

Definire con successo

# EFFICACI CONTRATTI

per la gestione di Servizi di

# FACILITY MANAGEMENT

Un incontro irrinunciabile per valutare attraverso esempi pratici:

- Come rendere **sicuro** e **flessibile** un contratto di servizi di Facility Management
- Quando conviene affidarsi ad un **Contractor unico** o mantenere la parcellizzazione dei contratti
- Come raggiungere obiettivi di qualità attraverso un efficace rapporto di **Partnership**
- Quali sono le novità in termini di riduzione dei **Costi Energetici**

2 luglio 2002

Possibilità  
di iscrizione separata

## Nuove tendenze e soluzioni per il

# LAYOUT degli UFFICI

Un incontro da non perdere per conoscere:

- Quali sono le **novità** nella gestione degli spazi
- Come le nuove **tecnologie** wireless possono aiutare i dipendenti a facilitare il proprio lavoro
- In che modo intervenire sul Layout degli Uffici quale strumento di **integrazione** in caso di fusione
- Quali **soluzioni** sono state adottate da grandi aziende per **ottimizzare** gli spazi

3 luglio 2002

Ecco il panel dei relatori delle due giornate:

HENKEL • BOEHRINGER INGELHEIM ITALIA • ALCATEL • IFMA ITALIA • COMPAQ COMPUTER  
ASTRIM • ALBERA MONTI & ASSOCIATI • NCA ENGINEERING • SUN MICROSYSTEMS ITALIA  
IMATION • SERVEN • STUDIO LEGALE ABBATESCIANNI • IBM GLOBAL SERVICE ITS  
NAZCA Facility Management & Consulting • UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE • DEGW ITALIA

Seminario Post- Conferenza:

## TELEFONIA AZIENDALE

Analizzare **CONTRATTI** e **TARIFFE** e scegliere gli **OPERATORI** più convenienti

A cura di: FEBEA

4 luglio 2002

Milano - Starhotel Ritz



**Istituto di Ricerca Internazionale**  
The World's Leading Business Information Company



Egregio Dottore/Gentile Dottoressa,

ridurre i costi dei Servizi Generali e migliorare la qualità attraverso la ricerca e la definizione di efficaci contratti è un'attività essenziale per ogni Facility Manager. Come riuscirci?

Inoltre capire e confrontarsi con nuovi modelli organizzativi consente di introdurre una gestione degli spazi all'*avanguardia*, essenziale per il contenimento dei costi indiretti e un aumento della *produttività* dei dipendenti.

Anche quest'anno l'Istituto di Ricerca Internazionale propone l'appuntamento sul Facility Management organizzando due convegni specifici:

## CONTRATTI per la gestione di SERVIZI di FACILITY MANAGEMENT

- Come rendere sicuro e flessibile un contratto di servizi di Facility Management
- In che modo utilizzare i sistemi informativi a supporto delle attività di Facility Management
- Quali sono le novità in termini di contenimento dei Costi Energetici
- Come garantire massimi livelli di qualità del servizio con un'efficace attività di monitoraggio

## Nuove tendenze e soluzioni per il LAYOUT degli UFFICI

- In che modo le nuove tecnologie wireless aiutano a migliorare l'accesso alla rete all'interno e fuori del luogo di lavoro
- Come allocare i costi di Layout ai vari centri di costo
- In che modo il Layout degli Uffici può diventare uno strumento di integrazione in caso di fusione fra aziende
- Come ottimizzare gli spazi aziendali attenendosi ai vincoli previsti sulla sicurezza

Avrà la possibilità di beneficiare delle *testimonianze* di importanti aziende e dell'esperienza di qualificati *esperti* come:

**HENKEL ♦ BOEHRINGER INGELHEIM ITALIA ♦ ALCATEL ♦ IFMA ITALIA ♦ IMATION  
COMPAQ COMPUTER ♦ ASTRIM ♦ ALBERA MONTI & ASSOCIATI ♦ NCA ENGINEERING  
SUN MICROSYSTEMS ITALIA ♦ SERVEN ♦ STUDIO LEGALE ABBATESCIANNI  
NAZCA Facility Management & Consulting ♦ IBM GLOBAL SERVICE ITS  
UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE ♦ DEGW ITALIA**

Questo incontro rappresenta una reale opportunità di aggiornamento e confronto per scoprire come garantire i massimi livelli di qualità ed efficienza nella gestione dei contratti di servizi di Facility Management e nell'ottimizzazione degli spazi, attraverso le numerose esperienze proposte: non perda questa occasione!

