



Comunicazione cliente-fornitore: strumenti web per creare “sintonia”

Antonio Mimmo, CFM - Facility Services Manager, Dussmann Service

Contenuti dell'intervento

- Premessa
- Il contratto di FM Canon Italia S.p.A.
- Procedure e processi
- L'importanza del “workflow” e del WEB
- PMS e re-engineering

Premessa

- Il vero contratto di Facility Management inizia da un foglio bianco nel senso che è sbagliato pensare ad una soluzione preconfezionata da adattare alle caratteristiche del cliente.
- In questa logica è importante che la società di FM offra soluzioni per l'ottimizzazione dei processi e la diminuzione dei costi con l'eliminazione di inefficienze e sovrapposizioni.
- E' indubbio che sulla percezione della qualità del servizio erogato influisca innanzitutto la comunicazione cliente-fornitore, che fa parte del progetto di gestione e può essere ottimizzata in primis attraverso un potenziamento delle tecnologie e dei modelli informatici impiegati in tale processo.

Premessa

- L'esperienza del contratto di Canon Italia rappresenta un esempio lampante di come non sia possibile affrontare correttamente la gestione di un contratto di FM se non si parte dalla definizione dei processi di comunicazione e dei flussi informativi.
- Troppo spesso le inefficienze nascono da processi di comunicazione non efficaci ed efficienti tra l'azienda cliente ed fornitori di servizi. A volte il cliente adotta strumenti e metodi di controllo dei processi differenti rispetto a quelli del fornitore con il risultato di possibili disallineamenti e sovrapposizioni.

Il contratto di FM Canon Italia

- Contratto di FM (bonus malus) - PMS
- Servizi inclusi
 - Facility management
 - Building maintenance
 - Cleaning
 - Pest control
 - Landscaping & greenery
 - Vending machines



Milano 4 e 5 novembre 2009



Il contratto di FM Canon Italia S.p.A.

Nel progetto siamo partiti con l'utilizzo degli strumenti precedentemente in uso, e in particolare:

- **Service Plan:** elenco attività periodiche e relativa pianificazione
- **PMS:** sistema di misurazione delle performance su base mensile per tutti i servizi e per tutte le sedi
- **Elenco procedure:** circa 20 procedure per la gestione dei servizi di FM (mail – in-out, commissioni esterne, materiali per corsi, gestione showroom, spedizioni, stampa documenti interni, etc.)



Milano 4 e 5 novembre 2009



Service plan

Microsoft Excel - Allegato H i1 - Canon_Service_Plan_rev0.xls

Digitare una domanda.

Arial 10

Rispondi con modifiche... Termina revisione... Σ 85%

Service Plan				gennaio			febbraio			
Activity	Frequency	Site	Area	Programmata	Consuntivata	Delta	Programmata	Consuntivata	Delta	Programmata
Quadro elettrico generale										
Controllo a vista del quadro e delle apparecchiature contenute	Trimestrale	Catania								
Controllo del corretto funzionamento	Trimestrale	Catania								
Serraggio generale interruttori / morsetteria	Trimestrale	Catania								
Pulizia quadro	Trimestrale	Catania								
Esame a vista	Annuale	Catania								
Verifica strumentale funzionamento e tempo di intervento protezioni differenziali.	Annuale	Catania								
Controllo della tensione di ingresso	Annuale	Catania								
Verifica corrispondenza schemi elettrici	Annuale	Catania								
Controllo a vista del quadro e delle apparecchiature contenute	Trimestrale	Roma								
Controllo del corretto funzionamento	Trimestrale	Roma								
Serraggio generale interruttori / morsetteria	Trimestrale	Roma								
Pulizia quadro	Trimestrale	Roma								
Esame a vista	Annuale	Roma								
Verifica strumentale funzionamento e tempo di intervento protezioni differenziali.	Annuale	Roma								
Controllo della tensione di ingresso	Annuale	Roma								
Verifica corrispondenza schemi elettrici	Annuale	Roma								
Quadro elettrico locale server										
Controllo a vista del quadro e delle apparecchiature contenute	Trimestrale	Catania								
Controllo del corretto funzionamento	Trimestrale	Catania								
Serraggio generale interruttori / morsetteria	Trimestrale	Catania								
Esame a vista	Annuale	Catania								
Verifica strumentale funzionamento e tempo di intervento protezioni differenziali.	Annuale	Catania								
Verifica corrispondenza schemi elettrici	Annuale	Catania								

