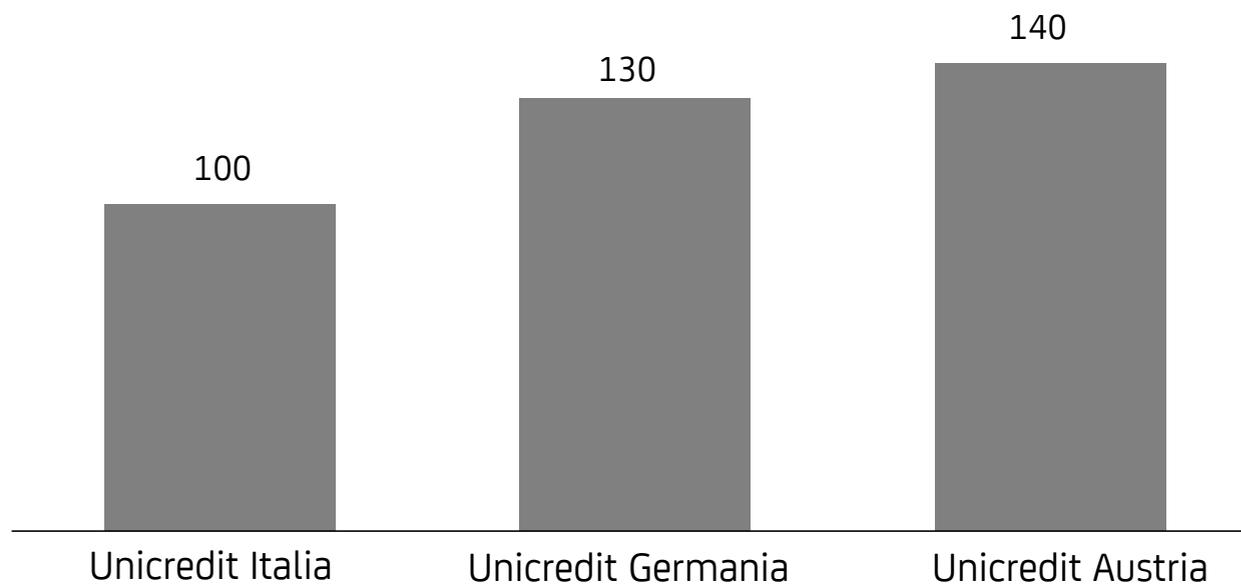

OUTSOURCING DEI SERVIZI MANUTENTIVI

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

€/IFA¹ SQM
UniCredit italia = 100



