

Se l'immobile è 4.0

Le ultime tendenze del Facility Management e la crescente importanza che una gestione 'intelligente' degli immobili andrà assumendo nel quotidiano di ogni realtà aziendale.

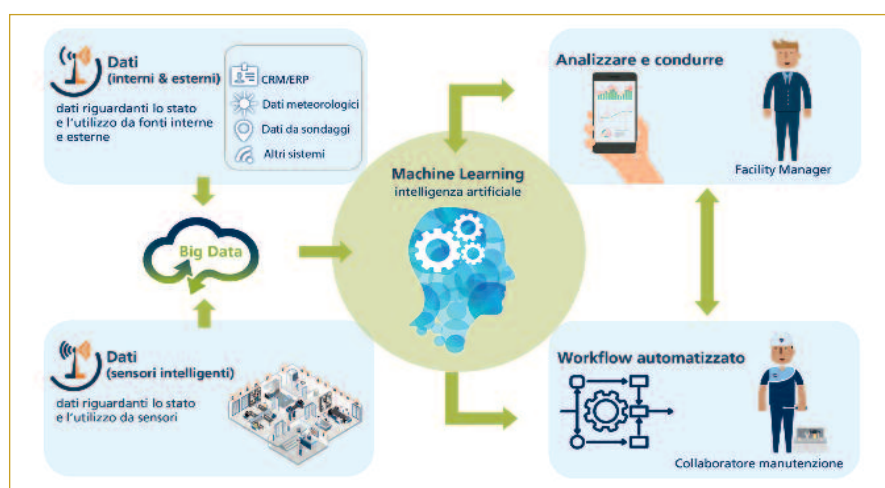
A fronte di un mondo in costante e irrefrenabile cambiamento, anche quelle branche del tessuto economico associate a statisticità e tradizione sono sempre più interessate da veloci e significativi muta-

menti. È il caso della galassia dei servizi di supporto alle attività aziendali 'core', gli ingranaggi destinati a rimanere dietro le quinte all'interno di ogni azienda, ma più che indispensabili a garantirne una gestione sana ed efficiente. Servizi la cui

esternalizzazione nel corso degli anni ha profondamente cambiato la propria *raison d'être*, passando dal contenimento dei costi al miglioramento dell'efficienza, facendo sempre più spesso affidamento su partner specializzati di lungo periodo.

In una fase storica quale quella attuale, in cui in relativamente poco tempo un'ampia coorte demografica uscirà dal mondo del lavoro per godere finalmente della pensione, in particolare la gestione e l'efficientamento del portafoglio immobiliare delle imprese saranno soggetti a importanti e decisive sfide. Entro il 2020 la generazione 'Y' (coloro che sono nati tra il 1980 e il 2000) garantirà oltre la metà della forza lavoro mondiale in presenza di condizioni quadro economiche, sociali, previdenziali e demografiche significativamente diverse da quelle dei loro genitori, ma anche con necessità radicalmente differenti.

Di recente sono andate imponendosi



L'onda della digitalizzazione è arrivata anche in Ticino



Come nel resto della Svizzera, anche in Ticino il Facility Management ha vissuto negli anni una significativa crescita che lo ha portato ad assumere un ruolo sempre più strategico per l'impresa che, ricorrendo all'outsourcing, gode di un considerevole supporto competitivo per il proprio business. «Oggi l'era della digitalizzazione offre un nuovo slancio al 'mondo dei servizi' che si muove alla ricerca di nuove soluzioni per andare incontro a un mercato esigente, in cui flessibilità e rapidità sono essenziali. Le nuove tecnologie scendono così in campo trovando nel Facility Management un interessante contesto di applicazione di cui, anche in Ticino, si sente sempre più spesso parlare, ad esempio nel campo del risparmio ed efficientamento energetico. Nell'ambito di una gestione intelligente dell'immobile questo si traduce nell'attivazione di automatismi per adattare dinamicamente il funzionamento dei sistemi di riscaldamento e condizionamento alle esigenze attuali e future» afferma Sergio Morisoli (in foto), direttore per il Ticino di Iss Facility Services. Ma il Facility Management non si orienta più solo esclusiva-

