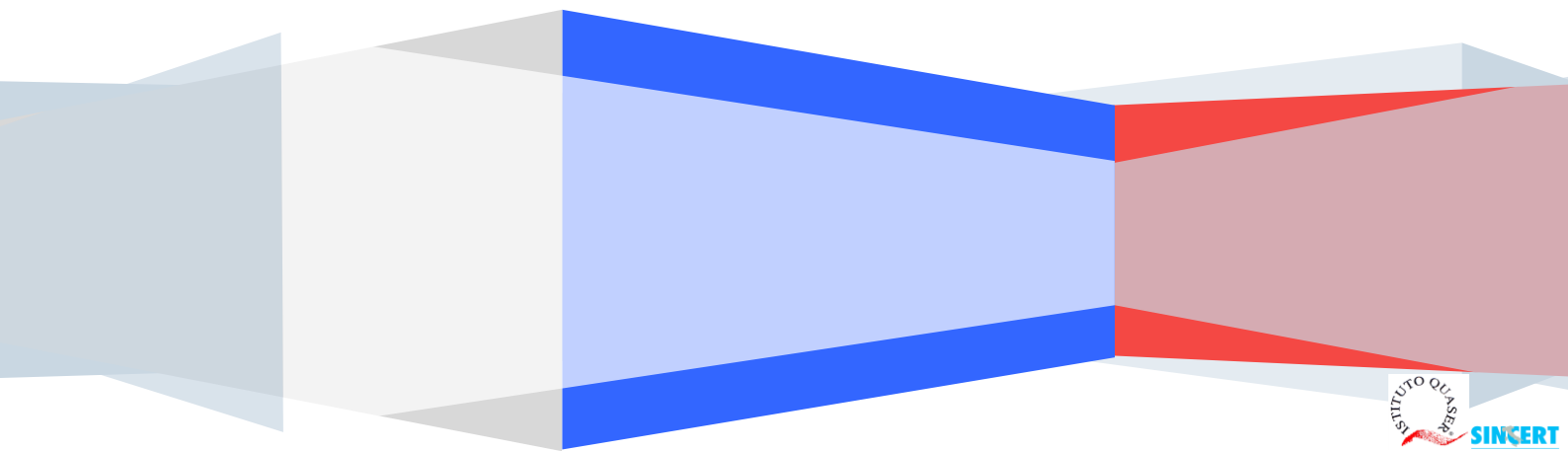




# in service



## ***I Vantaggi dell'esternalizzazione***

### **Esternalizzare nel settore privato**

Negli ultimi anni molte società hanno deciso di esternalizzare parte delle proprie attività aziendali. Spesso si tratta di processi aziendali considerati marginali, ma comunque di decisiva importanza all'interno dell'attività aziendale. Questo tipo di attività spesso richiedono un notevole dispendio di risorse economiche e di tempo, rappresentano un problema cronico anche nelle piccole/medie realtà. Situazioni che non permettono di ottimizzare i processi aziendali e ne aumentano i costi economici.

Attività come l'accoglienza, la reception, la gestione del centralino, molte attività d'ufficio sia amministrative che ordinarie, quali l'inserimento dati e la gestione delle attività d'ufficio basilari, vengono gestite internamente. L'esternalizzazione non viene presa in considerazione perché non se ne riconosce il vantaggio e si considera come "concedere la gestione ad estranei" attività che invece dovrebbero mantenersi all'interno.

Nulla di più sbagliato, i nostri operatori si integrano nel contesto aziendale, è possibile verificare l'efficienza del servizio in qualsiasi momento, mantenendo professionalità e riservatezza.

L'esternalizzazione permette all'imprenditore di ottenere il massimo risultato e ottimi rendimenti per diverse attività e processi aziendali, senza doversi sobbarcare i costi e il dispendio di tempo e denaro nella gestione delle risorse umane. L'efficienza e il risparmio dei costi sono le garanzie che Inservice garantisce a tutti i Clienti

### **Esternalizzare nel settore pubblico**

Anche la P.A. inizia ad avere la necessità di affidarsi a professionisti per l'erogazione di servizi verso il Cittadino. La Inservice si è fortemente specializzata nell'erogazione di servizi di informazione e assistenza per l'utente finale. Esperti professionisti sono in condizione identificare le diverse problematiche all'interno della P.A. e redigere un progetto nel quale si evidenzino le criticità e si propongano le soluzioni necessarie a risolvere tutte le necessità che il Cittadino sottopone quando si rivolge alla Pubblica Amministrazione.

