



Samsung: una "ricetta" per un Facility Management a 360°

Antonio Mimmo, *CFM Facility Services Manager, Direzione Sviluppo Strategico, Dussmann Service*

Stefano Pedano, *CFM General Affairs & Purchasing Manager, Samsung Electronics Italia*

Indice

- Premessa
- L'azienda: SAMSUNG Electronics Italia
- Il partner: Dussmann Service
- Integrated Facility Management
- L'esigenza: il ristorante aziendale
- Dussmann Service Philosophy
- L'evoluzione: da fornitore di servizi a partner nelle soluzioni



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Premessa



Il corretto approccio alla gestione dei servizi di Facility Management inizia da un **foglio bianco** su cui il cliente con la sua conoscenza specifica dell'esigenza e della propria realtà aziendale e il fornitore con la sua competenza iniziano lo sviluppo del progetto.

- **non esiste una precedente esperienza da applicare automaticamente al problema;**
- è sbagliato pensare ad una **soluzione pre-confezionata** da adattare a tematiche simili;
- esiste viceversa un sistema semplice ma infallibile che corrisponde all'adagio **"il miglior inizio è agire nel modo giusto"** e che consiste nell'ascoltare il Cliente per comprenderne peculiarità ed esigenze



Milano, 10 e 11 novembre 2010





L'azienda: SAMSUNG

1938

1969

1988

1993

2009

B.C. Lee
Founded
Samsung

Samsung
Electronics
established

Declaration of
'the Second
Foundation'

New
Management

Global Leading
Company



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Home

System & Network

Office

Semi-conductor

Mobile

LCD



Milano, 10 e 11 novembre 2010

Facility Management in una realtà multinazionale e multi-etnica

Alle classiche tematiche di Facility Management per una grande realtà multinazionale si aggiungono tematiche specifiche di :

- ❖ gestione operativa degli aspetti burocratici (permessi, licenze di guida...)
- ❖ gestione alloggi privati
- ❖ gestione famiglie al seguito
- ❖ aspetti culturali all'interno dell'organizzazione
- ❖ aspetti gestionali all'interno dell'organizzazione



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Aspetti aziendali organizzativi

Alcuni dei temi più importanti che hanno impatto sull'organizzazione :

- ❖ Aspetti culturali all' interno dell'organizzazione
- ❖ Operatività estesa dovuta al fuso orario
- ❖ Approccio differente al tema delle tempistiche operative
- ❖ Gestione drivers & fleet management
- ❖ Erogazione di pasti nazionali (Coreano) nel ristorante aziendale



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Pasto Coreano : esigenza e soluzione

Criticità intrinseche:

Criticità operative:

Approccio e soluzione finale:

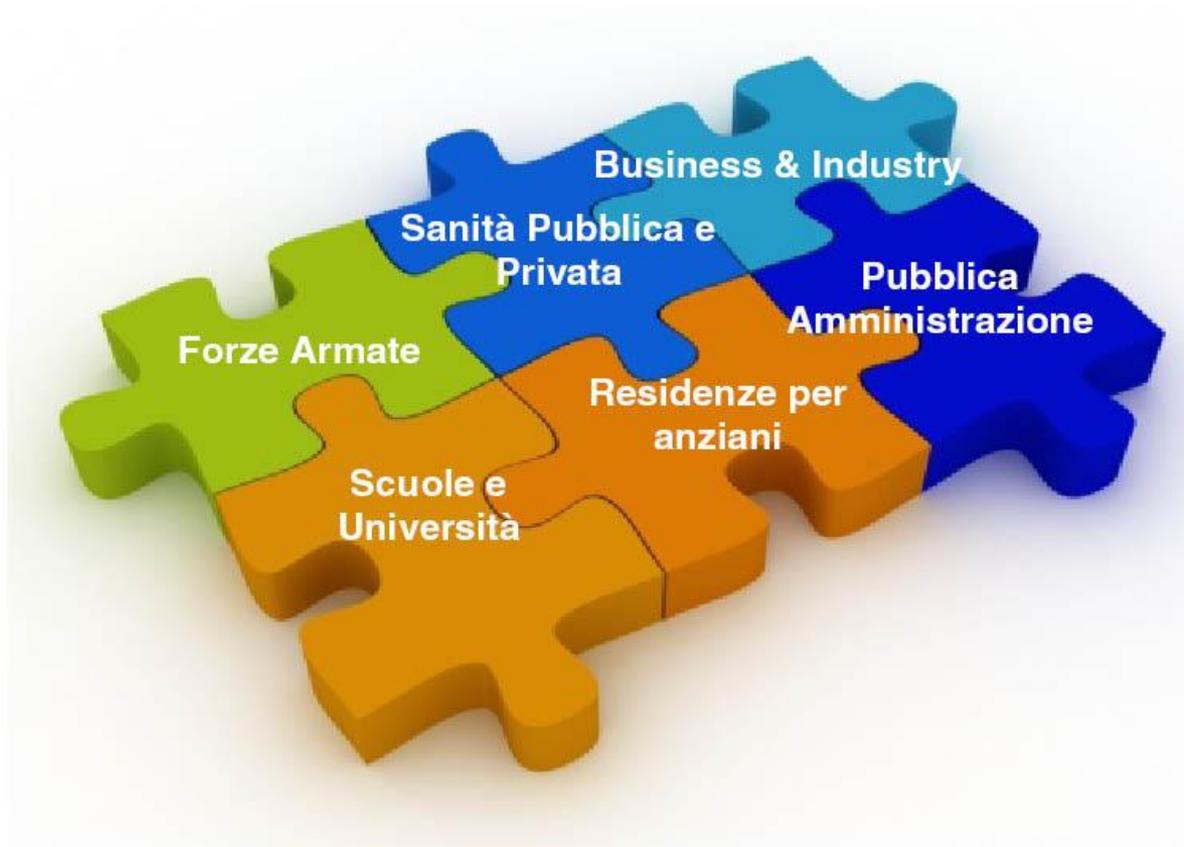


Milano, 10 e 11 novembre 2010



Dussmann Service

La specializzazione per segmenti di mercato garantisce completezza, qualità e un know-how internazionale.



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Integrated Facility Management

L'organizzazione di Dussmann Service è fondata su una **struttura solida ma flessibile** che pone l'integrazione dei servizi al centro della relazione con il cliente diventando di fatto l'**interlocutore unico** per ogni esigenza.



Dussmann Service
Because success needs strong partners

Il ristorante aziendale

La collaborazione tra Samsung e Dussmann prevede inizialmente l'erogazione di un singolo servizio:

il ristorante aziendale



Peculiarità/criticità:

- Creazione di un ristorante aziendale di standard elevato;
- Contestuale abolizione dei ticket restaurant ;
- Ampliamento del servizio con l'aggiunta di pasti a menù coreano;
- Erogazione su richiesta di catering per eventi interni e speciali.



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Il ristorante aziendale

Dussmann studia con particolare attenzione tale servizio, attuando un processo di **customizzazione** e **reengineering**



- **Seleziona il personale** con particolare attenzione
- **Elabora proposte di menù e di servizi aggiuntivi** (light buffet, banqueting)
- **Crea un menù coreano**
- **Modifica il lay-out del ristorante** con un percorso dedicato al menù coreano

Il ristorante aziendale

La cura del disegno del servizio tocca componenti “immateriali” del servizio, ovvero la volontà di **creare un’atmosfera in linea con la cultura coreana** del cliente (infatti il personale che si occupa di servire i pasti ai dipendenti di nazionalità coreana è coreano).

Tale progettazione porta all’erogazione di un **servizio di alto livello** e una **risposta efficace alle aspettative** iniziali del cliente.



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Dussmann Service Philosophy

Progettazione e gestione del contratto basata su:

- Analisi delle esigenze del cliente
- Struttura organizzativa dedicata
- Elaborazione di proposte tramite team multidisciplinari



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Dussmann Service Philosophy

Doppio interlocutore



Dussmann si rapporta con il Facility Manager di Samsung che si fa interprete delle richieste del vertice aziendale di nazionalità coreana per una contestualizzazione e traduzione delle necessità in funzione del contesto culturale e normativo italiano



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Da fornitore di servizi a partner nelle soluzioni

Questa filosofia spinge il cliente a richiedere a Dussmann Service ulteriori nuovi servizi!

Si delinea quindi un **Facility Management a 360**

Creare un servizio di Facility Management integrato richiede un rapporto di vera e propria **partnership tra fornitore e cliente**, una profonda conoscenza reciproca, condivisione degli obiettivi, incontro tra culture diverse e scambio di know-how.



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Da fornitore di servizi a partner nelle soluzioni



Un mondo di servizi che soddisfano tutte le necessità di Samsung:

Alla ristorazione si aggiungono:

- + Pulizie
- + Manutenzioni
- + Reception e Portierato



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Da fornitore di servizi a partner nelle soluzioni

Il fornitore gode di una crescita e ulteriore specializzazione delle proprie competenze grazie alla ricerca e studio richiesto dalla definizione e implementazione del servizio richiesto.



Il cliente a sua volta, mettendosi in gioco in questo progetto, ha la possibilità di conoscere e rispondere in modo efficace alle esigenze del proprio cliente interno.

Da fornitore di servizi a partner nelle soluzioni



Dussmann Service

we create solutions



Milano, 10 e 11 novembre 2010



Grazie per l'attenzione

Antonio Mimmo, CFM

Facility Services Manager

Direzione Sviluppo Strategico

Dussmann Service

Via Papa Giovanni XXIII, 4

24042 Capriate S.Gervasio (BG)

Tel. 02 91518

Mail: mimmo@dussmann.it



Milano, 10 e 11 novembre 2010

