

An aerial photograph of a city skyline, likely New York City, featuring prominent skyscrapers like the Empire State Building. The image is covered with a semi-transparent blue overlay. In the center, there is an orange rectangular box containing the text 'FACILITY' in large white letters and 'GEST' in smaller white letters below it.

FACILITY

GEST

STRUTTURA – TERRITORIALITA' – SERVIZI E REFERENZE

1

Chi siamo

Introduzione ed evoluzione

Pag. 4

3

I nostri numeri

Fatturato e numeri

Pag. 17

5

Approccio

Programmazione e strumenti innovativi

Pag. 23

7

Vision

Impatto sociale, filosofia e rispetto per l'ambiente

Pag. 29

2

I nostri servizi

Offerta, modalità di erogazione e management

Pag. 8

4

Struttura e tecnologie

Organizzazione di commessa e strumenti operativi

Pag. 19

6

Relazioni periodiche e customer satisfaction

Miglioramento e comunicazione

Pag. 25

8

Referenze attive

Pag. 32



OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Si sottolinea che tutte le informazioni relative all'impresa, all'azienda ed alla società, qui comunicate, rivestono carattere di assoluta riservatezza.

La loro eventuale indebita diffusione a terzi non legittimati a disporne costituirà formale trasgressione agli obblighi di riservatezza cui sono tenuti dipendenti e collaboratori tutti della società.



CHI SIAMO

CHI SIAMO

Competenza, Dinamicità, Tecnologia,
Sostenibilità e Attenzione al Dettaglio.

Questi i valori alla base di **FACILITY Gest**, la nuova realtà imprenditoriale che ambisce a diventare il punto di riferimento italiano nell'erogazione integrata dei servizi di **Facility Management**.



La storia

FACILITY Gest

Nel 2018, l'anno in cui nasce **FACILITY Gest**, si inizia ad immaginare un modello imprenditoriale in grado di rinnovare l'idea di gestione dei servizi agli immobili e alle persone.

Gli **obiettivi** che **FACILITY Gest** ha in mente, elaborando la sua prima formula contrattuale, sono chiari: un solo interlocutore, un'ampia gamma di servizi, personale esclusivamente assunto; il tutto per assicurare ai propri Clienti un **servizio di qualità** e un **budget** quanto **più lineare possibile**.

Da subito il mercato risponde positivamente e **FACILITY Gest** inizia a crescere; lo fa impegnandosi a rendere orizzontale la sua struttura, agevolandone allo stesso tempo i flussi comunicativi. Questo per anticipare il futuro e permettere a **250 persone** di lavorare fianco a fianco pur trovandosi a migliaia di Km di distanza.

Oggi **tutto il personale FACILITY Gest** lavora e comunica grazie ad uno **smartphone** aziendale. Uno strumento tecnologico che, insieme alla tradizionale cassetta degli attrezzi, costituisce la moderna chiave di lettura di un facility **tradizionalmente innovativo**.



PRESENZA TERRITORIALE

Il nostro **modello di gestione digitale** ci permette di coordinare in maniera **centralizzata** le squadre in campo tramite smartphone.

In questo modo possiamo garantire la presenza di **personale assunto e altamente qualificato** su **tutto il territorio nazionale**.

Le nostre sede principale, legale ed amministrativa, si trova a **Milano**.

Il nostro personale svolge attività in più di **65 province** italiane, all'interno di circa **500 immobili** per un totale di **1.200.000 m² gestiti "UNDER FACILITY MANAGEMENT"**.





I NOSTRI SERVIZI



Fornitori o Partner?

La nostra struttura flessibile ci permette di offrire un servizio sempre attento e su misura,
nel rispetto del **budget** della clientela.

L'obiettivo che ci poniamo è **distaccarci dall'idea di semplici fornitori**, per diventare dei **Partner**.



