

8° Benchmarking IFMA Italia – Strumenti di valutazione dei servizi

Il Caso Edison - Dall'Analisi interna al processo di outsourcing

14 Febbraio 2013

Alferio Paolillo
Head of Facility Management & Services



Attiva dal 1883, Edison è la società energetica più antica d'Europa.

Edison è uno dei principali operatori italiani nell'energia.

Attualmente impiega circa **3.200 persone in oltre 10 Paesi nel mondo**

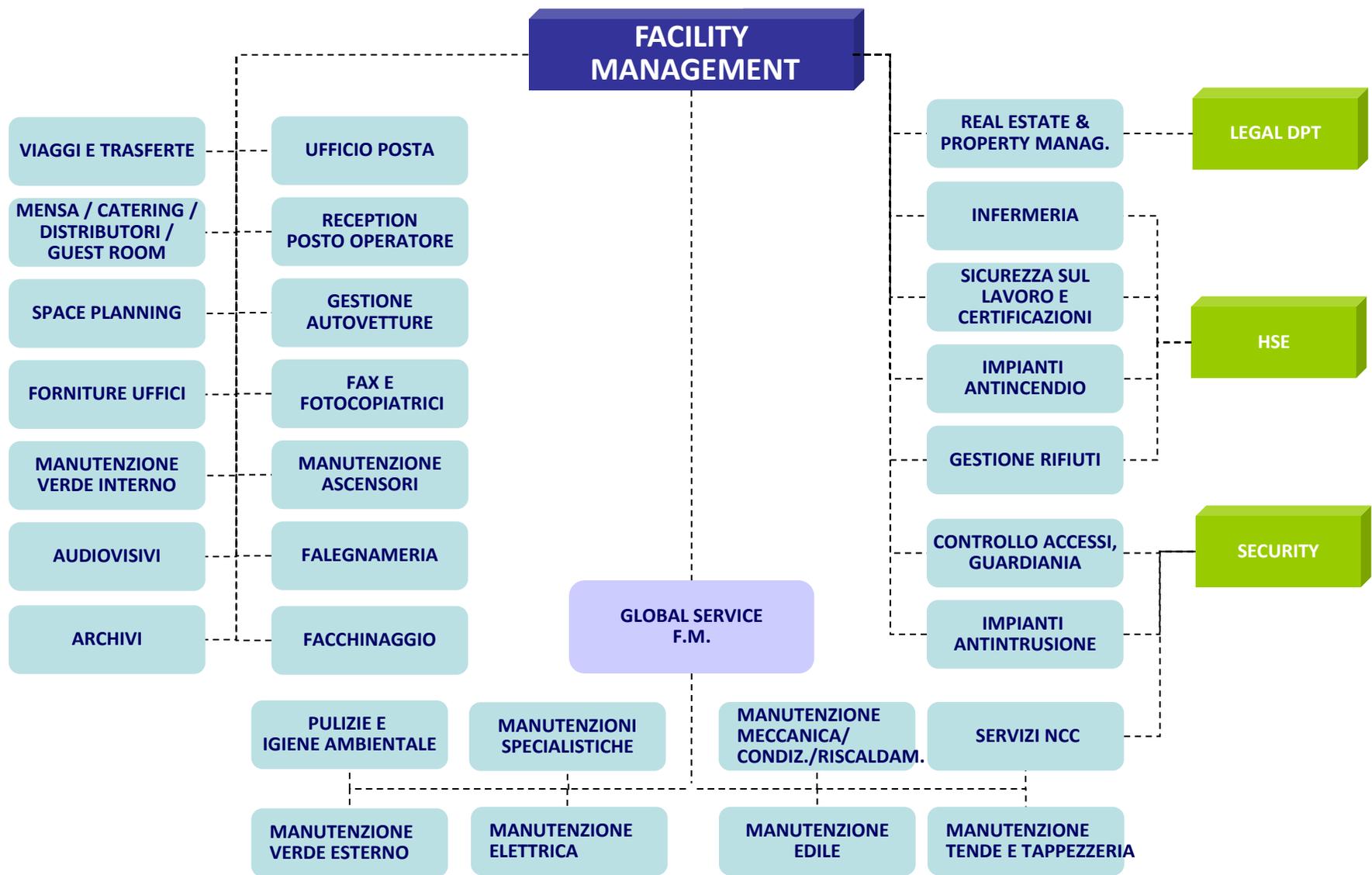
Produce, importa e vende energia elettrica e idrocarburi



