



Report Sostenibilità 2019

**COVEN**  
ConsorzioVending



# INDICE



Lettera agli stakeholder



Premessa metodologica



Panoramica sul mondo del Vending

8

Capitolo 1 \_ **IL CONSORZIO**   
1.1 **I Comitati Coven**

12

 Capitolo 2 \_ **I SOCI**

22

Capitolo 3 \_ **I PROGETTI COVEN** 

3.1 **Responsabilità Ambientale: Rivending**

3.2 **Responsabilità Sociale**

3.2.1 **Officine del Caffè**

3.2.2 **Avis**

3.2.3 **Fondazione Progetto Arca**

3.3 **Legalità**

3.4 **Altri progetti**

3.4.1 **APP Coven**

3.4.2 **Database Interattivo Prodotti Vending**

3.4.3 **Formazione**

3.4.4 **Viaggi Studio**

3.4.5 **Category Management**



**Conclusioni**



# Lettera agli stakeholder



Il Presidente

**Massimo Ferrarini**

*L'esordio della lettera dell'anno scorso era tutto rivolto alla soddisfazione di essere riusciti a redigere 3 Report di Sostenibilità in soli 6 anni di esercizio e soprattutto di aver affiancato molte delle nostre aziende socie, in un percorso di responsabilità ambientale e sociale volto a migliorare le proprie performance, ad aumentare la propria awareness nei confronti dei clienti e dei consumatori.*

*Oggi, al 7° anno di esercizio e al nostro 4° Report di Sostenibilità, non posso che confermare il mio orgoglio nel constatare che l'impegno e l'interesse in questo progetto, da parte del Consorzio e dei nostri soci, crescono anno dopo anno, contribuendo ad aumentare il nostro valore agli occhi degli stakeholder.*

*Il Report di Sostenibilità per noi è uno strumento di fondamentale importanza, perché ci permette di comunicare a tutti i nostri stakeholder alcune attività che spesso rimangono nell'ombra, ma che fanno la differenza nella percezione del consumatore finale.*

*Ed è proprio partendo da questo presupposto che, anche quest'anno, alcune aziende socie hanno deciso di redigere un proprio report di sostenibilità, per fornire un panorama dettagliato della loro attività, evidenziando gli aspetti legati alla responsabilità ambientale e sociale.*

*Ogni anno il nostro settore deve sapersi trasformare per stare al passo con i nuovi trend di consumo e con le sfide che il mercato presenta.*

*Quest'anno siamo stati impegnati nell'affrontare il tema del recupero e riciclo della plastica e, grazie all'adesione al progetto Rivending, posso affermare che esiste una soluzione intelligente e innovativa al problema, in grado di mantenere saldi i pilastri di un settore che, solo in Italia, conta più di 33.000 lavoratori e garantire la sicurezza e la qualità per più di 25,3 milioni di consumatori. Altro importante obiettivo raggiunto quest'anno è l'ampia diffusione dell'App Coven Matipay, progetto iniziato l'anno scorso e al quale è legato uno sviluppo in termini di responsabilità sociale, grazie alla possibilità di collegare all'App una piattaforma di welfare aziendale, attraverso cui il datore di lavoro potrà scegliere una serie di iniziative per il benessere del dipendente e della sua famiglia.*

*Questi sono solo alcuni dei progetti che il Consorzio Coven ha ideato e sviluppato.*

*Continueremo a usare il Report di Sostenibilità, come appuntamento di riflessione sulla nostra attività e come strumento di dialogo con tutti i nostri stakeholder, con l'obiettivo di generare crescita e valore per i nostri soci e affiancarli nella loro evoluzione economica, tecnologica, sociale e ambientale.*

## Premessa metodologica



Per qualsiasi informazione in merito ai contenuti è possibile contattare il Consorzio a questi recapiti:

**COVEN** Società Consortile a responsabilità limitata  
Via Napo Torriani, 31 - Milano

Il Bilancio Sociale **COVEN** ha l'obiettivo di offrire ai propri stakeholder una panoramica del Consorzio e raccontare le attività, i progetti e i principali risultati conseguiti.

In particolare, il documento si focalizza sulle attività di responsabilità ambientale e sociale delle aziende socie e sui progetti che il Consorzio promuove in merito a queste tematiche.

Si aggiunge un focus sull'innovazione e la tecnologia, temi su cui **COVEN** crede e investe molto, ritenendoli di fondamentale importanza nel business del vending, per fare la differenza in termini di servizio offerto e qualità del prodotto.

La raccolta dei dati e delle informazioni presenti nel Bilancio Sociale è stata realizzata tramite la somministrazione a tutti i soci di questionari tematici.

Il Bilancio Sociale **COVEN** è stato esaminato e validato dal Presidente e dal Consiglio Amministrativo.





Il consumatore ha iniziato a dare molta più importanza ai cibi che consuma, orientandosi su prodotti naturali, free from, biologici e a km 0.

Ovviamente questi nuovi trend interessano anche il mondo del Vending, che ha iniziato a introdurre nei distributori automatici prodotti con caratteristiche più salutari e adatti a chi soffre di intolleranze.

A questo cambiamento si è aggiunta un'evoluzione dovuta all'innovazione tecnologica e l'attenzione alla responsabilità ambientale, in modo particolare, al tema del recupero della plastica.

## Negli ultimi anni sono emerse una serie di nuove tendenze legate al cibo e alle modalità di consumo.

Il settore del Vending si sta quindi interrogando in merito a questi tre cambiamenti e sta lavorando per trovare soluzioni in grado di soddisfare al meglio il cliente e il consumatore finale, mantenendo sempre la qualità del servizio e del prodotto ad altissimi livelli e garantendo anche la sostenibilità economica di tutta la filiera, che rappresenta un vanto nell'economia nazionale.

Secondo le recenti ricerche (IPSOS 2019) i consumatori ritengono che il Vending si stia muovendo nella giusta direzione, anche se emergono ancora delle differenze di percezione rispetto alla realtà dei fatti.

Per esempio il consumatore spesso non percepisce la qualità e la freschezza dei prodotti erogati e la manutenzione in termini di igiene, perché sono elementi che non si vedono e non vengono comunicati, creando un ostacolo anche per il cliente.

Anche le attività in ambito di sostenibilità non sono recepite dal consumatore, nonostante siano ritenute un driver per l'evoluzione del settore.

L'innovazione tecnologica (touch screen) e i sistemi di pagamento (mobile/carte) offrono un'esperienza diretta e quindi sono meglio percepiti e apprezzati dal consumatore e di conseguenza sono giudicati positivamente anche dal cliente, perché offrono un servizio in più.

In ultima analisi è emerso che, per trasformare la percezione del consumatore, il settore dovrebbe incrementare la propria comunicazione e raccontare tutti gli aspetti dell'attività che rimangono latenti.

Questa panoramica, seppur in sintesi, ci mostra come il Consorzio COVEN, fin dalla sua nascita, si sia mosso nella giusta direzione, individuando quali fossero gli elementi su cui investire e lavorare per offrire ai propri soci soluzioni innovative e in linea con le richieste del mercato.

Il sistema SMT Collector e l'App Coven Matipay sono due tecnologie avanzate che migliorano l'esperienza del consumatore con il distributore automatico e di conseguenza aiutano a far crescere la percezione positiva dello stesso, oltre a poter essere un valido strumento di comunicazione con l'utente finale.

Allo stesso modo, in termini di responsabilità ambientale, l'adesione del Consorzio Coven a Rivending, progetto ideato da Confida per il recupero e il riciclo della plastica nel Vending, permette ai nostri soci di offrire una proposta di economia circolare, realmente sostenibile.

La parte più significativa della nostra attività, rimane spesso dietro le quinte, non è visibile a chi acquista i prodotti dai nostri distributori, è necessario iniziare a costruire strumenti di comunicazione validi e occasioni di confronto, per spiegare tutti i passaggi che precedono l'erogazione di un caffè, solo così mostreremo al consumatore e al cliente la qualità, la performance e l'efficienza del nostro servizio, nella sua complessità.

La redazione del Report di Sostenibilità di Consorzio lavora anche in questa direzione: comunicare ai nostri stakeholder quali sono le novità di settore che coinvolgono i nostri soci.

# CAPITOLO 1



## IL CONSORZIO COVEN

13 aziende  
220 milioni di fatturato complessivo  
60.000 locazioni pubbliche e private  
1.650 dipendenti  
1,2 milioni consumatori raggiunti



Il consorzio **COVEN**, nato nel 2012 con l'obiettivo di valorizzare le attività dei propri soci che operano nel mondo del vending, sin dagli inizi impiega le sue risorse nel mettere in risalto le iniziative di responsabilità sociale e ambientale che i singoli soci portano avanti sul proprio territorio di competenza, ma è anche fortemente impegnato a svilupparne di nuove con lo scopo finale di far progredire un settore che interessa milioni di consumatori e impiega migliaia di persone.

Il Consorzio è oggi composto da 13 aziende, di eccellenza del panorama del vending italiano, che operano su tutto il territorio nazionale e hanno una dimensione media compresa tra i 3 e i 60 milioni di fatturato.

Fin dalla sua nascita il Consorzio ha avuto come obiettivo quello di potenziare i propri soci attraverso iniziative mirate e costruite intorno alle reali esigenze del consumatore finale, incentivando l'uso di tecnologia e attuando strategie innovative che includessero i temi di sostenibilità e responsabilità ambientale, con un chiaro orizzonte etico.

La panoramica sul mondo del Vending ha dimostrato come innovazione e sostenibilità siano i due temi su cui si gioca il futuro del settore, il Consorzio **COVEN**, fin dai suoi esordi, agisce per diffondere il progresso culturale e tecnologico e rafforzare così la competitività dei singoli soci.

Il consumatore finale fa la differenza, anche nel rapporto in cui l'intermediario è il cliente. Riuscire ad anticipare le sue esigenze, i suoi desideri, significa non solo soddisfare un bisogno reale, ma aumentare la percezione positiva e la brand awareness dell'azienda.

Il Consorzio opera proprio in questi termini, diffondendo nuove strategie e strumenti che permettano ai soci di fare investimenti mirati e migliorare il proprio business, mantenendo al centro del proprio obiettivo il consumatore finale.