Il Suo tempo è prezioso e occorre investirlo saggiamente: partecipare a quest'incontro è la soluzione più rapida ed efficace per conoscere **soluzioni operative chiare** e migliorare confrontandosi con altre realtà aziendali.

Inoltre, potrà anche partecipare al **Seminario**

## TELEFONIA AZIENDALE Come analizzare **CONTRATTI** e **TARIFFE** e scegliere gli **OPERATORI** più **CONVENIENTI**

Speciali SCONTI per chi si iscrive a più di un'iniziativa!

Si affretti a compilare la scheda di iscrizione e ad inviarla al fax 02-83847262. Per qualsiasi informazione o chiarimento non esiti a contattarmi al numero 02-83847.292, oppure visiti il nostro sito [www.iir-italy.it](http://www.iir-italy.it).

In attesa di conoscerLa personalmente in sede di convegno, Le invio i miei migliori saluti

*Barbara Balabio*

Dr.ssa Barbara Balabio  
Conference Producer

MARTEDÌ 2 LUGLIO 2002

Chairman: **Mariantonietta Lisena**  
Direttore Generale  
**IFMA**

8.30 *Registrazione dei partecipanti*

9.00 *Apertura dei lavori  
a cura del Chairman*

9.15 **COME CLIENTE  
E FORNITORE POSSONO  
RAGGIUNGERE I PROPRI  
OBIETTIVI ATTRAVERSO  
UN EFFICACE RAPPORTO  
DI PARTNERSHIP**

- Individuare il Partner in grado di rispondere alle esigenze di servizio dell'azienda
- Garantire la trasparenza del rapporto di Partnership
- Definire ruoli e responsabilità
- Effettuare il controllo delle performance
- Condividere i risultati ottenuti

**Fabiana Pala**  
*Responsabile Strategia e Ricerca*  
**Paola Pristerà**  
*Strategia & Ricerca e formazione*

**IFMA ITALIA**

9.45 **GESTIRE IL RAPPORTO  
CON UN UNICO  
CONTRACTOR; il caso di  
SUN MICROSYSTEMS ITALIA**

- Quali sono stati i problemi e quali soluzioni sono state adottate
- Analisi dei risultati dopo un anno dalla scelta del General Contractor
- Pro e contro del rapporto di partnership

**Fabio Tedesco**  
*Facilities Manager  
& Workplace Resources*  
**SUN MICROSYSTEMS ITALIA**  
**Paola Pristerà**  
*Strategia & Ricerca e Formazione*  
**IFMA ITALIA**

10.15 **PARCELLIZZAZIONE  
DEI CONTRATTI  
O CONTRACTOR UNICO?  
VALUTARE IL NUMERO  
DI CONTRATTI  
IN BASE ALLE ESIGENZE  
AZIENDALI: l'esperienza  
di BOEHRINGER INGELHEIM**

- Definizione delle esigenze aziendali
- Parametri che influiscono nella scelta di uno o più Contractors:
  - vantaggio economico
  - qualità e delega del servizio
  - dislocazione geografica

- Valutare vantaggi e svantaggi prima di decidere se affidarsi a uno o più contractors
- Per quali motivi Boehringer Ingelheim ha scelto di affidare i propri servizi a più fornitori

**Erminio Nardacci**  
*Direttore Servizi Generali  
e Infrastrutture*  
**BOEHRINGER INGELHEIM**

11.00 *Coffee break*

11.15 **COSA DEVE CONTENERE  
UN CONTRATTO DI SERVIZI  
DI FACILITY MANAGEMENT  
PER ESSERE SICURO  
E FLESSIBILE**

- In che modo definire la nozione di contratto di facility management e la categoria generale del contratto di outsourcing
- Come qualificare il contratto di facility management ed i problemi di coordinamento con la normativa italiana
- Quali sono le possibili strutture contrattuali adottabili e quali problemi applicativi si possono verificare

**Riccardo Roversi**  
*Partner*  
**STUDIO LEGALE  
ABBATESCIANNI**

12.00 **COME AFFRONTARE  
UN PROGETTO  
DI ESTERNALIZZAZIONE  
IN MODO STRUTTURATO  
AFFIDANDOSI AD UN UNICO  
CONTRACTOR**

- Condizioni necessarie per la riuscita di un progetto di outsourcing
- Quali sono le fasi in cui si struttura il metodo d'implementazione: raccolta dei dati - analisi e consolidamento delle informazioni - sviluppo di un piano di implementazione
- Quali vantaggi si ottengono affidando i servizi di facility management ad un unico Contractor

