



Luca Baracchi – Giorgio Zucchi
Coopservice soc. coop.

“La ricerca e l’innovazione come cultura aziendale”



Martedì 10 Dicembre 2019
Legacoop Emilia Ovest



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA



Bellacopia University 2019/2020

La ricerca e l'innovazione come
cultura aziendale

Giorgio Zucchi, *Innovation developer*

Luca Baracchi, *Chief Innovation Officer*



Il Gruppo Coopservice



Coopservice S.Coop.p.A.



Focus S.p.a.
Gestioni immobiliari



Aurum S.p.a.
Gestione partecipazioni



Gesta S.p.a.
Facility management



Fase 1 Energia s.r.l s.u.
Vendita energia e gas



Quanta Stock and Go S.r.l.
Logistica alimentare



Security & Training S.r.l.
Formazione security



Ad Personam S.r.l.
Ricerca, selezione e formazione



Coopservice Servizi Fiduciari S.p.a.
Portierato fiduciario



Servizi Italia S.p.a.
Lavanolo e sterilizzazione



Archimede S.p.a.
Somministrazione lavoro



Electric System S.r.l.
Impianti e sistemi di sicurezza



Coopservice International S.p.a.
Partecipazioni estere

Grupo PJC
Spagna

Coopservice BMK
Serbia

Harmonija Uslouge
Croazia

Servizi Malta
Malta

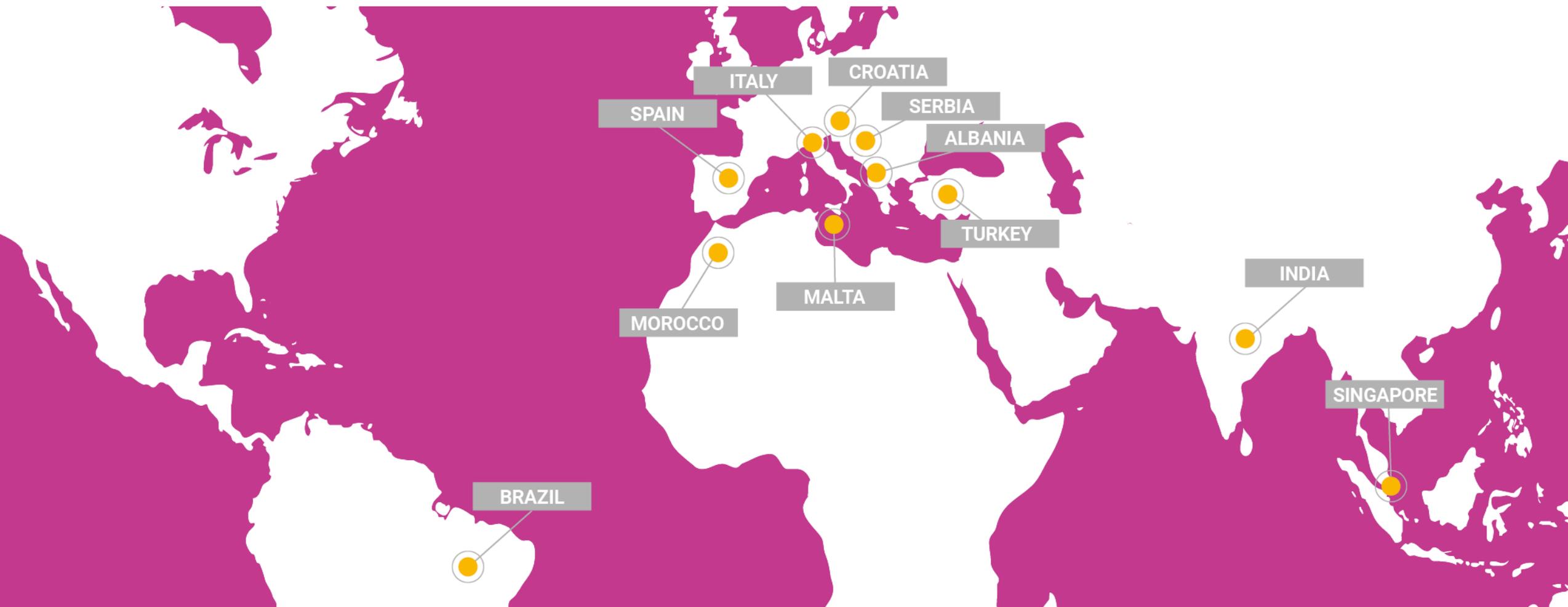
Dedinje A.d.
Serbia

Bijela Harmonija
Croazia

Bela Harmonija
Serbia

Globalni Servis
Croazia

La presenza del Gruppo Coopservice nel mondo



I numeri del Gruppo Coopservice



**Ricavi
delle
vendite**

€ 933
milioni



**Risultato
netto**

di pertinenza
del Gruppo

€ 2,3
milioni



**Patrimonio
netto**

di pertinenza
del Gruppo

€ 126,9
milioni



EBITDA

€ 96,6
milioni



**Occupati
del Gruppo**

al 31/12/2019

22.214

La storia di Coopservice

Nasce Coopservice dalla fusione di due importanti cooperative dei settori delle pulizie e della vigilanza.
1.069 soci (su 1.239 dipendenti) e un fatturato di €25 milioni (equivalenti).

1992 - 1995