N° fornitori

22

1

1

N° immobili

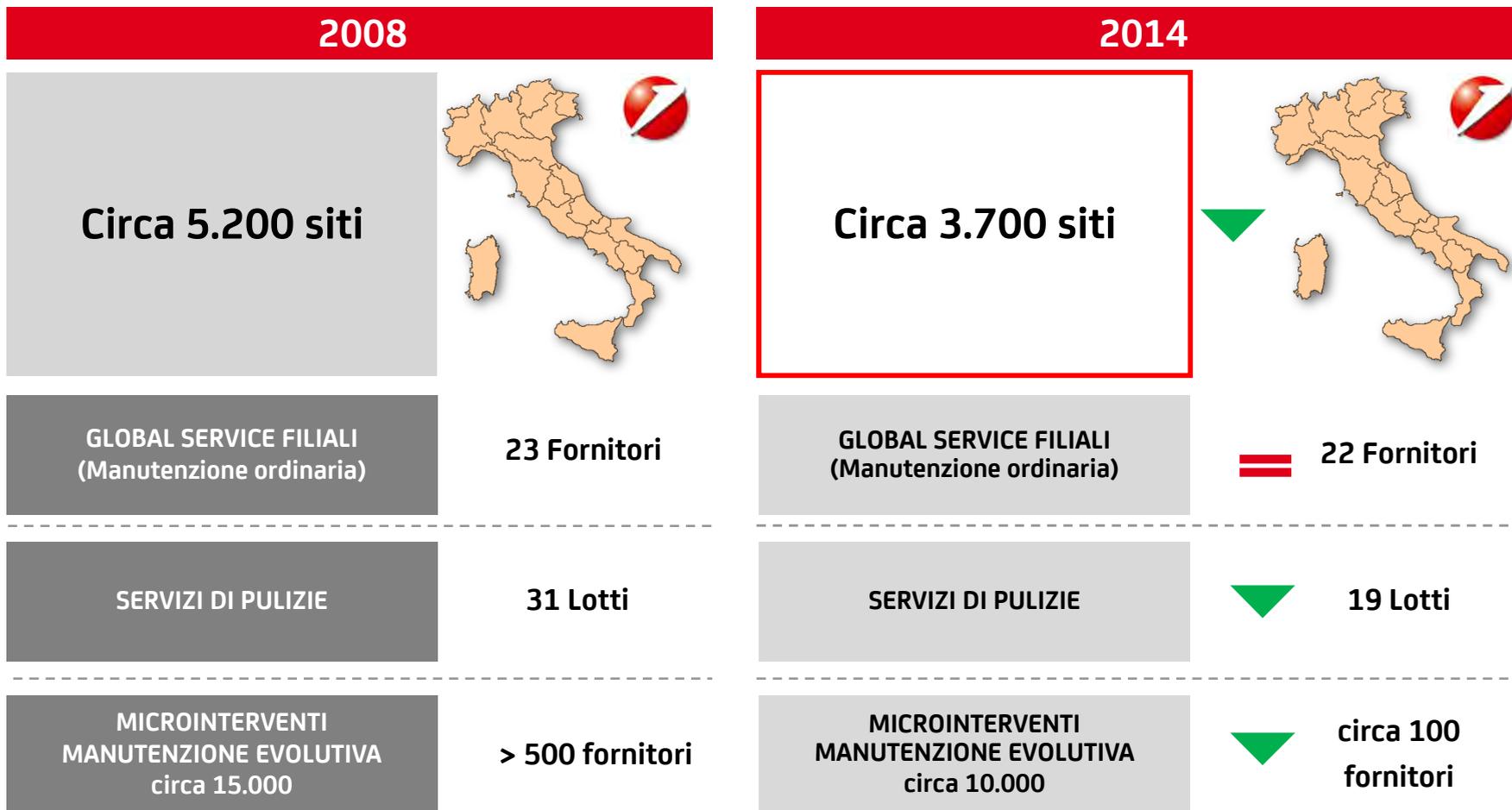
ca. 4.500

ca. 1.000

ca. 350

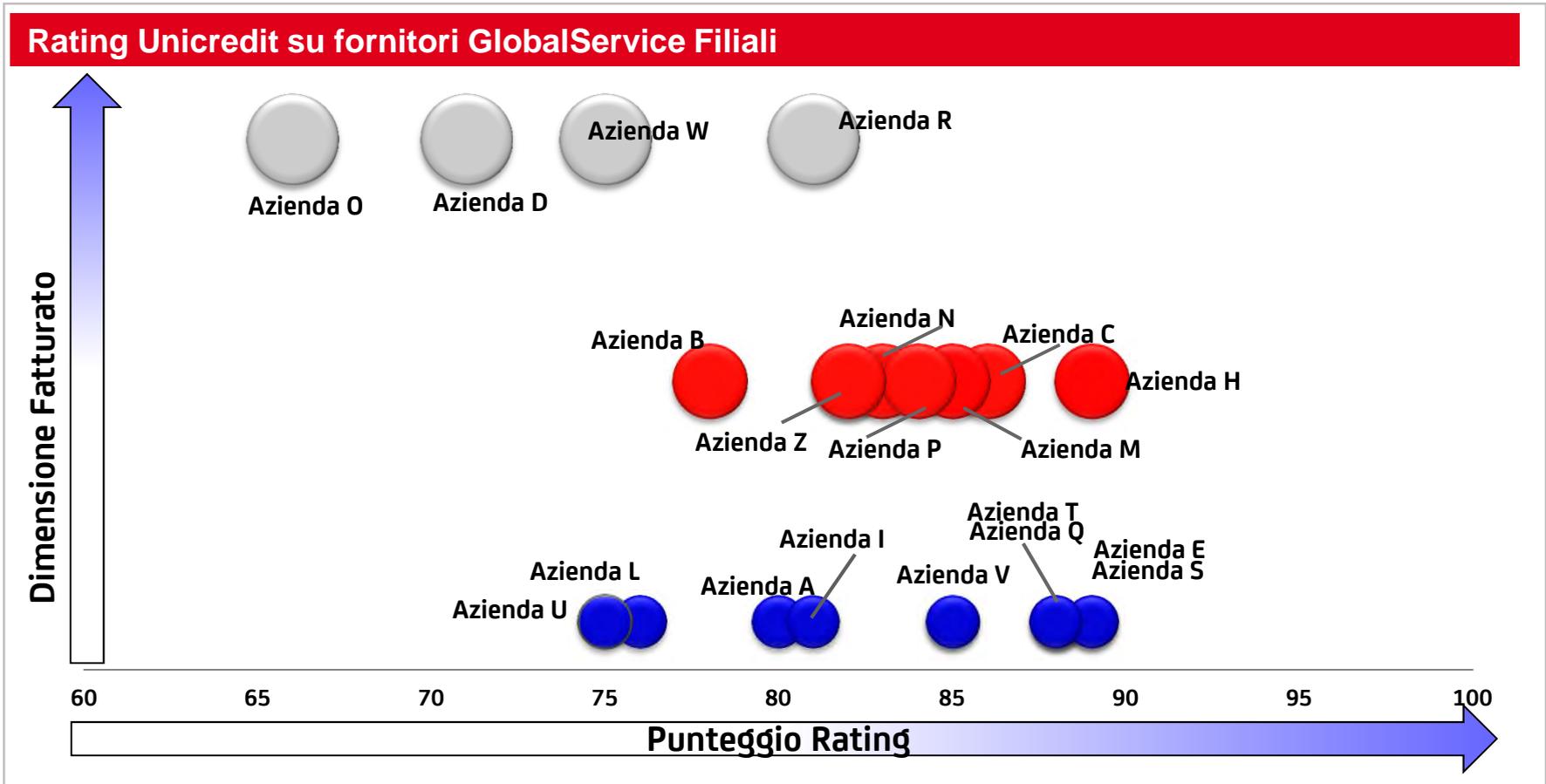
¹ IFA (Internal Floor Area)

