

Istituto di Vigilanza Coopservice spa, la qualità al servizio del cliente

intervista a Sabino Fort, Direttore Commerciale Istituto di Vigilanza Coopservice

Ci può parlare della nuova società per azioni nella quale la cooperativa ha conferito il ramo d'azienda dei servizi di sicurezza?

IVC - Istituto di Vigilanza Coopservice Spa fa parte del Gruppo Coopservice, Global Service Provider da oltre 1 mld di euro di fatturato e più di 20.000 dipendenti.

In oltre 40 anni di esperienza nel settore della vigilanza privata, IVC SpA ha maturato un'esperienza tale da mettere a punto una gamma completa di servizi di sicurezza e vigilanza che hanno risposto efficacemente alle molteplici e diversificate esigenze dei clienti in ambito di sicurezza con 15.000 clienti tra aziende private e aziende pubbliche.

In un mercato in continuo mutamento, IVC è stata in grado di intercettare le nuove esigenze del settore, offrendo soluzioni evolute per dare risposte integrate, multifunzionali e innovative, con una forte spinta tecnologica.

L'azienda fornisce un ampio ventaglio di servizi in ambito security, dalla vigilanza armata alla videosorveglianza, fino alla sicurezza per la Pubblica Amministrazione e la protezione residenziale. Oggi conta circa 30 tra sedi e filiali, di cui 10 centrali operative, 400 pattuglie e quasi 3700 dipendenti.

Commentando i risultati del 2023 il presidente della capo gruppo, Roberto Olivi, ha sottolineato l'attenzione che avete sempre dimostrato verso il "lavoro buono" che comporta inevitabilmente costi maggiori. Come è possibile garantire lavoro buono assieme a buoni risultati di bilancio in un mercato caratterizzato da appalti al massimo ribasso, concorrenza esasperata, mancanza di controlli?

I nostri clienti hanno sempre apprezzato, oltre che la gamma di servizi, i valori, la competenza e la qualità, l'affidabilità, la trasparenza e la lealtà con cui ci avviciniamo al mercato, elementi distintivi della storia di Coopservice.

La reputazione odierna di IVC è frutto di anni di lavoro basati sul rispetto di valori quali l'etica del lavoro, l'attenzione al



territorio, il rispetto delle regole e la dignità delle persone, di cui valorizziamo la professionalità e le aspirazioni, come testimoniato dalle numerose certificazioni ottenute in materia di salute e sicurezza, parità di genere, diversità e inclusione. Nel nostro settore il rispetto delle regole e delle leggi è fondamentale per fornire un servizio di qualità e senza pensieri. Questo approccio sarà sempre più premiante, anche per le aziende che ci scelgono, in quanto il naturale beneficio che ne consegue viene dalla garanzia per il cliente di una prestazione eccellente nel rispetto delle norme.

Dopo le vicende del 2023, come sta reagendo il mercato alle richieste di adeguamento delle tariffe?

È normale che le aziende siano restie a pagare di più per un servizio che hanno comprato ad un determinato prezzo, ma sapevano bene che prima o poi sarebbe accaduto, dunque stanno gradualmente "digerendo" gli adeguamenti, anche se ci sono casi più difficili da gestire. Non adeguarsi però comporta un cambio di fornitore, con una tariffa attuale che non sarà mai quella di qualche mese fa: la strada è dunque obbligata.

Discorso a parte e più complesso è il mondo della Pubblica Amministrazione. Con questi Enti ci troviamo a gestire



aggiudicazioni a prezzi che ora diventano squilibrati e meritano una gestione ad hoc.

Quanto potrà servire la riqualificazione dei servizi ausiliari non armati attraverso la certificazione degli operatori e delle aziende in base alle Norme UNI 11925-11926 a migliorare il rapporto con l'utenza e far apprezzare la qualità?

IVC è stata tra le primissime realtà del settore a conseguire la certificazione UNI 11926:2023 nata con l'obiettivo di normalizzare i servizi ausiliari alla sicurezza.

La nuova certificazione garantisce ai committenti l'individuazione di imprese virtuose, che dispongono di servizi e personale qualificato, semplificando il processo di selezione e riducendo, di conseguenza, il rischio di affidamento ad aziende non qualificate.

Fornirà uno standard uniforme per i Servizi Ausiliari alla sicurezza e la conformità a queste norme migliorerà la reputazione e la qualità del nostro mercato garantendo ai clienti un servizio fiduciario di alta qualità. Inoltre, garantirà un riconoscimento di ruolo e professionalità agli operatori che svolgono questo mestiere, garantendo maggiore sicurezza e dignità. Infine, renderà questa professione maggiormente attrattiva per chi vuole intraprenderla come percorso lavorativo.



Qual è la vostra visione del mercato della sicurezza nel medio/lungo termine?

Il nostro è un settore che, rispetto ad altri mercati, per certi versi ha cambiato pelle molto lentamente, quasi per nulla in alcuni aspetti: c'è molto da fare, ad esempio ripensare dall'alto il ruolo delle GPG.

Inoltre, per stare al passo delle esigenze delle aziende, è assolutamente necessaria un'accelerazione nell'adozione di nuove tecnologie e nella loro applicazione, che IVC sta già facendo da tempo e su cui investirà ancora di più nel prossimo futuro.

Uno dei temi già attualissimi riguarda l'intelligenza artificiale, che oltre ad efficientare il lavoro degli addetti alla televigilanza e dunque ad ottimizzare gli interventi, raccoglie un'infinità di dati che possono essere utilizzati per prevenire il rischio.

L'impiego dei dati ha molte altre funzionalità, dall'efficientamento energetico alla business intelligence e la centrale operativa (IVC ne ha dieci, di cui due certificate 50518 ed una tecnologica) sarà sempre più il vero cuore dell'offerta.

Ciò che in molti casi ancora manca è l'interpretazione di tali dati per renderli fruibili e comprensibili al cliente, che in questo modo potrà avere la piena governance della security.