

PMI Magazine

La migliore protezione per la vostra impresa





Ciò che mi
sorprende sempre
è questo passaggio dalla
tensione al sollievo.

Nicola Presti
Responsabile della comunicazione presso
Kinderhospiz Flamingo AG



Editoriale

Sapere molto
e offrire ancora
di più

4

Storia di un cliente

Persone, robot,
macchine ...
e un fratello e
una sorella

6

Zurich people

«Il mio compito
è aiutare le
persone»

12

Storia di un cliente

Dove ogni
istante di vita
conta: l'hospice
pediatrico
Flamingo

18

Storia di un cliente

Dal campo
al cloud: come
xFarm sta
digitalizzando
l'agricoltura
svizzera

24

Buono a sapersi

Due anniversari
e un consiglio
di fitness dalla
stella del calcio

27

Gentile imprenditrice, gentile imprenditore,

Ciò che un tempo causava grattacapi soprattutto alle grandi imprese, oggi è diventato realtà anche per le PMI: le continue tensioni globali si ripercuotono sulla vita quotidiana di moltissime aziende svizzere. La geopolitica influenza gli acquisti, la produzione, la distribuzione, il finanziamento e persino la pianificazione del personale.

È anche alla luce di questo contesto che le aspettative della nostra clientela, in particolare delle PMI, sono notevolmente aumentate negli ultimi anni. Per Zurich Svizzera ciò significa una cosa: accettiamo la sfida. Non ci limitiamo a voler soddisfare le sue elevate aspettative: vogliamo superarle.

Chi fornisce consulenza alle imprese per conto di Zurich deve sapere molto e offrire ancora di più. Per acquisire le competenze da noi richieste, i nostri e le nostre consulenti seguono costantemente programmi di formazione e perfezionamento. Inizialmente devono dimostrare il proprio valore nel segmento della clientela privata, sia sul piano tecnico che su quello personale. Solo chi supera con successo questa prova si qualifica per assistere la nostra clientela PMI. Acquisendo le competenze necessarie per la gestione dei rischi legati alle attività commerciali complesse, i e le consulenti clientela aziendale sono in grado di offrire soluzioni su misura.

Per Zurich è importante inoltre la collaborazione interdisciplinare tra diversi specialisti. I nostri e le nostre consulenti si confrontano costantemente con il nostro esperto personale dell'Underwriting. Ciò assicura che, proprio nelle situazioni di consulenza più complesse, le venga garantito il miglior servizio possibile.

Per perseguire con coerenza l'approccio «best-in-class» nella formazione, i nostri e le nostre consulenti clientela aziendale seguono inoltre un impegnativo programma di formazione interno. Combiniamo diversi moduli teorici e pratici in modo tanto efficiente quanto completo. Solo chi supera il percorso mantiene il privilegio di poter fornire consulenza a lei e alla sua impresa.

E ora torno al punto di partenza delle mie riflessioni: al momento sta guidando la sua impresa attraverso tempi complessi. Questo è il suo compito e la sua competenza principale. In qualità di partner affidabile, il nostro compito è invece affiancarla con le nostre conoscenze, individuare i suoi rischi e tutelarla. Perché questa è la nostra competenza principale. Ora sa quanto siano qualificati e qualificate i e le consulenti clientela aziendale di Zurich.

Le auguro il massimo successo. Zurich Svizzera è lieta di accompagnarla in questo percorso.

Urs Lüthy
CEO Zurich Svizzera

“

Non ci limitiamo a voler soddisfare le sue elevate aspettative: vogliamo superarle.



Persone, robot, macchine... e un fratello e una sorella

Per molto tempo, l'ipotesi di un passaggio di consegne all'interno della famiglia non era stata contemplata. Oggi Nadine Kistler-Jost guida la Veriset AG insieme al fratello Daniel Jost. Eppure non provengono da una classica famiglia di produttori di cucine. È solo circa 27 anni fa che la famiglia ha mosso i primi passi nel settore.

David Schaffner

A Root, nel Cantone di Lucerna, persone, robot e macchine lavorano fianco a fianco. Mentre alcuni collaboratori e alcune collaboratrici si occupano delle fasi di lavorazione più grossolane e di quelle più minuziose (proprio in questo momento uno di loro sta consegnando enormi pannelli di legno con un carrello elevatore, mentre una collega, in fondo alla linea di produzione, effettua un controllo visivo sulla qualità di lavorazione dei frontali finiti), i bracci robotici e le macchine a laser svolgono molte delle fasi intermedie. Al termine della complessa linea di produzione, escono di continuo mobili da cucina rifiniti alla perfezione.

«Nei nostri stabilimenti ha sede uno degli impianti di produzione di mobili da cucina più moderni d'Europa», afferma con entusiasmo la quarantunenne Nadine Kistler-Jost. «La superficie

Un duo vincente:
Nadine Kistler-Jost con
il fratello Daniel Jost





Tutto da un unico fornitore: il numero uno in Svizzera

Veriset è il principale produttore di mobili da cucina della Svizzera. Circa il 15 per cento delle cucine vendute ogni anno nel Paese proviene da questa azienda. Gran parte delle forniture è destinata a clientela istituzionale, come proprietari e promotori immobiliari impegnati nella realizzazione di nuovi progetti residenziali o nella ristrutturazione di beni immobili esistenti.

Veriset copre tutte le fasi della catena di creazione del valore internamente all'impresa. Ciò consente all'azienda di sviluppare soluzioni proprie, pensate appositamente per soddisfare le esigenze della clientela svizzera. Tra queste figura, ad esempio, uno speciale sistema per faretti a LED che, grazie a un sistema a innesto, permette la sostituzione senza l'uso di attrezzi.

Con una rete di oltre 100 punti vendita, Veriset distribuisce le sue cucine sia tramite rivenditori specializzati qualificati, sia attraverso sette showroom di proprietà. Una volta completata la produzione, i mobili vengono consegnati direttamente nei cantieri dal servizio di trasporto interno. A seconda delle dimensioni del progetto, il montaggio viene affidato a installatori interni. Infine, un servizio di assistenza garantisce che eventuali problemi siano risolti prontamente.

Zurich è partner assicurativa di Veriset e affianca l'azienda, i suoi collaboratori e le sue collaboratrici in molteplici settori con polizze su misura.

equivale a circa due campi da calcio e consente di produrre, con due turni giornalieri dalle ore 5.00 alle 23.00, 100 cucine di alta qualità al giorno». Una volta completati, i mobili da cucina, i guardaroba e gli armadi a muro arrivano al servizio di trasporto interno e vengono distribuiti in tutta la Svizzera a bordo di camion.

Una forte concorrenza estera

Non è un caso che lo stabilimento del principale produttore svizzero di mobili da cucina non abbia eguali. «Operiamo in un mercato estremamente competitivo», afferma Kistler-Jost. «Oltre il 60 per cento di tutte le cucine presenti in Svizzera viene importato dall'estero». L'approccio di Veriset consiste nel distinguersi dalla concorrenza grazie all'elevata qualità, all'affidabilità e a uno spirito di collaborazione reciproca. Tuttavia, per Kistler-Jost, il successo economico da solo non è l'unico fattore determinante. «Per me al centro ci sono le persone: i nostri collaboratori e le nostre collaboratrici, la nostra clientela e i nostri partner», spiega la quarantunenne. «Fiducia e credibilità sono alla base di ogni relazione solida».

