
Bellacoopia University 2023/2024

La ricerca e l'innovazione come
cultura aziendale

Giorgio Zucchi



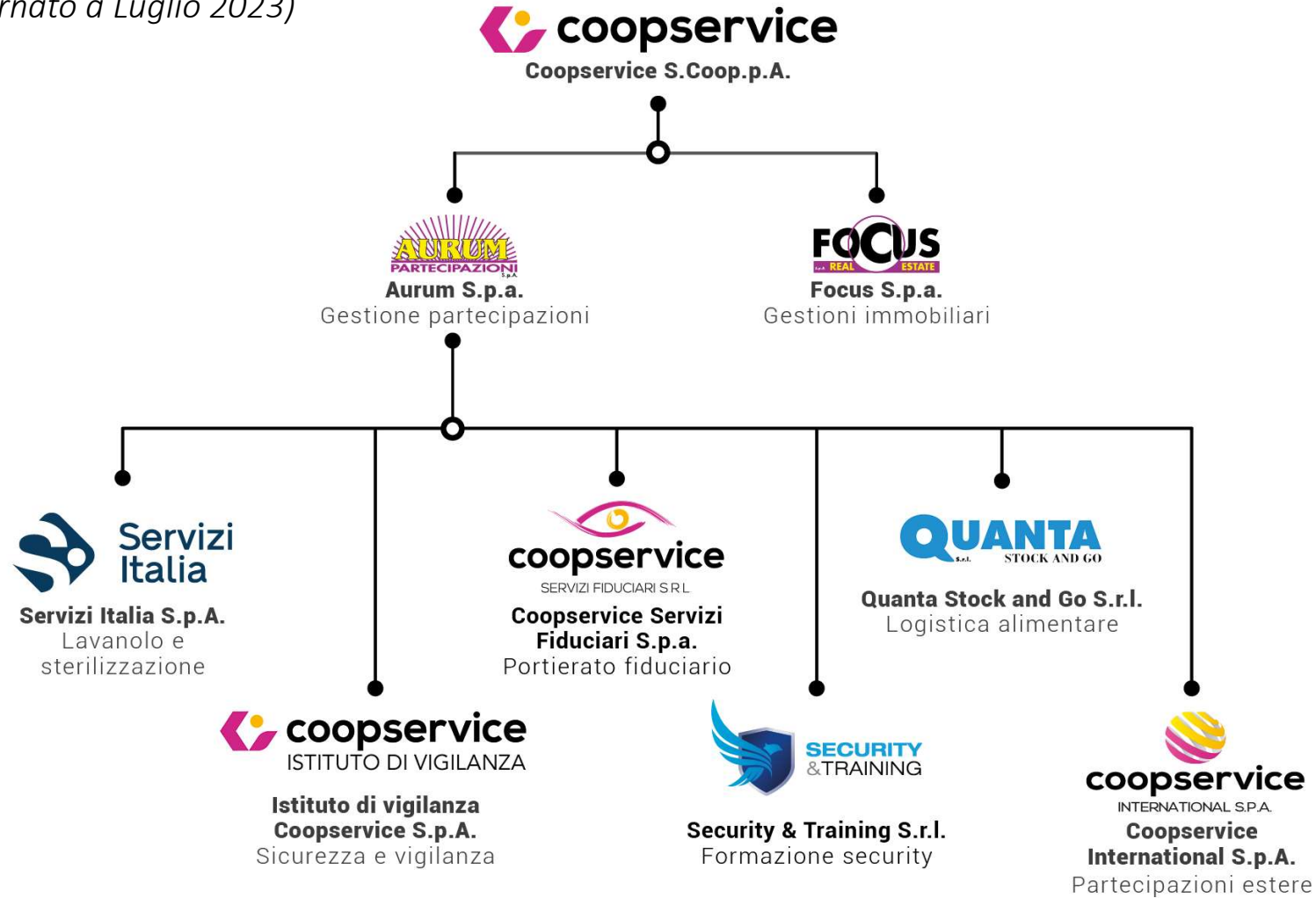
Giorgio Zucchi

- Head of R&D Engineering | PhD
- R&D department
- Coopservice
- giorgio.zucchi@coopservice.it
- +39 3351677568

