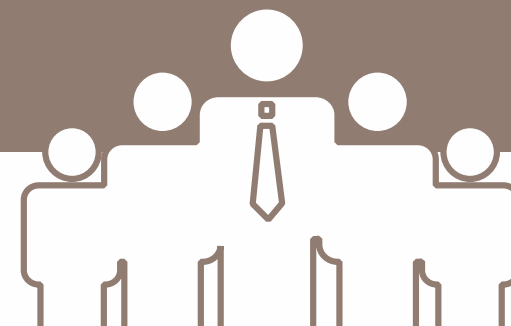




L'esperienza dell'outsourcing
di processo: vantaggi della
riorganizzazione della
struttura aziendale



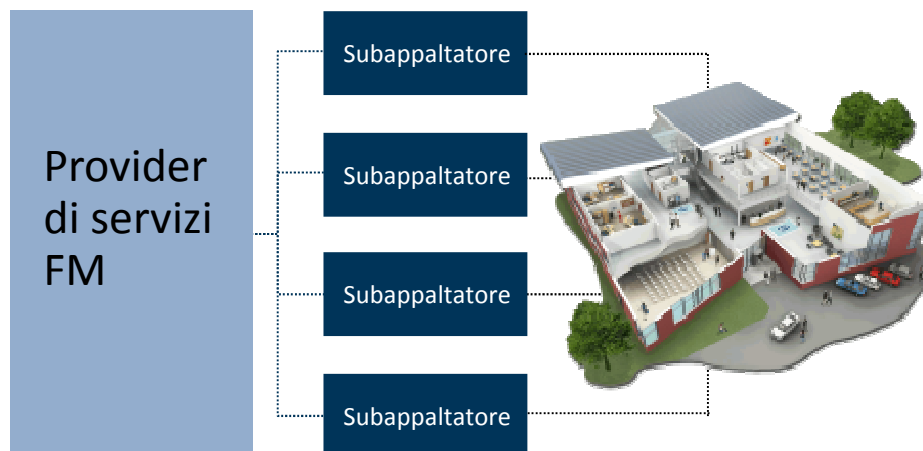


- Oltre 520.000 dipendenti
- Presente in 53 Paesi in tutto il mondo
- Fatturato 2013: 10,5 miliardi €
- Margine Operativo 2013: 5.5%
- Crescita Organica al netto di acquisizioni 2013: 4.3%
- Migliore azienda di outsourcing al mondo: prima nella classifica “The Global outsourcing Professional” di IAOP nel 2013 e 2014 ▶
- Quotata dal 13/03/2014 alla borsa di Copenhagen con oltre 20.000 azionisti ed una capitalizzazione di oltre 5 miliardi di euro

Argentina, Australia, Austria, Belgium, Brazil, Brunei, Bulgaria, Chile, China & Hong Kong, Croatia, Czech Republic, Denmark & Greenland, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, India, Indonesia, Ireland, Israel, Italy, Japan, Luxembourg, Malaysia, Mexico, Netherlands, New Zealand, Norway, Philippines, Poland, Portugal, Romania, Russia, Singapore, Slovakia, Slovenia, Spain, Sri Lanka, Sweden, Switzerland, Taiwan, Thailand, Turkey, United Kingdom, Uruguay, USA



Dal Facility Management “tradizionale”



al modello Integrated Facility Services



ISS Value Proposition & Competencies

Integrazione dei servizi

- Unico punto di contatto - comodità
- Efficienze e sicurezza finanziaria

Capacità di erogazione

- Unico metodo di erogazione a livello locale e globale
- Modello operativo flessibile

Valore aggiunto offerto

- Risk management credibile ed efficace, inclusa la gestione delle normative locali sul lavoro
- “Brand protection”



ISS Facility Services nasce in Italia nel 1998

Ha la sede direzionale a Milano

Oggi serve più di 800 sedi di Clienti su tutto il territorio nazionale

Fatturato 2013: € 60,05 milioni

Più di 500 dipendenti



Hanno scelto ISS:

- HEWLETT-PACKARD
- HEINZ
- INTERTABA, A Philip Morris International Affiliate
- BASF
- NOVARTIS
- XEROX
- BURBERRY
- IMPORTANTI GRUPPI BANCARI INTERNAZIONALI

E molti altri...