Coopservice acquisisce Bergamaschi, un'azienda di servizi di pulizie di Bolzano che eroga anche attività di trasporto rifiuti speciali, prevalentemente ospedalieri. Per la prima volta il fatturato di Coopservice supera l'equivalente di € 100 milioni.

2002

Viene costituita Archimede, un'azienda per la somministrazione di lavoro. Prime esperienze all'estero con l'acquisizione e la costituzione di società in Croazia e Serbia.

1991

1998

2004

Espansione territoriale attraverso acquisizione a Genova, Parma, Pordenone e Roma.

MGM, storica cooperativa reggiana del settore logistica, traslochi e facchinaggio, si unisce a Coopservice.

Nello stesso anno l'acquisizione di Servizi Italia, lavanderia industriale con stabilimenti in diverse città italiane.

I ricavi del gruppo superano i 270 milioni di euro e i dipendenti di Coopservice sono più di 8.000.

Coopservice trasferisce la sua sede centrale da Cavriago a Reggio Emilia, in Via Rochdale n. 5.
Nuova importante acquisizione in Sardegna.

L'integrazione di "Argo", storica Cooperativa di sicurezza di Firenze fondata nel 1915 rafforza la presenza in Toscana.

È l'anno del 25° anniversario della costituzione di Coopservice.

All'Assemblea Generale dei Delegati a fine giugno viene presentato il nuovo logo Coopservice.

2007

È l'anno della quotazione in borsa di Servizi Italia. L'operazione ha un grande successo e sarà importante per lo sviluppo della Cooperativa e della sua principale partecipata

2009 - 2010

Approvazione del Piano Strategico 2012-2014 che allarga le ambizioni della Cooperativa nel campo dei servizi integrati.

2012

2014

2015

Acquisizione di Gesta, importante azienda operante nel settore del Facility management.

2016

2018

Il nuovo Piano strategico 2018-2022 si pone come obiettivo lo sviluppo e l'innovazione per dare forza e vitalità al Gruppo.
Coopservice si espande in Spagna con l'acquisizione di PJC, un'azienda di servizi di facility con sede a Madrid.

