

INDICE

CHI SIAMO	1
IL CUSTOMER CARE	4
PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE	5
PORTIERATO	8
VIVAIO	10
ECOLOGIA	11
SERVIZI ACCESSORI	14
FACILITY MANAGEMENT	15
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA 4.0	16

Chi siamo

Ge@ Trentina Servizi è una delle più grandi realtà di cooperativa di servizi del Trentino Alto Adige: qualunque sia la tua esigenza, progetteremo il servizio giusto per soddisfarla. In 30 anni di esperienza con oltre 700 dipendenti all'attivo, abbiamo competenze, risorse e mezzi che permettono di offrire servizi personalizzati ad oltre 500 aziende e 40 enti pubblici.

I nostri settori



NECESSITA': Ogni cliente manifesta bisogni originali. È per questo che prima di offrire una determinata soluzione ascoltiamo e analizziamo attentamente le sue necessità e, qualora sia funzionale al progetto, organizziamo un sopralluogo gratuito.

SOLUZIONE: Sviluppare la soluzione significa pianificare le attività, individuare le tempistiche di svolgimento e il relativo budget nel rispetto delle richieste della committenza

SERVIZIO: Mettiamo a disposizione del nostro cliente un team di professionisti in grado di rispondere a qualunque tipo di esigenza. La nostra trentennale esperienza assicura un servizio puntuale, efficiente e di qualità. L'obiettivo è la soddisfazione del cliente.

La nostra storia

Ge@ è il risultato della fusione di Povocoop81 e Pulicoop, avvenuta nel 2013 e che ha messo insieme due realtà solide. Un'organizzazione tecnica che si concretizza in divisioni specializzate il cui obiettivo è quello di soddisfare a pieno le esigenze dei propri clienti. Oggi Ge@, con i suoi oltre trent'anni di esperienza e la forte sinergia ed interazione con il territorio, ha raggiunto le competenze, i mezzi e le risorse più adatte per offrire servizi personalizzati rivolti ai suoi clienti, sia pubblici che privati.

La presenza in loco di risorse umane e non, materiali e strutture logistiche permette di utilizzare sinergie e di potenziare l'organico di appalto in caso di emergenze/eventi imprevedibili.

Certifichiamo le nostre competenze

Abbiamo già certificato tutte le competenze già acquisite, ma qualora avessi bisogno di competenze diverse, ci adopereremo per acquisirle e certificarle.

- Sistemi di gestione per la Qualità UNI EN
- Sistemi di gestione per l'Ambiente UNI EN ISO 14001:2004
- Sistemi di gestione per la Sicurezza OSHAS 18001:2007
- Responsabilità Sociale SA 8000:2008



I nostri punti di forza

Esperienza, Serietà, Efficienza e Riservatezza sono i valori fondamentali alla base del nostro modo di operare. Il rapporto di collaborazione che instauriamo con il Cliente va oltre la semplice erogazione del servizio o la singola prestazione. Il nostro impegno è quello di offrire servizi di elevata affidabilità e qualità garantendo un'assistenza totale ed un costante adattamento ai bisogni del cliente.

È il frutto di una continua ed attenta analisi delle vostre necessità e specifiche esigenze ambientali con l'obiettivo di formulare un progetto di servizi personalizzato, adattabile e improntato sull'ottimizzazione dei costi e sull'offerta di un elevato standard qualitativo.

La rete di relazioni che siamo riusciti ad alimentare nel corso degli anni, ci permette di garantire la continuità dei nostri servizi anche nel caso in cui le attrezzature non siano fisicamente presenti in loco.



Lo spirito collaborativo ha da sempre guidato il nostro fare sul territorio, permettendoci di essere riconosciuti dagli altri come attori validi e responsabili.

Il nostro staff è periodicamente formato al fine di garantire alti livelli di competenza e professionalità.

Nella nostra politica aziendale il rispetto della persona è centrale per questo motivo stiliamo attentamente dei piani normativi da far seguire scrupolosamente ai nostri professionisti (lavoratori) al fine di evitare incidenti sul lavoro.

