



IL SERVIZIO CHE DÀ VALORE

WORKSHOP

7 settembre 2017

INVITO

Sala 4 Pad.18

**Il facility management come strumento strategico per le PMI.
Domanda e offerta a confronto.**

Ore 15,00 -15,45

Relatori

Carlotta Cacciari - Direttore Operativo Cacciari Impianti S.r.l.

Elisabetta Bracci - Fondatrice e Network Manager Jump – Strategic Facility Management

Mariantonietta Lisena - Direttore Generale IFMA (International Facility Management Association) Italia

Pierpaolo Bucca - Project Manager SECI Real Estate - Gruppo Industriale Maccaferri

WORKSHOP A CURA DI



Reale

Percepito

Misurabile

Comunicabile

VALORE

Energia

Mantenimento

Scelta

Partnership

Elisabetta Bracci

Fondatrice e Network Manager Jump Facility

Carlotta Cacciari

Direttore Operativo *Cacciari Impianti srl*

Pierpaolo Bucca

Facility Manager SECI Real Estate S.p.A.

Gruppo Industriale Maccaferri

Mariantonietta Lisena

Direttore Generale IFMA Italia

International Facility Management Association

STRATEGY INNOVATION VALUE
EMPOWERING FACILITY MANAGEMENT WORLDWIDE



IL BENCHMARKING di IFMA Italia

Il progetto di Benchmarking delle facility aziendali di **IFMA Italia** è uno strumento di confronto delle performance dei processi operativi di differenti realtà organizzative finalizzato all'individuazione di aree di miglioramento

Il **Benchmarking** consente a ogni Facility Manager di valutare se i servizi offerti ai propri clienti interni presentano costi e modalità di erogazione effettivamente compatibili con i livelli di qualità.



- Aumentare la consapevolezza dei Facility Manager riguardo le proprie performance gestionali e permettere loro di operare **scelte strategiche** basate su dati oggettivi.
- Promuovere un corretto monitoraggio dell'attività di gestione, segnalando anche alcuni **indicatori** particolarmente adatti ad essere utilizzati nella reportistica.
- Fornire al Facility Manager gli strumenti per rendere evidente il **valore** della gestione e del controllo dei servizi.



I progetti di Benchmarking sviluppati da IFMA Italia possono essere utilizzati per:

- comprendere se il servizio analizzato è allineato alle effettive esigenze
- creare una base informativa
- verificare la congruità del costo rispetto all'effettivo livello acquistato
- individuare le aree di miglioramento in termini di criticità e priorità
- reingegnerizzare i processi
- implementare nuove azioni e modelli e diffondere il valore dalla funzione all'interno dell'azienda
- supportare l'elaborazione del budget delle facility soprattutto in riferimento all'attivazione di nuovi servizi o a nuove occupazioni

IFMA Italia raccoglie ogni due anni i risultati dei Benchmarking delle facility aziendali presso le aziende associate che hanno a capo della struttura interna dedicata un **Facility Manager**.

Ora siamo al

10° Benchmarking_Anno 2016

- 10° Benchmarking 2016 – L'analisi dei consumi (aggiornamento dati)
- 9° Benchmarking 2014 – L'analisi dei consumi (aggiornamento dati)
- 8° Benchmarking 2012 – L'analisi dei consumi (aggiornamento dati)
- 7° Benchmarking 2010 – L'analisi dei consumi
- 6° Benchmarking 2008 – Il costo a postazione
- 5° Benchmarking 2006 – Le strutture di gestione
- 4° Benchmarking 2004 – Indagine per servizio
- 3° Benchmarking 2002 – Ampliamento aree di indagine
- 2° Benchmarking 2000 – Consolidamento dei risultati
- 1° Benchmarking 1998 – Punto di partenza

A partire dal progetto del 2010 il focus è l'**analisi dei consumi**.

L'esigenza di porre l'attenzione su questi temi è emersa nel corso dell'indagine sul lato domanda, realizzata da IFMA Italia a fine del 2009. I risultati di quello studio infatti avevano mostrato come, per affrontare la crisi economica, ben l'86% delle aziende intervistate avesse ridotto i **costi** per la gestione ed erogazione dei servizi per l'anno 2009 e il 56% prevedesse di fare altrettanto anche per il 2010.