**Ferruccio Marangoni**  
*Direttore Marketing Operativo*  
**ASTRIM**

12.45 *Colazione di lavoro*

14.00 **COME UNA GRANDE  
MULTINAZIONALE GESTISCE  
I CONTRATTI DEI SERVIZI  
DI FACILITY MANAGEMENT:  
l'esperienza di HENKEL**

- Conoscere quali servizi vengono gestiti a livello nazionale e quali a livello europeo

- Quale grado di autonomia dalla casa madre ha un'azienda nella scelta del numero dei Contractors
- In che misura sono migliorati i servizi attraverso una gestione a livello europeo: i servizi di viaggio

- Accorgimenti da adottare per controllare i risultati

**Salvatore Casserà**  
*Responsabile Security  
e Servizi Generali*  
**HENKEL**

14.45

Case Study

**SUPPORTARE LE ATTIVITÀ  
DI FACILITY MANAGEMENT  
ATTRAVERSO I SISTEMI  
INFORMATIVI**

- Perché e quando vale la pena di dotarsi di sistemi integrati
- Il Facility Management come un'opportunità per l'azienda
- L'esperienza dell'UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

**Angelo Giornelli**  
*Sovrintendente Tecnico Urbanistico*  
**UNIVERSITÀ CATTOLICA  
DEL SACRO CUORE**

15.30

*Tea break*

15.45

**GESTIRE I LIVELLI  
DI SERVIZIO, CONTROLLARE  
LE PERFORMANCE,  
MONITORARE  
LA SODDISFAZIONE  
DEL CLIENTE INTERNO:  
CONNESSIONI, OPPORTUNITÀ  
E AREE DI ATTENZIONE**

- Come si articola un Service Level Agreement (SLA) ed in che modo può essere utilizzato
- Creare ed utilizzare efficacemente i sistemi di reporting e di controllo attraverso indicatori tecnici e di costo e indicatori di livello di servizio
- Valutare la percezione che il cliente interno ha del servizio: fattori di criticità e aree di miglioramento
- Integrare le tre aree di intervento e capire la doppia valenza del monitoraggio a beneficio del cliente e del fornitore

**Giuseppe Rago**  
*Managing Director*  
**NAZCA Facility Management  
& Consulting**

16.30

**COME RIDURRE  
I COSTI ENERGETICI  
AUMENTANDONE  
IL LIVELLO DI SERVIZIO**

- Interventi di risparmio ed efficienza energetica negli usi finali previsti dai decreti del 24/4/01 emanati dal Ministero delle Attività Produttive

- Che impatto hanno i due decreti sulla gestione energetica di un'azienda
- Quali sono gli ambiti di intervento per ridurre i costi energetici: *saving* ed *efficiency*
- Energy Service Company (ESCO): chi sono, cosa fanno e che benefici garantiscono

**Roberto Longo**

Presidente  
**SERVEN**

17.15 *Dibattito e chiusura dei lavori a cura del Chairman*

## MERCOLEDÌ 3 LUGLIO 2002

Chairman: **Luigi V. Mangano**  
Direttore generale  
**DEGW ITALIA**

8.30 *Registrazione dei partecipanti*

9.00 *Apertura dei lavori a cura del Chairman*

9.15 **CONOSCERE E ADOTTARE LE MIGLIORI SOLUZIONI DISPONIBILI OGGI PER LA GESTIONE DEGLI SPAZI: TENDENZE E NOVITÀ**

- Modificare l'organizzazione degli spazi in considerazione della crescente mobilità degli uffici
- Affrontare lo sviluppo di nuove realtà lavorative: *touch down - tele-working - telecottage*
- Come evolve la considerazione dello spazio: "flexible office" come spazio destinato non alle persone ma alle *funzioni*
- Quali sono gli indicatori del passaggio da un ufficio gerarchico a un ufficio "dinamico":  
- gerarchie più flessibili  
- cambiamento dei ritmi di lavoro  
- spazio considerato come luogo di produzione di idee
- Migliorare il rapporto tra l'ambiente di lavoro e il dipendente prendendo in considerazione non solo la dimensione spaziale, ma anche quella dell'uso dello spazio nel corso del tempo
- Conciliare efficienza ed efficacia

**Luigi V. Mangano**  
Direttore Generale  
**DEGW ITALIA**

10.00 **IL LAYOUT DEGLI UFFICI COME STRUMENTO DI INTEGRAZIONE IN CASO DI FUSIONE: l'esperienza di COMPAQ COMPUTER**

- Valutare i fabbisogni e le rispettive culture aziendali

Case  
Study

- Analizzare le caratteristiche del patrimonio immobiliare esistente
- Quali sono gli obiettivi e come raggiungerli
- Quali strumenti e quali risorse sono stati utilizzati
- Risultati finali

**Luciano Cassano**

Italy Real Estate  
& Op. Services Manager  
**COMPAQ COMPUTER**

10.45 *Coffee break*

11.00 **QUALI SONO I CRITERI UTILIZZATI PER ALLOCARE I COSTI DI LAYOUT AI VARI CENTRI DI COSTO**

- Attribuire i costi in modo trasparente e corretto
- Formulare accurate previsioni dell'evoluzione nella necessità di spazi
- Controllare i ritmi di espansione aziendale
- Come eseguire benchmarking con realtà confrontabili

**Sandro Innocenti**

Purchasing & Facilities Manager  
**IMATION**

11.45 **COME DEVE ESSERE CONCEPITO L'OPEN SPACE PER MIGLIORARE LA PRODUTTIVITÀ E LA QUALITÀ DEL LUOGO DI LAVORO**

- In che misura la soluzione open space consente di ottimizzare gli spazi
- Valutare i vantaggi legati ad attività in open space o spazio chiuso in base alle esigenze aziendali
- Calcolare e confrontare i costi di un open space e di uno spazio chiuso
- In che misura il comfort acustico e il microclima sono parametri della scelta
- Open space e spazi di incontro e supporto

**Giovanni Albera**

Architetto  
**ALBERA MONTI & ASSOCIATI**

12.30 *Colazione di lavoro*

14.00 **QUALI SOLUZIONI HA ADOTTATO ALCATEL PER GLI UFFICI DELLA SEDE DI VIMERCATE: un caso di RE-LAYOUT**

- Motivi che hanno spinto al cambiamento e definizione degli obiettivi
- Gestire il cambiamento attraverso una riprogettazione degli spazi

Case  
Study

- Quali sono state le priorità nella pianificazione dei lavori
- Quali elementi sono stati presi in considerazione: struttura - illuminazione - colori
- In che modo si è giunti gradualmente ad uno standard individuato

**Riccardo Pedrali**

Facility Management Director  
**ALCATEL ITALIA**

14.45 **OTTIMIZZARE GLI SPAZI AZIENDALI ATTENENDOSI AI VINCOLI PREVISTI DAL DECRETO 626/94 SULLA SICUREZZA**

- Evoluzione legislativa
- Condizioni intorno al posto di lavoro e fonti di pericolo: spazio fisico - impianti elettrici - rumore - videoterminali - illuminazione - microclima - incendi
- In che modo integrare posto di lavoro e ambiente
- Come valutare il rischio residuo
- Definire i parametri da considerare in materia di ergonomia e applicarli senza ricorrere in sanzioni
- Quali sono le responsabilità e a chi vengono attribuite

**Iliano Zanni**

Responsabile Servizio  
Prevenzione Protezione  
**NCA ENGINEERING**

15.30 *Tea break*

16.15 **IN CHE MODO LE NUOVE TECNOLOGIE WIRELESS ESTENDONO E MIGLIORANO LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA RETE ALL'INTERNO E ALL'ESTERNO DEL LUOGO DI LAVORO**

- Come evolve il modo di lavorare attraverso Internet e Intranet: l'accesso remoto alle informazioni
- Benefici e opportunità portati alla mobilità dei lavoratori dalle soluzioni wireless
- Costi e benefici delle soluzioni tecnologiche disponibili oggi o nel prossimo futuro: GSM-GPRS, WLAN/Bluetooth, UMTS
- Affrontare il tema della sicurezza ambientale delle tecnologie wireless

**Marcello Montanaro**

Segment Networking Services Manager  
**IBM GLOBAL SERVICE - ITS**

17.00 *Dibattito e chiusura dei lavori a cura del Chairman*

Conference Producer: Barbara Balabio

# TELEFONIA AZIENDALE

## Analizzare **CONTRATTI** e **TARIFFE** e scegliere gli **OPERATORI** più convenienti

4 LUGLIO 2002

### OBIETTIVI DEL SEMINARIO

Il Seminario ha l'obiettivo di fornire in un *unico appuntamento* tutte le informazioni *neutrali, corrette e concrete* per orientarsi in un mercato di servizi telefonici in costante evoluzione dopo la liberalizzazione dei servizi di telefonia e la caduta del monopolio. Si tratta di una preziosa opportunità per valutare come analizzare il proprio traffico telefonico e scegliere le migliori **soluzioni** in base alle esigenze aziendali. Particolare enfasi verrà posta a come **analizzare** e **confrontare** le diverse tariffe degli Operatori in ottica della riduzione dei costi. Inoltre il Seminario si soffermerà anche sull'analisi delle tipologie e delle clausole dei *contratti* di telefonia *fissa, mobile* e di *trasmissione dati*.