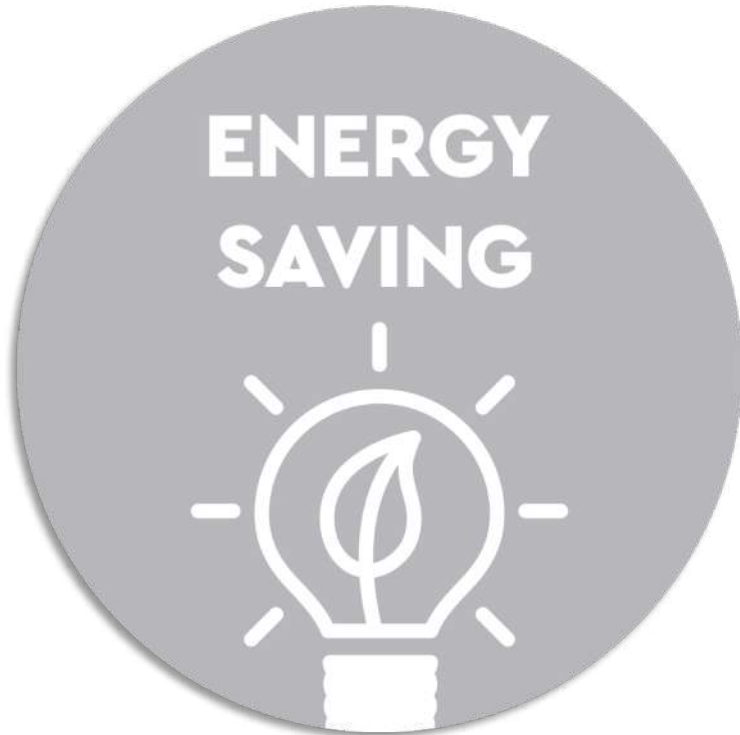
- Pulizia e Cura del Verde
- Reception e Portierato
- Vigilanza Non Armata
- Facchinaggio e Fattorinaggio
- Gestione dei Rifiuti

- NEW: CarWash
- NEW: Concierge
- NEW: Acqua-Luce-Gas
- NEW: Smart Locking Sclak

- Altri servizi su misura

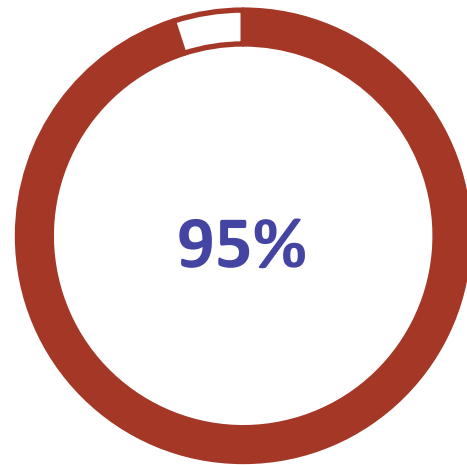


- Manutenzione **elettrica**
- Manutenzione **HVAC**
- Manutenzione **idraulica**
- Manutenzione impianti di **spegnimento** e **rilevazione incendi**
- Manutenzione impianti di **sicurezza** e **controllo accessi**
- Manutenzione impianti di **sollevamento**
- Manutenzione **UPS** e **gruppi elettrogeni**
- Manutenzione **edile**
- Manutenzione **fabbrile**



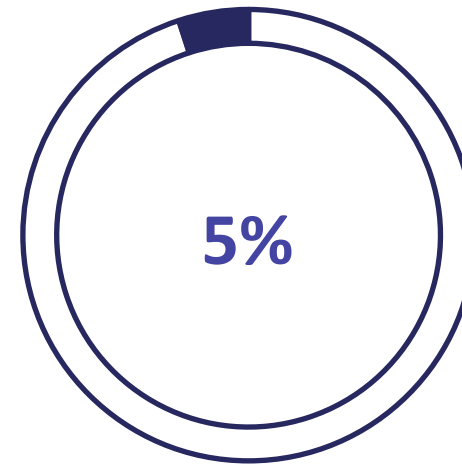
- Analisi dei costi dell'energia
- Monitoraggio real-time del sistema edificio/impianto
- Diagnosi energetica e valutazione tecnico-economica
- Revamping
- Supporto finanziario per gli investimenti in ambito di efficienza energetica

RIPARTIZIONE PERCENTUALE DEI SERVIZI EROGATI



DIRECT DELIVERY

Il 95% dei servizi offerti viene erogato da **personale diretto**. Questo aiuta la clientela a contenere i costi mantenendo alto lo standard qualitativo.

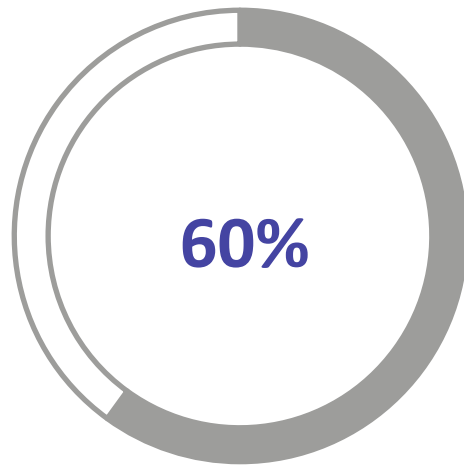


INDIRECT DELIVERY

Il 5% dei servizi offerti viene erogato da partner specializzati in subappalto.

