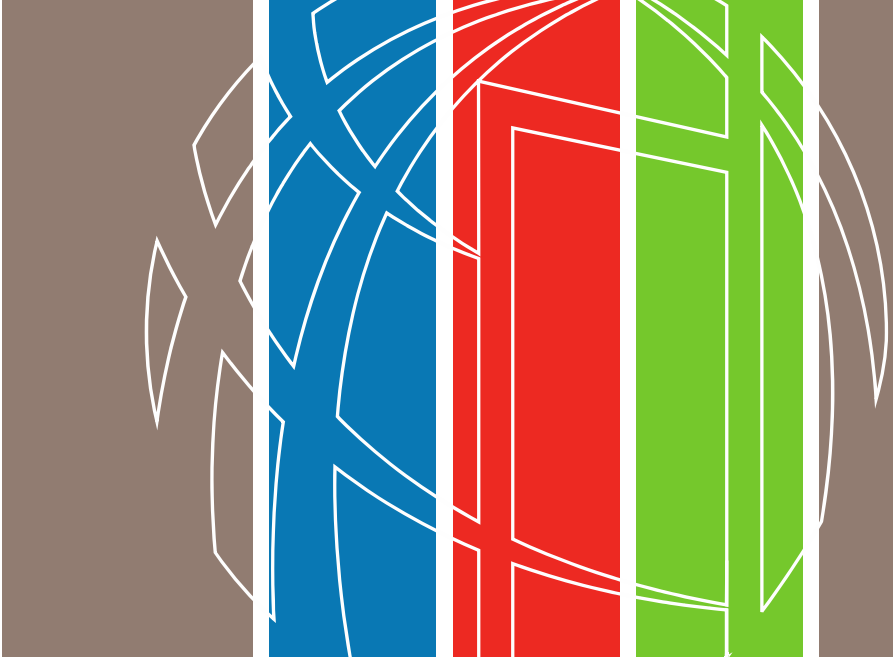


STRATEGYINNOVATIONVALUE
EMPOWERING FACILITY MANAGEMENT WORLDWIDE



IFMA Italia Progetti di affiancamento in azienda

Il Centro Studi di IFMA Italia si occupa anche di affiancare le aziende nei seguenti ambiti:

- Analisi organizzativa – Costruzione/Riorganizzazione del Facility Department
- Benchmarking interno e esterno ad hoc - Analisi dei costi e confronto
- Customer satisfaction per FM Company
- Customer satisfaction per Facility Department
- Reengineering dei processi di gestione ed erogazione delle facility aziendali
- Elaborazione contratti, capitolati di gara e Service Level Agreement
- Elaborazione piani delle attività dei servizi (piani manutentivi, pulizie, ecc.)
- Elaborazione sistemi di monitoraggio e controllo
- Il contratto di FM “certificato”
- Outsourcing di uno o più servizi
- Supporto nel periodo di Start Up per FM Company
- Carta dei servizi – Welcome Book
- Monitoraggio e Audit sull’andamento della gestione dei servizi
- Elaborazione contenuti per sito, brochure e presentazioni aziendali per FM Company

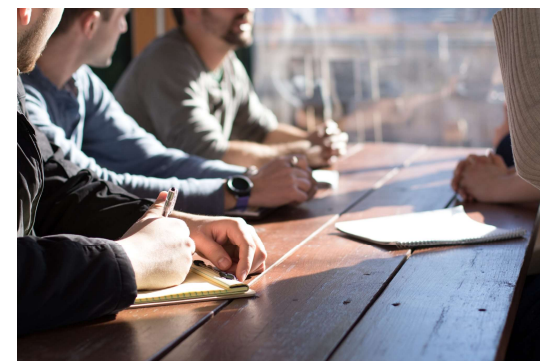


Nelle pagine che seguono sono stati riportati i principali progetti seguiti dal Team «Progetti & Ricerche» di IFMA Italia negli Anni 2010 – 2023, anche se l'esperienza parte da più lontano, il primo progetto ebbe inizio nel 2000.

Sono stati suddivisi per Anno di riferimento e descritti per tipologia (esempio “Benchmarking ad hoc”) e dettagliati per fasi, attività e risultati raggiunti.

Lo scopo di questa trattazione è quello di rendere noto quale sia il supporto che l'Associazione può fornire ai propri associati e quale sia l'esperienza accumulata in questi ultimi 25 anni di intenso lavoro di studio e ricerca ed esperienza sul campo nel settore del Facility Management.

Le aziende coinvolte in questi progetti sono principalmente multinazionali estere o italiane che hanno manifestato l'esigenza di sviluppare all'interno della propria organizzazione una cultura del Facility Management sempre più in linea con le mutevoli esigenze che il business richiede e far emergere il preziosissimo valore del contributo che questa disciplina riesce portare nelle modalità di lavoro e nei processi aziendali.



Azienda:	Settore Sport – Società per azioni
Progetto	Progetto di affiancamento nell'analisi tecnica della manutenzione impiantistica ed edile ai fini dell'impostazione della manutenzione predittiva relativamente alle luci del campo da gioco.
Descrizione	Analisi dei piani dei controlli manutentivi, applicati ai servizi di pulizia e di manutenzione elettrica, termofluida ed edile. A tale scopo è stata condotta una attività di due diligence e l'aggiornamento della documentazione tecnica con elaborazione successiva e aggiornamento delle attuali SOP.
Attività svolte	▪ Verifica della completezza e dell'adeguatezza delle Procedure Operative Standard (SOP) esistenti, anche a fronte delle risultanze di manutenzione (la verifica sarà supportata da analisi FMECA laddove necessario). ▪ Individuazione di OFI (opportunity for improvement) sugli aspetti organizzativi e sui metodi di esecuzione delle attività, anche in relazione agli indici di criticità dei singoli servizi. ▪ Verifica della definizione dei livelli di servizio (LOS) e delle relative metriche. ▪ Supporto al miglioramento del pannello di controllo degli indicatori di prestazione. ▪ Verifica del sistema di controllo delle prestazioni (auditing) e proposta di introduzione di controlli secondo norma ISO 2859.
Output	▪ Elaborazione delle linee guida per la manutenzione predittiva.

Azienda:	Settore Farmaceutico – Multinazionale italiana
Progetto	Progetto di affiancamento nell'elaborare/integrare gli attuali documenti contrattuali in un'ottica di miglioramento continuo dei processi relativi alla gestione ed erogazione dei servizi di supporto al business e delle relative performance sia in termini qualitativi che quantitativi.
Descrizione	Progetto finalizzato all'ottenimento del riconoscimento del Bollino Blu (Linee Guida condivise da IFMA Italia e dalle aziende associate) per una gestione dei servizi che possa contribuire alla soddisfazione del Cliente Interno e di conseguenza impattare positivamente sul business dell'azienda.
Attività svolte	▪ Analisi critica dei contratti attualmente in essere e di tutti i documenti allegati ▪ Elaborazione di suggerimenti sui contenuti utili a migliorare/perfezionare eventuali criticità riscontrate o apportare migliorie ai processi gestionali e operativi ▪ Elaborazione ed integrazione dei suggerimenti rivolti agli aspetti più strettamente legati ai singoli servizi esternalizzati al fine di aumentare la qualità dei servizi senza oneri economici aggiuntivi e far crescere la cultura del Facility Management all'interno dell'organizzazione
Output	Elaborazione di uno standard contrattuale in linea con i requisiti del Contratto con il Bollino Blu che ha l'obiettivo di migliorare processi e le performance attraverso la condivisione e la collaborazione stretta con i propri fornitori anche al fine di instaurare con essi rapporti positivi per una reciproca soddisfazione finale sui risultati raggiunti.