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



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 piu grandi

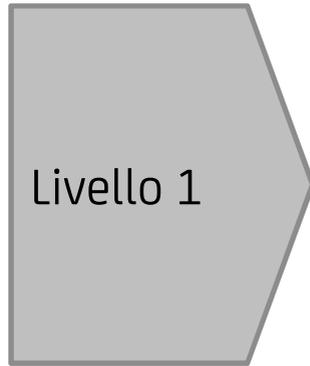


Fonte dei dati: rating 2012 elaborato sulla base di kpi contrattuali, dei risultati dell'indagine di customer satisfaction e dei risultati dell'auditing a campione sulle attività svolte.

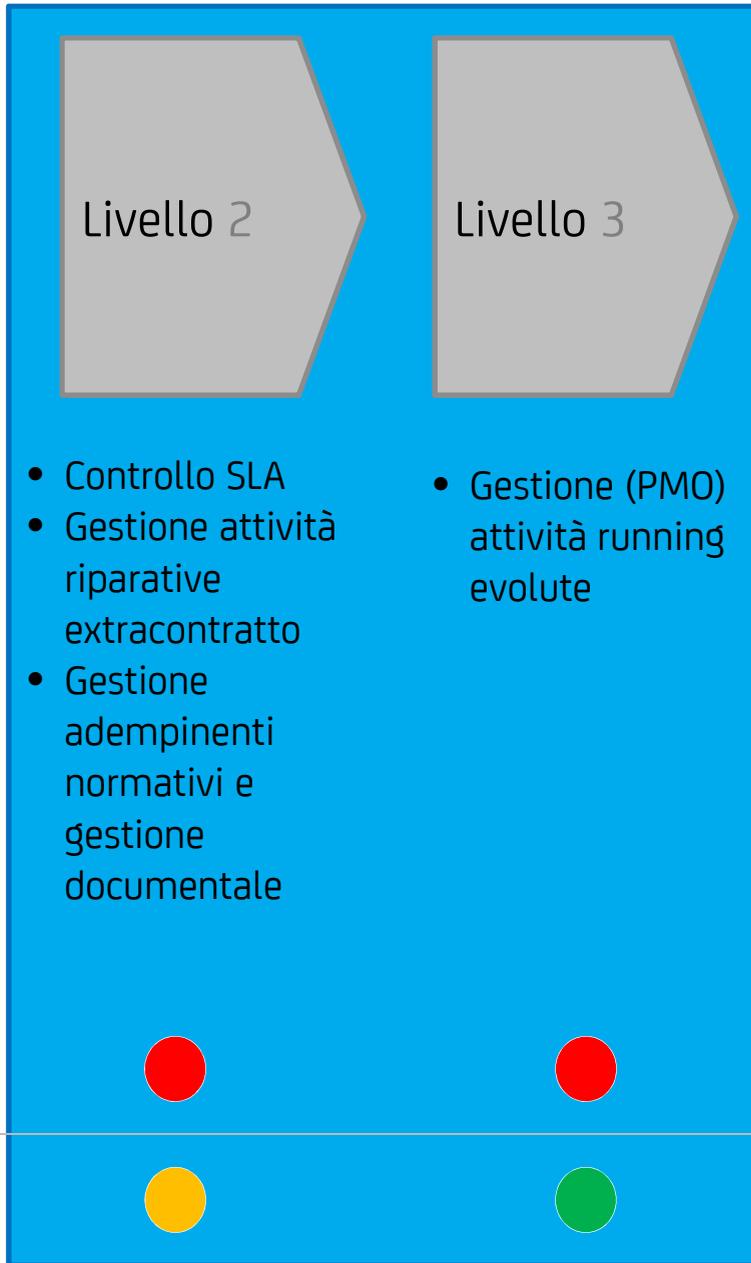
Le aziende di dimensione media e piccola (30 – 60 dipendenti) con minori livelli di subappalto riescono ad assicurare una più soddisfacente qualità del servizio

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

PROCESSO END TO END



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



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



- Gestione (PMO) attività running evolute



- 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**