

Coopservice, il gruppo italiano leader dei servizi di facility con 22.000 dipendenti e 1 miliardo di fatturato

intervista a Roberto Olivi, presidente di Coopservice

Presidente, ci può descrivere la realtà Coopservice oggi, esempio finora unico in Italia di “global facility provider” sulla base di modelli invece già consolidati a livello internazionale?

Oggi Coopservice è una solida realtà che opera nel mercato dei servizi di facility con un approccio integrato. Occupiamo più di 16.000 dipendenti che erogano servizi specializzati sull'intero territorio nazionale, che salgono ad oltre 22.000 con ricavi che si avvicinano al miliardo di euro se guardiamo al Gruppo nel suo complesso, con aziende che hanno una presenza consolidata in 10 paesi del mondo.

Da sempre la nostra strategia di crescita si è sviluppata per linee contigue di business con l'idea di creare sinergie tra i servizi e contaminazione tra i mercati.

Ogni impresa ha un proprio core business su cui deve concentrare la massima attenzione per competere su mercati sempre più dinamici e complessi. Ma ogni impresa è fatta di persone, di strutture, di edifici, di stabilimenti, di impianti, di infrastrutture che per funzionare al meglio hanno bisogno dei nostri servizi.

Noi di Coopservice ci occupiamo della pulizia, dell'igiene e della salubrità degli ambienti di lavoro, degli ospedali, delle scuole, dei centri commerciali, dei mezzi di trasporto, degli enti pubblici, dei luoghi di aggregazione dove ogni giorno migliaia di persone transitano o trascorrono il loro tempo. Lavoriamo per mantenere in perfetta efficienza gli edifici e gli impianti per garantire il benessere di chi ci vive, è ospite o ci lavora. Forniamo e gestiamo energia con una particolare attenzione al contenimento dei consumi e alla salvaguardia dell'ambiente. Forniamo soluzioni altamente automatizzate per ottimizzare i processi di gestione e movimentazione dei



magazzini. Vigiliamo giorno e notte sulle abitazioni, sulle imprese, sulle attività commerciali, sulle stazioni, porti e aeroporti per migliorare il livello di sicurezza e la qualità della vita di tutti.

La forza della nostra offerta sta soprattutto nell'approccio integrato. I nostri clienti possono sceglierci per un solo servizio altamente specializzato o per una combinazione di più servizi. Ma certamente avvalersi di un referente unico per la gestione integrata di tutti i servizi di facility consente di raggiungere la massima efficienza ed ottimizzazione delle risorse, grazie alle sinergie ed alle economie che si possono realizzare.

Questo è un modello diffuso a livello internazionale, ma ancora poco conosciuto in Italia per due motivi prioritari. Da un lato perché sono pochi gli operatori capaci realmente di fornire direttamente servizi così diversi tra loro senza ricorrere al subappalto. Coopservice è oggi l'unica impresa in Italia ad offrire allo stesso tempo ampiezza di gamma



ed altissima specializzazione. Ad esempio nella logistica del farmaco, settore in cui siamo leader di mercato, o nella sicurezza aeroportuale dove, tra i primi in Europa, abbiamo conseguito la certificazione del servizio.

Il secondo fattore è il ritardo delle imprese italiane nell'adottare modelli di funzionamento più snelli e flessibili basati sulla gestione terzariata e globale dei servizi, privilegiando logiche di efficienza e razionalizzazione rispetto a modelli più tradizionali di controllo interno. Ma siamo convinti che nel futuro la competizione spingerà sempre più le aziende a cambiare modello e noi siamo pronti a cogliere questa sfida con l'ambizione di diventare un punto di riferimento nel mondo dei servizi integrati per serietà, affidabilità, rapidità di risposta e convenienza.

In che modo riuscite ad integrare e coordinare in modo unitario ambiti operativi e organizzativi molto diversi tra loro? Quanto incide il vostro DNA cooperativistico nell'impostazione dei team building?