Azienda:	Settore Bancario - Multinazionale
Progetto	Progetto di esternalizzazione completo dall'assessment all'aggiudicazione, dall'affiancamento in fase di transizione con il nuovo fornitore alla implementazione del sistema di controllo durante la gestione a regime del contratto.
Descrizione	Analisi organizzativa, dei processi, delle esigenze e del mercato FM al fine di comprendere lo stato dell'arte e individuare potenziali fornitori rispondenti ai requisiti necessari. Sulla base dell'analisi svolta è stata elaborata tutta la documentazione di gara (contratto, capitolati, piani di manutenzione e delle pulizie, sistema di controllo, matrice economica e template per compilazione progetti offerta) e affiancamento durante la fase di gara, di valutazione dei progetti offerta (sia dal punto di vista tecnico che economico). Il perimetro di analisi riguardava il sito principale (headquarters) il sito di rappresentanza (Top Management), le filiali in Italia e gli HUB, oltre che il Data Center. I servizi oggetto di outsourcing erano sia Hard che Soft.
Attività svolte	▪ Analisi delle condizioni di partenza del Committente nella sua struttura di erogazione dei servizi ovvero del livello di governance (interna vs esterna) ▪ Analisi delle esigenze in termini quali-quantitativi dei servizi necessari a garantire la continuità del "Business", analisi del mercato e prequalifica fornitori. ▪ Individuazione degli standard di servizio e di alcune opzioni in termini di strategie e politiche aziendali applicabili per la gestione delle Facility anche in riferimento al modello di controllo e monitoraggio dei diversi servizi. ▪ Articolazione del team di gestione interno ed esterno e mappatura del flusso informativo. ▪ Elaborazione specifiche tecniche (capitolati) e gestionali per ciascuna area di servizio (servizi all'edificio, servizi allo spazio, servizi alle persone), preparazione del Service Level Agreement, del Sistema di Controllo, del contratto, della matrice economica e del template per le risposte alle richieste di gara. ▪ Valutazione dei progetti offerta e supporto durante la fase di gara e aggiudicazione. ▪ Affiancamento nel periodo di Transizione del contratto (affiancamento del nuovo al vecchio fornitore). ▪ Affiancamento nel periodo di Gestione a regime
Output	▪ Implementazione del nuovo contratto FM.

Azienda:	Settore Ingegneria – Azienda diretta e controllata da un Comune italiano
Progetto	Strutturare una unità organizzativa che abbia tutti gli strumenti che possano permettere di delineare un'adeguata governance per la gestione del patrimonio immobiliare del Comune di appartenenza ai fini di supportare e tracciare la strada che conduca alla certificazione ISO 41001:2018 .
Descrizione	Tracciare un percorso metodologico e di impostazione su tutti i principali processi e servizi che è necessario attivare (o rinnovare laddove già esistenti) per far funzionare la governance, rafforzare la struttura organizzativa interna e rendere la gestione del patrimonio immobiliare e impiantistico affidato efficace, efficiente e sostenibile e raggiungere livelli di performance di successo sia in termini qualitativi che quantitativi.
Attività svolte	▪ Definizione del perimetro dei servizi (e i diversi scenari possibili) ▪ Definizione ruoli e funzioni con competenze già presenti ed eventuali da acquisire ▪ Elaborazione principali processi di gestione e controllo ▪ Elaborazione delle regole e delle procedure ▪ Impostazione dei flussi informativi (interazioni tra i diversi ruoli) ▪ Elaborazione e condivisione delle politiche e delle strategie manutentive ▪ Definizione ed elaborazione del Service Level Agreement e KPI (livelli di servizio da raggiungere e indicatori di misurazione delle performance) ▪ Elaborazione del Sistema di Controllo ▪ Elaborazione contenuti reportistica gestionale e operativa
Output	▪ Riorganizzazione della struttura interna di gestione basata su regole e standard precisi e condivisi qualsiasi sia la sede e/o il servizio di riferimento.

Azienda/Settore	Consulenza Tecnica – azienda italiana
Progetto	Affiancamento nella fase di elaborazione di un progetto offerta, analisi di Benchmarking e creazione di un modello di Governance per un sito militare.
Descrizione	La necessità era quella di integrare da parte di IFMA, con le competenze sul Facility Management, una proposta di collaborazione all'interno di un contratto quadro con una grande realtà industriale multinazionale italiana affiancando un'azienda di consulenza tecnica. A seguito di questa fase IFMA Italia ha poi elaborato un'analisi numerica attraverso un confronto di Benchmarking sui costi dei servizi per il Cliente finale.
Attività svolte	▪ Studio dello scenario ▪ Supporto nella elaborazione del progetto offerta ▪ Elaborazione delle parti metodologiche ▪ Selezione campione ad hoc per l'individuazione di parametri di riferimento ▪ Elaborazione del report di sintesi dei risultati ▪ Elaborazione di un modello di Governance coerente con le esigenze del cliente finale ▪ Presentazione del modello di Governance
Output	Imbastitura di un modello organizzativo supportato anche da uno studio quantitativo di gestione dei servizi di supporto al business all'interno di un sito militare collocato al di fuori dei confini europei.

Azienda/Settore	Centro Commerciale – multinazionale estera	Metalmeccanica - Multinazionale Italiana
Progetto	Standardizzazione dei processi di gestione ed erogazione dei servizi di manutenzione per 4 centri outlet presenti sul territorio nazionale.	Progetto di esternalizzazione dei soft service per un sito produttivo.
Descrizione	Progetto di standardizzazione, raccolta e organizzazione delle informazioni tecniche e strutturali dei siti di riferimento, elaborazione del capitolato di gara, dei piani delle attività, del sistema di monitoraggio e controllo e delle istruzioni di gara al fine di individuare sul mercato una società di FM in grado di rispondere alle proprie esigenze.	Progetto di esternalizzazione finalizzato modificare la modalità di gestione ed erogazione dei servizi soft attraverso l'accorpamento di attività, la minimizzazione degli interventi extra e a richiesta, l'introduzione del principio di controllo sistematico e condivisione del nuovo sistema con tutte le linee di produzione coinvolte.
Attività svolte	▪ Raccolta delle informazioni ▪ Costruzione di un asset register ▪ Costruzione di un piano di manutenzione che sintetizzasse tutte le principali informazioni necessarie a erogare servizi di eccellenza ▪ Elaborazione del capitolato di gara ▪ Elaborazione del sistema di controllo ▪ Elaborazione delle istruzioni di gara ▪ Supporto informativo alle aziende in gara ▪ Analisi tecnico-economica dei progetti offerta ▪ Supporto nella fase di intervista con le aziende in short list e di allineamento delle offerte	▪ Studio di fattibilità tecnico economico del progetto ▪ Definizione del livello di servizio ▪ Contestualizzazione del sistema di controllo (già elaborato per un altro sito) ▪ Supporto nell'individuazione potenziali fornitori ▪ Elaborazione dei documenti di gara: Service Level Agreement, descrizioni tecniche e piani delle attività e modalità di compilazione del progetto offerta ▪ Supporto informativo alle aziende in gara ▪ Analisi dei progetti tecnici ed elaborazione relativo report ▪ Supporto nella fase di allineamento tecnico dei progetti ▪ Formazione ad hoc per condividere i contenuti del progetto e per la comprensione e l'applicazione del sistema di controllo
Output	Scelta di un partner unico per i 4 centri e implementazione di un modello avanzato di innovazione nella gestione dei servizi di supporto al business dell'azienda.	Scelta di un partner per la gestione dei soft service e implementazione di un modello di gestione coerente allo sviluppo del business.