Ge@ è una cooperativa dove l'ufficio risorse umane è un elemento essenziale che si impegna a promuovere il benessere delle persone che lavorano, tutelandone i diritti e incoraggiandone la crescita personale e professionale di ognuno, come stabilisce il codice etico aziendale.

Il Customer care, non potrai più farne a meno

Ciò che ci distingue dalla concorrenza è la nostra politica relazionale che pone al centro il cliente e i suoi bisogni. Il nostro servizio di client care è specializzato per rispondere in tempi brevi a ogni tipo di richiesta sia di natura commerciale sia di natura operativa. Il nostro staff è altamente qualificato, orientato al problem solving e attento alla cura della relazione. Il nostro non è un comune customer care, è un vero e proprio servizio di assistenza a 360°, dove il cliente viene seguito e supportato in ogni fase del progetto. Ecco perché noi lo chiamiamo CLIENT CARE: per noi ogni cliente è unico, così come sono uniche le sue esigenze e di conseguenza, il nostro servizio.



- **Formazione del personale**

Attraverso un percorso di formazione continua, gli operatori di ge@ seguono costantemente aggiornamenti specifici in materia e corsi di formazione inerenti alla propria attività. La "formazione lungo tutto l'arco della vita" così come concepita nelle più recenti disposizioni dell'UE è uno dei fattori critici di successo dell'azienda che garantisce ai propri uomini ed alle proprie donne l'opportunità di crescere professionalmente e personalmente anche attraverso percorsi personalizzati.

- **Sicurezza**

La gestione della sicurezza aziendale fa riferimento al D. Lgs. 81/08 e s.m.i., alle Linee Guida UNI – INAIL. La normativa che tutela la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro mette al centro della prevenzione l'impegno coordinato di datore di lavoro, dirigenti, preposti e lavoratori.

PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Ge@ si occupa di cleaning e di sanificazione ambientale, sia ordinaria che straordinaria, investendo nello studio, nella ricerca e nella sperimentazione di nuovi metodi e prodotti e attuando pratiche che tengono conto del rispetto e della salvaguardia dell'ambiente.

Ogni ambiente lavorativo genera diverse e specifiche problematiche di igiene che richiedono di volta in volta soluzioni, supporti e mezzi idonei. Ge@ assiste il CLIENTE prima, attraverso la consulenza, durante, attraverso la tempestività e l'affidabilità e dopo la fornitura del servizio.

L'attenzione per l'ambiente è un aspetto fondamentale che ricerchiamo costantemente, pulizia perfetta all'insegna dell'ecologia.

PULIZIE INDUSTRIALI

PULIZIE OSPEDALIERE

PULIZIE CIVILI

TRATTAMENTO PAVIMENTAZIONI



Pulizie straordinarie

Grazie a un'esperienza consolidata e all'impiego di personale altamente preparato e in formazione continua, tecniche collaudate e la migliore attrezzatura siamo in grado di riportare a elevati livelli di igiene e pulizia i vostri spazi lavorativi, le aree produttive del vostro stabilimento, le zone più usate del vostro magazzino, officine e laboratori senza interferire con l'operatività degli addetti in loco fanno parte della nostra routine.

Per ogni ambiente e area di lavoro troviamo la soluzione migliore, di concerto con il referente o la direzione, proponendo interventi mirati e calibrati sull'attività lavorativa e nel pieno rispetto delle norme vigenti.

Proponiamo trattamenti scrupolosi per ogni tipo di superficie, pulizia di ampie vetrate e facciate, anche in quota, con macchinari ed attrezzature quali piattaforme per lavoro aereo, ponti sospesi e ponti mobili. Lavaggi su apparati industriali e macchine utensili, pannelli solari.

Il tutto con la massima scrupolosità e con grande attenzione alla sicurezza dei nostri operatori. Interveniamo anche nelle pulizie di fine cantiere per rimuovere calcinacci, polvere, residui di inerti, vernici e siliconi su qualsiasi superficie.



Pulizie ordinarie e periodiche

Lavorare in un ambiente salubre e igienizzato garantisce non solo una migliore vivibilità degli ambienti, ma assicura allo stesso tempo standard lavorativi più elevati ed una maggiore produttività.

