



Giorgio Zucchi
Coopservice soc. coop.

«La ricerca e l'innovazione come cultura aziendale»



Giovedì 26 novembre 2020
Videoconferenza

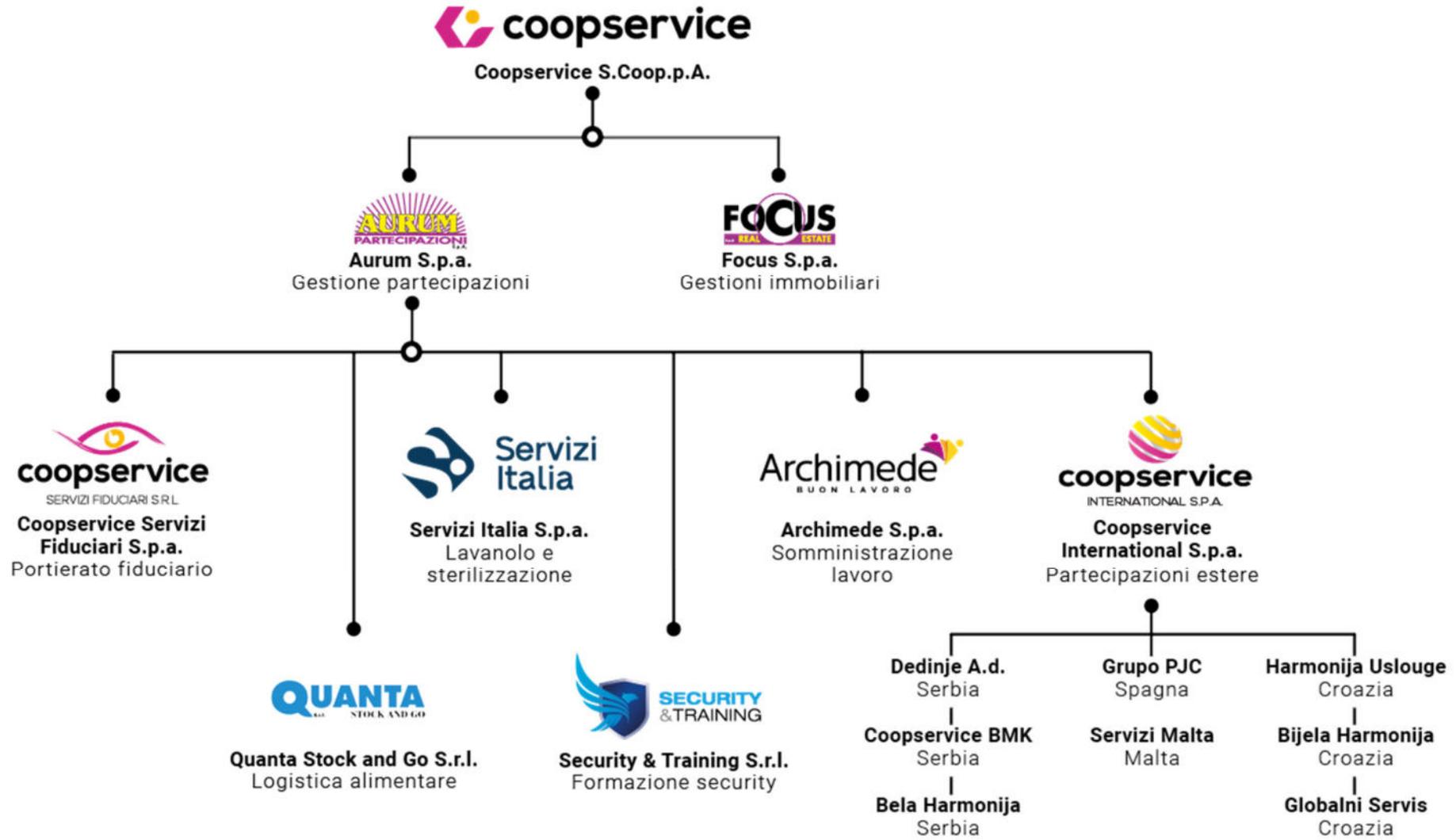
Bellacopia University 2020/2021

La ricerca e l'innovazione come
cultura aziendale

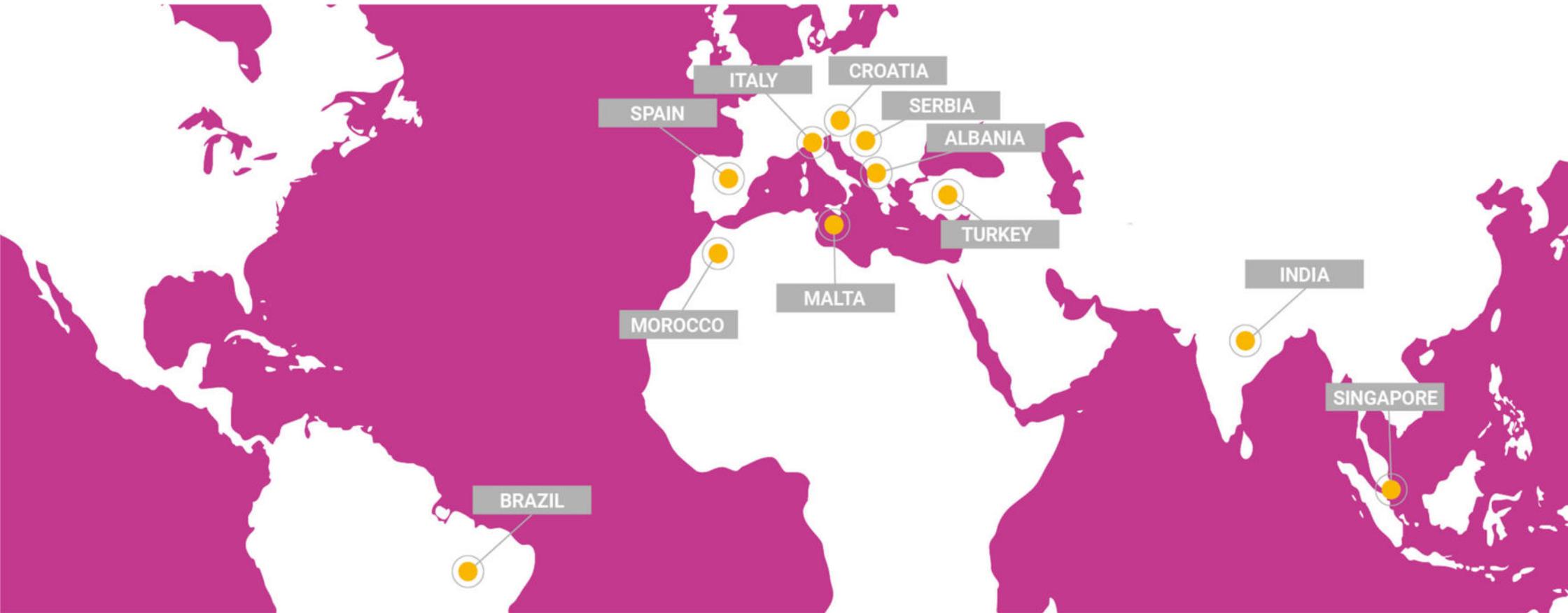
Giorgio Zucchi, *Innovation officer*



Il Gruppo Coopservice



La presenza del Gruppo Coopservice nel mondo