L'attuale responsabile della consulenza strategica alla clientela ha vissuto al fianco di Veriset fin dalla giovinezza,

quando suo padre Ueli Jost, dopo aver risanato con successo l'azienda un tempo in crisi, decise di rilevarla e di guidarla a lungo termine. «Non c'era quasi pranzo o cena in famiglia in cui non si parlasse dell'azienda», racconta la madre di due figli. Oltre al padre, Ueli Jost, anche la madre, Ursula Jost, lavorava per Veriset. I due figli, Nadine e Daniel, fin da piccoli arrotondavano la paghetta durante le vacanze lavorando in azienda o dando una mano quando ce n'era bisogno. In seguito, hanno aiutato i genitori anche nella stesura dei business plan.

Ritorno al mondo delle cucine passando per il settore finanziario

Eppure, per quanto oggi Kistler-Jost si muova disinvolta nello stabilimento illustrando ai visitatori ogni fase della produzione, un tempo aveva intrapreso una carriera diversa. «Gran parte del mio percorso lavorativo si è svolto presso due grandi banche», racconta. Nel settore bancario ha completato un tirocinio commerciale con maturità professionale, per poi ricoprire varie posizioni, per lo più a diretto contatto con la clientela. Durante i successivi studi in comunicazione aziendale, è entrata per quattro anni nella società a carattere familiare Veriset. Dopodiché ha ripreso a lavorare presso una banca, nel team Strategia.

Attraverso la famiglia, è rimasta però sempre in contatto con il mondo delle cucine.

Per molto tempo, l'ipotesi di tornare a lavorare nell'impresa di famiglia non era nei piani di Nadine Kistler-Jost. È stato solo in sintonia con il fratello che è maturata gradualmente l'idea di una successione condivisa. «Per me era fondamentale poter percorrere questa strada insieme», afferma. «Da sola non me la sarei sentita di fare questo passo, anche per via della mia famiglia». È così che, poco a poco, ha preso forma la soluzione per la successione, fondata su una chiara ripartizione dei ruoli e su una visione condivisa per il futuro dell'impresa. Daniel ricopre la carica di CEO dell'impresa, mentre Nadine è responsabile della consulenza strategica alla clientela e membro della direzione.

Per il passaggio di consegne dal padre ai due figli, la famiglia si è presa diversi anni di tempo. «Abbiamo stabilito un calendario preciso, che si estendeva su un periodo di circa quattro anni», racconta Kistler-Jost. In quel periodo il padre ha lasciato il ruolo di CEO, continuando a ricoprire per qualche tempo la carica di Presidente del Consiglio di amministrazione. Kistler-Jost ha seguito un approfondito programma di formazione interno

La cucina come spazio abitativo del futuro

Per Nadine Kistler-Jost non c'è alcun dubbio: «L'importanza della cucina è destinata ad aumentare. La cucina è ormai da tempo molto più di uno spazio puramente funzionale: per molte persone è un luogo centrale della vita», afferma. Questa evoluzione è sostenuta dalle innovazioni, dalla digitalizzazione e dall'intelligenza artificiale.

L'uso dell'IA cambierà numerosi processi, dalla progettazione alla produzione. «Grazie all'IA, in futuro saremo in grado di tradurre in immagini le idee della clientela in modo più rapido ed efficace, rendendole così più concrete», spiega. Nella produzione, l'IA contribuirà soprattutto a ottimizzare la gestione di processi complessi. L'elemento umano continuerà tuttavia a essere decisivo anche in futuro. «La consulenza personale, la comprensione delle esigenze individuali e il rapporto con la clientela rimangono aspetti fondamentali per Veriset».

per conoscere in prima persona tutte le fasi della produzione di cucine. I due figli hanno preso gradualmente confidenza con i nuovi ruoli, facendosi affiancare da un consulente esterno specializzato in passaggi generazionali all'interno di aziende familiari.

«In quel periodo è stato utile, da un lato, il fatto che, come famiglia, fossimo da sempre abituati ad affrontare discussioni intense e anche complesse tra di noi e a cercare soluzioni insieme», afferma Kistler-Jost. «Dall'altro, il coach ci ha stimolati ulteriormente, facendo in modo che anche gli eventuali conflitti latenti venissero a galla e fossero risolti tempestivamente». Nella fase del passaggio di consegne è emerso ad esempio che, sebbene padre e figli condividano molti valori fondamentali, i due figli desiderano comunque dare un nuovo orientamento in determinati settori, come la cultura del lavoro. «Le generazioni si distinguono sempre per alcune differenze», spiega Nadine Kistler-Jost. Grazie alla chiarezza d'intenti raggiunta insieme, il padre è riuscito infine a lasciar andare serenamente, dopo aver ricoperto a lungo quel ruolo di responsabilità.

Insieme verso il futuro

Del resto il padre innovatore, che ha sempre mantenuto lo stabilimento all'avanguardia, puntando con forza sulla digitalizzazione, ha lasciato ai due successori un'impresa sana, grazie alla quale possono guardare avanti e continuare a far crescere l'attività. «Lui stesso si è assunto rischi elevati quando l'ha rilevata nel 2001», racconta Kistler-Jost. «A volte penso a come, all'inizio della sua carriera, mio padre abbia dovuto prendere molte decisioni difficili completamente da solo. Mio fratello e io abbiamo la fortuna di poter contare l'uno sull'altra e di poter affrontare le grandi sfide insieme».

Oggi Veriset impiega circa 350 collaboratori e collaboratrici ed è il principale produttore di cucine della Svizzera. Per Kistler-Jost, tuttavia, la priorità non sono le dimensioni, bensì l'ulteriore sviluppo. Insieme al fratello e alla direzione, intende guidare l'impresa verso il futuro con una visione ben precisa: «Vogliamo far crescere Veriset come azienda familiare, preservando al contempo i nostri valori. La fiducia, la qualità e lo spirito di collaborazione reciproca devono rimanere tangibili anche in futuro».

“

Vogliamo far crescere Veriset come azienda familiare, preservando al contempo i nostri valori.



Robot e laser:
Veriset produce
100 cucine di alta
qualità al giorno.

Sarah Perez
Responsabile Team clienti AP
Prestazioni assicurazione di persone

«Il mio compito è aiutare le persone»

500'000 casi di sinistro, 65'000 clienti Help Point e 2'000 persone che, a seguito di infortunio o malattia, hanno bisogno del sostegno di Zurich Assicurazioni. Ogni anno. Non c'è da stupirsi, quindi, che con queste cifre non tutto proceda senza intoppi. Ma quando una persona assicurata non è soddisfatta, entra in gioco Sarah Perez: la responsabile Team clienti AP presta ascolto, fornisce chiarimenti e cerca di trovare le soluzioni migliori insieme al suo team.

Dieter Liechti

«Un cordiale benvenuto da Zurich. Sono Sarah Perez, come posso aiutarla?»

La trentottenne Sarah Perez sorride. Fa capolino da dietro due grandi schermi presso la sede principale di Zurich a Oerlikon e spiega: «In media lo dico circa quattro volte al giorno, perché rappresento l'ultimo livello di escalation». In parole povere: «La clientela arriva da me solo quando la situazione è davvero critica».

Originaria di Zurigo, dall'inizio del 2023 è infatti a capo del Team clienti AP (assicurazioni di persone), che conta 14 elementi. «Da noi si parla sempre di persone, non di cose». Meglio funziona il suo team, meno chiamate di clienti in preda alla rabbia o alla disperazione le arrivano.

Sarah, qual è esattamente il tuo ruolo come responsabile Team clienti AP?

