
Coopservice: un caso concreto ed italiano di Trasformazione Digitale

Gianfranco Scocco
CIO
Coopservice S. Coop. p. A.

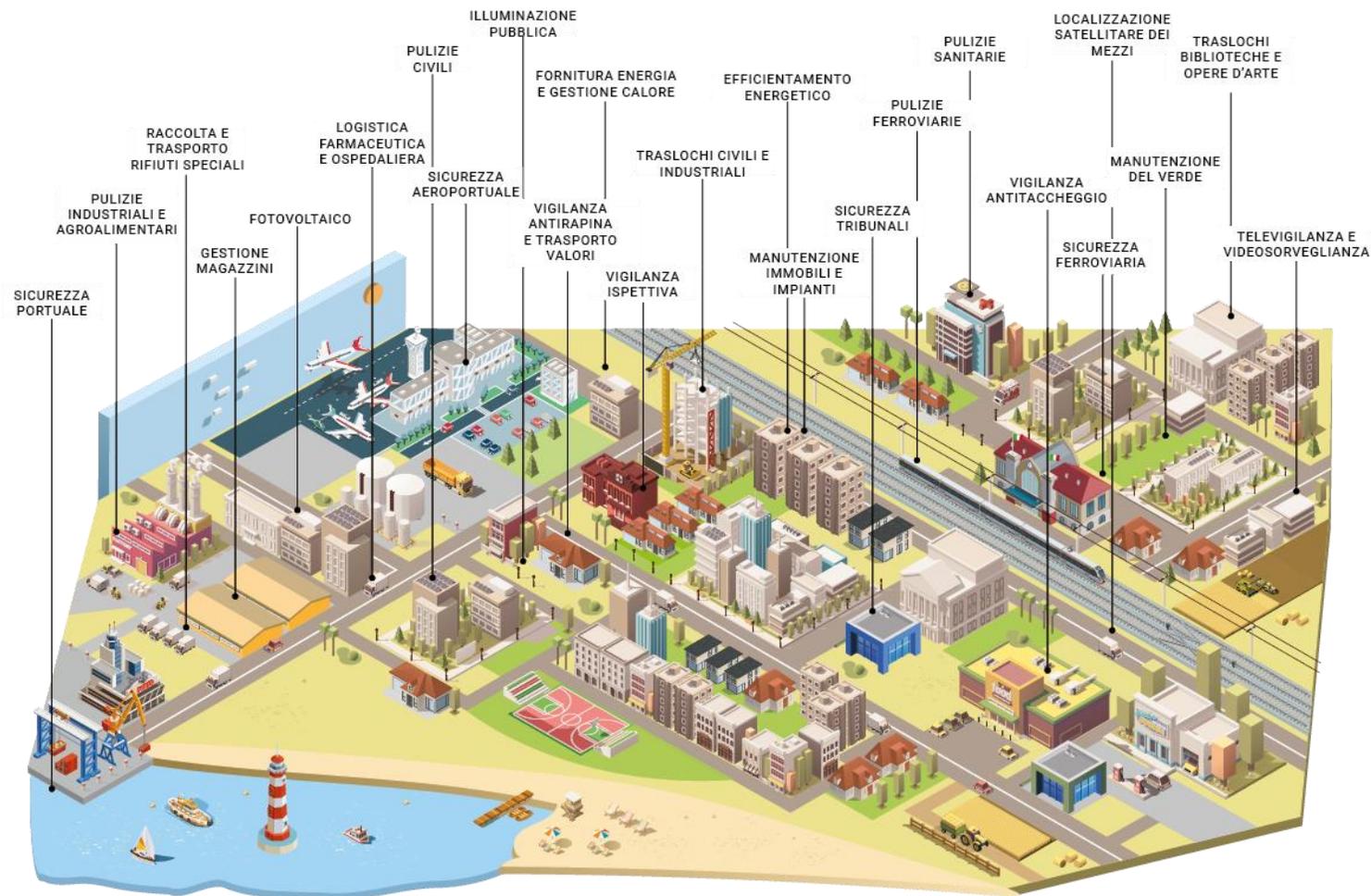


Aree di business

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.