mente all'ottimizzazione degli edifici. L'impiego delle nuove tecnologie considera la natura ripetitiva di molte mansioni per muoversi verso la loro progressiva automatizzazione. «In Ticino, all'interno della nostra realtà, stiamo applicando questa logica nell'ambito della gestione delle risorse umane tramite un nuovo software 'ad hoc'. Un importante passo in avanti che, in termini pratici, significa ottimizzare i processi interni a favore di un servizio finale migliore: il software consente infatti di intervenire tempestivamente qualora si verificano episodi critici o di rispondere prontamente alle esigenze contingenti. Non da ultimo, questa nuova tecnologia facilita di molto il lavoro di chi è chiamato a gestire il personale, alleggerendolo dai compiti di routine con un notevole risparmio di tempo da poter reinvestire in altre attività, specie nella relazione col cliente finale» precisa il responsabile in Ticino di oltre 580 collaboratori, che non esita nell'affermare di come «anche qui in Ticino il Facility Management abbia imboccato la strada dell'innovazione tecnologica di cui oggi si sta compiendo la prima tappa di una lunga serie che, guardando avanti, interesserà progressivamente anche altri centri di attività, con l'obiettivo ultimo di valorizzare la componente umana».

mente all'ottimizzazione degli edifici. L'impiego delle nuove tecnologie considera la natura ripetitiva di molte mansioni per muoversi verso la loro progressiva automatizzazione. «In Ticino, all'interno della nostra realtà, stiamo applicando questa logica nell'ambito della gestione delle risorse umane tramite un nuovo software 'ad hoc'. Un importante passo in avanti che, in termini pratici, significa ottimizzare i processi interni a favore di un servizio finale migliore: il software consente infatti di intervenire tempestivamente qualora si verificano episodi critici o di rispondere prontamente alle esigenze contingenti. Non da ultimo, questa nuova tecnologia facilita di molto il lavoro di chi è chiamato a gestire il personale, alleggerendolo dai compiti di routine con un notevole risparmio di tempo da poter reinvestire in altre attività, specie nella relazione col cliente finale» precisa il responsabile in Ticino di oltre 580 collaboratori, che non esita nell'affermare di come «anche qui in Ticino il Facility Management abbia imboccato la strada dell'innovazione tecnologica di cui oggi si sta compiendo la prima tappa di una lunga serie che, guardando avanti, interesserà progressivamente anche altri centri di attività, con l'obiettivo ultimo di valorizzare la componente umana».



sempre più politiche aziendali volte ad attrarre giovani talenti incentrate su benefit sempre meno monetari, ma la cui erogazione rende oggi indispensabile la più stretta collaborazione tra diverse funzioni aziendali: dalle risorse umane ai servizi informatici, dal Facility Management al real estate. *Ticino Management* ha affrontato l'argomento con Roger Gygli, responsabile della trasformazione digitale per Iss Svizzera dal luglio 2017.

Cosa significa 'digitalizzazione' per il settore del Facility Management? Quali tecnologie vengono utilizzate?

Oggi il tema della digitalizzazione è una priorità nelle agende della maggior parte delle aziende e il Facility Management non è un'eccezione. Le ultimissime tecnologie e le nuove applicazioni stanno cambiando in modo significativo le modalità di gestione e manutenzione degli edifici. La digitalizzazione offre di conseguenza grandi opportunità per sviluppare ulteriormente i nostri prodotti e le nostre prestazioni e intensificare così l'esperienza di servizio per il cliente; inoltre, consente di aumentare la redditività a medio e lungo termine grazie all'automatizzazione dei processi che, in ultima analisi, contribuiscono ad aumentare l'efficienza e a ottimizzare i costi. Su queste basi, il nostro obiettivo è quello di riconoscere il potenziale digitale delle varie soluzioni. In una prima fase ci focalizziamo sull'IoT, l'internet delle cose. I sensori e i dispositivi intelligenti installati negli edifici vengono utilizzati per raccogliere informazioni sulle abitudini degli utenti e per misurare, ad esempio, la frequenza di utilizzo dei locali o il loro grado di occupazione. A partire da tali informazioni dispieghiamo sul campo solo le risorse necessarie e laddove effettivamente richieste. Altro ambito d'a-

