

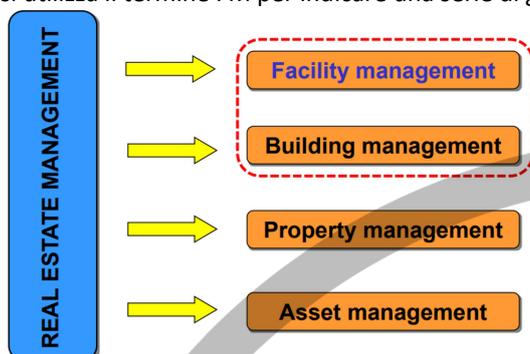
3.1) Facility Management

FACILITY MANAGEMENT:

-> **DEF:** Disciplina che coordina lo spazio lavorativo con le risorse umane e l'attività propria dell'azienda.

-> Il FM integra i principi della gestione economica e finanziaria d'azienda, dell'architettura e delle scienze comportamentali e ingegneristiche.

-> Storicamente la FM si occupava delle Facility: i servizi di impianto (aria compressa, servizio elettrico, idraulico etc), attualmente si utilizza il termine FM per indicare una serie di gestioni/ottimizzazioni che includono il suo settore storico:



Classificazione dei servizi di Facility Management:

1. Manutenzione immobili e impianti;
2. Servizi alle persone;
3. Trasporti;
4. Infrastrutture;
5. Gestione ambientale;
6. Informatica e telecomunicazioni;
7. Gestione delle proprietà immobiliari (Asset management);

Gli standard ISO

- Necessari per uniformare il linguaggio/adattarsi alle esigenze delle persone.
- Sono strategici e specifici a seconda dell'azienda in cui bisogna andare.
- Sono relativi alla gestione dei processi.

Global Service:

-> **DEF:** nell'accezione più recente (norma UNI 10685) identifica "la fornitura di un servizio di manutenzione e di gestione in modo imprenditoriale completo e con responsabilità totale, anche legislativa, del risultato contrattuale circa la disponibilità alla produzione e conservazione del bene oggetto del contratto"

=> Concretamente con Global Service si tende ad individuare una particolare attività contrattuale di fornitura dei servizi basata sul risultato 15 Facility management.

- Si viene pagati a seconda del risultato ottenuto.

Outsourcing:

-> **DEF:** Acquisizione da terzi di determinate attività \Rightarrow Outsourcing del Facility Management.

Outsourcing del Facility Management:

-> **DEF:** Acquisizione da un terzo della fornitura integrata di servizi ausiliari (con o senza cessione di addetti del committente).

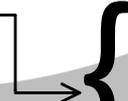
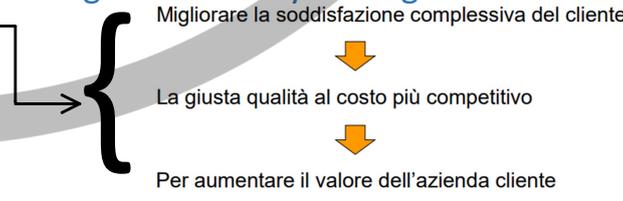
=> **Quindi il Global Service non è:**

- acquisizione di uno o pochi servizi tradizionali;
- un contratto a prestazioni;
- rapporto di breve termine;

La visione integrata è il fattore distintivo del Facility Management:

1. Nella relazione cliente-fornitore
 - a. Costo totale del processo
 - b. Adeguamento agli obiettivi di business – nei costi – nel livello di performance
2. Nei processi integrati di erogazione

Caratteristiche di un rapporto di fornitura di servizi integrati di Facility Management:

- **Obiettivo dei facility supplier:** 
 - **Presupposto:** conoscenza e condivisione di obiettivi strategici
 - **Principi organizzativi:**
 - Fornitore:
 - Orientamento al cliente
 - Organizzazione per processi
 - Decentramento delle responsabilità
 - Flessibilità
 - Persone
 - Cliente: struttura ridotta di orientamento e controllo
 - **Qualità:**
 - Definizione degli obiettivi
 - Misura delle prestazioni
 - Misura della soddisfazione del cliente
 - Trasparenza
 - **Costi:**
 - Costo totale
 - Reingegnerizzazione dei processi
 - Non solo efficienza, ma anche misura e controllo dei consumi
- 

3.2) Facility Management:

Vantaggi per il cliente e...

- certezza dei costi (efficienza e consumi)
- flessibilità
- innovazione

... Svantaggi:

- graduale perdita di competenze specifiche
- indispensabilità di una relazione di partnership
- difficoltà di ritorno al passato

Storia:

-> **Anni '70:**

- Le facility sono un **costo**;
- Attori:
 - Proprietari della facility;
 - Fornitori di singoli servizi;
 - Fornitori di utilities;

-> **Anni '80:**

- Facility diventano un **asset** (impatto sul business/efficienza dipendenti);
- Attori: facility manager terzi;

Evoluzione dalla fornitura tradizionale di servizi al FM-->

-> **Anni '90:** (recessione => focalizzazione su Core Business)

- Le competenze delle facility interne possono essere esternalizzate + integrazioni di servizio.

-> **Anni 2000:** USA, mercato dei servizi FM in outsourcing è stimato di circa 340 Mld\$ (375Mld e) (fonte: outsourcing institute).

Fornitore specializzato monoservizio	→	Multiservizi, Global service, ATI fra imprese	→	Total FM Integrated FM
Uno o pochi servizi	→	Sommatoria di servizi	→	Integrazione di servizi
Rapporto cliente/fornitore	→	Partnership	→	Partnership strategica
Contratti a prestazione	→	Contratti basati sul risultato (Global Service)	→	Contratti basati sul Service Level Agreement

3.2) Facility Management > Definizioni:

FACILITY MANAGEMENT:

- Il FM consiste nella **gestione** esterna di tutti i **servizi NON specifici** dell'attività principale dell'organizzazione.
- Il FM è l'insieme delle competenze professionali capaci di gestire, pianificare ed eseguire i processi e coordinare i servizi appaltati all'esterno in un'ottica di integrazione con la realtà aziendale locale.
- Il Facility Management è la prassi di coordinare le infrastrutture degli ambienti di lavoro con le persone e con l'attività dell'organizzazione, coerentemente con gli obiettivi specifici dell'organizzazione stessa ==> Fornitura di servizi ausiliari integrati resi ad una organizzazione (pubblica o privata);

BUILDING MANAGEMENT: Gestione tecnico-manutentiva degli **immobili** con la **progettazione** e **realizzazione** degli interventi sul patrimonio:

- Gestione del calore
- Gestione degli impianti
- Gestione delle opere civili
- Gestione della sicurezza

PROPERTY MANAGEMENT: Gestione del patrimonio immobiliare degli investimenti e dei servizi:

- Ricognizione delle consistenze e dei titoli di proprietà;
 - Assistenza alla gestione delle dichiarazioni fiscali
 - Gestione delle locazioni passive e dei contratti passivi
 - Gestione delle locazioni attive
- => Controllo delle unità e dei costi degli immobili e fornitura di un supporto tecnico-gestionale

ASSET MANAGEMENT: Ottimizzazione del patrimonio immobiliare:

- Strategie di valorizzazione immobiliare
 - Programmazione operativa e finanziaria
 - Servizi per la ricerca di nuovi locatari o compratori
 - Analisi e valutazione di costi e benefici
 - Gestione delle trasformazioni del patrimonio
- => Gestione strategica del portafoglio patrimoniale edilizio (impatto sul valore complessivo dei beni)