

---

## **OUTSOURCING DEI SERVIZI MANUTENTIVI**

Esperienza Unicredit e spunti di riflessione

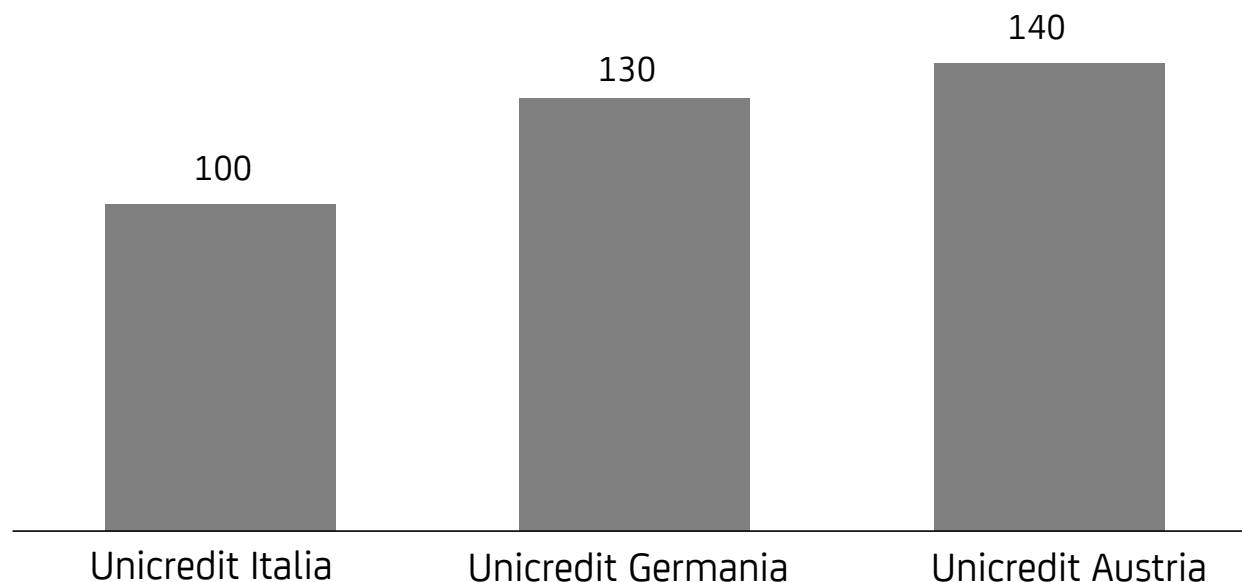
---

# La gestione dei servizi facility nel perimetro UCI Italia si differenzia per il costo competitivo ed un modello con una pluralita' di operatori...

