



## IL PROCESSO EDILIZIO

Dall'abitabilità al valore residuo

Roma 18 aprile 2015

*Relatore:*

*Ing. Juan Pedro Grammaldo*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

**- Definizioni di processo edilizio**

**- Scenario**

**- Il Property Management**

**- Il Facility Management**

**- Approfondimenti**

## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

*Il processo edilizio è:*

*“Sequenza organizzata di fasi operative che portano dal rilevamento di esigenze al loro soddisfacimento in termini di produzione edilizia”  
(UNI 7867/4)*

*E ancora:*

*“Sequenza organizzata di fasi decisionali, operative e gestionali, finalizzata alla progettazione, realizzazione e fruizione di beni edilizi in un contesto a risorse limitate.”*

## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti



## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti



## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

*Il P.E. è condizionato dal contesto:*

- *Storico*
- *Sociale (modi di soddisfare il bisogno)*
- *Culturale*
- *Politico*
- *Economico*
- *Amministrativo*
- *Produttivo*
- *Tecnologico*

## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

## **EVOLUZIONE STORICA**

*Il processo edilizio si è trasformato nel corso della storia da processo regolatore detto di “coscienza spontanea” al complesso di fasi che lo caratterizzano attualmente attraverso alcune fasi che coincidono con passaggi storici della civiltà.*

## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

## **MEDIOEVO**

- *Produzione edilizia: ARTIGIANALE*
- *Rapporto cliente/costrutture: DIRETTO*
- *Definizione morfologica dell'opera: SPONTANEA*



## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

## **RINASCIMENTO**

- *Produzione edilizia: ARTIGIANALE*
- *Rapporto cliente/costrutture: ARCHITETTO*
- *Definizione morfologica dell'opera: PROGETTO*

## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

## **RIVOLUZIONE INDUSTRIALE**

- *Produzione edilizia: INDUSTRIALE*
- *Rapporto cliente/costrutture: INGEGNERE*
- *Definizione morfologica dell'opera: PROGETTO*

## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

## GLI ATTORI DEL PROCESSO EDILIZIO:

- *Committente: Iniziativa*
- *Progettista: Ideazione*
- *Costruttore: Realizzazione*
- *Gestore: Conduzione*
- *Utente: Fruizione*

## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

## IL PROCESSO EDILIZIO:

### *PRIMO CICLO (dopo guerra)*

- *Aumento della domanda di abitazioni e di Investimenti pubblici*
- *Distruzione del patrimonio edilizio a causa della guerra*
- *esodo dalle campagne*

## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

## IL PROCESSO EDILIZIO:

### *SECONDO CICLO (anni settanta / ottanta)*

- *Stabilizzazione della domanda e diminuzione di Investimenti pubblici*
- *Privatizzazione del mercato*
- *Mancanza sviluppo tecnologico*

## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

*IL PROCESSO EDILIZIO:*

*TERZO CICLO (anni novanta)*

- *Legislazione in materia energetica*
- *Adeguamento della normativa in materia di sicurezza ecc. ecc. (recepimento normative comunitarie)*
- *Adeguamento normativo in materia di appalti pubblici*

## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

*IL PROCESSO EDILIZIO:*

*QUARTO CICLO (ventunesimo secolo)*



## Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

## IL PROCESSO EDILIZIO:

### QUARTO CICLO (*ventunesimo secolo*)

- *Calo demografico (cambio della struttura sociale della famiglia)*
- *recupero esistente*
- *Ricorversione patrimonio esistente (industriale, ecc.)*



Definizioni

**Scenario**

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

*Il tema della gestione immobiliare e degli altri player della filiera risulta - quindi - particolarmente strategico non solo per la rilevanza finanziaria del settore ma anche, per gli effetti che esso è in grado di generare su altri settori correlati e sull'economia reale.*