Sebbene razionalizzare i costi sia un passaggio necessario, la rinegoziazione dei contratti può portare risultati tutto sommato limitati, mentre i veri risparmi si ottengono rivedendo i **processi** e intervenendo sul comportamento degli utilizzatori finali dei servizi. L'analisi dei consumi è riferita sia alle componenti di costo che ai fattori che vanno a determinare le quantità consumate.

Oggetto:

- Servizi all'edificio
- Servizi allo spazio
- Servizi alle persone

Le performance da misurare sono i **costi** e il cambiamento nelle **modalità** di erogazione delle facility aziendali.

Il **campione** di confronto comprende aziende italiane e straniere con sedi in Italia aventi una struttura per la gestione delle facility aziendali con a capo un Facility Manager.

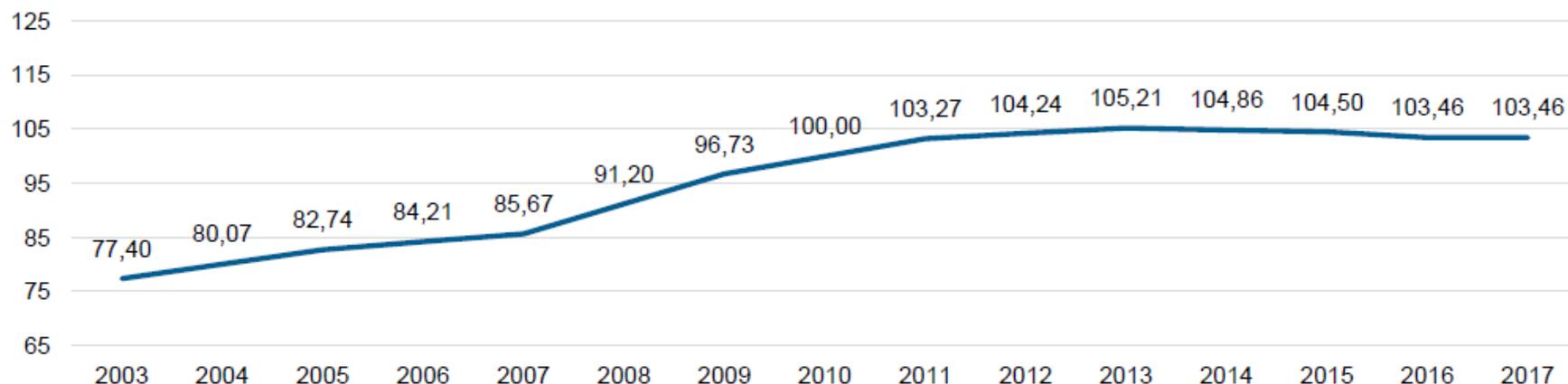
La raccolta dati avviene prevalentemente tramite somministrazione di **questionari** e interviste dirette e indirette.

- Manutenzione impianti elettrici
- Manutenzione impianti meccanici e idrico-sanitari
- Manutenzione impianti di riscaldamento e condizionamento
- Manutenzione impianti di sollevamento
- Manutenzione impianti speciali (Antintrusione, TVCC, ecc.)
- Manutenzione impianti e mezzi antincendio
- Manutenzione verde esterno
- Manutenzioni civili ed edili

- Progettazione spazi
- Sistemi d'arredo
- Movimentazione merci, traslochi e facchinaggio
- Gestione e adeguamento degli spazi di lavoro

- Pulizia
- Igiene ambientale, derattizzazione, deblattizzazione, sanificazione, ecc.
- Manutenzione del verde interno
- Ristorazione aziendale, bar/caffetteria
- Gestione distributori automatici, erogatori di acqua purificata, ecc.
- Centralino e Reception
- Vigilanza e portierato
- Ufficio Posta
- Centro Stampa – gestione fotocopiatrici
- Gestione documentale – archivio logistico remoto e catalogazione
- Corrieri esterni
- Trasporti navetta e mobility management
- Telefonia aziendale
- Parco auto aziendale
- Viaggi aziendali e travel management