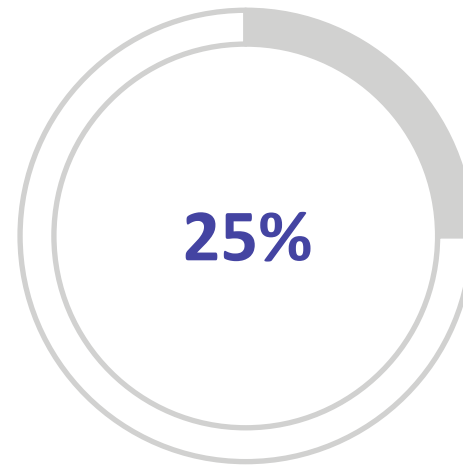
RIPARTIZIONE ATTIVITA' DIRETTE (95%)

14



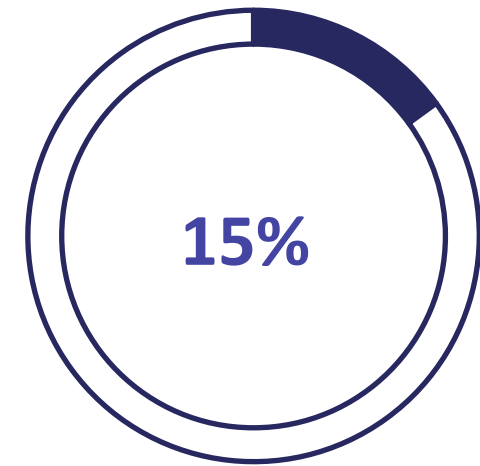
HARD SERVICES

- Technical Supervisor
- Electrical System Maintenance
- HVAC System Maintenance
- Lift/Elevator Maintenance
- Automatic Door Maintenance
- Forklift Maintenance
- Special And Security System Maintenance
- Fire Fighting System Maintenance



CLEANING SERVICES

- Cleaning
- Pest Control



ANCILLARY SERVICES

- Shuttle Bus Service
- Porterage
- Canteen
- Pharmacovigilance
- Reception
- Unarmed Guard
- Pony Express
- Car Valeting
- Warehouse Management

RIPARTIZIONE ATTIVITA' INDIRETTE (5%)

L'impegno nell'**accorciare la nostra filiera** e il forte **investimento nella formazione** delle Persone ci ha permesso di **limitare** drasticamente il ricorso al **subappalto**: le poche attività esternalizzate si riducono perciò a lavorazioni super-specialistiche che svolgiamo in partnership con aziende leader di mercato con le quali vantiamo collaborazioni decennali.

La gestione ed il coordinamento delle poche attività esternalizzate rimangono **sempre e comunque** in capo a **FACILITY Gest**, che supervisiona con il **proprio personale** ogni fase delle lavorazioni.

Attività	Erogazione servizio	Sorveglianza	Pronto intervento	Manutenzioni specialistiche
Ups e gruppi elettrogeni	Diretto	Diretto	Diretto	In Partnership
Ascensori e montacarichi	Diretto	Diretto	Diretto	In Partnership
Automazioni e controllo accessi	Diretto	Diretto	Diretto	In Partnership
Mezzi di sollevamento (muletti)	Diretto	Diretto	Diretto	In Partnership
Disinfestazione e derattizzazione	In Partnership	Diretto		
Servizi di bus e navetta	In Partnership	Diretto		
Ristorazione	In Partnership	Diretto		

LA PIRAMIDE DEL FACILITY MANAGEMENT

16



Il nostro servizio di Management si pone al livello più alto della piramide del F.M., subito dopo il Cliente.

Grazie alla figura del **Key Account Manager**, che coordina le interazioni costanti tra il Cliente e le figure tecniche della nostra struttura, riusciamo a garantire:

- un **unico interlocutore** per TUTTI i servizi;
- la **gestione digitale e centralizzata** di tutte le risorse in campo;
- il **monitoraggio costante** di ogni singola attività programmata o in corso;
- la **reportistica puntuale** che individua le aree di miglioramento.

Questo permette al Cliente di **risparmiare il tempo** utilizzato nella gestione di più fornitori, permettendogli di **fare scelte strategiche più consapevoli**.