Definizioni

**Scenario**

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

*Nel tempo assumono sempre più rilevanza quelle attività più direttamente focalizzate alla gestione di patrimoni immobiliari nel medio e breve termine, specie se si considera che sono intervenute rilevanti trasformazioni nella filiera immobiliare sia continentale che nazionale.*

*Tra queste trasformazioni, prendiamo maggiormente in considerazione:*

- tendenza alla finanziarizzazione*
- terziarizzazione*
- internazionalizzazione*

Definizioni

**Scenario**

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

- Tendenza alla finanziarizzazione: ossia la gestione dei patrimoni non più soltanto in base a caratteristiche intrinseche, sia fisiche che architettoniche degli immobili, ma anche e soprattutto in funzione di logiche economico-finanziarie che riflettono le potenzialità di generazione del reddito, a fronte dei necessari costi funzionali e di manutenzione

*Esempi: (fondi immobiliari, SIIQ, cartolarizzazioni)*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

- La Terziarizzazione: il progressivo sviluppo di nuovi soggetti specializzati in singoli servizi alla filiera nel suo complesso (industria dei servizi immobiliari)
  
- L'internazionalizzazione: espone oggi tutti gli operatori della filiera alla concorrenza internazionale (maggiore trasparenza e migliore conoscenza dei cespiti - Due Diligence)

Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

Approfondimenti

*Vediamo alcune le attività proprie a ciascuna delle aree in cui si raggruppano le attività immobiliari:*

➤ *Property Management*

➤ *Facility Management*

**BUILDING MANAGEMENT**



Definizioni

Scenario

**Il Property Management**

**Definizione**

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

deiCONSULTING

*Property management: “Gestione del complesso di strategie e attività di natura tecnico - amministrativo - commerciale finalizzate al conseguimento di un reddito periodico e/o un capital gain da un edificio o patrimonio immobiliare”*

*Per reddito periodico nel caso di locazione, intendiamo: “ la differenza tra ricavi da locazioni e costi di gestione”*

*Per capital gain, nel caso di alienazione di un immobile: “la differenza tra valore iniziale e valore finale”*

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

### Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

*Coordinamento delle attività amministrative e tecniche necessarie alla gestione di un patrimonio immobiliare oltre che al coordinamento delle attività di valorizzazione, finalizzate, all'interno del processo di incremento del valore di asset*

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

**ATTIVITA'**

*Anagrafe e censimento del patrimonio*

*Gestione Attività amministrative*

*Gestione Manutenzione*



Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

**Obiettivi**

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

*La formula vincente della REDDITIVITA' di un PATRIMONIO IMMOBILIARE, è sintetizzata dalle seguenti regole:*

$$1) \text{ FITTI} - \text{COSTI} = \text{PROFITTI}$$

2) «Per poter gestire  
Bisogna conoscere »

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

**Obiettivi**

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

*Dando per scontato che le Entrate siano costituite dall'incasso delle locazioni; resta l'individuazione e la gestione dell'incognita delle voci di costo. L'obiettivo generico dei PROFITTI è il risultato di una serie di micro obiettivi, quali :*

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

**Obiettivi**

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

deiCONSULTING

✓ *Conservazione del patrimonio e la sua messa a reddito*

✓ *Integrazione e gestione del mix tra conservazione e amministrazione del patrimonio e dei servizi*

✓ *Massimizzazione del reddito corrente (canoni di mercato)*

✓ *Minimizzazione dei costi di gestione*

✓ *Impiego dei cespiti secondo il criterio del massimo e miglior utilizzo*

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

deiCONSULTING

- *Il costo globale di un bene durevole è rappresentato, oltre che dal prezzo di acquisto, da tutte le spese che occorre sostenere per la sua utilizzazione, nel corso della sua vita utile .*
- *Nella sua formulazione più estesa comprende anche il valore residuo, positivo o negativo, che il bene possiede al termine della vita utile.*