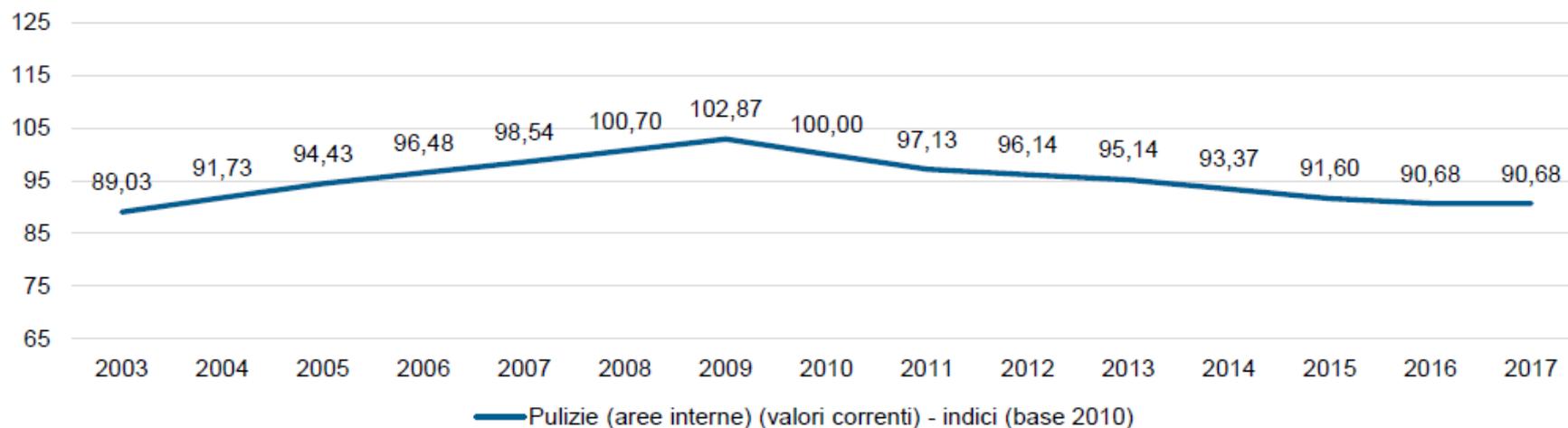
Manutenzione impianti tecnologici (valori correnti) - indici (base 2010)



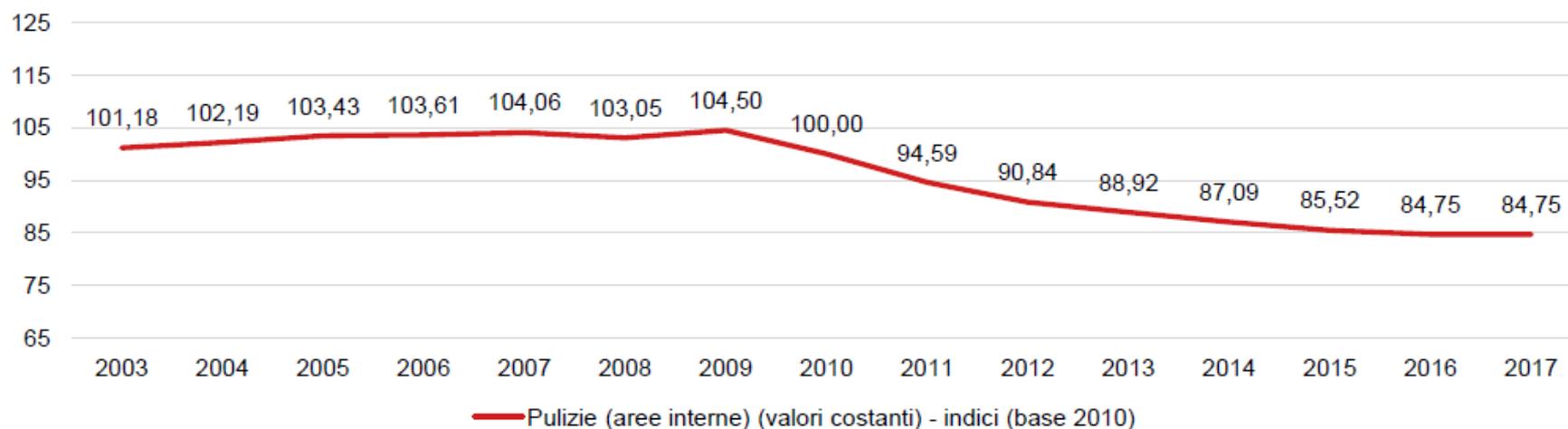
Manutenzione impianti tecnologici (valori costanti) - indici (base 2010)



