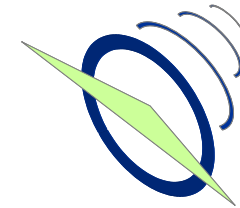




OSSERVATORIO SULLE
ATTIVITÀ DI
MANUTENZIONE DEGLI
AEROPORTI ITALIANI



fondata nel 1897, ricor

LA TERZIARIZZAZIONE DELLA MANUTENZIONE

11° Convegno

OSSERVATORIO ' DI
MANUTENZIONE

11/11/2015

MALPENSA -MILANO

ING. FRANCO SANTINI

Presidente Aiman

CHAIRMAN CEN

TC 319 Maintenance

Fran.santini@tiscali.it

aiman@aiman.com


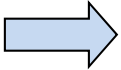

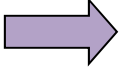

TERZIARIZZAZIONE DELLA MANUTENZIONE

**UTILIZZO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE FORNITI DA IMPRESE
ESTERNE (TERZI) SULLE**

- **MACCHINE, ATTREZZATURE, IMPIANTI, STABILIMENTI**
- **EDIFICI, FABBRICHE, MAGAZZINI, CENTRI COMMERCIALI,**
- **CENTRI DISTRIBUTIVI, OSPEDALI, ALBERGHI,**
- **COMPLESSI RESIDENZIALI, PORTI, AEROPORTI, ECC.**

**SI INSTAURA UN RAPPORTO CONTRATTUALE TRA COMMITTENTE E
ASSUNTORE DEL SERVIZIO.**

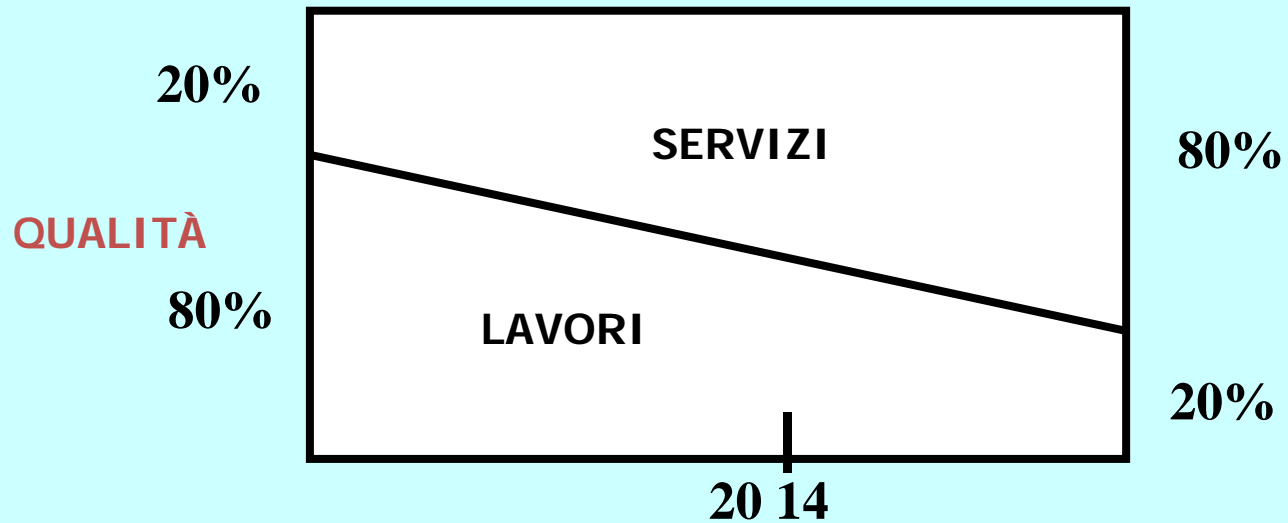
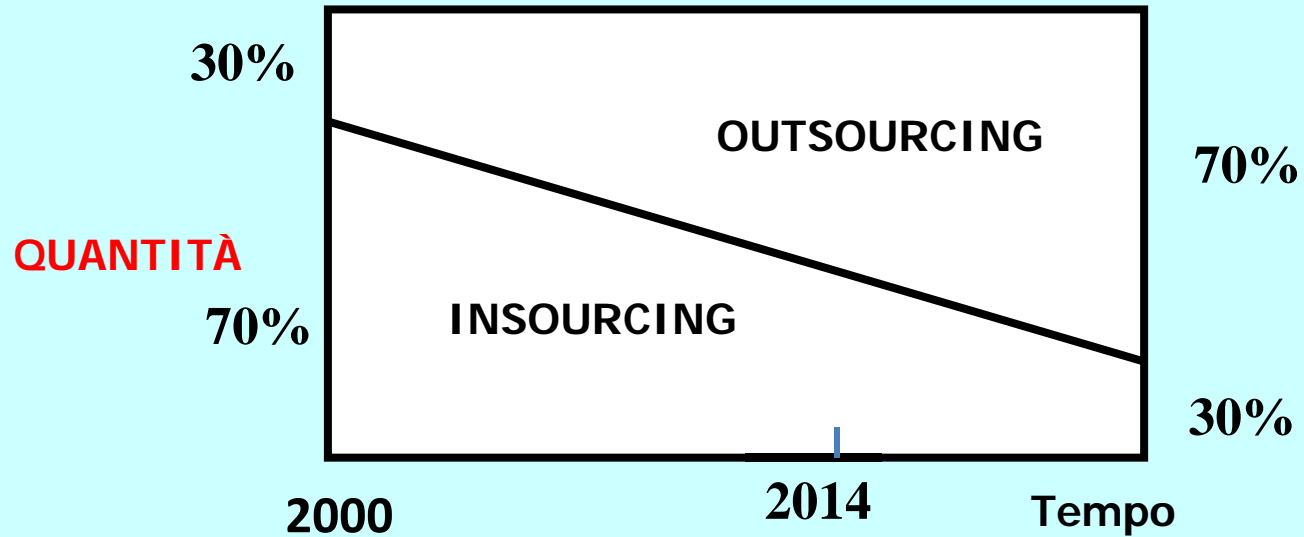
PERCHÉ SERVIZI DI MANUTENZIONE IN OUTSOURCING

