



# WORKSHOP

## LA GESTIONE DI PATRIMONI IMMOBILIARI IN OUTSOURCING

I servizi di gestione dei patrimoni immobiliari offerti agli investitori istituzionali  
Le soluzioni innovative per una maggiore efficienza



Ing. Francesco Ambrosino



# WORKSHOP: LA GESTIONE DI PATRIMONI IMMOBILIARI IN OUTSOURCING

I servizi di gestione dei patrimoni immobiliari offerti agli investitori istituzionali

Le soluzioni innovative per una maggiore efficienza

## INDICE



### DOCUMENTS & DATA MANAGEMENT

- DATA ROOM
- BUILDING DATA BASE



### TICKETING

- ANALISI
- OBIETTIVI
- SOGGETTI COINVOLTI
- FLOW CHART



### VENDOR MANAGEMENT

- OBIETTIVI
- ALBO FORNITORI
- GARA D'APPALTO
- AGGIUDICAZIONE

### DATA ROOM: dal fascicolo cartaceo all'archivio digitale

#### FASCICOLO FABBRICATO



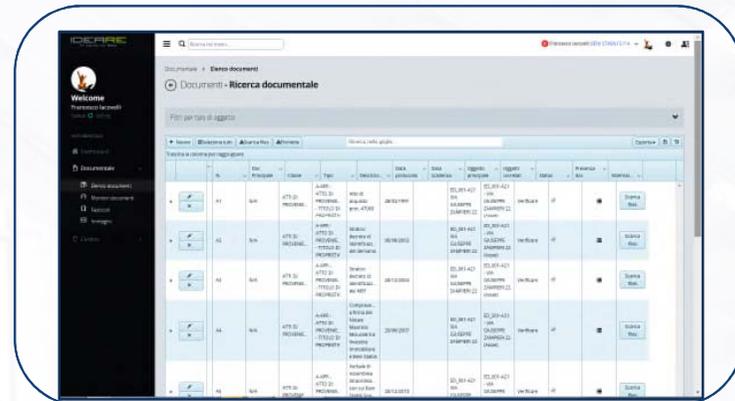
- Acquisizione, analisi e catalogazione della documentazione cartacea e creazione del fascicolo del fabbricato
- Report di controllo a servizio dell'attività multidisciplinari del property



NO	DATA	DETERMINAZIONE	DATA	PROG.
A - PROVENIENZA	09/11/2015 09:48	Cartella di file		
B - CATASTO	18/11/2015 16:20	Cartella di file		
C - URBANISTICA	18/11/2015 16:10	Cartella di file		
D - STATO OCCUPAZIONALE	18/11/2014 09:45	Cartella di file		
D1 - AMMINISTRATIVO FISCALE	20/04/2015 09:22	Cartella di file		
D2 - CONTENZIOSI PRATICHE LEGALI	18/11/2014 09:47	Cartella di file		
D3 - PRATICHE ASSICURATIVE	03/12/2014 10:50	Cartella di file		
E1 - IMPIANTI MECCANICI	22/04/2014 12:47	Cartella di file		
E2 - IMPIANTI ELETTRICI	22/04/2014 12:47	Cartella di file		
E3 - IMPIANTI ELEVATORI	22/04/2014 12:47	Cartella di file		
F - STRUTTURE	22/04/2014 12:47	Cartella di file		
G - PREVENZIONE INCENDI	22/04/2014 12:48	Cartella di file		
H - AMBIENTALE	03/11/2015 09:53	Cartella di file		
I - GESTIONALE	01/12/2014 09:19	Cartella di file		
L - DUE DILIGENZE	03/12/2014 10:54	Cartella di file		

#### ARCHIVIO DIGITALE

- Digitalizzazione ed indicizzazione della documentazione cartacea
- Data room informatizzata: upload e download archivio digitale
- Creazione di fascicoli personalizzati