I NOSTRI NUMERI

I NOSTRI NUMERI

18



Media dipendenti diretti
nel 2020

250 ca.



Mq. gestiti nel 2020
under facility management

1.200.000 ca.



Fruitori dei servizi erogati
all'interno dei building gestiti

30.000 Persone ca.



Valore asset
under facility management

€ 2 MLD ca.

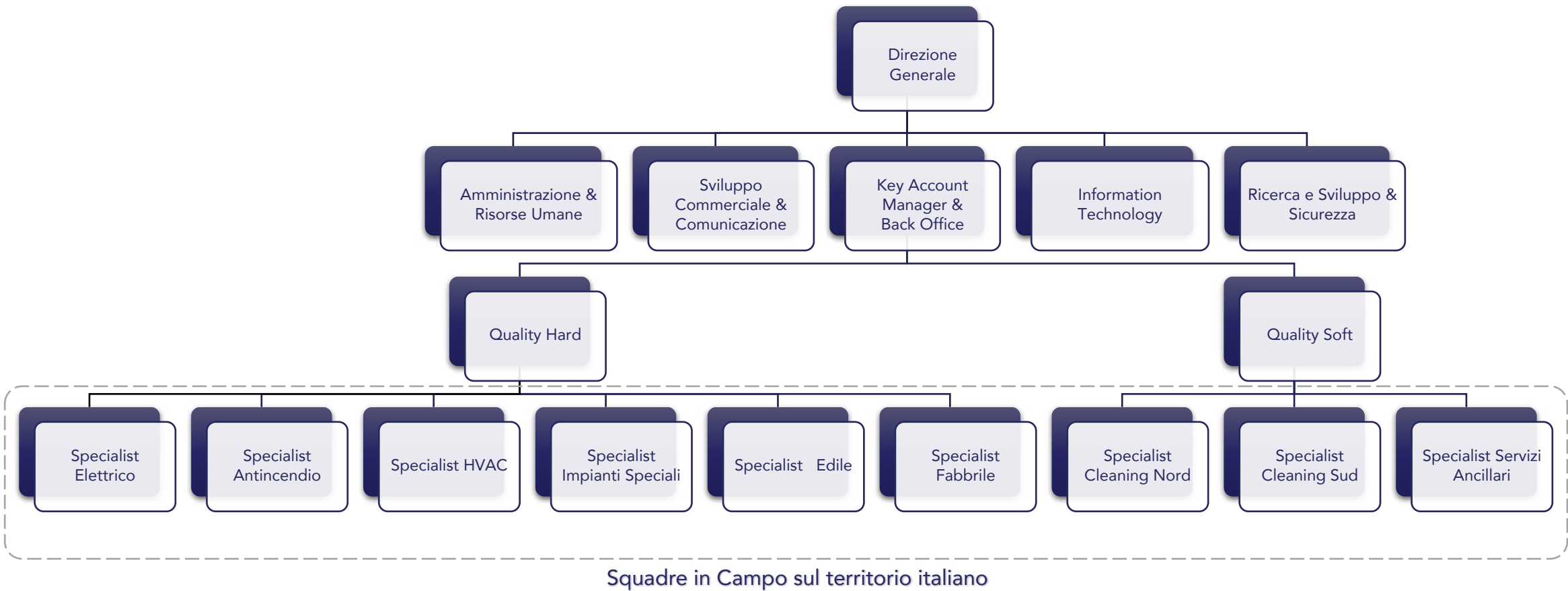
1.100.000 ATTIVITA' GESTITE OGNI ANNO



STRUTTURA e TECNOLOGIE

STRUTTURA

In FACILITY Gest competenze e ruoli sono ben definiti, in modo che ognuno sappia sempre a chi rivolgersi per chiedere supporto.



L'aver sviluppato in house la nostra struttura tecnologica, oggi ci permette di:



fornire a tutto il personale in campo uno strumento in grado di facilitare la gestione delle attività in maniera intuitiva: **interfaccia mobile** e **check-list** da compilare digitalmente direttamente sul campo;



fornire al nostro Team Back Office un **pannello di controllo**, raccolta e smistamento di tutte le richieste, sia ordinarie che straordinarie;



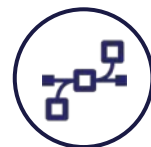
fornire a tutto il personale uno strumento capace di **fluidificare** e **snellire le comunicazioni** con la sede e i rapporti con il Team HR;



fornire ad ogni dipendente un'**area personale** in cui raccogliere tutte le informazioni di cui ha bisogno: dai dati personali, al contratto di lavoro, fino alle procedure aziendali;



fornire ad ogni dipendente la garanzia di essere sempre dotato di tutto il necessario: dal suo **set di divise** a tutta l'**attrezzatura necessaria**;

