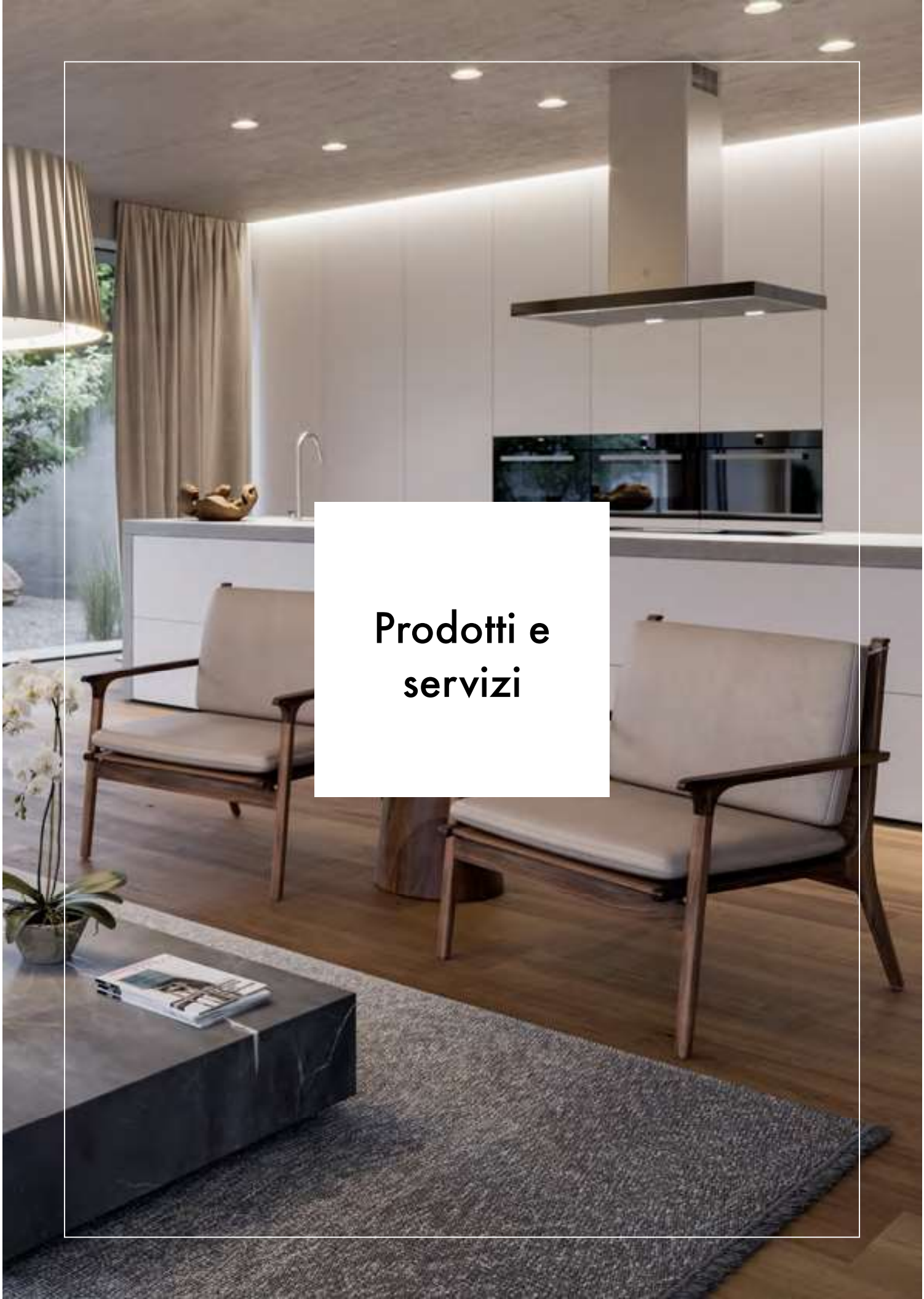

Prodotti e servizi

«Non vi sono dubbi che V-ZUG **produca prodotti di alta qualità**. Ciò che però trovo particolarmente impressionante è che il 100 % degli elettrodomestici prodotti direttamente da V-ZUG rientri nella classe di **efficienza energetica A e superiore**. V-ZUG investe nelle giuste innovazioni».