**COVEN** inoltre è da sempre attento ai temi legati alla responsabilità ambientale e sociale, ritenendoli di fondamentale importanza nello sviluppo dell'attività del settore e strategici nel dialogo con i propri stakeholder. Le ultime scelte fatte dal Consorzio si muovono proprio in questa direzione, dove tecnologia e sostenibilità si uniscono per dare vita a progetti innovativi, in grado di fare la differenza sul mercato, proprio come Rivending.

Non di minore importanza gli investimenti che il Consorzio fa in comunicazione, con la redazione del Bilancio Sociale e con la partecipazione a **Il salone della CSR e dell'innovazione sociale**, due strumenti volti ad evidenziare le attività di responsabilità sociale e ambientale del Consorzio stesso, ma soprattutto dei soci **COVEN**.



Le attività del Consorzio vengono svolte da diversi comitati, ma le strategie vengono innanzitutto discusse all'interno di un organo che ha un ruolo centrale in **COVEN**: il Comitato Consultivo.

Questo Comitato si riunisce frequentemente ed è itinerante: sono infatti molte le varie sedi dei consorziati presenti in tutta Italia ad aver ospitato almeno una di queste riunioni.

Il Comitato Consultivo è costituito da tutti i soci che intendono parteciparvi attivamente. Tale organo è utile per dare un parere d'indirizzo al Consiglio di Amministrazione di **COVEN**, costituito da 5 membri soci del Consorzio.



**JOSÈ MARIA  
CATTARINUZZI**  
Consigliere



**MASSIMO FERRARINI**  
Presidente CDA



**BRUNO  
MAZZOLENI**  
Consigliere



**NUNZIO  
GALANO**  
Consigliere



**FEDERICO  
SALVAGNIN**  
Consigliere

## COMITATO TECNICO

- Progetto forum comitato tecnico



## COMITATO RESPONSABILITÀ AMBIENTALE, SOCIALE E SOSTENIBILITÀ D'IMPRESA

- Progetto Carcere di Bollate
- Progetto Fondazione Arca
- Progetto Avis
- Rivending



## COMITATO COMUNICAZIONE, SVILUPPO, FORMAZIONE E CONVENZIONI

- Corsi di formazione
- Viaggi studio
- Convenzione per i soci



## COMITATO FORNITORI

- Osservatorio fornitori
- Category management

## COMITATO STRATEGICO TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

- Industria 4.0
- App Coven



## I COMITATI COVEN

I comitati sono sei, costituiti da professionisti provenienti dalle aziende socie, che si occupano di tenere monitorato il proprio ambito di competenza e studiare strategie per proporre ai soci progetti e iniziative sulle tematiche inerenti.



## COMITATO ETICO

- Monitoraggio attività consorziati

## COMITATO STRATEGICO TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

### App COVEN

Il comitato strategico è stato fondato nel 2018 per coordinare i lavori sulla APP COVEN, il principale progetto del Consorzio. È composto da un ristretto numero di soci e professionisti e ha il compito di indirizzare gli sviluppi innovativi futuri di questa tecnologia e di dialogare con grande frequenza con i partner COVEN, in particolare con Matipay, il fornitore dell'hardware e di parte della piattaforma software. Il Comitato si riunisce sempre prima di ogni Comitato Consultivo, insieme ad un rappresentante del Comitato Tecnico e condivide con i partner del progetto APP COVEN la "lista delle priorità" (decisa in precedenza da tutti i Soci). In particolare, il Comitato Strategico si interfaccia con Matipay per tutte le problematiche riguardanti lo sviluppo della APP e con Deloitte per la predisposizione della relazioni tecniche e il supporto alla verifica della interconnessione, indispensabile per poter usufruire del beneficio fiscale previsto con il Piano Industria 4.0 (iperammortamento).

Il Comitato Strategico inoltre deve fornire delle direttive chiare e precise al Comitato Tecnico.

## COMITATO TECNICO

Il Comitato Tecnico segue le indicazioni del Comitato Strategico, dialoga e offre supporto ai tecnici delle aziende Socie, raccoglie e coordina le problematiche relazionando periodicamente il Comitato Strategico. Partecipa (tramite un suo rappresentante) agli incontri tra il Comitato Strategico e SITAEL. Ai tecnici di ogni singola azienda Socia viene assegnato un responsabile del Comitato Tecnico (il quale si confronterà con gli altri tecnici delle aziende socie) secondo una ripartizione in quattro aree macroregionali:

- Responsabile area nord-ovest
- Responsabile area nord-est
- Responsabile area centro
- Responsabile area sud

## Progetto forum comitato tecnico

Il Comitato tecnico può inoltre usufruire di un particolare strumento multimediale: un web forum appositamente programmato per favorire lo scambio di informazioni e che offre soluzioni a problemi comuni (configurazioni, installazioni, integrazioni con Vega).

## COMITATO RESPONSABILITÀ AMBIENTALE, SOCIALE E SOSTENIBILITÀ D'IMPRESA

Il Comitato responsabilità ambientale, sociale e sostenibilità d'impresa è il gruppo di lavoro che coordina le attività necessarie al percorso di responsabilità ambientale e sociale che il Consorzio ha intrapreso negli ultimi 6 anni.

Ha un ruolo fondamentale per la redazione del Bilancio Sociale, in quanto tutte le attività che svolge vengono inserite nel documento annuale.

Nel corso dell'anno, il Comitato ha proseguito i lavori relativi a tre progetti:

- Progetto Carcere di Bollate
- Progetto Fondazione Arca
- Progetto Avis

Ha inoltre inaugurato un altro importante programma di sostenibilità ambientale:

- Rivending

## COMITATO COMUNICAZIONE, SVILUPPO, FORMAZIONE E CONVENZIONI

Il Comitato comunicazione, sviluppo, formazione e convenzioni, è attivo fin dalla costituzione del Consorzio COVEN nel 2012.

Nel corso degli anni è stato impegnato in decine di progetti relativi a:

- Sito web
- Mailing
- Direct marketing
- Comunicazione istituzionale
- Fiere, convegni e manifestazioni
- Rapporti con la stampa

- Identità di marca
- Affiliati e promozione vs. nuovi soci
- Convenzioni
- Fidelizzazione dipendenti e collaboratori delle aziende consorziate (es. Assicurazioni, market, telefoni, viaggi etc..)
- Raccolta sponsorizzazioni (es. brandizzazione DA, Bicchieri etc...)

Quest'anno il Comitato si è impegnato in particolare su tre fronti:

### Corsi di formazione

### Viaggi studio

### Convenzioni per i soci

## COMITATO FORNITORI

Il Consorzio Coven non è un gruppo di acquisto. Secondo la sua visione il fornitore non si deve limitare a consegnare merci, ma deve diventare partner di un progetto costruito insieme.

In quest'ottica Coven propone ai fornitori partner strategie e progetti innovativi:

- testare nuove referenze
- ricevere dati di sell out globali e/o diversi per tipologia di consumatore
  - industria
  - mondo accademico
  - commercio
  - servizi
  - terziario

In quelle divisioni si può dare risalto alle diverse capacità di spesa e alle diverse abitudini di consumo.

- mantenere e/o incrementare il volume di fatturato, allargando le forniture anche ai soci oggi non clienti
- fare operazioni di marketing e co-marketing
- incrementare i prodotti che declinano le forti tendenze in atto
  - etico
  - salutistico
  - benessere
  - ambiente
- testare prodotti di qualità TOP LEVEL
- gestire progetti con esclusiva di categoria

- fase di test nella vending machine
- supporto di marketing
- misurazione dei risultati
- lancio del prodotto in canali diversi

### Osservatorio fornitori

### Category management

## COMITATO ETICO

Il Consorzio Vending è stato fondato con l'obiettivo primario di diventare all'interno del settore della distribuzione automatica un punto di riferimento per il suo livello di professionalità, innovazione e servizio.

Ma diventare leader nel proprio mercato significa anche e soprattutto avere un **chiaro orizzonte etico**. Oltre a osservare tutte le normative relative ai vari business, il Consorzio è fortemente convinto che le modalità con cui vengono gestiti e conclusi gli affari siano altrettanto importanti degli obiettivi raggiunti e che **rispettare degli standard legali ed etici** dovrà essere un'imprescindibile caratteristica di ogni consorziato.

Pertanto, ogni Socio si impegna a mantenere una condotta corretta ed imparziale. I rapporti di affari e le relazioni commerciali saranno improntati ad integrità e lealtà, sulla base di trattative eque e trasparenti e dovranno essere intrattenuti senza alcun conflitto tra interessi consorziali, aziendali e personali, con il dovuto rispetto per i valori fondamentali del Consorzio.

Il Consorzio Vending promuove quindi l'adozione, da parte di tutte le Società che lo compongono, di un Codice Etico che rappresenterà una vera e propria **"carta dei valori"** ai quali il Consorzio si ispira. L'attuazione dei principi contenuti nel Codice Etico è affidata al **Comitato Etico** che ha il compito di diffondere la conoscenza e la comprensione del Codice nel Consorzio, monitorare l'effettiva attivazione dei principi contenuti nel documento, ricevere segnalazioni in merito alle violazioni, intraprendere indagini e comminare sanzioni.

### Monitoraggio attività consorziate

## CAPITOLO 2



### I SOCI

13 sono le aziende che aderiscono al Consorzio COVEN, sono tutte imprese che svolgono la propria attività sul territorio nazionale e sono gestioni di medie dimensioni.

Di seguito riportiamo una panoramica di **tutte le aziende**, con il focus su una delle loro principali attività di responsabilità ambientale e sociale.

Molte aziende socie hanno redatto in questi anni un proprio report di sostenibilità, in cui si possono trovare i dettagli di tutti **i progetti di CSR**.

#### Legenda certificazioni



Ambiente



Qualità



Salute e sicurezza sul lavoro  
Sicurezza alimentare



Responsabilità sociale



Igiene e sicurezza alimentare

## ADA VENDING

   ISO 9001:2015 • ISO 14001:2015  
OHSAS 18001:2007 • TQS Vending

A.D.A. Ambrosiana Distributori Automatici nasce intorno agli anni '70, dapprima insediata nella sede milanese di Via Maestri Campionesi 20, viene trasferita nel 1987 a Busto Arsizio da un gruppo di imprenditori che ne rileva la proprietà.

Nel 1998 ottiene da CISQCERT e IQNet la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001, italiana ed internazionale, attestato di cui in quegli anni si fregiano pochissime aziende del settore. Negli anni successivi la Certificazione di Qualità è sempre stata mantenuta e rinnovata migliorando i servizi offerti dall'azienda. L'ultimo trasferimento è quello del 1999 quando la sede viene spostata nell'attuale immobile in Via I Maggio 59 in Olgiate Olona.