La Inservice è fortemente specializzata nei servizi di Accoglienza e Promozione Turistica all'interno degli IAT. Piani di Sviluppo Turistico e il coordinamento di un'azione sinergica delle diverse realtà sul territorio hanno permesso ad Inservice di diventare leader nell'erogazione di questo tipo di servizi, contribuendo al rilancio turistico e promozionale di diversi Comuni nella realtà Emiliana.

Il personale impiegato da Inservice segue un completo percorso di formazione attraverso il quale prende confidenza con le principali tecniche di comunicazione e tutte le nozioni necessarie per gestire nella massima professionalità postazioni molto importanti per i Comuni e gli enti come URP e Sportelli Unici dove molto spesso i Cittadini si rivolgono per le esigenze più disparate, fornendo report statistici periodici sulla Customer Satisfaction. A tutto questo viene abbinato un lavoro di back office per la gestione di tutte le attività d'ufficio, efficienza che ha permesso ad Inservice di coordinare servizi molto sensibili come la gestione e la produzione dei permessi delle Zone a Traffico Limitato.



## IN SERVICE

**Mission:** Siamo un'azienda fatta di persone che credono nei valori della: responsabilità, appartenenza, determinazione, rispetto e passione. Formiamo persone altamente motivate, qualificate e orientate all'efficacia dei servizi resi, garantendo la massima affidabilità al cliente.

**Vision:** In-Service è l'unica realtà nei servizi integrati che percepisce e soddisfa tutte le esigenze dei clienti attraverso servizi su misura, con una particolare attenzione alle risorse umane.

In-Service nasce a Piacenza nel 1999 dall'esperienza maturata dai suoi Dirigenti all'interno del mondo della sicurezza dedicata ad imprese, società ed enti pubblici. Attualmente la Sede Legale è situata presso gli uffici siti in Via R. Livatino, Campegine (RE).

In-Service si è consolidata rapidamente nel proprio settore, diventando leader nell'erogazione dei "Servizi Fiduciarî Integrati". I servizi offerti da In-Service sono modulabili ed adattabili alle specifiche esigenze del cliente, intervenendo in tutti i processi di outsourcing garantendo economicità e soprattutto qualità del servizio. L'esternalizzazione di alcuni dei processi aziendali permette ai Clienti di In-Service di concentrare risorse e struttura nel principale core-business aziendale, lasciando gestire alla Società tutti quelle attività definite periferiche ma molto importanti per il buon funzionamento dei processi aziendali e per l'immagine della Azienda verso l'esterno.

I servizi offerti da In-Service possono essere divisi in quattro principali settori:

**Reception:** Tutti i servizi di accoglienza e ricevimento dei visitatori/clienti all'interno della Azienda, dalla gestione dei parcheggi al portierato. Tutti servizi garantiti da personale qualificato e formato per svolgere un ruolo d'interfaccia con visitatori e clienti oltre alla gestione del centralino. Tutto il nostro personale è dotato di divisa ed è formato a svolgere tutti i compiti di segreteria generale normalmente assegnati ad una reception. Servizi di portierato su 24 ore e reception su strutture recettive, residence e RTA con personale qualificato multilingue, preparato a gestire servizi di checkin e checkout.

**Guardiania disarmata:** Servizi di controllo e ronda disponibili 24H per la gestione e il controllo di tutti i processi aziendali richiesti dal cliente oltre che il controllo accessi e la prevenzione incendi. Tutti questi servizi sono ampiamente modulabili sia come orari che con l'impiego di attrezzature tecnologiche atte ad un maggior controllo e sicurezza per le strutture e per chi opera all'interno ed all'esterno delle stesse.

**Servizi di supporto (facility Management) :** Comprendono tutti quei servizi ausiliari non facenti parte del core-business aziendale. Si va dalla gestione interna della corrispondenza, fattorinaggio, raccolta ed elaborazione dati, ai servizi di formazione e relazione per cittadini pubblici e privati con l'impiego di terminali e softwarista oltre a tutte le attività di supporto e di segreteria generale. Il corretto controllo e funzionamento di questi servizi interni all'azienda permette un'ottimizzazione della gestione aziendale e dei costi e quindi una maggiore efficienza.