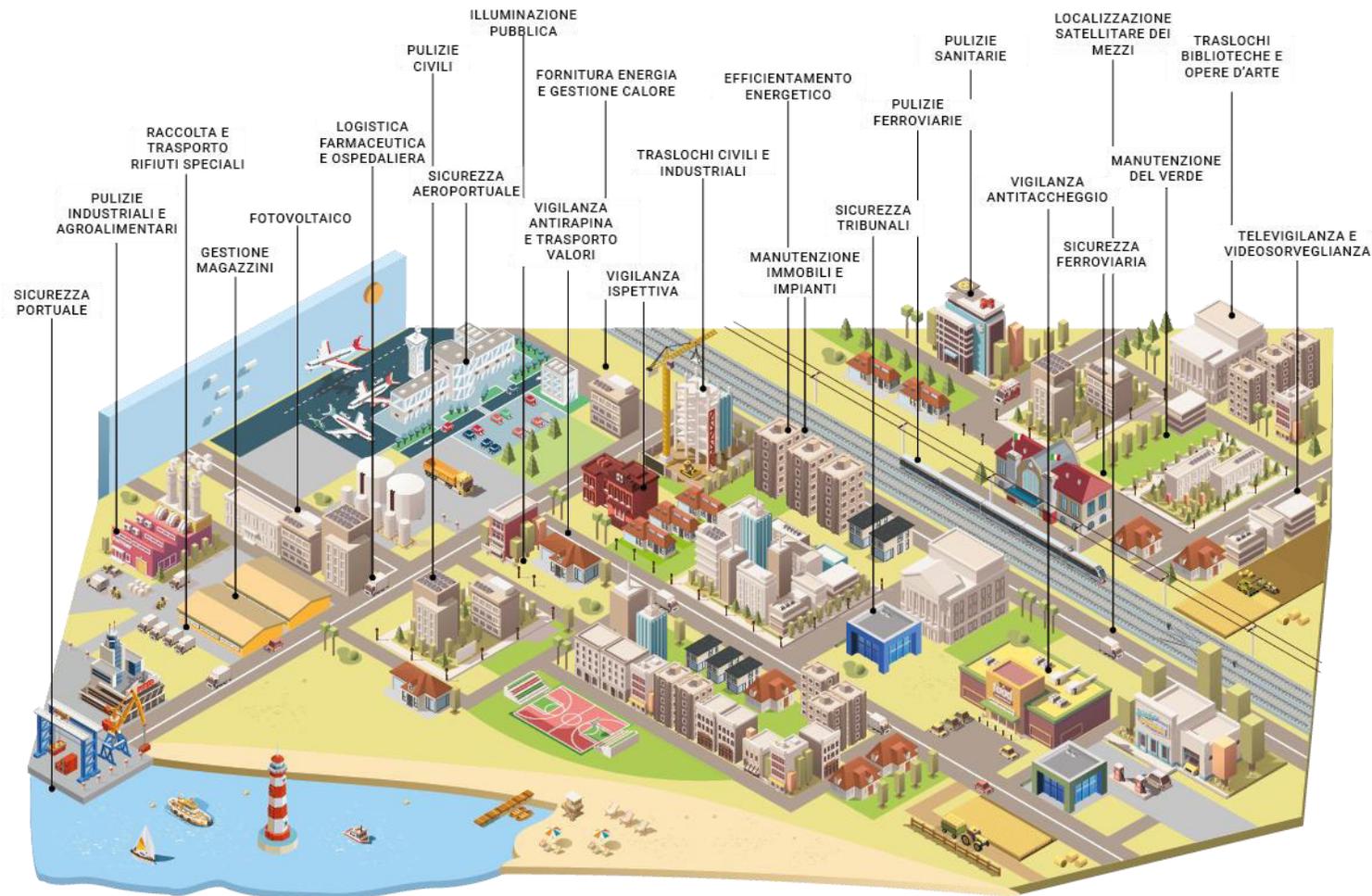
2019

Aree di business

Integrated Facility Services

Una gestione integrata dei servizi offre considerevoli vantaggi al cliente:

- un **risparmio economico**, in virtù dei processi di efficientamento che possiamo implementare
- una **garanzia di risultato**, grazie a procedure di controllo e monitoraggio delle prestazioni collaudate e consolidate da anni di esperienza nel settore.