### Responsabilità ambientale

A.D.A. Vending da anni si dedica alla tutela e alla salvaguardia dell'ambiente, impegno premiato dal conseguimento della certificazione ambientale 14001:2015.

Il progetto primario è quello di andare a sostituire tutte le palette in plastica con quelle in legno e successivamente sostituire anche i bicchieri in plastica riciclabili, con quelli in carta biodegradabili.

Nel mondo del Vending, uno dei rischi collegati all'attività di gestione, è l'emissione di Co2 prodotta dagli automezzi utilizzati dagli addetti rifornimento dei distributori e per gli interventi tecnici.

A.D.A. Vending sta inserendo nel parco automezzi nuove macchine Euro6 e utilizza un additivo per il diesel, che fa diminuire le emissioni.

In un'ottica di sensibilizzazione dei propri clienti, installa nelle aree ristoro i compattatori Trittech, per diminuire i volumi dei rifiuti di plastica.

### Responsabilità sociale

L'obiettivo principale di Ada Vending Srl è garantire un servizio di alto livello attraverso distributori moderni, sistemi di pagamento avanzati, prodotti di primaria qualità, personale addestrato e motivato, rapidità di intervento e informatizzazione di tutti i processi aziendali.

L'organizzazione ritiene infatti che la qualità, la genuinità e il gusto dei prodotti offerti combinati con il soddisfacimento del Cliente siano gli obiettivi da perseguire per un'azienda eclettica e dinamica. Dal 2019 Ada Vending ha deciso di integrare il proprio sistema di qualità, con quello di Ambiente e Sicurezza, allo scopo di migliorare sempre di più il livello dei servizi offerti.

[www.adavending.it](http://www.adavending.it)

## BSN GROUP

   ISO 9001:2015 • ISO 14001:2015  
OHSAS 18001:2007 • TQS Vending

Da più di trent'anni Bassano Distributori è partner di riferimento per grandi realtà aziendali, istituzioni pubbliche, piccole e medie imprese, gestendo la fornitura di aree ristoro con il massimo della qualità. Fondata nel 1983 da Francesco Pavin, può vantare una presenza consolidata sul territorio Veneto da oltre trent'anni. Oggi, grazie all'acquisizione di una torrefazione, un'attività di mense e catering aziendali l'azienda è diventata BSN Group, coprendo un'area geografica che si estende dal Veneto alla Lombardia.

La famiglia Pavin ha lavorato negli anni per far crescere costantemente il valore dell'impresa, garantendo innovazione tecnologica, genuinità dei prodotti, attenzione costante alle esigenze dei clienti. L'obiettivo è quello di garantire un servizio tempestivo ed eccellente attraverso aree ristoro professionali per offrire un vero momento di relax, con il massimo della qualità dei prodotti.

### Responsabilità ambientale

BSN Group opera in un'ottica di rispetto per l'ambiente, grazie anche a delle linee guida condivise con tutti gli operatori e che riguardano i seguenti temi:

- riduzione di energia
- riduzione del consumo di gas
- riduzione del consumo di carburante gasolio
- riduzione del consumo di acqua

### Responsabilità sociale

BSN Group sostiene annualmente con donazioni liberali enti ed associazioni del territorio in cui opera.

Nello specifico sostituisce parte dei regali di Natale ai clienti con una donazione alla Fondazione Città della Speranza che si occupa di ricerca nel campo delle patologie pediatriche. Sostiene inoltre l'iniziativa "Città dello Sport" organizzata dal comune di Bassano del Grappa, le attività sociali dedicate alle famiglie della Fondazione Pirani Cremona e varie iniziative dell'Associazione Nazionale Progeria Sammy Basso.

Sempre in un'ottica di responsabilità sociale dona alle Onlus presenti sul territorio i prodotti in prossimità di scadenza.

[www.bsngroup.it](http://www.bsngroup.it)



## CAFFEMANIA

 ISO 9001:2015

Caffèmania vanta una lunga storia nel vending: nascendo come piccola società familiare negli anni è cresciuta fino a divenire una delle più importanti realtà piemontesi. Tale sviluppo è dovuto in particolare alla decisione di focalizzarsi nella fornitura di un servizio personalizzato di alto livello: la nostra filosofia, infatti, prevede che qualsiasi tipologia di fornitura, dal caffè ai prodotti freschi, venga pensata e preparata analizzando le specifiche esigenze e necessità di ogni cliente.

### Responsabilità ambientale

In un'ottica di responsabilità ambientale Caffèmania sta lavorando per sensibilizzare i propri clienti ad adottare sistemi in grado di generare un circolo virtuoso di recupero e riciclo della plastica. Per questo motivo promuove l'utilizzo dei boccioni di acqua realizzati con plastica PET, facilmente riutilizzabile e l'uso di bicchieri compostabili.

### Responsabilità sociale

Caffèmania sostiene il Progetto 100x1000 dell'Associazione Piazza dei Mestieri con l'adozione di due adolescenti. Piazza dei mestieri è un'associazione che opera a Torino e a Catania, che offre assistenza a oltre 10.000 giovani adolescenti, per aiutarli a concludere gli studi, imparare un mestiere e trovare un lavoro. L'obiettivo dell'Associazione è di raccogliere 100.000 euro nei prossimi 3 anni, suddivisi in 100 piccoli mattoncini da 1.000. Ogni mattoncino si trasformerà in una borsa di studio per i ragazzi permettendo ai più poveri di ricevere anche un pasto caldo. Caffèmania ha adottato due ragazzi per permettergli di portare a termine il loro percorso di formazione

[www.caffemania.it](http://www.caffemania.it)



## COCCIONE

  ISO 9001:2015 • ISO 14001:2015  
  ISO 22000 • TQS VENDING  
  UNI10854 HACCP

Coccione D.A. da oltre quarant'anni in tutta la regione Abruzzo, installa presso enti pubblici, privati, aziende, uffici, pubblici esercizi, scuole, caserme, ospedali, ecc. proprie apparecchiature per l'erogazione dei servizi di fornitura di bevande calde e fredde, di prodotti da forno e da pasticceria, snack dolci e salati, panini, yogurt, gelati ecc. L'intento è quello di realizzare con la massima scrupolosità una ristorazione che garantisca un elevato standard qualitativo tale da assicurare a tutti i clienti un servizio improntato a criteri di economicità, qualità ed efficienza.

La gestione abruzzese nasce nel 1972 con il nome di Coccione Giulio, un'azienda che l'omonimo titolare fonda insieme alla moglie Silvana, avviando a Pescara un'attività di gestione di Distributori Automatici di Bevande Calde. Oggi la Coccione D.A. srl è guidata dalla seconda generazione, rappresentata dai figli Andrea ed Alessia.

### Responsabilità ambientale

Coccione D.A. prosegue gli interventi di rinnovo della propria sede in un'ottica di responsabilità ambientale, dopo essersi dotata della certificazione ambientale ISO 14001 nel 2015. Sono state installate presso la sede di Chieti nuove celle frigo per circa 400 metri cubi di volume con compressori di ultima generazione a ridotto consumo energetico; sono stati acquistati nuovi furgoni isotermici, ciascuno dotato di celle frigo Cold Box: quando collegati a rete elettrica presso la sede sono dotati di timer di accensione e spegnimento temporizzato per la ricarica delle batterie supplementari.

A questi cambiamenti si aggiunge l'utilizzo di lampade LED per le luci del piazzale e del capannone della sede, dotate di timer per l'accensione e lo spegnimento. Tutti questi accorgimenti hanno aumentato la sensibilizzazione dei dipendenti nei confronti delle tematiche legate alla salvaguardia dell'ambiente. Anche Coccione D.A., preferisce scegliere fornitori che offrono prodotti rispettosi dell'ambiente ed utilizza prodotti chimici per le procedure di pulizia dei propri distributori automatici a basso impatto ambientale.

Coccione DA effettua la raccolta differenziata e lo smaltimento dei seguenti rifiuti:

- carta e cartone
- ferro e acciaio
- plastica
- alluminio
- toner

### Responsabilità sociale

Coccione D.A. continua a sostenere il Banco Alimentare Onlus dell'Abruzzo, attraverso una serie di iniziative tra cui l'acquisto di prodotti di aziende collegate, che devolvono parte dei loro introiti all'Associazione, attraverso l'acquisto di prodotti solidali per le campagne natalizie e devolvendo parte dei prodotti utilizzati nelle proprie apparecchiature, che vengono distribuiti alle persone bisognose d'aiuto in Abruzzo. L'azienda inoltre sostiene economicamente manifestazioni dei CRAL aziendali e di AVIS locali.

[www.coccione.it](http://www.coccione.it)

## ESPRESSOTIME

### ESPRESSO TIME

#### UNI EN ISO 9001:2015

Nata nel 1998, oggi Espresso Time è una delle realtà più dinamiche nella distribuzione automatica di bevande e generi alimentari per imprese, uffici, enti pubblici e istituzionali.

Per Espresso Time la pausa non è un semplice “stacco” dal lavoro, ma un fattore strategico per l'aumento del benessere, della creatività e della produttività di ciascun dipendente, dunque dell'intera azienda. Per questo, oltre a fornire i migliori servizi, si propone come un vero e proprio break personal advisor in grado di progettare e realizzare una pausa che consenta di migliorare l'efficienza dell'attività lavorativa dei propri clienti.

Promuovendo iniziative di formazione del personale, progettando una copertura del territorio capillare e aggiornando negli anni le più importanti Certificazioni, soddisfiamo i tre requisiti fondamentali del settore: preparazione, puntualità e tutela.

#### Responsabilità ambientale

L'attenzione ambientale è cruciale per la crescita. In linea con questo obiettivo, Espresso Time ha sviluppato con alcuni suoi clienti un progetto innovativo: la distribuzione gratuita di acqua naturale a tutto il personale tramite erogatori posti nelle aree ristoro. Risultato? Dipendenti felici e 350.000 bottiglie in PET risparmiate.

Espresso Time ha anche attuato in alcune località la sostituzione dei tradizionali bicchieri e palette di plastica monouso con bicchieri in carta e palette in bioplastica compostabile. Questo progetto ha portato alla sostituzione di oltre 1 milione di bicchieri/palette.

Inoltre, ha intrapreso un percorso virtuoso per la produzione di energia rinnovabile tramite impianti a biogas alimentati da fondi di caffè. Un progetto che nobilita il fine vita di uno dei suoi principali prodotti.