Peter Hausheer
Responsabile Marketing e Category Cucina, Sanitas Troesch

V-ZUG è responsabile dei propri prodotti anche dopo la consegna. Infatti, l'intero ciclo di vita è al centro dei nostri continui sforzi per creare soluzioni sempre più innovative, sostenibili e pronte per il futuro. Conosciamo e gestiamo a monte i processi di creazione di valore, sosteniamo i nostri clienti nell'uso dei prodotti e ci assumiamo la responsabilità dello smaltimento o del riciclaggio ottimale ed ecocompatibile. Per garantire l'ottimizzazione delle attività di riciclaggio, ci impegniamo anche a impiegare nei nostri prodotti meno materiali e parti compositi e a ridurre al minimo la quota di sostanze controverse.

Durante l'uso gli elettrodomestici producono il massimo effetto leva

Il consumo di energia e acqua durante la produzione dei nostri elettrodomestici è notevolmente inferiore rispetto a quello durante il loro utilizzo. Per sfruttare questa leva a favore di un futuro sostenibile, vogliamo sviluppare e produrre gli elettrodomestici con il più basso dispendio di risorse senza compromettere i risultati o la facilità d'uso. Oltre all'efficienza energetica e al minimo consumo di acqua, figurano anche la riduzione delle emissioni acustiche e la protezione degli oggetti di uso quotidiano dei nostri clienti. Questo principio è ancorato da anni nei nostri processi di innovazione e sviluppo, consentendo per esempio a V-ZUG di ottenere un significativo aumento dell'efficienza della lavastoviglie Adora tramite una migliore tecnologia dei sensori e dei processi di risciacquo, oltre all'uso di una pompa di calore e di un serbatoio. Incoraggiamo i nostri clienti ad assumere un atteggiamento rispettoso delle risorse, fornendo loro informazioni trasparenti sui consumi e sugli strumenti per influire direttamente sull'impatto ambientale. In alcune lavatrici e lavastoviglie, per esempio, il sistema integrato EcoManagement fornisce informazioni sul consumo di risorse dopo ogni ciclo di lavaggio. Si possono inoltre scegliere programmi più ecosostenibili che consumano meno energia anche se durano più a lungo.

Eccellente qualità svizzera

Gli elettrodomestici di V-ZUG non devono solo essere sostenibili nell'uso, ma anche soddisfare a lungo chi li utilizza. Questa è una prerogativa che hanno i prodotti di alta qualità: gli elettrodomestici V-ZUG vengono sottoposti in media a 600 test funzionali e di sicurezza che verifichiamo e adeguiamo costantemente. La gestione della qualità nei nostri impianti di produzione è certificata ISO 9001. Il sistema integrato di gestione della qualità di V-ZUG comprende anche una gestione ambientale sostenibile ed elevati standard di sicurezza sul lavoro. Siamo certificati ISO 14001 (ambiente) e OHSAS 18001 (sicurezza sul lavoro) per la sede di Zugo. Siamo un'azienda svizzera di grande tradizione, per cui qualità, precisione e affidabilità fanno parte del nostro DNA. Lo testimonia tra l'altro il label «Swiss Made». Sosteniamo allo stesso modo i nostri clienti fornendo loro un servizio di assistenza rapido, competente e flessibile (v. «Cifre e fatti», pag. 25).

Longevi e al passo con i tempi

I nostri elettrodomestici longevi sono progettati per generare valore aggiunto in una casa moderna per molti anni dopo l'acquisto. Alla base c'è la garanzia fino a 15 anni sui pezzi di ricambio. Ai fini della digitalizzazione, anche la connettività in rete svolge un ruolo centrale: da febbraio 2019, molti prodotti V-ZUG sono in grado di comunicare con smartphone, tablet, ecc. L'integrazione consente di creare soluzioni individuali e flessibili per i clienti e per V-ZUG, e di sfruttare le tecnologie più moderne. Con il retrofitting (da noi chiamato «RetroFit»), dal 2015 chi possiede un nostro elettrodomestico può beneficiare delle innovazioni dei prodotti senza doverne acquistare uno nuovo. V-ZUG sta attualmente lavorando a soluzioni per estendere questa offerta anche agli elettrodomestici più vecchi.