-  **PER TRASFORMARE UNA PARTE DEI COSTI FISSI DELLE STRUTTURE AZIENDALI IN COSTI VARIABILI**
-  **PER RENDERE L'ORGANIZZAZIONE PIÙ REATTIVA E FLESSIBILE**
-  **PER USUFRUIRE SENZA DOVER INVESTIRE IN TECNOLOGIE MANUTENTIVE, ATTREZZATURE E PROFESSIONALITÀ**
-  **PER CONCENTRARE LE RISORSE NELLE ATTIVITÀ CHE SONO IL CORE BUSINESS**
-  **PER MIGLIORARE LA COMPETITIVITÀ**

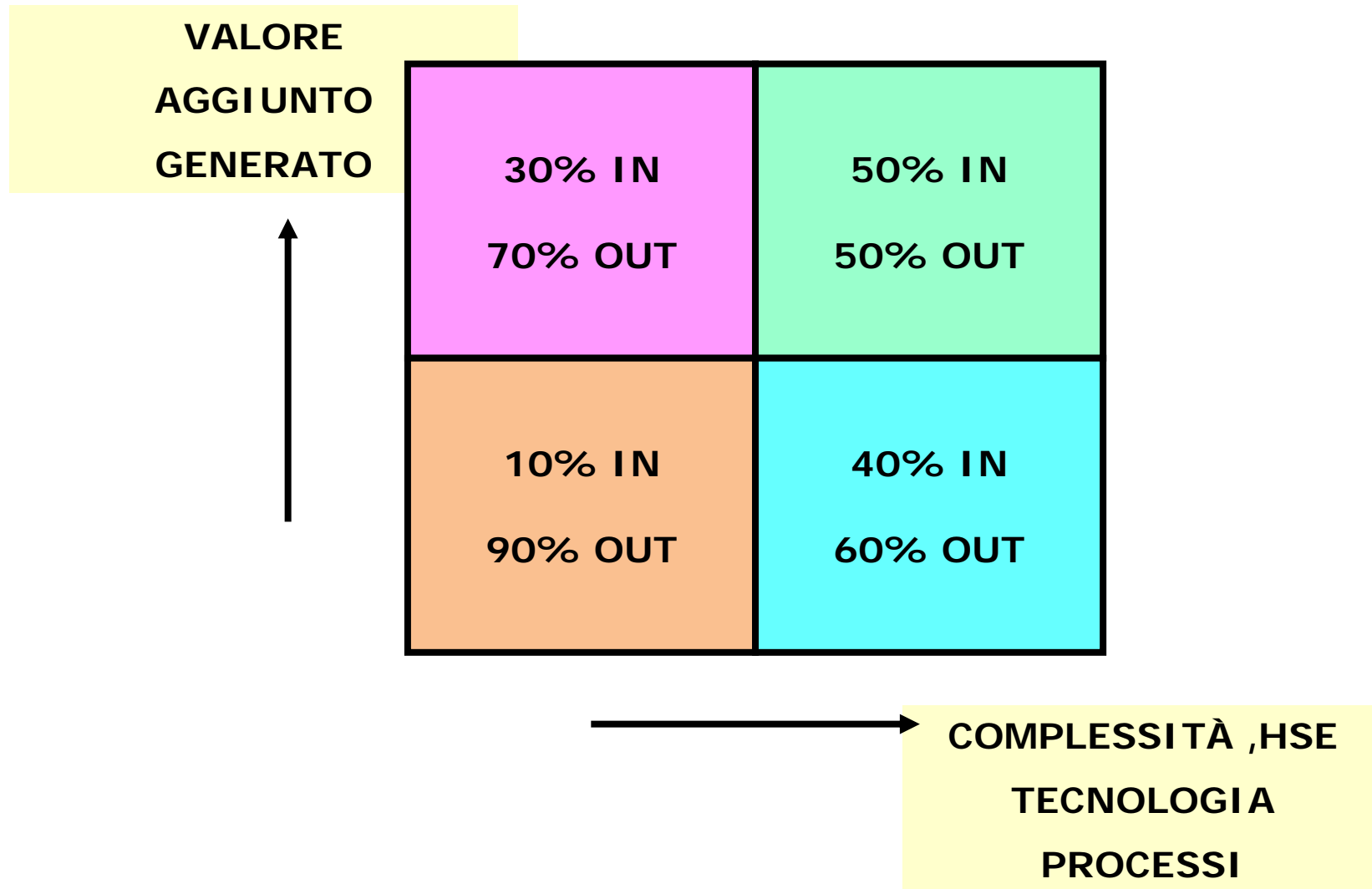
TERZIARIZZAZIONE = OUTSOURCING

**LA TERZIARIZZAZIONE
SISTEMATICA E RIPETITIVA
È UNA “SCELTA STRATEGICA”
DI LUNGO PERIODO**

L'EVOLUZIONE DELL'OUTSOURCING



**POSIZIONAMENTO “MANUTENZIONE CORRETTIVA(SU GUASTO) E PREVENTIVA
INSOURCING VS OUTSOURCING” IN ITALIA (VALORI MEDI DEL 2013)**



VANTAGGI COMPETITIVI

VALORI DELLA MANUTENZIONE

VANTAGGI
COMPETITIVI



MARGINALE	FA LA DIFFERENZA
ININFLUENTE	FONDAMENTALE



VALORI DELLA
MANUTENZIONE

LA SFIDA DEI PROSSIMI ANNI

ELEVARE AL MASSIMO IL RAPPORTO DI COMPETITIVITÀ:

NEL REALIZZARE PRODOTTI

QUALITÀ

COSTO

NEL FORNIRE SERVIZI

LIVELLO DI SERVIZIO

COSTO

FINALITÀ DELLA MANUTENZIONE COMPETITIVA

LIVELLO DISERVIZIO

COSTO



**ALLUNGARE
LA VITA DEL BENE**



EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA E GESTIONALE

DA

LAVORI

ATTIVITÀ TECNICHE OPERATIVE, COSTITUITE DA PRESTAZIONI PROFESSIONALI E DI MESTIERE, SVOLTE SECONDO UN PROGRAMMA NON NECESSARIAMENTE AUTONOME, COMPLETE E RISOLUTIVE.

A

SERVIZI

ATTIVITÀ TECNICHE OPERATIVE COMPLETE DI PROGETTUALITÀ ORGANIZZAZIONE, MODALITÀ PROCEDURALI, MEZZI DI SUPPORTO, E MATERIALI, FINALIZZATE AL CONSEGUIMENTO DI RISULTATI BEN SPECIFICATI E RISOLUTIVI.

TIPOLOGIA DEI CONTRATTI DI APPALTI PUBBLICI

- **FORNITURE**
- **LAVORI**
- **SERVIZI**
- **FORNITURE E LAVORI**
- **FORNITURE E SERVIZI**
- **LAVORI E SERVIZI**
- **LAVORI SERVIZI E FORNITURE**