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

**Obiettivi**

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

*La stima del costo globale è finalizzata ad assistere i decisori nelle scelte relative all'opportunità di investire nel processo edilizio considerando le fasi di ideazione, costruzione, gestione dell'edificio.*

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

## L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

*L'idea alla base dell'impiego della LCCA è che le decisioni in merito ad un certo investimento dovrebbero essere effettuate considerando tutti i costi inerenti ad un certo prodotto, e non solo quelli iniziali relativi alla sua produzione.*

*Questo approccio permette di ottimizzare i costi di una componente o di un intero sistema e il suo utilizzo.*

# L'approccio Life Cycle cost

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

## L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

*I costi della manutenzione costituiscono una quota rilevante nella spesa di gestione del patrimonio immobiliare e, a livello mondiale. Se di un edificio si osservano tutti i costi sostenuti nel suo ciclo di vita (approccio Life Cycle Cost) si osserva che:*

*costo globale = Costo iniziale di produzione  
+ Costi d'uso + costo di demolizione (o  
valore residuo)*

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

## L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

deiCONSULTING

➤ *Costo iniziale di produzione = costo d'acquisto + oneri di progettazione + costi di costruzione + oneri finanziari*

➤ *Costi d'uso = costi di manutenzione (ordinaria e straordinaria) + costi di gestione (energetici – amministrazione – assicurazione)*

➤ *Costo di demolizione (in Italia zero) o valore residuo*



# L'approccio Life Cycle cost

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

## L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

*Per un costo globale pari a 600 abbiamo:*

*Costo di costruzione = 100*

*Costo di manutenzione = 300 (ispezione,  
manutenzioni programmate, ecc.)*

*Costi di gestione operativa = 200 (tra gli altri costi  
energetici)*

*Il costo della manutenzione è pari a tre volte  
quello della costruzione (se aggiungiamo i  
costi energetici, oggi altissimi siamo a circa 4  
volte)*

# Tipologie di manutenzione

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

## Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

*Appare quindi – ora – più chiaro che la variabile costi è tutta da inquadrare nell'individuazione delle necessità **MANUTENTIVE** e nel **CONTROLLO delle PRESTAZIONI**.*

*Partiamo dalla definizione della manutenzione: “è la combinazione di tutte le azioni tecniche, amministrative e gestionali, durante il ciclo di vita di un'entità, volte a mantenerla o riportarla in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta”*

*(Norma UNI EN 13306:2003)*



Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

***Building Manager:** Figura preposta all'applicazione dei principi del Building Management (Gestione del complesso di attività finalizzate al monitoraggio, all'ispezione periodica, alla gestione delle segnalazioni di guasto, delle emergenze e al supporto logistico per l'esecuzione delle attività manutentive di un edificio o di un patrimonio immobiliare).*

# Gestione delle locazioni attive/passive

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

## Strumenti

*Gestione locazioni  
attive/passive*

*Gestione cont. immobiliari*

*Fiscalità imm. e gest. ass.ni*

*Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso*

Il Facility Management

Approfondimenti

deiCONSULTING

*Tale attività consiste:*

✓ *nella emissione e invio dei bollettini agli inquilini per il pagamento dei canoni di locazione*

✓ *nella emissione e invio dei bollettini agli inquilini per il pagamento degli oneri accessori*

✓ *nella esecuzione della rendicontazione annuale (con la emissione dei conguagli).*

