



Manutenzione delle reti telematiche: soluzioni tailor-made per una partnership di successo

Giuseppe Frullo, Responsabile Commerciale

Angelo Sabatini, Account Manager

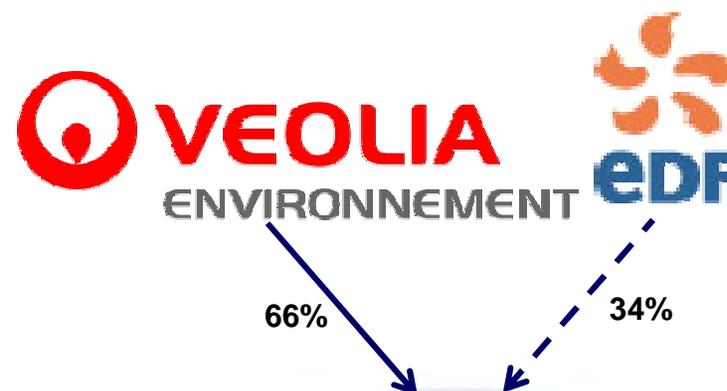
Emicom Service società del gruppo Siram

Il gruppo Veolia

Siram nasce in Italia nel 1927 e dal 2002 è partecipata al 100% da Dalkia International, partecipata dai gruppi francesi Veolia Environnement e EDF

Veolia Environnement è leader nel mondo nella gestione del Ciclo dell'Acqua, dei Servizi Ambientali, Trasporti, Energia e Facility Management, con più di 30 Mil € di fatturato e più di 300.000 dipendenti su 68 paesi

Il Gruppo Dalkia, è leader in Europa nel settore dei servizi energetici ed è presente in 39 paesi con più di 54.000 dipendenti.



Milano 4 e 5 novembre 2009





Mission:

Permettere ai suoi Clienti di concentrarsi sulle attività Core Business, condividendone le politiche di ottimizzazione dei costi ed aumento delle prestazioni e costruendo una duratura relazione di fiducia

Opera dal 1912 ed è leader italiana nel settore dei servizi energetici integrati, dei multiservizi tecnologici, del Facility management, con un fatturato 2008 che supera i 900 mil €.

Oltre 4.000 dipendenti e più di 100 tra sedi e uffici operativi



Milano 4 e 5 novembre 2009





Emicom Service

- Emicom Service nasce nel 2007
- Sede principale : Terni
- Sedi secondarie : 41 in Italia
- Fatturato 2009: prev. 38.000.000 €
- Dipendenti: oltre 450
- Certificazioni ISO 9001- ISO 1400

Emicom Service focuses on :



Emicom Service nasce nel 2007 dalla Emicom, società operante nel mercato della fornitura di prodotti e servizi per Telecomunicazioni dal 1992 che si è affermata come leader nella progettazione, realizzazione e manutenzione di infrastrutture di reti di telecomunicazioni Wired e Wireless, in particolare con modalità TurnKey. Emicom Service è dal 2008 una società controllata al 60% da SIRAM. Emicom Service effettua attività di manutenzione multiservizio tecnologica su oltre 24.000 siti di operatori di telecomunicazioni in Italia.



Milano 4 e 5 novembre 2009



Il contesto

FASTWEB, banda larga per il sistema Paese

Dalla fondazione a Milano nel 1999 FASTWEB ha investito oltre 4,5 miliardi di euro per realizzare una rete in fibra ottica di nuova generazione che oggi supera i 27.000 chilometri.

Dal 2007 FASTWEB appartiene al gruppo SWISSCOM

che detiene l'82,1% delle azioni.

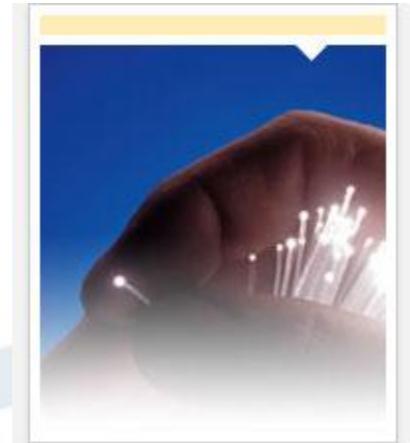
A fine 2008 i ricavi consolidati ammontavano a 1.708 milioni di euro. **Al 30 giugno 2009 i clienti erano 1.575.300.**

La rete in fibra ottica di FASTWEB è ad oggi la più estesa in Europa ed è la prima Rete di Telecomunicazioni di Nuova Generazione al mondo