### BUILDING DATA BASE: dai layout di piano alle stacking plan



#### CATASTO

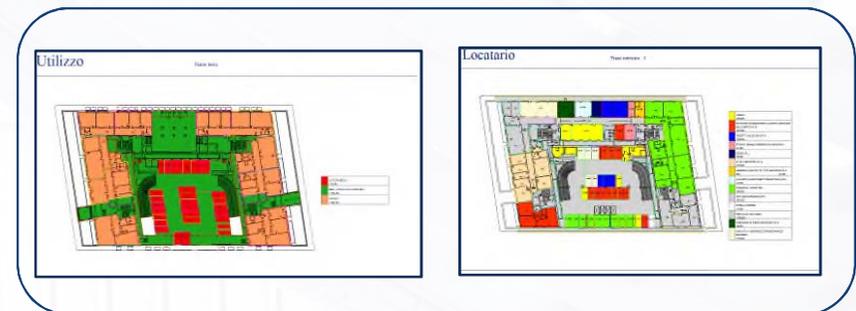
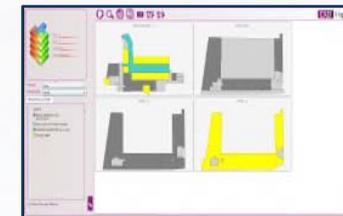
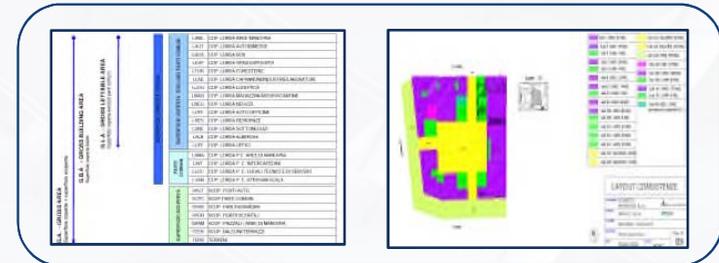
- Creazione anagrafica immobiliare
- Analisi identificativi catastali supporto alle attività di property ed adempimenti fiscali

#### CONSISTENZE

- Redazione dei layout di piano
- Computo delle superfici : Gross Area, Gross Building Area, Gross Lettable Area, land & bulding use