- L'attuale assetto organizzativo è composto da **16 risorse** che fanno capo alla funzione “Servizi Generali” che riporta alla **Direzione Personale e Organizzazione**.
- Il FD gestisce le **Sedi Direzionali** di Milano, Sesto San Giovanni e Roma:

Dimensioni	Sede Direzionale F.B.	Sesto S. G.	Sede di rappresentanza Roma
Superficie coperta lorda totale	35500	7700	600
N° corpi	2	1	1
N° accessi (pedonali/veicolari)	4	2	1
N° piani in superficie	13	4	2 (piani di condominio)
N° piani entro terra	3	1	0
N° dipendenti	1200	200	19
N° postazioni di lavoro	1450	220	30

II Facility Management



- Obiettivo del Progetto è stato **l'analisi dei costi, delle procedure di erogazione e delle modalità di controllo dei servizi** gestiti allo scopo di **Implementare azioni di miglioramento** (costi, processi e qualità dei servizi) e di confrontare indicatori di performance con il mercato esterno in vista della rinegoziazione dei contratti esistenti.
- Fasi di progetto:
 1. Fase di analisi
 2. Fase di benchmarking e di confronto
 3. Individuazione punti di forza e aree di miglioramento

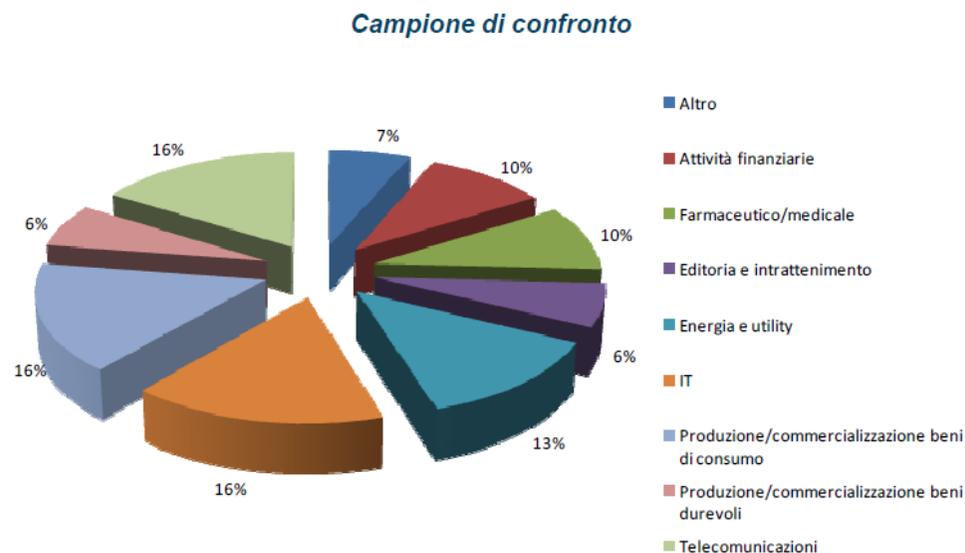
L'analisi iniziale si è focalizzata sulla conoscenza dello status quo attraverso:

- **Analisi documentale** (contratti, capitolati, ecc.),
- **Interviste dirette**
- **Compilazione di questionari specifici per ogni servizio e/o macroarea di servizio**
- Analisi dell'attuale struttura di gestione in termini di **risorse coinvolte**
- **Analisi delle procedure** e della modalità di accesso/richiesta di servizi da parte dei Clienti Interni
- **Analisi dei costi:** da contratto, extra canone, costi interni di struttura

IFMA Italia ha preparato un campione di riferimento costruito in modo che gli edifici, i servizi e persino gli impianti potessero essere confrontabili con quelle di Edison.

