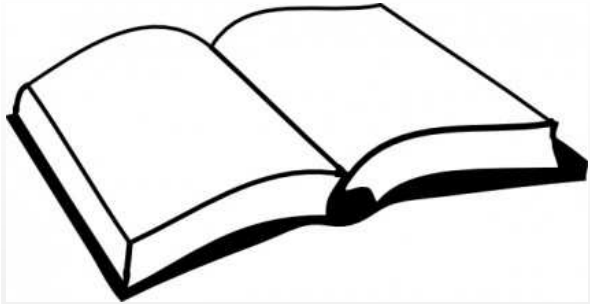


*Visual Management ...
1 immagine vale più di 100 parole!*



**IL VISUAL
MANAGEMENT
APPLICATO
ALL'EROGAZIONE
DEI SERVIZI DI
FACILITY**





...MA COS'È IL VISUAL MANAGEMENT?

Il Visual Management (amministrazione visiva) è un metodo per la generazione di un ambiente ricco di informazioni immediate e visivamente stimolanti.

Visual management significa rendere il processo facilmente visibile ai dipendenti/collaboratori con l'uso di tabelloni o di segnali luminosi.

L'uso di strumenti visivi quali segnali, strisce, cartellini, portadocumenti, bordi colorati e ben visibili, l'uso di contrasti e dispositivi grafici stimolano l'operatore e comunicano immediatamente informazioni importanti.

La visualizzazione è rilevante per monitorare rapidamente l'andamento complessivo dell'ufficio e soprattutto per coinvolgere le persone.



...E COS'È IL FACILITY MANAGEMENT?

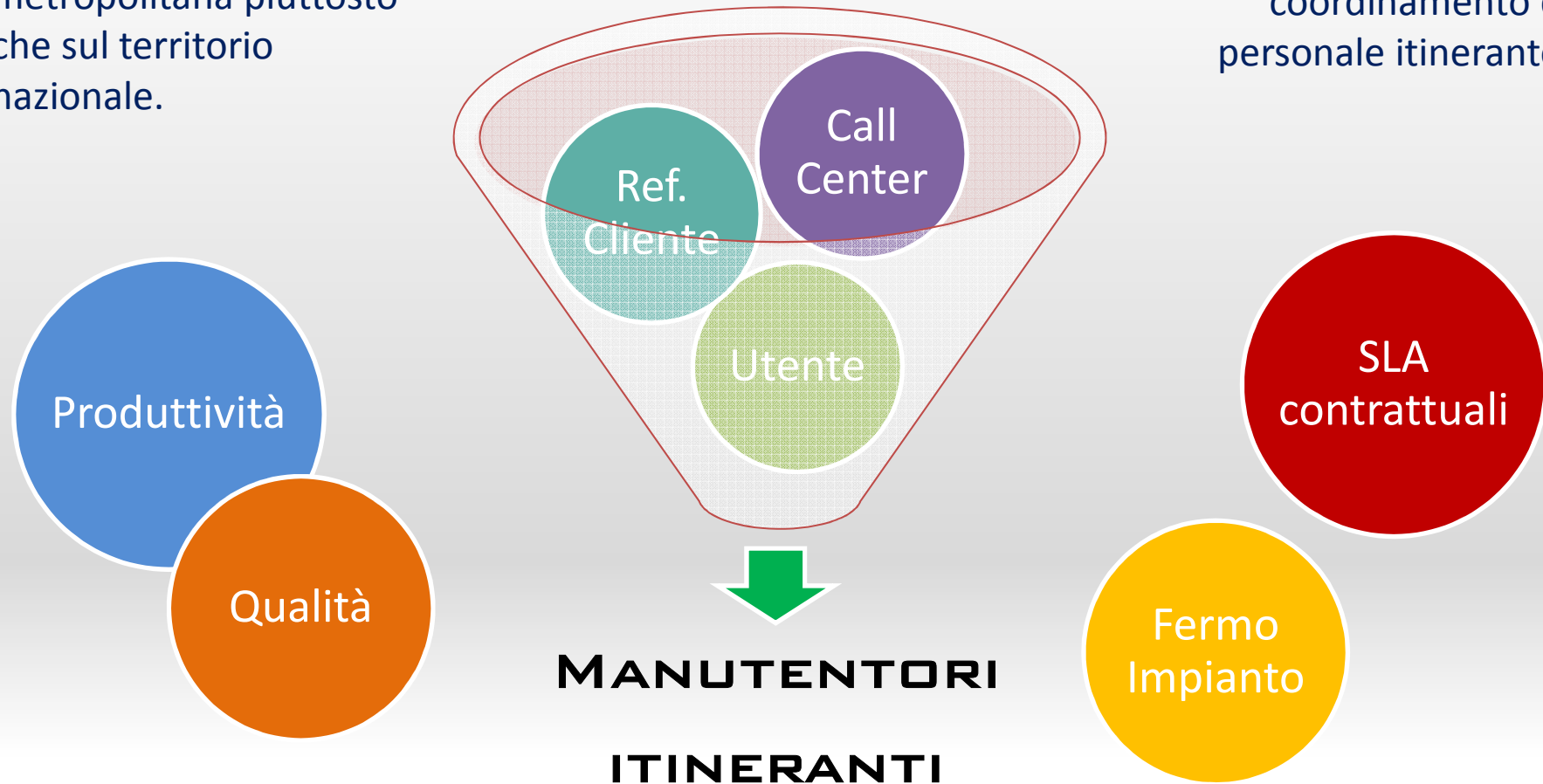
Facility Management è il processo di progettazione, implementazione e controllo attraverso il quale i servizi necessari a supportare e facilitare l'attività dell'azienda sono individuati ed erogati, allo scopo di fornire e mantenere quei livelli di servizio in grado di soddisfare le esigenze aziendali, creando un ambiente di lavoro di qualità con una spesa il più possibile contenuta.