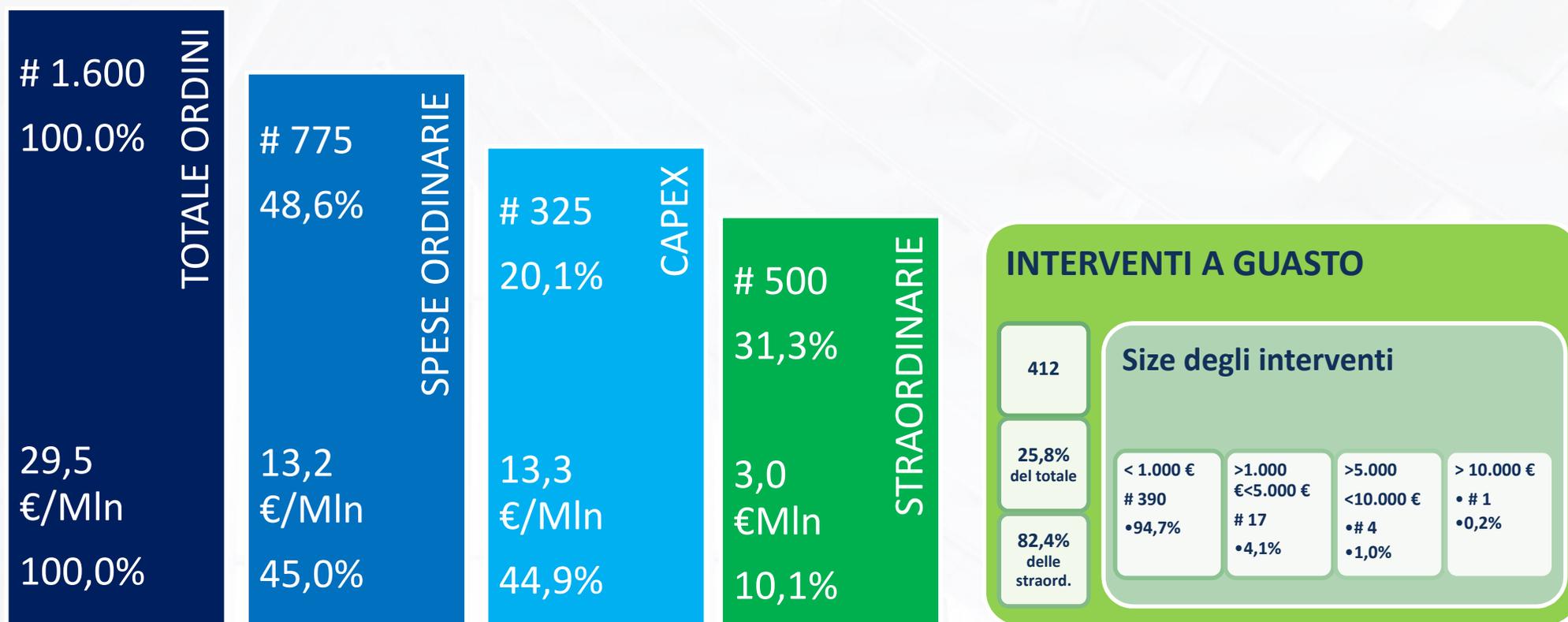
#### STACKING PLAN

- Download delle stacking plan:
- Spazi locati e vacant
  - Destinazione d'uso
  - Individuazione schede catastali



### TICKETING: L'analisi

Di seguito l'esempio dell'ordinato riferito al Patrimonio Immobiliare di un cliente tipo:



### TICKETING: Gli obiettivi

#### Cosa è



E' un sistema di Gestione degli interventi manutentivi c.d. «a guasto» rilevati oltre che dal Building Manager anche dalla Proprietà, dal manutentore e/o dal conduttore del fabbricato

#### Perchè



Un sistema di Ticketing efficiente si rende necessario per:

- l'elevato numero di interventi da gestire;
- la diversificazione dei guasti;
- la complessità di formalizzazione dei contratti
- l'esigenza di tempi di risposta e decisioni rapide

#### Come



Un'attività così complessa deve essere gestita attraverso strumenti informatici evoluti (applicativi), in grado di interfacciare e far dialogare a distanza i diversi soggetti coinvolti nel processo.

#### Obiettivi



Gli obiettivi di un sistema evoluto di Ticketing sono quelli di:

- Standardizzare i processi di gestione;
- Monitorare le varie fasi del processo;
- Integrare le informazioni con gli altri sistemi e funzioni aziendali;
- Soddisfare il Cliente (Proprietà e Conduttore)

### TICKETING: I Soggetti Coinvolti nel Processo

#### Proprietà



La Proprietà interviene nel processo autorizzativo a vari livelli:

- a) Segnalazione e/o Autorizzazione dell'intervento
- b) Indicazione se intervento a carico o meno del conduttore;
- c) Urgenza dell'intervento
- d) Sottoscrizione dell'ordine

#### Building Manager



Il Building Manager è il gestore dell'intero processo e mette in relazione tutti gli altri attori:

- a) Esame e/o autorizzazione della richiesta di intervento;
- b) Interfaccia con la Proprietà e/o il conduttore;
- c) Interfaccia con il Manutentore;
- d) Esame della corretta esecuzione;

#### Manutentore



Il Manutentore presidia l'immobile per conto della proprietà, sotto il controllo del BM:

- a) Rileva gli interventi necessari;
- b) Propone l'intervento;
- c) Provvede all'estimo e formula l'offerta;
- d) Esegue e rendiconta l'intervento.