Espresso Time ha anche in progetto di ottenere l'autonomia energetica attraverso un potenziamento dell'impianto fotovoltaico della sua sede. Nel corso dell'ultimo anno la produzione di energia è passata da 20 a 60 KWh ora, rendendo l'obiettivo ormai a portata di mano.

#### Responsabilità sociale

In termini di responsabilità sociale, Espresso Time ha aderito al progetto Officine del Caffè, un'iniziativa di grande valore a favore della riabilitazione del detenuto attraverso il lavoro. Dallo scorso luglio sono stati revisionati 52 distributori automatici, con risultati positivi, non solo in termini di utilità del lavoro, ma soprattutto sull'aspetto umano e di reintegrazione sociale dei detenuti, impiegati in officina.

[www.espressotime.it](http://www.espressotime.it)



### GRUPPO ILLIRIA

  ISO 9001:2015 • ISO 14001:2015  
ISO 18001:2017 • ISO 22000:2005  
  ISO 22005:2008 • TQS VENDING  
CARTA DEI SERVIZI • F-GAS  
BIO MAGAZZINAGGIO  
E COMMERCIALIZZAZIONE  
CONVENZIONE PER LA DISTRIBUZIONE  
DEL PRODOTTO AIC

Gruppo Illiria nasce nel 2001 dalla fusione di diverse realtà operanti dagli anni '70 nel settore della distribuzione automatica e, grazie a una rapida crescita organica e per acquisizione, in poco tempo diventa uno dei principali gruppi italiani nel vending, con una copertura in tutto il Nord e Centro Italia.

La filosofia che guida l'azienda è innovare in modo funzionale per costruire un futuro sostenibile capace di creare e rilasciare valore sull'ambiente, sulle persone e sulla comunità, assicurando una customer experience eccellente e misurabile in tutti i punti di contatto quotidiani tra i consumatori e l'azienda. Qualità e responsabilità per Illiria significano massima attenzione al cambiamento tecnologico, culturale e di prodotto.

#### Responsabilità ambientale

Gruppo Illiria si impegna a promuovere azioni che possano garantire uno sviluppo sostenibile e la protezione dell'ambiente, adottando politiche ambientali specifiche soprattutto in materia di smaltimento dei rifiuti. In particolare, collabora dal 2016 con Organica S.r.l. per la produzione di energia rinnovabile tramite impianti a biogas alimentati da fondi di caffè. I fondi, raccolti e conferiti negli impianti, producono energia elettrica, calore che viene utilizzato per di più per il riscaldamento e di-

gestato che viene utilizzato come fertilizzante naturale nelle coltivazioni.

Illiria, inoltre, sostiene Bioforest, Associazione Onlus che si occupa della rigenerazione degli ambienti naturali ed ha l'obiettivo di instaurare un dialogo costante tra industria ed ecologia, attraverso un impegno costante di azioni volte a tutelare la seconda, sia in termini di risorse che di mezzi finanziari. I progetti sviluppati in questi anni entrano in piena sintonia con la visione e i valori in termini di sostenibilità ambientale espressi dall'azienda.

Continua l'impegno di Gruppo Illiria nella promozione di un corretto stile di vita attraverso progetti di sana alimentazione, proponendo all'interno dei propri distributori automatici un'ampia scelta di prodotti salutistici, per intolleranze, bio, light, gluten free, vegan. Crea canali di acquisto sostenibili a livello ambientale attraverso la cooperazione con produttori locali, il legame con il territorio con prodotti a Km 0 e il sostegno ad economie in via di sviluppo con l'acquisto di prodotti provenienti dal mercato equo e solidale.

#### Responsabilità sociale

In termini di responsabilità sociale, Illiria supporta e collabora con diverse associazioni sportive dilettantistiche del territorio e dà il proprio contributo alla ricerca, sostenendo la staffetta 24x1 ora Telethon, manifestazione solidale che si svolge ogni anno nella città di Udine per raccogliere fondi necessari alla Fondazione a continuare l'importante lavoro svolto per combattere le malattie genetiche rare.

[www.gruppoilliria.it](http://www.gruppoilliria.it)



## IVG

  ISO 9001:2015 • TQS Vending  
ISO 14001:2015

Ivg, con sede, nel cuore della Toscana, offre servizi di ristoro tramite distributori automatici. Nata nel 2006, dall'unione di giovani aziende già operanti sul territorio, occupa oggi un ruolo di rilievo nel panorama della ristorazione automatica toscana con oltre 1000 punti vendita serviti con professionalità ed attenzione. Obiettivo dell'azienda è la realizzazione di punti di ristoro personalizzati per soddisfare ogni esigenza, grazie a soluzioni dinamiche azienda - ufficio - enti e scuole, combinando tecnologia innovativa e d'avanguardia alla pregiata qualità di una pausa dal sapore italiano. Da oltre 3 anni promuove il progetto Healthy Break, che permette al consumatore di soddisfare corretti stili di vita ed una sana alimentazione anche fuori casa, segnalando con appositi indicatori, prodotti alimentari salutistici o conformi a diete e stili di vita specifici.

### Responsabilità ambientale

L'azienda ha concluso l'iter di certificazione ambientale ISO 14001:2015 ed applica progetti di riduzione impatto ambientale tra i quali la riduzione dei rifiuti, la riorganizzazione del parco mezzi con veicoli a metano, ed utilizzo di energia derivante da fonti rinnovabili.

### Responsabilità sociale

IVG promuove attività solidali per mezzo di associazioni, quali la Caritas Diocesana, per la consegna dei prodotti con termine minimo di conservazione a breve scadenza, ritirati dai distributori automatici.

[www.ivgsrl.it](http://www.ivgsrl.it)



Per ogni tua pausa.

## METHODO

  ISO 9001:2015 • ISO 14001:2015  
OHSAS 18001:2007 • TQS Vending  
  ISO 22000

Con Methodo il cliente acquisisce la sicurezza, la protezione e le certezze di una azienda presente sul territorio da 25 anni che cura ogni dettaglio, come dimostrano le certificazioni ISO 9001:2008, ISO 14000, ISO 22000 e TQS a garanzia della qualità del servizio erogato e dei processi. La stretta applicazione delle normative europee sulla tracciabilità alimentare garantisce la totale trasparenza dei lotti. Come ulteriore verifica della gestione delle consegne, l'operatore che provvede al ritiro della merce dal magazzino è lo stesso che la inserisce nei distributori automatici. Un inventario settimanale di tutte le giacenze (che comprende anche i furgoni degli operatori addetti al rifornimento), verifica lo stato di conservazione e la scadenza. Non solo: Methodo copre integralmente i suoi Clienti da qualsiasi responsabilità per eventuali danni a persone o cose (loro o di terzi) causati dal personale o dalle apparecchiature. Inoltre, ha sottoscritto una polizza assicurativa per responsabilità civile con massimali tali da coprire qualsiasi rischio connesso alla nostra attività e sollevando così il Cliente dai rischi eventuali. La rigida osservanza del protocollo Haccp, che rappresenta il più importante manuale di autocontrollo dell'igiene aziendale nel settore alimentare, consente un ottimale monitoraggio di tutte le fasi operative. Methodo è un partner affidabile e sicuro in ogni fase del lavoro, dalla selezione dei prodotti fino alla logistica. Una sicurezza che si estende alla più rigida osservanza del D.lgs. 81/2008, per garantire ai Clienti e ai dipendenti la massima tutela sui luoghi di lavoro e che ha permesso all'azienda di certificarsi ISO 18001.

### Responsabilità ambientale

Methodo crede che lo sviluppo sostenibile sia una delle maggiori sfide che il mondo debba affrontare e si impegna a bilanciare interessi economici e tutela della natura.

Per questo aderisce al progetto Plastic Free del Ministero dell'Ambiente.

Methodo applica la regola delle 4 R: riduci, riutilizza, ricicla, recupera.

•Propone ai suoi clienti distributori di acqua alla spina allacciati alla rete idrica o fornitura di acqua in lattina e/o in Tetrapak per diminuire la fornitura di bottiglie di plastica nei distributori.

•Propone ai suoi clienti di sostituire gli oggetti di plastica monouso come bicchieri, cucchiaini, cannuce e palette di plastica.

•Limita la vendita di prodotti con imballaggio eccessivo (merendine, biscotti, succhi di frutta confezionati),

•Fornisce ai suoi dipendenti una borraccia e una tazza per consumare bevande calde e fredde.

•Non utilizza plastica monouso durante eventi aziendali e/o riunioni

•Promuove azioni di sensibilizzazione sull'importanza di ridurre l'inquinamento da plastica tra i dipendenti

•Si fa ambasciatore della campagna #PlasticFree con altre realtà pubbliche o private.

[www.methodo.it](http://www.methodo.it)



## MIAMI RISTORO

### Q ISO 9001:2015 • TQS Vending

Miami Ristoro opera direttamente a Milano e in tutto l'hinterland, a Varese, Como, Pavia e Brescia e province. Inoltre, grazie ad una rete di aziende partner, copre ampie zone del territorio nazionale. Accompagna il Cliente nella scelta della migliore combinazione di prodotti e soluzioni di distribuzione, assistendolo continuamente con un efficiente servizio di approvvigionamento e piani di manutenzione dei distributori volti a garantirne la costante efficienza e la qualità del prodotto servito. Per Miami Ristoro essere un'impresa socialmente responsabile significa declinare le proprie politiche e integrare nella propria strategia gli interessi di tutti gli stakeholder, non solo quelli economici, ma anche quelli ambientali e sociali. Prestare attenzione a queste tematiche e migliorare la propria attività in funzione degli obiettivi che si vogliono raggiungere è un passo fondamentale che Miami Ristoro ha deciso di intraprendere anni fa, quando ha capito che, per aumentare la propria reputazione e per conquistare la fiducia dei clienti, era necessario andare oltre alle logiche dei solo aspetti economici.

#### ▼ Responsabilità ambientale

Una delle sfide più impegnative che il settore del Vending sta affrontando nell'ultimo periodo è quella relativa alla riduzione della plastica. Miami Ristoro, grazie al consorzio Coven, ha aderito al progetto Rivending, un ciclo di recupero e riciclo di bicchieri in plastica per distributori automatici, conforme alle richieste dell'Unione Europea, secondo i principi dell'economia circolare.