Nel caso specifico viene preso in esame il servizio di MANUTENZIONE IMPIANTISTICA erogato verso clienti terzi della PUBBLICA AMMINISTRAZIONE e GDO, con un patrimonio territorialmente diffuso di medio-grandi dimensioni.

Il processo dei Servizi di Manutenzione si svolge nello spazio di un'area metropolitana piuttosto che sul territorio nazionale.

L'attività (input) è composta da una componente **PROGRAMMATA** da una componente **A RICHIESTA**, gestite con priorità diverse definite dai diversi clienti.

L'erogazione del servizio (output) si sviluppa tramite il coordinamento di personale itinerante.



Nonostante la disponibilità di risorse, la preparazione professionale degli addetti e gli strumenti informatici/mobilità a disposizione, la gestione del processo curata dai singoli Building Manager non ha garantito il raggiungimento degli standard di **produttività** e **qualità** attesi.

In base ai principi del **Visual Management** è stato individuato lo strumento che ha consentito valutare in forma più oggettiva le dinamiche di produzione della componente «a richiesta».

IL CRUSCOTTO DI CONTROLLO (APPLICAZIONE DELLE 5S)

Gruppi... Comune Uguale a Num. Rich/Ord

HOME Esportazioni Logout Utente:MRIZIO - Maurizio Tinti
 Ultimo Accesso: 11/11/2016 ore 09:55:02

IMPORTANT ALERTS

Richieste - BALDESCHI

Numero Richiesta	Sito	Previst	Codice	Urgenz	PdV	Attività	Data Richiesta	Tipo OdI	Prevista Fine
0000000057	BO...	25/...	BO...	U	CENTRO SPORTIVO...		25/05/2015 16:29	RICHIESTA	27/05/2015 16:30
0000001067	BO...		BO...	U	QUARTIERE SAVEN...	RICHIESTE EXTRA...	03/08/2015 07:52	RICHIESTA	
0000001271	BO...	03/...	BO...	U	NIDO PEZZOLI	IMPIANTI DI RISCA...	03/09/2015 09:15	RICHIESTA	05/09/2015 09:15
0000001272	BO...	03/...	BO...	U	NIDO CAVAZZONI	IMPIANTI DI RISCA...	03/09/2015 09:15	RICHIESTA	05/09/2015 09:16
0000001519	BO...		BO...	U	EEMENTARE COSTA	IMPIANTI DI RISCA...	23/09/2015 08:19	RICHIESTA	
0000003502	BO...		BO...	U	CAMPO CALCIO ALB...	ESTINTORI	05/12/2015 16:24	RICHIESTA	
0000005534	BO...		BO...	U	ELEMENTARE FERR...	IMPIANTI ELETTRICI	25/02/2016 07:22	RICHIESTA	

Pagina 1 di 2 Record: 10 Record 1 - 10 di 19

Telematiche

Nr. 50

Icona	Stato	Num
	NON Segnate a tecnico	15
	Segnate a tecnico	35

Ordini Aperti

Nr. 6377

Icona	Stato	Num
	AUTOGENER	39
	C-PROGRAM	5761
	CTRF	377
	RICHIESTA+TELEMATIC	200

Ordini Completati

Nr. 12372

Icona	Stato	Num
	AUTOGENER	3243
	C-PROGRAM	5102
	CTRF	95
	RICHIESTA	2785
	TELEMATIC	1147

Richieste

Nr. 1307







Icona	Stato	Num
	BALDESCHI	19
	CNP	10
	FACCHINI	131
	LIGORIO	334
	TEGLIA	567

Informative sulla privacy [INFORMATIVE SITI](#) [INFORMATIVE UTENTI](#)

