

---

# Bellacopia University 2024/2025

La ricerca e l'innovazione come  
cultura aziendale

**Giorgio Zucchi**



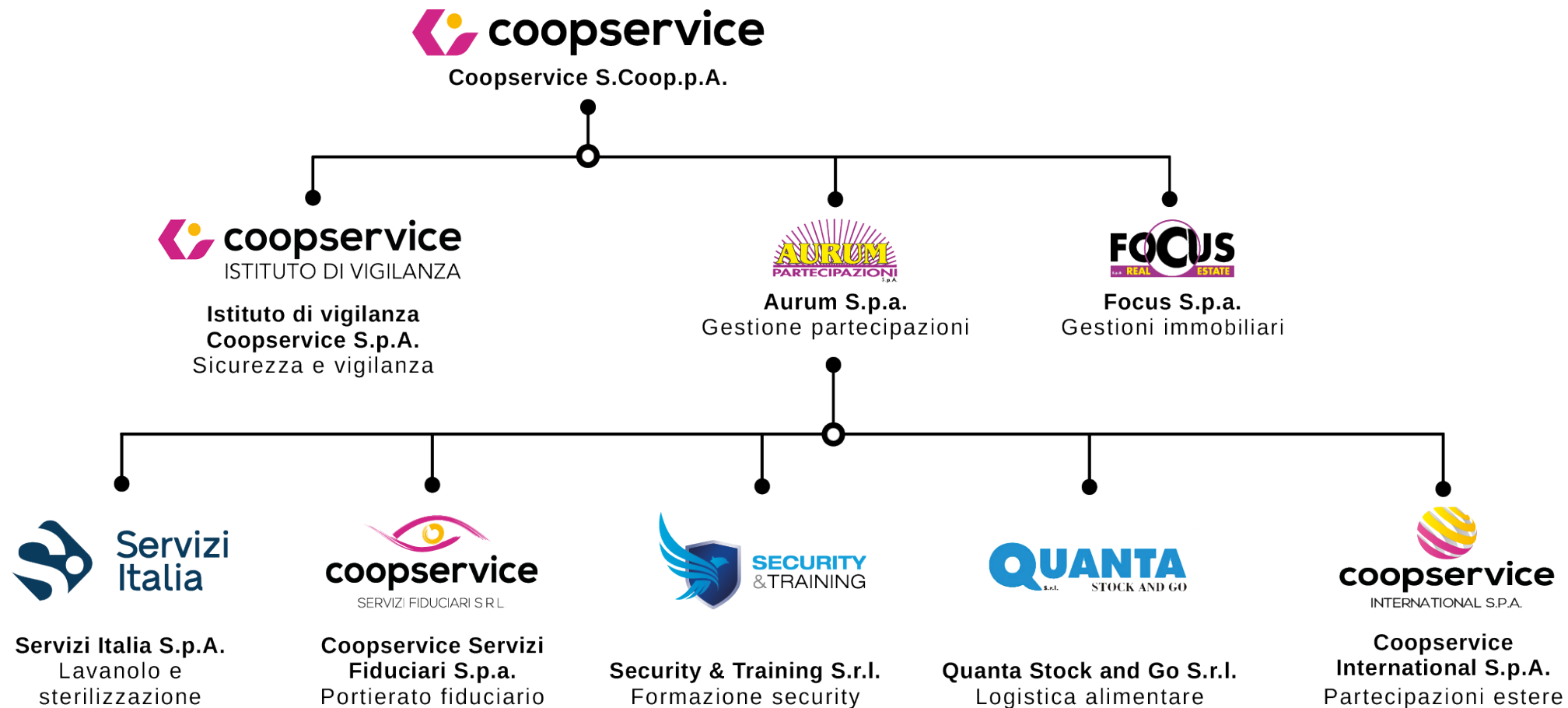
## Giorgio Zucchi

- Head of R&D Engineering | PhD
- R&D department
- Coopservice
- [giorgio.zucchi@coopservice.it](mailto:giorgio.zucchi@coopservice.it)
- +39 3351677568