Year: M&E 2009

Pronto NUM

Start FMC09 Finale Template 10ª Fa... Microsoft Exce... 19.17



Milano 4 e 5 novembre 2009



Il Performance Measurement System

Performance Measurement System												Can	
Location:	Sum Up Sedi											Local	
Reference:												Refer	
Year:	2009											Year:	
2009													
San Donato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	San D
Score	MULTISERVICE TOTAL AVERAGE											1,0	
OTTIMO	5	Cleaning											
BUONO	4	Daily Cleaning Fix Person											
SODDISFACENTE	3	Doormats											
MEDIOCRE	2	Pest Control											
INSODDISFACENTE	1	Facchinaggio											
		Flats (Cleaning)											
		Green Area Maintenance											
		Materiale bagni											
		Mailroom											
		Building Assistant											
		Errands											
		Maintenance											
		Supervisor show room											
		Break											
		SDX Management										0,0	



Milano 4 e 5 novembre 2009



L'importanza del “workflow” e del WEB

- Mano a mano sono stati introdotti nuovi strumenti e modalità di gestione delle informazioni ed è stato creato un flusso di comunicazione per il quale non è l'utente che cerca l'informazione ma quest'ultima che raggiunge l'utente interessato.
- Durante tutta la fase di start up si è operato in massima sinergia in modo da validare i vari passaggi e garantire la partecipazione attiva degli attori coinvolti ed il raggiungimento degli obiettivi attesi.

Procedure e processi

Centrale, in tema di criticità, la questione delle procedure che in questo caso sono state trasferite dal cliente.

Non è solo un fatto di complessità ma di comprensione delle priorità e, per conseguenza, di controllo del rispetto delle scadenze e dell'importanza delle stesse per il Cliente



Milano 4 e 5 novembre 2009



Procedure e processi

Si è pertanto attivato un vero e proprio assessment a seguito di criticità e disallineamenti emersi nel periodo di start up.

Attraverso riunioni tra i referenti delle due aziende è stato possibile eseguire una “formazione nel passaggio di consegne” che ha consentito il trasferimento non solo dei mansionari e degli scadenziari ma soprattutto la catalogazione delle priority che porta a un adeguamento dinamico del service plan.



Milano 4 e 5 novembre 2009



L'importanza del “workflow” e del WEB

Nel corso della prima fase che è durata alcuni mesi si sono utilizzati gli strumenti precedentemente in uso e lo strumento principe di comunicazione era la mail.

Dato che gli attori coinvolti sono diversi per ogni sede ne risultava una produzione significativa di mail da distribuire agli utenti di volta in volta interessati.



Milano 4 e 5 novembre 2009



L'importanza del “workflow” e del WEB

Una volta introdotto il workflow e il portale via WEB le mail sono quasi scomparse ed il processo di comunicazione è stato standardizzato.

L'obiettivo a regime è l'utilizzo esclusivo di una soluzione informatica che regola la comunicazione mediante portale, applicazione workflow e Performance Measurement Systems (PMS), che permettono un'ottimizzazione e validazione dei processi e una diminuzione dei costi, eliminando inefficienze e sovrapposizioni.



Milano 4 e 5 novembre 2009



L'importanza del “workflow” e del WEB

Il portale, infatti, ha la funzione di raccogliere e condividere dati, procedure e comunicazioni accessibili sia al fornitore sia al cliente, mentre il workflow facilita la richiesta e la tracciabilità del servizio, fino alla chiusura dell'intervento. Il PMS infine valida l'output dei processi e lo pone in relazione alle attese del Cliente.

Il vantaggio di questa soluzione è che mantiene tutte le informazioni riferite al contratto all'interno dello stesso ambiente con possibilità di storicizzare i dati e seguire le performance nel tempo.



