



PAOLO PISCOPO e CORRADO COLTELLA raccontano una bella storia personale che è anche un esempio di come la tradizione lunga 70 anni della Rezzonico Impianti SA sia tornata a vivere e a crescere, rappresentando oggi una delle realtà più dinamiche del Ticino.



Il piacere di essere imprenditori

Talvolta per capire veramente cosa significhi fare impresa non occorre studiare ponderosi manuali di marketing o frequentare i master più prestigiosi. Basta incontrare le persone giuste, che hanno compreso quando era il momento giusto per fare il grande salto - e lo hanno fatto con tale entusiasmo e professionalità da superare in breve tempo un buon numero di ostacoli - e ascoltare il racconto di un successo che prima ancora di essere aziendale, costituisce l'affermazione della volontà e del gusto di cimentarsi con imprese all'apparenza impossibili. Una case history da proporre all'attenzione di quanti continuano ad aver fiducia nelle capacità e nelle risorse del Ticino.

La storia inizia nel 1936 a Lugano, quando Diego Rezzonico fonda l'omonima azienda per l'installazione di impianti sanitari che fin dall'inizio si distingue per la cura dei lavori e l'attenzione al cliente. Nel giro di qualche decennio viene raggiunta una posizione di assoluto rilievo in ambito cantonale, e nel 1968, alla morte del fondatore, la proprietà viene ceduta a due dipendenti, ma i principi che l'hanno sino ad allora guidata restano i medesimi. Ma i tempi e soprattutto il mercato si trasformano e nel 2006 la Rezzonico è prossima alla chiusura per cessata attività.

A questo punto entrano in scena Paolo Piscopo e Corrado Coltella. Il primo vanta un'esperienza di 20 anni in un'importante azienda di impianti sanitari e di riscaldamento del luganese: ha iniziato dall'apprendistato arrivando a diplomarsi dapprima come montatore poi come tecnico di impianti di riscaldamento. Il secondo, dopo una formazione nel design e nell'arte, inizia la sua carriera professionale in una azienda di sistemi di sicurezza per poi approdare in una multinazionale americana con la quale prosegue il rapporto di collaborazione per altri cinque anni. Nel frattempo si specializza nel marketing ottenendo l'attestato federale di capacità.



La sfida è quella di rilanciare la Diego Rezzonico SA, e i due decidono di rilevarla, per iniziare subito dopo un profondo processo di ristrutturazione.

Un nome prestigioso, ma anche un impegno che si dimostra ben presto assai complesso...

«Abbiamo varato - racconta Corrado Coltella - un piano triennale di sviluppo e i risultati si cominciano a vedere. La cifra di affari è passata da 700.000 CHF del 2006 ai 7 milioni del 2008, i dipendenti da 2 a 40 nel 2009, la flotta è cresciuta rapidamente fino ad arrivare a 20 veicoli, di cui 15 furgoni di pronto intervento e nel frattempo abbiamo rilevato le attività di altre quattro piccole aziende concorrenti.

Le cifre sono senz'altro positive ma non rendono pienamente conto dello lavoro che, insieme a tutti i nostri dipendenti, siamo riusciti a svolgere. A Bioggio si trova la direzione in una struttura di 500 mq di cui 400 adibiti a magazzino, con 1500 di box di stoccaggio e officina di prefabbricazione.

Nella sede storica di Lugano abbiamo l'ufficio che si occupa del servizio di assistenza e manutenzioni attivo 24 ore su 24. Un segno del nostro successo è dato dal fatto che nel 2008 un grande gruppo italiano ha manifestato interesse a rilevare l'azienda, ma i tempi non erano maturi in quanto il processo di riorganizzazione non era ancora ultimato».

Il vostro intervento riguarda tutta l'area dell'impiantistica...

«Ci occupiamo della realizzazione di tutte le tipologie di impianti sanitari, dall'acquedotto Comunale all'industria fino alle case monofamiliari utilizzando i migliori materiali presenti sul mercato e collaborando con i principali rivenditori di apparecchi sanitari. Realizziamo inoltre tutti i tipi di impianti di riscaldamento da quelli tradizionali (con caldaia a gas o gasolio) a quelli più innovativi (termopompa aria acqua o geotermica combinati con pannelli solari). Infine, installiamo impianti di ventilazione e raffrescamento, con recupero di calore e scambiatore di calore fra le diverse zone. Siamo aggiornati con le nuove tecnologie per affrontare anche i progetti più innovativi. E, ancora, in collaborazione con i nostri partner progettiamo e realizziamo piscine interrate e fuori terra e ne curiamo la manutenzione e l'assistenza 24 ore su 24».

