magazzino nello stabilimento STIEBEL ELTRON Nord di Holzminden

Dal grande parcheggio per i collaboratori si vede bene il cantiere accanto al magazzino dei prodotti finiti dello stabilimento Nord di Holzminden. Qui si sta ampliando il magazzino di STIEBEL ELTRON. All'attuale superficie di magazzino, di 9600 metri quadrati, si aggiungeranno altri 6000 metri quadrati. Il nuovo capannone dovrebbe essere pronto per venire occupato nel novembre 2022.

Anche sul lato opposto della strada, in direzione del fiume Weser, sono in atto interventi edilizi. «La realizzazione di questo progetto sarà un po' più lunga», dichiara Frank Günther, responsabile pianificazione e mantenimento di fabbrica di STIEBEL ELTRON. Vengono effettuati riempimenti di terreno per la realizzazione di nuovi parcheggi. «A lungo termine in quest'area amplieremo il parcheggio per i collaboratori.» Si tratta di una conseguenza logica, dato che una parte del parcheggio per il personale viene attualmente convertita per ampliare il centro logistico, spiega Günther.

## Crescita in tutti i settori

La crescita dell'azienda è evidente in molti settori: aumento della produzione, ampliamento del centro logistico, elevato volume di ordini e molto altro ancora. «Dopo il successo del 2021, quest'anno la domanda di pompe di calore è aumentata massivamente ed è ovvio per noi soddisfarla nel miglior modo possibile», spiega il direttore del gruppo dr. Kai Schiefelbein. «L'espansione della produzione, della logistica e dell'offerta di servizi è quindi un passo necessario per il successo e lo sviluppo della nostra azienda.» □

«Con l'espansione della produzione, della logistica e dell'offerta di servizi, vogliamo soddisfare l'aumento massiccio della domanda di pompe di calore.»

Dr. Kai Schiefelbein, direttore di STIEBEL ELTRON



L'ampliamento del centro logistico dello stabilimento di Holzminden.

# Le caratteristiche di una buona pompa di calore

Cosa contraddistingue una pompa di calore aria-acqua moderna? Vi illustriamo i sei punti più importanti per valutare una pompa di calore.

## 1. Intensità sonora

Di norma in Svizzera è necessario produrre un attestato di protezione fonica: secondo l'ordinanza di protezione contro l'inquinamento fonico, nella zona residenziale non devono essere superati 45 dB(A) di giorno e 35 dB(A) di notte. Le pompe di calore di STIEBEL ELTRON sono ben al di sotto di questi valori limite: per una WPL A 07 HG Premium è stata documentata una potenza sonora normale di 48 dB(A). A una distanza di cinque metri e con un'installazione a parete si raggiungono 28 dB(A). Questo valore è molto inferiore ai valori limite.

Se si attiva anche il Silentmode, i valori elevati di potenza vengono tagliati, diminuendo ulteriormente il livello sonoro. Questo apparecchio è quindi particolarmente adatto per costruzioni molto vicine le une alle altre.

## 2. Efficienza

L'elevata efficienza della pompa di calore riduce i costi di riscaldamento e quindi implica maggiore indipendenza. Una tipica casa monofamiliare dell'Altopiano centrale con un fabbisogno di calore di circa 7 kW (corrispondente all'incirca a un consumo d'olio di 1800 l), riscaldata con un impianto a pavimento, raggiunge un coefficiente di lavoro annuo (CLA) di circa 4. Il fabbisogno di elettricità è di circa 4000-5000 kWh all'anno. Ciò corrisponde a una quota di elettricità equivalente al 25%; la pompa di calore ricava il resto dall'aria ambiente.

## 3. Temperatura di mandata

Nei sistemi di riscaldamento ha fondamentale importanza raggiungere una temperatura di mandata sufficiente. In passato gli apparecchi più vecchi e semplici a volte non riuscivano a produrre temperature abbastanza elevate con il freddo. La temperatura di mandata letteralmente «precipitava» ed era necessario utilizzare riscaldatori a immersione o perfino una caldaia per il riscaldamento.