# *Gestione delle locazioni attive/passive*

Definizioni

Scenario

## **Il Property Management**

Definizione

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

## **Strumenti**

*Gestione locazioni  
attive/passive*

*Gestione cont. immobiliari*

*Fiscalità imm. e gest. ass.ni*

*Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso*

Il Facility Management

Approfondimenti

**deiCONSULTING**

*Cosa sono gli oneri accessori?*

***i costi per i servizi di cui gode l'immobile***

*Quali sono generalmente?*

- ✓ *Portierato*
- ✓ *Pulizia*
- ✓ *Ascensore*
- ✓ *Riscaldamento*

***(Domanda: Un inquilino sarà più invogliato a locare un bene in classe energetica A, piuttosto che in classe G?)***

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

## Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

*Tale mansione si compone:*

- ✓ *nella predisposizione contratti di locazione*
- ✓ *nella registrazione dei contratti (presso ufficio del registro)*
- ✓ *nella gestione delle scadenze contrattuali (degli affitti)*
- ✓ *conteggi di aggiornamento del canone di locazione*
- ✓ *gestione dei rapporti con gli inquilini*

*(Domanda: Quale altra area di una commessa Property gestisce rapporti con gli inquilini?)*

# Gestione contabilità immobiliare

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

## Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

Consiste nel controllo dei pagamenti (dei canoni di locazione e degli oneri accessori). Tale area è di fondamentale importanza nella gestione, in quanto da questa, si innescano altri processi, in particolare:

- ✓ controllo di gestione periodico (rispetto al budget previsionale)
- ✓ adempimenti legali (per il mancato pagamento dei canoni da parte degli inquilini).



Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

## Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

## Fiscalità imm. e gest. ass.va

Adempimenti legali e gest.  
att. pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

- *Pagamento IMU*
- *Pagamento IRES*
- *Pagamento Oneri Passi Carrabili*
- *Pagamento polizze assicurative*

*(Domanda: Le polizze, a copertura degli eventuali danni, saranno sempre le stesse, ovvero cambiano a seconda della destinazione, della localizzazione, ecc. ecc.?)*

# Adempimenti legali e gestione delle attività pre-contenzioso

Definizioni

Scenario

## Il Property Management

Definizione

Obiettivi

L'approccio Life Cycle Cost

Tipologie di manutenzione

## Strumenti

Gestione locazioni  
attive/passive

Gestione cont. immobiliari

Fiscalità imm. e gest. ass.ni

Adempimenti legali e gest.  
att.pre-contenzioso

Il Facility Management

Approfondimenti

deiCONSULTING

*Gli adempimenti legali connessi alla gestione di una commessa Property sono legati:*

✓ *alla gestione del contenzioso – giudiziale o stragiudiziale – civile attivo (morosità, ecc.)*

✓ *alla gestione del contenzioso – giudiziale o stragiudiziale – civile passivo (mancata manutenzione, vizi occulti, ecc.)*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

**Definizioni**

Aspetto strategico

Aspetto analitico

Aspetto gestionale-operativo

Obiettivi

Strumenti

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*Per definire i confini del Facility Management partiamo dalla traduzione del termine “facility” (letteralmente abilità, agevolazione).*

*Per Facility si intende: “l’immobile dove viene svolta l’attività lavorativa, ma vengono riferite a tale termine anche tutte le attività e i servizi necessari a renderla possibile”.*

*Il Facility Management è quindi un approccio multidisciplinare di progettazione, pianificazione e gestione - integrata e coordinata - di tutti i servizi legati al patrimonio immobiliare, servizi che sono di supporto alle attività strategiche “core” e che risultano indispensabili al funzionamento efficace ed efficiente di un'organizzazione.*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

**Definizioni**

Aspetto strategico

Aspetto analitico

Aspetto gestionale-operativo

Obiettivi

Strumenti

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*I tre aspetti principali che caratterizzano la disciplina del Facility Management sono:*

- ✓ *strategico: cosa si deve fare e descrizione delle funzioni da svolgere;*
- ✓ *analitico: come si fa attraverso aspetti organizzativi, procedure di lavoro e sistemi di controllo*
- ✓ *gestionale – operativo: chi lo fa ossia risorse interne, livelli di outsourcing e relativa contrattualistica*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