Gli elettrodomestici sono integrati negli spazi abitativi più privati e acquisiscono dati sul comportamento delle persone. Abbracciando la via della digitalizzazione, riconosciamo la responsabilità che ne deriva nel settore della protezione e della sicurezza dei dati. A maggio 2018 V-ZUG si è conformata al Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE e chiede anche il consenso dei clienti per la conservazione dei dati, benché non sia richiesto dalla legge.

Cifre e fatti

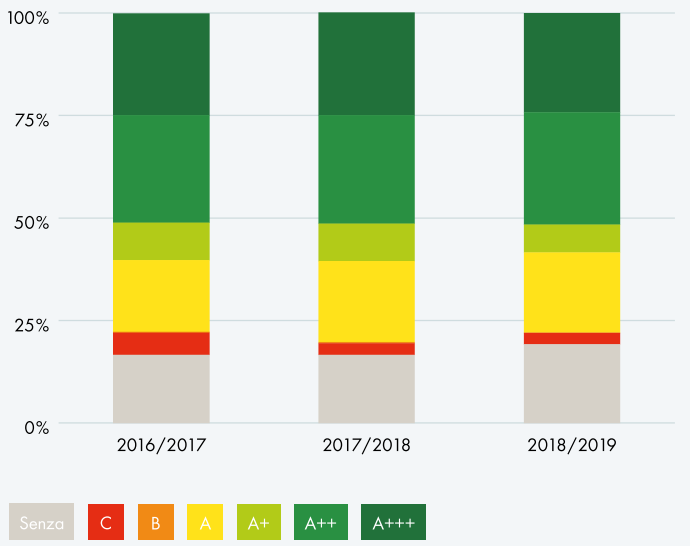

Fig. 6 Vendita degli elettrodomestici in base alle classi energetiche

Prevalentemente elettrodomestici con classe energetica A e superiore

Circa il 78 % degli elettrodomestici venduti nel 2018/2019 aveva una classe di efficienza europea A o superiore. Rispetto al periodo precedente, si tratta di un calo del 2,5 %, dovuto tuttavia ad una ricategorizzazione dei dati nell'ambito del passaggio a SAP: sebbene gli elettrodomestici venduti negli USA corrispondano a una classe di efficienza A o superiore, a partire da questo periodo in esame rientrano nel gruppo senza classe energetica. Senza questa ridistribuzione, la quota di elettrodomestici con classe energetica A o superiore sarebbe aumentata dello 0,5 %.

Va notato che non esistono classificazioni europee ufficiali di efficienza energetica per alcune categorie di prodotti. Nel caso di V-ZUG, ciò riguarda in particolare i piani cottura, i cassetti scaldavivande e i forni a microonde. Inoltre, non in tutte le categorie di dispositivi è prevista una classificazione superiore ad A (cioè da A+ ad A+++). La categoria C è costituita da cappe aspiranti, il cui consumo è relativamente ridotto rispetto agli altri elettrodomestici. Per quanto concerne la nostra produzione diretta, la percentuale dei modelli di classe A, A+, A++ o A+++ è addirittura del 100 %.