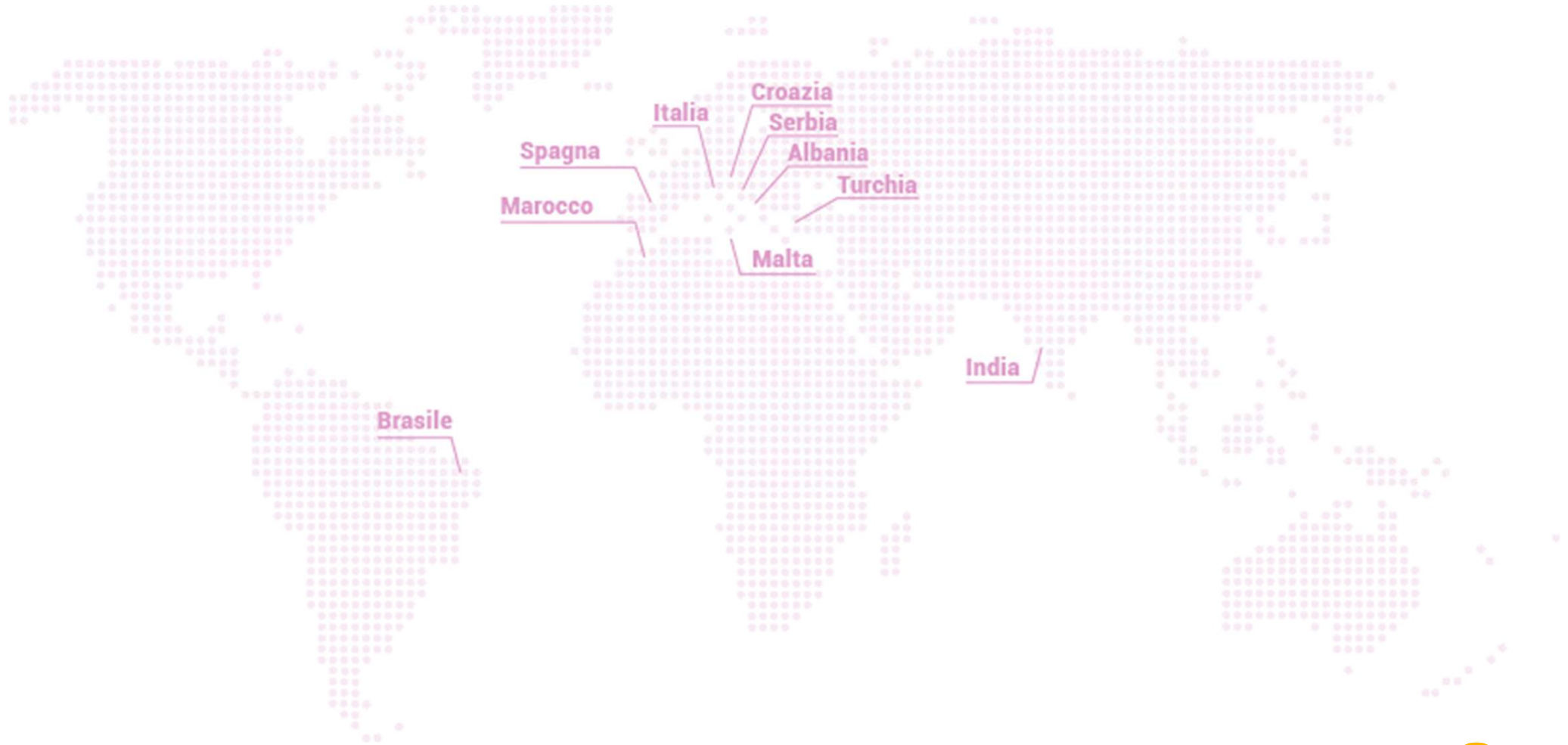


Il Gruppo Coopservice

(aggiornato a Luglio 2023)