**Definizioni**

*Aspetto strategico*

*Aspetto analitico*

*Aspetto gestionale-operativo*

Obiettivi

Strumenti

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*E' importante sottolineare che l'aspetto strategico e quello analitico comprendono attività che contribuiscono direttamente alla creazione di valore e che devono perciò rimanere interne all'azienda, mentre il governo dei servizi (aspetto gestionale-operativo) può essere svolto all'interno dell'azienda, completamente esternalizzato o condiviso.*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

**Definizioni**

*Aspetto strategico*

*Aspetto analitico*

*Aspetto gestionale-operativo*

Obiettivi

Strumenti

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*L'aspetto strategico concerne:*

- 1. la decisione in merito alla politica aziendale di gestione delle facility (interna, esterna o mista);*
- 2. la responsabilità della gestione;*
- 3. il reperimento, il mantenimento e la distribuzione delle risorse da impiegare (predisposizione e gestione del budget, ripartizione dei costi, ecc.) ;*
- 4. la scelta del fornitore, ecc.*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

**Definizioni**

*Aspetto strategico*

*Aspetto analitico*

*Aspetto gestionale-operativo*

Obiettivi

Strumenti

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*La decisione in merito alla politica aziendale di gestione delle facility dipende principalmente:*

- *da fattori economici:*
- *dalla dimensione aziendale (grande piccola o media impresa?)*
- *da fattori culturali*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

**Definizioni**

*Aspetto strategico*

*Aspetto analitico*

*Aspetto gestionale-operativo*

Obiettivi

Strumenti

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*L'aspetto analitico è relativo:*

- *alla comprensione delle necessità dei Clienti Interni relative ai servizi;*
- *al controllo dei risultati della gestione;*
- *all'efficienza nell'erogazione del servizio;*
- *all'individuazione di nuove tecniche e tecnologie che supportino il business aziendale.*



Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

**Definizioni**

*Aspetto strategico*

*Aspetto analitico*

*Aspetto gestionale-operativo*

Obiettivi

Strumenti

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*Lo strumento che consente di racchiudere tutti i suddetti aspetti è “IL CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE”.*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

**Definizioni**

*Aspetto strategico*

*Aspetto analitico*

*Aspetto gestionale-operativo*

Obiettivi

Strumenti

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

Il CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE è insieme di elaborati di natura tecnica che illustrano dettagliatamente:

- *I servizi oggetto del servizio*
- *Tipologia di Reportistica*
- *Modalità di valutazione e controllo del servizio*
- *Indicazione delle proposte migliorative*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

**Definizioni**

*Aspetto strategico*

*Aspetto analitico*

***Aspetto gestionale-operativo***

Obiettivi

Strumenti

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*L'aspetto gestionale - operativo concerne:*

- *la gestione e il coordinamento di tutti i servizi complessivamente intesi (non dei singoli servizi);*
- *la definizione di sistemi e procedure;*
- *l'implementazione e reingegnerizzazione dei processi di erogazione.*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

**Strumenti**

*Servizi all'edificio*

*Servizi allo spazio*

*Servizi alle persone*

*Sistemi informativi*

*Il B.I.M.*

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*Le tre macro aree, in cui opera il Facility sono:*

- *Servizi all'edificio: manutenzione impianti tecnologici, impianti termotecnici, impianti speciali, manutenzione edile, manutenzione del verde, etc.*
- *Servizi allo spazio: allocazione, utilizzazione spazi, arredi (in gergo Space Splanning)*
- *Servizi alle persone: call center, reception, vigilanza e sicurezza, servizio mensa e ristorazione, flotta auto, pulizia e igiene ambientali,, etc.*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

**Strumenti**

*Servizi all'edificio*

*Servizi allo spazio*

*Servizi alle persone*

*Sistemi informativi*

*Il B.I.M.*

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*Questa macroarea racchiude tutte le attività volte al mantenimento in efficienza dell'immobile e di tutti i suoi impianti e strutture. L'obiettivo finale è quello di garantire la continuità di funzionamento dell'edificio inteso come "scatola" all'interno della quale l'azienda svolge la propria attività, nel rispetto delle normative in materia di igiene degli ambienti di lavoro, di sicurezza e di uso razionale dell'energia.*