I nostri operatori lavorano nel totale rispetto della vostra privacy, con puntualità e discrezione per eseguire interventi di pulizia presso ogni tipo di ufficio privato o pubblico.

Un servizio garantito 365 giorni l'anno, in giorni feriali, prefestivi e festivi e in diverse fasce orarie, diurne e notturne, per evitare la sovrapposizione con le vostre attività.

Il personale è costantemente aggiornato e qualificato e dispone di macchinari e prodotti professionali oltre a presidi medico-sanitari per sanificazioni complete. Altri fattori che incidono sulla metodologia sono: tipologia di ambienti, destinazioni d'uso dei singoli locali, livelli di ingombro, intensità di traffico, tipologia di superfici (arredi) e di pavimentazioni.

La procedura prende in esame le aree di intervento in funzione della loro specifica criticità. Avendo già esperienza del servizio Ge@ può garantire il sistema preimpregnato direttamente in lavatrice e/o manuale dei panni per il lavaggio e per la disinfezione dei pavimenti e l'utilizzo di panno direttamente in lavatrice e/o manuale dei panni per il lavaggio e per la disinfezione dei pavimenti e l'utilizzo di panno in microfibra per la detersione e per la disinfezione degli arredi. Viene data molta importanza all'impiego del codice colore a seconda delle superfici e di panni e mop con efficacia antibatterica.

I prodotti utilizzati da Ge@ per la pulizia e sanificazione/disinfezione sono certificati Ecolabel e rispettosi CAM.



PORTIERATO

Accoglienza e cortesia sono il primo biglietto da visita. I nostri operatori altamente qualificati e a conoscenza delle lingue straniere operano attraverso l'utilizzo di strumenti informatici sofisticati per gestire servizi di front office, back office, controllo accessi e flussi in strutture sia pubbliche che private, controllo accessi e servizi di accoglienza.

I servizi offerti sono flessibili e personalizzati, con turni diurni e notturni, feriali e festivi. Nello specifico svolgiamo mansioni di:

- portierato e custodia non armata;
- verifica, apertura e chiusura accessi;
- controllo e registrazione visitatori secondo le procedure operative del cliente;
- controllo e registrazione personale esterno;
- controllo di sistemi di allarme;
- controllo e registrazione autocarri in carico e scarico merce;
- gestione posta aziendale interna ed esterna;
- gestione del protocollo;
- custodia cantieri;
- custodia dedicata per proprietà privata;
- front office e centralino (ricevimento e filtro telefonate, accoglienza, gestione automezzi aziendali, antitaccheggio e custodia chiavi, sicurezza e sorveglianza antincendio per eventi e manifestazioni, verifica della corretta efficienza dei mezzi antincendio e dei sistemi d'allarme, nel rispetto delle normative vigenti);
- supporto al cliente per inserimento massivo dati all'interno di sistemi eccezionali (CRM, CMS, CONTABILITA'...).



Offriamo anche servizi di **SORVEGLIANZA NON ARMATA** per la sicurezza e la custodia di stabili aziendali e privati servizi e

- centri commerciali **365 giorni l'anno, 24 ore su 24.**
- **Ge@**, ha esperienza ventennale nel settore dei servizi di portierato e sorveglianza.

Tra l'altro è *fornitore di APSS dal 2011.*

Attualmente svolge il servizio di sorveglianza non armata dei seguenti stabili in Trento: Presidio Ospedaliero S. Chiara, Centro per i Servizi Sanitari di Viale Verona, Poliambulatori Crosina Sartori di Via Gocciadoro, SERT di Largo Medaglie d'Oro, Polo Universitario delle Professioni Sanitarie di Via Briamasco.



Call center a supporto dei servizi

Il Call Center con reperibilità 7 giorni su 7 H24, gestisce le comunicazioni (richieste, segnalazioni e comunicazioni) telefoniche o pervenute tramite mail e interfaccia web, garantendone la circolarità interna.

Offre assistenza telefonica o web based ai singoli Referenti raccogliendo segnalazioni, richieste e/o necessità (comprese le richieste di interventi imprevedibili o urgenti segnalate) ed attivando i necessari interventi e provvedendo ad inoltrarle con immediatezza alle figure preposte dell'organico di produzione o dello staff di supporto.