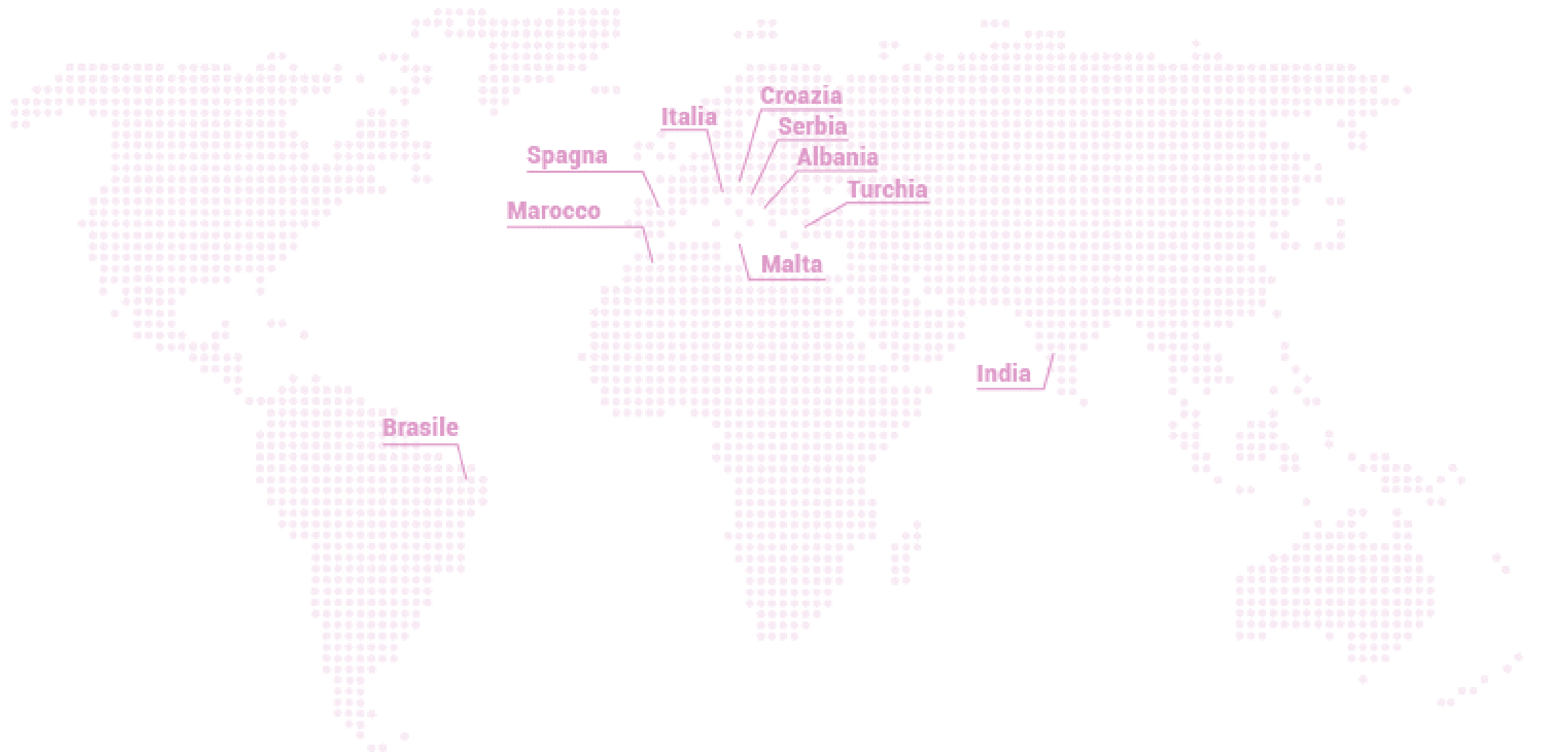


# Il Gruppo Coopservice

(aggiornato a Luglio 2024)