Azienda/Settore	Alimentare e bevande – multinazionale italiana	Alimentare e bevande – multinazionale italiana
Progetto	Elaborazione documenti di gara per i servizi di manutenzione impianti, edile e del verde esterno.	Progetto di esternalizzazione di tutti i servizi <i>non core</i>
Descrizione	Progetto di organizzazione delle informazioni tecniche e riscrittura del capitolato di gara, del sistema di monitoraggio e controllo e delle istruzioni di gara per i servizi di manutenzione degli impianti, della manutenzione edile e del verde esterno per una serie di edifici di proprietà e altri in locazione.	Progetto di esternalizzazione finalizzato alla ricerca di un fornitore partner in grado di massimizzare il valore dell'asset patrimoniale affidato e di esprimere un'immagine impeccabile verso i clienti trattandosi di una struttura di prestigio, fiore all'occhiello dell'azienda e non della sede lavorativa.
Attività svolte	▪ Lettura critica dei documenti esistenti ▪ Raccolta delle informazioni ▪ Riscrittura del capitolato di gara ▪ Elaborazione del sistema di controllo ▪ Elaborazione delle istruzioni di gara	▪ Definizione del perimetro di gara ▪ Definizione del livello di servizio ▪ Definizione del sistema di controllo ▪ Analisi del mercato dell'offerta ▪ Elaborazione dei documenti di gara: Service Level Agreement, piani delle attività, istruzioni di gara e modalità di compilazione del progetto offerta ▪ Supporto informativo alle aziende in gara ▪ Analisi dei progetti offerta ed elaborazione relativo report ▪ Supporto nella fase di allineamento offerte e della scelta finale
Output	Preparazione di tutti i documenti necessari all'indizione della gara con cambio del modello contrattuale e di approccio al mercato FM.	Scelta di un partner per la gestione dei servizi e implementazione di un modello di governance nuovo per la tipologia del sito di riferimento.

Azienda/Settore	Produzione energia – multinazionale francese		
Progetto	Fase 1 - Contratto di Locazione. Definizione limiti di responsabilità	Fase 2 - Mappatura mercato operatori FM	Fase 3 - Gara
Descrizione	Determinazione del confine tra manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria da stabilire nel contratto di locazione tra inquilino e locatario.	Mappare e sistematizzare tutte le informazioni raccolte, far emergere le urgenze e le criticità, elaborare una road map, individuare scenari possibili e selezionare il modello gestionale ottimale.	Supporto nel processo di gara per la scelta e selezione di partner affidabili per la gestione ed erogazione dei principali servizi di supporto al business.
Attività svolte	▪ Analisi della normativa vigente (cogente e non) ▪ Ricerca fonti e casi simili ▪ Analisi degli asset in oggetto	▪ Raccolta dati ▪ Analisi informazioni disponibili ▪ Mappatura status quo ▪ Individuazione scenari per l'ottimizzazione gestionale dei siti e dei servizi ▪ Individuazione del modello ▪ Rilettura critica dei documenti di gara esistenti ▪ Rilancio della gara per la nuova gestione a far data dal 1° gennaio 2020	▪ Rilettura e aggiornamento dei documenti tecnici e contrattuali esistenti ▪ Supporto informativo alle aziende in gara durante la preparazione dei progetti offerta ▪ Analisi dei progetti offerta ▪ Supporto nella fase di aggiudicazione
Output	Elaborazione delle linee guida al fine di limitare il più possibile i casi suscettibili di interpretazione tra manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria.	Definizione di una strategia aziendale di gestione ed erogazione dei servizi di supporto al business che sia efficace ed efficiente.	Scelta del fornitore e preparazione all'avvio del contratto.

Azienda/Settore	Difesa – Consorzio Europeo
Progetto	Laboratorio Facility Team Working
Descrizione	Progetto di formazione e di integrazione delle competenze e condivisione di prassi per l'eccellenza dei servizi. Analisi delle esigenze in termini di fabbisogni formativi e creazione di un percorso teorico e pratico ad hoc intervallato da workshop e casi di studio.
Attività svolte	▪ Analisi esigenze ▪ Analisi competenze ▪ Analisi dei ruoli ▪ Progettazione percorso formativo ▪ Rilevazione dei risultati ▪ Assegnazione di un action plan ▪ Presentazione dell'action plan e discussione finale
Output	Creazione di una maggiore consapevolezza del proprio ruolo, dell'impatto che ha sul business. Creazione di un Team di Facility competente, consapevole, integrato.

Azienda/Settore	Lusso - Multinazionale Italiana/Fase 1	Lusso - Multinazionale Italiana/Fase 2
Progetto	Assessment completo del Facility Department	Elaborazione documenti di gara per la gestione ed erogazione dei servizi di manutenzione
Descrizione	Analisi organizzativa, qualitativa e quantitativa del Team interno dedicato all'acquisto e alla gestione dei servizi di supporto al business allo scopo di capire meglio la propria organizzazione, definire gli obiettivi di performance cui tendere e le modalità per raggiungerle.	Supporto in tutta la sistematizzazione dei documenti necessari a costruire una base informativa utile a comprendere meglio le proprie esigenze e a identificare il modello gestionale e di approccio al mercato più aderente alle proprie esigenze.
Attività svolte	▪ Mappatura dello status quo organizzativo ▪ Mappatura delle risorse in campo ▪ Mappatura dei principali processi gestionali ▪ Mappatura del flusso informativo (all'interno del FD e tra FD e altre direzioni, tra FD e Clienti Interni) ▪ Individuazione aree di miglioramento	▪ Elaborazione e condivisione delle specifiche tecniche e gestionali per i servizi di manutenzione impiantistica ed edile ▪ Preparazione della griglia di valutazione dei progetti offerta e dei fornitori presenti sul mercato ▪ Elaborazione e condivisione del Service Level Agreement, dei piani di manutenzione, del sistema di monitoraggio e controllo, dei modelli di reportistica, contratto)
Output	Mappatura che rappresenta la fotografia «attuale» del Facility Department e delle scelte organizzative, delle peculiarità/criticità dei servizi gestiti, del loro impatto sul Cliente Interno e del relativo costo	Ridefinizione dei contenuti e della forma di approccio al mercato per la manutenzione impianti ed edile.

Azienda/Settore	Metallmeccanica - Multinazionale Italiana	Settore Tabacco - Multinazionale
Progetto	Gara Hard e Soft Service	Customer Satisfaction
Descrizione	Progetto di esternalizzazione dei servizi al fine di compattare le diverse aree di servizio, creare 2 macroaree e ottimizzare il processo attuale basato soprattutto su interventi a richiesta. Tutto il progetto si è basato su uno studio di fattibilità preliminare al fine di valutare vantaggi e svantaggi del cambio di modello e approccio al mercato FM.	Indagine sulla soddisfazione rilevata presso i clienti interni (sia colletti blu che colletti bianchi) al fine di comprendere il livello di servizio percepito ed analizzare eventuali gap tra servizio reso e servizio «visto» con gli occhi dell'utilizzatore finale.
Attività svolte	- Studio di fattibilità tecnico-economico - Definizione livelli di servizio - Definizione sistema di controllo - Elaborazione della documentazione di gara - Supporto informativo alle aziende in gara - Analisi dei progetti tecnici - Allineamento tecnico delle offerte - Supporto nella fase di interviste alle aziende in short list	- Analisi dei servizi per comprendere su quali aspetti è più utile indagare - Elaborazione del questionario di Customer Satisfaction - Supporto nella fase di comunicazione e preparazione della promozione del progetto all'interno dell'azienda - Invio questionario tramite sistema informatico - Elaborazione di report sintetico con confronto dati di benchmarking su indagini simili presso altre aziende
Output	Implementazione di una nuova modalità gestionale e organizzativa per la gestione ed erogazione dei servizi di supporto al business.	Rilevazione della rispondenza tra il livello della qualità del servizio percepita rispetto a quello erogato e a focalizzare l'attenzione su bisogni fino ad ora non emersi e implementazione dello strumento della CS come prassi manageriale utile anche ad accrescere la cultura aziendale in materia di servizi di supporto al business.