Reperibilità

Il servizio di reperibilità necessario per affrontare situazioni d'emergenza /imprevedibili h 24 festivi inclusi. L'adeguatezza del servizio reperibilità e dei tempi di risposta rapidi è data dal numero di risorse messe a disposizione.

Il referente dei singoli servizi viene dotato di telefono cellulare per essere facilmente reperibile.



VIVAIO

Disponiamo anche di un fornito vivaio specializzato nella vendita al minuto di piante da giardino e da arredamento con assistenza tecnica qualificata, che segue il cliente consigliandolo nelle giuste scelte in funzione, ad esempio, della luce, dei locali, delle temperature, del calore.

Nel nostro vivaio potrete trovare tutto ciò di cui avete bisogno per creare il vostro giardino ottenendo informazioni e consigli su come organizzare al meglio il vostro spazio verde; sappiamo consigliarvi su come curare e mantenere al meglio le vostre piante e i vostri fiori.

Tra i nostri servizi anche la fornitura e la posa di arbusti tappezzanti, di piante di edera rampicante per rinverdimento di terre armate e/o superfici verticali, perenni erbacee, arbusti e piante da giardino.



ECOLOGIA

Manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree verdi e delle piante ornamentali interne

Ove necessario forniamo sopralluoghi e perizie tecniche eseguite da professionisti agronomi. Ge@ mette a disposizione personale, mezzi d'opera e tutti i materiali necessari per la manutenzione delle aree verde ed esegue le operazioni sistematiche per la loro buona conservazione.

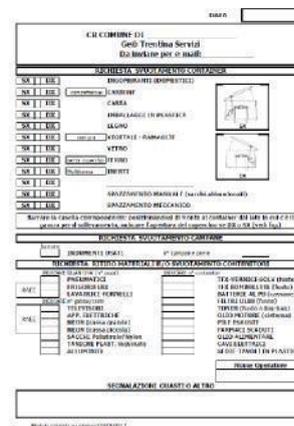
Ove necessario forniamo sopralluoghi e perizie tecniche eseguite da professionisti agronomi. Le principali mansioni operative relative al servizio di manutenzione del verde sono:

- Pulizia e tutela igienica delle aree verdi;
- Taglio regolare del tappeto erboso;
- Irrigazione del verde;
- Concimazione dei tappeti erbosi;
- Potatura delle siepi, dei cespugli e degli arbusti;
- Potatura delle alberature per l'eliminazione dei rami secchi, malati, e per il mantenimento della forma corretta degli alberi;
- Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle siepi, del tappeto erboso, degli alberi e delle aiuole;
- Cura delle piante ornamentali in fioriere evasi, posti all'esterno (aree esterne).



Gestione rifiuti

Siamo specializzati nell'attività di gestione discariche inerti, gestione delle isole ecologiche adibite alla differenziazione dei rifiuti, gestione della struttura di proprietà del cliente per la raccolta differenziata e la raccolta sul territorio provinciale dei contenitori di fitosanitari agricoli con elaborazione dati, sistemi per il trattamento e smaltimento dei rifiuti, trasporto, recupero e smaltimento di ogni tipologia di rifiuto (rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi), gestiamo i centri di raccolta materiali (CRM e CRZ) direttamente in collaborazione con le pubbliche amministrazioni e i privati, pulizia della viabilità comunale.



The image shows a complex software interface for waste management. It features a header with the company name 'gea Trentina Servizi' and a main menu area with several sections: 'SELEZIONE SOTTOPACCHETTO CONTAINER', 'RACCOLTA SOTTOPACCHETTO CONTAINER'. Below these are several data entry fields and tables, including a table with columns for 'RIFIUTO', 'QUANTITÀ', 'UNITÀ DI MISURA', 'DESCRIZIONE', 'CODICE', 'CATEGORIA', 'SITUAZIONE', 'DATA', 'OBSERVAZIONI'. The interface is designed for data collection and management in a waste management context.

