

Facility Management

filosofia e tecnologie

per la gestione e la

manutenzione del costruito

di Erminia Arenella

Un'adeguata gestione trasforma gli ambienti costruiti in risorse attive. Si chiama *Facility Management* la nuova *disciplina del gestire*, che richiede ad enti pubblici e privati una diversa capacità di governo integrato dei propri processi. E' in atto una grande sfida organizzativa e tecnologica, nella quale diventa fondamentale l'uso di un sistema informativo specializzato. Un prezioso strumento conoscitivo e decisionale a 360°, in grado di aiutare le organizzazioni nel ridurre i costi operativi e migliorare la qualità dei servizi agli edifici e alle persone che vivono e lavorano in questi spazi.

In una situazione nazionale condizionata da una crescente riduzione delle risorse finanziarie a disposizione sia degli enti pubblici, sia delle organizzazioni private, si evidenzia la necessità di un passaggio dalla vecchia logica di conduzione passiva ad una nuova prospettiva del valore già adottata da paesi più evoluti (Gran Bretagna, Olanda, Stati Uniti).

In quest'ottica occorre ripensare gli immobili come risorse economiche attive e, di conseguenza, ripensare le modalità di gestione degli stessi.

Nel passato questo non appariva così chiaro e ci si focalizzava principalmente sulla costruzione, relegando la progettazione ad un'appendice obbligatoria e trascurando quindi quasi completamente gli aspetti di gestione.

Nel quotidiano le organizzazioni rincorrevano i mille problemi tecnici della propria sede. Manutenzione? Certo: quando qualcosa si rompe o non va, si interviene. Trasferimenti? Proviamo così, se non va vedremo. Quanto spendere? Il meno possibile. L'edificio? Una voce di bilancio passiva.

Oggi nel ciclo immobiliare la gestione si pone come fase strategica, nella quale si intende ottimizzare la qualità del servizio svolto, la fruibilità degli spazi, l'efficienza dei servizi e la riduzione dei costi.



La sede principale di Speeddikon
(www.speedikonfm.com)

Nasce una vera e propria scienza degli immobili

Dall'esperienza dei paesi anglosassoni, arrivano nuove discipline e nuove figure professionali. Di conseguenza i neologismi inglesi invadono il settore del mattone. *Facility Management* e altri nuovi termini circolano negli ambienti specialistici, ma sono probabilmente meno noti ai più. Facility Management è un'espressione che richiama alla mente un insieme di processi collegati che operano in sinergia. La parola *Management* evoca il concetto di governo di processo. Con il termine *Facility* si intendono invece gli strumenti utili allo svolgimento delle attività di un'organizzazione. Gli strumenti possono essere materiali, come gli edifici, o immateriali, come i servizi. Il Facility Management raggruppa e pratica tutte le migliori teorie di organizzazione degli spazi e del lavoro, controllo dei costi, efficienza dei flussi e dei servizi idonei alla persona. In un contesto così articolato quali sono i principali problemi?

L'evoluzione culturale sta permeando sempre più il settore. Diversi Facility Manager testimoniano una visione degli immobili come risorse tutt'altro che passive. Generalmente, però, si tratta di risorse tanto consistenti quanto ancora non adeguatamente conosciute da chi le detiene e le deve gestire. E questo è un grosso problema, perché ci si rende conto che non è possibile governare efficacemente qualcosa che non si conosce.

La tendenza molto diffusa in Italia ad esternalizzare servizi prettamente operativi di scarsa rilevanza rispetto alla propria missione (*Outsourcing*), richiede un completo dominio dei propri processi. Esternalizzare la gestione in una situazione di conoscenza inadeguata rappresenta un grande rischio. Non è chiaro il confine tra attività delegabili e leve strategiche da mantenere all'interno.



Un'applicazione orientata alla gestione del FM via web. L'uso del web consente la dislocazione degli operatori anche in sedi diverse.

E qui entrano necessariamente in gioco i sistemi informativi

Il primo grande contributo di un sistema informativo è offrire una conoscenza organizzata come base di qualsiasi azione volta alla gestione con criteri manageriali e secondo principi di programmazione, trasparenza ed efficienza. Per molte organizzazioni, inoltre, il sistema rappresenta un prezioso strumento di attuazione delle finalità istituzionali.

Le tecnologie software rispondono all'esigenza di migliorare la gestione delle facility di un'organizzazione permettendo un approccio integrato ai diversi processi coinvolti seguendo i flussi di lavoro. Tra gli elementi di rilievo, si ricorda che gli spazi sono importanti per la conduzione degli immobili e sono alla base di diversi processi come la pianificazione delle attività di pulizia e manutenzione, l'organizzazione degli spazi e il monitoraggio dei relativi costi e ricavi. Per molte organizzazioni è importante conoscere la destinazione d'uso dei locali, la distribuzione dei centri di costo e delle unità organizzative all'interno degli edifici e rispondere al meglio ad alcune domande tipiche. Quante persone e posti di lavoro può ospitare un locale? Quanti metri quadrati totali sono adibiti ad uno specifico uso? Come ribaltare i costi dei servizi sulle aree comuni? Gli spazi sono tutti occupati in modo adeguato? Dove sono le aree non utilizzate? E così via. Qualsiasi informazione può essere descritta anche mediante la propria rappresentazione grafica e convergere in una reportistica visualizzabile in modo chiaro e sintetico in una mappa. È possibile inoltre collegare gli impianti alle aree servite e ottenere la rappresentazione grafica integrata.