Obiettivo di Rivending, non è solo mettere in atto un sistema virtuoso di recupero e riciclo della plastica, ma anche di educare la comunità ad aumentare la percentuale di prodotto riciclato.

Miami Ristoro, nell'ottica di promuovere il concetto di riciclo e sensibilizzare i propri clienti e consumatori, offre la possibilità di inserire all'interno dei distributori automatici prodotti biodegradabili ed ecosostenibili. Per esempio utilizza le bottigliette d'acqua Easy Green di San Benedetto, prodotte con il 50% di plastica rigenerata R-PET (PET rigenerato con processo di raccolta e riciclo). Sono inoltre realizzate con una riduzione del 17,5% delle emissioni di CO2 equivalente nel corso dell'intero ciclo di vita del prodotto e San Benedetto compensa il 100% delle emissioni di CO2 equivalente, mediante il finanziamento di progetti di tutela ambientale.

Accanto ai bicchieri Hybrid, dall'anno scorso sono stati inseriti in assortimento anche i bicchieri in carta, biologici costituiti da carta proveniente da foreste certificate FSC, rivestita internamente da un film in PLA (acido polilattico), sostanza che deriva dal mais, biodegradabile e compostabile al 100%. L'impegno di Miami Ristoro nel proporre soluzioni attente alla salvaguardia dell'ambiente e che incentivino un uso consapevole della plastica riciclata o di alternative sostenibili, si ritrova anche nella collaborazione con le migliori aziende italiane, specializzate in distributori collegati alla rete idrica per l'erogazione dell'acqua e per le colonnine con i bocconi.

#### ▼ Responsabilità sociale

Miami Ristoro ha sempre contribuito e promosso la crescita e lo sviluppo del territorio e della comunità in cui opera. Nel Codice Etico dell'azienda è scritto che la responsabilità sociale è uno dei capisaldi su cui si basa la mission aziendale, perché strettamente collegata alla crescita dell'azienda stessa.

Miami Ristoro considera la Responsabilità sociale come un impegno nei confronti del cliente, del consumatore finale e di tutta la comunità nella quale opera, per questo le sue attività coinvolgono il settore alimentare, sanitario e culturale. Inoltre, come già per le attività di responsabilità ambientale, Miami Ristoro si adopera per coinvolgere gli altri stakeholder nelle sue iniziative, al fine di sensibilizzarli rispetto ad alcuni temi e aumentare i risultati raggiunti. Miami Ristoro ha scelto di concentrarsi principalmente su tre attività: Avis Milano, Fondazione Progetto Arca e Officine del Caffè, presso il Carcere di Bollate.

Quella con Avis Milano è una collaborazione che dura da 8 anni e che comprende una serie di attività. Miami Ristoro ogni anno ospita in azienda, per due volte, l'Unità Mobile Avis per la raccolta di sangue, incrementando di anno in anno il numero di sacche donate.

Inoltre, grazie anche al supporto dei principali fornitori, ogni anno attiva una campagna di raccolta fondi, volta all'acquisto di strumentazione tecnica per la sede di Lambrate. Quest'anno grazie ai fondi raccolti è stato donato ad Avis un display eliminacode, per agevolare l'afflusso di donatori.

Miami Ristoro dona inoltre prodotti per le colazioni gratuite dei donatori nella sede di Lambrate e Legnano.

Miami Ristoro è una delle aziende che aderisce al Progetto Officine del caffè, lanciato da Coven in collaborazione con la Cooperativa Bee4, presso il Carcere di Bollate.

Il programma prevede l'occupazione di tutti i detenuti che lavorano nell'officina Bee4, nell'attività di riparazione e manutenzione delle macchinette OCS del Consorzio.

Miami Ristoro partecipa al programma inviando personale specializzato per la formazione dei detenuti e le macchine OCS per la riparazione e manutenzione. Nel 2018 è stata introdotta nel progetto anche la riparazione dei distributori automatici, un traguardo importante in termini di formazione per i detenuti, perché significa aver contribuito ad aggiungere skills alle loro competenze.

L'iniziativa che Miami Ristoro porta avanti insieme a Fondazione Progetto Arca interessa l'installazione di due distributori automatici presso un centro di accoglienza a Milano, per l'erogazione gratuita delle bevande calde, durante gli orari in cui viene servita la colazione. Attualmente il progetto è in fase di trasformazione, perché sono cambiate delle politiche interne di gestione dei centri di accoglienza e Fondazione Progetto Arca sta valutando come dirottare il sostegno di Miami Ristoro sulle nuove attività.

[www.miamiristoro.com](http://www.miamiristoro.com)



## OVDAMATIC

  ISO 9001:2015 • ISO 22000  
 TQS Vending

Dal 1974 Ovdamatic realizza aree di ristoro attraverso l'installazione, la gestione e la vendita di distributori automatici di bevande calde, fredde, snacks, foods e gelati. Un percorso segnato da un susseguirsi di obiettivi sempre più ambiziosi, capaci di condurre l'azienda ad occupare un'autorevole posizione a livello nazionale.

Con un parco Clienti di oltre 8.000 unità, Ovdamatic occupa un ruolo di leadership, operando nelle province di Brescia, Cremona, Bergamo e Mantova nel settore della distribuzione automatica. I traguardi raggiunti iniziano con l'organizzazione della propria sede: una struttura in grado di permettere l'esecuzione al meglio di tutte le attività aziendali, da quelle amministrative a quelle commerciali, dal collaudo alla preparazione e revisione dei distributori automatici, fino allo stoccaggio delle merci e al carico degli automezzi, tutto in un contesto lavorativo che valorizza le risorse umane attraverso percorsi di formazione interni ed esterni. Ovdamatic, nel rispetto delle linee guida dettate dal progetto nazionale "Sani e in Forma" dell'Associazione di Categoria CONFIDA, ha elaborato il proprio progetto "Natural Point" dedicato al consumatore che desidera consumare snack dolci o salati con profili nutrizionali favorevoli alla salute. Ovdamatic propone una linea di prodotti di nicchia caratterizzata da prodotti del territorio, prodotti della dieta mediterranea, equo-solidali, prodotti biologici, senza glutine, senza lattosio, vegano.

Inoltre, sempre in un'ottica di promozione dei corretti stili di vita e di sana alimentazione, Ovdamatic partecipa al Progetto WHP promosso dalla Regione Lombardia che prevede la sensibilizzazione del consumatore attraverso messaggi presenti nell'area ristoro, l'installazione di un distributore dedicato al Progetto WHP e che eroghi solo prodotti salutistici, la brandizzazione dei distributori per comunicare messaggi relativi alle scelte consapevoli in ambito salutistico e alimentare.

### Responsabilità ambientale

L'insieme delle scelte innovative e indirizzate alle nuove tecnologie sono fatte da Ovdamatic non solo in un'ottica di business, ma anche di rispetto per l'ambiente. I distributori, i gruppi frigoriferi e le apparecchiature sono tutte a basso consumo energetico. La flotta aziendale prevede tutti automezzi a metano. Inoltre Ovdamatic promuove la consapevolezza della responsabilità ambientale anche presso i propri clienti favorendo articoli come i bicchieri Hybrid e Flo che garantiscono un minor impatto ambientale e dando indicazioni sulla corretta raccolta differenziata.

### Responsabilità sociale

Ovdamatic si impegna, nel quotidiano, ad essere socialmente responsabile, tenendo conto nella sua attività quotidiana non solo dei parametri economici della gestione ma anche del contesto sociale nel quale l'impresa è inserita. A partire dall'anno 2011 Ovdamatic ha scelto di sostenere economicamente il progetto della neonata sezione territoriale di Brescia di A.D.I.S.C.O. (Associazione Donatrici Italiane Sangue Cordone Ombelicale - [www.adisco.it](http://www.adisco.it) - [segreteria-brescia@adisco.it](mailto:segreteria-brescia@adisco.it)).

Da 4 anni inoltre offre il suo contributo alla manifestazione "Camozzi Italian Open" torneo internazionale di tennis per disabili.

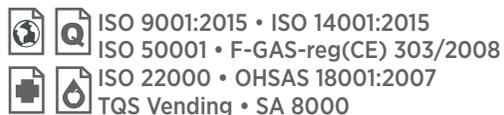
Sponsorizza due corse benefiche:

- La Corsa dei nasi rossi organizzata dall'Associazione Dutur Kaos che si occupa di clownterapia nei reparti pediatrici dell'Ospedale Civile di Brescia e nell'Ospedale di Manerbio

- Race for the cure di Brescia organizzata dall'Associazione Susan G. Kolmen Italia, impegnata nella lotta al tumore al seno.

[www.ovdamatic.it](http://www.ovdamatic.it)

## SERIM



Azienda fondata nel 1979, negli anni è riuscita a crescere fino ad arrivare nel 2018 ad essere la sesta realtà a livello italiano. “Costruire e consolidare” senza pazzie, senza voli pindarici, ma mettendo insieme mattoncino dopo mattoncino. L’azienda svolge la sua attività con base amministrativa e logistica principale negli immobili di proprietà, siti in Lombardia nel territorio comunale di Carugate (Mi) e Settimo Milanese (MI), per la gestione di tutta la Lombardia, Piemonte, Toscana e Liguria.

### Responsabilità ambientale

Serim negli ultimi anni ha incluso nella propria strategia una politica ambientale che l’ha portata ad ottenere le certificazioni Iso 14001:2015 e ISO 5001:2011. In particolare, promuove e diffonde presso tutti i dipendenti una cultura volta alla salvaguardia dell’ambiente, partendo dall’utilizzo di carta riciclata e dalla sostituzione di tutte le luci, con lampadine a basso consumo. SERIM è anche impegnata da anni nella riduzione della produzione dei materiali di scarto e sta implementando un nuovo progetto “Ecogreen” per potenziare la raccolta differenziata, il riciclo della plastica e la ricerca di nuovi accessori alternativi nell’ottica di un’economia circolare. Al progetto è associata una campagna di sensibilizzazione, tramite implementazione della formazione presso la clientela, sulla corretta raccolta differenziata a salvaguardia dell’ambiente, dall’abbandono dei rifiuti alla reintroduzione della plastica riciclata nella produzione di nuovi oggetti.

Inoltre, per migliorare e ridurre i consumi in termini ambientali, energetici e logistici, ha provveduto all’accorpamento della sede di Mozzo con l’officina di Carugate e al rifacimento del cappotto nella sede di Carugate.

### Responsabilità sociale

Serim da anni ha attivi una serie di progetti di responsabilità sociale che le hanno permesso di ottenere anche la certificazione SA 8000:2014.