## COSTI MANUTENZIONE 2012

€/IFA<sup>1</sup> SQM

UniCredit italia = 100



N° fornitori

22

1

1

N° immobili






ca. 4.500

ca. 1.000

ca. 350

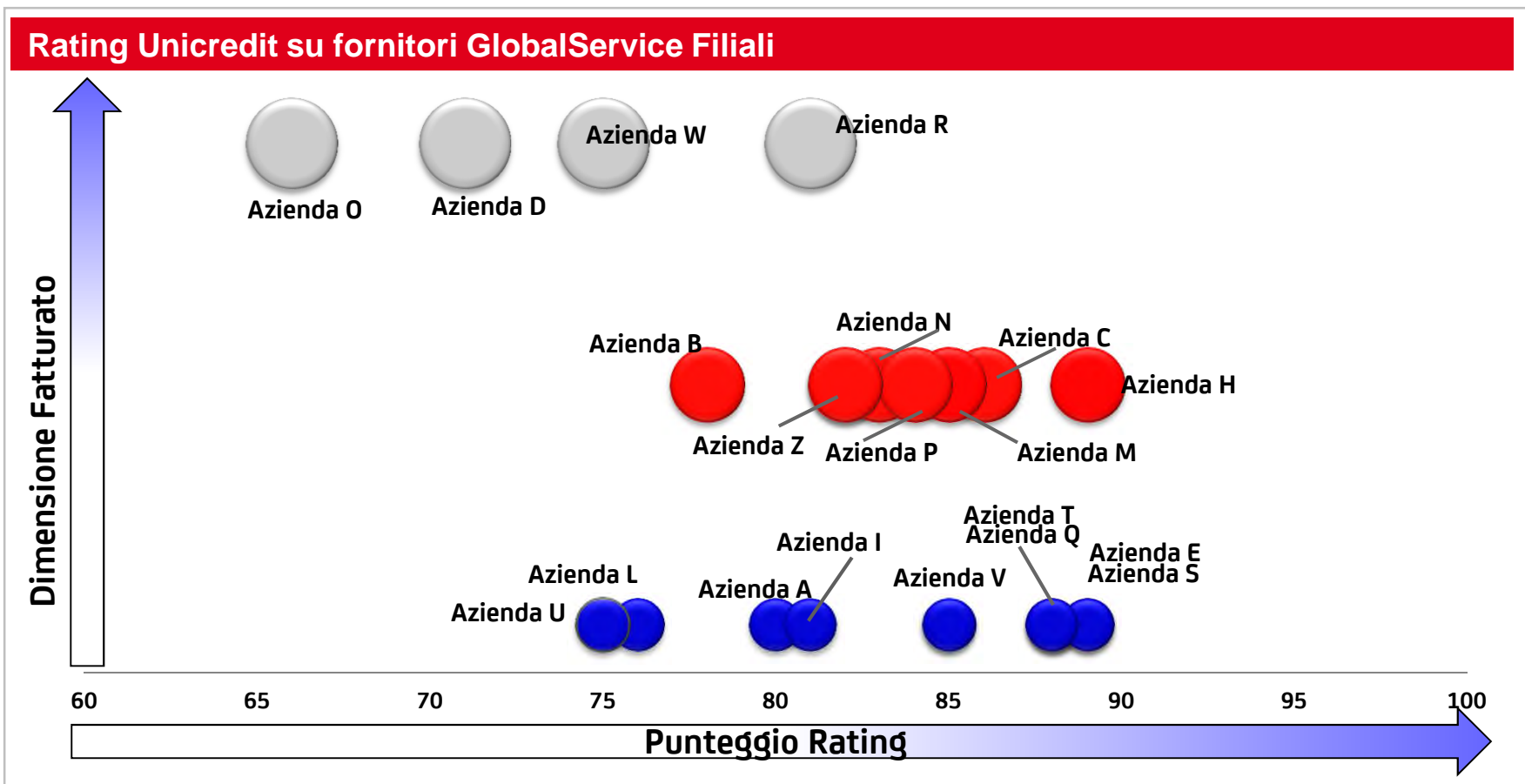
<sup>1</sup> IFA (Internal Floor Area)

... non modificato nel tempo, nonostante la diminuzione dei siti gestiti...

2008		2014	
Circa 5.200 siti 		Circa 3.700 siti 	
GLOBAL SERVICE FILIALI (Manutenzione ordinaria)	23 Fornitori	GLOBAL SERVICE FILIALI (Manutenzione ordinaria)	 22 Fornitori
SERVIZI DI PULIZIE	31 Lotti	SERVIZI DI PULIZIE	 19 Lotti
MICROINTERVENTI MANUTENZIONE EVOLUTIVA circa 15.000	> 500 fornitori	MICROINTERVENTI MANUTENZIONE EVOLUTIVA circa 10.000	 circa 100 fornitori

La **ridotta qualità dell'offerta manutentiva tecnica** (Global Service) non ha permesso una diminuzione del numero dei fornitori coerente con la diminuzione dei siti gestiti.

... con un gap della qualità di servizio per i fornitori più grandi



Fonte dei dati: rating 2012 elaborato sulla base di kpi contrattuali, dei risultati dell'indagine di customer satisfaction e dei risultati dell'auditing a campione sulle attività svolte.

**Le aziende di dimensione media e piccola (30 – 60 dipendenti) con minori livelli di subappalto riescono ad assicurare una più soddisfacente qualità del servizio**

# Opportunita' di estensione del perimetro di outsourcing a monte della attivita' manutentiva operativa

## PROCESSO END TO END

Livello 1

- Definizione standard manutentivi
- Definizione standard contrattuali
- Pianificazione
- Budgeting

Livello 2

- Controllo SLA
- Gestione attività riparative extracontratto
- Gestione adempimenti normativi e gestione documentale

Livello 3

- Gestione (PMO) attività running evolute

Livello 4

- Attività manutentiva operativa

## OUTSOURCING

AS IS



TO BE



## Alcuni temi di attualità

---

- Crescita/consolidamento mercato Facility
- Comprimibilità costi di manutenzione vs. rischio diminuzione qualità servizio
- Outsourcing servizi **gestione progetti**
- Ridotta offerta di **servizi a valore aggiunto** (ie: space planning, energy management)
- **Energy management** come investimento economicamente sostenibile (per UCI telecontrollo)
- Ribaltamento copernicano tra rilevanza **space management** vs **facility management**