

“FARE, COSTRUIRE, INNOVARE”: IL CUORE DELLA STRATEGIA DI SERVICE KEY GROUP



Service Key Group si afferma come la prima realtà in Italia ad aver avviato un vero e proprio progetto industriale nel campo del Facility Management Integrato. Un traguardo che segna l’inizio di una nuova fase per un comparto in rapida evoluzione, dove efficienza, continuità operativa e capacità di adattamento sono fondamentali. Ne parliamo con Marco Decio, Amministratore Delegato del Gruppo.

dalla Redazione

Con un’esperienza decennale e una carriera distinta in aziende leader di mercato, Marco Decio ricopre ora il ruolo di Amministratore Delegato in Service Key Group. Precedentemente Direttore Business Unit e Direttore Commerciale e Sviluppo di Gruppo in Siram Veolia, ha maturato una lunga esperienza in progetti di marketing, vendite, gestione finanziaria e operations con particolare attenzione agli ambiti HR. Già Vicepresidente con delega “energia” di ASSISTAL, l’Associazione di categoria che rappresenta le imprese specializzate nei Servizi di Efficienza Energetica (ESCo) e Facility Management, nel corso della sua esperienza professionale ha guidato importanti progetti di riposizionamento e sviluppo, contribuendo all’evoluzione di aziende attive in questi importanti settori.

Service Key Group è la prima realtà in Italia ad aver avviato un progetto industriale nel settore del Facility Management Integrato. Cosa significa essere la prima



Piattaforma Industriale del settore nel nostro Paese?

“Quando si parla di Facility Management Integrato essere efficiente significa garantire processi coerenti e sinergia tra i servizi offerti, continuità e prontezza operativa in contesti spesso complessi e in costante trasformazione. Abbiamo adottato la Piattaforma Industriale di prossimità sui territori, come modello organizzativo, perché crediamo che per gestire una realtà complessa – con migliaia di persone impegnate in servizi diversi ogni giorno – siano indispensabili metodo, visione e capacità di integrazione. Il nostro Gruppo sta crescendo con l’obiettivo di costruire un vero e proprio sistema: un insieme coeso di processi, stru-



menti e culture operative che permettano di generare valore su larga scala, in modo ripetibile e misurabile. Lavorare con la logica industriale significa condividere modelli organizzativi, investire nella digitalizzazione dei processi e nella formazione continua delle persone”.

Può raccontarci brevemente la storia del Gruppo e i passaggi fondamentali che ne hanno segnato l’evoluzione?

“Service Key Group nasce nel 2022 con l’acquisizione di Service Key S.p.A. da parte del fondo inglese EMK Capital. Nello stesso anno, in linea con il progetto industriale promosso dal fondo, il Gruppo ha integrato La Campione S.r.l.. Nel 2024, il percorso di crescita è proseguito con l’acquisizione di nuove aziende specializzate nell’Hard e Soft Facility: Gruppo Oceanica Italia, Mast S.p.A.,



L'Igienica S.p.A., Solaris S.p.A. ed Elettroabruzzo S.r.l., che hanno permesso al Gruppo di consolidare le competenze, l'offerta di servizi e la capillarità sul territorio nazionale, diventando una realtà che supera i 200 milioni di fatturato, le 7.000 risorse e i 1.200 clienti in tutta Italia. Stiamo costruendo una sinergia di competenze operative basate su una strategia chiara, facendo leva su esperienza e innovazione, per offrire ai nostri partner efficienza e presidio. Il piano industriale OKIM 024-028 proietta il Gruppo verso i 500 milioni di fatturato”.

Quali sono i valori fondanti su cui si basa l'identità e l'operato di Service Key Group?