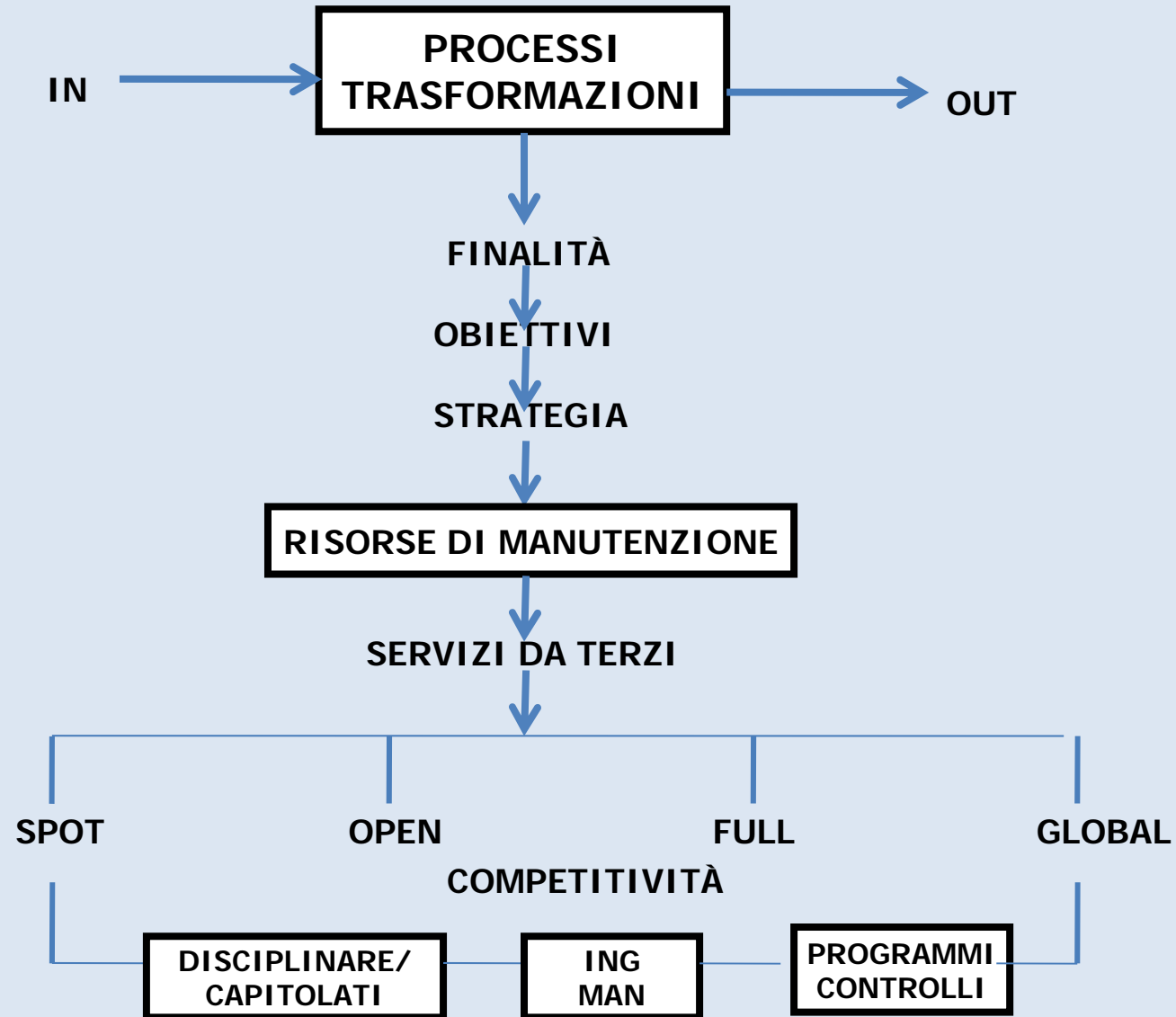
TIPI PROCEDURE DI APPALTO

- **APERTE**
- **RISTRETTE**
- **NEGOZiate**
- **DIALOGO COMPETITIVO**
- **ACCORDI QUADRO**

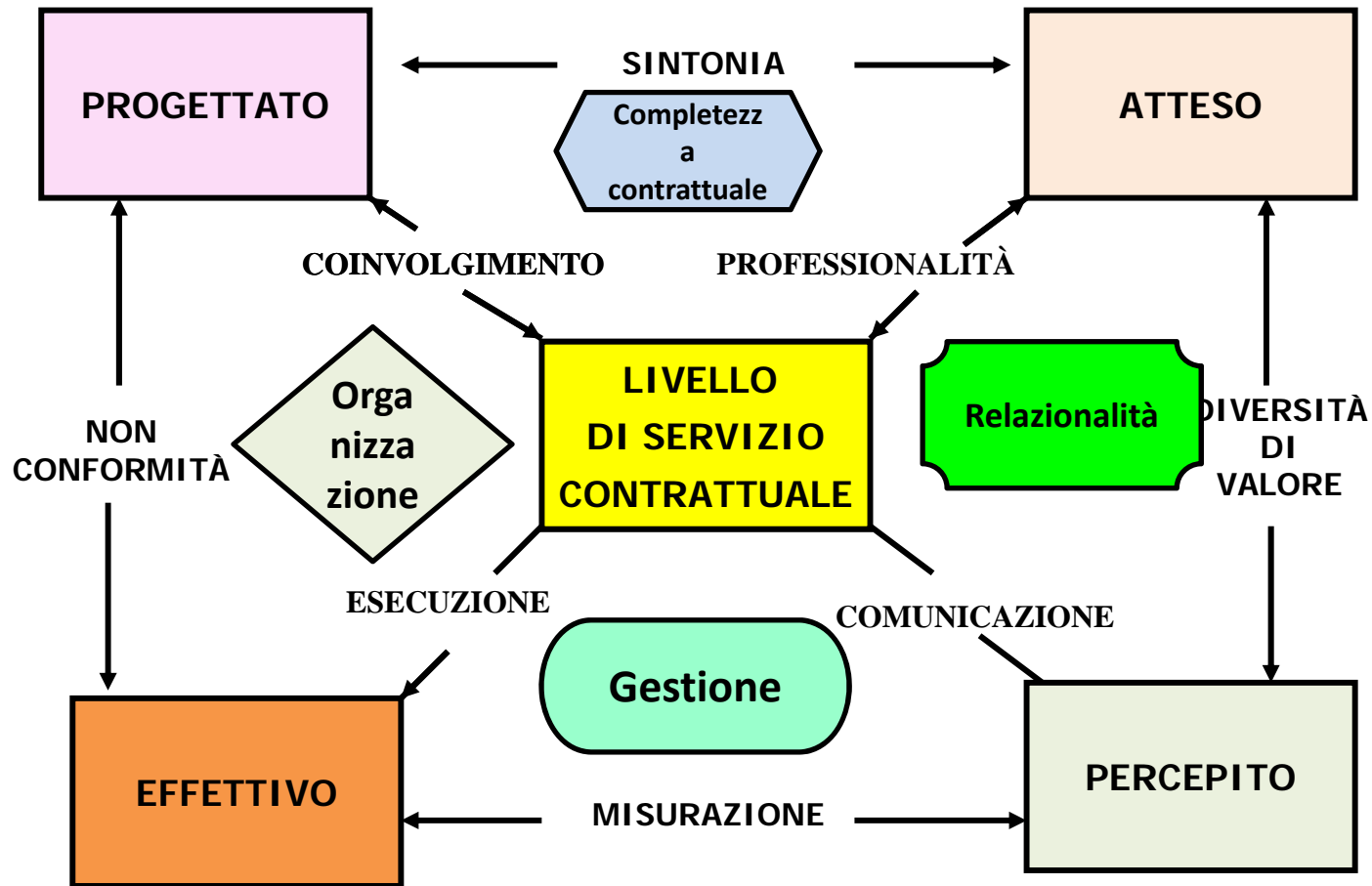
I CONTRATTI POSSONO ESSERE

- **SEMPLICI**
- **MISTI**
- **GENERALI**
- **SPECIALIZZATI**

GESTIONE MANUTENZIONE AFFIDATA A TERZI



CAPIRE LE CAUSE DEL DIVARIO DELLE PRESTAZIONI



ANALISI DI FATTIBILITÀ DELL' OUTSOURCING

FATTIBILITÀ STRATEGICA

- COERENZE INDUSTRIALI
- CORE TECHNOLOGIES
- CORE COMPETENCES
- LEGGI E NORMATIVE
- SOSTENIBILITÀ.