Cleaning & Soft Services

Curiamo la pulizia, l'igiene e la salubrità degli ambienti di lavoro, degli ospedali e delle strutture sanitarie, delle scuole, dei centri commerciali, dei mezzi di trasporto, degli enti pubblici, dei luoghi di aggregazione dove ogni giorno migliaia di persone svolgono le loro attività e trascorrono il loro tempo. Ci prendiamo cura degli immobili dei nostri clienti perché siano sempre accoglienti, confortevoli, ordinati e perfettamente funzionanti.



Security Services

Con le nostre guardie giurate e le nostre tecnologie vigiliamo giorno e notte su abitazioni, attività commerciali, imprese, ospedali, enti pubblici, stazioni, porti e aeroporti per migliorare il livello di sicurezza e la qualità della vita di tutti. Ci siamo dotati delle più moderne ed avanzate tecnologie e formiamo e addestriamo il nostro personale per affrontare e prevenire le nuove minacce alla sicurezza.



Energy & Technical Services

Manteniamo in perfetta efficienza gli immobili e gli impianti per garantire agli utenti livelli di benessere e di comfort ottimali. Forniamo e gestiamo energia per efficientare gli impianti, contenere i consumi e salvaguardare l'ambiente con i nostri servizi tecnici. Gestiamo magazzini altamente automatizzati applicando le logiche Lean, Agile e la metodologia Kaizen per ottimizzare i processi e garantire i massimi livelli di efficienza.



Settori specializzati

Ci prendiamo cura delle merci e dei beni di ogni natura dei nostri clienti durante le fasi di trasloco, movimentazione, deposito e distribuzione e offriamo servizi specializzati per il trasporto di opere d'arte e oggetti di valore.

Trasportiamo rifiuti speciali, pericolosi e non, per lo smaltimento nel totale rispetto delle normative.

Trasportiamo la biancheria ospedaliera da e verso le nostre lavanderie industriali per il ricondizionamento.



Traslochi e
facchinaggio

Ecologia e
trasporto lavanolo



Organizzazione e presenza sul territorio



29 sedi e filiali

Strutture territoriali di gestione.

65 Uffici e siti operativi

Strutture per il supporto logistico.

10 Centrali operative

Centrali h24 per la gestione delle emergenze di security.

18 Magazzini logistica

Superficie di stoccaggio di oltre 150.000 mq.

9 Lavanderie industriali

Strutture produttive per i servizi di lavano e sterilizzazione.

6 Magazzini logistica sanitaria

Magazzini ad elevata automazione per la gestione e distribuzione di farmaci e prodotti economici.