«Sono il primo punto di riferimento per il mio team, la nostra clientela e gli uffici interni. Nei team clienti gestiamo i casi di sinistro segnalati nel settore infortuni, rimanendo in contatto costante con clienti, persone assicurate, medici e mediche. Non c'è un giorno uguale all'altro: tra reclami, contestazioni o appuntamenti improvvisi con la clientela, la giornata spesso prende una piega del tutto inaspettata...».

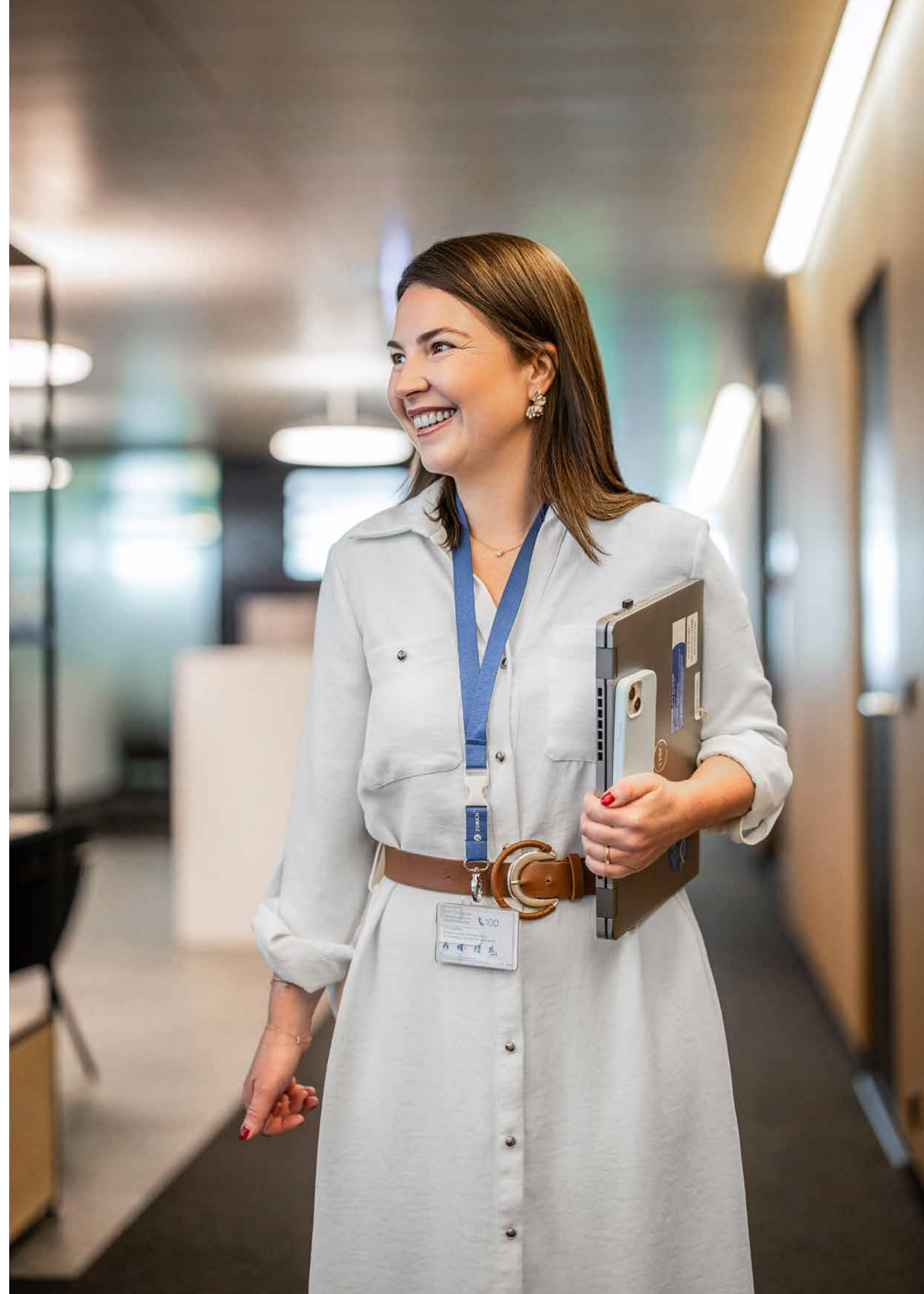
Cosa può causare insoddisfazione nella clientela?

«Come spesso accade nella vita, si tratta innanzitutto di soldi. Ad esempio, quando rifiutiamo una prestazione. Oppure quando le verifiche o i pagamenti subiscono dei ritardi. In quei casi molte persone si innervosiscono o ci rimangono male, e si rivolgono a noi in cerca di aiuto».

Supponiamo che un cliente o una cliente sia davvero infuriato o infuriata. Come riesci a tranquillizzare la persona al telefono?

«Non ho una ricetta segreta. Ma se qualcuno è davvero furioso, c'è solo una cosa da fare: lasciarlo parlare. Non interrompere, non controbattere, non correggere. Bisogna piuttosto dare spazio, ascoltare e mantenere la calma. Per molte persone, la conversazione rappresenta innanzitutto uno sfogo: vogliono e hanno la necessità di sfogarsi».

Proprio come il cliente che, questo lunedì mattina, chiama Sarah Perez completamente esasperato. La discussione sui soldi si trasforma in un monologo ad alta voce. Solo dopo qualche minuto il tono dell'interlocutore inizia a farsi più calmo e pacato. Dopo neanche dieci minuti la chiamata è terminata. Sarah Perez saluta cortesemente e promette di fare



tutto il possibile per risolvere il problema. «La contatterò immediatamente non appena avrò la documentazione mancante sulla mia scrivania e potremo prendere una decisione definitiva sul caso. Glielo prometto!»

Riesci davvero a mantenere sempre le promesse fatte alla clientela?

«Naturalmente non sempre le cose vanno come vorrebbero i e le clienti. Ma il mio lavoro consiste proprio nel far sentire alle persone che prendiamo sul serio loro e i loro problemi. E che vogliamo davvero dare una mano. Spesso basta già questo a stemperare un po' la situazione. Inoltre posso promettere con la coscienza pulita che, in ogni caso, faremo tutto il necessario per chiarire le cose nel minor tempo possibile».

Cosa significa questo dopo l'ultima telefonata?

«Alla fine sono riuscita a tranquillizzare quell'uomo. Ora cercherò di capire dove sia esattamente il problema. Molto spesso dobbiamo fare affidamento su informazioni e accertamenti esterni, ad esempio da parte di medici e mediche, datori di lavoro o altri enti specializzati. Finché questi mancano, non possiamo valutare in modo definitivo una prestazione. Da un lato, bisogna farlo capire alle persone coinvolte. Dall'altro, è qui che inizia il nostro compito: recuperare queste informazioni il più rapidamente possibile, affinché Zurich possa dare un giudizio sul caso».

Che margine di manovra avete tu e il tuo team? Potete decidere se una prestazione debba essere erogata o meno?

«Sì, nel nostro reparto spetta a noi decidere se una prestazione possa essere coperta, ovviamente sempre sulla base delle disposizioni di legge e delle direttive interne di Zurich. A tal fine collaboriamo strettamente con i nostri uffici tecnici,

in particolare con il servizio medico. La base di riferimento è la legge federale sull'assicurazione infortuni, che definisce a quali condizioni è consentito erogare le prestazioni. Nell'ambito di questo quadro normativo, esaminiamo attentamente ogni singolo caso per giungere a una decisione fondata».