Oggi le pompe di calore possono raggiungere temperature di mandata elevate anche molto al di sotto dello zero grazie a circuiti di raffreddamento speciali o refrigeranti. La WPL A 07 HK Premium, per esempio, può raggiungere temperature di mandata fino a 75 °C a -10 °C. Quindi questa pompa di calore può anche garantire alte temperature dell'acqua calda sanitaria (superiori a 60 °C) e di conseguenza effettuare la disinfezione termica dell'acqua sanitaria per eliminare la legionella.



Un'importante caratteristica: bassa intensità sonora.

## 4. Refrigerante

La scelta del refrigerante comporta sempre un certo compromesso per il produttore, perché le pompe di calore vengono prodotte sia per l'installazione in interni che all'esterno, sia per le nuove costruzioni che per le ristrutturazioni. In linea di principio i refrigeranti non devono essere pericolosi: devono essere non velenosi, preferibilmente non infiammabili, ma anche economici e facilmente reperibili. Vanno considerate tutte queste esigenze, ma è più facile a dirsi che a farsi. Tecnicamente è molto difficile soddisfare tutti i requisiti. Inoltre il quadro legislativo muta continuamente e sono attesi ancora cambiamenti in questo settore.

Nella WPL A 07 HK Premium viene impiegato il refrigerante tipo R454C. Questo refrigerante all'avanguardia è moderatamente infiammabile (classe A2L), consente un'elevata efficienza e anche alte temperature di mandata. Il cosiddetto GWP (Global Warming Potential) di 146 è 14 volte inferiore rispetto al modello precedente.



Un refrigerante ecologico è oggi un requisito importante.

## 5. Connettività

Per l'utente una buona connettività significa semplificazione e maggiore comodità. L'app MyStiebel consente per esempio l'utilizzo di smartphone, tablet o computer per controllare il consumo di energia elettrica della pompa di calore. La connettività va però ben oltre. L'impianto fotovoltaico non deve solo fornire elettricità alla pompa di calore, ma anche caricare, tra l'altro, l'auto o batterie. I sistemi sono quindi sempre più interconnessi. Ciò richiede connettività, cioè interfacce e protocolli come Modbus o KNX). Il piccolo dispositivo di interfacciamento di STIEBEL ELTRON, integrato tra la regolazione e la rete domestica, si chiama ISG (Internet Service Gateway). Grazie ad esso gli utenti possono accedere alla regolazione della pompa di calore e influenzarla. Questo serve in particolare per ottimizzare il consumo proprio, in modo da utilizzare la maggior quantità possibile di elettricità autoprodotta.



Le pompe di calore di STIEBEL ELTRON sono estremamente versatili e di facile installazione.

## 6. Versatilità e facilità di installazione

Le pompe di calore offrono molto di più rispetto ai sistemi di riscaldamento a combustibili fossili. Non solo riscaldano e producono acqua calda, non solo sono efficienti e pulite grazie all'elettricità prodotta ecologicamente, ma possono anche raffreddare. Con un sistema a pavimento può essere trasportata acqua fredda attraverso i tubi del riscaldamento espellendo il calore dalla casa in estate. Ciò comporta un reale valore aggiunto rispetto al sistema di riscaldamento a combustibile fossile.

Tuttavia la complessità non deve essere eccessiva, in modo che il sistema come tale rimanga il più semplice e funzionale possibile. In questo contesto gli accessori giusti sono fondamentali. L'associazione con un serbatoio combinato riduce al minimo la complessità del sistema e il dispendio per l'installazione. Il serbatoio combinato HSBC, per esempio, presenta una superficie di installazione inferiore a 1 m<sup>2</sup> con tutti gli elementi integrati: il boiler, il serbatoio di accumulo, le pompe e perfino il dispositivo di regolazione sono precablati. Il dispendio per l'installazione è molto limitato e ciò mantiene bassi i costi. □

---

## Evento dopo il lavoro con ospite speciale

Grande sorpresa all'evento per i collaboratori di quest'anno: un ospite speciale ha portato musica e movimento nell'ENERGY CAMPUS.

Dopo l'informativa semestrale della direzione, i collaboratori si sono concessi una pausa conviviale serale a Lupfig. Finalmente è stato possibile incontrarsi di nuovo di persona, brindare e scambiare idee in un'atmosfera piacevole. Coltivare i contatti sociali risulta talvolta difficile nella rigida quotidianità lavorativa. Le ore di relax sono state quindi molto apprezzate da tutti.

L'annunciata sorpresa ha contribuito a creare un'atmosfera festosa: l'artista di Losanna Bastian Baker ha incantato il pubblico con la sua performance musicale. Con chitarra e canzoni folk, melodie trascinanti, carisma e fascino, il giovane ha suscitato l'entusiasmo generale.



L'incanto della musica di Bastian Baker





Il cantautore, affascinante anche durante l'intervista.

## La lunga attesa è valsa la pena

Ci sono voluti diversi tentativi prima che Bastian Baker e STIEBEL ELTRON si incontrassero, finalmente, non solo per posta o videomessaggio. Dopo una tournée mondiale, la pandemia e la pretesa di un grande circo svizzero di influire sulla programmazione, l'«ultima opzione» era quella di un piccolo concerto privato all'ENERGY CAMPUS quest'estate.

Inaspettatamente, l'evento conviviale dopo il lavoro è diventato un momento clou. Bastian Baker e la sua chitarra hanno regalato grandi momenti di concerto e un'atmosfera vivace. Il simpatico cantautore svizzero si è reso disponibile per una chiacchierata informale prima della sua esibizione. Di buon umore e con entusiasmo ha parlato dei suoi progetti attuali e, con un po' di sconforto, del difficile periodo del coronavirus.

**Tu sei in tournée con il Circo Knie in tutta la Svizzera. Un'esperienza del tutto nuova per te, supponiamo.**

Ho già partecipato alla tournée ridotta durante la pandemia ed è stato molto divertente. Quando la famiglia Knie ha voluto ingaggiarmi per un'altra stagione, per me è stato un vero e proprio colpo di fortuna. Si conoscono un modo di vivere completamente diverso e molte persone interessanti.

**Sulla pista si canta, si balla, si cavalca, si fa l'acrobata, e tutto possibilmente allo stesso tempo. Sei abbastanza versatile?**

Sì, mi piace accettare sfide e provare cose nuove. Ho il massimo rispetto per gli artisti del circo. Una tournée come questa richiede un impegno incredibile, sia dal punto di vista fisico che mentale. Facciamo più di 500 spettacoli, a volte anche tre al giorno. Queste sono elevate prestazioni sportive. E io adoro il palcoscenico.

**Lo hai certamente rimpianto durante la pandemia.**

Naturalmente, questo periodo non è stato facile per nessuno e ha colpito in modo particolare il nostro gruppo professionale con il divieto di esibirsi. Tuttavia ciò mi ha anche reso combattivo. Mi piace il pubblico, non importa se suonano davanti a folle o a poche persone.

Nel successivo concerto Baker ha dimostrato che le differenze non contano e che può entusiasmare anche un piccolo pubblico. È stato un piacere, Bastian, grazie per la tua visita. Speriamo che ci sia una prossima volta. □

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

**Nota legale** | Nonostante l'accurata compilazione, non può essere garantita l'assenza di errori nelle informazioni contenute nella presente pubblicazione. Le dichiarazioni relative all'equipaggiamento ed alle sue caratteristiche non sono vincolanti. Le caratteristiche di equipaggiamento descritte nella presente pubblicazione non vanno intese come qualità pattuite dei nostri prodotti. Singole caratteristiche di equipaggiamento possono, a causa del continuo sviluppo tecnico dei nostri prodotti, essere modificate o eliminate. Siete pregati di informarvi riguardo alle attuali caratteristiche di equipaggiamento presso il vostro consulente specializzato locale. Le rappresentazioni grafiche nella pubblicazione costituiscono solo esempi di applicazione. Le immagini contengono anche pezzi di installazione, accessori ed equipaggiamenti speciali non compresi nella fornitura di serie. Riproduzione, anche per estratto, consentita solo con autorizzazione dell'editore.