**Servizi ad enti, musei e biblioteche:** Inservice vanta competenze ed esperienza necessari all'erogazione di servizi al Settore Pubblico, quali Comuni, Musei o Biblioteche. Attraverso l'esperienza maturata negli anni, i servizi forniti si sono evoluti fino a garantire puntualità ed eccellenza, dalla selezione del personale fino all'introduzione di dispositivi e soluzioni atti a migliorare il servizio finale per il Cittadino. Le proposte presentate in fase di gara uniscono il valore delle risorse umane con lo sviluppo tecnologico necessario per la gestione di servizi quali biblioteche, URP, IAT e Rilascio permessi ZTL

I servizi offerti si contraddistinguono per elasticità e flessibilità e sono personalizzabili a seconda delle esigenze del Cliente. Fissi, dinamici, continui o saltuari, diurni, notturni o sulle 24 ore, ogni servizio è rigorosamente proposto dopo un'attenta analisi delle problematiche ed una valutazione delle aspettative effettuate con il Cliente. Ogni servizio è svolto da personale selezionato ed adeguatamente formato, pronto ad operare con la massima riservatezza e cortesia. Il principale obiettivo di In-Service è di fornire il servizio più efficace possibile cercando di far risparmiare tempo e risorse ai Clienti. I servizi offerti garantiscono ai Clienti un unico interlocutore per tutte le problematiche che riguardano ogni tipo di servizio. In-Service vanta un organico di oltre 250 unità operanti su tutto il territorio nazionale, coordinate e gestite da una struttura ampia ed efficiente che garantisce sempre un servizio puntuale ed efficace. Una forte presenza di In Service si può riscontrare in tutto il nord Italia, principalmente nelle province di Milano, Piacenza, Lodi, Reggio Emilia, Modena, Bologna, Lucca, Arezzo, Imperia, Genova, Torino, Mantova, Verona e Venezia

La presenza capillare permette di avere una buona conoscenza dei territori in cui la Società opera grazie ad un'organizzazione strutturata. Vantiamo partnership con le principali aziende nazionali in modo da poter offrire, ove fosse richiesto, anche servizi di Global Service integrando ai nostri servizi anche servizi di Pulizia, Vigilanza Armata e Gestione Calore.

Attraverso un ottimo standard qualitativo, i servizi erogati risultano sempre molto efficaci anche nelle situazioni di maggior tensione organizzativa quali malattie, ferie, permessi contemporanei di più operatori, sia nei casi di eventuali richieste straordinarie effettuate dai Clienti. La capacità di adattamento ad un servizio dinamico ed in continua evoluzione è un punto di forza di In-Service.

## **ORGANIZZAZIONE AZIENDALE**

L'organizzazione è resa efficiente dalla centralità assegnata alle risorse umane e supportata dalla dotazione di strutture tecnologiche informatiche dedicate alla gestione dei servizi. Le capacità e le competenze delle persone che operano in In-Service rappresentano la base per sostenere le strategie e gli obiettivi aziendali.

### **Direzione Generale**

Attraverso uno staff dirigenziale di grande esperienza nel settore, la Direzione si impegna a soddisfare le richieste dei Clienti attivando tutte le procedure atte a percepire le principali necessità e a sviluppare un piano d'intervento e coordinazione per la formazione e l'addestramento individuale degli operatori impiegati nei vari servizi.



- ⇒ Area commerciale: Seri professionisti intervengono per recepire le principali necessità del cliente ed offrire un servizio personalizzato per ogni esigenza. Lo Staff commerciale di In-Service è preparato per risolvere qualsiasi problematica possa insorgere durante la prestazione del servizio, fornito attraverso un canale di comunicazione diretto ed immediato con il cliente in modo tale da rendere operativo e immediato qualsiasi situazione necessiti di intervento.
- ⇒ Area Gestione Risorse Umane: La formazione del personale è un elemento cardine per la gestione ottimale dei servizi. Gli indirizzi formativi e gli standard professionali richiesti prevedono che gli operatori In-Service svolgano un'attività di formazione in base a programmi che vengono definiti nel corso dell'anno. Corsi di aggiornamento, formazione, affiancamento e sicurezza rientrano in un percorso professionale definito di ogni operatore. All'area Gestione Risorse Umane spetta la responsabilità della pianificazione e della sorveglianza sulla corretta esecuzione degli interventi formativi, destinati al personale impiegato all'interno della struttura di In-Service.
- ⇒ Area Amministrativa: Lo scopo principale è la gestione finanziaria cercando di riuscire a soddisfare particolari necessità per quanto riguarda tutti i rapporti economici in essere.
- ⇒ Gestione Controllo Qualità: Personale altamente qualificato ha il compito di controllare periodicamente ogni postazione, verificando che il lavoro degli operatori rispetti tutti gli standard di qualità aziendali richiesti, in ottemperanza a quanto previsto dalla Certificazione **UNI EN ISO 9001:2008**.