Sarah Perez ripensa alla conversazione precedente, aggiunge qualche appunto e inizia il lungo lavoro di ricerca: un'e-mail a uno studio medico, una chiamata a un datore di lavoro e un consulto con il reparto Sinistri. I primi passi verso la soluzione. «Il fattore tempo è fondamentale, perché la clientela non vuole aspettare le risposte all'infinito», afferma la responsabile del team, parlando per esperienza. Anche nella sua sfera privata ci sono conoscenti che hanno vissuto situazioni simili. Già solo per questo la responsabile, madre di un bambino di due anni, comprende che i e le clienti possano perdere la pazienza e cercare lo scontro. Ciò che non tollera sono invece gli attacchi personali.

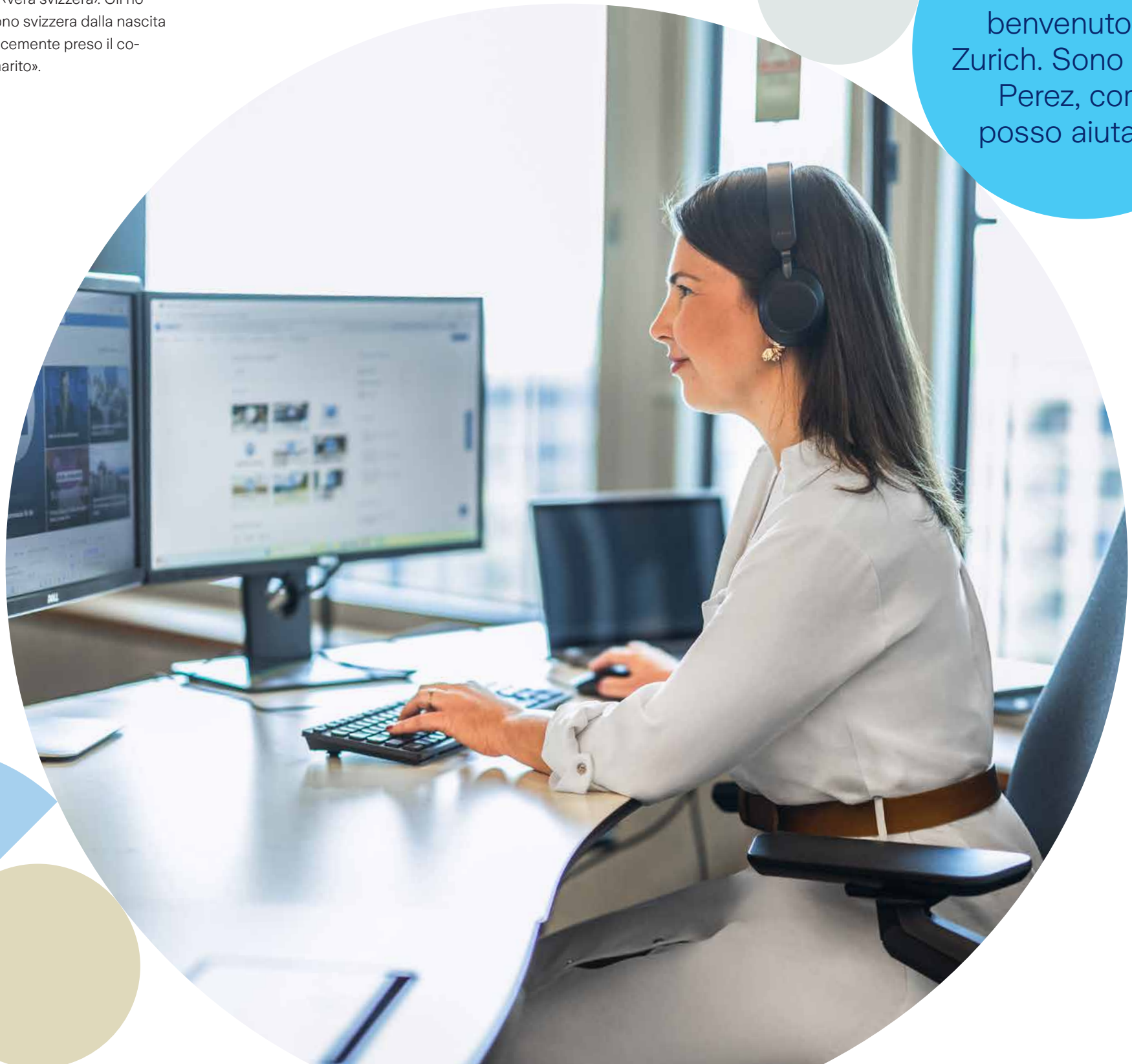
Attacchi personali?

«Sì, purtroppo ci sono anche persone che chiamano senza cercare affatto una soluzione. Vogliono solo sfogare la loro frustrazione. Queste persone spesso diventano molto offensive e aggressive, sfoderando l'intero repertorio di parolacce. Oppure vengo insultata a causa del mio cognome...».

... per via di Perez?

«Sì, una volta un cliente ha detto di averne abbastanza delle «donne latine», dopo essere stato seguito da una collega che di cognome fa Garcia. Voleva parlare con una «vera svizzera». Gli ho spiegato che sono svizzera dalla nascita e che ho semplicemente preso il cognome di mio marito».

“
Un cordiale benvenuto da Zurich. Sono Sarah Perez, come posso aiutarla?



Sarah Perez

«La cultura di Zurich è molto aperta. Questo favorisce incontri stimolanti».

Questo lo ha tranquillizzato?

«No. A quel punto ho concluso la telefonata. Con garbo, ma con fermezza».

Ti toccano attacchi di questo tipo?

«Sì, certo. Dopotutto siamo esseri umani anche noi. Nel nostro lavoro c'è bisogno di una grande dose di empatia. E chi è empatico è inevitabilmente più vulnerabile. Ma ho già imparato qualche trucco».

Che tipo di trucco?

«Si tratta piuttosto di rituali. Per esempio, dopo una giornata faticosa in ufficio, mentre torno a casa faccio una passeggiata nel bosco. Lì riesco a rilassarmi e a ritrovare la calma. È il mio modo per togliermi l'abito da lavoro Zurich e tornare a essere mamma e moglie».

Cosa conta di più nel tuo lavoro: le conoscenze psicologiche o una buona capacità di comprendere le persone?

«Non saprei dirlo. Io, ad esempio, non ho studiato psicologia, ma ho sempre avuto un forte interesse per le persone e l'individuo. Dal 2020 al 2022 ho seguito un corso di perfezionamento in coaching, durante il quale ho imparato moltissimo su me stessa, sul potere del linguaggio e sul comportamento umano. Questo mi torna utile ogni giorno».

Quali sono state le tappe della tua carriera prima di approdare a Zurich?

«Ho svolto il tirocinio commerciale presso Helsana. In seguito sono volata per qualche mese a San Diego: è stato un periodo fantastico. Dopo il rientro in Svizzera, ho lavorato per un breve periodo in una banca, due anni presso l'IAS di Zurigo, otto anni alla Suva e ho poi maturato la mia prima esperienza dirigenziale presso la città di Zurigo nel settore infortuni».

E come ti sembra Zurich come datrice di lavoro?

«Molto dinamica! Questo aspetto mi piace. I cambiamenti sono rapidi e ci sono molte opportunità di crescita professionale. La cultura è aperta e i vari reparti sono ben integrati tra loro. Questo favorisce incontri stimolanti».