Azienda:	FM Captive - Petrolifero Multinazionale Italiana*	Settore chimica e pelle – Multinazionale italiana
Progetto	Confronto parametri di costo e di qualità dei servizi (X progetto di Benchmarking).	Analisi del Facility Department in termini organizzativi e impiego risorse.
Descrizione	Il progetto di Benchmarking continua con l'analisi comparativa sui costi e sulle modalità di gestione di tutti i servizi allo scopo di misurare, monitorare e confrontare i risultati raggiunti sia all'interno che all'esterno. Il modello di analisi econometrica è basato sui dati storici raccolti nei progetti precedenti e sugli aggiornamenti ISTAT.	Analisi della tipologia di attività svolte dalle risorse interne e del loro livello di saturazione al fine di comprendere se dovesse risultare necessario un supporto aggiuntivo alla loro organizzazione o se limitare alcune attività a più basso valore aggiunto.
Attività svolte	▪ Raccolta dati interni anno 2017 ▪ Identificazione e validazione campione di Benchmarking, raccolta e analisi dati esterni (per l'anno 2017) ▪ Verifica, validazione, analisi e confronto dati interni con andamento anni precedenti ▪ Confronto dati interni e dati del campione di riferimento appositamente selezionato ▪ Presentazione dei risultati	▪ Selezione di un campione di aziende con stessi requisiti dimensionali, presenza di un Facility Manager e di un Facility Department interno, perimetro di servizi gestito simile ▪ Analisi dei dati ▪ Individuazione dei range di riferimento ▪ Elaborazione dei risultati ▪ Stesura report di analisi
Output	Monitoraggio continuo delle proprie performance e confronto sia al proprio interno che all'esterno.	Comprensione delle effettive esigenze in termini di risorse e di organizzazione del Facility Department

* Progetto reiterato negli anni

Azienda:	Produzione energia – multinazionale francese*
Progetto	Audit periodici
Descrizione	Audit periodici per seguire l'andamento della gestione delle attività in termini qualitativi e per analizzare le criticità rilevate e individuazione di azioni correttive laddove necessario. Obiettivo dell'Audit è dunque monitorare l'operato allo scopo di verificare le problematiche gestionali e fornire le informazioni e il supporto necessario. Gli Audit vengono svolti con cadenza trimestrale.
Attività svolte	L'Audit focalizza l'attenzione su: ▪ i risultati raggiunti dal fornitore rispetto ai parametri contrattualmente condivisi ▪ la verifica dei miglioramenti ottenuti a seguito di azioni correttive ▪ il reengineering dei servizi ▪ la verifica sull'utilizzo della carta dei servizi ▪ il perfezionamento dei piani della qualità, della sicurezza e della sostenibilità ambientale ▪ il confronto su azioni di miglioramento proposte dal fornitore
Output	Elaborazione di un report riepilogativo dei risultati da condividere allo scopo di confrontare i risultati attesi con i risultati ottenuti e fornire spunti per migliorare eventuali gap riscontrati.

* Progetto reiterato negli anni (2014 – 2015 – 2016 – 2017 – 2018)

Azienda/Settore	Metalmeccanica - Multinazionale Italiana
Progetto	Progetto di esternalizzazione completo: dallo studio di fattibilità del progetto all'aggiudicazione
Descrizione	Analisi organizzativa, dei processi, delle esigenze e del mercato FM al fine di individuare l'approccio al mercato più coerente alle esigenze aziendali. E' stato elaborato uno studio di fattibilità del progetto al fine di evidenziare le opportunità e le criticità. Sulla base dell'analisi svolta è stata elaborata tutta la documentazione di gara. E' stato poi fornito l'affiancamento necessario, durante la fase di gara, per la valutazione dei progetti offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo. E' stato fornito supporto anche nella fase di perfezionamento dei documenti contrattuali, del sistema di controllo e dei piani operativi durante la fase di avvio del contratto con i due fornitori selezionati per hard e soft service. Il perimetro di analisi riguardava il sito storico che copre una superficie di circa 200.000 mq tra aree interne ed esterne (ad uso uffici, laboratori e produzione) e ospita circa 1.200 dipendenti.
Attività svolte	▪ Analisi delle condizioni di partenza del Committente nella sua struttura di erogazione dei servizi ▪ Analisi delle esigenze in termini quali-quantitativi dei servizi ▪ Individuazione degli standard di servizio e di alcune opzioni in termini di strategie e politiche aziendali applicabili per la gestione delle facility anche in riferimento al modello di controllo e monitoraggio dei diversi servizi ▪ Mappatura ed elaborazione del flusso informativo cliente-fornitore ▪ Individuazione panel di fornitori in grado di rispondere alle esigenze espresse aziendali ▪ Elaborazione specifiche tecniche (capitolati) e gestionali per ciascuna area di servizio (hard e soft service), preparazione del Service Level Agreement, del Sistema di Controllo, del contratto e della matrice economica. ▪ Valutazione dei progetti offerta e supporto durante la fase di gara e aggiudicazione. ▪ Affiancamento nel periodo di Avvio del contratto per il perfezionamento dei principali processi.
Output	Analisi interna, preparazione della gara per l'esternalizzazione dei servizi, sviluppo della gara, aggiudicazione e avvio del contratto.

Azienda:	FM Captive - Petrolifero Multinazionale Italiana*	Settore chimica e pelle – Multinazionale italiana
Progetto	Confronto parametri di costo e di qualità dei servizi (IX progetto di Benchmarking).	Job description Facility Department
Descrizione	Il progetto di Benchmarking consiste in un'analisi comparativa sui costi e sulle modalità di gestione di tutti i servizi allo scopo di misurare, monitorare e confrontare i risultati raggiunti sia all'interno che all'esterno. Il modello di analisi econometrica è basato sui dati storici raccolti nei progetti precedenti e sugli aggiornamenti ISTAT.	Analisi dei ruoli e attività svolte dai componenti del Facility Department e stesura delle loro Job Description.
Attività svolte	▪ Raccolta dati interni anno 2015 – 2016 ▪ Identificazione e validazione campione di Benchmarking, raccolta e analisi dati esterni (per l'anno 2016) ▪ Verifica, validazione, analisi e confronto dati interni con andamento anni precedenti ▪ Confronto dati interni e dati del campione di Benchmarking ▪ Presentazione dei risultati	Output del progetto è la stesura della Job Description contenente: ▪ Descrizione del ruolo ▪ Requisiti professionali ▪ Struttura organizzativa ▪ Dimensione della professione ▪ Descrizione attività ▪ Responsabilità
Output	Capire dove si posiziona l'azienda rispetto a un campione con un patrimonio immobiliare simile per complessità, grandezza, utilizzo e destinazione d'uso, focalizzando l'analisi sui costi esterni.	▪ Relazioni interfunzionali ▪ Competenze ▪ Contratto e inquadramento

* Progetto reiterato negli anni

Azienda:	Settore Aeronautico – multinazionale italiana
Progetto	Analisi di vantaggi e svantaggi dei progetti di esternalizzazione
Descrizione	Analisi per comprendere i trend di mercato nell'approccio al mercato e verificare vantaggi e svantaggi dei progetti di esternalizzazione nelle diverse declinazioni possibili: da un affidamento prettamente prestazionale a un affidamento più complesso e a più alto valore manageriale. Definizione del modello più idoneo alla struttura e alle esigenze aziendali.
Attività svolte	▪ Rappresentazione del caso attraverso lo studio delle informazioni fornite ▪ Presentazione dei trend di mercato nella gestione ed erogazione dei servizi di supporto al business in Italia ▪ Make or Buy: analisi vantaggi e criticità ▪ Esperienze e Casi di successo in Italia ▪ Stesura presentazione di sintesi dello studio
Output	Obiettivo dello studio è confrontare la realtà aziendale con le altre realtà organizzative per andare a definire quale possibile scenario futuro potrebbe configurarsi e quale modello sia più idoneo all'azienda.