Performance

506.000
Numero allarmi antintrusione gestiti



1 ALLARME
OGNI MINUTO

93.000
Numero interventi pattuglia su allarme



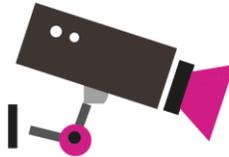
255 INTERVENTI
AL GIORNO

10.000.000 km
Km percorsi dalle pattuglie di vigilanza



26
VOLTE LA DISTANZA
DALLA TERRA ALLA LUNA

10.000
Telecamere di videosorveglianza monitorate



30.000
Impianti antintrusione collegati alle centrali operative di vigilanza



16.284 t
Tonnellate rifiuti speciali, pericolosi e non, trasportati

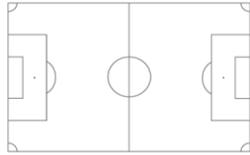


equivalenti al peso di
3.250
ELEFANTI

4.950.000 m²
superfici gestite dai servizi di facility

equivalenti a

695
CAMPI DA CALCIO



60.450.000
Farmaci movimentati

115
CONFEZIONI
AL MINUTO



6.000.000 km
percorsi dai furgoni per il trasporto valori



150
VOLTE LA
CIRCONFERENZA
TERRESTRE

284 milioni m²
di superficie pulita in un anno



5
volte l'area di
MANHATTAN

45.000
Punti luce illuminazione pubblica che illuminano una percorrenza pari alla

**DISTANZA
DA TORINO A NAPOLI**



227.600 m³
volume dei magazzini di logistica e stoccaggio

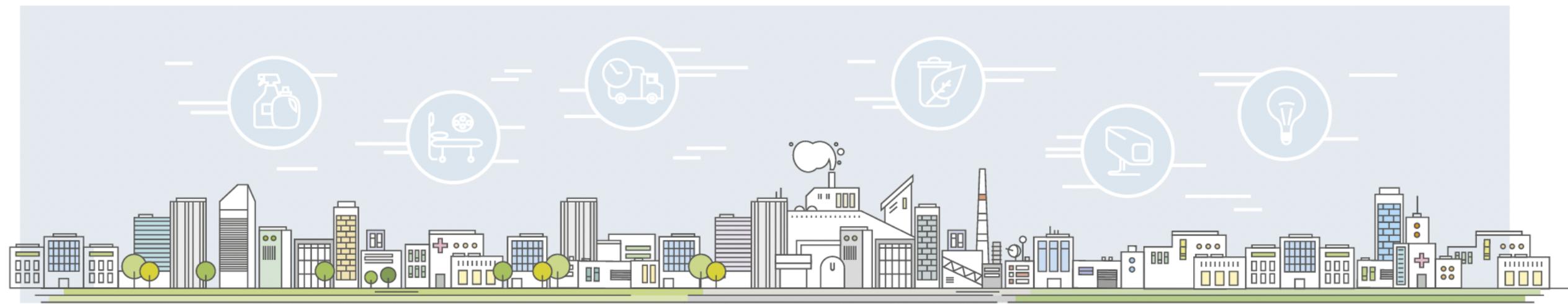
corrispondenti a

5
PALASPORT



COSA SONO I SERVIZI INTEGRATI?

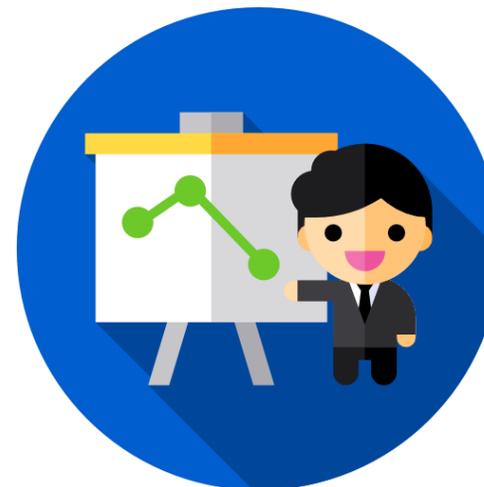
- **Aiutare il proprio cliente ad acquisire consapevolezza** del proprio sistema di bisogni
- L'interazione assume quindi un significato fondamentale ai fini della creazione di nuovi spazi di possibilità, di **esplorazione secondo logiche non predefinite**; L'attenzione nei confronti del cliente si esprime attraverso la dimensione della complessità del servizio offerto.
 - Dualità dei servizi **CORE** e **NO CORE** va superata



Innovare nei servizi

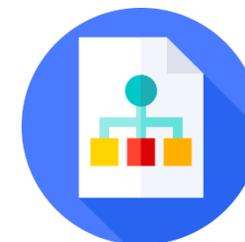
Innovazione e servizi: un binomio in evoluzione

- Le imprese di servizi innovano non attraverso attività riscontrabili e classificabili con gli strumenti analitici tradizionali usati per gli studi sull'industria manifatturiera
- Raramente sono presenti attività di R&S formalizzate e unità organizzative ad esse deputate, è **difficile misurare gli input e gli output** e quindi gli *aumenti di produttività, tradizionale indicatore del cambiamento tecnologico*).
- I servizi sono caratterizzati da due dimensioni fondamentali:
 - **Intangibilità**
 - **Interattività**



