

Edifici in forma

Gli edifici sono potenti strumenti a sostegno dell'organizzazione. Costruire un edificio 'su misura' è una sfida, mantenerlo conforme alle mutevoli esigenze è un'arte.

Le aziende sono chiamate ad affrontare la gestione, manutenzione e verifica di tutti i servizi erogati all'interno dei loro edifici. Tali processi, nella maggior parte delle realtà, esulano dal core business, pertanto assumono un valore marginale.

Facility management. Il facility management è la gestione ottimizzata degli edifici e dei servizi connessi che non sono specifici dell'attività principale dell'impresa. Tale funzione è responsabile del coordinamento dell'ambiente di lavoro con le persone e i processi dell'organizzazione tra cui: manutenzione, catering, stampa, telecomunicazioni, gestione dati, infrastruttura, energia, climatizzazione, pulizia, ambiente, trasporti.

Facility manager. Il ruolo del facility manager è quello di garantire prestazioni più elevate del patrimonio immobiliare esistente e migliorare la sua produttività operativa. Il suo raggio d'azione è in continua evoluzione e le attività con le quali è chiamato a confrontarsi assumono un grado di complessità sempre maggiore.

In questo senso, la figura del facility manager ha un profilo professionale tecnico-gestionale molto complesso. Un cocktail di ottime capacità organizzative, analitiche ed economiche. Deve essere in grado di cogliere i segnali dettati dalla strategia aziendale, dagli sviluppi del business e trasformarli in piani di adattamento dell'immobile e di tutta la relativa sfera di servizi erogati.

La rivoluzione. In Europa è in atto una rivoluzione nel settore del facility management. Le innovazioni tecnologiche e la crescente disponibilità delle aziende a dare in outsourcing le attività a scarso valore aggiunto consentono una rapida crescita del mercato. L'accresciuta competitività dei provider di facility management, la complessità del design degli ambienti di lavoro favoriscono l'ingresso di nuovi player (nazionali e internazionali).

In tale contesto, il facility manager è chiamato a scegliere il tipo di approccio da seguire. Selezionare un unico provider per conseguire economie di scala o una serie di fornitori specializzati, radicati localmente? Stipulare un contratto a breve termine o a lunga scadenza? Corrispondere compensi fissi o ancorati alle performance? Ecco alcuni degli interrogativi a cui rispondere, che necessitano di una accurata analisi, negoziazione e decisione finale. Ecco i casi di alcune aziende che hanno già implementato progetti di Fm e i relativi risultati.

Swisscom. Il colosso svizzero delle tele-

“ In Europa è in atto una rivoluzione nel settore del facility management. Le innovazioni tecnologiche e la crescente disponibilità delle aziende a dare in outsourcing le attività a scarso valore aggiunto consentono una rapida crescita del mercato ”

comunicazioni ha lanciato a fine 2004 il progetto 'Espace' con l'obiettivo di implementare un nuovo concetto di ambiente di lavoro e di ridurre i costi annuali degli immobili di 70 milioni di franchi. Con un investimento di 160 milioni di franchi, 50 edifici ristrutturati, 91 (circa 230.000 metri quadri) concessi in affitto e 10.200 ambienti di lavoro modernizzati, l'obiettivo finanziario è stato raggiunto.

Abb. Il leader elvetico nelle tecnologie per l'energia e l'automazione civile e industriale ha installato un portale web per la gestione da remoto di tutte le aree fun-



Dalmazio Zolesi, direttore Helvia Partners Management Consultants www.helvia.ch

zionali di Cityport, il quartier generale dell'azienda. Il software permette la prenotazione delle sale riunioni e del servizio catering, verifica la disponibilità degli invitati, la telefonia e il controllo delle apparecchiature audiovisive. Con questa soluzione, l'efficienza nell'utilizzo delle sale riunioni è cresciuta dal 35% al 75% (con picchi del 90%). Il numero dei visitatori inaspettati è calato dal 40% al 4%.

Gasunie. Il principale distributore di gas olandese ha sottoscritto un contratto con quattro operatori di facility management assegnando ad ognuno un'area geografica. La qualità dei servizi erogati dai fornitori viene valutata, calcolata e classificata semestralmente. Nel caso in cui un fornitore non raggiunga il livello minimo di servizio atteso, gli viene concesso un trimestre per rientrare negli standard concordati. Se ciò non avviene, perde il mandato e viene sostituito dal fornitore che in quel momento si trova al primo posto del ranking.

Fmi. Il Fondo monetario internazionale, nel corso del rinnovo del contratto di facility management, ha implementato un innovativo sistema di gara basato sui risultati delle performance raggiunte. Il potenziale fornitore si deve confrontare con un set di 80 indicatori suddivisi per efficienza, livello di servizio e costi in 8 aree di operatività.

Sulla base delle prestazioni raggiunte, deve mettere sul piatto, a titolo di rischio, una parte significativa del proprio compenso. A oggi, l'Fmi sta ancora negoziando con i potenziali contraenti. Il facility management è in crescita; il mercato è pronto; i servizi sono competitivi; le aziende ne necessitano sempre di più.