IL GANTT DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA

EDIFICIO	DESCRIZIONE EDIFICIO	ATTIVITA	DESCRIZIONE ATTIVITA	01/2016	02/2016	03/2016	04/2016	05/2016	06/2016	07/2016	08/2016	09/2016	10/2016	11/2016	12/2016
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.1.3-AN	ADDUZIONE GAS METANO										31/10/2016		
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.1.3-ME	ADDUZIONE GAS METANO		01/02/2016	01/03/2016	01/04/2016	01/05/2016	01/06/2016	01/07/2016	01/08/2016	01/09/2016	01/10/2016	01/11/2016	01/12/2016
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.1.3-SE	ADDUZIONE GAS METANO					02/05/2016						02/11/2016	
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.1.3-TR	ADDUZIONE GAS METANO		01/02/2016			01/05/2016			01/08/2016			01/11/2016	
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.10.1-AN	UNITA' DI TRATTAMENTO ARIA								01/08/2016				
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.10.1-ME	UNITA' DI TRATTAMENTO ARIA	04/01/2016	04/02/2016	04/03/2016	04/04/2016	04/05/2016	04/06/2016	04/07/2016	04/08/2016	04/09/2016	04/10/2016	04/11/2016	04/12/2016
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.10.1-SE	UNITA' DI TRATTAMENTO ARIA		01/02/2016						01/08/2016				
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.10.1-TR	UNITA' DI TRATTAMENTO ARIA		02/02/2016			02/05/2016			02/08/2016			02/11/2016	
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.2.1.1-AN	BRUCIATORE PRESSURIZZATO										31/10/2016		
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.2.1.2-AN	BRUCIATORE PRESSURIZZATO										31/10/2016		
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.2.1-AN	BRUCIATORE PRESSURIZZATO										31/10/2016		
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.2.1-ME	BRUCIATORE PRESSURIZZATO		01/02/2016	01/03/2016	01/04/2016	01/05/2016	01/06/2016	01/07/2016	01/08/2016	01/09/2016	01/10/2016	01/11/2016	01/12/2016
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.2.1-TR	BRUCIATORE PRESSURIZZATO		01/02/2016			01/05/2016			01/08/2016			01/11/2016	
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.20.1-ME	GRUPPO FRIGO	04/01/2016	04/02/2016	04/03/2016	04/04/2016	04/05/2016	04/06/2016	04/07/2016	04/08/2016	04/09/2016	04/10/2016	04/11/2016	04/12/2016
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.20.1-SE	GRUPPO FRIGO		01/02/2016						01/08/2016				
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.20.4-ME	SPLIT E CONDIZIONATORI	04/01/2016	04/02/2016	04/03/2016	04/04/2016	04/05/2016	04/06/2016	04/07/2016	04/08/2016	04/09/2016	04/10/2016	04/11/2016	04/12/2016
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.20.4-SE	SPLIT E CONDIZIONATORI		01/02/2016						01/08/2016				
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.20.4-TR	SPLIT E CONDIZIONATORI		02/02/2016			02/05/2016			02/08/2016			02/11/2016	
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.3.4-AN	GENERATORE DI CALORE AD ACQUA CALDA										31/10/2016		
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.3.4-ME	GENERATORE DI CALORE AD ACQUA CALDA		01/02/2016	01/03/2016	01/04/2016	01/05/2016	01/06/2016	01/07/2016	01/08/2016	01/09/2016	01/10/2016	01/11/2016	01/12/2016
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.3.4-SE	GENERATORE DI CALORE AD ACQUA CALDA					02/05/2016						02/11/2016	
502033	CENTRO SERVIZI CULTURALI	5.1.3.4-TR	GENERATORE DI CALORE AD ACQUA CALDA		01/02/2016			01/05/2016			01/08/2016			01/11/2016	

Livello di Servizio Atteso per la manutenzione a chiamata (SLA 2)

INDICATORE DEL SERVIZIO SLA 2	FORMULA E VALORI ATTESI	VALORE		MANUTENZIONE SEGNALAZIONI A GUASTO: LIVELLO DI SERVIZIO KPI4
KPI 3 - % Guasti Gestiti	n° ticket aperti/n° ticket generati • KPI 3 ≤ 10%	0,6%		
KPI 4 - Rispetto dei Tempi d'Intervento URGENTI (RTI urgenti)	n° ticket chiusi nel tempo stabilito/n° ticket chiusi • KPI 4 ≥ 94%: Target Raggiunto • 93% ≤ KPI 4 < 94%: Target Insufficiente • KPI 4 < 93%: Target Insoddisfacente	100,0%		
KPI 5 - Rispetto dei Tempi d'intervento ALTRI interventi (RTI altri)	n° ticket chiusi nel tempo stabilito/n° ticket chiusi • KPI 5 > 90%	92,0%		
ACCORDO SUL LIVELLO DI SERVIZIO SLA 2	FORMULA E VALORI ATTESI	VALORE		MANUTENZIONE SEGNALAZIONI A GUASTO: LIVELLO DI SERVIZIO SLA2
Accordo sul livello di Servizio 2 (SLA 2) - Indicatore di Performance 2	(1 - %KPI3) x RTI urgenti x RTI altri • SLA 2 ≥ 77% e KPI 4 ≥ 94%: Target Raggiunto • 77% > SLA 2 > 69% o 93% ≤ KPI 4 < 94%: Target Insufficiente • SLA 2 ≤ 69% o KPI 4 < 93%: Target Insoddisfacente	91,4%		

MAURIZIO TINTI

CELL. 335 8318046

E-MAIL: MTINTIMFM@GMAIL.COM