Innovare nei servizi

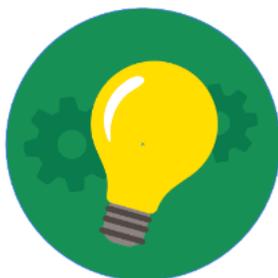
- **Il significato dei termini “innovazione” e “tecnologia” deve essere tuttavia ampliato:**
 - *L’high-tech* ha un indiscutibile fascino, ma non è corretto affermare la validità di qualsiasi processo di innovazione tecnologica all’interno dell’impresa. L’alta tecnologia non è garanzia di economicità, ma ciò che bisogna valutare attentamente è l’impatto dell’innovazione tecnologica su tutta la catena del valore dell’organizzazione.
- **Difficile rinvenire in letteratura una descrizione analitica ed esaustiva delle modalità innovative nel settore dei servizi**
 - La distinzione tra innovazione di **prodotto** e di **processo** nei servizi è di dubbia rilevanza analitica e comunque difficilmente applicabile.
 - È soprattutto per alcuni sistemi di erogazione di servizi a elevata **intangibilità**, come quelli delle strutture sanitarie, l’applicabilità della distinzione diventa problematica.



Innovare nei servizi



- **Difficile la misurazione del fenomeno:**
 - I modelli di valutazione disponibili sono efficaci soprattutto nel settore manifatturiero.
- **Si può comunque procedere a una discriminazione in base alla tipologia di innovazione:**
 - **Attività innovative volte a creare nuovi mercati:**
 - Innovazioni che risiedono più nell'originalità del concetto e nella novità dell'offerta in relazione alle "formule" esistenti sul mercato
 - **Attività innovative volte all'introduzione di nuovi processi di erogazione dei servizi:**
 - Consentono alle imprese di aumentare la propria competitività dal lato dei costi, cioè miglioramento dell'efficienza attraverso innovazioni di processo e prodotto.



Innovare nei servizi

Le premesse all'introduzione dell'information and communication technology:

- Le imprese di servizi sono in grado di sviluppare più velocemente le Ict e riescono a cogliere meglio le opportunità in termini gestionali. **La maggior parte delle organizzazioni che erogano servizi svolgono processi di raccolta, elaborazione e distribuzione di informazioni, materia prima delle Ict.**
- **Le tecnologie informative a supporto del processo di erogazione non possono esaurire la loro applicabilità all'interno dell'impresa, ma devono estendersi oltre i confini organizzativi verso l'ambiente.**
- **Risulta di vitale importanza la mappatura dei flussi e dei punti di contatto con il cliente e gli utenti.**



INNOVARE IN COOPSERVICE

	Ricerca	Innovazione
Finalità	Sfida intellettuale	Creazione di valore
Rischio	Alto Non prevedibile	Quantificabile Gestibile
Approccio	Specializzazione	Cross-functional
Prospettiva	Di lungo termine	Di breve termine
Capacità fondamentali	Eccellenza scientifica	Capacità di esecuzione









Innovare nei servizi – considerazioni finali

- **Dove vogliamo arrivare: L'industrializzazione del servizio**
 - In un settore tipicamente *labor intensive* un progetto di automazione deve prevedere la **mappatura** preliminare di tutti i **momenti di contatto** tra personale di *front office* e cliente.
- **Quali sono i tipi?**
 - **Tecnologie *hard* :**
 - La sostituzione dell'attività dell'uomo con macchinari, attrezzature e strumenti
 - **Tecnologie *soft*:**
 - All'innovazione organizzativa
 - **Tecnologie "ibride":**
 - Alla fusione di innovazioni strumentali con innovazioni nel sistema di lavoro organizzato





«Se vuoi fare un passo avanti,
devi perdere l'equilibrio per un
attimo.»

Massimo Gramellini