FATTIBILITÀ TECNICA

- TECNOLOGIE
- INVENTARIO TECNICO
- PIANO MAN.PREVENTIVA

FATTIBILITÀ ORGANIZZATIVA

- SICUREZZA-AMBIENTE
- PERSONE
- LIVELLO DI SERVIZIO

FATTIBILITÀ ECONOMICA

- COSTI
- RISPARMI
- BENEFICI

F₁

F₂

F₃

F₄

**"VALUE PROPOSITION"
NEL TEMPO
R.O.I.**

L'APPROCCIO WIN-WIN

KEY PERFORMANCES
INDICATORS

SOLUZIONI
PERSONALIZZATE
E AVANZATE

BENEFICI - PROBLEMI

SODDISFAZIONE =

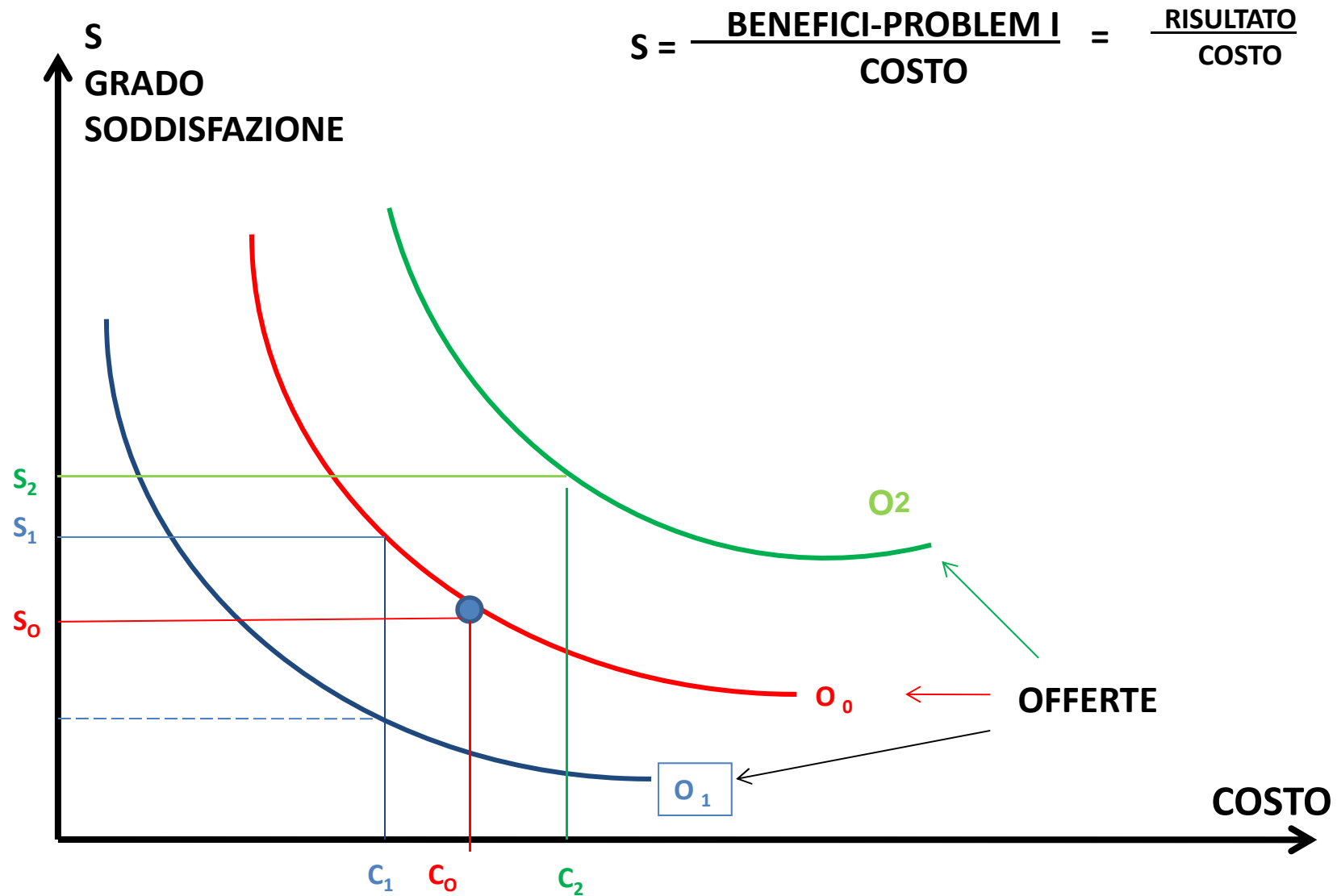
COSTO

COMPETITIVITÀ DEL
PROVIDER

FEDELTA'
CRESCITA
DEL
PROVIDER

ECCELLENZA
NELL'OPERATIONS
DEL COMMITTENTE

EVOLUZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI SERVIZIO



MATRICE DEI COMPORAMENTI NEGOZIALI

NEGOTIUM
NEGO L'OZIO E MI PRENDO CURA

SODDISFARE
NOI STESSI

DOMINANTE (WIN-LOOSE) (AGRESSIVO)	VINCENTE (WIN-WIN) (SINERGICO)
PERDENTE (LOOSE-LOOSE) (COMPROMESSO)	SOTTOMESSO (LOOSE-WIN) (DIFENSIVO)

SODDISFARE
L'ALTRA PARTE

DIALOGOS= DUE PENSIERI UNITI

MOTIVAZIONI DEL FULL-GLOBAL SERVICE

PER IL COMMITTENTE

PROFESSIONALITÀ, COMPETITIVITÀ

PER L'ASSUNTORE

CRESCITA E PROFITABILITÀ

A

•CONOSCERE LE REALI NECESSITÀ MANUTENTIVE

•ACCUMULARE ESPERIENZE

B

•RENDERE VARIABILI I COSTI FISSI

• PIÙ QUOTE DI MERCATO

R

•DOMINIO DEL KNOW WHY E DEL KNOW HOW

•CONTRATTI DI PLURIATTIVITÀ

E

V

•GESTIRE PER RISULTATI

• CONTRATTI LUNGI

E

A

•FOCALIZZARSI SULLA "CORE TECHNOLOGY"

•FIDELIZZAZIONE

M

•CONTENERE E/O RIDURRE I COSTI

•MIGLIORARE I RISULTATI

E

•OTTENERE LIVELLI SERVIZI SEMPRE PIÙ

•ALLARGARE E ARRICCHIRE LE ATTIVITÀ

D

AVANZATI,

(PROGETTAZIONE, UPGRADING , REVAMPING)

I

O

L'APPROCCIO WIN-WIN

CAPITOLATI TECNICI



IMPEGNI CONTRATTUALI



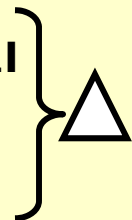
KEY PERFORMANCE
INDICATORS



OGGETTIVI MISURABILI



RISULTATI MISURATI



FAVOREVOLE



BENEFICIO
(BONUS)