Per molti aspetti siamo stati precursori di una moderna concezione dei servizi. Quando nel 1991 dall'unione di due cooperative, una di pulizie e una di vigilanza, è nata Coopservice, in pochi avrebbero scommesso sul nostro successo. Molti infatti sostenevano che due servizi così diversi tra loro non potevano stare insieme. Noi al contrario pensavamo che proprio la diversità e la logica del multiservizio ci avrebbero consentito di ottenere risultati importanti. Per raggiungerli ci siamo sempre messi in ascolto dei bisogni dei clienti ed abbiamo adattato costantemente la nostra organizzazione per offrire soluzioni piuttosto che servizi. Non sono mancate le difficoltà, ma il gruppo dirigente ha sempre agito per tenere insieme piuttosto che separare i diversi servizi. Ne sono una dimostrazione anche le ultime incorporazioni, come quella di Gesta, la società di servizi di energy & facility management. In generale i nostri servizi sono caratterizzati da un impiego consistente di lavoratori, e anche se oggi investiamo considerevoli risorse nell'innovazione tecnologica e di processo, l'attenzione per le persone è un elemento distintivo della nostra identità cooperativa.

Ai nostri lavoratori noi offriamo però qualcosa in più e di unico: la possibilità di diventare "titolari", ossia "soci" della propria azienda, partecipando alla vita democratica della Cooperativa, discutendo il bilancio, eleggendo gli organi amministrativi e ricavando, con il ristorno, una quota degli utili di bilancio. Del resto la nostra natura cooperativa permea tutta la vita

aziendale attraverso una ricca attività a favore dei soci con borse di studio, aiuti ai soci in difficoltà, viaggi e soggiorni di riposo ed altre iniziative culturali.

In questo scenario, quali sono la visione e la missione della linea "sicurezza"?

Dal lontano 1991 ad oggi la nostra linea Security Services ha raggiunto importanti traguardi, consuntivando oggi ricavi che superano i 160 milioni attraverso crescita interna ed acquisizioni. Tra queste voglio ricordare una storica cooperativa di Firenze, Argo, con più di un secolo di storia portata in dote a Coopservice e Executive di Sassari, una fusione che ci ha permesso di diventare leader in Sardegna. Lavoriamo ogni giorno per consolidare la nostra presenza in un mercato complesso, garantendo innovazione e qualità del servizio, mettendo al centro i clienti e la collettività, valorizzando la professionalità e le aspirazioni dei nostri soci e lavoratori.

Quali sono i vostri progetti per il futuro?

Il piano strategico di Coopservice è stato proiettato su un orizzonte temporale di medio e lungo periodo in grado di impattare in maniera strutturale anche sulle capacità organizzative e gestionali della linea sicurezza al fine di aumentarne la competitività per vincere le sfide di un mercato che sta cambiando rapidamente ed in modo radicale. Nel piano abbiamo previsto la crescita, oltre che sul piano territoriale e dimensionale, anche su mercati e servizi contigui. In questa ottica va inquadrata la recente acquisizione della società Security&Training, specializzata nel travel risk management e nella formazione in ambito sicurezza aeroportuale, portuale, ferroviario e stradale. Contiamo molto sul fatto che la capacità di offrire soluzioni integrate ed innovative, possa costituire per i nostri clienti un elemento distintivo e preferenziale. La grande professionalità del nostro personale, la nostra storia ed esperienza nel settore, la presenza capillare sul territorio con le nostre filiali e le nostre centrali operative tecnologicamente all'avanguardia, la numerosa flotta di mezzi e furgoni blindati, l'efficienza delle nostre procedure per la sicurezza, ci consentono di distinguerci dalla concorrenza e di posizionarci tra i migliori player del mercato. Con questo obiettivo, continuiamo ad investire importanti risorse nell'innovazione e nello sviluppo tecnologico per progettare e proporre nuove soluzioni per la prevenzione dei rischi e la protezione dei beni dei nostri clienti.