Azienda:	Settore Metalmeccanico – Multinazionale italiana	Settore Facility Management
Progetto	Assessment, definizione SLA e sistema di controllo	Mappatura clienti
Descrizione	Partendo dalla mappatura dei principali servizi si è giunti all'individuazione di possibili “scenari di miglioramento” ed al documento descrittivo dei servizi con i relativi SLA (livelli di qualità, piani di manutenzione/attività con relative frequenze solo come base minima di confronto e riferimento delle quotazioni dei fornitori). Il passo successivo ha portato alla elaborazione del sistema di controllo e degli indicatori di misurazione del servizio, delle check list per le visite ispettive e infine dei questionari di Customer Satisfaction da impiegare per l'analisi sul “Cliente Interno”	Mappatura del portafoglio clienti attraverso la suddivisione della clientela in gruppi composti da soggetti con caratteristiche omogenee al fine di individuare quelle realtà organizzative di interesse da selezionare e alle quali rivolgere delle interviste in merito alla eventuale propensione ad allargare la gamma di servizi da offrire loro.
Attività svolte	▪ Pianificazione ▪ Analisi dei servizi, organizzativa e delle esigenze ▪ Confronto costi (con Benchmarking IFMA) ▪ Elaborazione della “descrizione dei servizi” ▪ Definizione SLA (livello di qualità dei servizi “desiderato”) ▪ Supporto nella stesura del contratto di FM ▪ Elaborazione del sistema di controllo (descrizione generale) ▪ Individuazione dei KPI ▪ Definizione delle check list per le visite ispettive ▪ Elaborazione dei modelli di Survey per il monitoraggio della Customer Satisfaction	▪ Definizione del numero di clienti da analizzare ▪ Segmentazione per ciascuna tipologia o contatto per: area geografica, settore economico, tipologia produttiva ▪ Definizione degli interlocutori adatti alla fase di intervista.
Output	Output del progetto è un documento dettagliato dell'intero processo di controllo dei servizi, modificati in funzione delle esigenze riscontrate durante la fase preliminare, sui principali servizi da monitorare.	Output del progetto è individuare degli interlocutori selezionati tra gli attuali clienti per proporre una gamma di servizi aggiuntivi rispetto a quali al momento forniti.

Azienda:	Settore Tabacco - Multinazionale
Progetto	Progetto di esternalizzazione completo dall'assessment, all'aggiudicazione.
Descrizione	Analisi organizzativa, dei processi, delle esigenze e del mercato FM al fine di individuare il modello ottimale di gestione coerente alle nuove esigenze di business. Sulla base dell'analisi svolta è stata elaborata tutta la documentazione necessaria per esternalizzare i servizi di supporto al Business (Facility aziendali) e affiancamento durante la fase di gara, di valutazione dei progetti offerta anche dal punto di vista economico. Perfezionamento dei documenti contrattuali al fine di implementare il modello organizzativo individuato. Il perimetro di analisi riguardava il sito storico di circa 30.000 mq (ad uso uffici, laboratori e produzione) e il nuovo sito di 65.000 mq che ospita, oltre uffici e laboratori, la più grande area produttiva attualmente presente in Italia. I servizi oggetto di outsourcing erano sia Hard che Soft.
Attività svolte	▪ Analisi delle condizioni di partenza del Committente nella sua struttura di erogazione dei servizi ovvero del livello di governance (interna vs esterna) ▪ Analisi delle esigenze in termini quali-quantitativi dei servizi necessari a garantire il "Business", attraverso la comprensione dei progetti architettonici e impiantistici e del modello di workplace management. ▪ Individuazione degli standard di servizio e di alcune opzioni in termini di strategie e politiche aziendali applicabili per la gestione delle Facility anche in riferimento al modello di controllo e monitoraggio dei diversi servizi. ▪ Creazione di un sistema di Governance che prevede già un piano di risposte/azioni/soluzioni utili per la gestione delle criticità e degli aspetti di "rischio" relativi alla scelta di un nuovo modello di Governance. ▪ Mappatura del flusso informativo. ▪ Individuazione panel di fornitori in grado di rispondere alle esigenze espresse e in grado di gestire commesse complesse. ▪ Elaborazione specifiche tecniche (capitolati) e gestionali per ciascuna area di servizio (servizi all'edificio, servizi allo spazio, servizi alle persone), preparazione del Service Level Agreement, del Sistema di Controllo, del contratto e della matrice economica. ▪ Valutazione dei progetti offerta e supporto durante la fase di gara e aggiudicazione. ▪ Affiancamento nel periodo di Avvio del contratto.
Output	▪ Individuazione del modello di Governance e relativi flussi informativi. ▪ Aggiudicazione. ▪ Avvio del contratto.

Azienda:	FM Captive - Petrolifero Multinazionale Italiana*	Telecomunicazioni- Multinazionale
Progetto	Benchmarking Utility	Analisi dei piani di manutenzione programmata
Descrizione	All'interno del Benchmarking Utility è stato svolto un confronto tra i costi delle utilities dell'azienda e quelli delle realtà organizzative più significative con patrimonio immobiliare simile al suo. L'analisi è stata svolta sui consumi: ▪ Elettrici ▪ Termici	L'analisi ha riguardato i piani di manutenzione programmata in essere relativa agli impianti: ▪ di Riscaldamento e Condizionamento ▪ Elettrici ▪ Idraulici ▪ Antincendio ▪ di Sollevamento ▪ Edili
Attività svolte	▪ Raccolta dati interni anno 2013 – 2014 ▪ Identificazione e validazione campione di Benchmarking, raccolta e analisi dati esterni (anno 2014) ▪ Verifica, validazione, analisi e confronto dati interni con andamento anni precedenti ▪ Confronto dati interni e dati del campione di Benchmarking ▪ Presentazione dei risultati	▪ Lettura documentazione ▪ Individuazione delle norme che regolano le attività manutentive ▪ Verifica correttezza della periodicità degli interventi ▪ Indicazione della norma di riferimento al singolo intervento ▪ Condivisione ▪ Suggerimenti azioni correttive rispetto alle periodicità indicate
Output	Output del progetto è stato l'individuazione e l'analisi dei GAP rispetto al campione di Benchmarking di riferimento e l'individuazione delle azioni di miglioramento e dei tempi di implementazione	Verifica della corretta impostazione dei piani di manutenzione programmata e la congruità delle frequenze alle norme vigenti e volontarie. Indicazione della norma di riferimento e l'indicazione della frequenza delle principali attività (all'interno di ciascun servizio) "normate".