Milano 4 e 5 novembre 2009



L'importanza del “workflow” e del WEB

Gli utenti possono introdurre le richieste di intervento tramite un normale “WEB browser”.

La compilazione è guidata e facilitata da menù a tendina e list-box.

Anche la raccolta delle richieste è disponibile via WEB a tutti gli operatori autorizzati.



L'importanza del “workflow” e del WEB

Attraverso il Portale dei servizi gli utenti possono richiedere le tipologie di servizio connesse con il contratto.

E' un sistema web-based in grado di gestire ciascuna richiesta in tutte le sue fasi, dalla introduzione, approvazione, implementazione e chiusura con relativa consuntivazione.

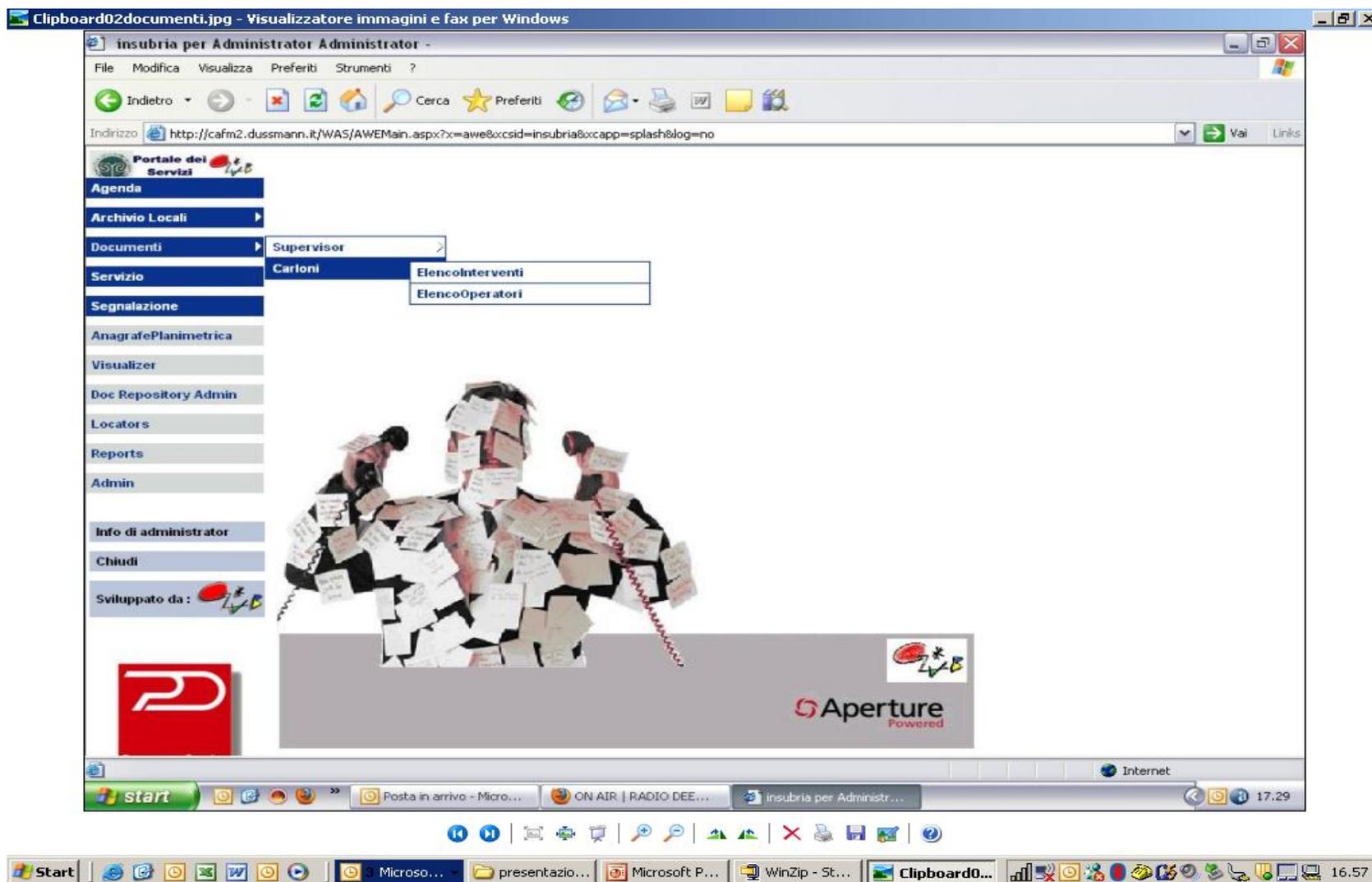
Sia l'utente che l'operatore sono guidati lungo il percorso metodologico individuato per ogni specifica richiesta in modo tale che sia l'acquisizione della richiesta sia il relativo processo risultino standard.