Definizioni  
Scenario  
Il Property Management

## Il Facility Management

Definizione  
Obiettivi

### Strumenti

*Servizi all'edificio*

*Servizi allo spazio*

*Servizi alle persone*

*Sistemi informativi*

*Il B.I.M.*

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*La gestione operativa di queste attività, avviene mediante il PIANO DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA: "Serie strutturata di impegni che comprendono le attività, le procedure e le risorse necessarie per eseguire la manutenzione"*

*Nel caso in cui a monte vi era un CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE, non vi dovrebbero essere sorprese; qualora il Piano venisse redatto nella fase iniziale di erogazione del servizio, vi potrebbero essere degli scostamenti economici.*

*(Domanda: Al fine di redigere il piano manutentivo, quale attività va eseguita?)*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

**Strumenti**

Servizi all'edificio

**Servizi allo spazio**

Servizi alle persone

Sistemi informativi

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*L'obiettivo è fare in modo che lo spazio di lavoro sia un supporto utile per l'azienda, facilitando i processi di creazione del valore, di comunicazione, di socializzazione e di creazione e circolazione della conoscenza.*

*Nella realtà, la razionalizzazione degli spazi sui luoghi di lavoro è diventata un'attività molto importante, in quanto è uno dei settori dove le aziende possono ottenere forti riduzioni dei costi (in particolare nel ns. paese, dove sono ancora poco diffusi gli open space).*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

## **Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

### **Strumenti**

*Servizi all'edificio*

*Servizi allo spazio*

*Servizi alle persone*

*Sistemi informativi*

*Il B.I.M.*

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*In alcune aziende per il personale part time si applica lo share planning, vale a dire la condivisione della stessa postazione di lavoro, da parte di più risorse nel corso della stessa giornata.*



Definizioni

Scenario

Il Property Management

## **Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

## **Strumenti**

Servizi all'edificio

Servizi allo spazio

Servizi alle persone

Sistemi informativi

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*E' una macroarea molto vasta che comprende diverse attività che mirano ad incrementare la produttività, il benessere e la fidelizzazione di chi lavora per l'azienda. Include le seguenti attività:*

- *la ristorazione*
- *la gestione documentale*
- *la reception*
- *l'igiene ambientale*
- *la sicurezza*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

## Il Facility Management

Definizione

Obiettivi

## Strumenti

Servizi all'edificio

Servizi allo spazio

*Servizi alle persone*

Sistemi informativi

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*Alcune attività dei servizi alla persona possono impattare anche su altre attività.*

## Esempio: gestione documentale.

*Il passaggio da un sistema di archiviazione cartaceo a uno digitale, comporta delle modifiche non solo di tipo organizzativo/gestionale, ma anche relativo all'utilizzo degli spazi (Space Planning). Liberando delle aree si determina necessariamente una diminuzione dei costi/mq dell'edificio.*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

## **Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

## **Strumenti**

Servizi all'edificio

Servizi allo spazio

Servizi alle persone

## **Sistemi informativi**

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*I sistemi informativi del Facility Management (SIFM) sono:*

- *il tessuto connettore tra i tre aspetti principali con informazioni integrate, coerenti ed aggiornate;*
- *assicura al management la conoscenza necessaria per governare;*
- *dà supporto all'operatività di tutti gli attori.*



Definizioni

Scenario

Il Property Management

## Il Facility Management

Definizione

Obiettivi

## Strumenti

Servizi all'edificio

Servizi allo spazio

Servizi alle persone

## Sistemi informativi

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*A supportare, quindi, il lavoro del Facility Manager e del suo staff contribuiscono gli strumenti di gestione delle informazioni, i cosiddetti CAFM (Computer Aided Facility Management) che integrano in un unico prodotto le funzionalità per gestire il patrimonio immobiliare e impiantistico sia dal punto di vista anagrafico che tecnico-manutentivo.*



Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

**Strumenti**

Servizi all'edificio

Servizi allo spazio

Servizi alle persone

**Sistemi informativi**

Il B.I.M.