zione su cui puntiamo è la robotica. Automatizzando le attività possiamo alleggerire i collaboratori da operazioni ripetitive e creare così spazio per altre mansioni. Ultimo ma non meno importante è l'utilizzo dei Big Data che racchiude un enorme potenziale. Con l'aggregazione e l'elaborazione dei dati ampliamo la nostra base di conoscenze, ottenendo così una miglior comprensione del funzionamento dell'edificio nel suo complesso; una base molto importante da utilizzare per ottimizzare le prestazioni o derivare nuovi concetti di servizio.

Come può l'innovazione tecnologica applicata al Facility Management soddisfare le esigenze di un'azienda?

L'uso di soluzioni digitali nel Facility Management si traduce, per un'azienda, in conoscenza e comprensione e - da un punto di vista operativo - in processi semplificati e operazioni automatizzate che portano a un incremento dell'efficienza, oltre all'intensificazione dell'esperienza di servizio. Grazie alle soluzioni digitali siamo in grado di rendere il Facility Management più conforme alle esigenze e più intuitivo, ad esempio prevenendo possibili avvenimenti critici attraverso la manutenzione predittiva ('predictive maintenance').

Gestione e manutenzione d'immobili: quali possibilità sarebbe in grado di offrire la digitalizzazione?

Con sistemi e installazioni accoppiati, il funzionamento degli impianti di illuminazione, riscaldamento e climatizzazione può essere adattato dinamicamente a tutte le situazioni. Questo tipo di sistema di controllo permette, ad esempio, di prevedere l'ora di punta nell'occupazione dei locali e di garantire che un determinato ambiente sia rinfrescato al momento giusto e che la temperatura sia poi mantenuta

Sopra, Roger Gygli, Responsabile trasformazione digitale di Iss Facility Services. A lato, la sede centrale di Iss Svizzera, a Zurigo.

tale per un periodo di tempo definito a seconda dell'occupazione effettiva. Un'altra applicazione è il 'washroom service' in cui i servizi igienici sono dotati di sensori che rilevano la frequenza con cui una porta viene aperta e in quali momenti della giornata l'impianto è più frequentemente utilizzato. Il servizio di pulizia si concentra di conseguenza in queste ore, con effetti positivi su pulizia dell'impianto, efficienza dei servizi e percezione dei clienti.

La digitalizzazione offre un enorme potenziale per la gestione degli impianti. Quali sono le sfide per il futuro?

La vera sfida è identificare quali aspetti della digitalizzazione siano per noi rilevanti e su quali soluzioni dobbiamo concentrarci, rispettivamente su quale tecnologia sia effettivamente in grado di generare valore per i nostri clienti. La varietà delle innovazioni tecnologiche è immensa e lo sviluppo avviene a gran velocità, spesso in parallelo. È pertanto essenziale individuare le reali opportunità tecnologiche e testare le soluzioni disponibili in funzione della loro maturità sul mercato e, al tempo stesso, della loro compatibilità con processi e sistemi pertinenti. Questo è esattamente ciò a cui stiamo lavorando nel Cube, la sede centrale di Iss Svizzera a Zurigo, all'interno del 'digital lab', un vero e proprio laboratorio per la digitalizzazione. Qui 'giociamo' con un'ampia gamma di tecnologie promettenti dalle quali nasceranno i nuovi modelli operativi per il Facility Management di domani.

Federico Introzzi