Cassetto scaldavivande 60 totalmente integrabile

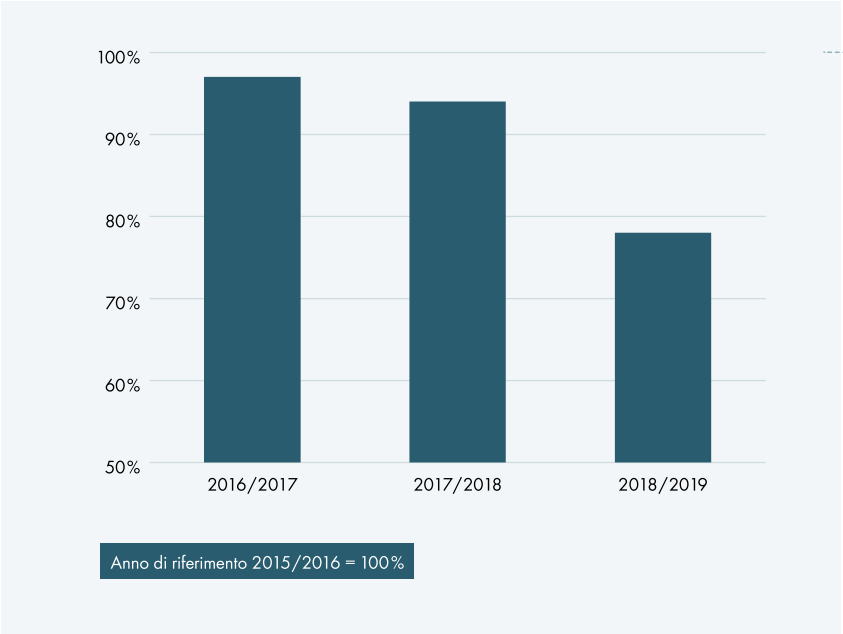

Fig. 7 Percentuale guasti (Svizzera), indicizzata allo stato 2015/2016*

Guasti notevolmente ridotti

SI guasti agli elettrodomestici sono fastidiosi per i nostri clienti. A noi causano anche conseguenze finanziarie: riparazioni e prestazioni di assistenza effettuate in garanzia o correntezza vanno a nostro carico sotto forma di costi qualitativi. Per questo motivo investiamo continuamente nell'ottimizzazione di prodotti, processi di fabbricazione e logistica. Rispetto al 2015/2016, il numero di anomalie da noi registrate nel periodo in esame è diminuito del 22%.

Leggero aumento dei tempi di risposta

In caso di guasto all'elettrodomestico vogliamo essere rapidamente sul posto e, se possibile, risolvere il problema in occasione del primo sopralluogo. Per i nostri servizi di assistenza e supporto, quindi, la velocità di reazione e una riparazione riuscita subito al primo intervento costituiscono parametri fondamentali. Negli ultimi anni siamo riusciti a ridurre costantemente il nostro tempo di risposta medio. Nel periodo in esame non ci siamo riusciti a causa dell'introduzione di SAP. Nel frattempo, i problemi di sistema sorti in alcuni casi sono stati risolti e stabilizzati. Anche in questo periodo in esame il tasso di risoluzione al primo intervento è stato di ben il 90%, il che significa che in nove casi su dieci siamo riusciti a risolvere i casi sul posto.

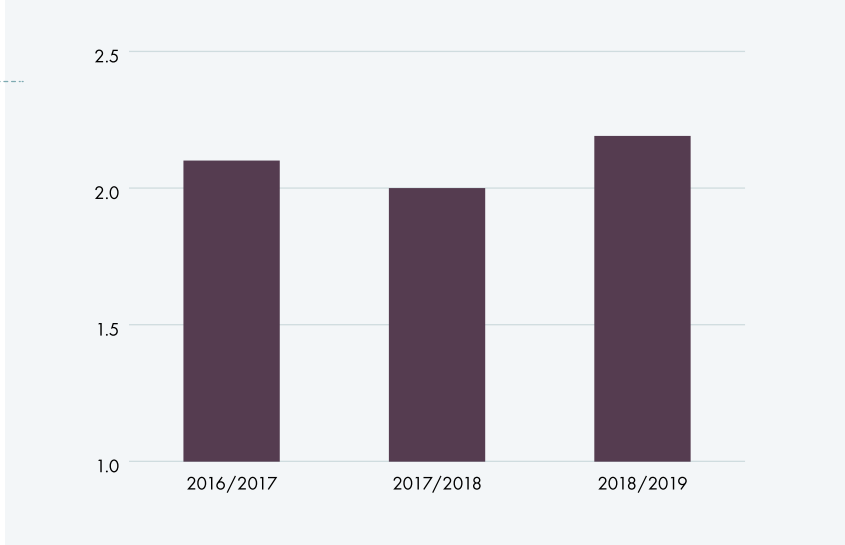

Fig. 8 Tempo medio di risposta in giorni (Svizzera)

* Nota: i dati del 2016/2017 e 2017/2018 riportati nel rapporto di sostenibilità 2017/2018 sono stati corretti a causa di un errore di elaborazione dei dati.