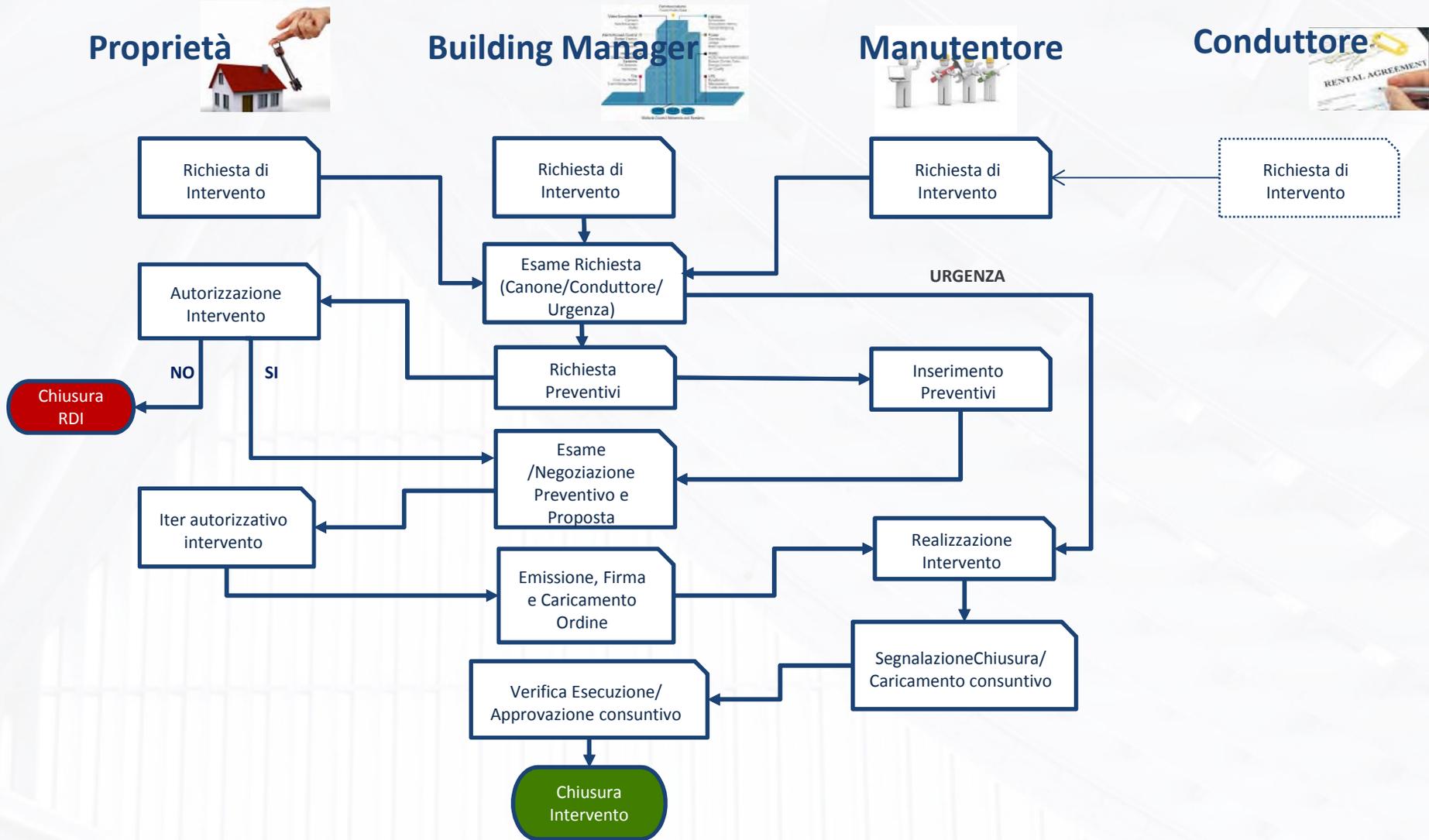
#### Conduttore



Il Conduttore è di fatto il cliente finale. La sua soddisfazione è «la soddisfazione della proprietà».

Il Conduttore segnala l'intervento alla proprietà, al manutentore o al BM.

### TICKETING: Il Flow chart



### VENDOR MNGT: Gli obiettivi



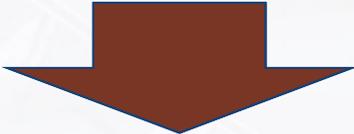
#### ALBO FORNITORI

- Costituzione di un albo fornitori in possesso dei requisiti minimi predefiniti per la partecipazione alle gare di appalto
- Classificazione di ciascun fornitore per categorie operative, capacità finanziarie e area territoriale di competenza



#### RATING

- Individuazione dei parametri economico-finanziari per la valutazione dei fornitori
- Classificazione dei fornitori sulla base di dati in continuo aggiornamento