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

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



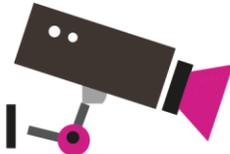
255 INTERVENTI
AL GIORNO

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

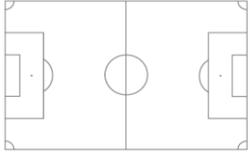


equivalenti al peso di
3.250
ELEFANTI

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



Il Piano Strategico 2018 - 2022



AGIRE L'IDENTITÀ COOPERATIVA: Fare leva sui valori della cooperativa come elemento distintivo del nostro agire quotidiano e fattore critico di successo nel mercato dei servizi



PROMUOVERE UN APPROCCIO INNOVATIVO: Rendere l'innovazione un fattore permanente dell'agire dell'azienda ed elemento di distintività dei nostri servizi.



PERSEGUIRE L'ECCELLENZA OPERATIVA: Preservare la marginalità rendendo sempre più efficienti i processi operativi quale elemento di qualità della nostra offerta ed elemento di valorizzazione del lavoro dei soci e dipendenti



SOSTENERE LA CRESCITA: Continuare a far crescere l'azienda arricchendo i nostri servizi ed individuando nuovi mercati e nuove aree geografiche



VALORIZZARE LE PERSONE: Far crescere le competenze e la cultura organizzativa necessarie all'implementazione della strategia aziendale



IT Strategy a supporto del Piano Strategico

Every Business is a Digital Business

Il Digital Business porta valore all'organizzazione
(revenues, margini, efficienza operativa, conoscenza)
attraverso processi abilitati dalla tecnologia,
offuscando i confini tra il mondo digitale e quello fisico

L'IT è il
Digital Business Partner
dell'organizzazione

Cos'è il Digital Business per Coopservice?



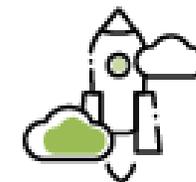
Coinvolgere i soci e i dipendenti attraverso i canali digitali, dare valore al rapporto sociale

Innovazione nei servizi, tracciabilità e trasparenza, valore ai clienti, integrazione con gli stakeholders



Aumentare l'efficienza dando valore ai dati

Agilità ed efficacia per sostenere i nuovi mercati e la crescita



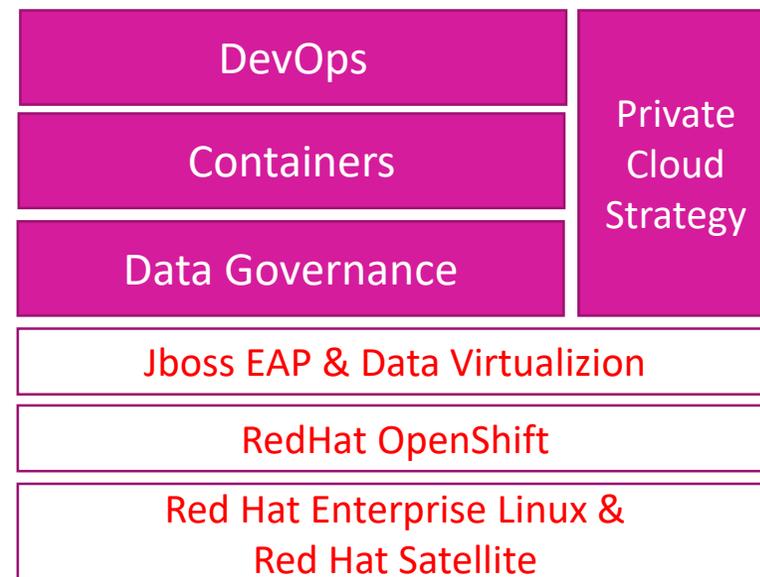
Affrontare la trasformazione digitale e le scelte tecnologiche sostenendo le competenze

Il viaggio nella DT – La base tecnologica

Prima del 2018.....