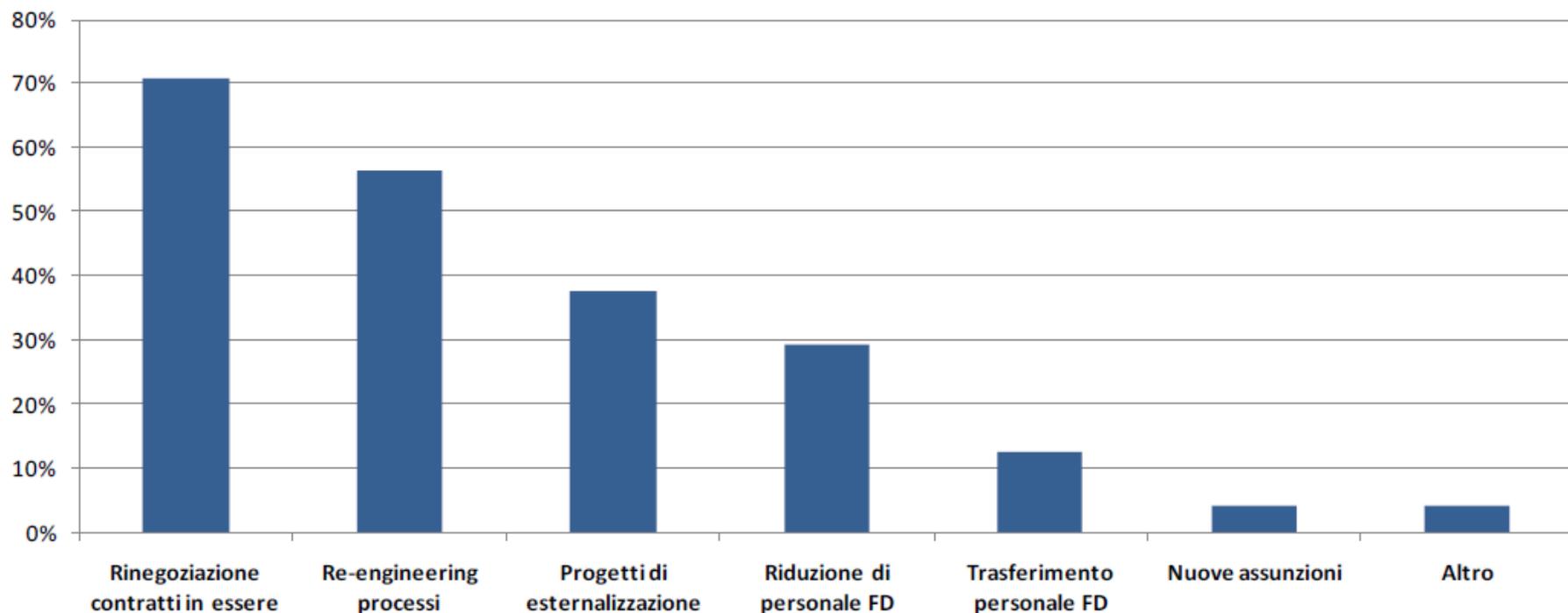
Pulizie (aree interne) (valori correnti) - indici (base 2010)



Pulizie (aree interne) (valori costanti) - indici (base 2010)



AZIONI IMPLEMENTATE DAI FACILITY DEPARTMENT NEGLI ANNI



1. Implementazione della tecnologia
2. Nuove abitudini di lavoro
3. Innovazione del modello di business
4. Maggiore integrazione dei servizi
5. Ingresso nuovi operatori provenienti da altri settori (IT, Energia, ecc.)
6. Focalizzazione dei servizi di supporto alla produttività
7. Realizzazioni di nuove partnership e collaborazioni intersettoriali (la forza dei partner!)
8. Maggiore circolazione delle informazioni, crescita esigenze di connettività e cloud service



Servizio

✓ *Definizione dei bisogni*

✓ *Progettazione*

✓ *Esecuzione*

Servizio

✓ *Misurazione*

✓ *Valutazione*

Grazie
per
l'attenzione