* Progetto reiterato negli anni

Azienda:	FM Captive - Petrolifero Multinazionale Italiana*	Telecomunicazioni - Multinazionale
Progetto	Confronto parametri di costo e di qualità dei servizi (VIII progetto di Benchmarking).	Analisi del contratto di Facility in un'ottica di Bollino BLU
Descrizione	Il progetto di Benchmarking consiste in un'analisi comparativa sui costi e sulle modalità di gestione di tutti i servizi allo scopo di misurare, monitorare e confrontare i risultati raggiunti sia all'interno che all'esterno. Il modello di analisi econometrica è basato sui dati storici raccolti nei progetti precedenti e sugli aggiornamenti ISTAT.	Il progetto consiste nell'analisi critica del contratto attualmente in essere e nell'integrazione dei testi contrattuali con contenuti utili a migliorare il rapporto con i propri fornitori e a responsabilizzarli sui risultati raggiunti. L'obiettivo finale è quello di migliorare la qualità dei servizi senza oneri economici aggiuntivi e far crescere la cultura del Facility Management all'interno dell'organizzazione
Attività svolte	▪ Raccolta dati interni anno 2013 – 2014 ▪ Identificazione e validazione campione di Benchmarking, raccolta e analisi dati esterni (per l'anno 2014) ▪ Verifica, validazione, analisi e confronto dati interni con andamento anni precedenti ▪ Confronto dati interni e dati del campione di Benchmarking ▪ Presentazione dei risultati	▪ analisi delle esigenze ▪ analisi dei contratti in essere ▪ integrazione requisiti contratto FM ▪ condivisione ▪ rielaborazione del/i contratto/i
Output	Capire dove si posiziona l'azienda rispetto a un campione con un patrimonio immobiliare simile per complessità, grandezza, utilizzo e destinazione d'uso, focalizzando l'analisi sui costi esterni.	Definizione, condivisione e avvio di un contratto complesso il cui obiettivo principale è di suggellare un rapporto di Partnership con il proprio fornitore.

* Progetto reiterato negli anni

Azienda:	Farmaceutica – Multinazionale
Progetto	Supporto alla progettazione di un piano di revisione dei servizi manutentivi allo scopo di innovare i processi di gestione ed erogazione.
Descrizione	Individuazione di un Business Case di riferimento al fine di supportare la direzione acquisti nel processo di selezione del fornitore e la Direzione Operativa nell'implementazione del sistema di Governance ottimale. La sede di riferimento è un sito produttivo misto: confezionamento farmaci, camere bianche, laboratori, officina meccanica e uffici. Negli scenari individuati il focus è stato quello di individuare le leve per l'ottenimento del massimo saving possibile. Il progetto si è focalizzato sulla definizione degli standard di qualità per ogni singolo servizio e delle singole modalità di monitoraggio. Mappatura dei processi gestionali e operativi interni e tra l'azienda e il fornitore esterno.
Attività svolte	▪ Analisi dello status quo ▪ Individuazione delle criticità ▪ Aggregazione dei servizi per macroaree e riduzione delle complessità ▪ Descrizione dei processi e delle interfacce organizzative ▪ Studio degli scenari ideali in riferimento al sistema organizzativo con l'obiettivo di individuare i possibili saving. ▪ Individuazione delle attività da externalizzare ▪ Definizione delle scelte di Make or Buy ▪ Prequalifica fornitori e analisi mercato FM
Output	▪ Individuazione dello scenario Make or Buy (organizzativo e di costi) che la maggiore garanzia di saving. ▪ Nuovo sistema di Governance e approccio al mercato

Azienda:	Alimentare e bevande - Italiana	Farmaceutica - Multinazionale
Progetto	Comparazione dei costi attualmente sostenuti per l'acquisto di servizi con quelli di altri fornitori	Ricerca partner per la gestione ed erogazione dei servizi di manutenzione e stesura documentazione di gara
Descrizione	Il progetto nasce dalla necessità di fotografare la situazione in essere, con riferimento ai costi relativi ai servizi; IFMA Italia ha svolto una ricognizione economica di differenti fornitori, per i medesimi servizi, e analizzato le nuove offerte in relazione ai costi attuali. Il progetto si è concluso con la comparazione delle offerte e l'individuazione di una short list di fornitori.	Il perimetro di analisi era riferito all'HQ Italiano dell'azienda. L'analisi è stata condotta al fine di individuare standard qualitativi per tutti gli Hard service e relative modalità di monitoraggio e controllo. Dalla mappatura dei processi gestionali e operativi si è giunti alla elaborazione di tutta la documentazione in preparazione della fase di gara.
Attività svolte	▪ Analisi costi attuali dei servizi (Benchmarking ad hoc) ▪ Indagine sul mercato per far quotare il kit di servizi richiesti ▪ Analisi e comparazione offerte	▪ Analisi delle esigenze ▪ Mappatura attuale assetto organizzativo ▪ Individuazione requisiti fornitori ▪ Analisi del mercato dell'offerta di servizi ▪ Elaborazione del Service Level Agreement ▪ Elaborazione dei KPI ▪ Elaborazione del Sistema di controllo ▪ Elaborazione modello di reportistica ▪ Disegno flusso informativo Cliente-Fornitore
Output	Definire se procedere al cambiamento dell'attuale partner o se affrontare con esso una rinegoziazione delle condizioni contrattuali.	▪ Nuovo sistema di Governance e approccio al mercato ▪ Documentazione di gara

Azienda:	Assicurazione – Multinazionale Italiana	Banca - Multinazionale
Progetto	Sviluppo del sistema di gestione e controllo delle performance relative ai servizi erogati all'interno degli edifici non strumentali.	Ricerca partner per la gestione ed erogazione del servizio di Ristorazione Aziendale
Descrizione	Individuazione degli standard e dei livelli di qualità per ogni singolo servizio e relative modalità di monitoraggio al fine di garantire puntualità nel controllo dei servizi e nella reportistica nei confronti dei locatari. Definizione degli obiettivi di miglioramento dei servizi partendo dall'analisi dei capitolati in essere. Sviluppo e implementazione di un sistema di monitoraggio e controllo dei servizi. Elaborazione di un sistema informativo basato sull'output del processo di controllo. Verifica possibili saving in relazione ad una diversa struttura organizzativa.	Supporto durante il processo finalizzato alla individuazione di un fornitore al quale affidare la gestione del servizio di ristorazione aziendale.
Attività svolte	▪ analisi approfondita esigenze e documenti in essere ▪ elaborazione/revisione del modello di contratto basato sul concetto di "servizio" ▪ elaborazione degli standard per ciascun servizio (Service Level Agreement) ▪ elaborazione del sistema di controllo (KPI, check list, Audit, Customer Satisfaction, Reportistica)	▪ Condivisione delle esigenze (fase di analisi) ▪ Stesura della documentazione di gara ▪ Supporto nell'analisi dei progetti offerta e comparazione economica
Output	Creazione del modello contrattuale da applicare (coerentemente agli standard aziendali) con relativi Allegati (SLA, Sistema di controllo, Reportistica)	Individuazione di un partner per il servizio di ristorazione aziendale in grado di rispondere alle necessità dell'azienda in termini di funzionalità al business e di rispetto delle politiche aziendali.

