

Prof. Arch. Silvano Curcio

❑ **La filiera dei servizi integrati di Facility Management**

# IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

## Il patrimonio immobiliare: una risorsa "attiva"

Il processo di trasformazione del patrimonio immobiliare



# IL FACILITY MANAGEMENT (FM)

Le finalità

Alla base dello sviluppo del FM ci sono due finalità:

- Miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi**
- Riduzione dei costi delle attività di supporto al core business**

L'approccio specializzato nella gestione dei servizi di supporto nei paesi nei quali è stato introdotto il FM ha spesso consentito:

- Risparmi aziendali nell'ordine del 20-35% dei costi stessi**
- Miglioramento della qualità dei servizi**

## FM NON E'...

FM  $\neq$  GLOBAL SERVICE

**Il Globale Service è una forma particolare di contratto di esternalizzazione che si fonda sul raggiungimento di un risultato anzichè sull'esecuzione di una prestazione concernente uno o più servizi**

FM  $\neq$  OUTSOURCING

**Non è assolutamente detto che i servizi di FM si realizzino solo attraverso l'esternalizzazione: il FM è realizzabile anche attraverso forme di internalizzazione**

**Cosa hanno in comune?  
Solo gli obiettivi di partenza:**

- Miglioramento dell'efficienza**
- Razionalizzazione dei costi**

# FACILITY MANAGEMENT

## Le definizioni

**La definizione di FM della norma europea UNI EN 15221-1-2007:**

❑ **“Gestione integrata dei servizi e dei processi rivolti agli edifici, agli spazi e alle persone, non rientranti nel ‘core business’ di un'organizzazione, ma necessari per il suo funzionamento”**

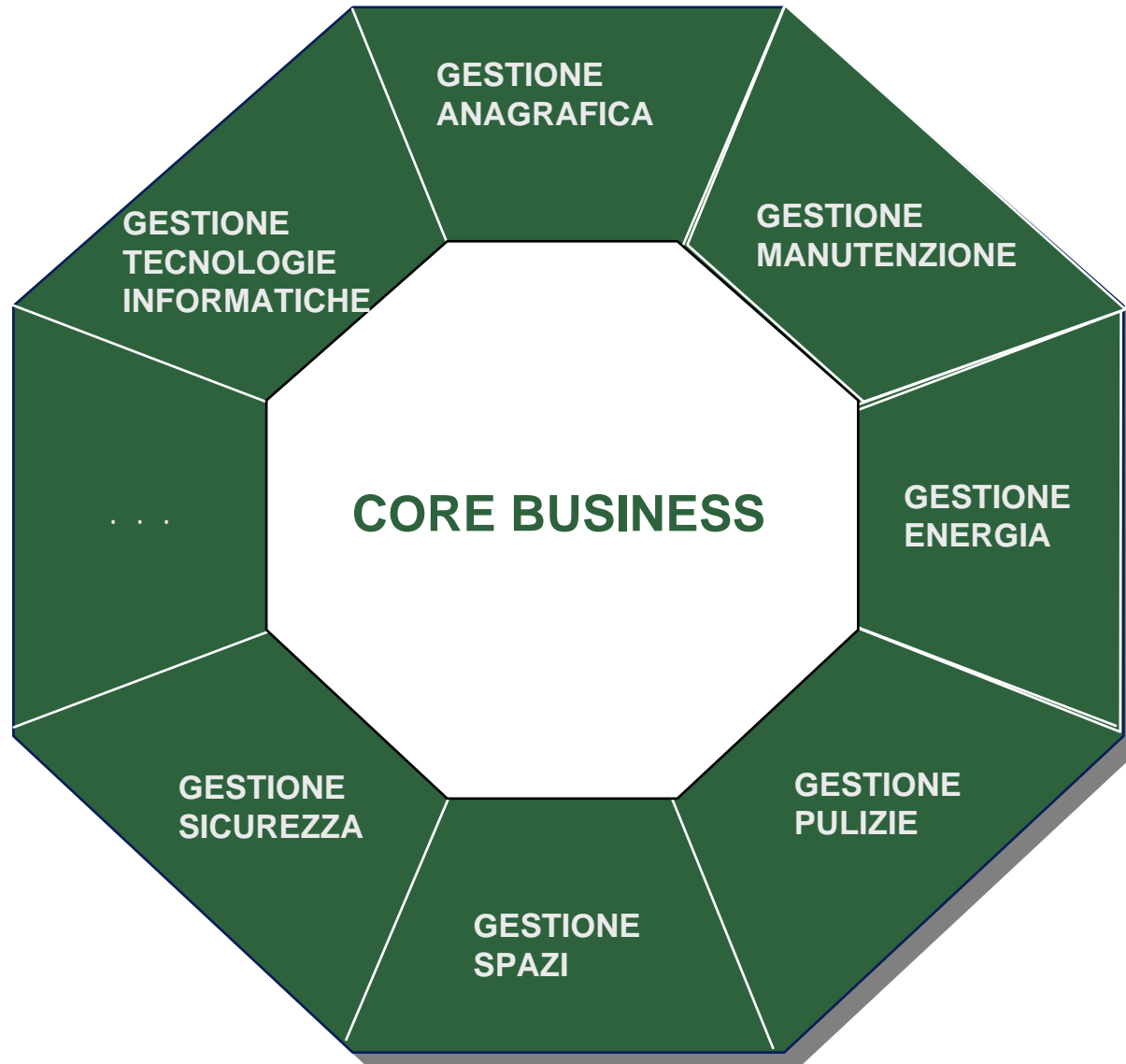
**La definizione di FM secondo il trend di sviluppo del mercato italiano:**