### Struttura Operativa

La nostra organizzazione prevede la suddivisione del territorio in Aree. Ogni area è gestita da un **Coordinatore d'Area**, che si avvale della collaborazione del **Coordinatore di Presidio**, presente presso ogni Cliente e l'**Operatore**.

- ⇒ Coordinatore d'Area: è il responsabile della gestione dei servizi dell'Area di competenza ed è presente in tutte le aree territoriali in cui si espletano servizi. È una figura professionale in grado di rispondere, organizzativamente e qualitativamente, ai vari bisogni che possono nascere nelle situazioni a gestione complessa. Il Coordinatore d'area è sempre presente o reperibile tramite mail o telefono cellulare con il compito di controllare ed organizzare il lavoro degli operatori, in tutte le fasi di erogazione delle mansioni ad essi assegnate. Egli dovrà inoltre effettuare sopralluoghi periodici, al fine di mantenere il personale informato delle condizioni ambientali, percorsi, impianti, processi, uscite di sicurezza e quant'altro possa essere utile per garantire la sicurezza dei servizi resi, in accordo con quanto indicato dal responsabile della 81/08 e successive modifiche oltre che a intervenire, decidere, rispondere direttamente al Responsabile del Cliente, degli eventuali problemi che dovessero sorgere per garantire il corretto andamento del servizio. Egli dovrà predisporre il piano dettagliato degli orari di servizio e di turnazione del personale e garantire il servizio in circostanze eccezionali.



- ⇒ Coordinatore di Presidio: è il primo referente del Cliente ed è individuato tra gli operatori di ogni singolo presidio, ha capacità organizzativa, buona dialettica, autonomia gestionale del suo operato, risponde direttamente al Coordinatore d'Area e svolge un ruolo operativo nel presidio. Le attività di sua competenza sono:
- organizzazione dei turni degli addetti al servizio e loro sostituzione in caso di malattia, ferie o permessi;
  - monitoraggio delle effettive modalità di svolgimento rispetto agli standard richiesti;
  - referente per il Cliente;
  - verifica della qualità del servizio reso.
- ⇒ Operatore: Dal punto di vista operativo, i servizi sono espletati direttamente dai soci-lavoratori, proposti non più solo come erogatori dei servizi fiduciari, ma come supporto attivo e propositivo alle richieste dei clienti. Gli operatori di nuovo inserimento seguiranno, prima di prendere servizio, un periodo di affiancamento-formazione al personale già esperto, anche a disposizione per la formazione dei neo-assunti sulla normativa relativa al D.Lgs. 81/08 e alla Legge sulla privacy (Legge n. 196/03).

## Servizi



Il nostro core business è rappresentato dai Servizi Fiduciari Integrati, erogati da personale in perfetta regola con le normative e che comprendono:

- Servizi Bibliotecari
- Servizi Museali
- Accoglienza visitatori
- Gestione dei servizi di informazione e relazione con i cittadini per enti pubblici e privati
- Reception con personale multilingua
- Controllo accessi
- Gestione parcheggi
- Servizi di Centralino
- Supporto logistica



- Portierato
- Guardiania
- Prevenzione incendi
- Help Desk
- Gestione posta
- Fattorinaggio
- Inserimento dati
- Segreteria
- Servizi Alberghieri

Gli addetti ai servizi sono formati per svolgere i propri compiti con elevati standard qualitativi e sono in possesso delle necessarie competenze tecnico-professionali, culturali e relazionali. Tutti gli operatori saranno quindi in grado di soddisfare le esigenze di ogni Cliente in materia di prevenzione, sicurezza ed immagine.

Il nostro personale effettua tutte quelle attività ausiliarie alla security che si riconducono alla figura professionale prevista dalle vigenti disposizioni in materia. In particolare sono concordate con il Cliente le mansioni fiduciarie oggetto della prestazione e dettagliate nel mansionario servizi.



## Personale

Il personale assunto è altamente selezionato, istruito e formato: spesso annovera tra gli altri, operatori con approfondite conoscenze informatiche e abilitati alle funzioni antincendio e di primo soccorso.