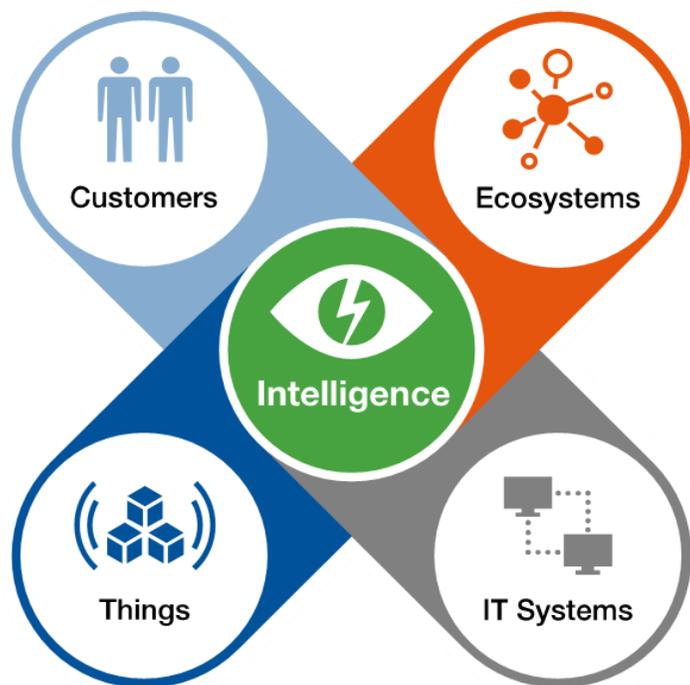
- Piattaforme eterogenee
- Non progettate per migliaia di utenze
- Livelli di servizio insufficienti per l'H24/7x7
- Integrazione legata a custom
- Difficili da scalare
- L'Open Source è una scelta *tattica*

2018 – Enterprise Open Source come scelta *Strategica*



 extrared partner tecnologico del progetto

2019 - La Piattaforma Digitale di Coopservice



A Digital Business Platform provides the flexibility to quickly connect information, applications, stakeholders and processes in order to execute digital business.

* Gartner Inc.

La Digital Platform mette in comunicazione processi, persone, cose, informazioni attraverso la tecnologia.

Una Digital Platform per definizione deve essere aperta, parlare protocolli standard garantire elevati livelli di servizio e semplificare la gestione dell'infrastruttura complessiva.

I tempi di delivery dei nuovi servizi si misurano in ore non più in settimane.

La piattaforma tecnologica è in continua evoluzione, accogliendo nuovi servizi in base alle necessità.

I Partner del Progetto



Cloud Transformation : utilizzo della Platform as a Service e Software as a Service. Nuovo modo per affrontare i progetti



Red Hat : Architettura e progettazione per la realizzazione delle applicazioni a microservizi.



Extra Red: partner strategico, il cui contributo è stato fondamentale alla realizzazione del progetto. Realizzazione di due cluster Red Hat Openshift per lo sviluppo e la produzione.

L'evoluzione tecnologica dell'architettura



Hybrid Cloud Strategy con Microsoft Azure, Cloud First per i nuovi servizi integrando funzioni SAAS e PAAS

Estensione sul Cloud della piattaforma OpenShift, valorizzando le competenze e aumentando la scalabilità



Red Hat

SSO

Identity Governance e protezione delle informazioni «by design»