❑ **“Gestione integrata dei servizi di supporto per il funzionamento, la fruizione e la valorizzazione dei beni immobiliari e urbani”**

**I servizi-chiave della filiera del FM:**

- ✓ **servizi di manutenzione**
- ✓ **servizi di gestione e riqualificazione energetica**
- ✓ **servizi di pulizia e igiene ambientale**
- ✓ **servizi di gestione degli spazi**
- ✓ **servizi di anagrafica informatizzata**

# CORE BUSINESS E SERVIZI NO-CORE



# FACILITY MANAGEMENT

## La tipologia dei servizi

### CLASSIFICAZIONE PER CAMPO DI APPLICAZIONE



### CLASSIFICAZIONE PER FUNZIONI

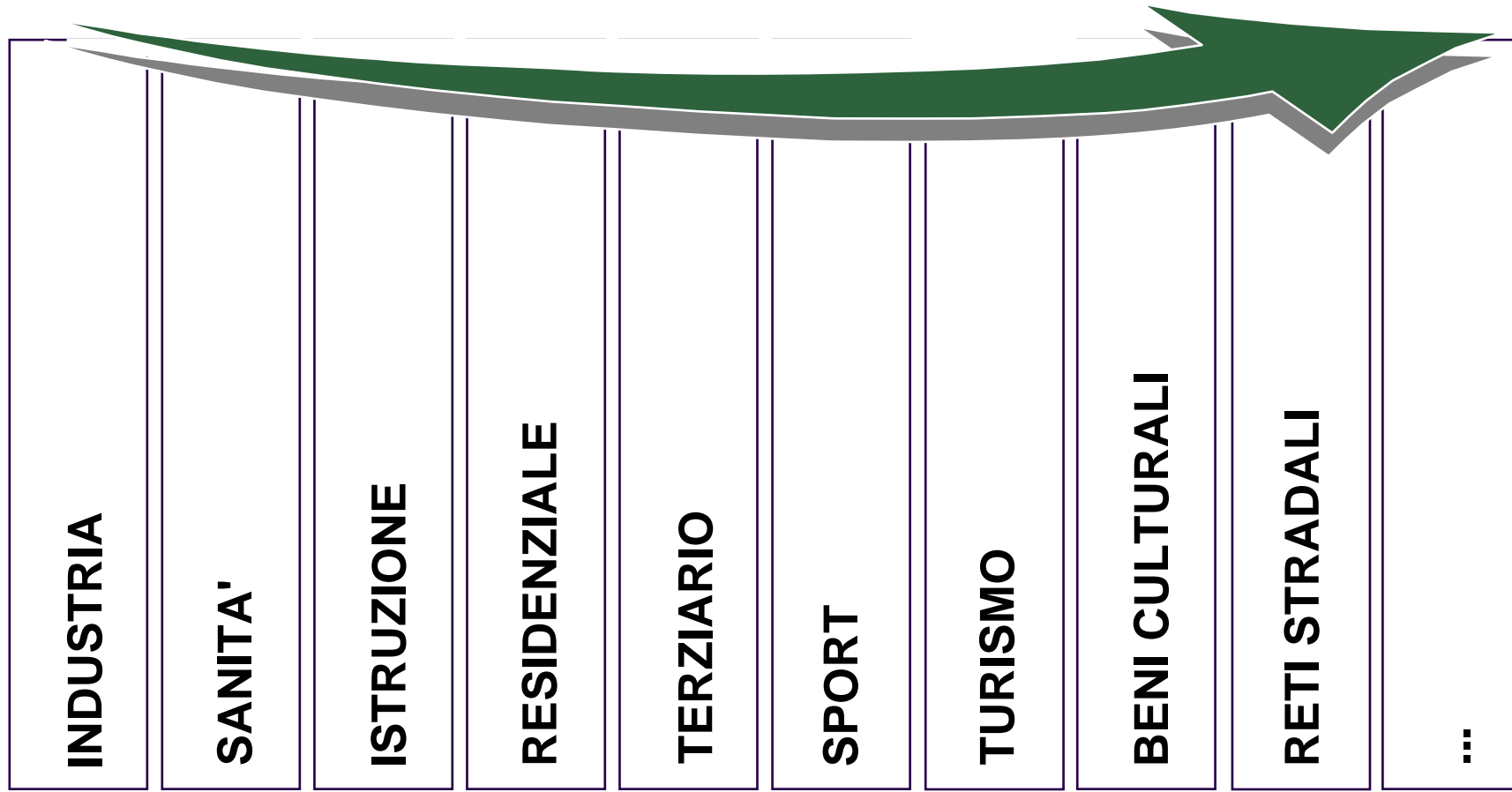
#### SERVIZI DI GOVERNO

- Attività gestionali
- Call center
- Servizio anagrafe
- Monitoraggio degli immobili

#### SERVIZI OPERATIVI

- Orientati all'efficienza dell'ambiente di lavoro
  - Conduzione e manutenzione impianti tecnologici
  - Manutenzione edile
  - Pulizia e igiene ambientale
  - Gestione degli spazi
  - ...
- Orientati alla produttività del lavoro
  - Gestione documentale
  - Distribuzione posta
  - Noleggio e gestione computer
  - Organizzazione eventi
  - ...
- Orientati a fornire benefit diretti e indiretti
  - Ristorazione
  - Noleggio auto
  - Asilo aziendale
  - Telefonia mobile
  - Trasporti
  - ...