# La presenza del Gruppo Coopservice nel mondo



# I numeri del Gruppo Coopservice

*(dati relativi al bilancio consolidato 2023)*



**Valore  
della  
produzione**

**€ 1.018**  
milioni



**Risultato  
netto**

di pertinenza  
del Gruppo

**€ 897**  
mila



**Patrimonio  
netto**

di pertinenza  
del Gruppo

**€ 143,5**  
milioni



**EBITDA**

**€ 101,1**  
milioni



**Occupati  
del Gruppo**

al 31/12/2023

**20.016**

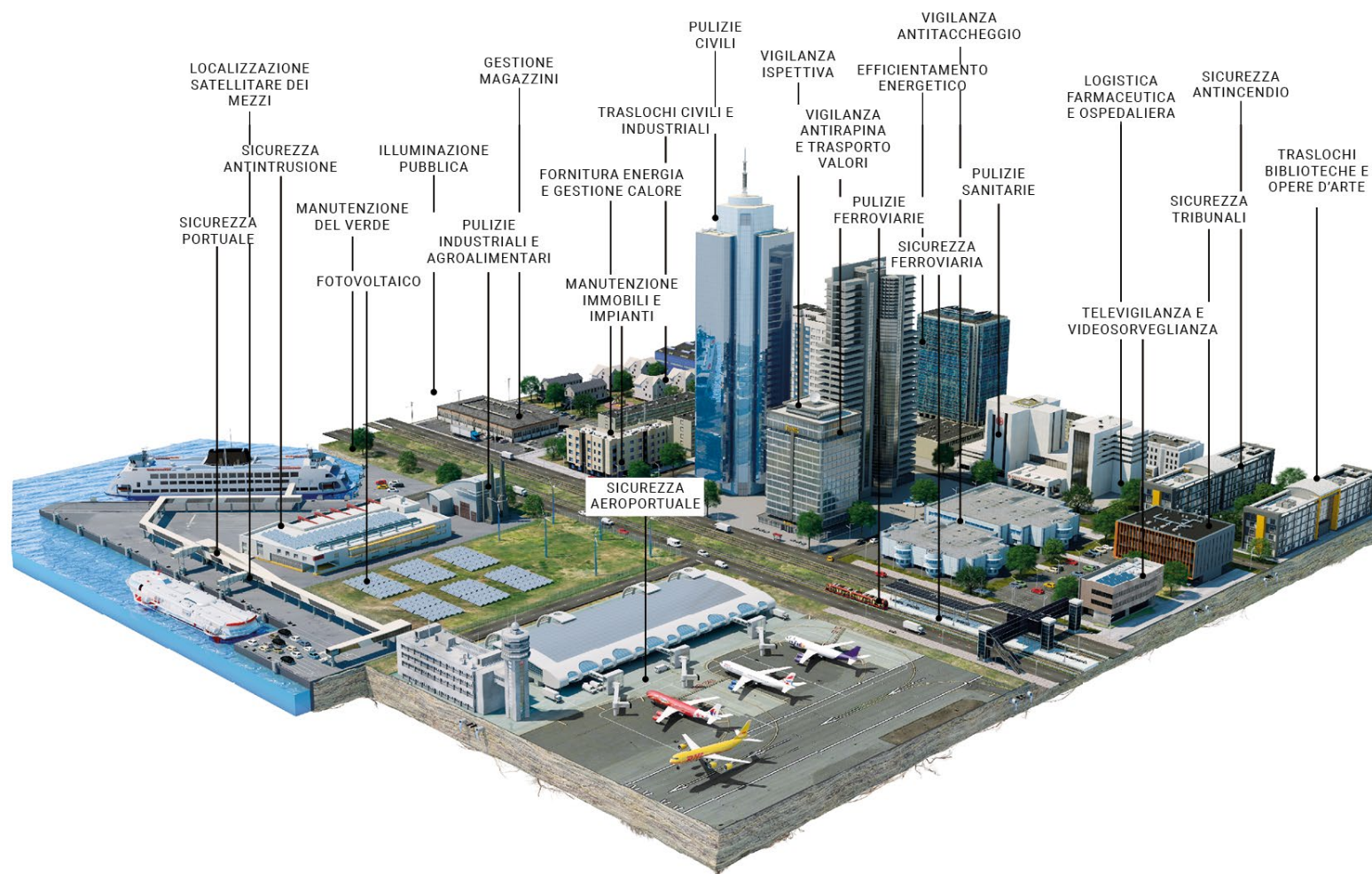


# Aree di business

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.