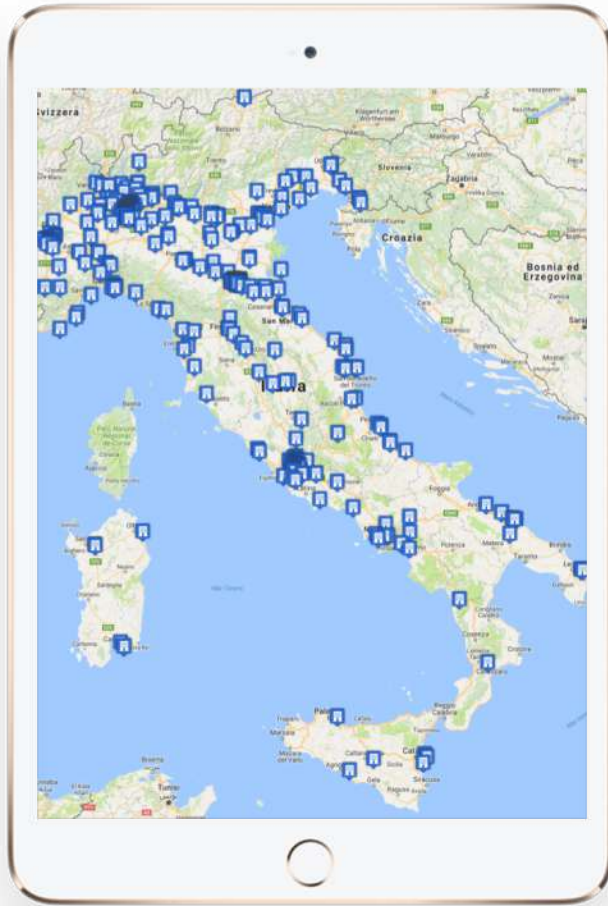


sviluppare **soluzioni customizzate** che ci consentono di gestire in maniera sempre più attenta tutti gli aspetti di ogni singola lavorazione;



fornire ai nostri Clienti, grazie ai 6 punti precedenti, **report dettagliati** che illustrano in trasparenza gli indici delle nostre **performance** e le incidenze numeriche ed **economiche** di ogni nostra singola lavorazione.

Tutto questo per aiutare il Cliente a fare scelte strategiche consapevoli, basate su dati reali.



Grazie al sistema di tool sviluppati, il nostro servizio di manutenzione riesce ad essere estremamente dinamico.

Una volta alimentato, il **nostro sistema** è in grado di:

- accorpare le lavorazioni nel minor numero di interventi possibili;
- gestire **comunicazioni** e **variazioni** in tempo reale;
- rendere disponibile tutta la **documentazione** necessaria al corretto svolgimento delle attività;
- raccogliere **feedback** sull'intervento in tempo reale.

Il **modulo GPS** integrato garantisce, oltre ad una precisa gestione delle squadre, anche la prova dell'avvenuta esecuzione delle attività, semplicemente mettendo in relazione l'edificio con le coordinate geografiche fornite dai dispositivi in dotazione.



APPROCCIO

IL SERVIZIO SU MISURA

Il sistema descritto rende possibile la progettazione di **modelli** che aiutano a **semplificare** una realtà complessa, ricca di relazioni di interdipendenza tra i vari componenti del sistema. Questo in base ad una serie di scelte temporali, tecniche, economiche, finanziarie e sociali.