Da settembre 2008, FASTWEB è divenuto operatore mobile virtuale implementando così il Quadruple Play per rendere ancora più convergente la propria offerta: **Telefono Fisso, Internet, IPTV, Cellulare**



Milano 4 e 5 novembre 2009



Le esigenze di FASTWEB

Elementi nodali necessari per l'instradamento del traffico dati e voce sono i cosiddetti:

POP (Point of Presence)

Mini POP (Point of Presence di capacità ridotte)

CED (Centro di Elaborazione Dati)

Tali elementi sono fisicamente costituiti da apparati elettronici installati in locali tecnici (sale apparati in edifici o strutture shelterizzate) provviste di tutta l'impiantistica necessaria a garantire il corretto funzionamento di tali apparecchiature in regime di continuità e qualità dell'alimentazione elettrica e di stabilità delle condizioni termoigrometriche.

Ciò per salvaguardare la qualità del servizio offerto all'utenza e per garantire una durata di vita nei componenti in linea con le indicazioni dei costruttori e quindi nel rispetto dei piani di investimento dimensionati su un predeterminato ciclo di vita degli stessi.



Un Approccio Innovativo



Servizi non core-business ma ugualmente strategici di cui l'attività principale dell'azienda beneficia.

I servizi offerti influenzano la qualità del sistema d'offerta del Cliente.



Milano 4 e 5 novembre 2009



Un Servizio di Qualità

Fin dai primi siti realizzati, FASTWEB ha compreso l'importanza strategica insita nel regolare funzionamento e nella salvaguardia degli investimenti fatti sugli asset di rete.

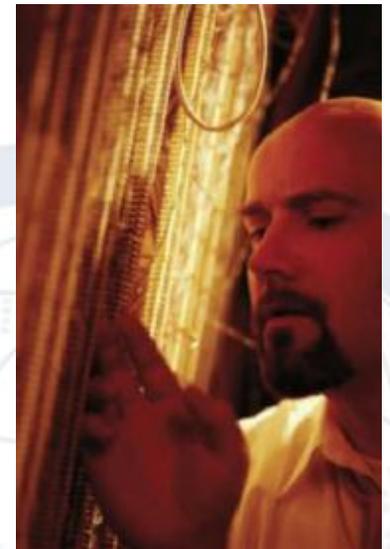
La qualità del servizio erogato, soprattutto per un operatore emergente, era ed è un obiettivo fondamentale da raggiungere per conquistare nuovi clienti e mantenere un elevato rapporto di fidelizzazione in un mercato caratterizzato dall'elevata mobilità dell'utenza in relazione alla pluralità delle offerte.



Politiche di Outsourcing

Oltre all'elevata qualità dei componenti elettronici necessari per l'elevatissimo traffico dati, è di fondamentale importanza la continuità dell'alimentazione ed il mantenimento di condizioni ottimali di temperatura ed umidità, unitamente al corretto funzionamento di sistemi di allarme e di sicurezza sia verso gli apparati che per i tecnici operatori.

FASTWEB ha adottato una politica di outsourcing delle attività di manutenzione degli impianti tecnologici asserviti agli apparati di trasmissione e transito dati.



Organizzazione e Competenze

I requisiti primari richiesti nella scelta del fornitore sono stati:

- Competenza multidisciplinare
- Esperienza pluriennale
- Copertura nazionale
- Presenza capillare per assicurare tempi di intervento bassissimi 24/24h 365 g/h
- Conoscenza degli impianti favorita dalle referenze acquisite nella fase di costruzione
- Processi di qualità certificati
- Capacità di inserirsi nel ciclo produttivo



Milano 4 e 5 novembre 2009



Le Origini della Partnership

- I rapporti di Partnership non nascono per caso e diventano proficui e duraturi quando si associano a Leadership
- Emicom Service fin dal 1992 opera nel mercato dei servizi per Telecomunicazioni su tutto il territorio nazionale
- Emicom Service è dal 2008 una società controllata al 60% da SIRAM, leader italiana nel settore dei servizi energetici integrati, dei multiservizi tecnologici, del facility management
- Emicom Service effettua attività di manutenzione multiservizio tecnologica su oltre 24.000 siti di operatori di telecomunicazioni in Italia.



Milano 4 e 5 novembre 2009



Una Sinergia Vincente

Emicom Service e Siram erano entrambi partner di FASTWEB prima di intraprendere un progetto comune caratterizzato dalla volontà di ampliare la propria presenza nel settore delle Telecomunicazioni con servizi sempre più efficienti ed innovativi.

La gestione del cliente FASTWEB ne ha complessivamente beneficiato, potendo contare su una presenza sempre più capillare ed una risposta rapida ed efficiente.