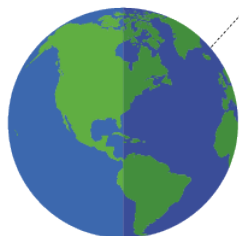
# Organizzazione e presenza sul territorio



- Sede/Filiali/Uffici territoriali
- Centrali operative vigilanza
- \* Magazzini logistica (depositi)
- ⊕ Magazzini del farmaco
- ⊖ Lavanderie industriali
- Punto operativo

# 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

3.911.820  
ispezioni effettuate  
dalle pattuglie



1 INTERVENTO  
ogni 8 secondi

462  
INTERVENTI TECNICI SPECIALIZZATI  
banca dati FGAs

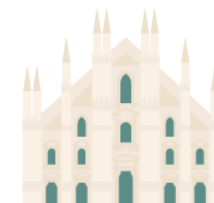


87.400  
interventi pattuglia su allarme



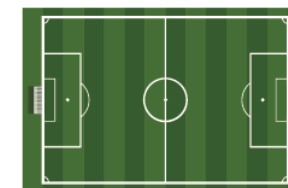
240  
interventi al  
giorno

437.000 m<sup>3</sup>  
volume dei magazzini  
di logistica e stoccaggio



corrispondente al volume del  
**Duomo di Milano**

6.238.221 m<sup>2</sup>  
superfici gestite dai servizi di facility



corrispondente a  
874 campi da  
calcio

364  
milioni m<sup>2</sup>  
di superficie pulita  
in 1 anno



2 volte l'area di **Milano**

10.000 telecamere di  
videosorveglianza  
monitorate



4.779  
TRASLOCHI



92  
a settimana

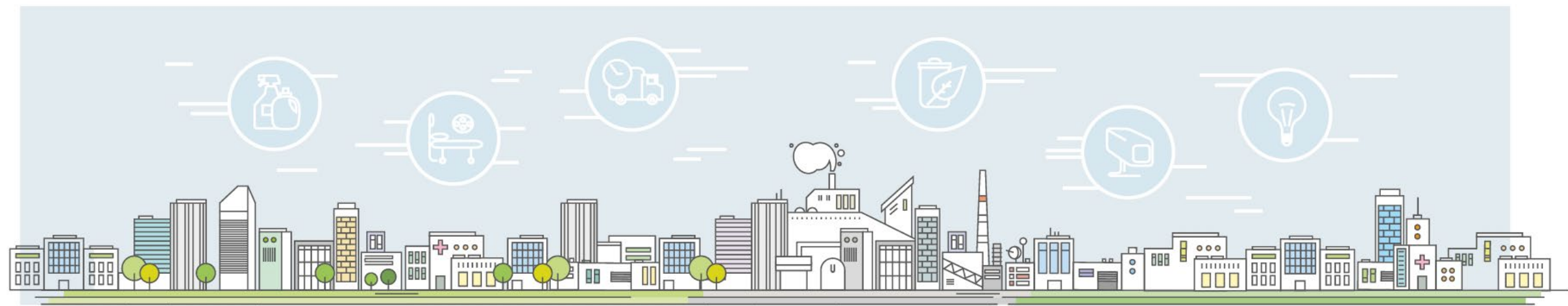
2.555  
**IMPIANTI**  
IN GESTIONE E  
MANUTENZIONE