Milano 4 e 5 novembre 2009



L'importanza del "workflow" e del WEB



Milano 4 e 5 novembre 2009



L'importanza del "workflow" e del WEB



Milano 4 e 5 novembre 2009



L'importanza del “workflow” e del WEB

Grazie a questi due strumenti, si realizza una semplificazione del rapporto cliente-fornitore a tutti i livelli e si riduce la quantità, spesso non giustificata, di comunicazioni mail tra le due parti.

Il cliente trova difatti sul portale tutte le informazioni concernenti le procedure di erogazione e aggiornamenti dei servizi richiesti, mentre attraverso il workflow trova risposta a tre macrocategorie di bisogni:

- segnalazione di non conformità del servizio ricevuto;
- richiesta di interventi correttivi (a seguito di guasti);
- richiesta di servizi extra.



Milano 4 e 5 novembre 2009



PMS e reengineering

Sempre attraverso il sistema è possibile raccogliere i feedback del cliente e valutarne la soddisfazione che viene riassunta nel PMS.

Mano a mano che gli utenti si sono abituati ad utilizzare il workflow per disciplinare praticamente ogni tipologia di comunicazione ci si rende conto che il PMS perde di significato con riferimento alla valutazione dell'esecuzione delle singole attività mentre diviene strumento ideale di valutazione dei servizi di FM e dello staff del fornitore.

Difatti la possibilità di valutazione sulle attività eseguite offerta dal WF ha generato uno storico dinamico completo di customer satisfaction.



Milano 4 e 5 novembre 2009



PMS e reengineering

Questo ha portato a ridurre la frequenza del PMS che attualmente è trimestrale e per il futuro si dilaterà ulteriormente nel tempo.

Pertanto la valutazione del wf si concentrerà più sui servizi mentre il PMS si utilizzerà per la valutazione del FM Team e Per la verifica del raggiungimento dei risultati contrattualmente pattuiti.



Milano 4 e 5 novembre 2009



PMS e reengineering

Infine lo stesso portale dei servizi si sta modificando in modo da comprendere non solo i documenti di base del contratto ma anche i report periodici, i verbali delle riunioni e tutta la documentazione di legge con possibilità di accesso dei dati in base al livello di abilitazione dell'utente.

In pratica è l'informazione che raggiunge l'utente e non l'utente che la deve cercare.



Milano 4 e 5 novembre 2009



PMS e reengineering

Il caso mette quindi in luce come un approccio di *process reengineering* viene facilitato dall'utilizzo di questi strumenti informatici tipici del Facility Management che rappresentano i mezzi ottimali per rispondere efficacemente alle esigenze peculiari del singolo cliente. Si assiste così a un riallineamento, una "sintonia" del flusso di comunicazione cliente-fornitore, che semplifica il passaggio di informazioni creando le basi di un rapporto più lineare ed efficace.



Milano 4 e 5 novembre 2009



Grazie per l'attenzione

Antonio Mimmo, CFM
Direzione Sviluppo Strategico, Facility Services Manager

Dussmann Service srl

Via Giovanni XXIII, 4
24127 Capriate (BG)

TEL. 02 91518

Mobile: 334 6541144

www.dussmann.it

Email: info@dussmann.it

Milano 4 e 5 novembre 2009