Negli ultimi 5 anni, ISS, solo in Italia, ha acquisito oltre 120 persone cedute da aziende clienti



IULM (International University of Languages and Media) è un'Università privata con sede a Milano e Roma.

L'Ateneo è stato fondato nel 1968 dalla Fondazione Scuola Superiore per Interpreti e Traduttori, su impulso del Senatore Carlo come Istituto Universitario di Lingue Moderne (I.U.L.M.). Sin dal principio l'idea ispiratrice è quella di soddisfare le esigenze del mercato del lavoro basandosi sull'analisi delle tendenze in atto.

La missione di IULM è quella di formare professionisti in grado di affrontare le sfide e cogliere le opportunità che emergono dai mercati e dagli scenari internazionali, ma è anche quella di plasmare uomini e donne consapevoli di sé e del proprio valore.

L'Università IULM ha sempre avuto un carattere pionieristico: nel corso degli anni ha anticipato le tendenze e si è adattata ai cambiamenti, muovendosi come un interlocutore dinamico in un sistema in continua evoluzione.

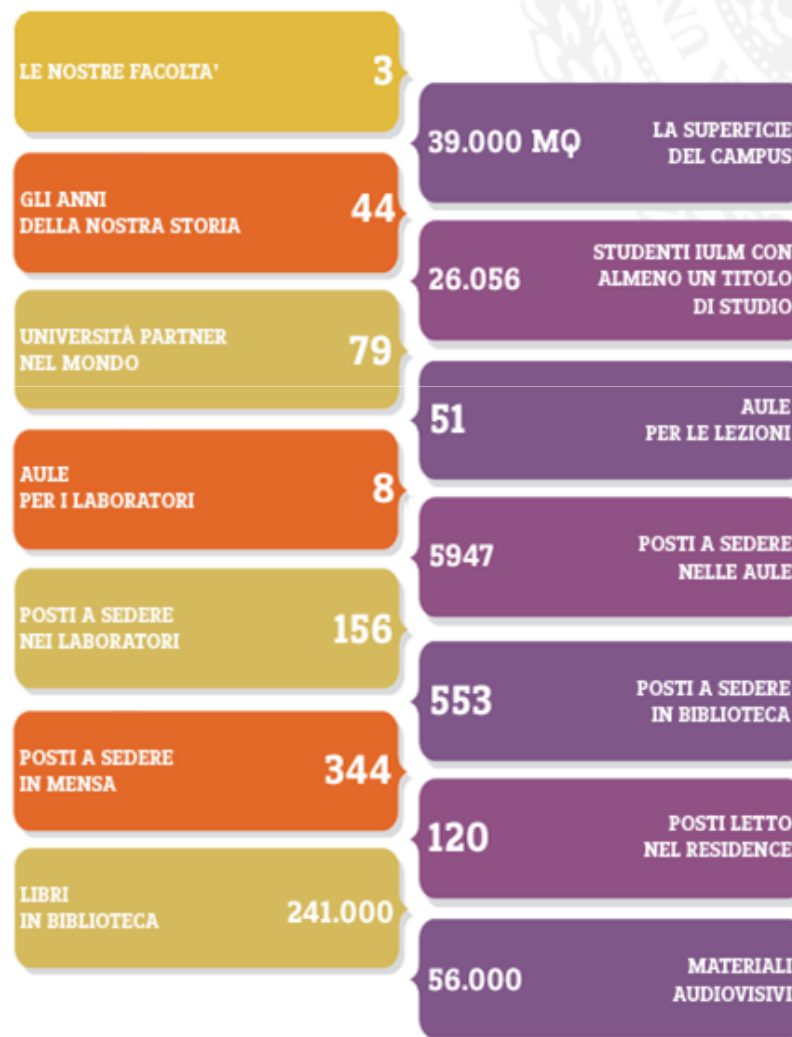
Oggi è una realtà ben radicata nei meccanismi socio-economici del proprio territorio di riferimento: una condizione privilegiata che le permette di avvicinarsi a importanti realtà extra-accademiche con cui sviluppare progetti di interesse comune che producono valore aggiunto per la didattica e la ricerca.