Sulla strada verso casa, Sarah Perez si prende un po' di tempo per sé. «Per me l'auto è un rifugio. È qui che mi rilasso dopo una giornata faticosa e mi godo la musica», spiega l'istruttrice di tennis diplomata. I suoi gusti musicali cambiano nel corso della giornata: mentre la mattina andando al lavoro ascolta musica classica e strumentale, la sera la scelta musicale è più varia. «In realtà sono i clienti e le clienti i miei DJ», ride Sarah. «Scelgo la musica a seconda di come sono andate le conversazioni».

Il tuo lavoro è più un peso o un arricchimento per la tua vita?

«Un arricchimento! Certo, si parla spesso di problemi, ma non tutte le conversazioni degenerano. Quando io e il mio fantastico team riusciamo ad aiutare un cliente e la sua situazione migliora, è una grande soddisfazione anche a livello personale».

Quanto è importante per te la famiglia?

«È il centro della mia vita. Mi dà stabilità e mi rende felice. E il merito è di mio marito: è lui che si occupa della casa. Lo fa incredibilmente bene e con grande entusiasmo. Purtroppo, nella frenesia di tutti i giorni mi dimentico spesso di ringraziarlo per questo».

Sarah mette a letto suo figlio e si gode un po' di tranquillità. «Un tempo ero sempre in giro», dice ridendo. «Oggi apprezzo il silenzio». Questa superdonna, che per anni ha fatto parte del circolo di tennis, riesce a rilassarsi al meglio con un buon libro. Al momento sta leggendo «La treccia» di Laetitia Colombani. «Un romanzo su tre donne, tre vite, tre continenti e lo stesso desiderio di libertà», scrive lo «Spiegel». Anche Sarah Perez condivide questo desiderio di libertà? «No, la libertà io l'ho già vissuta», dice senza esitare. «Ora ho solo il desiderio di andare ad Ascona». Lì, nel giardino della casa dei genitori, può concedersi un po' di relax. «Il mio posto preferito in assoluto».

“
Nel nostro lavoro
c'è bisogno di
una grande dose di
empatia.

Dove ogni istante di vita conta: l'hospice pediatrico Flamingo

L'hospice pediatrico Flamingo a Fällanden (ZH) – solo la seconda struttura di questo tipo in Svizzera – non è un luogo di addii. È un luogo che celebra la vita, dove le famiglie possono per un momento staccare la spina e ricaricare le batterie. Da inizio anno, i bambini affetti da patologie gravi e le loro famiglie possono allontanarsi, per un massimo di quattro settimane all'anno, da una quotidianità spesso estremamente gravosa e ricevere assistenza infermieristica e psicosociale presso l'hospice pediatrico Flamingo.

☑ Sunitha Balakrishnan

Quando un bambino è affetto da una malattia a prognosi infausta, la vita di una famiglia cambia radicalmente. Cure intensive, visite mediche e stress emotivo scandiscono le giornate. È proprio qui che entra in gioco l'hospice pediatrico Flamingo: offre un sostegno globale alle famiglie colpite nelle fasi più difficili della loro vita. La struttura, spa-

ziosa e di recente costruzione, si trova ai margini di una riserva naturale, nelle immediate vicinanze del Greifensee, e dispone di otto camere per gli ospiti. La scelta di non parlare di camere per degenti è voluta. Al piano terra si trovano le stanze destinate ai bambini e agli adolescenti malati, mentre al primo piano ci sono le otto camere familiari, in cui possono alloggiare i genitori e i fratelli.

Il progetto Flamingo è realizzato dalla fondazione Stiftung Kinderhospiz Schweiz. «Nel primo anno di esercizio prevediamo volutamente un tasso di occupazione di circa il 50 per cento e, in base alla situazione di cura specifica, seguiamo in simultanea circa quattro o cinque famiglie. Nei prossimi anni

amplieremo ulteriormente il nostro organico per aumentare gradualmente l'occupazione all'80 per cento», spiega Nicola Presti, responsabile della comunicazione presso il Flamingo.

Per molte famiglie, l'hospice pediatrico è ben più di una semplice struttura sanitaria. Quando arrivano al Flamingo, per un attimo tutto cambia. Si creano piccole oasi in cui fermarsi e ricaricare le energie. «Ciò che mi sorprende sempre e mi commuove profondamente è questo passaggio immediato dalla tensione al sollievo che si nota nelle famiglie non appena si trasferiscono da noi», afferma Presti.

Quando la quotidianità va in pezzi

Quando è chiaro che un bambino è affetto da una malattia che ne limita la speranza di vita e non è necessario un ricovero ospedaliero d'urgenza, le famiglie hanno a disposizione l'hospice pediatrico. La struttura va a colmare

Nicola Presti
Responsabile della
comunicazione presso
Kinderhospiz Flamingo AG



Juerg Herren
Presidente del
Consiglio di fondazione della
Kinderhospiz Schweiz



Il conduttore e autore
Röbi Koller offre un
gradito diversivo nella
quotidianità dei
bambini.



il divario esistente tra l'assistenza ospedaliera e quella domiciliare fornita dalle organizzazioni di cure pediatriche.

Molte persone associano la parola «hospice» al fine vita. All'hospice pediatrico Flamingo le cose stanno diversamente: «Un hospice pediatrico non è l'ultima tappa. È un luogo ricco di energia, dove le famiglie possono tornare più volte», afferma Presti. Quando un bambino si ammala gravemente, il sistema familiare spesso crolla da un momento all'altro. La vita quotidiana è caratterizzata da una tensione costante e da un sovraccarico cronico: servono farmaci giorno e notte, i bambini hanno bisogno di cure complesse e occorre organizzare le terapie. Il tempo da dedicare alla coppia o ai fratelli è quasi inesistente e, in molti casi, uno dei genitori deve addirittura rinunciare al lavoro. «Da noi al Flamingo, i genitori possono delegare completamente l'assistenza», spiega Presti. «Genitori e fratelli riescono a tirare un sospiro di sollievo, magari anche a dormire fino a tardi e a godersi del tempo insieme senza il peso di una responsabilità continua. Qui diventa possibile ciò per cui non c'è spazio nella frenesia della vita quotidiana: una passeggiata improvvisata, un salto al cinema o una cena informale».

I bambini e gli adolescenti ricevono un'assistenza completa da parte di un team professionale, composto da infermieri e infermiere, terapeuti e terapeute, psicologi e psicologhe e ulteriori specialisti e specialiste, secondo i principi delle cure palliative pediatriche specialistiche. Le offerte dell'hospice pediatrico non riguardano però solo il bambino malato, ma coinvolgono anche i genitori, i fratelli e i congiunti. L'obiettivo è migliorarne la qualità di vita dal punto di vista assistenziale, psicologico e sociale. Presti sottolinea come per le famiglie sia particolarmente importante confrontarsi con altre persone che vivono la stessa situazione. Soprattutto per i genitori single o per le famiglie sottoposte a forte stress, il senso di comunità è fondamentale.

Le persone dietro un'assistenza complessa

Un fattore chiave per il successo dell'hospice pediatrico è il suo team interdisciplinare, che opera in stretta collaborazione per fornire alle famiglie un'assistenza a 360 gradi. Il personale è stato appositamente formato per prendersi cura di bambini affetti da patologie molto gravi e dei loro familiari. Oltre alle competenze infermieristiche, sono necessarie anche e soprattutto doti sociali ed emotive. Il lavoro presso l'hospice pediatrico è infatti impegnativo: si muove costantemente tra speranza, stabilizzazione e accettazione dei limiti. «I nostri collaboratori e le nostre collaboratrici uniscono l'eccellenza professionale a una straordinaria forza umana», così Presti descrive il team di assistenza del Flamingo, composto da 20 elementi.