Collabora con il Banco Alimentare e con alcune aziende agricole del territorio, per il recupero di alimenti non più vendibili per cause differenti.

Nell’ambito del progetto Vending Sostenibile, SERIM ha condiviso la collaborazione tra CONFIDA e il Banco Alimentare Piemonte, che ha portato nel 2018 ad una “non trasformazione in CER” (recupero) di circa kg 490 di eccedenze alimentari in Piemonte; in Lombardia invece si è sfruttata la vicinanza di aziende agricole per smaltire circa kg 140 di polveri alimentari non utilizzabili per il consumo umano.

Presso le sedi lombarde, Serim ha attivo dal 2015 il Workplace Health Promotion, un programma che promuove la salute presso i luoghi di lavoro, in collaborazione con ASL Milano 2 e che coinvolge i dipendenti.

WHP è un programma partecipativo, che prevede un accreditamento come “Luogo di lavoro che Promuove Salute” per le imprese che si impegnano a mettere in atto uno specifico programma di buone pratiche (azioni efficaci validate da tecnici esperti) nel campo della promozione della salute e dello sviluppo sostenibile.

Il programma include 6 aree tematiche:

- promozione di un’alimentazione corretta
- contrasto al fumo di tabacco
- promozione dell’attività fisica
- sicurezza stradale e mobilità sostenibile
- contrasto al consumo di alcol e sostanze
- benessere personale e sociale

Il concetto di promozione della Salute nei contesti occupazionali (Workplace Health Promotion o WHP) presuppone che un’azienda non solo attui tutte le misure per prevenire infortuni e malattie professionali, ma che si impegni anche ad offrire ai propri lavoratori opportunità per migliorare la propria salute, riducendo i fattori di rischio generali e in particolare quelli maggiormente implicati nella genesi delle malattie croniche.

[www.serim.it](http://www.serim.it)

## SIGMA



Sigma è un’azienda all’avanguardia che opera nel settore della distribuzione automatica dal 1980, l’esperienza maturata in 40 anni di attività, gli ha permesso di diventare un punto di riferimento nel territorio in cui opera, fino a diventare nel 2018 la decima realtà a livello nazionale.

L’attenzione al cliente, la sicurezza alimentare, la tutela ambientale, la sicurezza dei luoghi di lavoro e il continuo aggiornamento sono i punti cardine grazie ai quali garantisce un servizio di alta qualità.

Tutto questo è reso possibile, non solo dai continui investimenti, fondamentali per un’azienda di queste dimensioni, ma soprattutto grazie all’organizzazione e alla formazione dei propri collaboratori e all’innovazione, intesa sia in termini di tecnologia sia in termini di visione di impresa.

### Responsabilità ambientale

La sfida di Sigma è adottare e promuovere tutte le azioni che possono garantire uno sviluppo aziendale sostenibile, sia dal punto di vista sociale che soprattutto da quello ambientale, mantenendo alto il livello di qualità del proprio servizio, infatti Sigma srl rispetto alle tematiche riguardanti la qualità, l’igiene e la responsabilità ambientale ha ottenuto le seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 9001: norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

UNI EN ISO 14001: norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale che l'azienda ha deciso di adottare volontariamente, per migliorare il proprio sistema di gestione ambientale e le performance relative all'impatto sull'ambiente della propria attività.

ISO 22000: è una norma internazionale e definisce i requisiti per la progettazione e l'applicazione di un sistema di gestione della sicurezza alimentare, Sigma ha lo scopo di armonizzare i diversi standard volontari sviluppati per lo sviluppo e la gestione della propria sicurezza alimentare attraverso il metodo HACCP.

Continua l'impegno della Sigma nel promuovere un corretto stile di vita, grazie alla partecipazione al progetto FreeFrom del Consorzio Coven, è in grado di promuovere sempre di più, presso i propri clienti una politica di sana alimentazione, oltre ai classici prodotti è in grado di proporre un'offerta adatta ad essere consumata da chi soffre di allergie o intolleranze, alimenti privi di grassi e zuccheri, salutari o freschi. Il progetto infatti mira a favorire un corretto regime alimentare anche fuori casa, offrendo prodotti sani e adatti alle intolleranze alimentari, come per esempio quelli: Biologici, Vegani, senza grassi idrogenati, senza zuccheri aggiunti, senza lattosio, senza OGM, senza glutine e 100% naturale.

La salvaguardia per l'ambiente è uno dei principali obiettivi della Sigma, "prendersi cura del pianeta in cui viviamo è fondamentale per un futuro migliore", per questo motivo la Sigma ha scelto di aderire al progetto Ri-Vending, un progetto che valorizza la plastica attraverso un ciclo di recupero di bicchieri e palette, a tale scopo evita lo spreco di un materiale di altissima qualità e riduce la quantità di rifiuti plastici nell'ambiente, trasformando i bicchieri in plastica da monouso a bene durevole. In tal modo rendiamo sostenibile il riciclo dei bicchieri, creando un ciclo conforme alle richieste dell'Unione Europea secondo i principi dell'economia circolare. Al momento Sigma srl ritira e smaltisce i fondi di caffè tramite un impianto di smaltimento dell'organico, prodotto che poi viene utilizzato come fertilizzante naturale nelle coltivazioni.

### Responsabilità sociale

La responsabilità sociale, aggiunta a quella ambientale, oggi rappresenta uno degli asset fondamentali per la Sigma Srl, che riconosce l'importanza di saper conciliare nel proprio business aspetti etici, culturali ed economici. Per Sigma compiere attività di responsabilità sociale, oltre ad essere spesso un'iniziativa che parte direttamente dalla sensibilità della direzione, significa anche:

- Sviluppare comportamenti socialmente responsabili da condividere con i propri dipendenti e con altri stakeholder.
- Lasciare un impatto positivo sul territorio e sulla società.
- Aumentare la propria credibilità e il proprio valore etico.

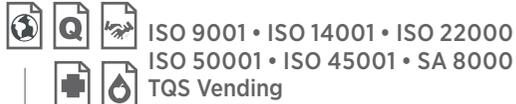
Dal 2014 la Sigma sostiene la fondazione Telethon che si occupa delle patologie rare, l'azienda da sempre è sensibile alle problematiche delle malattie genetiche. Sempre nel 2014 ha iniziato un'altra attività di responsabilità sociale con il reparto di pediatria del Policlinico Federico II di Napoli. La campagna "il dono semplice" un piccolo evento, nel periodo natalizio, per la distribuzione di un regalo giocattolo a tutti i bambini malati, per regalare loro un'esperienza di dono e felicità, durante la degenza in ospedale.

La Sigma si impegna anche da anni a promuovere politiche a favore della lotta allo spreco alimentare e a sostegno della povertà ed esclusione sociale, collabora con il Banco Alimentare, consegnando ogni mese prodotti sotto scadenza che vengono regalati alle persone meno fortunate.

[www.sigmavending.it](http://www.sigmavending.it)



## STIMA



La STIMA SRL, con sede legale ed operativa in Catania - IV^ strada Zona Industriale, è una azienda specializzata nella gestione e nella distribuzione di bevande e alimenti a mezzo di distributori automatici, nata grazie alla lungimiranza imprenditoriale del fondatore e attuale socio unico Mario Stivala.

La presenza capillare lungo tutto il territorio siciliano permette di offrire il proprio servizio presso numerose strutture quali ospedali, aeroporti, università, scuole, caserme, aziende pubbliche e private.

STIMA è inoltre concessionaria esclusiva per la Sicilia e Calabria Nestlé - Nespresso B2B con punto vendita a Catania.

L'azienda è operativa da oltre 18 anni e, attualmente, rappresenta un riferimento significativo nel settore del vending, potendo, infatti, contare:

- su una struttura aziendale solida, completa, capace di far fronte a tutte le esigenze esplicite ed implicite dei propri clienti
- su fornitori di prodotti (bevande, alimenti, distributori automatici, distributori refrigeranti e macchine del caffè) qualificati ed affermati a livello mondiale;
- su fornitori di servizi qualificati

### Responsabilità ambientale

Nell'ultimo anno STIMA ha provveduto a sensibilizzare maggiormente i clienti verso la differenziazione dei rifiuti prodotti dai distributori automatici. Nello specifico ha iniziato a realizzare (soprattutto nelle istituzioni pubbliche) degli appositi corner per la corretta gestione dei rifiuti, differenziando plastica, carta, lattine, vetro ecc. Tale progetto risulta essere parte integrante della politica ambientale dell'azienda, con l'obiettivo di educare i vari utenti alla corretta gestione dei rifiuti.

### Responsabilità sociale

La crescita della collettività, dal punto di vista sia sociale sia culturale, rappresenta uno degli obiettivi principali della Politica STIMA.

Nell'ultimo anno sono state promosse varie attività di responsabilità sociale, soprattutto nei confronti del territorio in cui l'azienda opera.

Tra i vari progetti di sensibilizzazione sociale a cui STIMA partecipa si segnalano: Progetto Sana Alimentazione finalizzato alla sensibilizzazione dei consumatori verso una sana alimentazione, promuovendo prodotti con specifici principi e caratteristiche nutrizionali, opportunamente sponsorizzati sui distributori automatici.

L'attività di STIMA in tal senso è rivolta principalmente alle istituzioni Scolastiche, promuovendo nello specifico il consumo delle seguenti categorie di prodotti:

- Biologici
- a KMO
- Senza glutine
- Senza zucchero
- Vegani
- Integrali
- Equo solidali

Progetto valorizzazione realtà locali iniziativa sociale che riguarda il sostegno alle piccole-medie aziende locali che vengono preferite come fornitori di prodotti e servizi per la gestione ordinaria dell'attività di STIMA.

[www.stimavending.it](http://www.stimavending.it)



## CAPITOLO 3



### I PROGETTI COVEN

Come anticipato all'inizio del Report negli ultimi anni il settore del Vending si è sempre più modificato per soddisfare i **nuovi trend di consumo**, adattarsi ai nuovi stili di vita e stare al passo con l'evoluzione tecnologica. Tutti questi cambiamenti ovviamente sono stati fatti in un'ottica di **responsabilità ambientale e sociale** e con lo sguardo sempre rivolto all'innovazione e al futuro. Anche **COVEN** ha sempre lavorato in questa direzione, ideando o sposando progetti e iniziative che avessero una forte **spinta innovativa**, rispettassero l'**ambiente** e fossero utili al **progresso culturale e sociale** della comunità, in cui operano le aziende associate.