Milano 4 e 5 novembre 2009



Competenze e Formazione

Skill richiesti

Conduzione/Manutenzione di impianti elettrici BT/MT, meccanici, sicurezza ed infrastrutture

Percorsi di formazione

Corsi di formazione rilevanti:

- Impianti Elettrici
- Impianti di Climatizzazione
- Sicurezza sui luoghi di lavoro



Milano 4 e 5 novembre 2009



Il Contratto

- Durata Triennale
- Canone annuale per attività di manutenzione preventiva
- Compensazione interventi di correttiva su base ticket
- Compensazione interventi di straordinaria su base listini time-material
- Valutazione periodica delle performance (KPI)
 - Verifica SLA
 - Tempi medi di riparazione
 - Incidenza materiali
 - Tipologia Guasti
 - Qualità della documentazione
 - Competenza professionale delle risorse impiegate



Milano 4 e 5 novembre 2009



Tipologia degli Impianti

Scope of Work

- Siti Pop – Mini Pop – CED

Impianti oggetto del servizio

- Immobili (strutture, pulizie, ecc.)
- Impianti Elettrici
- Impianti Illuminazione
- Impianti di Terra e protezione Scariche Atmosferiche
- Gruppi Elettrogeni
- Sistemi di Energia ed UPS
- Condizionamento
- Antincendio
- Sicurezza (Vie di Esodo, cassette ps, porte rei, ecc)



Tipologia dei Servizi

- **Manutenzione preventiva programmata**

Effettuata su calendarizzazione mensile/bimestrale/semestrale/annuale o su richiesta

- **Manutenzione correttiva**

Effettuata su chiamata in seguito a guasto con SLA (service level agreement) di **2h** in caso di guasto grave di 1° Livello

- **Manutenzione straordinaria**

Effettuata in seguito a richiesta/proposta per adeguare il contesto impiantistico alle mutate esigenze di servizio

- **Conduzione con presidio 24/24H 365 gg/h su due sedi CED**

- **Logistica per componenti di ricambio**

- **Logistica e gestione Power Disaster Recovery**



Una Partnership Consolidata

Il rapporto tra Emicom Service/Siram e FASTWEB è di partnership consolidata e rispettosa delle reciproche professionalità ed orientato alla trasparenza e flessibilità.

Un rapporto di partnership consolidato è caratterizzato da una buona relazione ma anche dalle aspettative di miglioramento del servizio da parte del cliente che devono essere correttamente interpretate dal partner.

L'evoluzione tecnologica e la necessità di rinnovarsi sul mercato determina profondi cambiamenti nei servizi offerti e nelle strategie aziendali.



Milano 4 e 5 novembre 2009



Soluzioni Tailor-Made

Se i tempi di rinnovamento sono così rapidi ci si aspetta altrettanta rapidità di evoluzione nei partner con cui ci si relaziona, chiamati ad erogare servizi non core-business ma ugualmente strategici poiché l'attività principale dell'azienda è beneficiata da un'efficiente gestione di tali servizi.



Un fattore critico per il successo di un'azienda di servizi è:

**VELOCITA' E PROATTIVITA' NEL PROPORRE
SOLUZIONI TAILOR-MADE
EFFICACI, CONVINCENTI, SOSTENIBILI**



Milano 4 e 5 novembre 2009



Politiche di Saving

Corrette politiche di saving possono fare la differenza tra un'azienda sana, efficiente e longeva ed una destinata a soffrire e noi dobbiamo augurarci che il nostro cliente goda sempre di buona salute.

Ci possono essere due modi di ottenere saving:

- esercitando una costante ed elevata pressione sui fornitori;
- ricercando modi innovativi capaci di apportare benefici ad entrambi i partner.



Un approccio Win-Win

L'offerta commerciale può beneficiare di nuove strutture contrattuali che prevedano la possibilità di condividere i risparmi derivanti da un'azione propositiva efficiente, inserendo parametri indicatori di performance (KPI) e di soddisfacimento dei livelli di servizio (SLA) utilizzati non esclusivamente per la determinazione di penali in caso di insufficiente servizio erogato ma anche per incentivare l'outsourcer a migliorare le proprie performance.