### CHI CONDUCE L'INCONTRO

**Ezio Amadini**, Partner **FEBEA**, ha una consolidata esperienza nell'ambito del Controllo di Gestione in aziende industriali, di servizi e del settore delle Telecomunicazioni (è stato anche consulente dell'Autorità Garante per le TLC).

La sua esperienza è maturata lavorando su molti progetti di controllo di gestione e di contabilità industriale, nel corso dei quali si è dedicato alla progettazione dei relativi modelli. Dal 1993 fa parte di Febea, di cui è socio fondatore; ha inoltre partecipato a significativi progetti per la realizzazione di software gestionali integrati e di implementazione di sistemi ERP.

9.00 *Registrazione dei partecipanti*

9.15 *Apertura dei lavori*

### ANALISI DEL MERCATO: LA SITUAZIONE DOPO LA LIBERALIZZAZIONE NEL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI

- Il nuovo contesto competitivo e la conseguente moltiplicazione dell'offerta
- Come si presentano i nuovi operatori sul mercato con le loro offerte articolate

### IL FENOMENO DI INTERNET

- Cos'è Internet
- I Provider: ISP, NASP, ASP...
- Servizi offerti per il *business-to-business*
- Voice over IP: VOIP e VOP

### DEFINIZIONE DELLE ESIGENZE AZIENDALI

- I costi connessi alle TLC
- Tipologia di traffico telefonico
- Misurazione del traffico telematico
- Costi per TLC e costo opportunità

### COME ANALIZZARE LE PROPOSTE DEI DIVERSI OPERATORI

- L'offerta degli Operatori: confronto e metodologie di analisi
- Come approfondire la tipologia del traffico di telefonia fissa e mobile per ridurre i costi

- Come effettuare una concreta analisi delle offerte tariffarie e della loro applicazione alla matrice di traffico
- Come controllare i costi telefonici e telematici in azienda: metodi e criteri

### CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE IN FUNZIONE DELLE ESIGENZE AZIENDALI

- Analisi dei costi e valutazione dei risultati attesi

### I DIVERSI TIPI DI CONTRATTO PER LE TELECOMUNICAZIONI AZIENDALI: TIPOLOGIE E CLAUSOLE GENERALI PER I CONTRATTI DI TELEFONIA FISSA E MOBILE

- Struttura dei contratti *business-to-business* per la telefonia fissa e mobile
- I contratti per i servizi a valore aggiunto
- Lo stato dell'arte della tutela contrattuale
- Garanzie e clausole generali correntemente previste

### COME SELEZIONARE IL FORNITORE DI TLC E COME NEGOZIARE IL CONTRATTO

- La fase di negoziazione con gli Operatori di TLC

17.30 *Chiusura dei lavori*

*La quota di iscrizione comprende il materiale didattico, la colazione di lavoro (dalle ore 13 alle ore 14.30 circa) e i due coffee break (alle ore 11.00 e 16.00 circa)*

*Ai partecipanti verrà consegnata un'AMPIA e DETTAGLIATA DOCUMENTAZIONE, un preziosissimo riferimento consultabile in qualunque momento in azienda, da Lei o dai Suoi colleghi.*






Astrim opera nel Facility Management e nel General Contracting con spiccata propensione ad operazioni di Outsourcing. Alle strutture gestionali e operative per la erogazione dei servizi e per la realizzazione delle opere, affianca una forte struttura di Ingegneria dei Servizi e di Progettazione a copertura di tutte le specializzazioni. Ha sede a Milano, filiale Roma e presidi operativi distribuiti presso la propria Clientela.

**Astrim S.r.l - Viale Corsica,99 - 20133 Milano - tel 02.748171**  
([www.astrim.it](http://www.astrim.it) - [astrimfm@astrim.it](mailto:astrimfm@astrim.it))

### UN'OPPORTUNITÀ PER FARSI CONOSCERE:

La Conferenza costituisce l'occasione ideale per raggiungere nuovi clienti, stabilire preziosi contatti con potenziali partner, acquisire maggiore visibilità sul mercato. Se la Sua Società è interessata a:

- allestire uno spazio espositivo; 
- acquistare spazi pubblicitari all'interno degli Atti del convegno; 
- sponsorizzare coffee break e colazioni; 

contatti: **Eleonora Pagliuso al n. 02 83847265 - Email: [epagliuso@iir-italy.it](mailto:epagliuso@iir-italy.it)**  
Si unisca alle oltre 400 Aziende che hanno scelto le nostre formule pubblicitarie per promuovere la loro immagine!