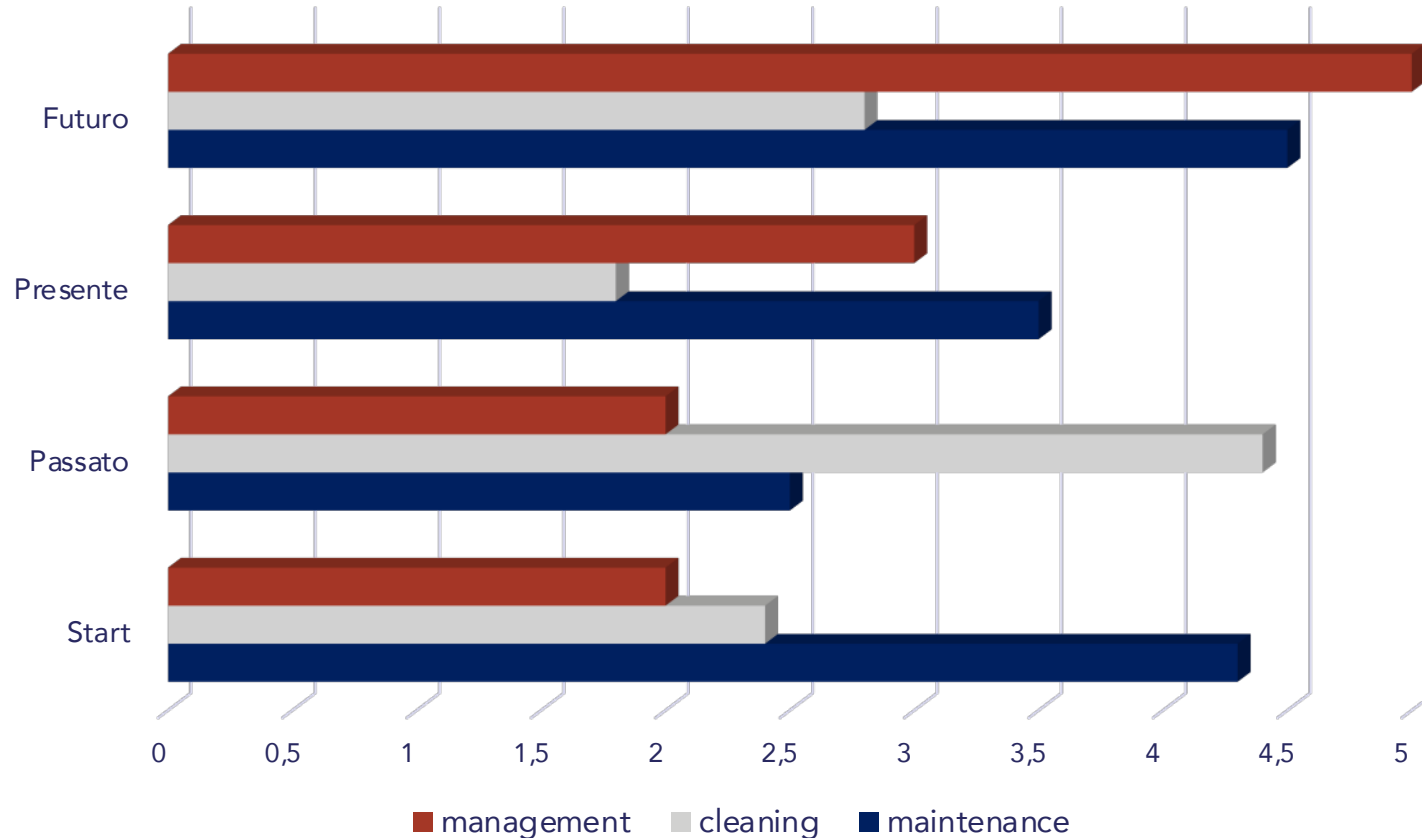
Una corretta politica manutentiva deve tendere ad **ottimizzare** l'equilibrio tra aspetti tecnici ed economici in modo da minimizzare i costi. Le scelte manutentive pertanto non possono seguire solo logiche di necessità (manutenzione correttiva e manutenzione preventiva), ma devono essere valutate attraverso logiche di opportunità tipiche della **manutenzione predittiva**: questa può migliorare in modo duraturo lo stato del sistema nel suo complesso.

Tutte le nostre attività di manutenzione prevedono infatti una serie di interventi finalizzati ad assicurare la **conservazione** delle caratteristiche sia tecniche che qualitative alle quali impianti e ambienti devono essere conformi ai fini di efficienza, garanzia e sicurezza.





