



Cleaning Industrial and Health Care: sinergie di processi

Domenico Pollani, *Cleaning Operations Manager*,
ISS Facility Services

Il Cleaning di ISS in Italia

OPERATORI *

ISS	238
GS	177
KARMAK	386
Totale	801

TURNOVER *

ISS	K€ 8.502
GS	K€ 8.055
KARMAK	K€ 11.628
Totale	K€ 28.185



SEGMENTI DI MERCATO SERVITI

- Industriale
- Commerciale
- Ospedaliero

Il concetto di Servizio

CONCETTO BASE

Il servizio può essere definito come un'attività o una serie di attività di natura più o meno intangibile, che ha luogo **nell'interazione tra cliente e operatori** e/o sistemi del fornitore del servizio, e che viene fornita come **soluzione** ai problemi del cliente

IL SERVIZIO COME CORE BUSINESS

Il concetto di servizio come core business comporta la conversione delle esigenze individuate in specifiche ed efficaci soluzioni che siano **misurabili, orientate al risultato e miglioranti** la prestazione del cliente

Focus

Industrial

- *Sinergie con il processo produttivo*
- *Immagine Aziendale*
- *Know-how / tecnologia (pulizie tecniche)*
- *Maggiore flessibilità operativa*
- *Passaggio da costi fissi a costi variabili*



Health care

- *Igiene (abbattimento carica batteriologica)*
- *Attenzione alla Persona (degente / utente)*
- *Immagine di Qualità*



Il caso

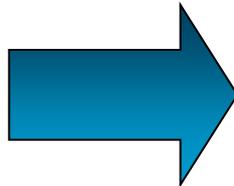
Divisione Operativa area Nord Ovest di Torino

Clienti:



Criticità

- Assenteismo e problematiche di sostituzione
- Differenti professionalità
- Doppi investimenti tecnologici (apparati/asset diversi)
- Doppi costi di supervisione



TARGET

- Sinergie tra personale
- Garanzia di livelli di servizio omogenei
- Riduzione dei costi indiretti
- Riduzione degli asset/investimenti
- Minor impatto sui costi degli interventi periodici

La strada

Un'unica piattaforma di processo per diversi servizi con diverse criticità

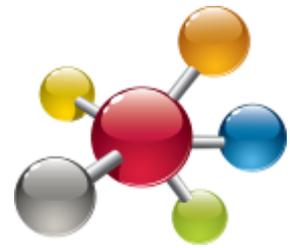


Contract lifecycle

La Nostra Visione

Lead Facility Services Globally

...By leading Facility Services Locally



Lead globally : una leadership globale con presenza in 53 Paesi e in tutte le maggiori aree di sviluppo.

Lead locally : una leadership locale basata su specifiche competenze delle leggi, delle normative e dei mercati locali .

La **Globalizzazione e la Standardizzazione** tra i Paesi e tra diversi settori (per esempio, Industriale e Ospedaliero) avviene nel rispetto dei vincoli e delle norme locali.



Milano, 10 e 11 novembre 2010

Cleaning Excellence Concept

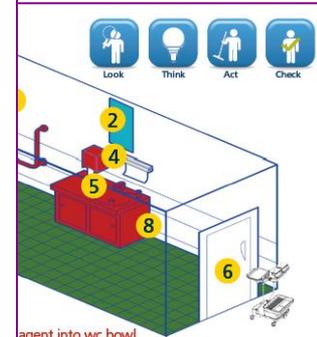
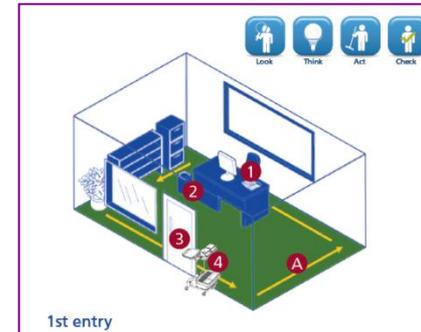
Include:

- **Metodologie** semplificate
- **Tools & Materials** professionali
- **Planning & Calculation**
standardizzazione tempi/costi e metodi
- **Training** a 360



Strumenti e metodologie

- Unificazione dei processi
- Standardizzazione dei materiali
- Concettualizzazione dei metodi:
Dove, come, chi, quando
- Piani di lavoro semplificati



Look Think Act Check

Tips & Tricks

1. Place the trolley outside the room
2. Bring with you only what's necessary;
 - Blue cloth
 - Spray bottle
 - Waste bags
 - Scraper
- Place Mop/Vacuum cleaner outside the door
3. Follow the order of entries overleaf

REMEMBER Mind your time - distribute your efforts
Clean visible dirt - use your eyes
Count your steps, think of the shortest path
Enter a room only twice
Keep your trolley in order
Avoid using time cleaning surfaces that are already clean

Service Tips

- Arrange chairs
- Report any faults to the customer
- Turn off the light and close the door



Materiali e attrezzature professionali

- Partnership con Diversey e altri produttori
- Focus su Q3E
 - Quality
 - Efficiency
 - Employee
 - Environment
- Approccio professionale ed efficace



Milano, 10 e 11 novembre 2010

Benefici per gli operatori

- Riduzione dei rischi per la **Salute** e la **Sicurezza** degli operatori:
 - Riduzione uso sostanze chimiche
 - Utilizzo di attrezzature e strumenti ergonomici
 - Aggiornamento sui metodi di sanificazione
- Aumento della **job satisfaction**:
 - Maggior percezione della propria professionalità
 - Elevati standard di formazione
 - Facilità nello svolgimento del lavoro



Benefici per il Cliente

- Un Servizio Professionale migliora l'immagine del cliente
- Miglioramento dei livelli di **igiene e pulizia**
- **Misurabilità** del livello e della qualità del servizio
- **Ecosostenibilità**
 - Riduzione dei consumi di acqua
 - Utilizzo di prodotti chimici a basso impatto
- Riduzione dei costi



Domande?



Grazie per l'attenzione

Domenico Pollani,

Cleaning Operations Manager

ISS Facility Services

Via Ettore Bugatti 12, 20142 Milano

Tel. 02 8268191

Email info@issfacilityservices.it



Milano, 10 e 11 novembre 2010