# FM: UN MERCATO TRASVERSALE E INTERSETTORIALE PER PATRIMONI PUBBLICI E PRIVATI





# IL MERCATO DEI SERVIZI DI FM

Le stime

Stima del mercato dei servizi di FM per i soli comparti - chiave del solo settore pubblico (miliardi di euro)

SERVIZI	Pubbl. Amm.ne	Istruzione	Sanità	TOTALE
Manutenzioni	1.36	3.25	2.12	6.73
Pulizia e trattamento rifiuti	0.85	2.04	1.33	4.22
Guardiana	1.09	2.61	1.70	5.40
Catering	0.50	1.21	0.79	2.5
Servizi di supporto agli uffici	0.35	0.85	0.55	1.75
Servizi di supporto ITT	2.48	5.95	3.89	12.32
Gestione arredi	0.14	0.35	0.23	0.72
Logistica e trasporti	0.17	0.40	0.26	0.83
<b>TOTALE</b>	<b>6.95</b>	<b>16.69</b>	<b>10.89</b>	<b>34.47</b>

Fonte: elaborazione CRESME

## ALCUNE TIPOLOGIE DI IMPRESE DI FM

### **Società di Facility Management**

soggetti in grado di gestire servizi appartenenti alle 3 macroaree (edifici, spazi, persone) anche mediante ricorso al mercato

**GESTIONE  
SERVIZI**

### **Gestori di servizi specifici**

soggetti che erogano e gestiscono in toto specifici servizi

**EROGAZIONE  
E GESTIONE  
SERVIZI**

### **Fornitori mono e multiservizio**

soggetti che erogano uno o più servizi

**EROGAZIONE  
SERVIZI**

# PROCESSO DI EVOLUZIONE DEL MERCATO

Tendenze

**NUOVA ESPANSIONE DEL FM  
DAI PATRIMONI IMMOBILIARI ESISTENTI  
VERSO ...**