In qualità di datore di lavoro responsabile, l'organizzazione attribuisce grande importanza alla creazione di un ambiente di supporto. La supervisione, lo scambio all'interno del team e l'elaborazione consapevole delle sfide emotive sono parte integrante della cultura lavorativa. Strutture chiare, turni di lavoro affidabili e modelli di part-time



Perché le donazioni sono vitali

In Svizzera, gli hospice pediatrici e le cure palliative pediatriche specializzate non dispongono ancora di uno status autonomo all'interno del sistema sanitario. Di conseguenza, mancano tariffe stabilite per legge che consentano un finanziamento in grado di coprire i costi. In qualità di ente gestore dell'hospice pediatrico Flamingo, la Stiftung Kinderhospiz Schweiz dipende quindi in larga misura dalle donazioni. Per garantire il funzionamento della struttura nel lungo periodo, sono necessari circa 2.8 milioni di franchi svizzeri all'anno. Ogni contributo aiuta a rendere possibile questo affiancamento globale.



Donare per regalare vita
[www.kinderhospiz-flamingo.ch/
online-spende/](http://www.kinderhospiz-flamingo.ch/online-spende/)



URL
www.kinderhospiz-flamingo.ch/



flessibili contribuiscono ulteriormente ad alleggerire il carico. Se necessario, i collaboratori e le collaboratrici possono avvalersi inoltre di un sostegno psicologico.

La sicurezza che opera dietro le quinte

Per Juerg Herren, presidente del Consiglio di fondazione della Kinderhospiz Schweiz, assumersi la responsabilità comporta anche garantire una copertura finanziaria dei rischi superiore alla media, nonché una previdenza per la vecchiaia solida e sostenibile per i collaboratori e le collaboratrici. «Per me è fondamentale rispondere rapidamente alle esigenze, coinvolgendo e informando attivamente il personale. È proprio qui che risiede il valore aggiunto di una buona soluzione LPP», afferma Herren. «I collaboratori e le collaboratrici svolgono ogni giorno un lavoro molto gravoso e, al tempo stesso, profondamente significativo. Anche il piano di previdenza deve tenere conto di questo contesto», aggiunge Vanessa Jucker, responsabile mandati Previdenza professionale presso il broker assicurativo Verlingue.

Nell'ambito della previdenza, gli hospice pediatrici devono affrontare sfide particolari: numerosi modelli di lavoro a tempo parziale, percorsi lavorativi discontinui e un elevato carico psicologico, il tutto a fronte di risorse finanziarie limitate. È quindi ancora più importante disporre di un modello equilibrato, che offra sicurezza ai collaboratori e alle collaboratrici e rimanga sostenibile nel lungo

periodo. «Una previdenza ben strutturata rafforza la tutela del personale e rende l'organizzazione più attraente, pianificabile e stabile», afferma Jucker. Verlingue ha affidato a Zurich l'esecuzione della soluzione LPP. Markus Linhart, Relationship Manager CLP Brokers presso Zurich, è il referente principale per tutte le questioni relative alla previdenza e coordina la collaborazione tra broker e assicuratore. «I collaboratori e le collaboratrici del Flamingo svolgono ogni giorno un lavoro molto gravoso. Una solida soluzione LPP offre loro sicurezza per sé e per le proprie famiglie. In questo noi di Zurich vogliamo essere un partner affidabile», afferma Linhart.

Jucker e Linhart sottolineano come la previdenza professionale richieda tempo e fiducia. Solo le partnership a lungo termine creano la vicinanza necessaria per crescere insieme e sviluppare soluzioni sostenibili, soprattutto in un contesto in cui l'affidabilità è determinante. Anche Herren definisce la collaborazione con i partner assicurativi come un rapporto alla pari, basato sulla collaborazione reciproca. «Per noi, la collaborazione con Zurich e Verlingue va ben oltre una classica partnership. Riscontriamo una comprensione autentica della nostra visione», afferma Herren. «Questo trasmette sicurezza anche ai nostri collaboratori e alle nostre collaboratrici».

Sono i datori di lavoro a fare la differenza

Spesso il posto di lavoro rappresenta uno dei pilastri più saldi nella vita delle famiglie con bambini gravemente malati. «Ciò che i genitori desiderano di più è la comprensione», afferma Herren. «Le imprese possono fare molto anche con semplici accorgimenti: modelli di lavoro flessibili, congedi con breve preavviso e sicurezza lavorativa offrono proprio questo: stabilizzano e rafforzano il sistema familiare», aggiunge.

L'hospice pediatrico Flamingo dimostra in modo emblematico come un'offerta globale possa sostenere le famiglie in situazioni di vita estreme. La struttura unisce competenze infermieristiche e psicosociali alla vicinanza umana, creando spazio per ciò che nella quotidianità viene spesso a mancare: tempo, tranquillità e momenti trascorsi insieme.

Il Flamingo è fonte di ispirazione. Come realtà pionieristica in Svizzera, mostra quali traguardi si possano raggiungere con empatia, energia e determinazione.

Vanessa Jucker
Responsabile mandati Previdenza
professionale,
Verlingue (Svizzera) SA

Markus Linhart
Relationship Manager CLP
Brokers, Zurich Svizzera



Dal campo al cloud: come xFarm sta digitalizzando l'agricoltura svizzera

L'azienda ticinese xFarm Technologies sviluppa a livello mondiale soluzioni digitali che consentono anche agli agricoltori e alle agricoltrici in Svizzera di gestire le loro aziende in modo più efficiente, sostenibile ed economico. Piattaforme digitali, sensori e intelligenza artificiale sono strumenti pratici per la quotidianità di un'azienda agricola e sono già utilizzati da centinaia di imprese del settore in tutto il mondo. Per quanto riguarda le assicurazioni, xFarm si affida al know-how di Zurich.

 Kay Schubert

xFarm Technologies è un'impresa di agrotecnologia con sede principale a Manno, nei pressi di Lugano, nata direttamente dall'esperienza pratica sul campo. Nel 2017 Matteo Vanotti, specialista IT e CEO di xFarm Technologies, era alla ricerca, per la società a carattere familiare operante tra Ticino e Piemonte, di un software che consentisse di snellire le pratiche burocratiche e utilizzare le risorse in modo più efficiente. Poiché le soluzioni esistenti non soddisfacevano le esigenze delle aziende europee, ha sviluppato una propria piattaforma, secondo il principio «dagli agricoltori per gli agricoltori».

Un ecosistema digitale per l'azienda agricola

Il fulcro dell'offerta è una piattaforma digitale, con app e sito web, che supporta gli agricoltori e le agricoltrici lungo l'intera filiera produttiva. Consente di pianificare e documentare i lavori nei campi, di integrare dati meteorologici,

satellitari e del suolo, nonché di ottimizzare la concimazione, la protezione delle piante e la gestione delle scorte. Tutte le superfici vengono rappresentate su una mappa digitale; i lavori nei campi, le colture, i macchinari e le scorte si possono pianificare e documentare a livello centrale.

«La nostra visione è mettere a disposizione degli agricoltori e delle agricoltrici di tutto il mondo un ecosistema digitale che semplifichi la loro quotidianità e, al contempo, consenta loro di prendere decisioni più ecologiche ed economiche», afferma Matteo Vanotti. «La digitalizzazione viene accolta con favore solo se offre un aiuto concreto e funziona in modo intuitivo».