COMMITTENTE %

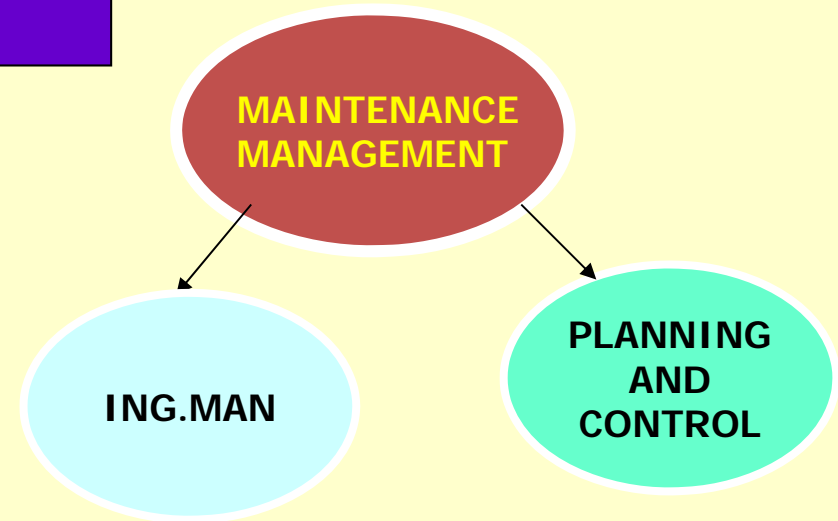
ASSUNTORE %

SFAVOREVOLE



PENALITÀ
(MALUS)