Rifiuti speciali e pericolosi

Siamo specializzati anche nella gestione dei rifiuti speciali e speciali pericolosi, garantendovi il supporto necessario per gestire i rifiuti in sicurezza e nel rispetto delle norme ambientali. Il nostro servizio comprende sia la consulenza normativa e le analisi di caratterizzazione del rifiuto, sia la fornitura di imballaggi omologati per la raccolta, il trasporto, l'etichettatura e la fornitura di attrezzature per il deposito temporaneo dei rifiuti

Altri servizi

- Tinteggiatura e imbiancatura civile e industriale, sia di interni che di facciate esterne. La pittura e la tinteggiatura degli ambienti interni è effettuata con speciali idropitture, pitture lavabili e traspiranti, antimuffa e antibatteriche;
- opere in cartongesso.



Servizio di spargimento sale, fresatura e sgombero neve

Per i periodi invernali in cui la neve diventa anche un problema, Ge@ ha la soluzione: un servizio accurato di rimozione della neve e spargimento sale che permette di muoversi in totale sicurezza nonostante le abbondanti nevicate sul nostro territorio.

Ci interfacciamo costantemente con enti pubblici e privati per garantirvi la massima viabilità delle strade anche in condizioni difficili, come la presenza di ghiaccio e neve.

Per lo sgombero della neve ci avvaliamo di mezzi d'opera tra cui frese e camion con spargisale e siamo in grado di eseguire lo sgombero neve in qualunque zona, dai marciapiedi delle aree residenziali ai cavalcavia, dai parchi ad altre zone circoscritte.

Aree condominiali, piccoli piazzali e parcheggi privati, strade private, rampe di accesso a garage, marciapiedi e zone adiacenti i servizi commerciali possono essere sgombrate velocemente dalla neve con un intervento manuale dei nostri operatori.

I nostri interventi garantiscono tempestività, sicurezza e soprattutto garanzia di risultati eccellenti in tempi rapidi.



Servizi accessori

- Servizio di raccolta differenziata rifiuti all'interno della residenza e conferimento degli stessi negli appositi contenitori esterni;
- Fornitura continuativa e distribuzione ai piani di prodotti di consumo per il bagno e articoli per pulizie;
- Servizio di distribuzione di ausili per incontinenti dal magazzino ai piani di degenza;
- Sanificazione e piccola manutenzione piscina;
- Servizio di lavaggio e sanificazione ausili (es. carrozzine, ...) ed eventuale manutenzione;
- Servizio di smontaggio, lavaggio e rimontaggio di tutte le tende interne presenti nell'immobile;
- Eventuale fornitura a noleggio, comprensiva di detersione, di tappeti e zerbini da porre agli ingressi della struttura.

I servizi offerti

Ge@ offre una serie di altri servizi che possono essere raggruppati a titolo esaustivo e non semplificativo.

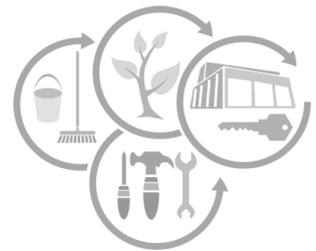
- Servizio pronto intervento;
- Manutenzione correttiva (a guasto);
- Coordinamento e pianificazione delle attività speciali nel caso di allestimento eventi/manifestazioni;
- Sostituzioni di lampadine, maniglie, termoconvettori;
- Servizi di facchinaggio e fattorinaggio, per spostamenti interni (o fra più sedi) di mobili, scrivanie (incluso lo smontaggio ed il rimontaggio in altre stanze), computer, scatoloni, ecc.;
- Piccoli manutenzioni edili ed affini, lavori di pittura, decorazioni, lavori di manovalanza.

FACILITY MANAGEMENT

Ge@ è sul mercato come interlocutore unico di Facility Management erogando, con personale diretto su tutto il territorio, servizi integrati alle persone, all'edificio e soluzioni ad alto contenuto tecnologico ed innovativo secondo le specifiche esigenze dei clienti. Ge@ mette inoltre a disposizione del cliente un team di professionisti con competenze specifiche in ogni settore e mercato, per coordinare attività diversificate ed uniformare processi complessi. Una metodologia basata su un rapporto di partnership con il cliente volta a garantire il totale raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso una consulenza continua e specializzata, unita a una competenza specialistica. Un vero valore che Ge@ aggiunge ai propri clienti.