I numeri del Gruppo Coopservice

(dati relativi al bilancio 2019)



**Ricavi
delle
vendite**

€ 969
milioni



**Risultato
netto**
di pertinenza
del Gruppo

€ 3,5
milioni



**Patrimonio
netto**
di pertinenza
del Gruppo

€ 129,4
milioni



EBITDA

€ 96,4
milioni

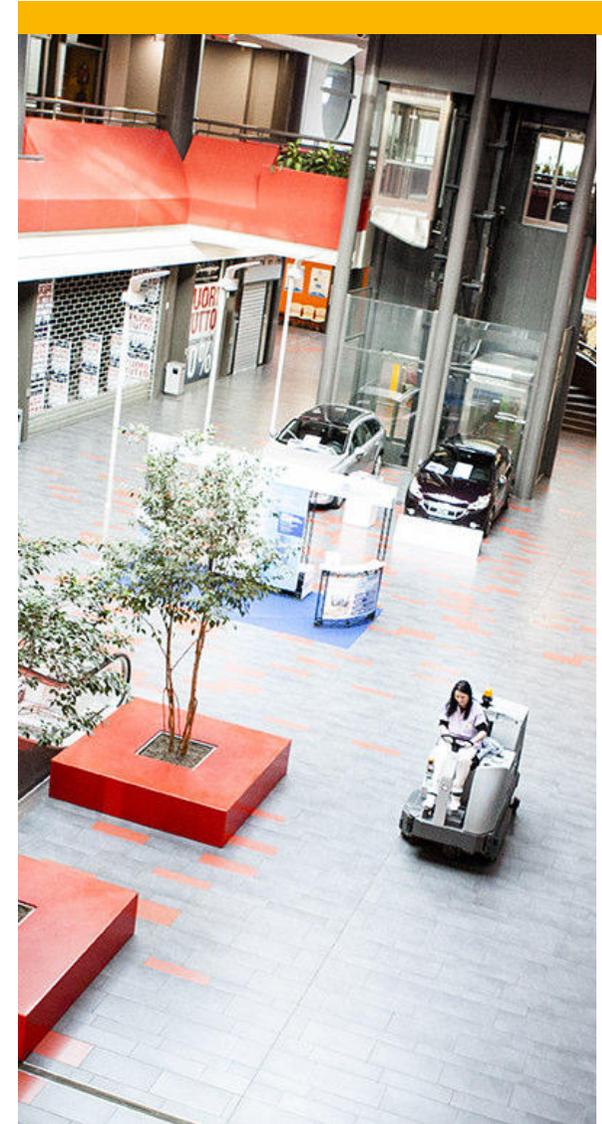


**Occupati
del Gruppo**
al 31/12/2018

22.374

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.