La continuità rispetto al passato siete riusciti a mantenerla grazie soprattutto ad una costante attenzione nei confronti del servizio offerto...

«Il nostro è un settore - ci dice Paolo Piscopo - dove la tempestività, l'efficienza e la capacità di risolvere i problemi rappresentano un elemento competitivo assolutamente fondamentale. Settant'anni di storia e di tradizione significano appunto essere capaci di stabilire con i nostri clienti un rapporto che non si chiude assolutamente con il collaudo dell'impianto, ma prosegue ed anzi si rafforza nel tempo per tutto ciò che riguarda interventi di manutenzione e sostituzione.

Abbiamo clienti acquisiti dal fondatore e che ancor oggi sono con noi perché soddisfatti dell'assistenza che siamo in grado di offrire in ogni circostanza e di fronte ad ogni esigenza. Ecco, è proprio questa la filosofia cui ci siamo sempre ispirati e che ancora guida le nostre scelte».

Che cosa vuol dire concretamente qualità del servizio offerto?

«In effetti di qualità del servizio tutti ne parlano ma non sempre viene rigorosamente applicata. Siamo infatti fermamente convinti che essa si basi su due elementi principali, risorse umane e organizzazione. Sul primo punto possiamo vantare un personale altamente qualificato, in molti casi assunto da tanti anni, con una selezione e una formazione nei confronti dei nuovi dipendenti particolarmente rigida.

Le persone che intervengono presso i clienti sono infatti il principale veicolo di diffusione della nostra immagine, e dunque oltre ad una indiscutibile competenza devono rispettare ben definite regole di correttezza e disponibilità. Il secondo punto riguarda tutto il processo di acquisizione, memorizzazione e trasmissione dei dati di ogni cliente, in modo tale che chi deve intervenire per una riparazione o una sostituzione disponga, già prima di arrivare sul posto, di un quadro esatto del lavoro da svolgere o dei pezzi di ricambio necessari».

Questo significa anche ricorso alle più avanzate tecnologie...

«Al momento di dotare tutta la nostra flotta dei necessari supporti tecnologici siamo guardati intorno e abbiamo visto che il sistema di comunicazione mobile più valido era quello già realizzato dalla Omnysystem SA e in dotazione alla polizia cantonale. Nei quattro veicoli del servizio riparazioni stiamo installando un CarPC per la ricezione dei dati attraverso un sistema di posta elettronica personalizzato, in modo tale che la richiesta di intervento viene subito elaborata in modo preciso e dettagliata senza perdite di tempo o di informazione.

I veicoli sono poi tutti equipaggiati, da un punto di vista delle attrezzature necessarie e della sicurezza di chi lavora con noi - è questo un altro aspetto cui teniamo in modo assolutamente rigoroso - così da costituire dei veri e propri magazzini mobili in grado di fare fronte ad ogni evenienza».

Un ulteriore aspetto che mi sembra interessante toccare riguarda l'attenzione nei confronti delle problematiche ambientali...

«Il settore dell'impiantistica sta vivendo una profonda trasformazione con l'emergere di una sensibilità nuova riguardo alle tematiche del risparmio energetico, del rispetto ambientale, del recupero e del riciclaggio dei rifiuti. Proprio per questo nel 2009 è nata Rezzonico Eco Energie, una spin off di Rezzonico Impianti SA, orientata a prodotti e impianti ecologici come pannelli solari, fotovoltaici, termopompe, mulini eolici, ecc. Anche in Ticino, seppur in ritardo rispetto ad altre realtà europee a noi vicine, è in atto un'importante rivoluzione culturale che sta portando un cambiamento nei modi di produrre e di consumare risorse energetiche».

REZZONICO IMPIANTI SA
VIA STAZIONE 3
CH-6934 BIOGGIO

TEL. +41 (0)91/605.10.10
FAX +41 (0)91/605.11.15
info@rezzonicoimpianti.ch
www.rezzonicoimpianti.ch