Oggi xFarm supporta complessivamente diverse centinaia di migliaia di imprese in Svizzera e in oltre 100 Paesi, dalle aziende agricole a conduzione familiare fino ai grandi produttori alimentari.

Sensori, dati e IA nei campi

Oltre alla piattaforma, xFarm si avvale di una tecnologia di sensori specializzata che raccoglie i dati direttamente sul campo e li trasmette al cloud. La stazione meteorologica xSense PRO misura, tra le altre cose, l'umidità dell'aria e le precipitazioni. In questo modo è possibile valutare meglio i rischi di malattie per le colture e pianificare i trattamenti in modo più mirato. Il sensore di umidità del suolo xNode Soil PRO monitora il bilancio idrico del terreno, consentendo alle aziende di capire dove e quando l'irrigazione sia davvero necessaria.

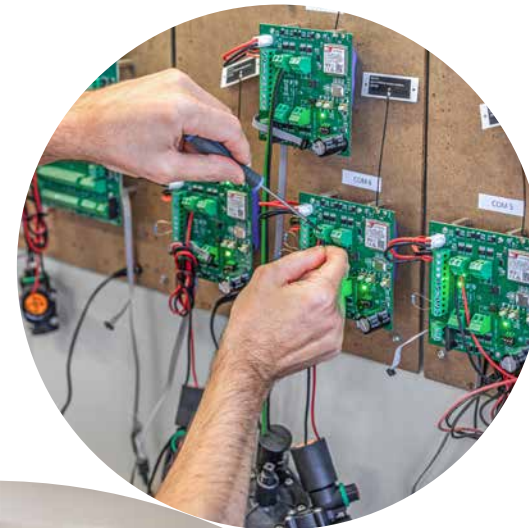
A ciò si aggiungono le trappole per insetti basate sull'IA e dotate di fotocamere ad alta risoluzione. Esse rilevano automaticamente i parassiti; l'intelligenza artificiale riconosce e conta gli insetti, mentre le immagini e i dati vengono trasmessi al cloud. Gli agricoltori e le agricoltrici ricevono così indicazioni concrete sull'effettiva necessità e sul momento opportuno per un eventuale trattamento. Anziché irrigare o trattare i campi in base all'intuito, possono avvalersi di dati misurabili: un passo importante verso l'agricoltura di precisione.

«Per noi i dati non sono fini a sé stessi», spiega Matteo Vanotti. «L'aspetto fondamentale è ricavarne raccomandazioni concrete su come agire, ad esempio quando irrigare, concimare o trattare. In questo modo aiutiamo le aziende a tutelare i ricavi, a preservare le risorse e a gestire meglio i rischi».

L'agricoltura di precisione nella pratica

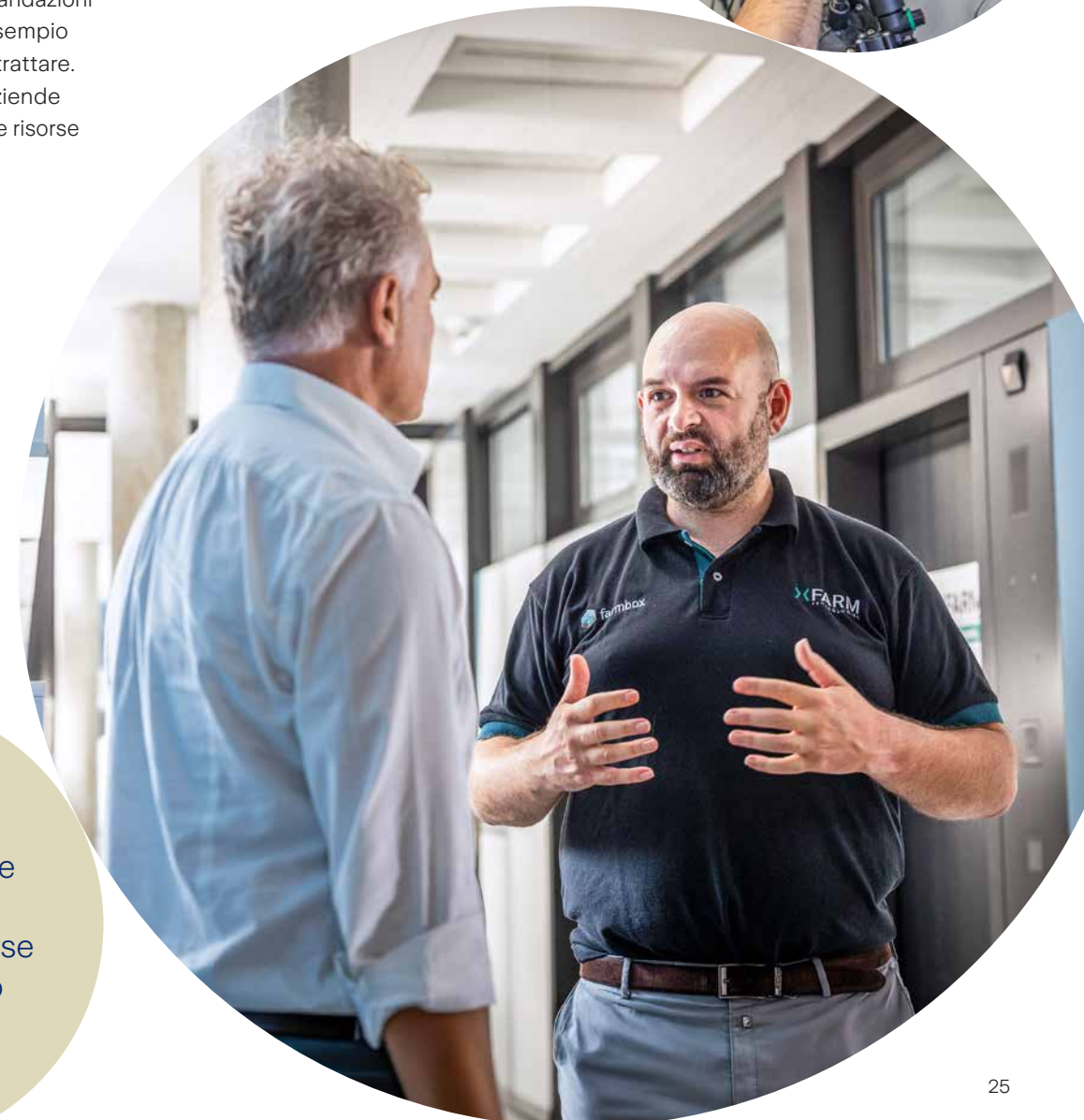
Gli avvisi di allerta informano in caso di siccità o situazioni critiche. Grazie alle strutture predefinite, è possibile, ad esempio, definire automaticamente le zone di irrigazione. L'analisi dei dati meteorologici, del suolo e delle colture consente di utilizzare concimi e fitofarmaci laddove apportano i maggiori benefici, riducendone l'uso dove non sono necessari.

Ciò abbassa i costi dei fattori produttivi, riduce l'impiego di prodotti chimici e tutela il suolo e l'ambiente. Allo stesso tempo, i dati contribuiscono a



Matteo Vanotti
CEO di xFarm
Technologies

“
Aiutiamo le aziende
a tutelare i ricavi,
a preservare le risorse
e a gestire meglio
i rischi.”



stabilizzare i ricavi e a documentare in modo trasparente la qualità nei confronti di acquirenti e autorità. In questo modo, il singolo campo si trasforma in un'azienda connessa e gestita in digitale: un presupposto fondamentale per rimanere competitivi in un contesto caratterizzato da cambiamento climatico, pressione sui prezzi e requisiti sempre più stringenti dell'industria alimentare.