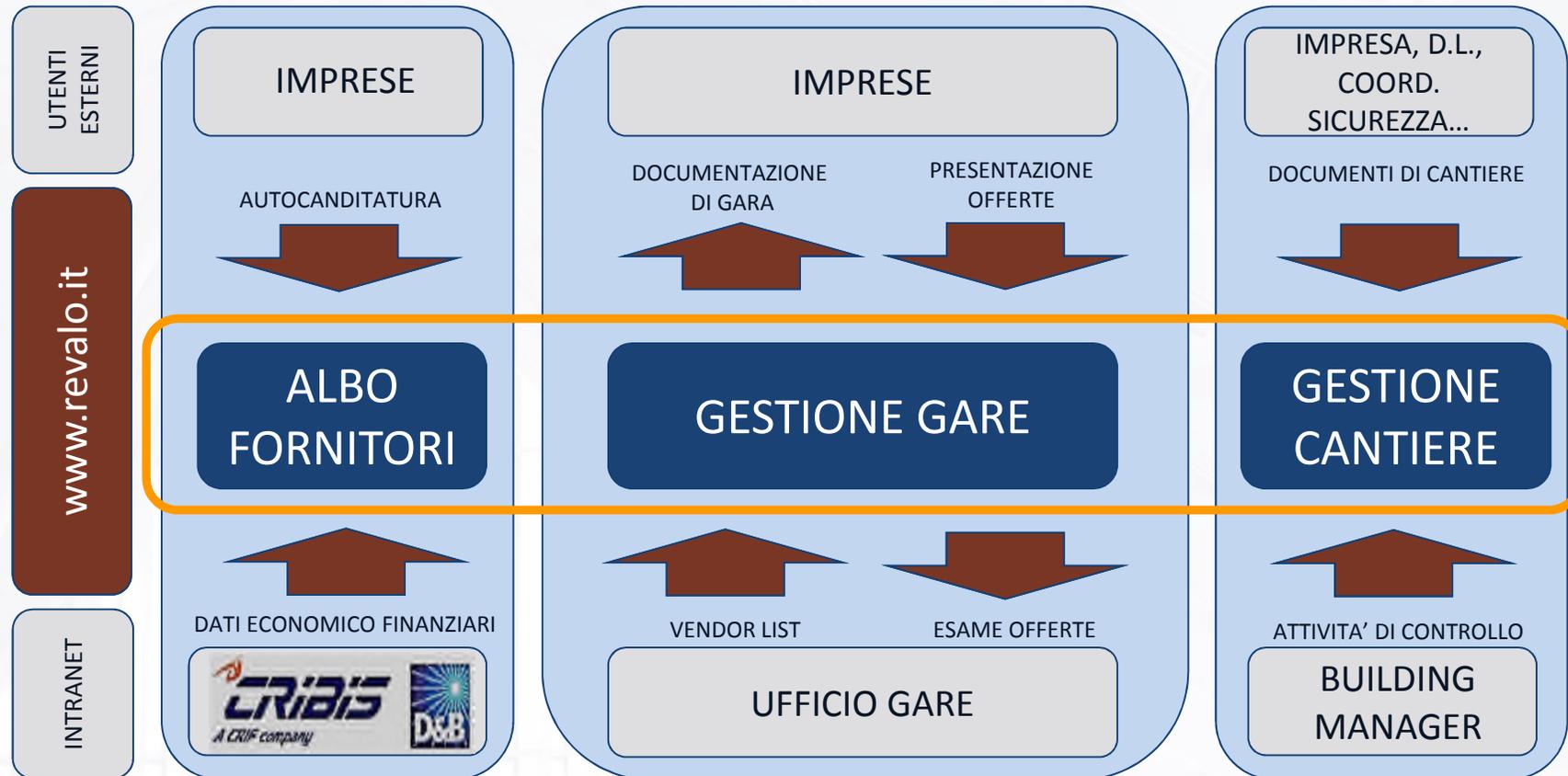


#### CONTROLLO

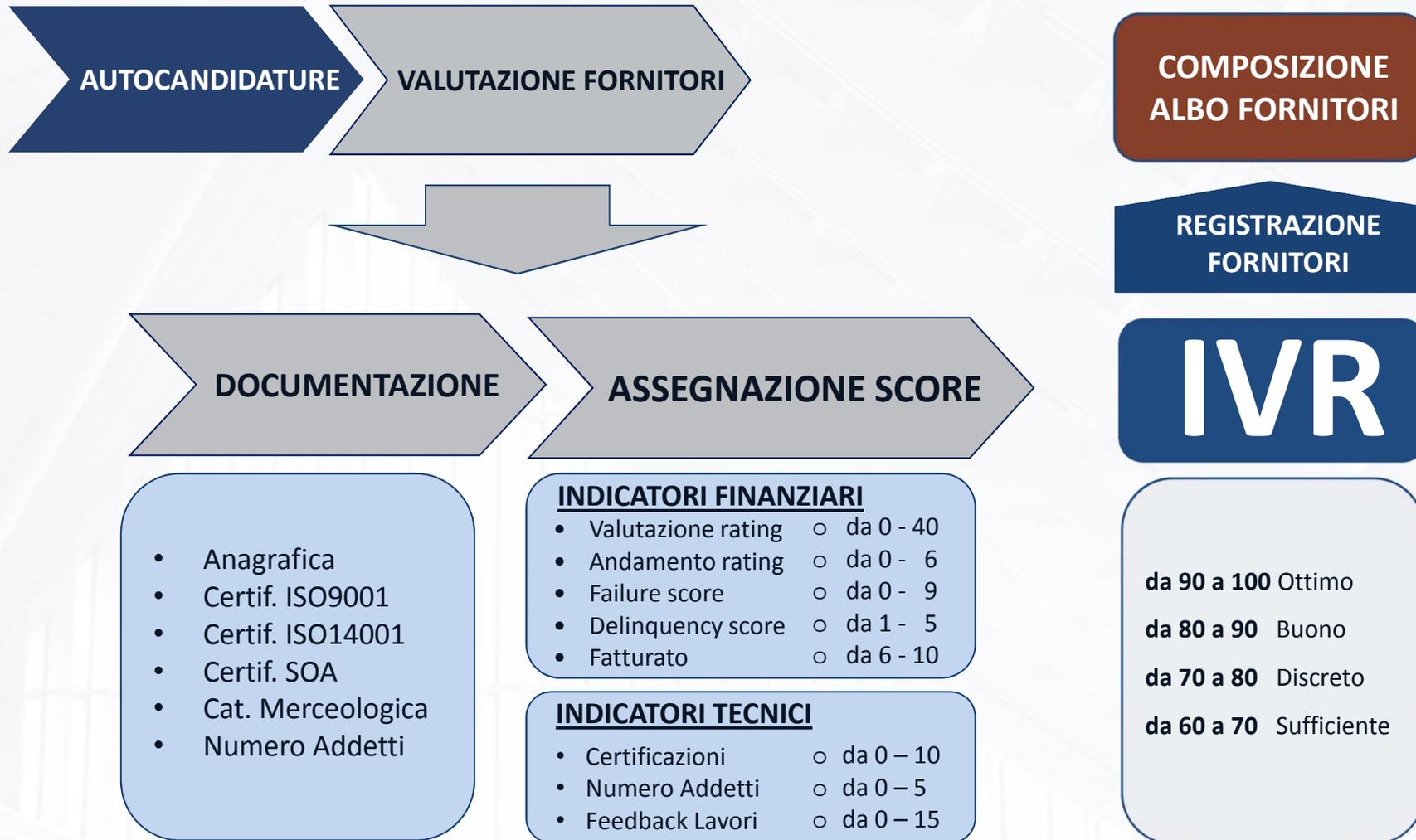
- Garanzia di efficienza e trasparenza del processo di gara fino alla aggiudicazione
- Definizione di un perimetro di fornitori da invitare alla gare che possa offrire adeguate garanzie e livelli prestazionali