# 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**



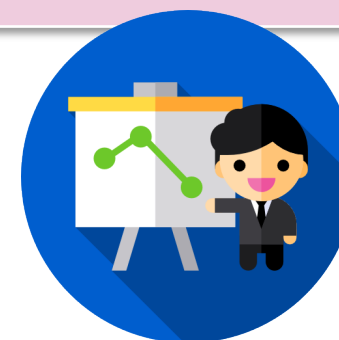
# Innovare nei servizi

- **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





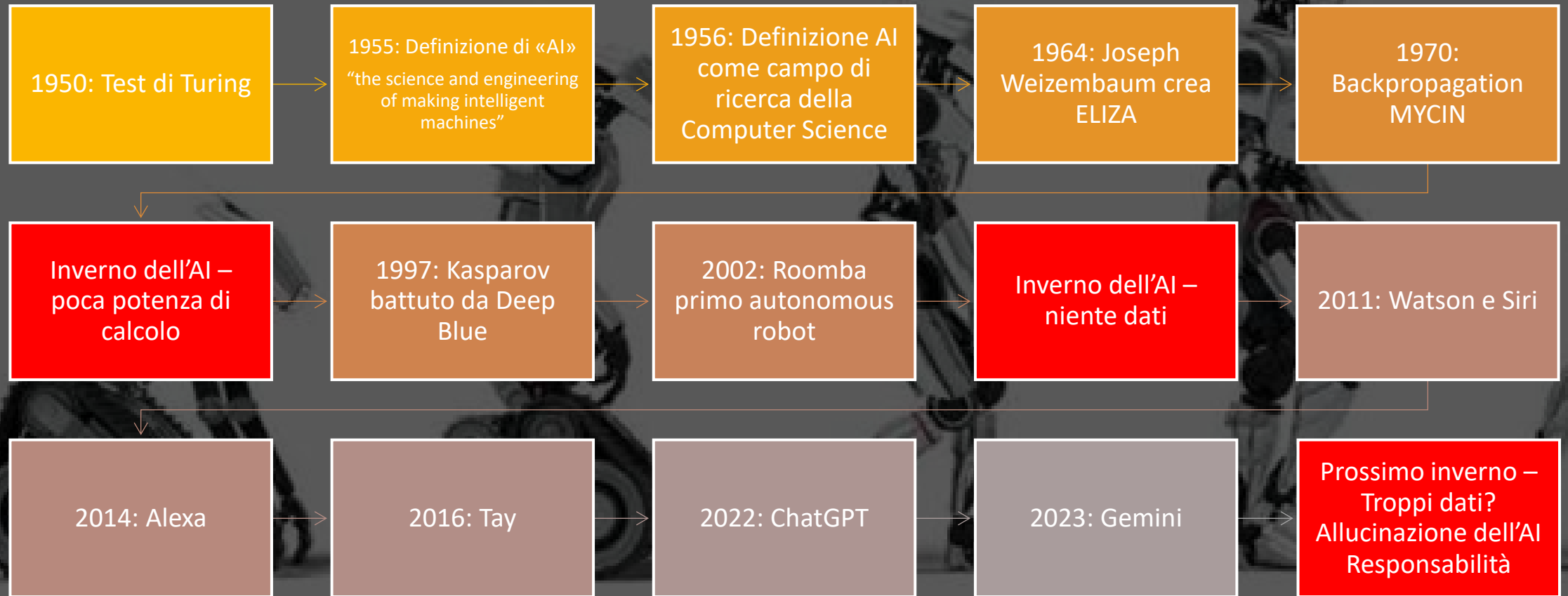
# Artificial Intelligence & Machine Learning

Cosa significano?