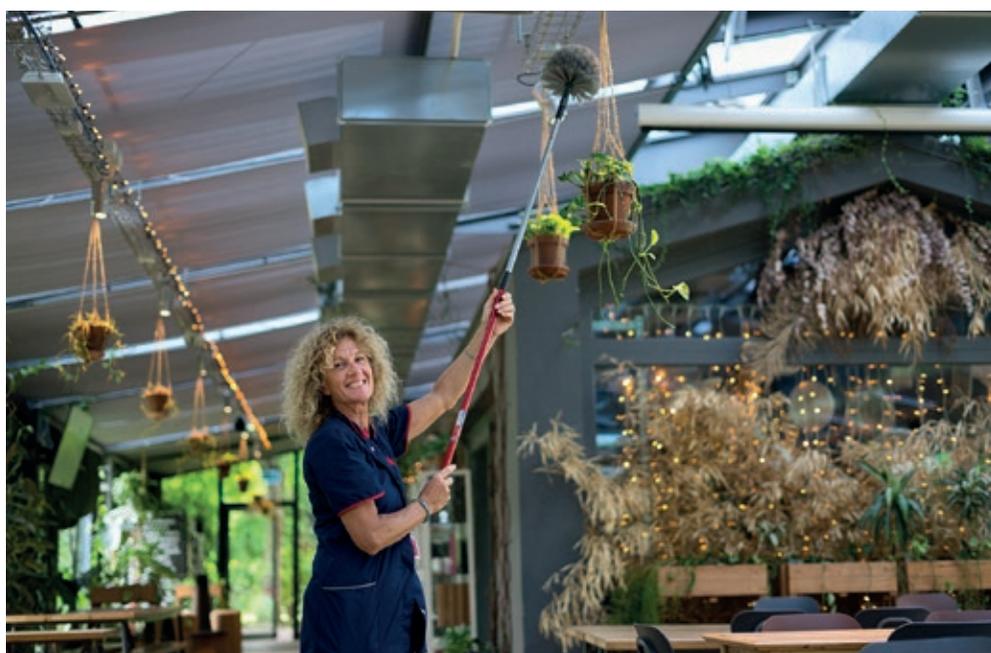
“Lavoriamo con le persone e per le persone: sono loro al centro di tutto ciò che facciamo. La strategia, che definisce l'identità del Gruppo, si fonda su valori fondamentali come la valorizzazione del capitale umano, la sicurezza e la sostenibilità. Siamo oltre 7.000 persone, di cui il 65% donne, provenienti da più di 80 nazioni. Una realtà eterogenea che genera valore se alimentata da una cultura del dialogo, dell'inclusione, e della responsabilità condivisa. Abbiamo da tempo avviato un piano strutturato per lavorare sullo sviluppo del capitale umano, investendo in formazione, welfare aziendale e percorsi di sviluppo professionale. Vogliamo che ciascuna persona sia nelle condizioni di esprimere al meglio

il proprio potenziale. A dimostrazione di tale impegno abbiamo da poco ottenuto la certificazione UNI Pdr 125 per la Parità di Genere, un traguardo importante che segna solo l'inizio del nostro percorso per creare un ambiente di lavoro equo e inclusivo. Il benessere delle persone non può prescindere dalla loro sicurezza, per questo la protezione della salute di chi lavora con noi è un elemento centrale della nostra strategia. Abbiamo adottato un sistema avanzato di gestione del rischio che si basa su trasparenza, formazione e monitoraggio continuo, per garantire ambienti di lavoro più sicuri

e ridurre al minimo il numero degli infortuni. Tra gli strumenti introdotti abbiamo il programma Safety Walk, che prevede oltre 150 visite all'anno, presso i siti operativi dei Clienti. L'attenzione alla prevenzione si traduce anche in un impegno costante nella formazione del personale, tramite corsi, simulazioni e materiali multilingue. Infine, l'approccio alla sostenibilità guida ogni azione strategica del Gruppo. Siamo la prima realtà italiana di Facility Management Integrato ad aver sottoscritto gli SBTi (Science Based Targets initiative), le linee guida per la rendicontazione e riduzione delle emissioni di gas serra. Ci impegniamo ogni giorno per limitare il nostro impatto ambientale, adottando un approccio concreto e misurabile che punta all'efficienza e alla lotta contro il cambiamento climatico”.

Con oltre 7.000 risorse e una presenza capillare su tutto il territorio nazionale, quali sono i servizi che definiscono oggi il vostro Gruppo?

