



Coopservice Pionieri nell'adozione di Entropy™ per il settore servizi



*Progettazione e sperimentazione di soluzioni innovative: il nostro più importante fattore competitivo.
Santa Agosti - Responsabile Sistemi Normati, Coopservice*

Obiettivi

- Migliorare l'efficacia e l'efficienza del processo di gestione delle non-conformità
- Valorizzare, responsabilizzare e coinvolgere maggiormente il personale nel sistema di gestione integrato: qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro sul lavoro e responsabilità sociale
- Utilizzare il sistema di gestione a supporto dello sviluppo e delle scelte imprenditoriali.

Benefici

- Attraverso le funzioni di notifica ed escalation riusciamo a velocizzare e a far rispettare i tempi entro i quali ciascun responsabile deve risolvere le non-conformità, creando al tempo stesso un senso di responsabilizzazione nel personale interessato
- Le funzionalità di Entropy a supporto delle attività di audit (reportistica, audit da piattaforma mobile, generazione immediata

delle non-conformità) ci hanno permesso di ridurre il tempo di gestione degli audit interni, dalla preparazione all'esecuzione e redazione del rapporto e di uniformare la valutazione degli auditor, grazie a meccanismi di scoring che assegnano un punteggio in base alle risposte date dall'intervistato permettendo così una valutazione oggettiva

L'azienda:

La qualità delle prestazioni di servizio si misura nella capacità di armonizzarsi con l'attività del cliente.

Operativa da oltre trent'anni nel mercato dei servizi, grazie ad un'accentuata attitudine all'innovazione congiunta ad una spiccata propensione a soddisfare in modo propositivo i bisogni dei clienti, Coopservice si è affermata come una delle aziende più dinamiche nel panorama italiano dei servizi registrando un elevato tasso di sviluppo.

L'azienda conta circa 12.000 dipendenti e nel 2013 ha ottenuto un fatturato di oltre 400 milioni di Euro. Oggi è un'azienda leader nel mercato dei servizi integrati alle imprese e alla collettività. È attiva nelle aree di business dell'igiene e sanificazione in ambito Sanitario, Civile-Industriale, Agroalimentare, della Sicurezza, della Raccolta e Trasporto rifiuti, della Logistica e del Facility management. Coopservice - in sintonia con l'evoluzione della domanda - fornisce i propri servizi in un'ottica di global service, proponendosi come referente unico

per la gestione di tutte le attività no core che il cliente intende esternalizzare.

La qualità, l'innovazione e il miglioramento continuo sono valori fondanti della mission di Coopservice e si riflettono in tutte le scelte aziendali, compresa l'adozione di sistemi di gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sul lavoro e la Responsabilità Sociale in numerosi campi di applicazione come descritto nella tabella che segue:

CAMPO DI APPLICAZIONE	ISO 9001	SA 8000	ISO 14001	OHSAS 18001	CEE 203/2008	UNI 10891	UNI 11068
Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e sanificazione negli ospedali e strutture sanitarie, in ambito civile, industriale ed agroalimentare	X	X	X	X			
Progettazione ed erogazione di servizi di ausiliario e servizi socio sanitari (OSS)	X	X	X	X			
Progettazione ed erogazione di servizi ispettivi territoriali e di pronto intervento, piantonamento fisso ed antirapine, antitaccheggio, portierato fiduciario, trasporto e scorta valori, telesorveglianza, radiolocalizzazione satellitare, trattamento denaro	X	X	X	X		X	
Progettazione ed erogazione di servizi logistici, gestione magazzini, magazzini sanitari e farmaceutici, gestione archivi e archiviazione fisica e ottica di documentazione sanitaria; traslochi, montaggio e deposito arredi	X	X	X	X			
Trasporto e distribuzione di vitto e generi alimentari, emoderivati, materiale farmaceutico, materiale sterile, biancheria e materasseria	X	X	X	X			
Progettazione ed erogazione di servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani e speciali pericolosi e non pericolosi, inclusi rifiuti ospedalieri trattati, RAEE, intermediazione nella gestione dei rifiuti	X	X	X	X			
Progettazione ed erogazione di servizi di facility management rivolti a edifici, impianti, spazi e persone: gestione calore, manutenzione impianti tecnologici	X	X	X	X			
Telesorveglianza antincendio, telesorveglianza anticrimine							X
Installazione, manutenzione o riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra					X		
*estensioni 2014							

Perchè scegliere Entropy

Tutti i servizi erogati da Coopservice sono certificati, così come la gran parte delle Sedi operative. La complessità aziendale con i suoi oltre 5000 cantieri comporta la necessità di effettuare un elevato numero di audit interni (circa 150 audit previsti per il 2014) con conseguente elevato numero di non-conformità da gestire.

L'aumento della complessità aziendale e l'estensione delle certificazioni a tutti i servizi erogati ha reso impossibile la gestione dei processi di gestione audit, non conformità, azioni correttive attraverso file excel; per questo motivo abbiamo cercato sul mercato un prodotto che potesse facilitare la gestione.

Quando siamo venuti a conoscenza di Entropy, capimmo che avrebbe potuto essere lo strumento adatto alle nostre esigenze.

Implementazione

Qualche difficoltà iniziale l'abbiamo avuta, ed è stato necessario apportare degli aggiustamenti non previsti senza i quali il gestionale non avrebbe potuto funzionare. I tecnici BSI ci hanno supportato nel processo di sviluppo mettendo a disposizione le risorse necessarie che ci hanno permesso, in breve tempo, di essere operativi modificando minimamente le prassi operative abituali.

L'evoluzione di Entropy ha poi apportato novità che hanno ulteriormente migliorato l'utilizzo dello strumento e i benefici raggiunti: è il caso, per esempio, del supporto alle piattaforme "mobile", che da noi è molto utile per l'esecuzione e la gestione degli audit nei vari siti.

Risultati

I benefici valgono gli sforzi di implementazione: nel primo quadrimestre 2014 abbiamo:

- Risolto il 70% delle non-conformità rilevate rispetto al 10% del 2013 coinvolgendo maggiormente i responsabili nella gestione
- Ridotto del 70% il tempo dedicato alla gestione dell'attività di audit (redazione check-list, reportistica e gestione delle non-conformità)
- Aumentato la consapevolezza delle persone che, sentendosi maggiormente coinvolte, si impegnano a risolvere le non-conformità nei tempi assegnati.

Case Study BSI Entropy™ Software Coopservice

bsi.

T: +39 02 6679091
marketing.italy@bsigroup.com
bsigroup.it



The BSI Assurance Mark is an effective marketing tool for you to promote your certification

The trademarks in this material (for example the BSI logo or the word "KITEMARK") are registered and unregistered trademarks owned by The British Standards Institution in [insert country] and certain other countries throughout the world.