### VENDOR: L'architettura



### VENDOR MNGT: Albo fornitori - La qualifica



### VENDOR MNGT: Albo fornitori – Gli indicatori

#### Indicatori finanziari

**D&B RATING:** indicatore sintetico della consistenza e rischiosità di una società

**ANDAMENTO RATING:** indicatore dell'andamento nel corso dei mesi dell'indice di Rating

**FAILURE SCORE:** indicatore della possibilità di cessazione di un'azienda nei dodici mesi successivi (sfavorevole o favorevole in presenza di obbligazioni non pagate)

**DELINQUENCY SCORE:** indicatore della possibilità di grave ritardo nei pagamenti

**FATTURATO:** indicatore sintetico del volume d'affari relativo all'ultimo bilancio depositato

#### Indicatori Tecnici

FORNITORI

**SETTORE:** indicazione sintetica dell'attività primaria dichiarata

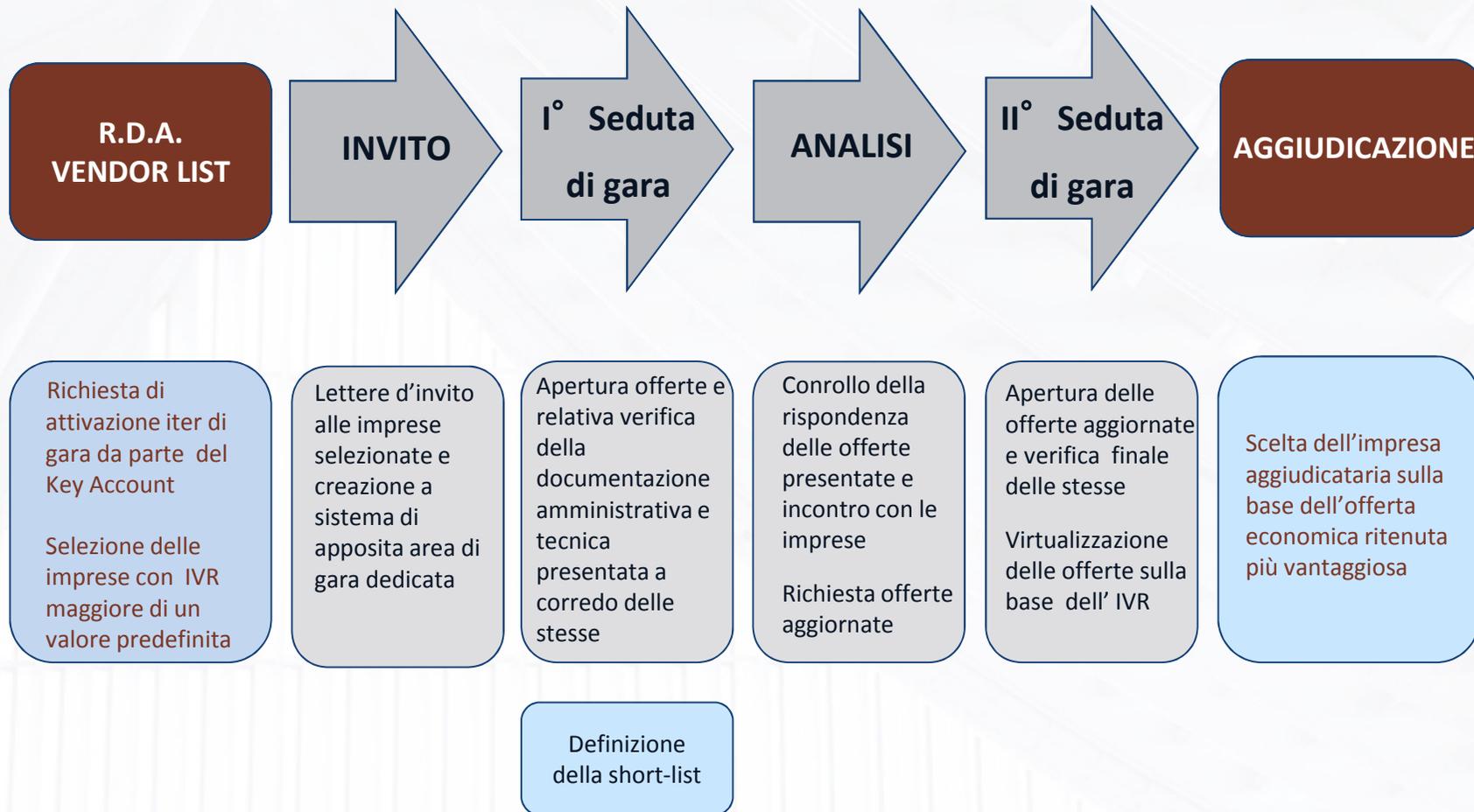
**SOA:** attestazione di qualifica per esecuzione lavori riferito all'ambito d'attività