IULM in sintesi

Non solo parole. Il valore dell'Università IULM sta anche nelle sue cifre.



IULM 1



- 6 piani
- Uffici e aule

IULM 2



- 4 piani
- Uffici e aule

IULM 3



- 4 piani
- Uffici

Il Campus di Via Carlo
Bo a Milano si compone
di 6 edifici

IULM 4



- 4 piani
- Aule

IULM 5



- 5 piani
- Aule

IULM 6



Nuovo edificio

- 9 piani
- Aule, auditorium, mensa, ecc.

- **Quali erano le esigenze di IULM?**
 - Riorganizzazione interna → dismissione di rami non core business
 - Le attività no core richiedono comunque sforzi organizzativi, gestionali ed economici
 - Avere risposte qualitativamente all'altezza nei servizi di facility management
 - → → → **Ottimizzazione dei processi e risparmio**
- **Perché è stata scelta ISS?**
 - La scelta è stata effettuata dopo un percorso di valutazione del mercato e delle sue offerte
 - ISS aveva caratteristiche di “solidità”
 - ISS più di altre aziende ha saputo fare “analisi della domanda”: ha capito il bisogno del cliente e lo ha tradotto in risposte operative mirate ai singoli bisogni
- **Cosa si aspettava IULM prima di iniziare il percorso con ISS? (aspettative e timori)**
 - L'aspettativa: ottimizzazione dei processi; servizi di qualità; risparmio
 - I timori: difficoltà di integrazione complessiva del sistema IULM-ISS; deterioramento del clima di lavoro

- **Cosa ha riscontrato IULM durante il percorso?**
 - Diffidenza iniziale del personale, afferente e non, ai rami ceduti
 - Un nuovo modo di rapportarsi al personale che prima era in carico a IULM
 - Disponibilità e professionalità del personale ISS
 - Conferma delle capacità di problem solving dell'azienda

LA SOLUZIONE DI ISS FACILITY SERVICES

Contratto IFS - integrazione dei servizi - con
cessione di ramo d'azienda (outsourcing di
processo)

- Contratto di **5 anni** (art. 2112 Codice Civile)
- Trasferimento di **24 persone** da IULM a ISS



- Site management
- Technical management



- Servizi di pulizia



- Manutenzione degli edifici
- Manutenzione degli impianti



- **Gestione posta**
- **Reception**
- **Allestimento aule ed eventi**



- **Servizio accoglienza e controllo ai piani**

- In Italia, solo tramite una **cessione di ramo d'azienda** è possibile trasferire, senza il preventivo accordo di terzi, le **attività non core-business** della Società cedente ad una Società acquirente.
- Cos'è un “ramo d'azienda”?

Attività economica organizzata (ovvero **articolazione funzionalmente autonoma di una attività economica organizzata**) identificata come tale dal cedente e dal cessionario al momento del suo trasferimento.

- Un ramo d'azienda è composto, quindi, da:
 - personale
 - procedure
 - processi
 - mezzi

Fasi principali del processo:

- Definizione del ramo d'azienda considerando persone, attività, materiali, spazi di lavoro ecc.
- Coinvolgimento delle funzioni aziendali necessarie (HR, AF, Legal), per effettuare un'accurata due diligence che valuti in particolare:
 - o l'ambiente cliente;
 - o potenziali problemi riguardo termini, condizioni contrattuali e benefit;
 - o l'accuratezza delle ipotesi di business iniziali.
- Analisi e confronto delle condizioni contrattuali del cliente con quelle di ISS, con l'obiettivo di identificare le possibili opzioni di armonizzazione
- Processo di informazione delle rappresentanze sindacali
- Creazione di una data room per analizzare i dati
- Creazione del progetto
- Definizione di un contratto, che ha in sé tre aspetti diversi:
 - o Contratto di servizi
 - o Contratto di cessione del ramo d'azienda
 - o Contratto di subentro ai fornitori precedenti

Quali sono i vantaggi per il cliente?