Campione di confronto

- *Numerosità:* 24 aziende
- *Superficie gestita:* GIA compresa tra 30.000 e 51.000 metri quadri
- *Destinazione d'uso prevalente:* uso ufficio direzionale
- *Livello di analisi:* a livello di singolo servizio



SERVIZI ALL'EDIFICIO

Man. imp. tecnologici

Man. imp. tutela az.

Man. imp. sollevamento

Man. edile

SERVIZI ALLO SPAZIO

Space planning

Traslochi e facchinaggio

SERVIZI ALLE PERSONE

Igiene ambientale

Gestione documentale

Reception e vigilanza

Ristorazione

Impianti tecnologici – confronto esterno

IMPIANTI TECNOLOGICI - TOTALE ORDINARIA

		<i>Edison</i>	<i>Campione</i>	<i>Var. %</i>
Manutenzione impianti elettrici	€/Mq GIA	0,00	0,00	0,00
Manutenzione impianti meccanici	€/Mq GIA	0,00	0,00	0,00

IMPIANTI TECNOLOGICI - CANONE

		<i>Edison</i>	<i>Campione</i>	<i>Var. %</i>
Manutenzione impianti elettrici	€/Mq GIA	0,00	0,00	0,00
Manutenzione impianti meccanici	€/Mq GIA	0,00	0,00	0,00

IMPIANTI TECNOLOGICI - EXTRA CANONE

		<i>Edison</i>	<i>Campione</i>	<i>Var. %</i>
Manutenzione impianti elettrici	€/Mq GIA	0,00	0,00	0,00
Manutenzione impianti meccanici	€/Mq GIA	0,00	0,00	0,00

Facchinaggio – confronto esterno

FACCHINAGGIO - INDICATORI DI SINTESI

	<i>Edison</i>	<i>Campione</i>	<i>Var. %</i>
Costo orario			
	€		
Dimensionamento del servizio			
	(MO/PdL)		
Dettaglio			
Traslochi interni			(MO/PdL)
Fotocopiatrici (rifomimento carta, sostituzione toner, ecc.)			(MO/PdL)
Magazzini (movimentazione beni, stoccaggi, consegne, ecc.)			(MO/PdL)
Aree break (controllo approvigionamenti, ecc.)			(MO/PdL)
Sale riunioni (allestimento, ecc.)			(MO/PdL)
Fattorinaggio esterno			(MO/PdL)

Pulizie – confronto esterno

FREQUENZE ATTIVITA' A CANONE

Edison

Campione

Giro si pulizia uffici e aree comuni
Scopatura pavimenti (uffici e aree comuni)
Scopatura pavimenti (vani scala)
Lavaggio pavimenti (uffici e aree comuni)
Lavaggio pavimenti (vani scala)
Battitura moquettes
Lavaggio moquettes
Sanificazione arredi
Sanificazione servizi igienici
Lavaggio vetri e infissi
Pulizia pareti e soffitti
Lavaggio pareti e soffitti
Sanificazione punti raccolta rifiuti
Trasporto rifiuti ai punti di raccolta
Fornitura materiale igienico sanitario
Lavaggio tende
Micropulizie delle dotazioni informatiche

Il confronto con il mercato ha fornito ulteriori indicazioni su come procedere per migliorare la gestione dei servizi.

PRINCIPALI EVIDENZE EMERSE:

- Alto livello di servizio attualmente erogato;
- Struttura dei costi competitiva rispetto al mercato
- Forte capacità di controllo da parte di Edison sull'attività operativa svolta dai fornitori;
- Necessità di definire un sistema di indicatori che responsabilizzi maggiormente i fornitori;
- Opportunità di incremento della durata contrattuale per massimizzare benefici economici e di qualità del servizio;
- Riformulazione contrattuale basata sulla reciproca collaborazione e sul raggiungimento di risultati comuni;
- Razionalizzazione di alcuni processi ottimizzando l'impiego delle risorse dedicate (presidi specialistici).