Azienda:	Produzione energia – Multinazionale francese*	FM Captive - Petroliero Multinazionale Italiana*
Progetto	Analisi dell'operato del fornitore durante la gestione a regime grazie all'utilizzo di Audit periodici.	Studio sul numero degli infortuni nelle attività di "pulizia e disinfestazione" e "ristorazione aziendale".
Descrizione	Audit periodici per seguire l'andamento della gestione delle attività sia in termini di livelli di qualità dei servizi nel periodo di gestione a regime di un nuovo contratto, sia per analizzare le criticità rilevate e individuazione di azioni correttive laddove necessario. Obiettivo dell'Audit è dunque monitorare l'operato allo scopo di verificare le problematiche gestionali e fornire le informazioni e il supporto necessario. Nel primo anno a regime gli Audit vengono svolti almeno con cadenza trimestrale.	Lo studio si focalizza sul numero di infortuni relativi ai lavoratori dipendenti delle imprese di maggiori dimensioni operanti in Italia nelle attività di "pulizia e disinfestazione" e "ristorazione aziendale".
Attività svolte	L'Audit focalizza l'attenzione su: ▪ i risultati raggiunti dal fornitore rispetto ai parametri contrattualmente condivisi ▪ verifica dei miglioramenti ottenuti a seguito di azioni correttive ▪ reengineering dei servizi ▪ verifica utilizzo carta dei servizi ▪ perfezionamento dei piani della qualità, della sicurezza e della sostenibilità ambientale ▪ confronto su nuove azioni di miglioramento proposte dal fornitore	▪ Raccolta informazioni tramite questionario ad hoc presso operatori del settore con almeno di 250 addetti ▪ Raccolta e analisi dati ISTAT ▪ Raccolta e analisi dati INAIL
Output	Elaborazione di un report riepilogativo dei risultati da condividere allo scopo di confrontare i risultati attesi con i risultati ottenuti e fornire dunque spunti per migliorare eventuali gap.	Elaborazione di un report contenente la stima del valore medio del numero di infortuni, rapportato alle ore lavorate, per le imprese impegnate nelle attività di "pulizia e disinfestazione" e "ristorazione aziendale".

* Progetto reiterato negli anni

Azienda:	FM Captive - Petroliero Multinazionale Italiana*	FM Company
Progetto	Studio sui progetti di Welfare aziendale implementati da un campione di aziende.	Supporto periodo di Start Up per FM Company
Descrizione	Il progetto di ricerca sulle attività di Welfare aziendale consiste in un'analisi comparativa sui servizi di Welfare implementati da un campione di aziende selezionato; il progetto è puramente qualitativo e permette di identificare quali attività vengono attuate sul mercato dei Best Performer in termini di policy, modalità di gestione e qualità dei servizi.	La FM Company ha chiesto ad IFMA Italia un supporto per la elaborazione di alcuni documenti contrattuali richiesti dal Cliente e da concludere entro la fine del periodo di start up e imprescindibili per entrare nell'effettivo periodo di gestione. Si tratta in particolare di: ▪ Elaborare l'organigramma di commessa ▪ Elaborare e validare il Sistema di controllo ▪ Elaborare la Carta dei Servizi
Attività svolte	▪ Raccolta informazioni interne, attraverso la compilazione di un questionario ▪ Raccolta informazioni esterne, attraverso la compilazione di questionari ▪ Analisi dei dati raccolti ▪ Confronto interno ed esterno ▪ Stesura report	▪ Analisi esigenze del Cliente ▪ Elaborazione e condivisione con il Cliente dei KPI e dei relativi livelli soglia ▪ Stesura check list per Audit congiunti ▪ Elaborazione di un sistema organico di valutazione dell'operato della FM Company ▪ Elaborazione e condivisione della carta dei servizi
Output	Elaborazione di uno strumento di confronto che permette di individuare eventuali azioni di miglioramento da implementare o nuovi servizi da inserire.	Perfezionamento e conclusione del periodo di start up e inizio periodo di gestione a regime.

* Progetto reiterato negli anni

Azienda:	FM Captive - Petroliero Multinazionale Italiana*	Oil & Gas - Multinazionale Italiana
Progetto	Confronto parametri di costo e di qualità dei servizi (VII progetto di Benchmarking).	Sistema di controllo
Descrizione	Il progetto di Benchmarking consiste in un'analisi comparativa sui costi e sulle modalità di gestione di tutti i servizi allo scopo di misurare, monitorare e confrontare i risultati raggiunti sia all'interno che all'esterno. Il modello di analisi econometrica è basato sui dati storici raccolti nei progetti precedenti e sugli aggiornamenti ISTAT. Per alcuni servizi l'analisi è anche qualitativa e si sviluppa attraverso l'individuazione sul mercato dei Best Performer in termini di policy, modalità di gestione e qualità per i servizi allo scopo di individuare eventuali azioni di miglioramento da implementare.	Per elaborare un sistema di controllo sono fondamentali le precedenti fasi di analisi e di progettazione. La comprensione precisa dello status quo permette infatti di individuare i livelli di servizio necessari per soddisfare le proprie esigenze e di definire le soglie minime di accettabilità. Il confronto, interno o esterno che sia, permette di individuare le performance "migliori" e le motivazioni che hanno permesso di raggiungere determinati risultati. E' un passo fondamentale sulla via della conoscenza e del miglioramento e solo su queste basi è possibile costruire tutto il processo di controllo fatto di Audit, visite ispettive, Key Performance Indicator e indagini di Customer Satisfaction.
Attività svolte	▪ Raccolta documenti interni ▪ Analisi documenti in essere ▪ Rielaborazione documenti e integrazioni con normative in materia (vedi Norme UNI) e specifiche terminologiche condivise ▪ Stesura finale Service Level Agreement/Carta dei Servizi	▪ Raccolta dati di costo attraverso la compilazione di questionari specifici per servizio ▪ Individuazione performance e confronto interno (Benchmarking interno) ▪ Elaborazione indicatori di performance ▪ Integrazione tra SLA e KPI ▪ Programmazione indagini di Customer Satisfaction
Output	Elaborazione di uno strumento di comunicazione conoscenza tra "Servizi Generali" e Clienti Interni da condividere in ogni nazione dove l'azienda è presente.	Rendere consapevoli sull'andamento delle facility allo scopo di raggiungere livelli sempre più adeguati alle esigenze aziendali.

* Progetto reiterato negli anni

Azienda:	Produzione energia – Multinazionale francese*	Oil & Gas - Multinazionale Italiana
Progetto	Ricerca nuovo partner per la gestione ed erogazione delle Facility	Sistema Documentale – creazione della carta dei servizi
Descrizione	Supporto durante tutto il processo di esternalizzazione finalizzato alla selezione di una Società di FM alla quale affidare la gestione, il governo e l'erogazione delle Facility.	Elaborazione di un Service Level Agreement interno con il duplice ruolo di Carta dei Servizi e strumento informativo relativo alle regole per l'accesso ai servizi, i livelli di servizio attesi. Permette di sensibilizzare i Clienti Interni ad un corretto utilizzo dei servizi, dare maggior valore al lavoro del Facility Department e migliorare il clima aziendale.
Attività svolte	▪ Valutazione dell'outsourcing ed eventuale prequalifica Società di FM ▪ Stesura documentazione di gara ▪ Supporto e gestione fase di gara/negoziazione ▪ Start up ▪ Monitoraggio dell'andamento della gestione del sito (Gestione a regime) – Audit periodici	▪ Raccolta documenti interni ▪ Analisi documenti in essere ▪ Rielaborazione documenti e integrazioni con normative in materia (vedi Norme UNI) e specifiche terminologiche condivise ▪ Stesura finale Service Level Agreement/Carta dei Servizi
Output	Scelta di un Partner per la gestione ed erogazione dei servizi di supporto al business e ottenimento del Bollino Blu sul nuovo contratto.	Elaborazione di uno strumento di comunicazione/conoscenza tra “Servizi Generali” e Clienti Interni da condividere in ogni nazione dove l'azienda è presente.