RELAZIONI PERIODICHE e CUSTOMER SATISFACTION



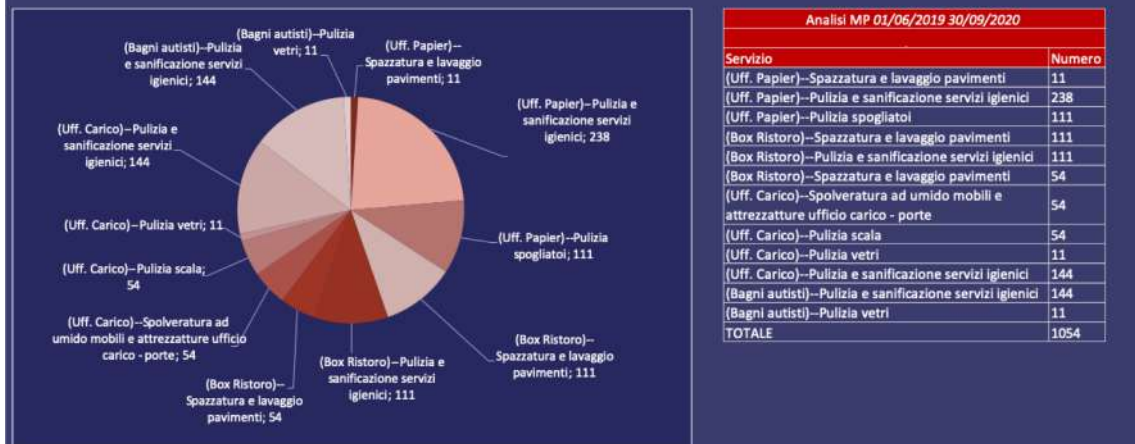
Con cadenza periodica **FACILITY Gest** predispone una relazione contenente:

- **situazione AS IS**, per ogni servizio viene descritto lo stato dei luoghi, risultante dagli indici (KPI);
- analisi dei risultati con individuazione delle possibili strategie di miglioramento delle performance;
- **situazione TO BE**, proiezione dei risultati ottenibili con la realizzazione delle strategie proposte.

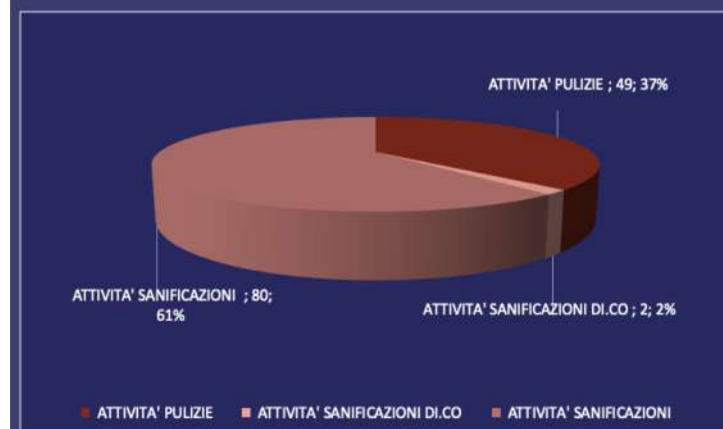
L'applicazione di questo processo ci permette di concretizzare una reale attività di **miglioramento continuo** e di **economia di gestione** per il Cliente.

NUMERO ATTIVITA' ORDINARIE GESTITE SUDDIVISE PER TIPOLOGIA.

A titolo di esempio riportiamo il dettaglio delle attività effettuate suddivise per tipologia. Le attività totali sono pari a N°1054