Obiettivi

Alla base di tale azione propositiva ci sono:

- Personale in campo preparato sia sotto l'aspetto tecnico che della relazione con il cliente, pronto a recepire le sue osservazioni, molte volte indicative della strada da seguire per soddisfare le esigenze
- Strumenti di comunicazione aziendale che permettano di incanalare tali segnalazioni verso le divisioni centralizzate, incaricate di definire soluzioni tecniche e nuovi protocolli di servizio volti a migliorare l'operatività e/o adeguare l'offerta commerciale
- Integrazione di nuovi servizi come lo Spare Parts Management, per una gestione intelligente ed ottimizzata delle parti di ricambio con possibilità di riconfigurazione componenti per un utilizzo immediato in campo

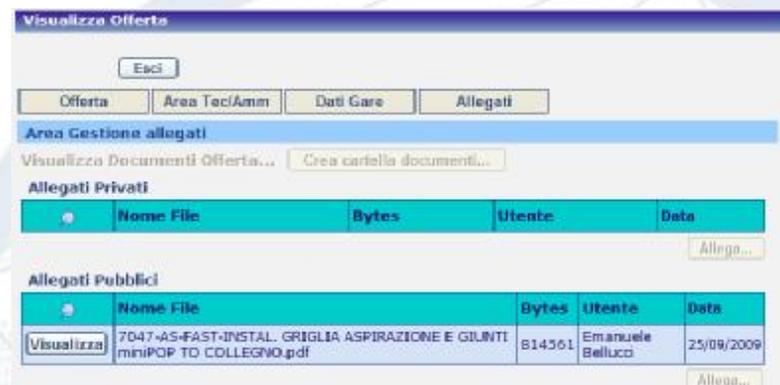
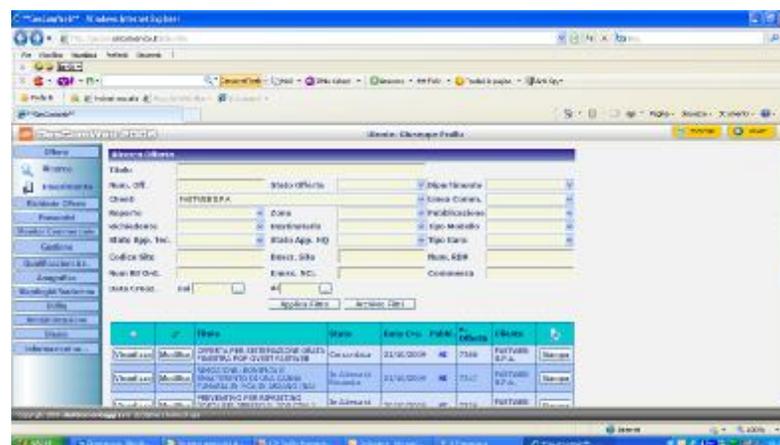


Un Sistema Trasparente

L'applicativo gestionale **GesCom**, costruito internamente sulla base dell'esperienza pluriennale nella gestione di contratti di lavori e servizi, consente di dare evidenza al cliente delle prestazioni erogate e dei relativi compensi.

La tecnologia con cui è sviluppato il software consente l'accesso a utenti abilitati anche via Web.

Il Cliente può in ogni momento accedere e controllare ciò che vuole ed in estrema trasparenza.



I valori che ci guidano verso il Futuro

PERFORMANCE

Agire e investire a tutti i livelli, e in tutti i paesi, con rigore economico e volontà di creare ricchezze per l'Azienda e per il Gruppo, allo scopo di perpetuare la sua azione e garantire il suo sviluppo a lungo termine.

RESPONSABILITA'

Essere coscienti dell'impatto che le nostre azioni hanno quotidianamente sul miglioramento delle condizioni di vita delle popolazioni e non dimenticare mai la dimensione sociale della nostra attività, in modo da esercitarla in uno spirito di bene comune generale.

SENSO DEL CLIENTE

Essere costantemente all'ascolto dei nostri clienti con rigore e professionalità per adeguarci alle loro necessità o anticiparle, costruendo con loro un rapporto solido e di lunga durata.



INNOVAZIONE

Con audacia e immaginazione, lavorare per creare i servizi per l'ambiente di domani, arricchendo la nostra attività tramite una ricerca e una tecnologia innovative, per apportare una qualità del servizio e del valore aggiunto sempre maggiore.

SOLIDARIETA'

Dimenticare gli interessi individuali a favore dell'interesse collettivo e costruire un gruppo in cui le esperienze siano condivise e i successi siano delle vittorie comuni.



Milano 4 e 5 novembre 2009



Grazie per l'attenzione

Giuseppe Frullo
Responsabile Commerciale
Emicom Service
Str. Maratta Bassa KM 3,695
05100 Terni (Italy)
Mobile: +39 3939164241
E-mail: giuseppe.frullo@emicomservice.it



Milano 4 e 5 novembre 2009