Gli operatori selezionati ed assunti secondo il CCNL armonizzato con il nostro Regolamento Interno, saranno equipaggiati con la divisa della Società e saranno muniti di badge identificativo con fotografia. Ogni addetto sarà informato sulla struttura nella quale andrà ad operare, sulle modalità d'interazione con il personale del Cliente e riceverà la corretta formazione relativa all'igiene, alla sicurezza sul lavoro ed alle discipline specifiche della mansione assegnata. Tutto ciò sarà contenuto nel mansionario presente su ogni postazione e riportante le procedure operative aziendali condivise con il Cliente.



Ogni operatore deve svolgere un percorso molto dettagliato di formazione che prevede l'apprendimento o il perfezionamento di particolari mansioni e caratteristiche professionali per rispondere agli standard qualitativi di In-Service.

Ad ogni operatore in servizio si espongono alcune nozioni sulla comunicazione (verbale, non verbale e para-verbale), sul ruolo dell'operatore esterno in servizio presso una società e alcuni principi teorici sulla gestione dei servizi oltre che all'analisi del mansionario previsto. La formazione è sviluppata con lo scopo di far apprendere agli operatori l'importanza di un servizio svolto con la massima competenza, professionalità e cortesia.

Si sviluppano in termini generali le problematiche relative alla tutela della privacy e alle figure che ruotano intorno a questo meccanismo (Garante, Responsabile del trattamento, Titolare del trattamento e Interessato).

In un secondo momento si analizzano i risvolti pratici delle norme a tutela della privacy e si vedono alcuni esempi pratici relativi al trattamento dei dati.

Sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/08): norme e regole per l'applicazione della legge e informazioni utili per i lavoratori. Si espongono le norme di base per la sicurezza sui posti di lavoro, andando ad individuare le fonti di rischio di ogni singola postazione: in questo modo gli operatori risulteranno formati sia in modo teorico che pratico, relativamente al loro ambiente di lavoro.

### **Abbigliamento, dotazioni e DPI degli operatori**

Tutto il personale addetto ai Servizi di portierato e giro posta è dotato del seguente abbigliamento:

- Uomo: completo giacca e pantaloni neri, cravatta regimental, camicia bianca e scarpe scure;
- Donna: tailleur pantalone nero, foulard, camicia bianca e scarpe scure.

A tutto il personale in servizio saranno forniti i DPI necessari a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti, inoltre saranno adottati i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e successive modifiche.

Nel rispetto della Legge n. 123/07 art. 6 "misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro", tutto il personale sarà inoltre dotato di un tesserino di riconoscimento, obbligatorio.

Tutto l'abbigliamento e le dotazioni consegnate agli operatori, è completamente a carico dell'Azienda, secondo le norme vigenti in materia.

### **Controlli di qualità ed efficienza del servizio**

In-Service ha ottenuto la certificazione qualità, sulla base della normativa **ISO-9001:2008** che consente all' Azienda di garantire servizi dotati di un elevato livello qualitativo, attraverso una standardizzazione delle procedure operative.





In particolare, all'interno del nostro organigramma è prevista la presenza di un Responsabile del Controllo Qualità ed efficienza dei servizi. Lo scopo di questa figura è finalizzata ad un controllo capillare e periodico in ogni presidio sul territorio attraverso la compilazione di apposita documentazione.

Un controllo costante permette di garantire con certezza l'applicazione di tutte le procedure previste nella certificazione e il rispetto di tutti gli standard richiesti. La verifica della qualità del servizio prestato viene periodicamente controllata attraverso un riscontro con il Cliente al quale si chiede di compilare una scheda che attesti il livello di soddisfazione del servizio raggiunto.

## Clienti - referenze

I nostri principali Clienti sono Aziende Leader che operano nei seguenti settori:

- Abbigliamento
- Agro alimentare
- Alberghiero
- Industriale
- Commercializzazione tabacchi
- Chimico
- P.A., Biblioteche, Musei
- Trasporti
- Telecomunicazioni
- Grande distribuzione
- Bancario
- Socio-sanitario
- Cooperative di consumo
- Società di Formazione
- Settore Editoriale
- Settore Edilizio



## Contatti

### **In- Service**

Sede Legale:  
Via R. Livatino 1/E  
42040 Campegine RE

Tel. +39 0522 906136 - Fax +39 0522 906174

[www.inservicesc.it](http://www.inservicesc.it) - [info@inservicesc.it](mailto:info@inservicesc.it)