* Progetto reiterato negli anni

Azienda:	Alimentare e bevande - Italiana	Oil & Gas - Multinazionale Italiana
Progetto	Analisi dell'attuale modello organizzativo in termini di risorse e competenze, di modalità e procedure di erogazione dei servizi, di standard e strategie e politiche aziendali sia generali che nella gestione delle Facility.	Databook – creazione schedario informativo sugli edifici.
Descrizione	L'analisi iniziale si è focalizzata sulla conoscenza dello status quo attraverso interviste dirette e la compilazione di questionari specifici, ad essa è seguita l'analisi dei processi interni e infine l'analisi documentale (contratti, capitoli, ecc). E' stata confrontata l'organizzazione attuale con altre strutture presenti nelle aziende italiane valutando alternative in termini organizzativi.	Elaborazione di schede/brochure per palazzo che rappresentano un mezzo attraverso il quale passano le informazioni in modo veloce e che permettono di aggiornare in modo continuato la memoria storica di ciascun edificio e riassumerne le peculiarità. L'analisi interna per la definizione dei temi da mappare è stata condotta allo scopo di individuare quali e quante informazioni il databook doveva contenere: anagrafica tecnica, vetustà edificio e sue pertinenze, contratti di locazione e/o leasing che riguardano l'immobile di riferimento, orari di "funzionamento/apertura" del palazzo, ecc.
Attività svolte	▪ Analisi dell'attuale struttura di gestione in termini di risorse coinvolte ▪ Analisi dei processi interni sia in termini di comunicazione che operativi ▪ Analisi dei contratti in essere e relativi capitoli ▪ Analisi dei fornitori ▪ Mappatura status quo ▪ Confronto con il mercato ▪ Individuazione aree di miglioramento ▪ Elaborazione suggerimenti	▪ Mappatura di tutti gli edifici gestiti ▪ Individuazione informazioni da inserire nel Modello Databook ▪ Elaborazione di un modello di scheda informativa per palazzo ▪ Compilazione schede
Output	Rappresentazione dell'attuale assetto organizzativo e di possibili scenari futuri.	Sistematizzazione di tutte le informazioni relative a ciascun edificio e mappatura del ciclo di vita di ogni immobile.

Azienda:	Alimentare e bevande - Italiana
Progetto	Comparazione dei costi attualmente sostenuti dall'azienda per l'acquisto di servizi con quelli di 2 altri fornitori in fase di rinnovo di contratto.
Descrizione	L'azienda ha la necessità di fotografare la situazione in essere, con riferimento ai costi relativi ai servizi, svolgere una ricognizione economica di due differenti fornitori, per i medesimi servizi, e analizzare le nuove offerte in relazione ai costi attuali.
Attività svolte	▪ Analisi costi attuali dei servizi (Benchmarking ad hoc) ▪ Indagine sul mercato per far quotare il kit di servizi richiesti ▪ Analisi e comparazione offerte
Output	Valutare se procedere al cambiamento dell'attuale partner o se affrontare con esso una rinegoziazione delle condizioni contrattuali.

Azienda:	Produzione energia – Multinazionale Italiana*	Energia e automazione industriale Multinazionale
Progetto	Individuazione della strategia migliore da implementare prima di una rinegoziazione o rinnovo del contratto (studio di fattibilità)	Razionalizzazione dell'Area Real Estate
Descrizione	Il Facility Manager, prima di avviare la rinegoziazione/rinnovo del contratto con gli attuali fornitori, ha la necessità di valutare con quale approccio affrontare un'eventuale gara in un'ottica di cambiamento organizzativo e efficienza. IFMA Italia, partendo da un'analisi della situazione attuale, si pone l'obiettivo di individuare possibili aree di miglioramento e di valutare delle alternative allo status quo in termini di organizzazione interna e di ricorso al mercato, che possano apportare dei vantaggi in termini di efficienza ed efficacia dei servizi.	Analisi organizzativa volta alla razionalizzazione della struttura esistente dispersa sul territorio. Supporto all'implementazione di un nuovo modello di struttura quale interlocutore unico nei confronti del Cliente Interno con particolare riferimento al controllo e al coordinamento delle attività. Definizione dell'Internal Agreement.
Attività svolte	▪ analisi organizzativa ▪ analisi dei costi ▪ analisi delle esigenze ▪ individuazione delle alternative ▪ pianificazione step successivi	▪ analisi preliminare ▪ pianificazione ▪ raccolta e analisi dati interni ▪ Report - Agreement
Output	Miglioramento dell'assetto organizzativo in termini di processi e di costi.	Progetto pilota su un'area territoriale.

* Progetto reiterato negli anni

Azienda:	FM Captive - Bancario	Distribuzione Gas - Multinazionale Italiana
Progetto	Analisi dei costi e confronto interno (Benchmarking interno)	Ricerca di un fornitore esterno attraverso bando di gara pubblico
Descrizione	Analisi comparativa dei costi e delle modalità di gestione dei servizi. Confronto con l'esterno in termini di organizzazione, modello di gestione adottato, costi e livello di servizio, allo scopo di verificare di essere in linea con il mercato e di individuare eventuali aree di miglioramento.	Studio di fattibilità, analisi del mercato dell'offerta e redazione del bando e della documentazione di gara all'interno di un progetto di esternalizzazione complesso per la gestione ed erogazione di tutti i servizi di supporto al business dell'azienda.
Attività svolte	▪ analisi delle esigenze ▪ analisi dello status quo ▪ raccolta dati interni ▪ selezione del campione e confronto con il mercato	▪ analisi e definizione delle esigenze dell'azienda ▪ elaborazione del bando di gara ▪ elaborazione del disciplinare di gara ▪ elaborazione del capitolato tecnico per tutti i servizi ▪ supporto nella preparazione della griglia di valutazione dei fornitori
Output	Validazione dell'operato della struttura interna di gestione dei servizi di supporto al business.	Stesura di tutta la documentazione necessaria a svolgere una ricerca ragionata di un fornitore partner per la gestione delle Facility in tutte le sedi presenti sul territorio nazionale.

Azienda:	FM Captive - Petroliero Multinazionale Italiana*	Banca - Multinazionale
Progetto	Confronto parametri di costo e di qualità dei servizi. (VI progetto di Benchmarking)	Fornire un parere qualitativo sul mercato della offerta sia in riferimento ad aspetti organizzativi che su capacità tecniche
Descrizione	Giunto alla VI edizione, il progetto si ripete con cadenza biennale. Si tratta di un'analisi comparativa sui costi e sulle modalità di gestione di tutti i servizi allo scopo di misurare, monitorare e confrontare i risultati raggiunti sia all'interno che all'esterno. Il modello di analisi econometrica è basato sui dati storici raccolti nei progetti precedenti e sugli aggiornamenti ISTAT. Per alcuni servizi l'analisi è anche qualitativa e si sviluppa attraverso l'individuazione sul mercato dei Best Performer in termini di policy, modalità di gestione e qualità per i servizi allo scopo di individuare eventuali azioni di miglioramento da implementare.	Supporto nella fase di qualifica e selezione dei fornitori da invitare alla gara per la gestione ed erogazione dei servizi tecnico-manutentivi.
Attività svolte	▪ analisi delle esigenze ▪ raccolta dati interni ▪ analisi dei costi ▪ omogeneizzazione dei dati ▪ confronto interno ▪ selezione campione di riferimento ▪ confronto esterno	▪ analisi delle esigenze ▪ elaborazione questionario per interviste-qualifica fornitori ▪ analisi dei dati raccolti
Output	Validazione dell'operato della struttura interna di gestione dei servizi di supporto al business.	Short list fornitori da invitare alla gara

* Progetto reiterato negli anni



Progetti & Ricerche

ricerca@ifma.it

IFMA Italia

Viale Lombardia, 66

20131 Milano (Mi)

Tel. 0228851611

Fax 0228851623

ifma@ifma.it

www.ifma.it

Seguici su:

