



Quando il travel spetta al facility manager

Sbarcato in Italia nella metà degli anni Novanta, il ruolo del facility manager prevede un ampio ventaglio di mansioni, dalla manutenzione degli edifici, all'organizzazione delle postazioni di lavoro, ai servizi al personale. E sempre più spesso anche la gestione delle trasferte aziendali.

di Alice Di Stefano

“Disciplina aziendale che coordina lo spazio fisico di lavoro con le risorse umane e l'attività propria dell'azienda. Integra i principi della gestione economica e finanziaria d'azienda, dell'architettura e delle scienze comportamentali e ingegneristiche”. È questa la definizione che

l'associazione americana Ifma, International Facility Management Association, dà del facility management, una pratica “d'importazione” che sta prendendo piede nelle aziende italiane. E che sempre più spesso annovera tra i propri campi d'azione anche la gestione delle trasferte.

Ma quando è stato inventato il faci-

lity management? La sua nascita risale all'inizio degli anni Ottanta, negli Usa. Il lungo periodo di crisi attraversato dall'economia nordamericana convinse le imprese della necessità di snellire al massimo la struttura delle organizzazioni e trasformare i costi fissi in variabili attraverso la creazione di una figura in grado di gestire in toto i servizi di supporto al core business.

In seguito questa disciplina si diffuse rapidamente in Europa (soprattutto in Gran Bretagna, Olanda e Francia). In Italia è sbarcata con un decennio di ritardo (intorno alla prima metà degli anni Novanta) e inizialmente ha faticato a prendere piede: le imprese italiane, infatti, interpretavano il ruolo del facility manager come strettamente legato all'operatività delle funzioni di manutenzione e di economato, sottovalutandone l'importanza sul piano strategico e gestionale. Negli ultimi cinque anni, però, questa disciplina ha recuperato terreno, e i dati lo confermano: secondo l'Osservatorio Nazionale del Facility Management, promosso da Union-

Travel management

camere, Camera di Commercio e Consip, nel nostro Paese il giro d'affari di questo settore ammonta attualmente a circa 28 miliardi di euro solo per la Pubblica Amministrazione.

Appannaggio di imprese di medie e grandi dimensioni (in genere sopra i 200 addetti), il facility management racchiude un ampio ventaglio di mansioni, che spaziano dal coordinamento delle postazioni di lavoro dei dipendenti, alla gestione della manutenzione degli edifici, fino ai servizi alle persone: il travel, ma anche il parco auto, la ristorazione, la sicurezza. I responsabili di quest'area svolgono attività di natura strategica (scelta dei supplier, predisposizione e gestione dei budget, ripartizione dei costi), analitica (comprensione delle necessità di servizio) e gestionale-operativa (coordinamento dei servizi). «Un buon facility manager deve essere in grado di gestire risorse, selezionare il fornitore più adatto alla propria azienda, ma anche di gestire un budget e dotarsi di strumenti di controllo - sottolinea Roberto

Franciosi, presidente di Ifma Italia -. Inoltre si muove in un mercato in continua evoluzione: non può quindi prescindere da un costante processo di aggiornamento, anche attraverso corsi di formazione "ad hoc"».

La gestione del travel

Negli ultimi anni un numero crescente di aziende italiane ha compreso che questo variegato bagaglio di competenze può essere messo utilmente a frutto anche nell'ambito del business travel. I facility Department, dunque, sono chiamati sempre più spesso a sviluppare le travel policy (in collaborazione con l'Ufficio Risorse Umane o l'area Finance), a negoziare tariffe preferenziali con i fornitori, ma anche a definire le procedure di accesso ai servizi di travel e a gestire la parte burocratica e amministrativa, fino alla contabilizzazione dei costi e alla reportistica. «Ritengo che in Italia l'area del facility management tenda ancora a essere sottovalutata, seguendo un destino condiviso più in generale da tutte le aree non co-

re all'interno delle aziende - testimonia ad esempio il facility manager di una grande azienda internazionale, che desidera rimanere anonimo -: in realtà è una figura chiave per garantire il funzionamento delle attività aziendali. In qualità di facility manager mi occupo di una serie di attività che non riguardano il core business aziendale, dalla gestione delle postazioni dei dipendenti, alla manutenzione degli edifici, sino all'acquisto della cancelleria. Nei miei compiti rientra anche la gestione del business travel: attualmente la nostra sede italiana conta 130 addetti, dei quali circa un centinaio effettuano trasferte, prevalentemente sul territorio nazionale (nell'80% dei casi). Il mio ufficio svolge la funzione di interfaccia tra i dipendenti e la nostra agenzia di viaggi partner (che abbiamo acquisito tramite accordi globali stipulati dalla casa nostra madre). Attraverso la centralizzazione delle richieste di prenotazione abbiamo la possibilità di esercitare un rigoroso controllo del rispetto della travel policy».

A scuola di facility

Come si diventa facility manager? Quali sono le opportunità di formazione per questa categoria? Il MIP Politecnico di Milano propone il "Corso Executive in Facility, Property and Asset Management", che forma figure professionali specializzate nella gestione dei servizi per edifici e patrimoni immobiliari (info: www.mip.polimi.it). Il Politecnico di Bari (www.poliba.it), invece, organizza un master in "Innovazione tecnologica nella gestione del patrimonio edilizio". L'università La Sapienza di Roma, inoltre, offre un master di "Gestione integrata dei patrimoni immobiliari" (<http://w3.uniroma1.it>).

Anche Ifma Italia, capitolo italiano dell'associazione americana International Facility Management Association, organizza un intenso calendario di corsi di aggiornamento della durata di due giorni, rivolti ai facility manager delle aziende italiane (www.ifma.it).

Tra i volumi disponibili sul tema del facility management, inoltre, segnaliamo "Facility management e global service" di Fulvio De Toma (Franco Angeli, 17 euro) e "Manuale del facility management. Metodi e pratiche", di Oliviero Tronconi e Andrea Ciaramella (Sole 24 Ore, 27 euro).

Il campo d'azione del facility manager

Servizi all'edificio

Manutenzione impianti elettrici
Manutenzione impianti di climatizzazione
Manutenzione impianti di sollevamento
Manutenzione impianti speciali
Manutenzione edile

Servizi allo spazio

Progettazione degli spazi
Sistemi d'arredo
Move in - Move out
Sicurezza (626)

Servizi alle persone

Viaggi aziendali
Igiene ambientale
Ristorazione
Gestione documentale
Vigilanza e sicurezza
Fotte auto
Utilities (luce, acqua, gas)

Fonte: Ifma