

Comunicato stampa

Vilters, gennaio 2016

"Vantaggioso passaggio ad uno specialista nell'ambito dell'assistenza e della manutenzione"

Al 1° luglio 2015 circa 4.000 contratti di manutenzione detenuti da SIG Services Industriels de Genève sono passati nella disponibilità di ELCO. L'acquisizione si è svolta regolarmente e sia gli ex-clienti di SIG, sia gli installatori locali hanno reagito positivamente alla cosa, come si evince da un colloquio con Lukas Heitzmann, Direttore della Regione Ovest e membro della direzione di ELCO, e con Martin Simoni, Direttore regionale dell'assistenza Ovest.

Qual è stata l'occasione all'origine del trasferimento dei contratti di manutenzione?

Lukas Heitzmann: prescindendo dal fatto che per SIG la manutenzione e l'assistenza relative alle caldaie non costituivano il *core business* come le attività nel campo energetico, idrico, ambientale e delle telecomunicazioni, nel passato più recente quest'ambito ha subito una radicale trasformazione per quanto riguarda la professionalizzazione e la specializzazione. Sono aumentati i requisiti e l'impegno necessari. Uno sviluppo di questo genere è spesso foriero di scorpori o di fusioni.

In base a quale metodo si è proceduto?

Martin Simoni: era stato indetto un bando di gara pubblico. L'intero pacchetto di 4.000 contratti di manutenzione era suddiviso in 14 lotti. In tal modo era possibile candidarsi o per l'intero pacchetto o per un determinato numero di lotti. Oltre ad ELCO c'era tutta una serie di altri attori, seriamente interessati.

Alla fine ELCO si è aggiudicata tutti e 14 i lotti. Per quale motivo?

Lukas Heitzmann: ha avuto la sua importanza il fatto che ELCO disponga di una forte organizzazione dedicata all'assistenza, a cui si è aggiunto il buon nome di cui gode sulla piazza di Ginevra come specialista nell'assistenza. Inoltre il partner che acquisiva i contratti doveva essere

in grado di approntare a breve termine le risorse necessarie, per poter svolgere rapidamente il passaggio e l'integrazione dei contratti di manutenzione.

Martin Simoni: si era fissato come termine di avvio il 1° luglio 2015. Poiché le trattative sono durate un po' più a lungo del previsto, avevamo a disposizione due mesi dal momento della sottoscrizione del contratto per svolgere il passaggio, le cui parole d'ordine sono state organizzazione delle capacità, informazione alla clientela, trasferimento dei dati, ampliamento del team di assistenza. Che tutto si sia svolto senza difficoltà e addirittura più rapidamente del previsto lo dobbiamo all'ottima collaborazione con i dipendenti SIG e al grande impegno dei nostri dipendenti.

Qual è il peso del pacchetto SIG nel quadro del portafoglio manutenzione di ELCO Regione Ovest?

Martin Simoni: l'acquisizione dei contratti di manutenzione SIG rappresenta una crescita significativa del portafoglio manutenzione. Se consideriamo gli anni passati, l'ambito dell'assistenza si è continuamente evoluto, come dimostrano persuasivamente le cifre seguenti. Quando mi sono unito ad ELCO nel 2007, la Regione Ovest annoverava 88 tecnici dell'assistenza, oggi ne impieghiamo 116.

Come hanno reagito al trasferimento i clienti SIG?

Lukas Heitzmann: i clienti per la manutenzione di SIG erano tenuti a dichiarare entro un determinato termine il proprio consenso al passaggio ad ELCO dei dati relativi al loro impianto di riscaldamento e/o ai contratti di manutenzione: in questo quadro si prestava così la più totale attenzione alla tutela dei dati. In situazioni simili si deve considerare una quota di perdite. Ma se questa è inferiore al valore al quale normalmente si punta, questo significa che i clienti hanno accolto positivamente il passaggio a ELCO.

Qual è l'atmosfera dominante tra gli installatori locali?

Martin Simoni: anche loro hanno accolto con soddisfazione l'acquisizione da parte di ELCO; certo prima devono aver temuto l'eventualità che un'importante impresa di installazione con una sfera d'influenza transregionale avrebbe incontrato il favore generale, impedendo loro di prendere parte ai risanamenti. Ma poiché ELCO in sé non si dedica alle installazioni, ma offre soluzioni per il riscaldamento da un unico fornitore, corredate da consulenza, prodotti, sistemi ed assistenza, il *core business* degli installatori non viene intaccato.

In un periodo di carenza di manodopera specializzata non deve essere stato facile ampliare il team di assistenza...