Estensione della Data Governance su tutta la piattaforma



Red Hat

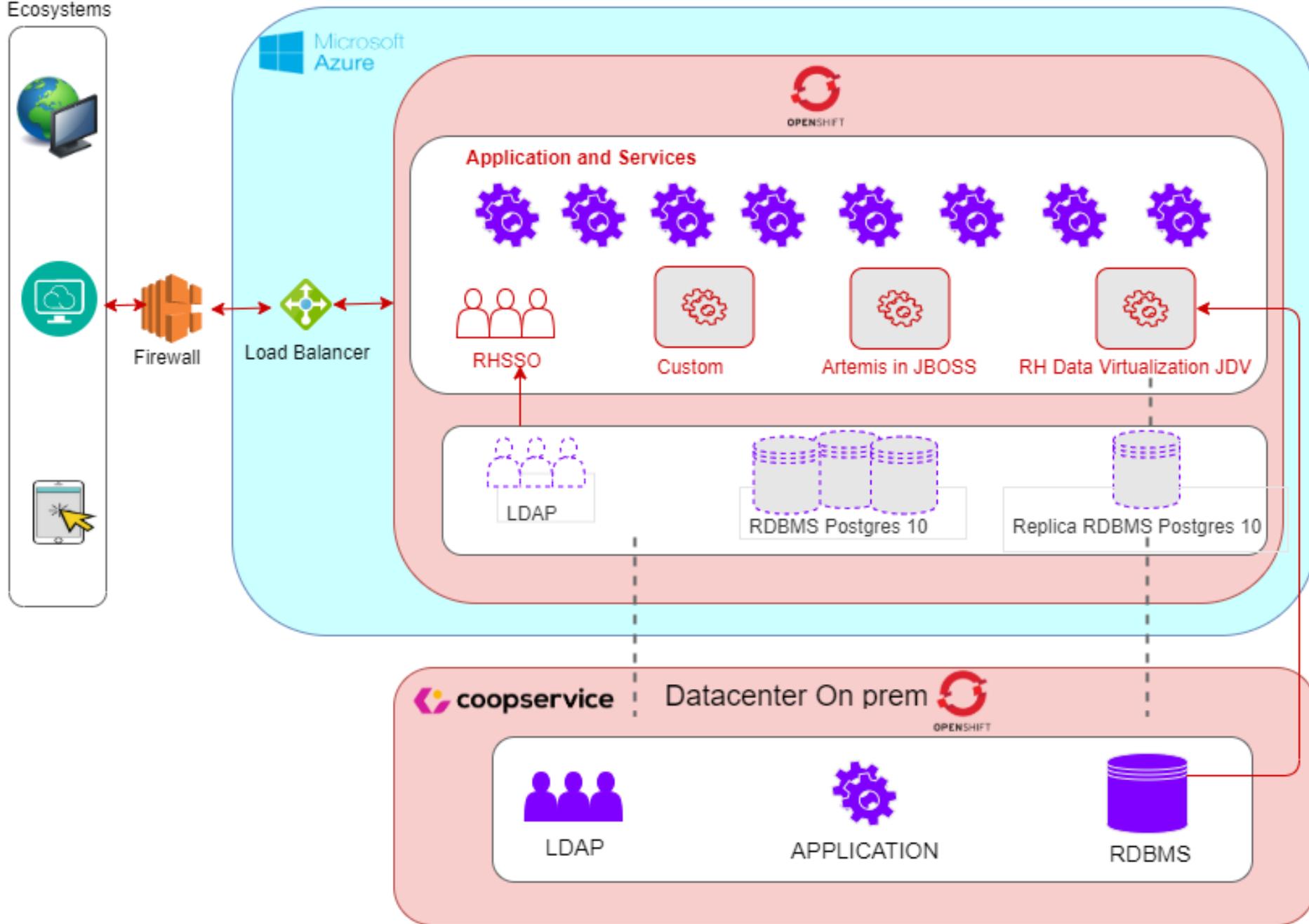
JDV

Integration



API e Microservizi alla base della progettazione di tutte le nuove soluzioni

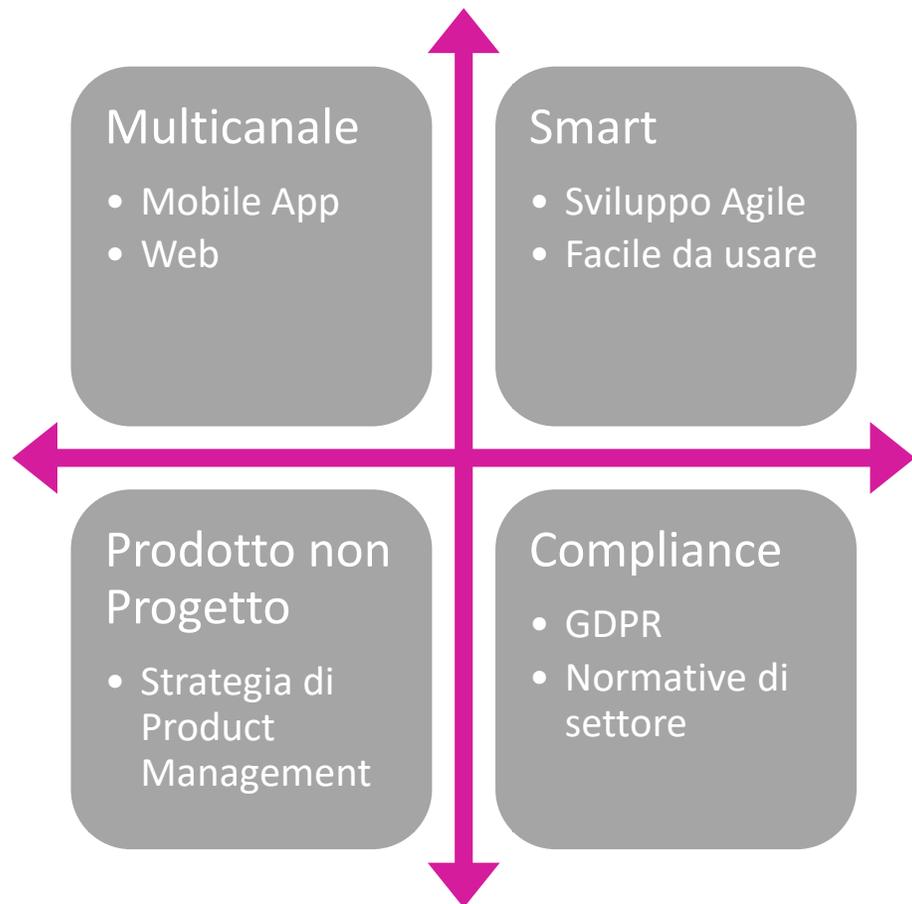
Ecosystems



Architettura realizzata: benefici



Coopservice Community



Avvicinare le persone, migliorare l'engagement e la comunicazione, aumentare l'efficienza

La Digital Platform abilita la Trasformazione digitale del rapporto tra i soci, i dipendenti e la cooperativa

Un prodotto multicanale dedicato ad un'ampia platea (16000+) di persone

Cardine del piano strategico di risorse umane, politiche sociali e comunicazione

I servizi realizzati



Sociale

- Iniziative
- Convenzioni
- Prestito e Capitale



HR

- Payroll & CU
- Comunicazioni dipendente - sede



Comunicazione

- Corporate
- Tag & Dispatch
- Aree Tematiche

E quelli in fase di realizzazione



Sociale

- Digitalizzazione Assemblee



HR

- Ferie e permessi
- Giustificativi



Comunicazione

- Clustering dei destinatari