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*I software preposti devono essere in grado di:*

*1 - gestire tutte le attività (svolte internamente, affidate a terzi, per conto terzi);*

*2 - definire un programma di manutenzione;*

*3 - emettere ordini di lavoro,*

*4 - elaborare informazioni di ritorno ed emettere un'appropriata reportistica;*

*5 - gestire dati grafici e alfanumerici.*



Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

**Strumenti**

Servizi all'edificio

Servizi allo spazio

Servizi alle persone

Sistemi informativi

**Il B.I.M.**

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*La definizione di B.I.M. (Building Information Modeling) non è standard e la dimostrazione è l'elevato numero di definizioni rintracciabili sia su opere pubblicate sia in circolazione sulla rete internet.*

*Si può definire BIM il processo di sviluppo, crescita e analisi di modelli multi-dimensionali virtuali generati in digitale per mezzo di programmi su computer.*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

**Strumenti**

Servizi all'edificio

Servizi allo spazio

Servizi alle persone

Sistemi informativi

**Il B.I.M.**

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*Il ruolo di BIM nell'industria delle costruzioni (attraverso i suoi attori siano questi Architetti, Ingegneri, Costruttori, Clienti) è di sostenere la comunicazione, la cooperazione, la simulazione e il miglioramento ottimale di un progetto lungo il ciclo completo di vita dell'opera costruita.*

*Tale ciclo è definito a partire dalla fase progettuale, attraverso la fase di realizzazione, fino a quella di uso e manutenzione.*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

**Strumenti**

Servizi all'edificio

Servizi allo spazio

Servizi alle persone

Sistemi informativi

**Il B.I.M.**

Capacità del Facility  
Manager

Approfondimenti

*Un BIM può contenere qualsiasi informazione riguardante l'edificio o le sue parti. Più comunemente tali informazioni riguardano:*

- la localizzazione geografica,*
- la geometria,*
- le proprietà dei materiali e degli elementi tecnici,*
- le fasi di realizzazione,*
- le operazioni di manutenzione.*



# Capacità del Facility Manager

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

Strumenti

**Capacità del Facility  
Manager**

Approfondimenti

*Il Facility Manager è una figura manageriale operante all'interno dell'azienda, preposta alla gestione strategica del patrimonio immobiliare strumentale e dei servizi all'edificio, allo spazio e alle persone.*

*Deve avere competenze anche di **Project Manager** in quanto riveste tale ruolo.*

# Capacità del Facility Manager

Definizioni

Scenario

Il Property Management

**Il Facility Management**

Definizione

Obiettivi

Strumenti

**Capacità del Facility  
Manager**

Approfondimenti

*L'attività del Facility Manager si può così suddividere:*

- *Gestione economico finanziaria: attraverso le previsioni di spesa, la stesura di budget, analisi degli scostamenti budget-consuntivo, definizione modalità di ripartizione dei costi, etc.*
- *Controllo: attraverso l'analisi dei risultati della gestione (reportistica fornita dai fornitori di servizi), visite ispettive allo scopo di monitorare la qualità dei servizi, riunioni con i fornitori etc.*

Definizioni

Scenario

Il Property Management

Il Facility Management

**Approfondimenti**

*PER CHI VOLESSE APPROFONDIRE  
L'ARGOMENTO RELATIVO ALL'INDUSTRIA  
DEI SERVIZI IMMOBILIARI PUO' ISCRIVERSI  
AL MINI MASTER GIPI (*gestione integrata  
dei patrimoni immobiliari*) CHE SI TERRA' ALLA  
DEI NEL MESE DI APRILE / MAGGIO*