Martin Simoni: a questo riguardo abbiamo avuto una sorpresina, tuttavia nel giro di soli due mesi siamo riusciti a convincere sette nuovi tecnici qualificati dell'assistenza, incrementando così notevolmente l'organico del nostro team, responsabile a Ginevra dell'assistenza e della manutenzione di impianti di riscaldamento a gas. Tutto questo testimonia anche a favore dell'attrattiva di ELCO come datore di lavoro. Non si deve sottovalutare il fatto che si lavora volentieri per un leader di mercato che offre anche eccellenti possibilità di formazione e perfezionamento e dispone dell'organizzazione per l'assistenza più vasta ed efficace del Canton Ginevra.

In tutto il pacchetto manutenzione ceduto da SIG è possibile che fossero presenti apparecchi di vari produttori...

Lukas Heitzmann: proprio così. Circa la metà di tutto il pacchetto manutenzione è costituito da impianti ELCO. Questa è una delle grandi sfide che dobbiamo affrontare. È una novità che acquisiamo in grande stile anche la manutenzione di prodotti che non ha fabbricato la nostra azienda. Il che si riflette in conseguenze a vari livelli. Infatti i dipendenti devono ricevere una formazione più ampia ed occorre mettere a disposizione parti di ricambio di marchi diversi. Da questa prospettiva il progetto assurge in qualche modo anche a progetto pilota per ELCO.

Lei conta anche su attività secondarie negli ambiti dei lavori in economia e dei risanamenti di impianti di riscaldamento presso gli ex-clienti SIG?

Martin Simoni: attualmente non è una delle nostre priorità. I clienti devono innanzi tutto familiarizzare con noi come nuovo referente, sviluppando la loro fiducia nei nostri confronti. Ci riusciremo al meglio fornendo prestazioni eccellenti a prezzi equi.

Quali sono le Sue conclusioni se riflette sul trasferimento dei contratti di manutenzione da SIG a ELCO?

Martin Simoni: premetto che occorre portare a termine ancora alcuni compiti, prima che tutto sia perfettamente al suo posto, ma il bilancio intermedio è chiaramente positivo. Tutti coloro che hanno interagito nel progetto guardano oggi con orgoglio a quanto è stato raggiunto.

Lukas Heitzmann: il trasferimento dei contratti di manutenzione da SIG a ELCO è una *success story* per tutti coloro che vi hanno preso parte, anche per SIG. I vincitori sono innanzi tutto i clienti. Continuano ad avvalersi del *know how* e dell'esperienza di uno specialista di impianti di riscaldamento, che offre loro un'assistenza di primissimo ordine e li affianca con la consulenza durante i risanamenti di impianti di riscaldamento. Quest'ultima attività crea lavoro anche per progettisti ed installatori. *Last but not least*, il progetto ha rinsaldato la collaborazione tra i nostri reparti di vendita e di assistenza, consolidando la consapevolezza che l'unione consente di superare con successo anche le grandi sfide.

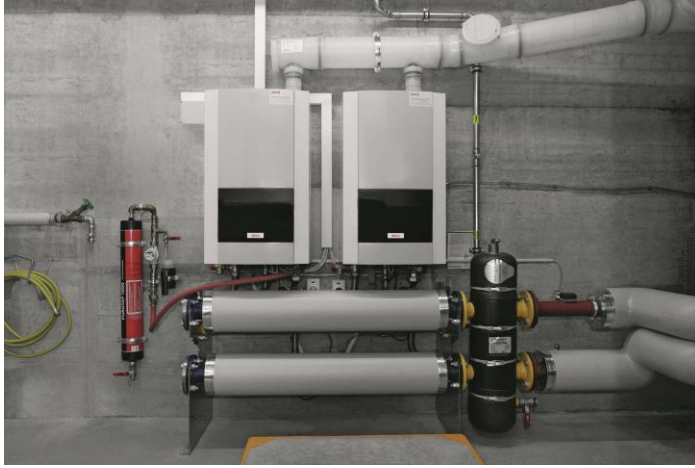


Sessione fotografica con il team ELCO responsabile a Ginevra dell'assistenza e manutenzione di impianti a gas e che in futuro si occuperà anche degli ex-clienti per la manutenzione di SIG.

Lukas Heitzmann: "Il trasferimento dei contratti di manutenzione da SIG a ELCO è una *success story* per tutti coloro che vi hanno preso parte".



Martin Simoni: "Con eccellenti prestazioni a prezzi equi si può conquistare la fiducia degli ex-clienti per la manutenzione di SIG".



La potente caldaia a condensazione a gas THISION L si presta in particolare per immobili ad uso commerciale e industriale oppure per case plurifamiliari o per complessi edilizi abitativi.

Per ulteriori informazioni

Elcotherm AG, Sarganserstrasse 100, 7324 Vilters

Telefono: 081 725 25 25, Fax: 081 723 13 59

Referente: René Grosswiler, rene.grosswiler@ch.elco.net