- Maggior concentrazione di risorse sulle attività core-business
- Trasformazione di costi fissi in costi variabili
- Garanzia di risparmi pre-concordati negli anni successivi, anche a parità di livello di servizio
- Prevenzione della “diaspora delle responsabilità”, grazie alla disponibilità di un solo interlocutore
- Maggior copertura in caso di danni causati da quello che precedentemente era personale diretto
- Garanzie date dai valori , dall'affidabilità e dalla dimensione del Gruppo ISS



... SEGUE

- Notevoli risparmi e miglorie “indotte” e indirette, tra cui :
 - o Minori costi/attività amministrative (numero di fatture decisamente inferiore)
 - o Minori costi di gestione ed erogazione dei servizi all’edificio
 - o Minori costi di gestione ed erogazione dei servizi al personale
 - o Minori costi/attività di pay roll e di HR
 - o Minori costi/attività di Health&Safety
 - o Diminuzione percentuale di SG&A (Selling, General and Administrative expenses)
 - o Apprezzamento del Mercato e quindi degli Azionisti

Quali sono i vantaggi per i dipendenti trasferiti?

- Passaggio da attività **no core** ad attività **core business** = maggior gratificazione
- Possibilità di sviluppo professionale orizzontale e verticale, a qualsiasi livello
- Garanzie occupazionali derivanti dall'art. 4 del CCNL, anche in caso di termine delle attività di ISS presso il Cliente
- Garanzie date dai **valori**, dall'**affidabilità** e dalla **dimensione** del Gruppo ISS



ISO 9001:2008



ISO 14001:2004



OHSAS 180001:2007

MODELLO ORGANIZZATIVO EX DLGS 231/01



ISS come assicura una transizione tranquilla?

- Comunicazione durante l'intero processo

La **comunicazione** gioca un ruolo fondamentale.

E' per questo che ISS Italia supporta il cliente sin dalle prime fasi e pianifica con attenzione ogni comunicato e riunione con il personale, i rappresentanti sindacali ed i subfornitori.

ISS pianifica una serie di "Town Hall meeting" con l'obiettivo di rispondere ad eventuali domande e dare ai lavoratori trasferiti maggiori sicurezze sul loro futuro professionale in ISS.

In particolare, il management di ISS:

- si presenterà ed introdurrà il team Risorse Umane che potrà dare assistenza ai dipendenti;
- spiegherà come i loro diritti siano stati attentamente considerati e tutelati;
- fornirà tutte le informazioni relative ai nostri valori, visione, organizzazione e strategia.

Anche il management del cliente ed i rappresentanti sindacali potranno partecipare a questi incontri.

... SEGUE

- Inserimento ed attività post-trasferimento

Una volta terminate le riunioni collettive, i dipendenti trasferiti verranno invitati ad incontri individuali con il management di ISS e con le Risorse Umane. L'obiettivo è quello di stabilire una relazione personale, migliorare la comprensione dei ruoli ricoperti da ciascun dipendente ed eliminare le eventuali preoccupazioni ancora presenti, oltre che di definire piani formativi, identificare quei dipendenti con professionalità che potrebbero essere meglio valorizzate, e acquisire consapevolezza delle aspirazioni di sviluppo di ciascuno.

Infine, un team dedicato delle Risorse Umane assisterà i dipendenti trasferiti durante il primo periodo in ISS monitorando motivazione, morale e clima interno.

Welcome on board!

Cosa pensa IULM di questa esperienza?

- Nel panorama universitario nazionale questa esperienza di facility management e cessione di ramo d'azienda si configura come unica nel suo genere
- Co-costruzione dei processi organizzativi e maggiore “leggerezza gestionale”
- Dopo i primi quattro mesi questa esperienza evidenzia già soluzioni organizzative più performanti

Consiglierebbe di affidarsi a ISS come unico provider di servizi?

La strada che ISS e IULM devono fare insieme è sicuramente molto lunga. Si sottolinea comunque una interazione più che positiva maturata in questi primi quattro mesi di collaborazione.



DOMANDE?





ISS Facility Services

Via Ettore Bugatti, 12

20142 Milano

Tel. 02 8268191

info@it.issworld.com

dept_marketing@it.issworld.com

www.it.issworld.com