**ISO 9001 / 14001:** attestazione adozione di un Sistema di gestione per la Qualità E/O Ambientale riferito all'ambito d'attività

**NUMERO ADDETTI:** indicazione dell'organico medio in forza lavoro

**FEEDBACK:** indicazione interna del punteggio assegnato ad ogni fornitore relativamente alle performance lavorative

### VENDOR MNGT: Gara d'appalto – Il processo



## VENDOR MNGT: Gara d'appalto – La determinazione della short list

### Short List

**A**

Esclusione delle offerte i cui importi risultano essere maggiori della **stima di progetto**

**B**

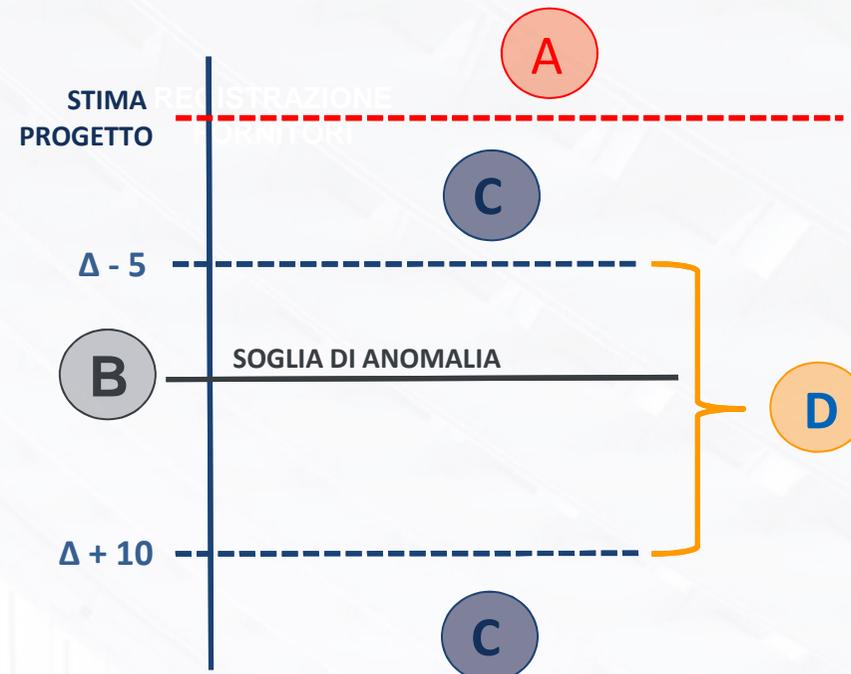
Determinazione della **soglia di anomalia**

**C**

Esclusione delle offerte i cui importi risultano avere uno **scarto maggiore di 10 punti e minore di 5 punti** rispetto alla soglia di anomalia

**D**

**Short List:** determinazione delle imprese idonee ad accedere alla fase successiva di analisi



Normativa di riferimento per il calcolo della soglia di anomalia: Determinazioni n° 4/1999, n° 6/2009 e n° 29/2010 della AVCP - Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

### VENDOR MNGT: Gara d'appalto – L'aggiudicazione

L'aggiudicazione della gara avviene attraverso la ponderazione dei seguenti criteri di valutazione



**AGGIUDICAZIONE**

**La gara viene aggiudicata all'impresa che ottiene il punteggio totale (Pi) più alto**



Associazione  
Real Estate  
Ladies

## WORKSHOP: LA GESTIONE DI PATRIMONI IMMOBILIARI IN OUTSOURCING

I servizi di gestione dei patrimoni immobiliari offerti agli investitori istituzionali

Le soluzioni innovative per una maggiore efficienza

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