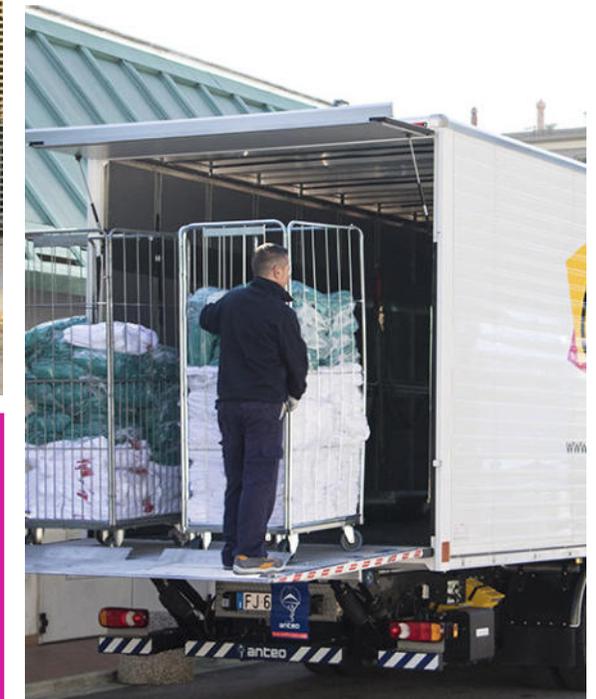
Settori specializzati

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



Traslochi e
facchinaggio



Servizi integrati di facility

Il nostro modello di business è basato sulla **creazione di valore** per i nostri clienti, i quali possono focalizzarsi sul proprio core business con la certezza di poter contare su un partner unico a cui affidare i servizi di facility.

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.

FACILITY MANAGEMENT

Servizi singoli sub-appaltati a fornitori diversi coordinati dal gestore della commessa.

SERVIZI INTEGRATI DI FACILITY

Tutti i servizi sono erogati direttamente e in modo integrato dal gestore della commessa.

SERVIZIO SINGOLO

SERVIZI MULTIPLI



Organizzazione e presenza sul territorio



Performance

10.500.000 km
Km percorsi dalle pattuglie di vigilanza



27
volte la distanza dalla terra alla luna

63.480.000 Farmaci movimentati



120
CONFEZIONI
AL MINUTO

6.235.120 m²
superfici gestite dai servizi di facility



equivalenti a
873
Campi da calcio



339 milioni m² di superficie pulita in un anno

3 volte l'area di Parigi

4.300.000
Numero ispezioni effettuate dalle pattuglie



1 intervento ogni
7 secondi

17.247 t
Tonnellate rifiuti speciali, pericolosi e non, trasportati



equivalenti al peso di
3.500
elefanti

30.000
Impianti antintrusione collegati alle centrali operative di vigilanza

521.000
Numero allarmi antintrusione gestiti



1 Allarme ogni minuto



10.000
Telecamere di videosorveglianza monitorate



2.540
Numero di impianti in gestione e manutenzione



96.000
Numero interventi pattuglia su allarme

263
Interventi al giorno

227.600 m³
volume dei magazzini di logistica e stoccaggio



corrispondenti a
92 Piscine olimpioniche

6.180.000 km
percorsi dai furgoni per il trasporto valori



155 volte la circonferenza terrestre

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

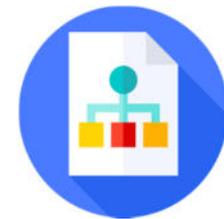
Innovazione e servizi: un binomio in evoluzione

- 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

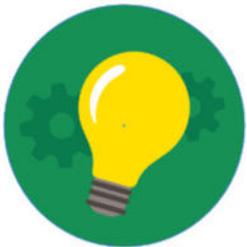
- **Il significato dei termini “innovazione” e “tecnologia” deve essere tuttavia ampliato:**
 - *L’high-tech* ha un indiscutibile fascino, ma non è corretto affermare la validità di qualsiasi processo di innovazione tecnologica all’interno dell’impresa. L’alta tecnologia non è garanzia di economicità, 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





COME NASCE E CRESCE L'INNOVAZIONE?

come l'innovazione si diffonde in azienda



1
PRENDI UN'IDEA



2
COLTIVALA



3
FALLA CRESCERE



4

DIFFONDILA



PROGRESSIVAMENTE,
CRESCENDO,
SI RAFFORZERÀ

AL TEMPO STESSO,
CONSOLIDANDOSI,
SI ESPANDERÀ

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





BIG DATA

Siamo pieni di dati

Come utilizzarli?



Che cosa facciamo?

**Analisi dati e
creazione di Sistemi di
supporto alle decisioni**



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

Massimo Gramellini



La laurea è come il
latte fresco

Continuate a studiare