Un'ampia gamma di funzionalità è dedicata ai processi tecnici in considerazione del fatto che una parte considerevole dei costi operativi è la spesa per la manutenzione e la riparazione dell'edificio e degli impianti. Nel sistema le facility tecniche e le attrezzature sono descrivibili in modo gerarchico (l'impianto di base può far parte di un impianto complesso) e suddivisibili secondo le categorie di manutenzione. Sono inoltre documentabili i relativi dati sulle garanzie. La possibilità di monitorare le garanzie consente di pianificare gli interventi in modo adeguato e risparmiare notevolmente sui costi di manutenzione.

Il calendario degli interventi, generato dinamicamente, offre una visione d'insieme dello stato delle attività. Gli ordini di lavoro sono elaborati attraverso diverse fasi e possono essere correlati al budget. E' possibile in ogni momento identificare sia i costi totali su uno o più edifici, sia il dettaglio dei costi di manutenzione di ogni specifico impianto. Il sistema gestisce la segnalazione dei problemi e la richiesta di interventi straordinari via internet/intranet. Questo consente a qualsiasi persona abilitata di accedere direttamente per fare una richiesta attraverso il proprio browser. Il responsabile degli interventi riceve in modo centralizzato tutti i messaggi, può smistarli opportunamente e dare in modo rapido un feedback sullo stato della richiesta. Il sistema offre anche la possibilità di simulare scenari, analizzare trend, pianificare e monitorare attività programmate e interventi straordinari.

Ancora si potrebbero elencare tantissime funzioni del sistema, ma per motivi di spazio si conclude questa panoramica tecnologica con alcune testimonianze europee di rilievo sui benefici concreti che si possono ottenere.

La maggiore compagnia farmaceutica svizzera è riuscita a giustificare più del 100% dei costi di implementazione del sistema già durante la fase di creazione del prototipo evitando l'installazione di un nuovo *office container*.

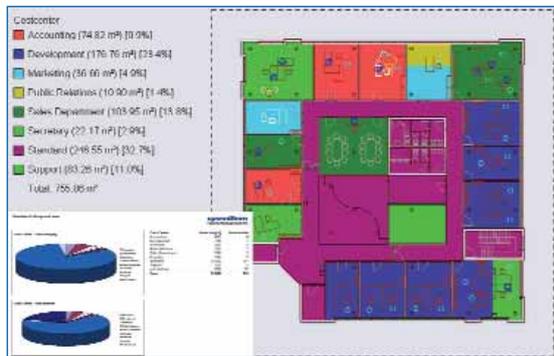
Una grande città tedesca ha ottimizzato l'utilizzo degli edifici delle scuole elementari pubbliche. Dopo un anno è stato possibile vendere un edificio scolastico che ha generato un guadagno di circa 2,5 milioni di euro.



Facility Management per creare valore

La gestione manageriale di immobili, attrezzature e servizi necessari ad una azienda o istituzione per il successo della propria attività è un'area strategica per un'organizzazione. Le infrastrutture, gli edifici, gli arredi e gli impianti sono una quota rilevante del valore complessivo di una società che, per ottenere vantaggio competitivo, ha necessità di ottimizzare l'uso degli spazi bilanciando nel contempo i costi di esercizio e l'efficienza delle risorse umane. Dilmanet è una giovane azienda nata nell'ambito del gruppo GKH (Geospatial Knowledge Holding). GKH comprende società che operano in maniera sinergica e complementare nel settore della Conoscenza del Territorio. Oltre Dilmanet, posizionata sul tema dello spazio nelle facility, componente fondamentale del gruppo è ESRI Italia, azienda di grande esperienza nel trattare il contesto territoriale: facility nello spazio.

Con le sue soluzioni Dilmanet fornisce la risposta alle esigenze di Facility Management e Real Estate è costituita da soluzioni che combinano conoscenza dei processi e tecnologie leader di settore. L'offerta è abilitata dal software speedikon FM, tecnologia diffusa a livello europeo e internazionale.



La schermata tipica di un sistema di FM. Si può notare in alto a sinistra la tabellazione dell'uso degli spazi ottenuta in maniera automatica e correlata alla visione grafica della pianta dell'edificio.

Uno dei più grandi centri commerciali in Europa ha adottato il sistema per il controllo delle garanzie e per il monitoraggio delle attività di manutenzione. In un anno ha ridotto i costi di manutenzione delle sue proprietà del 12%, un risparmio di oltre 700.000 euro.

Questi esempi ci raccontano che un sistema di Facility Management, può rappresentare la base di conoscenza e un valido aiuto per sostenere Pubblica Amministrazione, industrie,

centri commerciali, aeroporti, parchi tecnologici e altre organizzazioni in una nuova capacità di governo dei propri processi. Una capacità che si concretizza nel cooperare, su una base informativa comune, all'interno dell'organizzazione e con eventuali partner esterni. In questo modo diventa più semplice delegare anche completamente i servizi di gestione delle facility, mantenendo le leve strategiche di controllo. Obiettivi ambiziosi dunque segneranno i prossimi anni del Facility Management e da questa grande sfida ci attendiamo una maggiore competenza nell'integrazione di processo e una migliore attitudine nel gestire creando valore in termini economici e qualitativi.

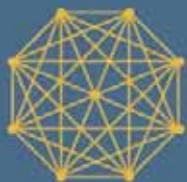
Autore

ERMINIA ARENELLA

Dilmanet
earenella@dilmanet.it

Facility Management
più valore agli spazi

www.dilmanet.it



DILMANET