La presenza del Gruppo Coopservice nel mondo



I numeri del Gruppo Coopservice

(dati relativi al bilancio consolidato 2022)



**Valore
della
produzione**

€ 1.134
milioni



**Risultato
netto**
di pertinenza
del Gruppo

€ 14,1
milioni



**Patrimonio
netto**
di pertinenza
del Gruppo

€ 147,7
milioni



EBITDA

€ 93,4
milioni



**Occupati
del Gruppo**
al 31/12/2022

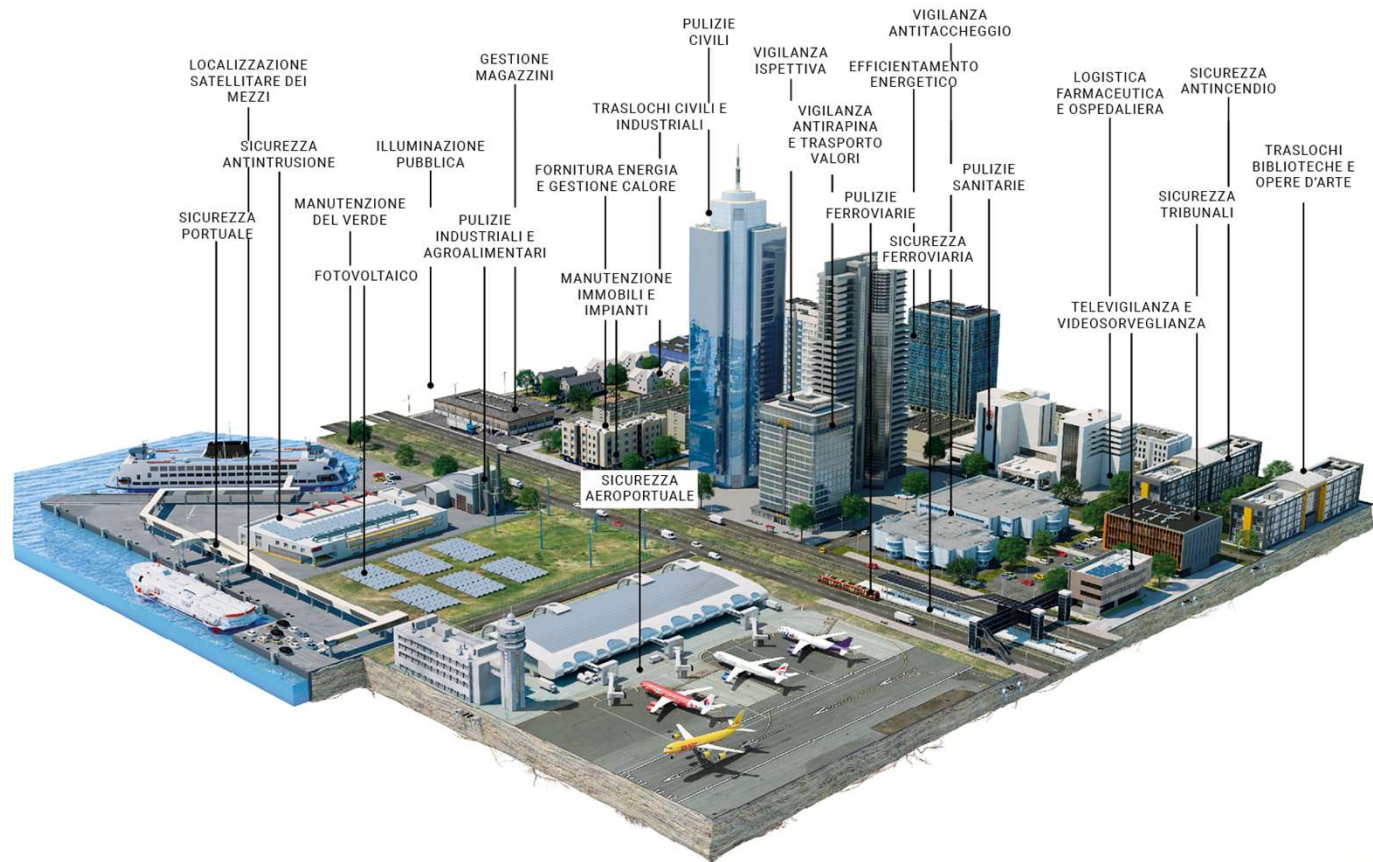
21.685

Aree di business

Ci proponiamo come referente unico per la gestione di tutte le attività non-core del cliente.