I facility management di Ge@ si suddivide in servizi alle persone, all'edificio e allo spazio.

Appartengono alla prima categoria i servizi dedicati agli utenti di un edificio: dal call center alla reception e alla vigilanza, da tutti i servizi di pulizia e igiene ambientali alla manutenzione del verde fino alla gestione dei rifiuti. Tra i servizi all'edificio rientrano, invece, la manutenzione dello stabile e degli impianti tecnologici. Infine, fanno parte dei servizi allo spazio la progettazione, la logistica interna e i sistemi di arredo.



Le risorse e la tecnologia sono i veri punti di forza che Ge@ offre ai propri clienti. Per operare a 360 gradi e fornire in modo adeguato servizi di gestione, analizziamo le esigenze dei clienti attraverso un esame attento delle criticità tecniche ed organizzative per garantire un servizio "su misura". Raggiungiamo risultati concreti non solo in termini di gestione dei servizi ma di ottimizzazione e miglioramento continuo degli stessi.



SERVIZIO DI ACCOGLIENZA 4.0

Offriamo un servizio di accoglienza remotizzata con totem interattivi per un servizio 4.0.

- Ottimizza i costi e semplifica i processi: bastano solo rete internet e alimentazione elettrica per aprire subito nuovi punti di relazione gestiti da remoto con processi più snelli e sicuri.
- Differenziati dai competitors: crea nuovi scenari di relazione con stile, in modo unico e originale con soluzioni garantite da sistemi brevettati in Italia ed Europa.
- Innova la Customer experience: offri ai tuoi clienti un servizio unico: più veloce, accessibile e tecnologico gestito dai professionisti.



SOLUZIONI GARANTITE

- Sistema per la gestione simultanea di documenti in remoto
- Sistema per l'integrazione di videochiamate nei call center telefonici
- Sistema e metodo per la vendita di prodotti in videocomunicazione
- Totem multimediale multifunzione per uso in remoti.

SERVIZI PERSONALIZZABILI

- Subito uno specialista in videochiamata
- Scansione, firma e stampa rapida
- Prelievo, abilitazione e riconsegna badge
- Erogazione card e coupon promozionali
- Pagamento pos rapidi e garantiti
- Ritiro veloce e riconsegna oggetti

PERSONALE SPECIALIZZATO

- Scegli come gestire il tuo servizio:
- Puoi scegliere un processo all inclusive: dalla progettazione del servizio standard a cura dei project manager dedicati alla gestione delle tue videochiamate da parte Video Specialist di Intoowit: professionisti delle Video Relazioni, puoi contare su una formazione dedicata e multilingue.
- Oppure puoi scegliere di gestire le video chiamate con il tuo personale. Penseremo noi come formarli sull'utilizzo del software e su come gestire un servizio in video con efficacia e professionalità.

I vantaggi dell'evoluzione multicanale: un sistema brevettato

- SUBITO UNO SPECIALISTA IN VIDEOCHIAMATA
- SCANSIONE, FIRMA E STAMPA DOCUMENTI
- PRELIEVO, ABILITAZIONE E RICONSEGNA BADGE
- EROGAZIONE CARD E COUPON PROMOZIONALI
- RITIRO E RICONSEGNA OGGETTI
- SOFTWARE FACILE DA UTILIZZARE SENZA INSTALLAZIONI



MOLTIPLICA LA PRESENZA SUL TERRITORIO

È facile estendere la rete filiali e supportare i punti vendita.

OTTIMIZZA I COSTI E SEMPLIFICA I PROCESSI

Bastano internet e alimentazione per aprire nuovi punti di relazione

DIFFERENZIA DAI COMPETITORS

Nuovi scenari di relazione con stile, in modo unico e originale.

INNOVA LA CUSTOMER EXPERIENCE

Servizio veloce e tecnologico gestito dai professionisti della relazione.

PERSONALIZZA IL SERVIZIO

Apertura fino a 24/24 h e 7 giorni su 7, in più servizi multilingue.

Ideali per ogni mercato e tipologia di servizio

