

GESTIRE 102

ONLINE



QUALE FUTURO SCEGLIERE?

Quattro ricerche raccontano da diverse prospettive un settore che guarda avanti con fiducia ma resiste al cambiamento, che punta sulla tecnologia ma tiene a distanza l'Intelligenza Artificiale, che ha la volontà di aprirsi al sociale e curare l'ambiente, ma fatica a concretizzarla.

Uno sguardo al futuro che rivolge anche Silvio Tentori nel raccontarci l'interpretazione del Facility in una realtà tanto grande quanto complessa come ABB.

*Questa foto è stata generata dall'Intelligenza Artificiale.

GESTIRE ONLINE
Rivista di Facility
Management

Bimestrale
Anno XXIII
Numero 102

Edito da:
IFMA Italia

Sede redazione
V.le Lombardia, 66
20131 Milano
Tel. 02/28851611
Fax 02/28851623

e-mail: gestire@ifma.it
sito: www.ifma.it

Direttore
Mariantonietta Lisena

Direttore Responsabile
Andrea Boido

Capo Redattore
Silvia Leprai

Hanno collaborato
a questo numero:
Roberto Perotta
Paola Pristerà

Progetto grafico
Marco Maria Lantero

Impaginazione
Laura Santarelli
Creative Company
Verano Brianza (MB)

EDITORIALE

PROBLEMI DI FORMAZIONE

Nella pratica del Facility esiste un problema di formazione. Lo vedrete evocare diverse volte nelle pagine di questo numero e da più di una fonte, italiana e internazionale. Il problema a cui si fa riferimento è abbastanza preciso: la formazione all'uso delle nuove tecnologie da parte delle risorse che operano sul campo. Che questo aspetto esista è innegabile, ma il problema è molto più complesso e va a toccare diversi livelli dell'attività di FM, non solo quello operativo.

In primo luogo esiste un tipo di formazione che andrebbe coltivato maggiormente. Non è tecnica, per certi versi non è nemmeno teorica e qualcuno potrebbe anche obiettare che non è formazione nel senso canonico del termine. Ma è basilare per un Facility Manager ed è quel training mentale che abitua a non ragionare per compartimenti stagni, ma invita a guardare oltre i confini di ogni materia, a fare collegamenti interdisciplinari e, ad esempio, a individuare una tecnologia impiegata in un altro campo e ad importarla con successo nella pratica del facility.

Abbiamo poi strumenti gestionali sempre più sofisticati che richiedono una formazione specifica, a carico di solito del fornitore. Questi sistemi di gestione però evolvono molto velocemente e lo stesso fornitore può trovarsi in difficoltà nell'offrire quella che, di fatto, sarebbe una formazione continua, l'unica in grado di tenere il passo con le continue evoluzioni di questo tipo di strumenti. L'utilizzatore deve perciò avere la possibilità di svolgere un percorso formativo autonomo, che integri quello iniziale offerto dal fornitore.

C'è poi un problema di ordine culturale, figlio di decenni di pratica sul campo e che non sarà magari solo italiano, ma che di certo qui è presente in misura non trascurabile: è la tendenza a comunicare e risolvere alcune richieste di intervento "minori" su base personale, saltando in blocco la fase in cui si registrano le fasi del processo nel sistema gestionale. Così facendo si risparmia tempo (poco) ma si finisce alla lunga per non fornire al Facility Manager un complesso di informazioni che sarebbero invece molto utili per il suo processo strategico e decisionale.

Infine, c'è un problema di formazione certificata. Non tanto della manodopera che opera sui siti, la cui preparazione tecnica è ben documentata anche in fase di gara, quanto piuttosto del personale gestionale del fornitore di Facility Management che lavorerà a stretto contatto con il cliente. Il loro peso è enorme ed è quindi essenziale che all'azienda cliente sia da subito evidente se queste figure hanno compiuto o meno un adeguato e consistente percorso formativo certificato.

Il problema della formazione perciò ha molte facce. Vanno affrontate tutte, nessuna esclusa, se vogliamo che il settore continui a crescere con successo.

04

IDEALE IN COSTRUZIONE

Che contributo stanno fornendo le aziende, agli occhi dei loro dipendenti, alla creazione di una città ideale? I risultati di un'indagine di IFMA Italia rivelano luci ed ombre dell'approccio delle organizzazioni alla cura delle persone, dell'ambiente e del territorio.

06

CAIMI

75 anni di storia di Caimi, una delle principali produttrici europee design oriented nel settore dell'arredamento, dei complementi d'arredo e delle soluzioni acustiche per l'ufficio, la casa e il contract.

08

IL FACILITY SECONDO ABB

Intervista a Silvio Tentori, Country Real Estate Manager di ABB. Uno spaccato sull'interpretazione del Facility in una realtà tanto grande quanto complessa. Con uno sguardo al futuro della professione.

10

FACILITY FOR FUTURE

Una ricerca internazionale illustra come la spinta verso la decarbonizzazione stia cambiando la professione del Facility Manager. E come quest'ultimo potrà cambiare il mondo, se gliene sarà data l'opportunità.

13

UN GIOVANE DI OTTIME PROSPETTIVE

In crescita, solido, senza grandi ostacoli a frenarne lo sviluppo e dalle ottime prospettive a medio e lungo termine. È il mercato del facility management secondo i fornitori di servizi. I risultati di uno studio di IFMA Italia.

16

SODEXO: L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO SU MISURA

Il supporto di Sodexo all'aziende nell'individuazione e realizzazione di soluzioni mirate per rendere uffici, ristoranti e stabilimenti produttivi più efficienti dal punto di vista energetico e non solo.

17

RESISTENZA ARTIFICIALE

Una ricerca che ha coinvolto più di 400 Facility Manager a livello mondiale mostra che nel settore dell'FM esiste ancora una certa chiusura culturale verso l'impiego dell'Intelligenza Artificiale. Ma la sua adozione è un processo già in atto, inevitabile e portatore di enormi possibilità di sviluppo per la disciplina.

Ideale in costruzione

Mariantonietta Lisena

Lo scorso 19 giugno si è chiuso, con un evento speciale presso Cassa Depositi e Prestiti di Milano, il progetto “La città Ideale” che nel corso di un anno di lavori ha riunito un gruppo di professionisti del Facility Management, provenienti da diverse realtà aziendali, ma uniti dalla consapevolezza di come le loro scelte professionali possano impattare sull’ambiente e sulle persone che lo vivono.

Idee e riflessioni nate in questo anno di lavori hanno dato forma a un questionario finale che ha raccolto opinioni ed esperienze di un vasto campione di persone, per la maggior parte impiegate in organizzazioni di grandi dimensioni, e dedicato a mettere a fuoco le politiche delle aziende nelle aree individuate dal progetto come essenziali per la creazione di una città ideale: rigenerazione urbana, efficientamento energetico, benessere dell’individuo e mobility management.

I risultati sono stati presentati durante la conferenza del 19 giugno e sono per alcuni versi sorprendenti, purtroppo non sempre in modo positivo. Il quadro risultante, infatti, dipinge

Che contributo stanno fornendo le aziende, agli occhi dei loro dipendenti, alla creazione di una città ideale?

I risultati di un’indagine di IFMA Italia rivelano luci ed ombre dell’approccio delle organizzazioni alla cura delle persone, dell’ambiente e del territorio.

le aziende italiane come molto impegnate dal punto di vista della cura del dipendente, meno da quello della salvaguardia dell’ambiente, in generale poco propense a intervenire in maniera diretta sul proprio tessuto urbano e affette da alcuni problemi di comunicazione interna.

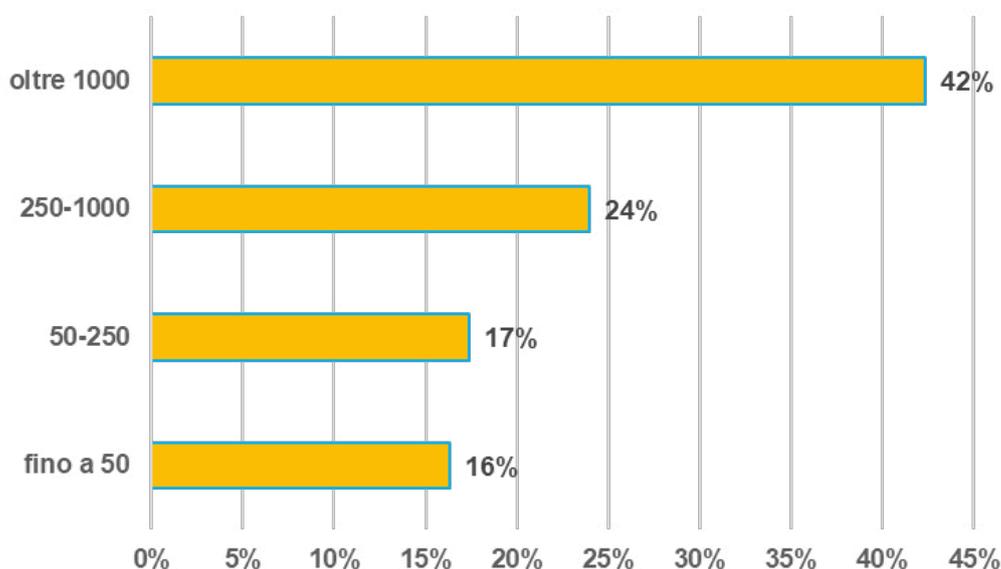
Il campione di riferimento dello studio è composto da 196 persone dipendenti di aziende attive nel nostro Paese, in egual misura italiane e multinazionali. Il nucleo degli intervistati è rappresentato da impiegati di aziende di grandi dimensioni (più di 1000 dipendenti), con una fascia d’età compresa tra i 36 e i 50 anni, per la maggior parte operanti in siti collocati nei centri cittadini.

Il primo dato testimonia come la cura del dipendente non sia solo uno slogan di facciata per le aziende considerate dallo studio, ma un

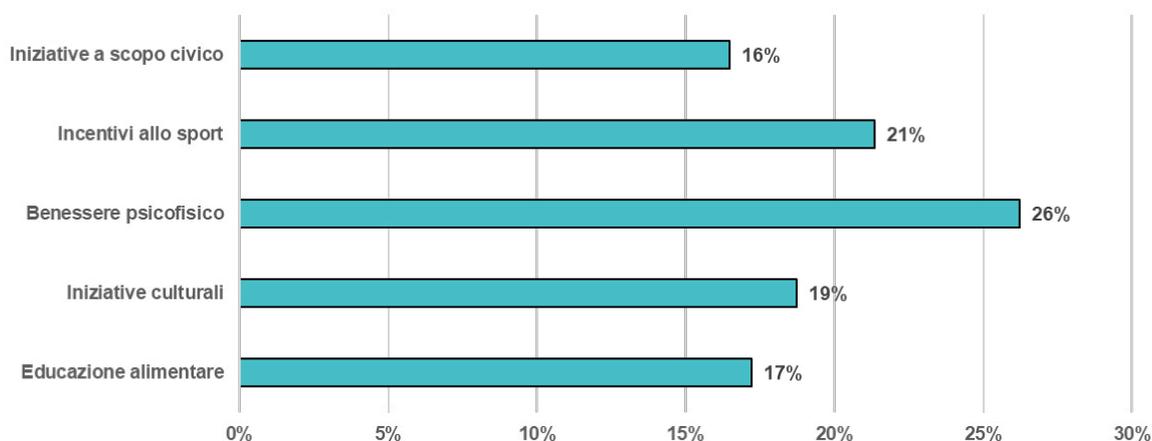
impegno perseguito con forte e reale determinazione. Ben $\frac{3}{4}$ del campione infatti afferma di operare in organizzazioni che portano avanti politiche concrete a favore del benessere del personale. Si tratta inoltre di un ricco ventaglio di proposte, che includono attività mirate al benessere psico fisico della persona, incentivi allo sport, iniziative culturali. Ognuna di queste grandi famiglie di politiche è citata in percentuale simile, nessuna spicca in modo eccessivo sulle altre, suggerendo così la volontà, da parte delle aziende, di prendersi cura della persona nel suo complesso: salute fisica, benessere mentale, arricchimento culturale.

Curiosamente, uno dei settori meno virtuosi da questo punto di vista è quello dell’IT, che nell’immaginario condiviso è invece percepito come il più attento e anche innovativo

La distribuzione del campione in base al numero di dipendenti



Le politiche per il dipendente messe in campo delle aziende



nell'ambito delle politiche del dipendente. Ci sono però altre sorprese e non del tutto positive, almeno a un primo sguardo.

Partiamo dal risultato che forse colpisce di più: la percentuale di intervistati che dichiara di operare in realtà in cui sono in corso programmi di efficientamento energetico è solo del 46%. Meno della metà del campione. Il dato in sé non sembrerebbe affatto incoraggiante, ma va interpretato con cura.

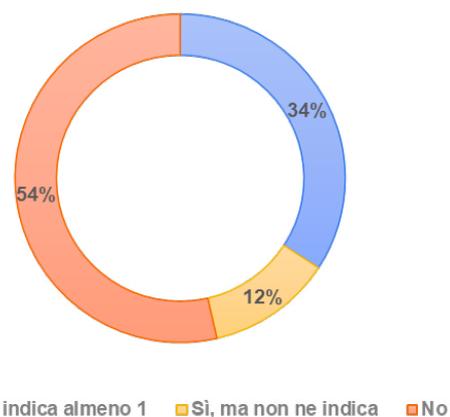
Bisogna ad esempio considerare che quasi un quarto di questo gruppo di intervistati, ovvero il 12% del campione, sebbene sappia che l'azienda ha in atto politiche di riduzione delle emissioni, non ne sa indicare nemmeno una. Esiste quindi un serio problema di comunicazione interna, alla luce del quale va riletto anche il resto dei risultati relativi alle politiche energetiche. Quando ad esempio consideriamo quel 54% del campione secondo il quale la propria azienda non mette in atto nessuna attività di efficientamento dei consumi, è lecito chiedersi se sia effettivamente così o se al contrario, almeno in piccola parte, l'azienda abbia effettivamente in atto delle politiche, ma non le abbia comunicate in maniera adeguata. Il risultato rimarrebbe comunque preoccupante, ma in misura senz'altro minore.

È anche giusto poi fare delle distinzioni a seconda dei settori. Ve ne sono alcuni particolarmente virtuosi infatti: il settore manifatturiero, i servizi finanziari e assicurativi, le utility e anche la pubblica amministrazione. I meno impegnati dal punto di vista ambientale, almeno

secondo chi vi opera, sono invece i servizi professionali, il settore dell'arte e intrattenimento e, ancora una volta, l'information Technology, oltre alle aziende inquadrabili nella sezione ATECO relativa al commercio, trasporto e ospitalità.

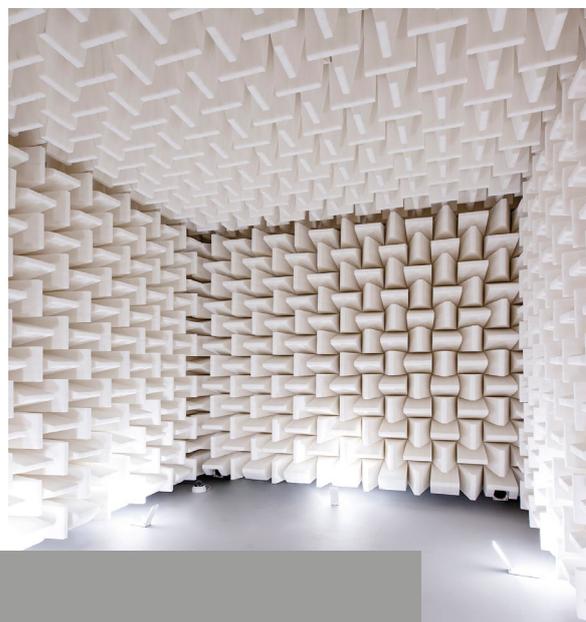
Va poi precisato che, a prescindere dal settore, nelle aziende di grandi dimensioni i progetti di riduzione delle emissioni rappresentano una realtà ormai consolidata. Sono però anche le organizzazioni meno efficaci nel comunicare tali attività ai dipendenti, il 18% dei quali non è

L'azienda ha politiche di efficientamento energetico?



in grado di nominare nemmeno una delle iniziative di efficientamento energetico che l'azienda conduce. Chi comunque conosce le iniziative di riduzione delle emissioni della propria organizzazione, ne cita tre in particolare: politiche di riduzione della domanda energetica, impiego

CAIMI



A cura di Caimi

Fondata nel 1949, Caimi è una delle principali produttrici europee design oriented nel settore dell'arredamento, dei complementi d'arredo e delle soluzioni acustiche per l'ufficio, la casa e il contract.

Da 75 anni Caimi Brevetti continua a ricercare e sperimentare nuove soluzioni per migliorare la vita delle persone e gli ambienti in cui vivono.

La costante applicazione di questa filosofia ha permesso a Caimi di evolversi in armonia con la società, adattandosi alle mutevoli esigenze delle persone.

Caimi associa alla precisione del processo industriale la cura dei dettagli e delle finiture tipica della migliore produzione artigianale italiana.

Una metodologia di lavoro che unisce la qualità del saper fare artigianale alla tecnologia di un'azienda moderna, avanzata, fortemente legata al territorio e capace di valorizzare prodotti 100% made in Italy.

Le molteplici iniziative di Caimi nel design, nella ricerca e nella cultura hanno portato all'esposizione dei suoi prodotti presso mostre e musei e l'hanno vista protagonista di prestigiosi eventi e di importanti premi e riconoscimenti, tra i quali tre Premi Compasso d'Oro ADI.

Fin dalla sua fondazione nel 1949, Caimi Brevetti ha posto al centro della sua missione la tutela dell'invenzione.

La pratica di brevettare va oltre la semplice registrazione di idee; essa incarna l'essenza stessa della progettazione, ponendo la ricerca e la conoscenza al vertice di ogni attività industriale.

I 1168 Brevetti e modelli depositati o acquisiti dall'azienda sono la conferma del valore che Caimi pone alla tutela della proprietà intellettuale.

Il design orientato al futuro si distingue per la sua prospettiva innovativa e la continua ricerca di soluzioni alternative. Oltre a rispondere alle esigenze attuali, il processo creativo si concentra sull'anticipare le sfide future.

L'innovazione pone domande che non hanno avuto ancora delle risposte e la soluzione ad esse comporta rischi e sfide. Accettare queste sfide significa guardare verso il futuro alla ricerca di soluzioni che possano migliorare la vita degli esseri umani in armonia e nel rispetto della natura.

Per rispondere alle crescenti sfide, sono nati nel 2020 gli OpenLab, uno spazio all'avanguardia che vanta 7 laboratori avveniristici dedicati alla ricerca teorica e applicata in ambito tecnologico, acustico e fisico. Un centro di ricerca volto a sperimentare il comportamento del suono, le capacità percettive dell'uomo e gli effetti che il suono ha sull'essere umano, oltre allo studio di nuovi materiali e tecnologie.

Attraverso il continuo studio dell'habitat umano, OpenLab diventa un centro di ricerca e sviluppo dove ergonomia, estetica, modularità e tecnologia si incontrano per esplorare potenzialità del design ancora inesprese e applicarle in modo efficace a materiali e prodotti.

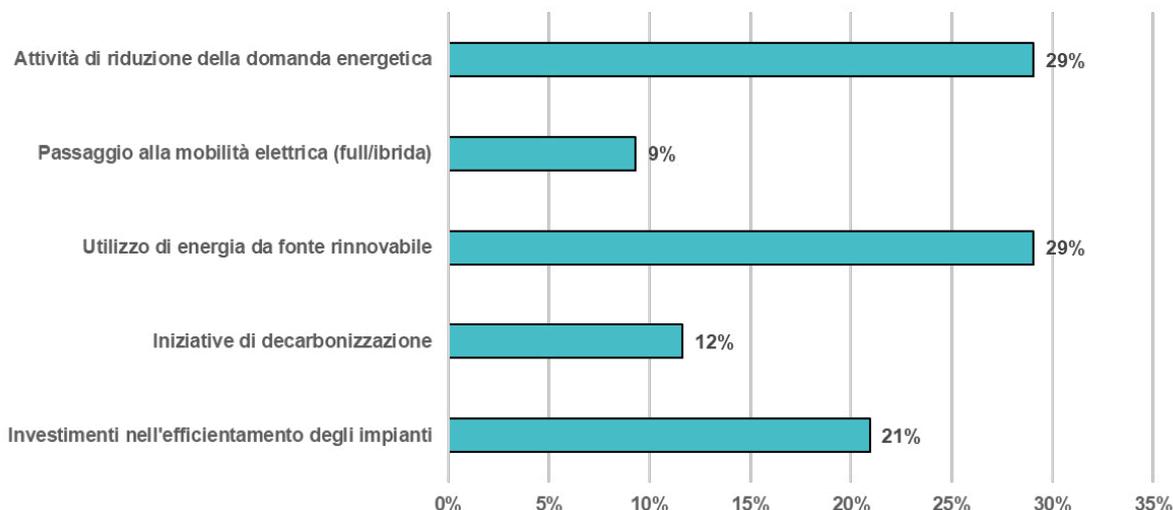
I laboratori sono dotati delle strumentazioni e delle attrezzature più innovative, parte delle quali progettate e realizzate appositamente all'interno dell'azienda.

In linea con le tradizioni dell'azienda, da sempre sensibile ai problemi sociali e con l'obiettivo di trovare soluzioni che contribuiscano a rendere migliore la qualità della vita, OpenLab è anche una struttura no-profit messa gratuitamente al servizio di Università, Istituti di Ricerca, Fondazioni ed Enti.

Un luogo vivo di incontro, dove la comunità scientifica, quella artistica e tutte le organizzazioni di diffusione del sapere possono frequentarsi e sperimentare nuove idee.



Le politiche di efficientamento energetico attuate dalle aziende



di energia proveniente da fonti rinnovabili e investimenti per migliorare l'efficienza degli impianti. Un altro importante tassello riconosciuto come essenziale nel corso del progetto per la creazione di una città ideale è il mobility management, che emerge dalle risposte degli intervistati come una realtà ormai ben consolidata. Soluzioni in questo senso vengono infatti citate da 2/3 del campione, con una prevalenza abbastanza marcata per iniziative di car pooling o di car sharing e incentivi all'utilizzo il trasporto pubblico locale.

Agli intervistati è stato anche chiesto quale sia il coinvolgimento diretto dell'azienda a favore del contesto territoriale urbano in cui è inserita. La risposta del campione è stata abbastanza perentoria e in questo caso ulteriori analisi non attutiscono in maniera significativa il senso del dato generale: il 65% dichiara espressamente che la propria azienda non ha in essere alcun progetto dedicato al territorio. Meno di un quinto afferma che la propria organizzazione è invece attiva in questo ambito. Non vi sono in questo caso settori più virtuosi di altri, né c'è differenza in base alle dimensioni, alla collocazione della sede o al profilo nazionale o multinazionale.

Chi investe sul territorio lo fa soprattutto creando o gestendo aree di ristoro e svago aperte al pubblico, aree verdi e spazi espositivi aperti al pubblico.

Dati questi risultati, non deve perciò sorprendere se solo il 45% del campione ritiene che la propria azienda abbia un impatto positivo sul

tessuto urbano in cui è inserita. Anche in questo caso però è importante fare delle distinzioni. Vi sono dei settori virtuosi, in gran parte sovrapponibili a quelli citati in precedenza come particolarmente attivi nell'ambito dell'efficienza energetica: servizi finanziari, assicurativi, utility e pubblica amministrazione. La fascia d'età 25-35 anni offre la percentuale maggiore di risposte positive e lo stesso vale per chi lavora in una sede nel centro delle città.

Non stupirà, probabilmente, che all'aumentare dell'impegno nei quattro ambiti principali citati (cura della persona, efficienza energetica, mobility management, iniziative per il territorio) aumenti in maniera lineare anche la percentuale di chi è convinto dell'impatto benefico della propria organizzazione sulla città, con tutti i vantaggi che una percezione tanto positiva porta in termini di motivazione, attaccamento all'azienda e mantenimento dei talenti che ciò comporta.

Altra correlazione interessante è quella con i giorni di smart working concessi dall'azienda. Al crescere di questi ultimi, aumenta anche la percezione positiva da parte del dipendente circa l'impatto della propria organizzazione sul territorio urbano. Non si tratta di un rapporto sicuro di causa-effetto, ma si può comunque ipotizzare che il maggior investimento in smart working offra un'immagine migliore dell'operato dell'azienda a chi ci lavora.

Riassumendo il tutto con l'arguta frase di un intervistato: "l'azienda rende felice me e io rendo felice Napoli".

Una correlazione interessante è quella con i giorni di smart working concessi dall'azienda. Al crescere di questi ultimi, aumenta anche la percezione positiva da parte del dipendente circa l'impatto della propria organizzazione sul territorio urbano. Non si tratta di un rapporto sicuro di causa-effetto, ma si può comunque ipotizzare che il maggior investimento in smart working offra un'immagine migliore dell'operato dell'azienda a chi ci lavora.

Il Facility secondo ABB

Intervista a Silvio Tentori, Country Real Estate Manager di ABB. Uno spaccato sull'interpretazione del Facility in una realtà tanto grande quanto complessa. Con uno sguardo al futuro della professione.

Silvia Leprai

ABB, un colosso industriale che opera in settori a forte componente tecnologica, presente in 100 Paesi e con 105.000 dipendenti. Caratteristiche che sembrano disegnate appositamente per testare le capacità organizzative e gestionali della disciplina del Facility Management. Silvio Tentori, Country Real Estate Manager della multinazionale svizzero-svedese, ci spiega come ABB ha impostato la gestione dei suoi servizi e quali prospettive vede per lo sviluppo del settore dell'FM e per la professione.

Cosa comporta il suo ruolo di Country Real Estate Manager, anche in termini di area di responsabilità?

Sono responsabile del dipartimento Real Estate di ABB per l'Italia e anche per altre nazioni con una presenza immobiliare più ridotta come Romania, Croazia, Serbia, Bosnia, l'intera area dei Balcani, Grecia e Israele. La nostra organizzazione prevede infatti che ogni Paese più strutturato nella gestione del portfolio immobiliare fornisca suppor-

to a nazioni che lo sono meno e che hanno un portfolio più ridotto. La fetta di gran lunga più ampia e importante dell'attività del mio dipartimento si svolge comunque in Italia dove l'80% dei nostri immobili è in locazione, il resto di proprietà.

La parte relativa al Facility Management è di vostra diretta competenza?

Con il termine Real Estate in ABB intendiamo una gestione a 360° dell'immobile, che quindi include vari modi di vedere e trattare l'edificio, dal Property al Facility. Per cui sì, anche tutta l'attività che mira alla creazione di valore e del miglior ambiente possibile da offrire al personale, all'efficienza dell'immobile e in generale alla gestione dei servizi è di nostra competenza.

Come è organizzato il processo di acquisto legato al Facility in una realtà tanto ampia e complessa come la vostra?

La strategia che applichiamo in questo ambito è stata definita oramai 7 anni fa, momento in cui l'attività è stata portata al di fuori delle singole "country" e

spostata interamente a livello centrale, dove ora avviene tutto: dalla creazione del bando di gara alla qualifica, selezione e scelta finale dei fornitori.

Abbiamo così un unico fornitore di servizi di FM per ognuna delle tre regioni principali in cui è divisa la nostra azienda a livello globale.

Quindi quella del procurement in ambito facility diventa una logica sovranazionale.

Sì, noi forniamo tutte le informazioni e i dati, ma la gestione del procurement è a livello regionale. Almeno per quanto riguarda i processi che potremmo definire "macro". Poi ovviamente vi è un gruppo di attività più pratiche e quotidiane che è necessario acquistare a livello locale, con gare e fornitori specifici. Ma a parte questi casi, il processo è estremamente standardizzato, scelta che ha evidenti pro e contro. Le esigenze di ogni singola sede nazionale non hanno un gran peso nel processo decisionale legato agli acquisti, si ragiona a un livello molto più globale. È altrettanto evidente poi che ogni nazione dovrà fare delle integrazioni che vadano ad allinearsi e affiancarsi con il contratto principale su materie specifiche. Pensiamo ad esempio al tema della salute e sicurezza, che varia molto in base alle normative locali.

Che cosa cercate in un fornitore?

Prima di tutto il rispetto di una serie di requisiti di ordine etico su cui non c'è alcuno spazio di negoziazione. Abbiamo un codice di condotta molto stringente, soprattutto sul tema dell'integrità. Se un fornitore ha ad esempio un subappalto che al momento è oggetto di indagine, gli viene richiesto di abbandonarlo immediatamente e non vi sono deroghe da questo punto di vista. Altro requisito fondamentale su cui non transigiamo è l'attenzione all'intera tematica della sicurezza. Abbiamo una serie di policy interne che si vanno ad affiancare alle normative nazionali e che a volte coprono gli stessi aspetti ma in modo più rigido.

In fase di appalto viene richiesta la sottoscrizione sia del codice di condotta e sia di queste policy interne.

Fissati questi due punti, per quanto riguarda altre caratteristiche preferiamo società di grandi dimensioni, che





Silvio Tentori

ingegnere ambientale, laureato al Politecnico di Milano nel 1999 e 20 anni di esperienza nel settore immobiliare in cui ha maturato significativa esperienza nella gestione di portafogli corporate complessi e strutturati, ricoprendo vari ruoli sia operativi che gestionali in società di ingegneria quali Bullen Consultants Ltd (Londra) e multinazionali come Pirelli Real Estate S.p.A. (Milano). Nel 2008 entra a far parte di ABB S.p.A. (Sesto San Giovanni) quale Property Manager per poi assumere il ruolo di Country Real Estate Manager per l'Italia dal 2011 e negli anni successivi responsabilità crescenti con la gestione immobiliare di altre nazioni quali Croazia, Grecia, Israele, Serbia, Romania.

crediamo siano più portate a comprendere la complessità di un'organizzazione come la nostra, le problematiche che dobbiamo affrontare e le logiche con cui ci muoviamo. Il nostro fornitore deve poi avere anche una forte attenzione alle tematiche ambientali, parte fondamentale della strategia di gestione delle nostre sedi.

Se dovesse definire il fornitore ideale con tre termini, quali sarebbero?

Proattivo, trasparente, rispettoso delle norme.

Come vede il tema della partnership tra azienda e fornitore?

Personalmente, non credo sia una cosa che è possibile siglare a livello contrattuale, non subito almeno. Credo in una netta divisione dei ruoli. Ma non escludo che un lungo percorso fatto di reciproca collaborazione, rispetto, trasparenza, serietà e dialogo costruttivo possa alla fine portare alla creazione di una partnership con valori e obiettivi condivisibili.

Che opinione ha del settore del Facility Management oggi?

Non vedo grande innovazione, e probabilmente in molti suoi aspetti non c'è più nemmeno lo spazio per grandi rivoluzioni, non al momento almeno. L'ultima grande innovazione è legata all'adozione della tecnologia BIM per integrare la progettazione dei servizi con la loro gestione operativa sul campo. Questo strumento offre davvero una ampia gamma di nuove opportunità per poter anticipare decisioni e trovare risposte in modo preventivo.

Sono convinto invece che l'Intelligenza Artificiale potrà portare una svolta, così come il continuo sviluppo della tecnologia, in particolare quella relativa alla raccolta, gestione e messa a frutto di grandi volumi di dati, già oggi presenti in molte realtà ma poco utilizzati per mancanza di strumenti adeguati.

Trova che il riconoscimento della figura del Facility Manager sia cresciuto negli anni?

Sì, certamente. È evidente anche considerando solo la mia esperienza: 15 anni fa avevo

un team composto da 3 persone. Ora ne ho 10. Quindi è più che triplicato, segno tangibile dell'importanza che l'azienda riconosce a questa attività. Ma vedo che anche le altre aziende hanno compreso l'importanza del Facility Management e del ruolo di Facility Manager per la cura e soddisfazione del personale e per la corretta gestione degli asset immobiliari.

Il futuro della professione lo vedo spostato molto verso le tematiche di innovazione che citavo prima e quindi nell'apprendere come sfruttare al meglio le possibilità che offrirà l'IA e le tecnologie di gestione e analisi dei dati. Tutto ciò senza perdere il cuore della nostra professione che è di ordine relazionale, basata sull'ascolto e sul dialogo, sulla capacità di intercettare le problematiche e rispondere con prontezza, sempre.

Avere un punto di riferimento come IFMA Italia è importantissimo per chi si muove in un ambito tanto complesso quale quello del Facility Management. Soprattutto se come IFMA riesce a raccogliere punti di vista differenti e anime diverse, come quella di domanda e offerta, e farli dialogare costruttivamente.

Progetti per il futuro?

Non posso sbilanciarmi, ma stiamo ragionando su un nuovo uso dello spazio. Come credo sia vissuto comune alla maggior parte delle aziende, quanto accaduto negli ultimi anni ha portato a un sottoutilizzo marcato degli spazi, con conseguente attenta riflessione su come reinventarli. Una delle opzioni che stiamo esplorando è quella di creare spazi che siano in grado di offrire una "customer experience" rivolta principalmente al cliente business, che è il nostro naturale interlocutore, ma cercando di aprirci anche a quello che potremmo definire "consumer".

Vi è poi l'impegno costante nella ricerca della massima efficienza energetica che si sta concretizzando in un progetto importante di rinnovamento tecnologico che già dal 2019 ha consentito l'abbandono dei combustibili fossili a beneficio delle fonti rinnovabili per tutte le nostre sedi, anche per gli stabilimenti produttivi, notoriamente molto energivori.

Il futuro della professione lo vedo spostato molto verso le tematiche di innovazione che citavo prima e quindi nell'apprendere come sfruttare al meglio le possibilità che offrirà l'IA e le tecnologie di gestione e analisi dei dati. Tutto ciò senza perdere il cuore della nostra professione che è di ordine relazionale, basata sull'ascolto e sul dialogo, sulla capacità di intercettare le problematiche e rispondere con prontezza, sempre.

Facility for future

Una ricerca internazionale illustra come la spinta verso la decarbonizzazione stia cambiando la professione del Facility Manager. E come quest'ultimo potrà cambiare il mondo, se gliene sarà data l'opportunità.

Paola Pristerà

La decarbonizzazione è ormai un imperativo per le aziende. E lo sarà ancora di più negli anni a venire.

Gli immobili, inclusi quelli aziendali, rappresentano forse il più importante campo di battaglia nella sfida per l'abbattimento delle emissioni di CO2. I dati parlano chiaro: si stima che il 40% delle emissioni di gas serra giungano dagli edifici, percentuale che sale al 75% nel caso delle grandi città, e che in massima parte siano il risultato delle building operations (ASHRAE (2023) [What is building decarbonization?](#) ASHRAE Task Force for Building Decarbonization). Un aspetto, quest'ultimo, che chiarisce in misura palese quanto potere, e di conseguenza responsabilità, sia nelle mani dei Facility Manager in questo frangente.

Un recente studio ha voluto quantificare proprio l'impatto sulla professione delle politiche aziendali relative all'ESG, acronimo di Environmental, Social e Governance, che rappresentano tre assi su cui misurare l'impegno in termini di sostenibilità di una organizzazione.

Lo studio è stato condotto a livello mondiale dal quartier generale di IFMA e dalla Technische Universität Darmstadt, con il supporto della German Facility Management Association (GEFMA) e ha coinvolto più di 300 Facility Manager attivi in Nord America, Europa e Asia.

L'obiettivo era comprendere se vi sia stato, e di che portata, un cambiamento recente nella percezione della figura del Facility Manager e allo stesso tempo determinare con quanto impegno il

settore dell'FM si dedichi alla lotta al cambiamento climatico e su quali risorse possa effettivamente contare.

I risultati in sintesi

Dallo studio emerge il profilo di un Facility Manager che, in generale, sente di avere tra le mani la possibilità di incidere in misura notevole sul buon esito della lotta al cambiamento climatico e di essere, da questo punto di vista, una risorsa fondamentale per l'azienda, l'unico che sappia metaforicamente "dove mettere le mani" per raggiungere gli obiettivi ESG.

I Facility Manager intervistati ritengono però di non avere a disposizione il budget necessario per operare con successo in questo ambito e di non poter contare su di una manodopera adeguatamente formata e quindi capace di sfruttare le potenzialità degli attuali strumenti tecnologici. Quest'ultimo è un problema che viene avvertito soprattutto tra gli intervistati che operano in Europa, mentre l'inadeguatezza del budget è un problema in particolare per chi

Foto di Christopher Burns su Unsplash





Foto di Jason Mavrommatis su Unsplash

svolge la professione in Asia e negli USA. I Facility Manager del campione percepiscono inoltre di non essere numericamente abbastanza e che, per dare una reale svolta al processo di decarbonizzazione degli edifici, la professione del Facility Manager dovrebbe essere molto più diffusa da quanto non sia al momento.

Nel dettaglio

Andando più nel dettaglio emergono altri aspetti interessanti.

Primo punto, in fondo non scontato, è che l'urgenza di un efficace processo di decarbonizzazione è avvertita a livello globale. Il 57% dei Facility Manager intervistati afferma, ad esempio, di venire incoraggiato dagli stakeholder della propria azienda ad affrontare con decisione il tema. Questa pressione è però molto più forte in Europa e in Asia che in Nord America, forse a causa dei diversi fattori che spingono le aziende verso un approccio "verde", che nel caso di Europa e Asia sono soprattutto di ordine legale e normativo e nel Nord America dipendono invece più dall'orientamento del mercato.

Le leve su cui agire

Appurato che esiste una seria volontà da parte delle aziende di affrontare la questione delle emissioni, e di affidarla al Facility Manager, a quest'ultimo va il compito di individuare le leve su cui agire.

Le prime tre in ordine di importanza secondo i risultati della ricerca sono: agire sulla catena della fornitura, la raccolta di dati numerosi e di qualità, e infine intervenire sulle attività legate all'edificio e sui processi.

Quest'ultimo è anche il punto in cui si registra il maggior divario tra gli obiettivi che i Facility Manager vorrebbero raggiungere e quanto effettivamente riescono invece a realizzare con le risorse a loro disposizione.

I budget inadeguati

Le cause alla base dell'inadeguatezza dei budget variano a seconda del continente considerato, ma hanno un punto in comune: sono percepite come esterne all'organizzazione.

In Nord America e Asia, ad esempio, la scarsità di risorse finanziarie è ricondotta in gran parte a una mancanza di interesse da parte delle banche d'investimento e più in particolare dei capital markets (la gestione degli strumenti finanziari emessi dai clienti della banca).

A prescindere dalla causa, la carenza di investimenti in Nord America e Asia è avvertita come gravissima, tale addirittura da far fallire l'intero approccio ESG.

Il problema della manodopera

La mancanza di una manodopera qualificata è un problema evidenziato soprattutto dagli Europei.

Secondo i Facility Manager intervistati però il problema non riguarda solo il personale sul campo, ma anche loro stessi. Sentono infatti di non possedere la preparazione tecnica che reputano necessaria per affrontare in maniera efficace la difficile sfida della decarbonizzazione. I motivi più citati per spiegare tale carenza sono la mancanza di tempo per intraprendere un adeguato percorso formativo, ragioni finanziarie e un'offerta formativa scarsa in materia.

Il futuro

Lo studio infine ha anche sondato quale sarà il futuro del Facility Manager.

Il risultato è la visione di un ruolo che manterrà come centrali le sue funzioni tradizionali, ma sposterà in maniera decisa il focus della sua attività sulla sostenibilità, con un processo decisionale che si baserà in grandissima misura sulla raccolta e analisi dei dati e in generale sulla digitalizzazione.

Fonte: [Decarbonization of the Building Stock and its Operation: The Role of Facility Managers](#)

Prof. Dr. Andreas Pfnür,
Martin Christian Höcker,
M.Sc. Jonas Rau, M.Sc.

Lo studio ha chiesto ai soggetti intervistati di operare un confronto tra lo stato attuale della propria azienda e quello antecedente alla pandemia e anche in questo caso i risultati parlano di un settore in ottima salute, con il 71% del campione che vede un miglioramento rispetto al 2019, confermando quello del facility management come uno dei settori più solidi sia nel pre che nel post pandemia.

RENDIAMO GLI EDIFICI SEMPRE PIÙ INTELLIGENTI.

Trasformiamo gli edifici pubblici e privati
in immobili intelligenti a impatto zero.



The logo for ENGIE, featuring a white, curved, swoosh-like shape above the word "ENGIE" in a bold, white, sans-serif font.

Un giovane di ottime prospettive

In crescita, solido, senza grandi ostacoli a frenarne lo sviluppo e dalle ottime prospettive a medio e lungo termine. È il mercato del facility management secondo i fornitori di servizi. I risultati di uno studio di IFMA Italia.

Roberto Perotta

Il futuro appare roseo agli occhi dei fornitori di servizi di Facility Management. E il presente lo è già. È questo, in estrema sintesi, quanto emerge da una recente ricerca svolta da IFMA Italia per indagare quale opinione del mercato dell'FM abbiano i suoi protagonisti, le loro prospettive di medio e lungo termine e le loro logiche di investimento. L'indagine è stata condotta tra le aziende fornitrici di servizi socie e gli sponsor di IFMA Italia. Il campione perciò non solo include i maggiori protagonisti del settore, ma è anche uno specchio fedele del mercato nel suo complesso, con un'adeguata rappresentanza di tutti i tipi di attori presenti nella realtà

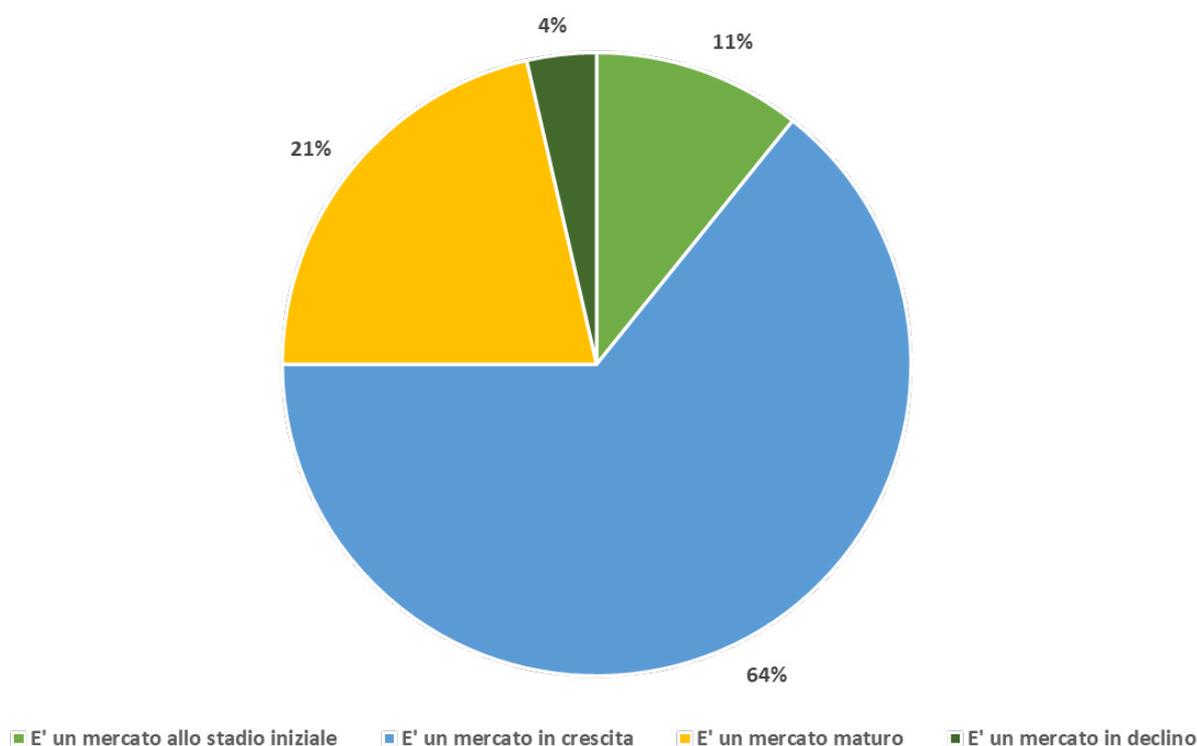
italiana, dalla grande società di FM al fornitore specializzato in una precisa area di servizio. Per quanto riguarda il mercato principale di riferimento, due terzi del campione è attivo in particolare nel settore privato, il restante terzo in quello pubblico e in generale c'è un'equa distribuzione, per composizione del fatturato, tra aziende specializzate in hard e soft service.

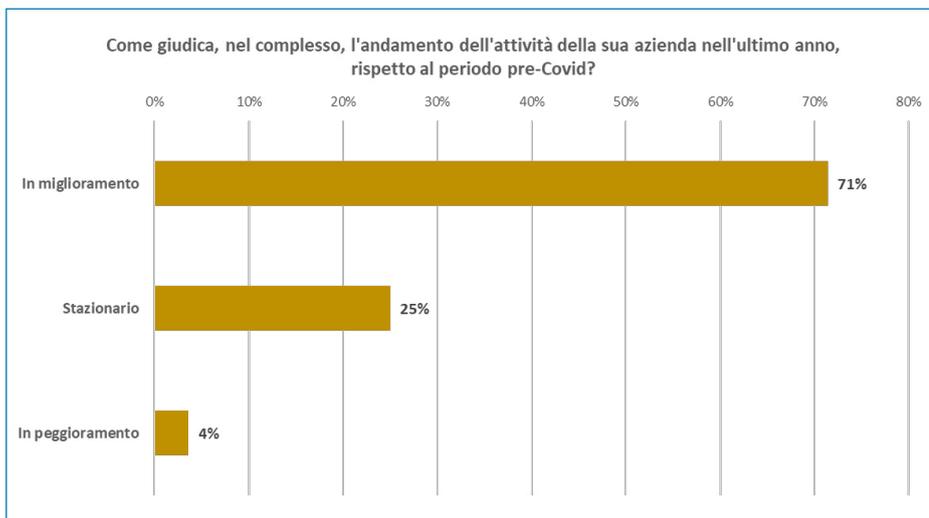
Il campione offre quindi un ottimo spaccato del settore, cosa che rende i risultati ancora più incoraggianti. A cominciare dal primo: due terzi degli intervistati definiscono il mercato dell'FM in Italia "in crescita". A questa ampia maggioranza fa da contrappunto un 21% che lo interpreta invece come "maturo", giudizio

negativo in termini di prospettive di sviluppo.

La crescita del settore è però tangibile analizzando anche gli altri risultati ed è anche di ordine culturale. La domanda di servizi, ad esempio, è percepita come caratterizzata da un approccio sempre più evoluto all'outsourcing. Più di metà del campione reputa infatti che le aziende si stiano muovendo verso un'aggregazione dei servizi, anche se con modalità differenti: secondo il 31% ciò avviene per macroaree di servizi omogenei, ad esempio accorpando tutte le manutenzioni su impianti elettrici e meccanici sotto un unico contratto, mentre per il 22% le aziende cercano di diminuire il numero di fornitori agendo sulla base geografica, ovvero dividendo il territorio coperto in lotti e scegliendo per ciascuno di essi un fornitore a cui affidare comunque gran parte dei servizi. Il dato che più colpisce però è che più di un terzo del campione vede le aziende orientarsi verso le

Qual è la sua opinione circa il mercato del Facility Management in Italia?





società di Facility Management, e quindi soggetti per cui la fornitura di servizi è un processo verticalmente integrato, che va oltre la semplice erogazione per includere anche la fase di gestione e soprattutto quella di progettazione.

Lo studio ha anche chiesto ai soggetti intervistati di operare un confronto tra lo stato attuale della propria azienda e quello antecedente alla pandemia e anche in questo caso i risultati parlano di un settore in ottima salute, con il 71% del campione che vede un miglioramento rispetto al 2019, confermando quello del facility management come uno dei settori più solidi sia nel pre che nel post pandemia. Per mantenere questo status è però essenziale saper leggere in anticipo quali saranno le richieste delle aziende nel prossimo futuro ed

è quindi interessante andare a vedere in quali aree i fornitori di servizi investono maggiormente oggi. Non sorprenderà, probabilmente, che la massima priorità venga data al processo di digitalizzazione dei processi legati al proprio core business, un passaggio ormai obbligato e non solo per chi opera nel mercato dell'FM. Si tratta di un'esigenza avvertita come davvero stringente, tanto da venir citata in misura maggiore anche rispetto ai classici investimenti per aumentare le attività commerciali, e che va forse letta come una presa di coscienza collettiva circa il peso che la tecnologia guadagnerà in ogni ambito, e in particolare nel facility management, settore che ha connaturata in sé una forte componente di innovazione tecnologica. Lo stesso vale anche per l'impegno rivolto

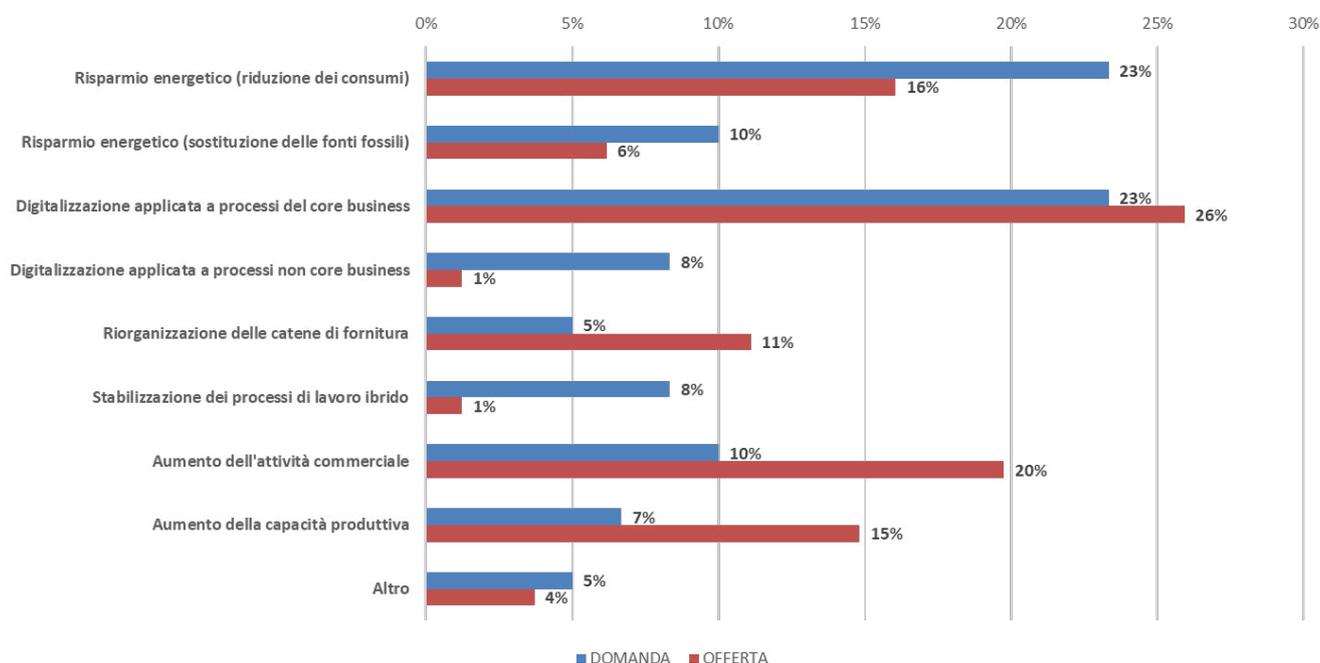
verso le riduzioni dei consumi energetici, altro passaggio avvertito come necessario e non prorogabile un po' da ogni settore, ma che va a cogliere in particolare la sensibilità di chi opera nell'FM e da anni è abituato a tenere in forte considerazione il tema della sostenibilità.

Apprezzabili anche gli investimenti sulla capacità produttive e sulla riorganizzazione delle catene di fornitura, quest'ultimo probabilmente ancora un effetto a lungo termine degli anni della pandemia. Proprio il ripensamento della catena di fornitura all'interno di una più ampia prospettiva di conservazione di tutte le risorse naturali sarà tra i temi trattati nel 25° FM Day che avrà luogo il prossimo 19 novembre a Milano.

Al fine di operare un interessante confronto tra domanda e offerta circa le rispettive priorità di investimento, i ricercatori del Centro Studi di IFMA Italia hanno posto la stessa domanda ai Facility Manager associati. Anche in questo caso la digitalizzazione dei processi del core business risulta come la priorità maggiore, altra prova della trasversalità del tema, ma eguale peso riveste anche la riduzione dei consumi energetici, importante anche per i fornitori sebbene non in questa misura.

Il generale ottimismo sul presente e sul futuro del mercato è confermato anche dalla visione circa gli ostacoli presenti lungo il percorso di un ulteriore sviluppo. Più di metà del campione non ne vede alcuno. Chi

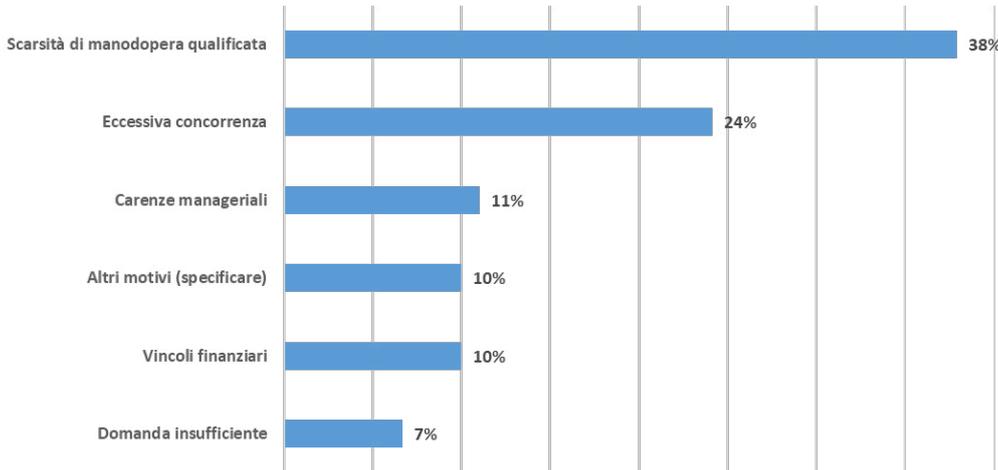
Quali sono attualmente le priorità di investimento della sua azienda?



invece li ravvisa cita, in larghissima parte, un problema connaturato al forte sviluppo tecnologico che sta attraversando il settore, ovvero la scarsità di manodopera qualificata. Il tipo di operaio manutentore richiesto oggi ha un profilo ben diverso da quello di solo cinque anni fa; è una figura

professionale che deve saper utilizzare software complessi, avere una capacità seppur basilica di programmazione e saper agire su apparati elettronici estremamente avanzati. Il mercato del lavoro al momento non è in grado di offrire una figura di questo tipo in misura tale da soddisfare le richieste

Attualmente quali fattori ostacolano lo sviluppo della sua azienda?

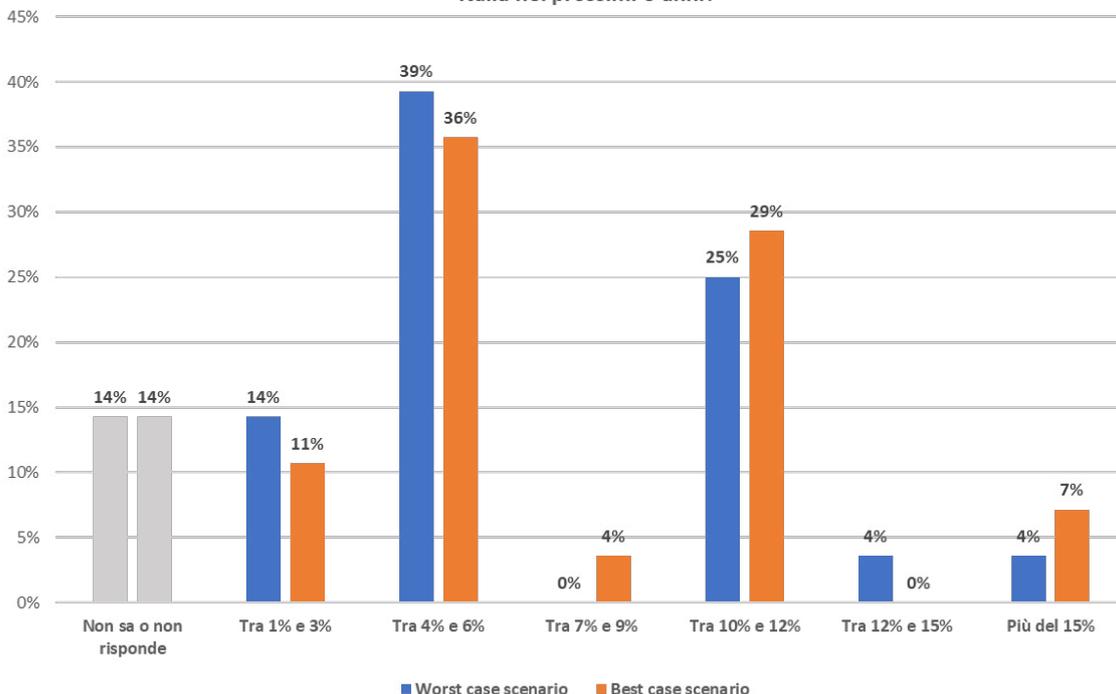


dei fornitori di servizi e delle aziende. Secondo problema più citato dagli intervistati è l'eccessiva concorrenza, ostacolo allo sviluppo indicato da quasi un quarto del campione.

È la stessa percentuale di chi considera il mercato come maturo, stadio evolutivo non a caso contraddistinto proprio da una forte concorrenza sui

prezzi. Il futuro, infine. Se il presente appare roseo, altrettanto si può affermare per le prospettive a medio e lungo termine: in termini di crescita annua per il prossimo quinquennio, la previsione più diffusa nel campione è che si attesti tra il 4% e il 6%, con una consistente fetta del campione che addirittura la indica tra il 10% e il 12%.

Quale crede sarà il tasso di crescita medio annuo del mercato del Facility Management in Italia nei prossimi 5 anni?



Lo studio ha chiesto ai soggetti intervistati di operare un confronto tra lo stato attuale della propria azienda e quello antecedente alla pandemia e anche in questo caso i risultati parlano di un settore in ottima salute, con il 71% del campione che vede un miglioramento rispetto al 2019, confermando quello del facility management come uno dei settori più solidi sia nel pre che nel post pandemia.

L'efficientamento energetico su misura per il tuo business



Esperti in **ottimizzazione dell'energia** da 15 anni, ti supportiamo step by step nell'individuazione e realizzazione di soluzioni mirate per rendere i tuoi uffici, ristoranti o stabilimenti produttivi, più efficienti dal punto di vista energetico e non solo.

Conosciamo gli impianti, le normative, le strutture. Siamo una solida multinazionale che mette la sua comprovata expertise al tuo servizio, attraverso un'ampia gamma di soluzioni interconnesse, dalla gestione spazi alla gestione energetica, fino ai servizi di supporto.

Al solo scopo di farti trarre il massimo dai tuoi spazi.

Sviluppiamo il pieno potenziale energetico delle aziende e lo monitoriamo costantemente anche dopo averlo implementato, per una long-term partnership che assicura elevata competenza tecnica, soluzioni all'avanguardia e un considerevole payback in tempi brevi.

Il nostro approccio olistico, integrato alle tue attività, rafforza la sostenibilità aziendale, **riducendo i consumi e favorendo la decarbonizzazione.**

Ma pone anche particolare attenzione alla gestione e all'organizzazione degli **spazi** e al **benessere delle persone**. Persone che lavorano e dedicano una parte della loro vita al tuo business.

Vogliamo il meglio per la tua azienda, i tuoi ospiti e per il nostro pianeta.

Sodexo Italia S.p.A
www.it.sodexo.com
aziende@sodexo.com



Resistenza artificiale

Una ricerca che ha coinvolto più di 400 Facility Manager a livello mondiale mostra che nel settore dell'FM esiste ancora una certa chiusura culturale verso l'impiego dell'Intelligenza Artificiale. Ma la sua adozione è un processo già in atto, inevitabile e portatore di enormi possibilità di sviluppo per la disciplina.

Andrea Boido

Negli ultimi due anni le riflessioni riguardo al diffondersi e all'evoluzione dell'Intelligenza Artificiale hanno occupato uno spazio enorme, spesso anche ingombrante, della coscienza popolare. Un eccesso che ha generato anche falsi miti, aspettative irrealistiche e timori altrettanto immotivati. Fascinazione e paura verso l'IA nascono dallo stesso punto, ovvero la sua caratteristica fondante: l'obiettivo di replicare il pensiero umano. Quello che però sfugge, generando infinite discussioni, è che si tratta solo di uno strumento. Il suo fine ultimo non è sostituire il pensiero umano, bensì potenziarlo ed elevarlo a un nuovo livello. Cosa che in parte ha già iniziato a fare.

L'IA, infatti, è già impiegata con successo, e non da oggi, in vari settori, incluso quello del Facility Management. È però innegabile che le prospettive che si stanno aprendo, grazie al progresso di questa tecnologia, sono talmente ampie da rendere comprensibile sia un atteggiamento di eccessivo ottimismo che uno di chiusura e rifiuto. Entrambe sono posizioni errate, ma la seconda è quella che, se troppo diffusa, può davvero tarpare le ali in modo quasi irreparabile al settore dell'FM. Comprendere quanto i professionisti del Facility Management siano effettivamente pronti ad accogliere i vantaggi dell'Intelligenza Artificiale è perciò vitale, ed è quello che hanno fatto Jake Smithwick, Kenneth Sullivan e Nneka Ubi con una loro

ricerca pubblicata sul Facility Management Journal.

Lo studio ha coinvolto più di 400 Facility Manager a livello globale, fornendo risultati molto interessanti. E non del tutto rassicuranti. Il 28% del campione infatti ammette di non sapere nulla a proposito dell'IA, una percentuale molto alta, come ragguardevole (35%) è quella di chi dichiara di avere solo una preparazione di base rispetto a questa materia. Solo il 18% dimostra di possedere una profonda conoscenza della materia. Troppo poco per assicurare al settore di non perdere, metaforicamente, il treno dell'IA. Il Facility Management fonda una delle sue basi proprio sull'innovazione, anche tecnologica, sull'essere sempre un passo avanti e sulla predisposizione ad affrontare problemi complessi da molteplici angolazioni. Tutti elementi, questi, che puntano dritti in direzione dell'IA, tecnologia che a sua volta sembra fatta apposta per il Facility Management. Non conoscere i fondamenti dell'Intelligenza Artificiale, o peggio ancora snobbarla, sono atteggiamenti in netto contrasto

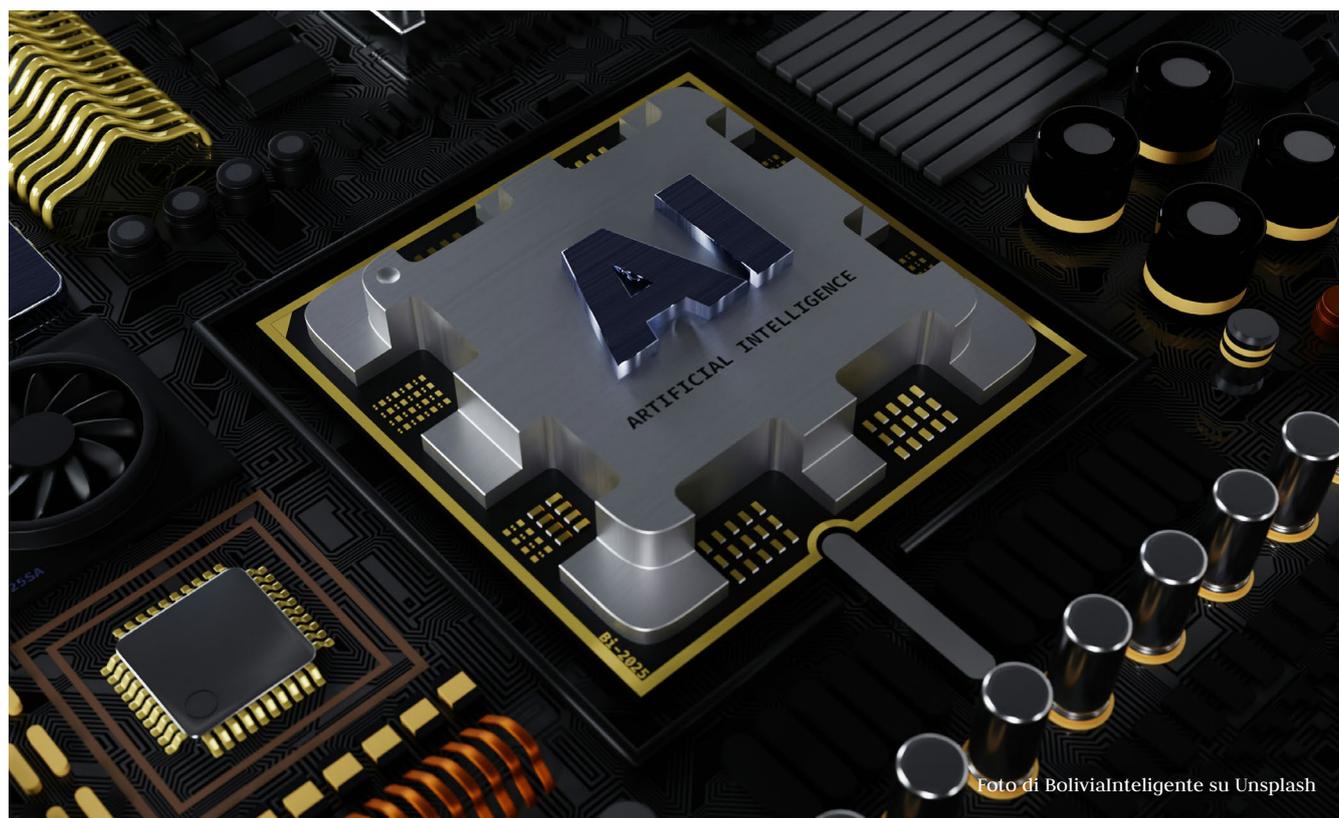


Foto di BoliviaIntelligente su Unsplash



Foto di ThisisEngineering su Unsplash

con l'essenza stessa della professione. Le cose non vanno meglio nemmeno se si considera solo coloro effettivamente interessati al tema, dato che soltanto il 4% ha partecipato a corsi focalizzati sull'IA. Pochissimi, tanto più che si registra anche un identico 4% che li considera del tutto inutili per la propria professione.

La buona notizia, almeno parziale, è che il 78% si dichiara pronto a partecipare a un percorso formativo sull'IA nel caso gli venisse offerto. Un risultato che se da un lato rivela un interesse che potremmo definire al massimo come "discreto" nei confronti della materia, dall'altro è comunque imponente nei numeri e va nella giusta direzione. Queste opportunità formative vanno perciò prima di tutto progettate con cura e quindi offerte a un pubblico di professionisti il più ampio possibile. Non farlo significherebbe bloccare il progresso del settore dell'FM, con il rischio, molto concreto, che venga in breve tempo sorpassato dagli eventi, trovandosi così in un istante dall'essere una forza innovativa all'interno delle aziende, al diventare un fattore che ne limita lo sviluppo e la produttività.

Al di là di questi dati, che sembrano porre il Facility Management in una sorta di limbo sospeso tra il desiderio di aprirsi completamente all'impiego dell'Intelligenza Artificiale e una chiusura a priori, c'è la realtà di una tecnologia che è già entrata nella pratica dell'FM. Secondo la ricerca è impiegata solo da un quarto dei

Facility Manager, ma il range di soluzioni adottate non è trascurabile, anche se la maggior parte sembra ricadere in un gruppo ristretto di attività comunque fondamentali per il Facility Management. Vediamo quali.

Manutenzione predittiva

Il primo, ormai scontato, elemento da considerare è la capacità dell'IA di raccogliere e analizzare in tempo reale una quantità enorme di dati, individuando correlazioni a volte semplicemente impossibili da cogliere per un essere umano o che comunque, per essere analizzate, richiederebbero l'impegno e il tempo di un gran numero di risorse che il Facility Department potrebbe impiegare con maggiore vantaggio in altre attività.

Da questa posizione di vantaggio nel leggere i dati provenienti dagli impianti, dall'edificio nel suo complesso e persino dall'ambiente esterno, i sistemi basati sull'Intelligenza Artificiale possono procedere a creare dei piani di manutenzione predittiva estremamente accurati. Che diventeranno ancora più efficaci nel tempo grazie alla capacità dell'IA di apprendere e quindi di valutare e prevedere sempre meglio il livello di rischio di malfunzionamento.

L'IA applicata al Facility è già in grado di fare anche un passo oltre e gestire in autonomia gli ordini di lavoro, organizzando nel modo migliore l'attività del personale

che opera sui servizi, in modo che le risorse siano impiegate sempre al massimo dell'efficienza, rendendo i loro interventi meno numerosi e sempre più precisi. Non parliamo perciò solo di una tecnologia in grado di prevedere gli eventi negativi, ma anche di immaginare piani di azione capaci di ridurre virtualmente a zero gli imprevisti, i malfunzionamenti e quindi le probabilità di un rallentamento dell'attività dell'azienda. E di farlo al minor costo possibile.

Gestione dell'energia

La capacità dell'IA di "leggere" e analizzare la vita dell'edificio, e di immaginare piani di azione, viene impiegata anche per incrementare al massimo livello l'efficienza energetica e contemporaneamente garantire un alto livello di benessere del personale. Può ad esempio regolare temperatura e illuminazione in piena autonomia basandosi non solo sul numero di presenze in un ambiente, ma anche tenendo conto delle preferenze dei singoli, delle condizioni ambientali esterne e di un gran numero di altri fattori. L'Intelligenza Artificiale è perciò in grado di trasformare l'edificio in un organismo vivo, capace di autoregolarsi in tempo reale per fornire a chi lo vive in ogni istante il massimo comfort al minimo costo per l'azienda.

Sistemi di gestione più efficaci

L'Intelligenza artificiale è in grado di classificare e monitorare l'intero patrimonio dell'azienda, beni immobili e mobili. Da questa base può già fornire un supporto validissimo nella loro gestione, liberando il Facility Manager e il personale del Facility Department dall'incombenza dei processi di routine. Ma può giocare anche un ruolo decisivo nel risolvere uno dei problemi che maggiormente assillano i Facility Manager e le società di FM, ovvero la difficoltà a far dialogare tra loro diversi sistemi di gestione delle facility. Nella gestione dello spazio è già in grado di analizzare l'utilizzo dei

diversi ambienti da parte del personale, di prevederne l'impiego futuro e di suggerire layout più efficienti e soprattutto flessibili, indicando di volta in volta quando è il momento più conveniente per riorganizzare un determinato ambiente e anche precisamente in che modo farlo.

Al di là delle diverse soluzioni adottate, è comunque già evidente che se vogliamo un edificio che possa essere definito realmente smart, dobbiamo dotarlo di un'intelligenza artificiale.

Comunicazione

L'IA è anche un potentissimo strumento per migliorare la comunicazione. I chatbot ad esempio possono gestire in totale autonomia richieste e domande di routine relative ai servizi da parte dei clienti interni, alleggerendo anche in questo caso il Facility Department da attività di routine, e allo stesso tempo velocizzando al massimo i tempi di risposta, grazie a risposte istantanee in qualunque momento della giornata. L'IA generativa può anche rendere più chiari i report sui processi legati ai servizi, non solo individuando correlazioni e pattern significativi all'interno di enormi volumi di dati, ma anche presentandoli in una forma visiva e testuale facile da comprendere per tutti.

In conclusione, le opportunità, anche solo di base, offerte dall'impiego attuale dell'IA nel Facility sono enormi, eppure lo studio mostra che appena un quarto dei Facility Manager ha iniziato a implementarla e spesso solo in un ristretto ambito. Per liberare tutte le potenzialità di questa tecnologia è invece necessario renderla parte integrante dell'aspetto strategico della gestione dei servizi, ambito in cui potrà veramente creare innovazione e recare i veri vantaggi per il Facility Management nel suo complesso.

A frenare il suo sviluppo c'è al momento soprattutto un ostacolo di tipo culturale e un problema di scarsa formazione delle risorse, aspetti su cui è vitale iniziare a lavorare da subito.

Fonti:

[AI in FM](#) - Dr. Jake Smithwick, Dr. Kenneth Sullivan & Nneka Ubi - FMJ, maggio giugno 2024

[A Systematic Review of Artificial Intelligence Applied to Facility Management in the Building Information Modeling Context and Future Research Directions Buildings](#) - Rodrigo Pedral Sampaio, António Aguiar Costa & Inês Flores-Colen - *Buildings*, vol. 12, iss. 11, novembre 2022

[Artificial intelligence exploitation in facility management using deep learning](#) - Mohamed M. Marzouk & Mohamed M. Zaher - *Construction Innovation*, maggio 2020

I percorsi formativi sull'IA vanno perciò prima di tutto progettati con cura e quindi offerte a un pubblico di professionisti il più ampio possibile. Non farlo significherebbe bloccare il progresso del settore dell'FM, con il rischio, molto concreto, che venga in breve tempo sorpassato dagli eventi, trovandosi così in un istante dall'essere una forza innovativa all'interno delle aziende, al diventare un fattore che ne limita lo sviluppo e la produttività.



FMDAY2024

PALAZZO GIURECONSULTI | MILANO

25 ANNI GUARDANDO AVANTI

25 anni di continua crescita per un evento che ha accompagnato lo sviluppo del Facility Management in Italia indicando ogni volta le strade da seguire e segnalando le trappole da evitare lungo il percorso.

Un anniversario importante che verrà celebrato con un'edizione che mescolerà riflessioni teoriche, esperienze pratiche e approfondimenti tecnici, in una formula dinamica e ricchissima di contenuti che sfrutterà in pieno gli splendidi spazi del Palazzo Giureconsulti di Milano, per la prima volta sede dell'evento.

Vi aspettiamo perciò per un FM Day che forte del suo passato lancerà uno sguardo ampio e preciso verso il futuro, disegnando una nuova mappa di sviluppo per l'intero settore dell'FM.

19 NOVEMBRE 2024