Progettiamo **soluzioni integrate**, gestiamo ed eroghiamo, direttamente con il nostro personale, **servizi di facility** quali:

- Pulizia professionale in ambito sanitario, civile e industriale
- Vigilanza e sicurezza
- Energy management
- Servizi tecnici e manutentivi
- Servizi specializzati in ambito logistico.



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



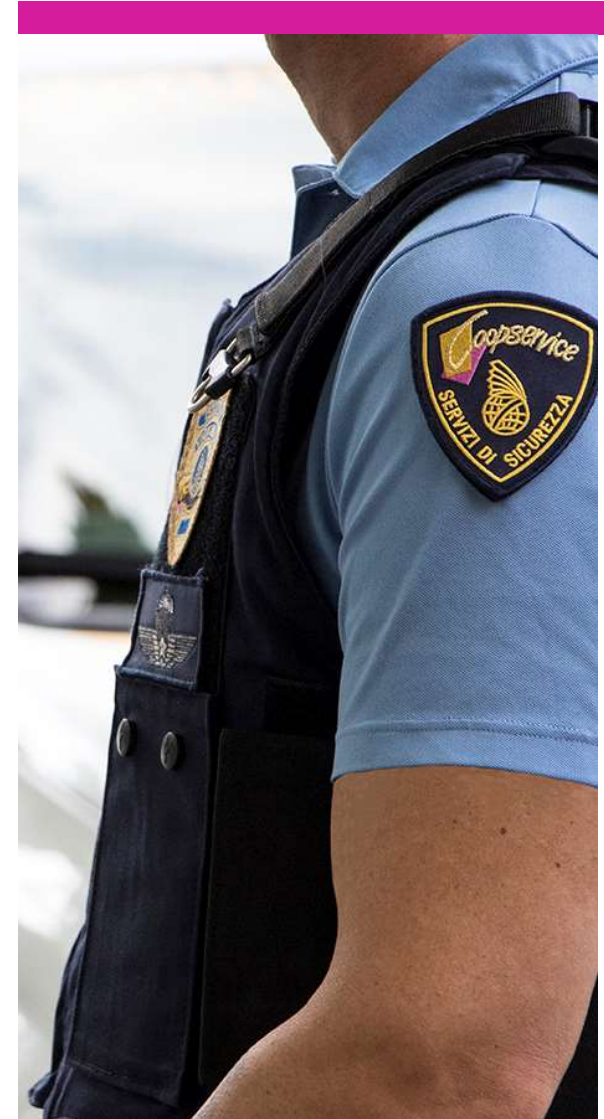
Cleaning & Soft Services

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.