Copertura assicurativa per un'azienda tecnologica in crescita

In quanto azienda tecnologica in rapida crescita con radici nel settore agricolo, xFarm vanta un assetto professionale anche in materia assicurativa. L'impresa si affida a Zurich come partner assicu-

rativa a lungo termine, ad esempio nel settore della previdenza professionale. L'obiettivo principale è garantire che i settori aziendali più importanti, gli organi decisionali, i collaboratori e le collaboratrici siano adeguatamente tutelati e che la copertura assicurativa stia al passo con il ritmo della forte crescita.

Una partnership alla pari

xFarm punta su una partnership duratura non solo con la propria clientela, ma anche per quanto riguarda le questioni assicurative. Samuele Donnini, responsabile Regione Sud, Zurich Ticino: «Consideriamo xFarm un partner visionario, un'idea nata in Ticino che oggi rappresenta una delle start-up

agro-tecnologiche leader e di maggior successo a livello europeo e globale. È stato entusiasmante poter sostenere questa crescita esponenziale. Per noi è fondamentale che un'impresa in così rapida crescita sia supportata in modo professionale nella gestione dei rischi. Questo trasmette sicurezza e crea una partnership basata sulla fiducia reciproca».

Crescere mantenendo le proprie radici agricole

xFarm dimostra come una soluzione proprietaria nata sul campo possa trasformarsi in un modello di piattaforma scalabile, svelando l'enorme potenziale di un settore per lungo tempo considerato tradizionale e difficile da digitalizzare. Gli investimenti si concentrano principalmente sull'ulteriore sviluppo della piattaforma e sull'espansione in tutta Europa, America Latina, India e Stati Uniti. L'innovazione digitale di xFarm e il suo orientamento pratico costituiscono la base per preparare l'agricoltura alle sfide climatiche di domani.

Matteo Vanotti (a destra) illustra a Samuele Donnini (Zurich Ticino) la complessa tecnologia di xFarm.

Salute e prevenzione

Tra le maggiori assicuratrici infortuni della Svizzera, Zurich Svizzera si impegna attivamente a favore della salute e della prevenzione. Un'iniziativa importante per la popolazione è lo Zurich percorsovia.

In circa 500 località distribuite in tutto il Paese, le persone possono allenarsi all'aria aperta e a contatto con la natura per migliorare la propria forma fisica. Chi si allena con regolarità è infatti più protetto dagli infortuni e, nei casi estremi, recupera più rapidamente. L'attività fisica regolare all'aria aperta rafforza inoltre la salute mentale.

Il «più bel centro fitness all'aperto della Svizzera» offre tutto l'anno svariate possibilità di allenamento: gratuitamente, senza vincoli di orario e senza lo stress dovuto all'affollamento o a lunghe attese.

Un suggerimento: ora l'app Zurich percorsovia consente un allenamento ancora più personalizzato. Sono inoltre



In forma eccellente: la stella del calcio Manuel Akanji

possibili sfide tra squadre, ad esempio nell'ambito di un'iniziativa di fitness aziendale: basta creare una squadra, invitare colleghi e colleghe e partire.

Due trentesimi anniversari

Nel 2026 l'Ufficio Nazionale Svizzero di Assicurazione (UNA) e il Fondo nazionale di garanzia (FNG) festeggiano 30 anni di attività.

L'UNA svolge un ruolo centrale nel sistema internazionale delle assicurazioni responsabilità civile per veicoli a motore: garantisce infatti che i danni causati da veicoli esteri in Svizzera e nel Liechtenstein vengano liquidati a norma di legge. Fornisce così un importante contributo alla tutela delle persone danneggiate nel traffico transfrontaliero.

L'FNG integra tale compito fungendo da soluzione tampone nel caso di danni causati da veicoli non assicurati o non identificati, nonché da ciclisti o utenti di mezzi simili a veicoli (purché siano soddisfatti i requisiti previsti), garantendo in questo modo la tutela delle vittime.

Sin dalla fondazione, i compiti operativi di UNA e FNG vengono svolti dalla Zurigo Compagnia di Assicurazioni SA in qualità di assicuratrice gerente. Ciò comprende in particolare la gestione e la liquidazione dei casi di sinistro per conto delle due istituzioni.

Oggi vengono gestiti in modo efficiente oltre 13'000 casi all'anno per l'UNA e 3'300 per l'FNG, in stretta collaborazione con imprese di assicurazione, autorità e partner internazionali sia svizzeri sia esteri.

Il trentesimo anniversario offre l'occasione per tracciare il bilancio di un percorso costellato di successi e, al contempo, per guardare al futuro, puntando su digitalizzazione, collaborazione internazionale e ulteriore sviluppo dei sistemi esistenti.

Impressum

Editrice

Zurigo Compagnia di Assicurazioni SA

Indirizzo della redazione

Zurigo Compagnia di Assicurazioni SA
«Zurich PMI Magazine»,
Hagenholzstrasse 60, 8085 Zurigo

Redazione

Franco Tonozzi (direzione)
Hanno collaborato a questa edizione:
Franco Tonozzi, David Schaffner,
Kay Schubert, Sunitha Balakrishnan,
Dieter Liechti

Rewrite, layout e produzione

Content Media AG, Thun

Foto

Dominique Zahnd

Stampa e spedizione

Paul Bütiger AG, Biberist

Edizione PDF

Questa rivista può essere scaricata anche come documento PDF:
zurich.ch/it/rivista-pmi

Nota legale

©Zurigo Compagnia di Assicurazioni SA.
È vietata la riproduzione completa o parziale senza espressa autorizzazione di Zurich. Questa rivista si rivolge alla clientela aziendale di Zurich in Svizzera. Ha scopo informativo ed è ideata per l'utilizzo personale. Non rappresenta né un'offerta né una raccomandazione relativamente a prodotti assicurativi o di altro tipo. Zurich si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento prodotti, servizi e prezzi.

Disclaimer

Zurich non si assume nessuna responsabilità per informazioni errate o incomplete.

Carta

Stampato su BalancePure,
100% riciclato e premiato con il marchio
Ecolabel UE AT/11/002



Avete domande, elogi o critiche?

Desiderate ordinare altri esemplari di questo numero o non ricevere più la rivista Zurich PMI Magazine in futuro? Scriveteci, la vostra opinione ci interessa:
kmu@zurich.ch

Protezione informatica per le PMI – Assicurazione e prevenzione da un'unica fonte

Un solo clic può bastare per causare notevoli conseguenze finanziarie. Con la Zurich Cyber assicurazione proteggete la vostra PMI e rafforzate al contempo la vostra resilienza informatica.

Cosa offre l'assicurazione:

- assistenza 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 da parte delle nostre esperte e dei nostri esperti in caso di sinistro
- supporto nella gestione delle crisi – in modo da salvaguardare la vostra reputazione
- responsabilità civile informatica: assistenza legale in materia di richieste di risarcimento danni da parte di terzi
- corsi di formazione sulla sicurezza informatica gratuiti e orientati alla pratica per i vostri collaboratori e le vostre collaboratrici



Attualmente è possibile ottenere uno sconto del 10 per cento al momento della stipulazione di una Zurich Cyber assicurazione.
zurich.ch/cyber