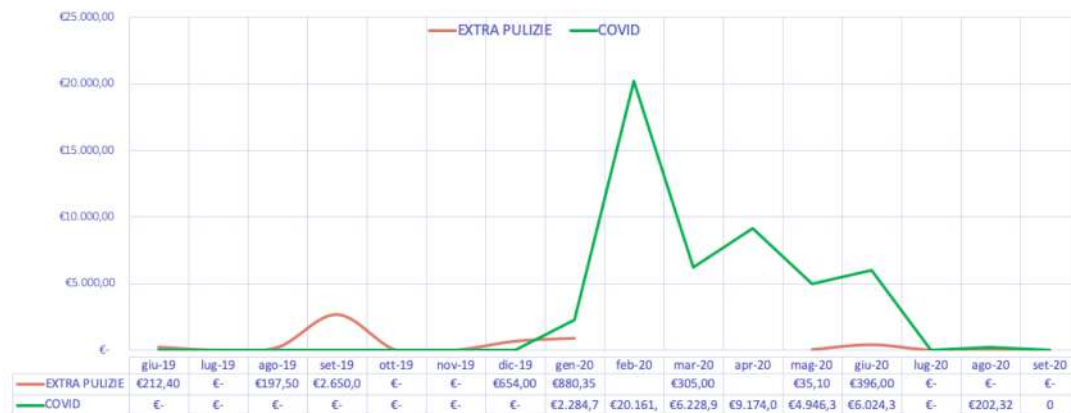


DISTRIBUZIONE ATTIVITA' STRAORDINARIE- TOTALE TICKET N°131



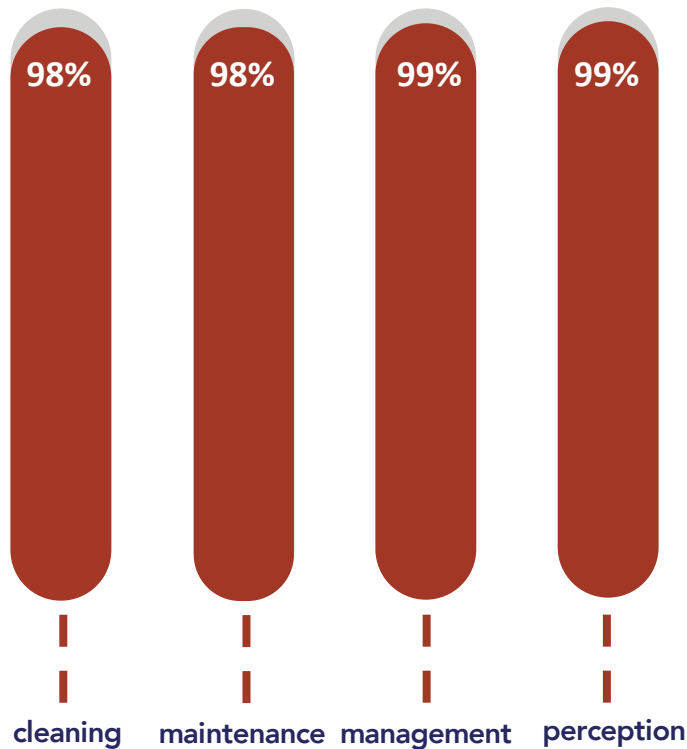
ANALISI CONSUNTIVI TOTALI - ANDAMENTO PERIODO CONTRATTUALE - TUTTE LE SEDI

In evidenza l'incremento delle attività extra da Marzo 2020 per emergenza Covid.19.



CANONI SERVIZIO DI PULIZIE ORDINARIE - ANDAMENTO PERIODO CONTRATTUALE - dal 01.06.19 - 30.09.2020





Attraverso il progetto di **Customer Satisfaction**, **FACILITY Gest** si prefigge di ottenere un valido supporto per verificare la continua aderenza del servizio erogato alle esigenze dei propri Clienti.

Le indagini di Customer Satisfaction servono non solo alla misurazione della qualità percepita, ma offrono molti spunti per un'eventuale **riprogettazione** del servizio in base a nuove esigenze emerse nel tempo, per una sempre più consolidata **Partnership** con il Cliente.

L'utilità di questo tipo di indagine risiede nel vantaggio che essa non si esaurisce nel "cosa sapere" ma si completa sulla riflessione inevitabile del "cosa fare".

FACILITY Gest promuove inoltre una serie di **incontri annuali** con i Clienti, gli **Experience Day**. Queste occasioni servono a stabilire un **contatto più diretto** con i nostri referenti (dalle Risorse Operative al Top Management) così da confrontarsi sul servizio offerto e raccogliere **segnalazioni** e **suggerimenti** utili a migliorare e/o ampliare la gamma di servizi offerti.

In **FACILITY Gest** non esiste un **modello contrattuale prestabilito**, ma viene *customizzato* secondo le esigenze del Cliente. Il numero e la tipologia delle attività che il Cliente ci affida cresce proporzionalmente alla fiducia che riusciamo a guadagnare attraverso un solido rapporto di **Partnership**.



VISION

Per noi di **FACILITY Gest** è importante contribuire al miglioramento tangibile della vita degli individui con i quali entriamo in contatto grazie all'**efficientamento** dei flussi informativi, all'**implementazione tecnologica** e alla **semplificazione dei processi**.

L'attenzione verso l'individuo ci assicura che la persona sia al centro dell'azienda, trattata e considerata come il principale asset della nostra organizzazione.

Il nostro obiettivo principale è quello di "FACILITARE"; adottando approcci differenti dal vecchio modo di fare impresa, più flessibili e *smart*, finalizzati quindi al risultato e non al tempo utilizzato

In **FACILITY Gest** perseguiamo innovazione, crescita e differenziazione competitiva. La crescita è il motore che ci fornisce lo stimolo.





Non vendiamo ciò che diciamo di vendere.
Vendiamo quello che chi compra pensa di ricevere dal nostro servizio.

Per questo vogliamo sapere chi è il nostro Cliente, cosa vuole e cosa gli fa battere il cuore.

Per questo lo chiamiamo Partner.

Per questo cuciamo per lui offerte su misura.

LE NOSTRE REFERENZE ATTIVE

32



**THANK YOU FOR
WATCHING!**