#### 3.1 RiVending

Nel luglio del 2017 il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico, hanno pubblicato un documento di inquadramento e di posizionamento strategico sul tema dell'Economia Circolare.

In grande sintesi questo lungo documento sosteneva con forza che, la più grande sfida, per l'Italia, nel prossimo decennio, è rispondere in modo adeguato ed efficace alle complesse dinamiche ambientali e sociali, mantenendo allo stesso tempo la competitività del sistema produttivo. Per rendere possibile la transizione verso un'economia circolare è quindi necessario mettere in atto un cambio di paradigma che dia l'avvio ad una nuova politica industriale finalizzata alla sostenibilità e all'innovazione in grado di incrementare la competitività del prodotto e della manifattura italiana e che ci costringa anche a ripensare il modo di consumare e fare impresa. Raccogliendo questa sfida, Coven ha iniziato un percorso virtuoso per uno dei suoi principali prodotti: il bicchiere vending.

Nel settembre del 2018, tre associazioni di categoria: Confida (Associazione Italiana Distribuzione Automatica), Corepla (Consorzio Nazionale per la Raccolta e il Recupero degli Imballaggi in Plastica) e Unionplast (Unione Nazionale Industrie Trasformatrici Materie Plastiche - Federazione Gomma Plastica) hanno deciso di promuovere un progetto di Economia Circolare denominato RiVending, un "ciclo chiuso" di raccolta e riciclo di bicchieri e palette in plastica per distributori automatici.

**COVEN** ha immediatamente aderito al progetto e fin da subito è diventato uno dei principali referenti per la sua diffusione.



COVEN ha scelto di aderire al progetto e già alla fine del 2019 le aziende socie potranno offrire questo servizio ai propri clienti.

Quando si parla di plastic free il settore del vending è uno dei più colpiti dalle informazioni sbagliate che circolano in merito alla direttiva europea. La direttiva europea sui prodotti monouso in plastica prevede che:

- dal 2026 ci sia una riduzione pari a circa il 25% del consumo di bicchieri di plastica
- le bottigliette di plastica siano costituite per il 35% di plastica riciclata entro il 2025 e dal 90% entro il 2029

La vera sfida, quindi, per mettere in atto un cambiamento a livello globale sull'ambiente è RICICLARE ed EDUCARE le persone a farlo.

RiVending, oltre ad essere un programma di recupero e riciclo, vuole dare il via a una serie di iniziative volte a fare giusta informazione rispetto al tema del recupero della plastica ed educare alle buone pratiche. TUTTI devono contribuire ogni giorno, nella propria quotidianità, nei propri ambiti di lavoro, di svago, in famiglia per aumentare sempre più la percentuale di prodotto riciclato.

Nel Vending ogni anno vengono utilizzati circa 5.000.000.000 di bicchierini di plastica.

Le soluzioni definite green oggi in commercio (bicchiere di carta e bicchiere compostabile) non sono "sostenibili" sui grandi numeri, perché oggi nessun produttore al mondo è in grado di raggiungere i livelli di produzione dei bicchieri di plastica e soprattutto gli enti che, nei comuni, si occupano della raccolta rifiuti, potrebbero non effettuare il ritiro, perché l'ingente massa di organico generata dai bicchieri potrebbe compromettere la qualità del rifiuto umido.

## Come funziona RiVending?

Accanto al distributore automatico viene posizionato uno speciale contenitore dove gettare bicchieri e palette in plastica dopo l'uso. Il coperchio del contenitore presenta fori grandi quanto il diametro dei bicchieri, oltre a un foro per le palette. Tubi rigidi presenti al suo interno e attaccati al coperchio accompagnano la caduta dei bicchieri favorendone l'impilamento uno dentro l'altro. Il volume di bicchieri così raccolti nello stesso sacco diminuisce di oltre il 150% rispetto alla raccolta nella plastica generica.

Il contenitore RiVending ha al suo interno un sacchetto di colore diverso da quelli del resto della raccolta differenziata (ad esempio verde nella area test di Parma) e viene ritirato dalla stessa società che gestisce i rifiuti insieme al resto della raccolta differenziata che, dopo una semplice selezione dei sacchi, è in grado di conferirli direttamente a COREPLA che li avvia al riciclo.

Bicchierini e palette del vending sono entrambi realizzati in un unico tipo di plastica (il polistirolo compatto) e sono facilmente lavabili: i residui di caffè, latte, tè o bevande similari sono infatti liquidi acquosi facilmente eliminabili, senza alcun pericolo di contaminazione, prima del riciclo meccanico che li riporterà ad essere scaglie o granuli di plastica che verranno reimmessi nella produzione.

RiVending consente di semplificare e rendere efficiente il processo di riciclo del materiale, viene recuperata infatti una plastica di altissima qualità e valore a monte del processo, evitando i costosi e dispersivi passaggi di separazio-

## Il progetto RiVending:

Evita lo spreco di materiale di altissima qualità

Riduce la quantità di rifiuti plastici nell'ambiente

Trasforma i bicchieri vending in plastica da monouso a bene durevole

Azzera i costi di trasporto perchè utilizza la municipalizzata

Evita i processi di selezione della plastica

ne dalle altre plastiche e di lavaggi industriali spinti. L'obiettivo finale a cui tende il progetto, è però quello di trasformare il bicchiere usato in un nuovo bicchiere creando così nel settore un'efficiente economia circolare.

RiVending è un progetto "zerorifiuti" perché la plastica utilizzata viene interamente riciclata e reintrodotta nel ciclo produttivo di nuovi prodotti.

Nel corso del 2019 COVEN si è impegnato ad acquistare ed installare circa 2.000 bidoni RiVending





Uno degli obiettivi di **COVEN** è lasciare un'impronta etica nelle proprie attività e partecipare a iniziative di responsabilità sociale che coinvolgano e sostengano le comunità in cui operano i soci e il Consorzio stesso.

Oggi sono 3 i progetti di responsabilità sociale che il Consorzio porta avanti, grazie alla collaborazione e all'impegno di alcuni soci: Progetto Officina del Caffè, Avis e Fondazione Progetto Arca.

### 3.2.1 Officine del Caffè

L'anno scorso **COVEN** lancia Officine del Caffè, un progetto di reinserimento dei detenuti nel mondo del lavoro, nato grazie alla collaborazione con la Cooperativa Bee4 e il Carcere di Bollate, che in Italia rappresenta un'eccellenza per quanto riguarda la vita del detenuto in carcere. Officine del Caffè prevede l'occupazione di tutti i detenuti che lavorano nell'officina di Bee4, nell'attività di riparazione e manutenzione delle macchinette OCS di alcune aziende socie. Bee4, nata nel 2013 grazie a un detenuto, è una cooperativa che ha lo scopo di aiutare i reclusi a reinserirsi socialmente attraverso l'educazione al lavoro.

Le statistiche dimostrano che i detenuti, che lavorano in carcere, acquisiscono delle competenze che li rendono più sicuri e capaci di affrontare il mondo esterno, quando avranno finito di scontare la loro pena. Avranno quindi più possibilità di non essere recidivi.

Il progetto prevede una prima fase di formazione da parte di tecnici specializzati provenienti dalle aziende socie e una seconda fase di riparazione/manutenzione.

La fase di formazione è fondamentale, per garantire gli standard qualitativi e allo stesso tempo permette ai detenuti di acquisire capacità lavorative rivendibili sul mercato.

Fornire un percorso rieducativo e professionale, che permetta ai detenuti di ricostruire la propria autostima e identificare il loro ruolo nella società, è il concetto chiave che sta alla base del progetto Officine del Caffè, un percorso formativo, qualificante che stimola il dialogo fra l'interno e l'esterno del carcere, contribuendo a migliorare e costruire il futuro di tutta la comunità. Nel 2018, considerati i benefici e i risultati ottenuti nel 2017, sono stati aggiunti anche i distributori automatici.

Sono stati quindi riparati 1000 distributori OCS e 50 distributori free stand.

### 3.2.2 Avis

Oggi c'è una reale emergenza sangue, su tutto il territorio nazionale.

Spesso gli ospedali, che quotidianamente hanno operazioni in programma, trapianti e affrontano urgenze legate a incidenti di primo intervento, sono costretti ad acquistare il sangue dalle realtà limitrofe.

Non si parla spesso di quanto gli ospedali abbiano questa necessità. Avis è una delle Associazioni di Donatori di Sangue che lavora in questa direzione.

**COVEN** supporta Avis attraverso alcune attività come per esempio una raccolta fondi per l'acquisto di strumentazione medica e tecnologica per la sede di Lambrate-Milano. Quest'anno grazie ai soldi raccolti è stato donato un display eliminacode, per agevolare l'afflusso dei donatori.

Alcuni soci inoltre offrono i prodotti per le colazioni gratuite dei donatori.

Un'altra attività molto utile alla raccolta di sacche di sangue è l'Unità Mobile in azienda. Alcuni soci **COVEN** ospitano 2/3 volte l'anno un'Unità Mobile Avis, completamente attrezzata, su cui è possibile fare i prelievi e raccogliere così il sangue in un'unica sede indicata dall'azienda.

Grazie a **COVEN**, nel 2018, l'Unità Mobile è stata ospitata da Confprofessioni, in pieno centro a Milano, il giorno dell'inaugurazione della nuova sede, che coincideva proprio con la Giornata Mondiale del donatore di sangue.

L'evento ha rappresentato per Avis un'importante occasione di visibilità, perché erano presenti le più alte cariche governative della città, ma soprattutto un'ottima opportunità per informare le persone e incoraggiarle a diventare donatori.

Nel 2019 un'azienda socia **COVEN** ha sostenuto anche la manifestazione Innovation Running, l'evento legato allo sport e agli stili di vita sani, organizzato da Avis Milano presso l'Ospedale di Niguarda. L'evento prevede gare podistiche e un'area Village in cui si svolgono attività di promozione alla salute, laboratori e progetti di responsabilità sociale. Un socio **COVEN** ha donato 1000 bottigliette d'acqua e 1000 mele da inserire nelle sacche in dotazione ai partecipanti alle gare.





*È sempre il momento giusto per donare*

ANCHE ORA CON IL 5X1000

**AVIS**  
Milano

Codice Fiscale: 03126200157

ona sangue, salva u



sostiene  
**AVIS**  
Milano



### 3.2.3 Fondazione Progetto Arca

**COVEN** sostiene Fondazione Progetto Arca dal 2016 con un'iniziativa a supporto della loro attività principale, ovvero la distribuzione di cibo e bevande nei centri d'accoglienza.