Quando la macchina pensa insieme a noi

Gli utenti degli elettrodomestici V-ZUG, ossia i nostri clienti, possono contribuire attivamente a determinare in che misura un ciclo di lavaggio o un processo di cottura inquina l'ambiente. Tuttavia, non è sempre così semplice prendere costantemente queste decisioni e al tempo stesso fare le giuste valutazioni se non si conoscono i dettagli tecnici. Una lavatrice ha bisogno di meno o più energia con il programma breve? Il consumo di acqua aumenta con un ciclo di lavaggio più lungo? E sul piano energetico è più efficiente cuocere le patate in padella o al forno? Ai nostri clienti consentiamo di gestire quotidianamente e in modo semplice e corretto il loro impatto ambientale (v. «Lei lo sa meglio», pag. 27), per esempio, con il programma Eco: un programma standard per lavastoviglie o lavatrici che funziona riducendo l'impatto sulle risorse e permette di lavare le stoviglie o i tessuti in modo ugualmente impeccabile. L'EcoManagement integrato fornisce informazioni sui consumi energetici e idrici teorici ed effettivi. V-ZUG ha appena iniziato a sviluppare elettrodomestici in grado di fornire una «consulenza all'uso», ma vi sono già molte idee in cantiere. «Immaginate che il vostro piano cottura vi suggerisca di ridurre il calore perché sa che la ricetta riesce altrettanto bene a un livello inferiore. E che seduti comodamente in poltrona possiate decidere se seguire o meno il suo consiglio», afferma Stephan Keller, direttore Dipartimento tecnico. I nostri clienti sono gli attori più importanti per favorire una maggiore sostenibilità in casa. Continuiamo a spianare la strada affinché la tutela dell'ambiente sia divertente e venga adottata in modo naturale senza doverci pensare.

Ascoltare il «battito cardiaco» della lavastoviglie

L'innovazione non produce solo nuovi elettrodomestici, ma ne migliora anche la qualità. Stiamo lavorando a un Proof of Concept che ci permetterà di ascoltare gli interni di un elettrodomestico chiuso. In questo caso specifico, l'intelligenza artificiale non ci fornisce occhi per vedere, ma orecchie per ascoltare il funzionamento interno di una macchina – come un medico che ausculta il battito cardiaco di un paziente. Se, per esempio, i rumori dell'acqua si discostano dalla normalità, è indubbiamente un segnale di malfunzionamento. Il valore aggiunto dell'intelligenza artificiale non sta solo nell'identificare l'errore e proporre una soluzione. A ogni intervento il software impara anche qualcosa in più e può fornirci feedback sempre migliori. «Affinando i controlli di qualità, evitiamo inutili interventi di assistenza. Al tempo stesso prepariamo V-ZUG ad affrontare il futuro e forgiamo preziose alleanze», spiega Stephan Keller, direttore Dipartimento tecnico di V-ZUG. Per V-ZUG, innovazione significa lavorare a stretto contatto con i pionieri della tecnologia, effettuare investimenti a lungo termine e assumersi rischi calcolabili. Ciò include anche la sperimentazione di nuove tecnologie. Tutte le parti coinvolte possono trarne profitto: l'azienda partner ha a disposizione un «oggetto da esperimento», mentre V-ZUG può testare in anticipo interessanti campi di applicazione per tecnologie che stanno ancora maturando.

Lei lo sa meglio

Il fatto che un abito estivo indossato una volta non debba essere lavato con la stessa intensità di un telo da bagno dopo un fine settimana al lago è un fatto scontato per la maggior parte delle persone. Tuttavia, molti trovano difficile impostare la giusta quantità di detersivo per il bucato. E dato che ci piace indossare abiti puliti e profumati, tendiamo a sovradosare. «Questo non è ottimale dal punto di vista ambientale perché la macchina deve smaltire la schiuma in eccesso nel tamburo con una maggiore quantità di acqua», spiega Ernst Dober, responsabile Innovation, Services & Technology. Inoltre, una quantità inutile di detersivo penetra nelle acque reflue. Con OptiDos, una funzione lanciata all'inizio del 2019 nei nostri prodotti, non dobbiamo più decidere il dosaggio del detersivo: basta regolare una sola volta la durezza dell'acqua, inserire, se necessario, l'intensità dello sporco, selezionare il programma e la lavatrice fa il resto. Con l'aiuto di queste informazioni e di un sofisticato sistema di sensori, la lavatrice determina autonomamente il dosaggio ottimale del detersivo preferito dei nostri clienti. «Forniamo così uno strumento di facile utilizzo con il quale ogni famiglia può facilmente risparmiare risorse – per l'ambiente e per il portafoglio. Non limitiamo, tuttavia, la flessibilità dei nostri clienti perché le lavatrici V-ZUG consentono ancora di dosare manualmente il detersivo», aggiunge soddisfatto Ernst Dober.

AdoraLavatrice V4000