# Rosso di sera, bel tempo si spera

Avete fatto machine learning

# AI Timeline







Gli algoritmi non  
pensano

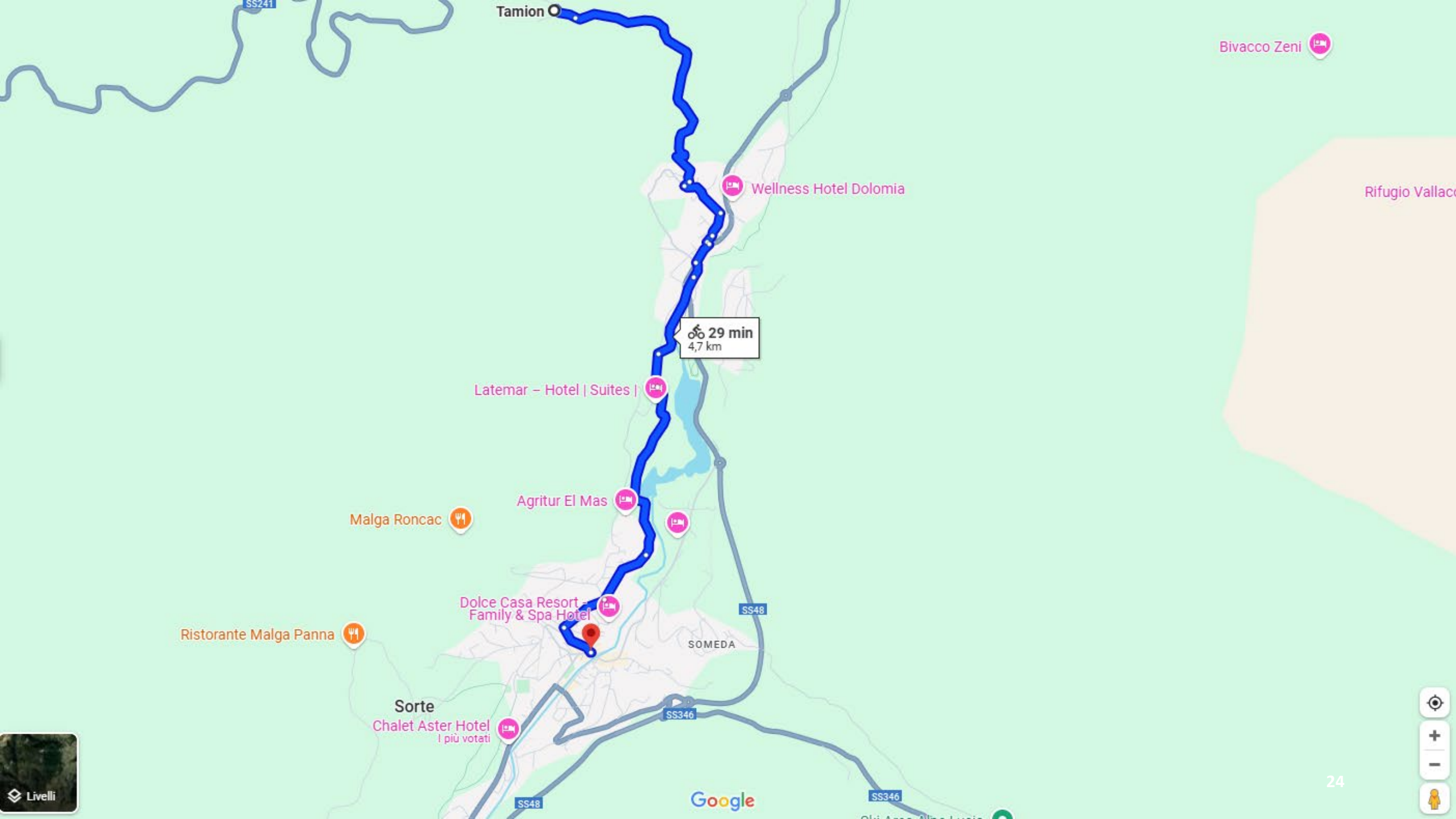
Possono anche  
diventare molto stupidi

# Microsoft, il chat-bot Tay scrive frasi razziste: cancellati i suoi tweet



*L'algoritmo apprende e gli utenti gli hanno insegnato messaggi offensivi. Ora è offline*





Tamion

SS241

Bivacco Zeni

Wellness Hotel Dolomia

Rifugio Vallac

🚲 29 min  
4,7 km

Latemar - Hotel | Suites |

Malga Roncac

Agritur El Mas

Dolce Casa Resort -  
Family & Spa Hotel

SS48

SOMEDA

Ristorante Malga Panna

Sorte  
Chalet Aster Hotel  
I più votati

SS346

SS48

Google


SS346


























 [Subscribe](#)

-  Home
-  TV
-  Elections
-  Magazine
-  Life+Style
-  India
-  South
-  Global
-  Business
-  All Sports
-  Technology
-  Entertainment
-  Newspresso
-  Specials
-  Videos
-  Short Videos
-  Fact Check



# Google Maps error traps tourists in forest, they face a river with a crocodile and much more

Google Maps led two German tourists into the vast Australian wilderness, resulting in a harrowing week-long survival ordeal. The tech giant has since apologised and removed the problematic path from the map.

 Listen to Story

 Share



 **Divyanshi Sharma**   
New Delhi, UPDATED: Feb 27, 2024 16:48 IST

### In Short

- A pair of German tourists were led into the vast Australian wilderness by Google Maps.
- The tourists faced multiple challenges including crossing a crocodile-inhabited river.
- Google apologised for the incident.