“Siamo un Gruppo che si occupa di Facility Management Integrato, con la Mission di “Migliorare la qualità della vita negli ambienti di lavoro”. La nostra offerta si articola in 4 macro-categorie: Soft Facility, Hard Facility, Energy Management e Logistica e si arricchisce progressivamente grazie alla competenza e al know-how delle aziende che entrano a far parte del Gruppo. Quello che ci contraddistingue, oltre all'efficienza





dei protocolli e la competenza del personale, è il nostro approccio strategico. Ci proponiamo come interlocutore unico in grado di gestire in modo sinergico tutte le attività di supporto al core business dei nostri clienti, massimizzando l'efficienza e riducendo al minimo le dispersioni operative, gestionali e amministrative”.

La vostra strategia di crescita si sviluppa attorno a tre concetti chiave: Fare, Costruire, Innovare. Può illustrarci cosa rappresentano concretamente questi pilastri nella vostra visione industriale?

“I tre pilastri che ha giustamente citato “Fare, Costruire, Innovare” sono il cuore della strategia di Service Key Group e rappresentano l'efficienza operativa, lo sviluppo e innovazione sostenibile e guidano le nostre azioni e il percorso di crescita e posizionamento sul mercato. Ci definiamo l'Azienda del Fare perché ci impegniamo nella gestione diretta dei servizi, minimizzando l'uso del subappalto, per garantire maggiore controllo sulla qualità e l'efficienza. Questo approccio ci consente di creare collaborazioni strategiche con i nostri clienti, offrendo soluzioni personalizzate e tempestive. Inoltre, evitare l'uso del subappalto ci consente di tutelare in modo diretto la sicurezza delle persone. La crescita del Gruppo si struttura attraverso acquisizioni strategiche, con cui integriamo persone e know-how. Questa strategia ci permette di ampliare la nostra offerta, va-



lorizzare le competenze e le risorse delle aziende integrate per “Costruire” il nostro Gruppo, ottimizzando il time to market di tutte le soluzioni. Il percorso che abbiamo intrapreso è fortemente orientato all'innovazione: stiamo investendo nello sviluppo di soluzioni tecnologiche e pratiche green, che ci consentano una gestione efficiente e responsabile dei servizi.

Attraverso la revisione di alcuni processi operativi, abbiamo incrementato l'efficienza e diminuito l'impatto ambientale di diversi interventi, ottenendo un risparmio medio sui consumi energetici del 15-20%, per il Gruppo e per i nostri clienti. Questi risultati sono frutto di una visione chiara e aperta alle innovazioni di processo”.

La sostenibilità è un punto cardine della vostra strategia. In che cosa consiste il vostro Protocollo Green per il Cleaning e cosa lo rende innovativo rispetto agli standard tradizionali?

“Il Protocollo Green di cleaning è un esempio degli interventi a cui mi stavo riferendo. Attraverso la certificazione ISO 14064 abbiamo sviluppato un metodo di cleaning certificato per monitorare, quantificare e ridurre le emissioni di CO₂. Questo approccio ha permesso di ottenere una riduzione del 32,2% delle emissioni di CO₂ per metro quadrato rispetto ai metodi tradizionali. Non è solo un vantaggio per le nostre operazioni, ma rappresenta un'opportunità che offriamo ai nostri clienti per trasformare ogni azione quotidiana in un passo verso un futuro più sostenibile”.

Siete al lavoro sul quinto Bilancio di Sostenibilità: può anticiparci alcuni contenuti rilevanti o le novità introdotte?

“Questo sarà il nostro primo Bilancio consolidato, un passaggio importante che coinvolge per la prima volta tutte le realtà acquisite dal Gruppo nel processo di rendicontazione. Un'altra novità significativa è la collaborazione dello Steer.Co. ESG, un gruppo interdipartimentale che ha il compito di guidare l'implementazione della nostra strategia di sostenibilità, che ha contribuito attivamente alle diverse fasi di costruzione del Bilancio di Sostenibilità 2024. Possiamo anticipare che nel documento ci sarà un focus marcato sui progetti legati al benessere delle persone, uno dei pilastri della nostra visione industriale, e una fotografia della governance, ormai pienamente operativa e consolidata. Questo Bilancio dimostra come il processo di riorganizzazione interna sia giunto al termine e che da oltre un anno lavoriamo in modo strutturato per generare miglioramenti concreti e misurabili per il Gruppo sull'intera catena del valore”.