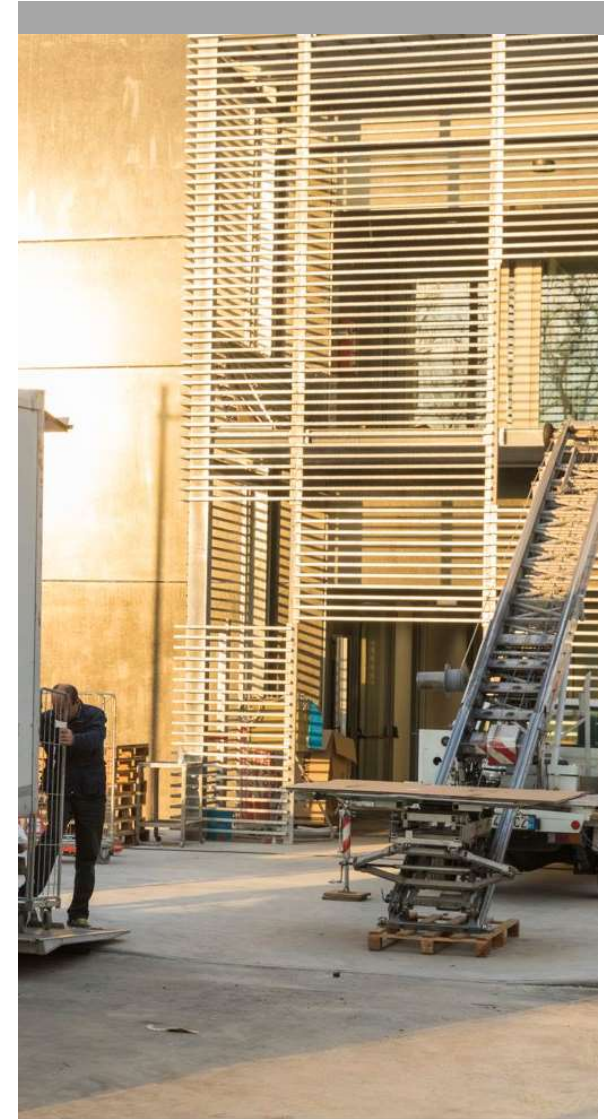
Energy & Technical Services

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.



Moving & Handling Services

Ci prendiamo cura delle merci e dei beni dei nostri clienti durante le fasi di trasloco, movimentazione, deposito e distribuzione e ci assicuriamo che vengano trasportati in condizioni ottimali, rispettando le tempistiche, in Italia e all'estero. Mettiamo a disposizione dei nostri clienti magazzini dotati dei più elevati standard di sicurezza antincendio e antisismica per la conservazione di archivi, lo stoccaggio di materiali e la loro distribuzione logistica. Gestiamo magazzini altamente automatizzati applicando le logiche Lean, Agile e la metodologia Kaizen per ottimizzare i processi e garantire i massimi livelli di efficienza.



Organizzazione e presenza sul territorio



Performance

7.600.000 km
percorsi dalle pattuglie di vigilanza



20
volte
la distanza dalla
terra alla luna



64.501.400
farmaci movimentati

123
confezioni al
MINUTO



30.000
impianti antintrusione collegati
alle Centrali Operative di Vigilanza
465.000
numero di
allarmi gestiti

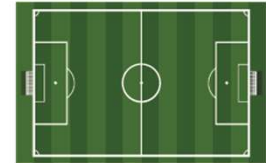
1 allarme ogni
MINUTO

4.470.000 km
percorsi da furgoni trasporto valori



112 volte
la circonferenza
terrestre

6.238.221 m²
superfici gestite dai servizi di facility



corrispondente a
874 campi da
calcio

3.911.820
ispezioni effettuate
dalle pattuglie



1 INTERVENTO
ogni 8 secondi

462



INTERVENTI TECNICI SPECIALIZZATI
banca dati FGas

87.400
interventi pattuglia su allarme



240
interventi al
giorno

437.000 m³
volume dei magazzini
di logistica e stoccaggio



corrispondente al volume del
Duomo di Milano

2.555
IMPIANTI
IN GESTIONE E
MANUTENZIONE



364
milioni m²
di superficie pulita
in 1 anno



2 volte l'area di **Milano**

10.000 telecamere di
videosorveglianza
monitorate



4.779
TRASLOCHI



92
a settimana

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

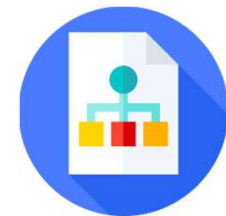
Innovazione e servizi: un binomio in evoluzione