### ALSO WATCH



[AAP launches campaign song for Delhi elections](#)



[Amit Shah launches 'Bharat Pr' crime pr](#)

### READ THIS



[India set to host top Javelin competition headlined by Neeraj...](#)



[Explained: Game Cl release t](#)

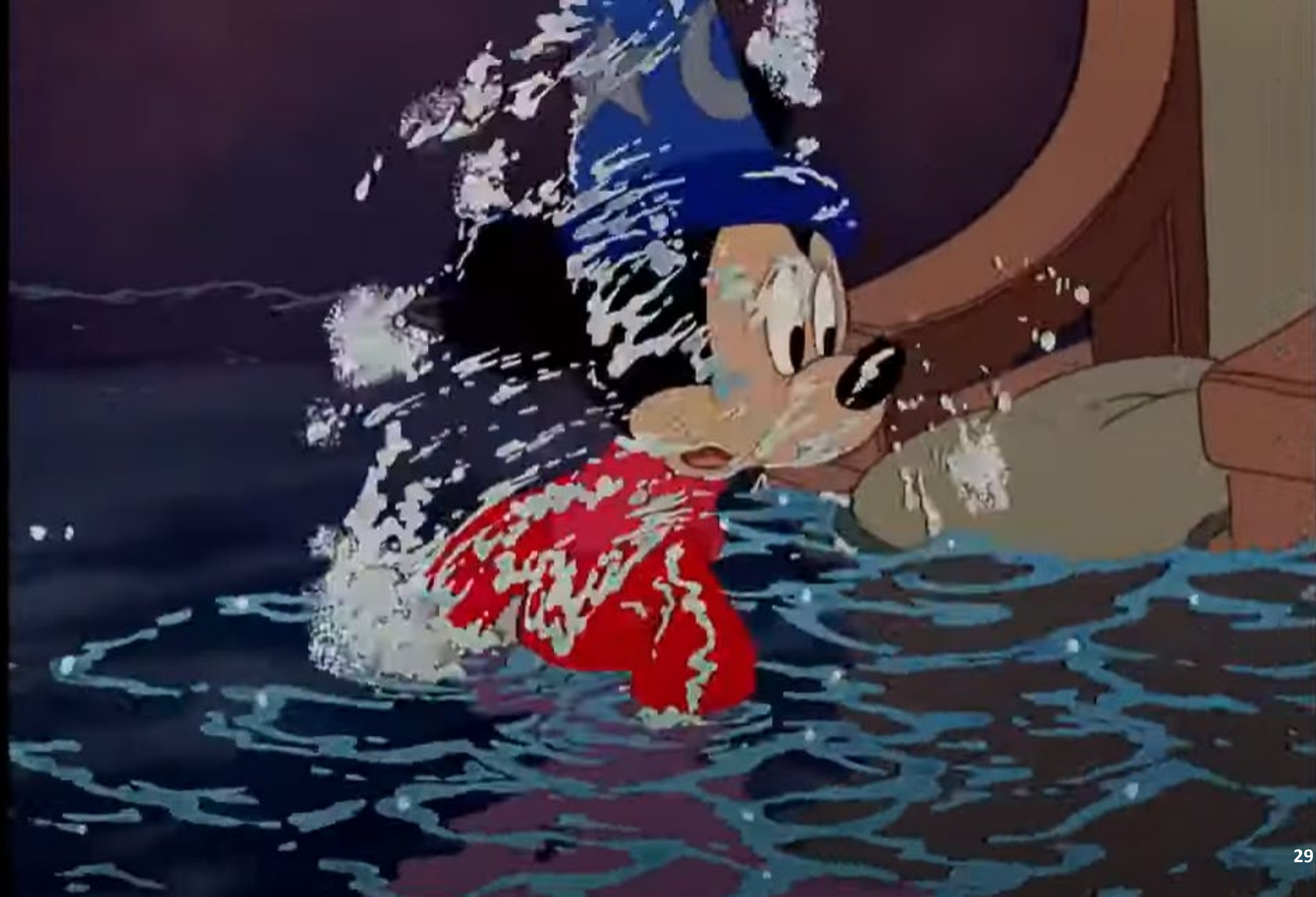




Fantasia - 1940











# BIG DATA

Siamo pieni di dati

**Come utilizzarli?**



# Un semplice esempio: L'importanza del costo orario

Ore totali lavorate (anno): 12.000.000 ore

Costo medio orario: 16,00 €

Costo totale (anno): 192.000.000 €

***-120.000 €***

Le sfide del futuro  
quali sono?

Analisi dati

Creazione di Sistemi di  
supporto alle decisioni

Integrazione dell'AI nei  
processi aziendali di base





L'importanza dei dati  
per la sostenibilità

**ISO 14064**  
**Corporate Carbon**  
**Footprint**



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

*Massimo Gramellini*