ASSUNTORE %

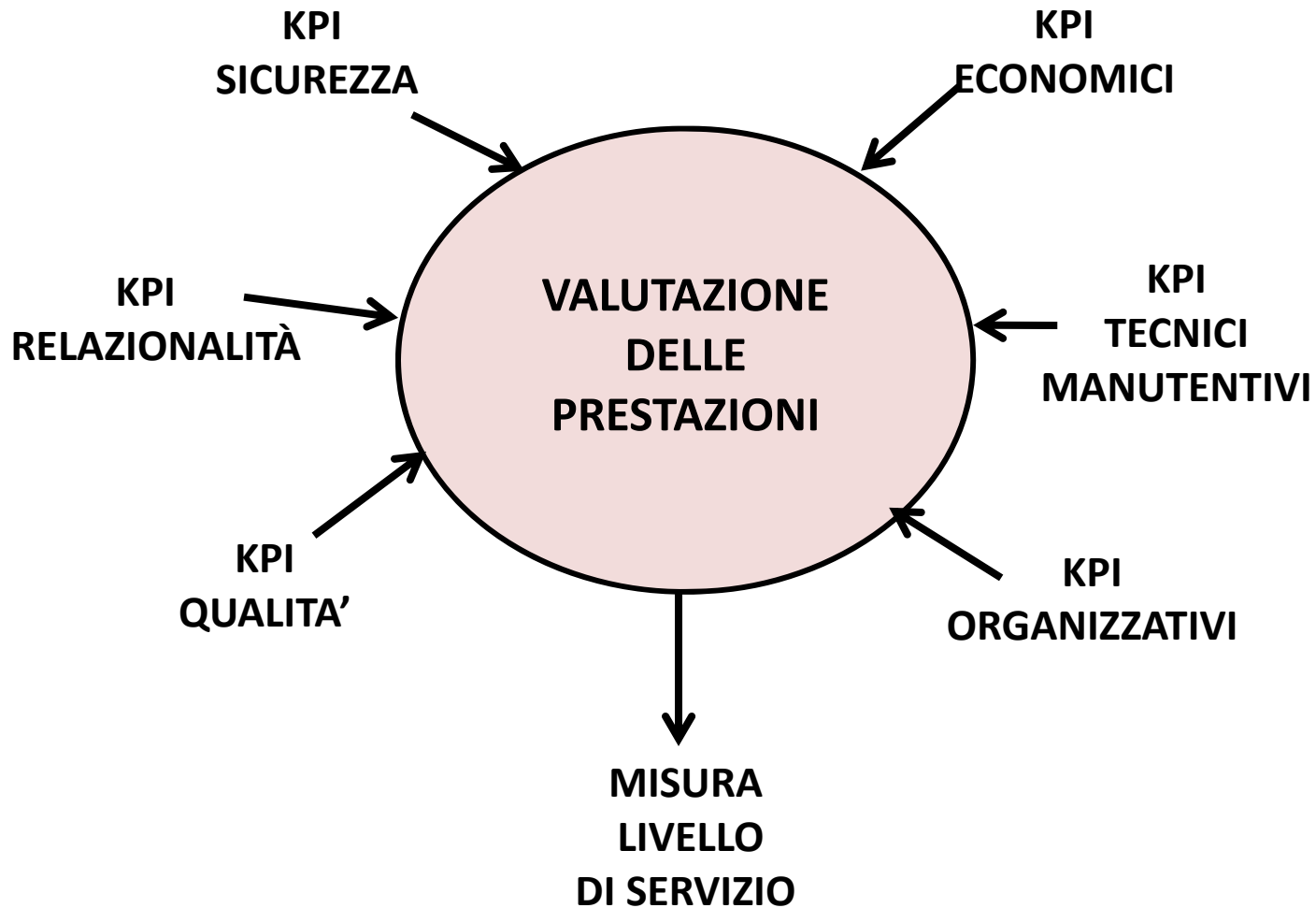


COLLABORATIVE STYLE - PARTNERSHIP

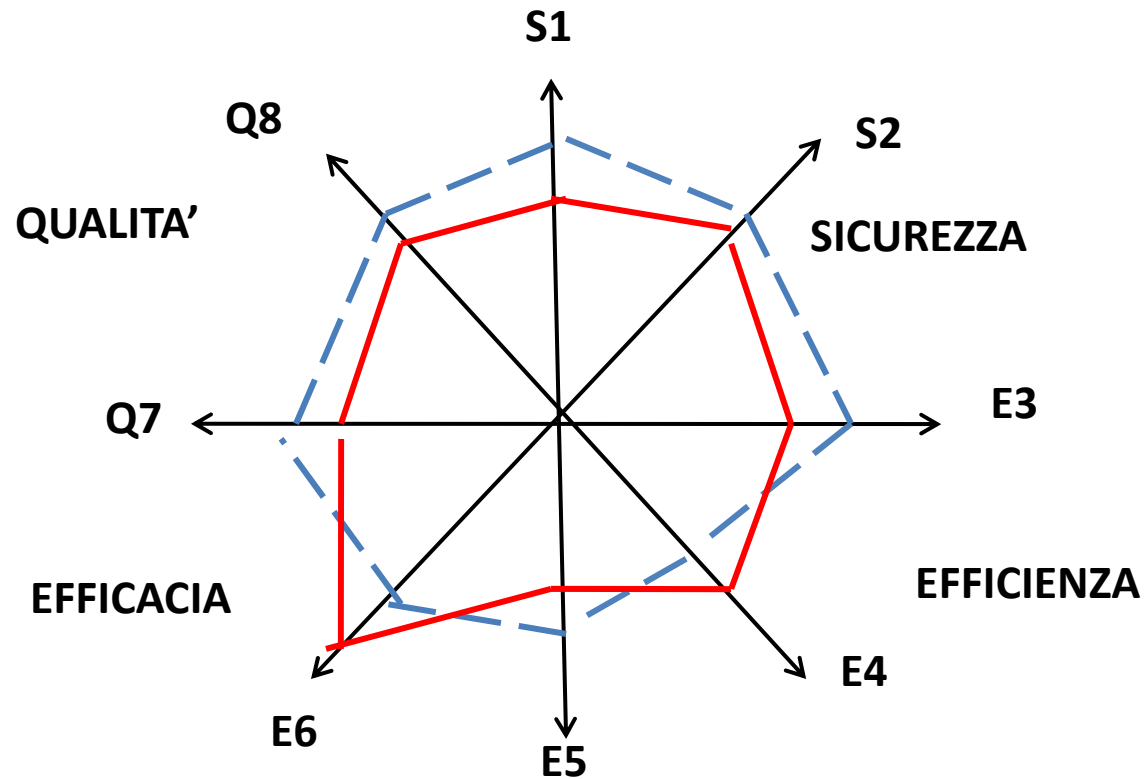
**ESEMPIO DI VALUTAZIONE DI UNA OFFERTA
"ECONOMICAMENTE PIU VANTAGGIOSA" (art. 83.dlgs 163/2006)**

CRITERI E SUB CRITERI	Peso %	Punteggio Attribuibile	Punteggio Attribuito dal giudizio dei valori
A₁ Componente Tecnica (Qualità) •1 Progetto Risparmio Energetico •2 Progetto Ing. Manutenzione	20%	0-20max	
	10%	0-10max	
A₂ Componente Organizzativa (Qualità) •1 Struttura Organizzativa •2 Installazione Sistema Informativo	10%	0-10max	
	20%	0-20max	
B. Componente Quantitativa (Prezzo) •1 Ribasso sull'ammontare a gara •2 Ribasso sul ricarico % a gara per fornitura materiali-ricambi	35%	0-35max	
	5%	0-5max	
Totale	100%	0-100max	

MISURA DEL LIVELLO DI SERVIZIO DELLA MANUTENZIONE



MISURA E VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO DI UN CONTRATTO



3° Trimestre 2016

4° Trimestre 2016

BUSINESS IS NEGOTIATION

**NEL BUSINESS NON OTTIENI
TUTTO CIÒ CHE DESIDERI
MA CIÒ CHE SAI NEGOZIARE**