- Sondaggi



Produzione

- Ordini di lavoro
- Field Service

Dove siamo arrivati



120 Applicazioni rilasciate, 150 in Dev/Test, +5 apps / mese,
2,7M API Calls/mese

18.500+ utilizzatori

+20% / anno previsto



300.000+ documenti gestiti, 624.000+ comunicazioni
inviate

12 Mobile Apps rilasciate, 9.000+ installazioni



extrared

Partnership consolidata per il supporto e l'evoluzione della
piattaforma

Verso il Business Digitale – IT & OT



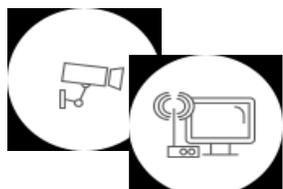
Flotte e Attrezzature

6.000+ Entities Gestite sul Territorio



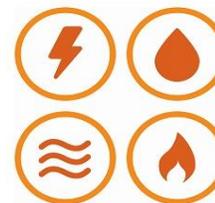
Internet of Things

Trasparenza del servizio e fidelizzazione del cliente



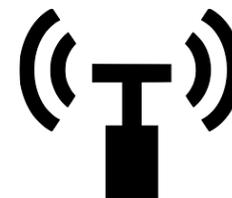
Sicurezza e sorveglianza

Modelli di protezione, scenari di AI



Impianti

Energy Management e Machine Learning



Sensori

Efficienza del servizio



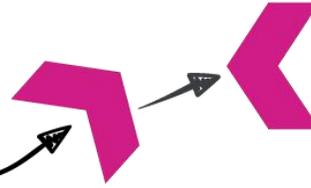
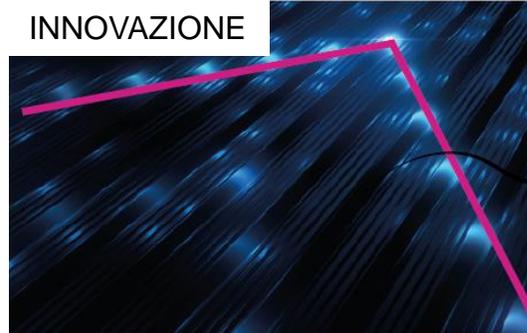
Smart Cities

Servizi alle comunità

PERSONE



INNOVAZIONE



SOSTENIBILITÀ



GRAZIE