La Fondazione infatti si occupa di dare assistenza a rifugiati e migranti, cercando in questo modo di favorirne l'inclusione e contemporaneamente sensibilizzare la comunità ai concetti di multiculturalità.

**COVEN** ha installato nel centro più grande di Milano due distributori che erogano bevande calde in modalità gratuita e due distributori che erogano prodotti, come snack e bevande fredde, a prezzi decisamente calmierati.

Le macchine sono state collocate nell'area mensa che serve la colazione, inoltre sono state collegate alla rete idrica due fontanelle d'acqua.

Nel 2018 le colazioni erogate sono state 68.720, registrando un leggero calo rispetto all'anno precedente, dovuti alla chiusura di alcuni centri d'accoglienza o al trasferimento delle persone che erano ospitate.

**COVEN** sta quindi lavorando per ideare una nuova iniziativa con Fondazione Progetto Arca, un nuovo programma di fornitura personalizzato che partirà a breve.



COVEN dal 2016 ha riservato grande interesse ai temi della legalità e della trasparenza, attuando un importante progetto legato alla gestione delle attività d'impresa nel rispetto della normativa antitrust: la pubblicazione delle Linee guida di comportamento nei rapporti con associati, concorrenti, fornitori e clienti.

Oggi COVEN ha attivo uno scrupoloso progetto, adeguato al nuovo regolamento EU 2016/679 in materia di privacy e di trattamento dei dati individuali (GDPR). Con la collaborazione di un team di privacy management, avvocati, specializzati, tecnici, informatici, cyber security manager ed ethical hacker certificati, ha identificato i rischi e definito le necessarie politiche di attenuazione.



### 3.4.1 APP COVEN

Il Consorzio **COVEN** ha aderito al Piano Nazionale Industria 4.0 del Ministero dello Sviluppo Economico, una straordinaria occasione per tutte le aziende italiane che volevano cogliere le opportunità legate alla quarta rivoluzione industriale. Attraverso lo strumento dell'Iperrammortamento, i soci **COVEN** hanno acquisito diverse migliaia di dispositivi Matipay entro il 31 dicembre 2018, investendo in tecnologia circa 5 milioni di euro (distributori automatici nuovi e apparati telemetrici) ed usufruendo così di un importante beneficio fiscale.

**MatiPay** è il sistema di pagamento innovativo che garantisce un'esperienza utente **semplice e completa** grazie alla combinazione di una connessione immediata tra i distributori automatici e l'App mobile con il wallet virtuale ricaricabile tramite gettoniera, carta di credito o PayPal.

L'elettronica MatiPay può essere facilmente integrata a bordo di distributori automatici pronti da installare o già in uso. Inoltre, grazie all'utilizzo di una **piattaforma intelligente ed un gestionale CRM dedicato**, è in grado di potenziare le caratteristiche di telemetria in tempo reale a supporto dei gestori che operano nel Consorzio Coven.

Attraverso l'App e l'elettronica MatiPAY, tutti i dati vengono trasmessi ad una **Piattaforma Cloud** che consente:

- Integrazione totale con Applicativi Gestionali esterni (es. Vega Digisoft)
- Possibilità di definire strutture di dati personalizzati
- Gestione dettagliata e in tempo reale degli attributi macchina
- Analisi indicatori con filtri multipli e selezioni, con possibilità di dettaglio fino al singolo dato
- Gestione pagamenti in contanti e in modalità cashless (o con carte di credito e PayPal)

Tra i progetti a forte impatto sociale legati alla App Matipay, ha sicuramente un posto di primo piano lo sviluppo della **"piattaforma welfare aziendale"**.

Attraverso l'app infatti è possibile coordinare una serie di iniziative di natura contrattuale o unilaterali da parte del datore di lavoro, volte a incrementare il benessere del lavoratore e della sua famiglia, attraverso una diversa ripartizione della retribuzione, che può consistere sia in benefit rimborsuali sia nella fornitura diretta di servizi o in un mix delle due soluzioni.

La piattaforma welfare gestita attraverso Matipay sarà in fase di test nel corso del 2019 e operativa nel 2020.

### 3.4.2 Database interattivo prodotti vending

Il Consorzio si è dotato di un potente strumento interattivo denominato "SMT Collector", una piattaforma di Product Information Management. Grazie al suo utilizzo è possibile collettare tutte le informazioni collegate ad un prodotto e archivarle.

In tal modo il Consorzio è in grado di fornire ai suoi clienti finali (oltre un milione) le informazioni nutrizionali dei prodotti in vendita ai distributori automatici, gli allergeni e gli ingredienti.

Per accedere al database dei prodotti è sufficiente utilizzare il QRCode facilmente identificabile all'esterno della macchina.

Sono in corso progetti che porteranno nei prossimi due anni il database interattivo ad essere consultabile direttamente dagli schermi "touch screen" delle macchine di ultima generazione e integrato con la App Matipay.

Attraverso la App sarà ad esempio possibile identificare cluster basati su stili di vita o logiche free from e consigliare al consumatore i prodotti adeguati.

### 3.4.3 Formazione

Nel dicembre 2018 un nuovo corso è stato presentato ai soci del Consorzio: “Operare nella distribuzione automatica - Il vending tra passato, presente e futuro”.

Il corso nasce dall’idea che chiunque operi nella distribuzione automatica per svolgere la sua mansione con una maggiore consapevolezza, deve avere un’idea chiara del contesto in cui opera e quindi del:

**PASSATO** – dalle origini del settore dagli anni ‘60 ad oggi

**PRESENTE** – quali sono le principali tematiche che interessano oggi il vending

**FUTURO** – quali sono le principali sfide che ci attendono

Al corso possono partecipare tutti i dipendenti delle aziende di gestione, in quanto fornisce informazioni trasversali utili a tutte le funzioni.

### 3.4.4 Viaggi studio

Il caffè è il principale “driver” del mondo della distribuzione automatica, circa il 60% delle consumazioni totali sono legate a questa straordinaria bevanda. Anche se l’espreso è un orgoglio del made in Italy, il caffè viene coltivato e raccolto solo nella fascia tra i due tropici.

Per conoscere meglio il principale prodotto del vending, il consorzio sta valutando un viaggio studio nelle piantagioni di caffè del Brasile, primo produttore di Arabica del mondo.

### 3.4.5 Category management

Il Consorzio **COVEN** non è un gruppo di acquisto, ma collabora in un’ottica di partnership, con alcuni dei suoi fornitori, realizzando specifici progetti.

Alla fine del 2018 il Consorzio ha intrapreso un progetto di Category management nel vending, iniziando a dialogare con alcuni dei principali fornitori di snack.

Una categoria è un insieme di prodotti raggruppati per soddisfare una esigenza del consumatore e Il Category Management è il processo per definire e gestire ogni categoria come unità di business.

I punti di forza di questo progetto sono:

- Focus sul consumatore e sulle sue esigenze
- Gestione di un insieme di prodotti (categoria) come risposta ad una specifica esigenza del consumatore
- Condivisione del know-how da parte del Produttore (sul consumatore) e del Distributore (sull’acquirente)

La collaborazione Industria-Distribuzione su questi temi, permette la soddisfazione e la fidelizzazione del consumatore e garantisce la redditività nel tempo, incrementando il valore per tutta la filiera.





## Conclusioni

*Anche quest'anno il **Report di Sostenibilità** ha evidenziato la passione e l'impegno che tutti i nostri soci investono quotidianamente nel loro lavoro e soprattutto nella **crescita del Consorzio**.*

*Questo mi fa pensare che siamo sulla strada giusta, che il Consorzio sta lavorando nella stessa direzione di tutti i nostri soci e stakeholder, con l'unico obiettivo finale di migliorare l'esperienza d'acquisto del consumatore, e offrire ai nostri clienti un servizio impeccabile con prodotti di qualità, senza trascurare gli impegni nei confronti dell'ambiente e della comunità in cui operiamo.*

*Per questo motivo sono molto soddisfatto che la platea di ascolto si sia ampliata e che **COVEN** abbia trovato spazio in importanti appuntamenti legati ai temi della sostenibilità come per esempio alcune trasmissioni televisive e il Salone della CSR e dell'innovazione sociale, che si tiene ogni anno presso l'Università Bicconi di Milano e dove quest'anno abbiamo parlato di Rivending e del nostro impegno in un'ottica ambientale.*

*Si riconfermano anche per il 2019 i risultati raggiunti per le altre iniziative sociali, ovvero Avis, Fondazione Progetto Arca e Carcere di Bollate, tutti progetti che non sarebbero possibili, senza la partecipazione in prima persona dei nostri soci e il supporto di alcuni nostri fornitori.*

*Racchiudere tutto il nostro contributo in termini di innovazione, impegno ambientale ed etica di impresa in questo documento richiede, ogni anno, un notevole investimento di tempo e risorse, ma sicuramente ci permette di essere sempre un passo avanti, migliorare i nostri obiettivi e mostrare a tutti i nostri stakeholder la dedizione, la passione e la serietà che mettiamo nel nostro lavoro.*

*Il nostro sguardo è sempre rivolto al consumatore finale, alle sue esigenze, ai suoi gusti, ma soprattutto alla sua sicurezza ed è per questo che il Consorzio **COVEN** continuerà nella sua mission di ricerca, sviluppo e consulenza a tutti i soci.*

Il Presidente

**Massimo Ferrarini**

#### Progetto Editoriale

CET CONSULTING SRL • Via Vittor Pisani, 28 • Milano  
EXPO&MEDIA COMMUNICATIONS • Via Vittor Pisani, 28 • Milano

#### Progetto Grafico

ART&WORKS SRL • Via Alessandro Algardi, 13 • Milano

#### COVEN

Società Consortile a responsabilità limitata • Via Napo Torriani, 31 • Milano

Si ringraziano tutti i soci **COVEN**  
che hanno collaborato  
alla stesura di questo documento

Nel Rispetto dell'ambiente **COVEN** ha scelto di stampare  
il Bilancio Sociale su carta certificata





**COVEN**  
ConsorzioVending

COVEN Società Consortile a Responsabilità Limitata  
Via Napo Torriani, 31 - 20124 Milano Italia T. +39-351.9914301  
info@co-ven.it [www.co-ven.it](http://www.co-ven.it)