- 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 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

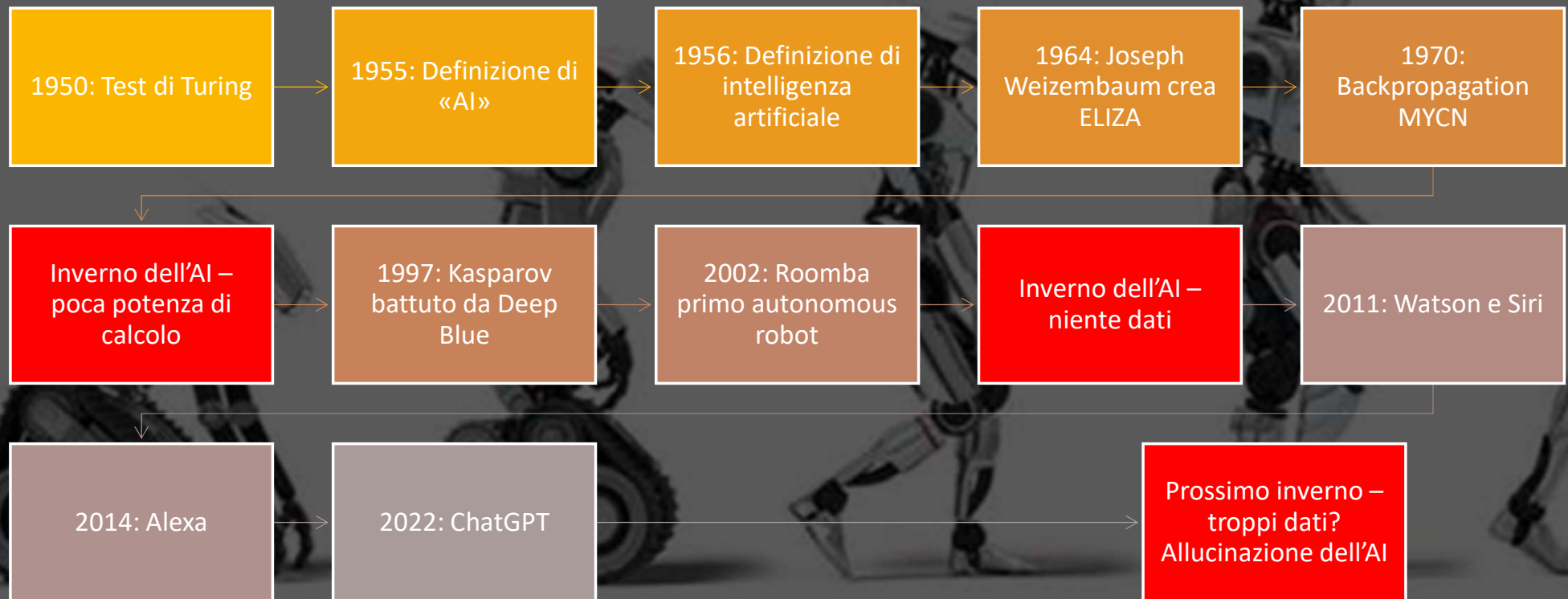
- **Dove vogliamo arrivare: L'industrializzazione del servizio**
 - In un settore tipicamente ***labor intensive*** un progetto di automazione deve prevedere la **mappatura** preliminare di tutti i **momenti di contatto** tra personale di *front office* e cliente.
- **Quali sono i tipi?**
 - **Tecnologie *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




Artificial Intelligence & Machine Learning

Cosa significano?


AI Timeline





Gli algoritmi non
pensano

Possono anche
diventare molto stupidi



Rosso di sera, bel tempo si
spera

Avete fatto machine learning



BIG DATA

Siamo pieni di dati

Come utilizzarli?



La sfida del futuro qual
è?

**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