
BROCHURE
ANALYTICS
MAINTENANCE & FACILITY MANAGEMENT

SINTROPIA™

ANALYTICS

— INTRODUZIONE —

Panoramica

Analytics è cruscotto avanzato di indicatori digitali prestazionali.

Analytics è un modulo della piattaforma digitale **Sintropia™** utilizzato per per ricollocare le attività di manutenzione e dei servizi integrati di facility management in un'ottica **prestazionale** e non più prescrittiva.

La raccolta e l'analisi dei dati serve ad Analytics per tentare di anticipare le necessità della clientela, trasmettendo una sensazione di maggiore valore percepito.

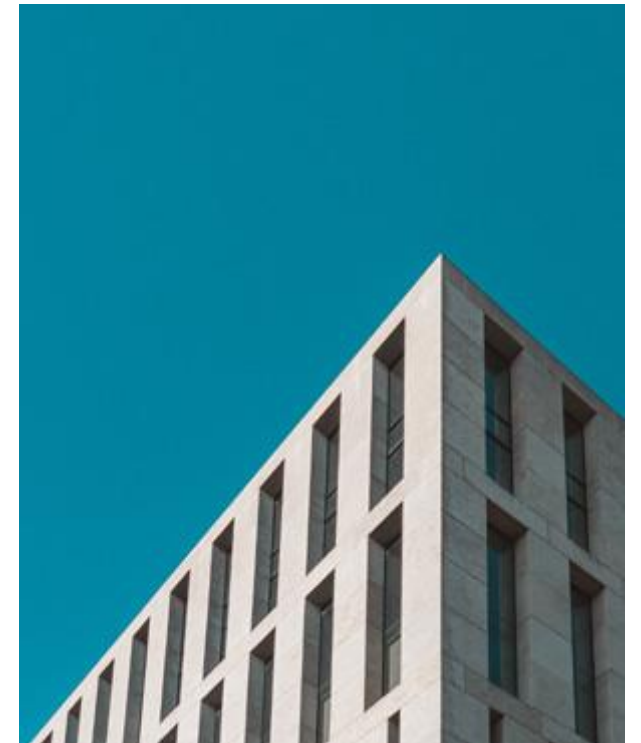


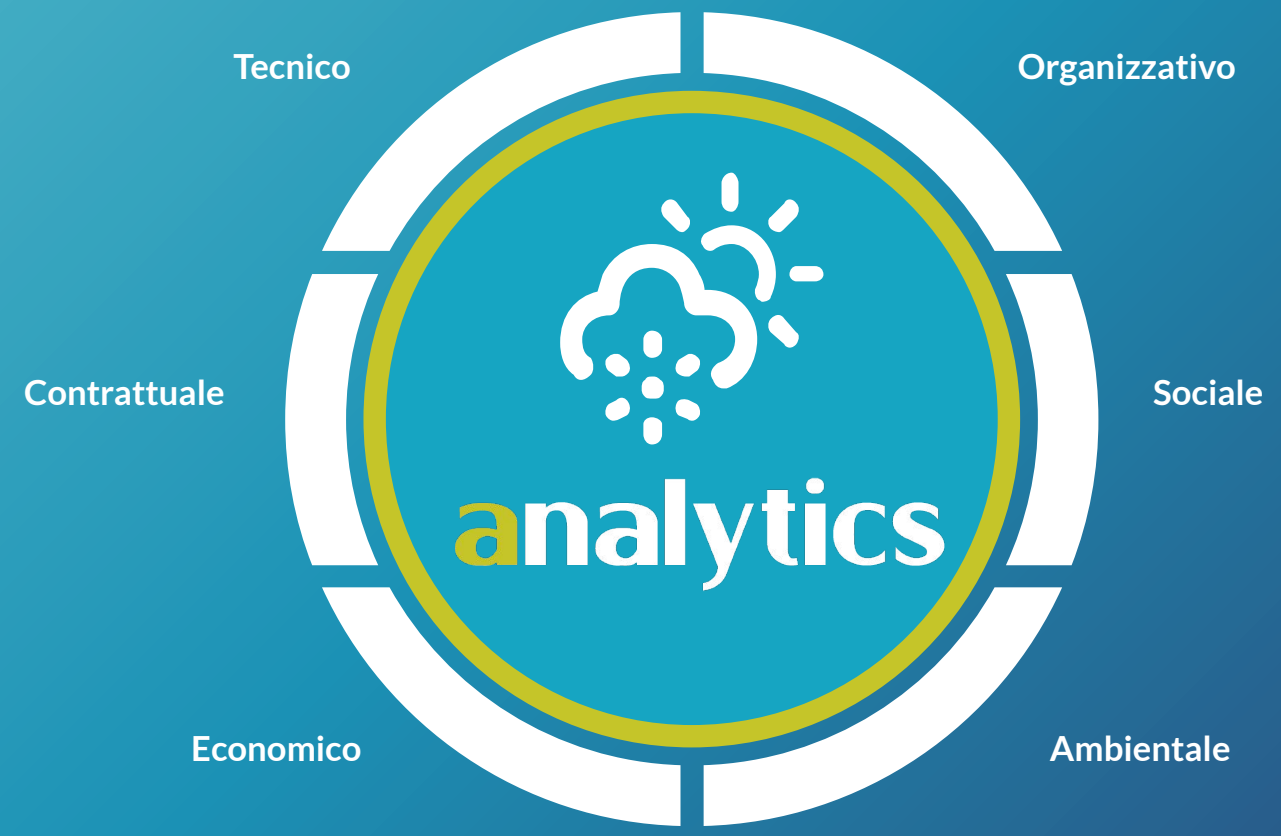
Dietro ogni impresa di successo c'è qualcuno che ha preso una decisione coraggiosa

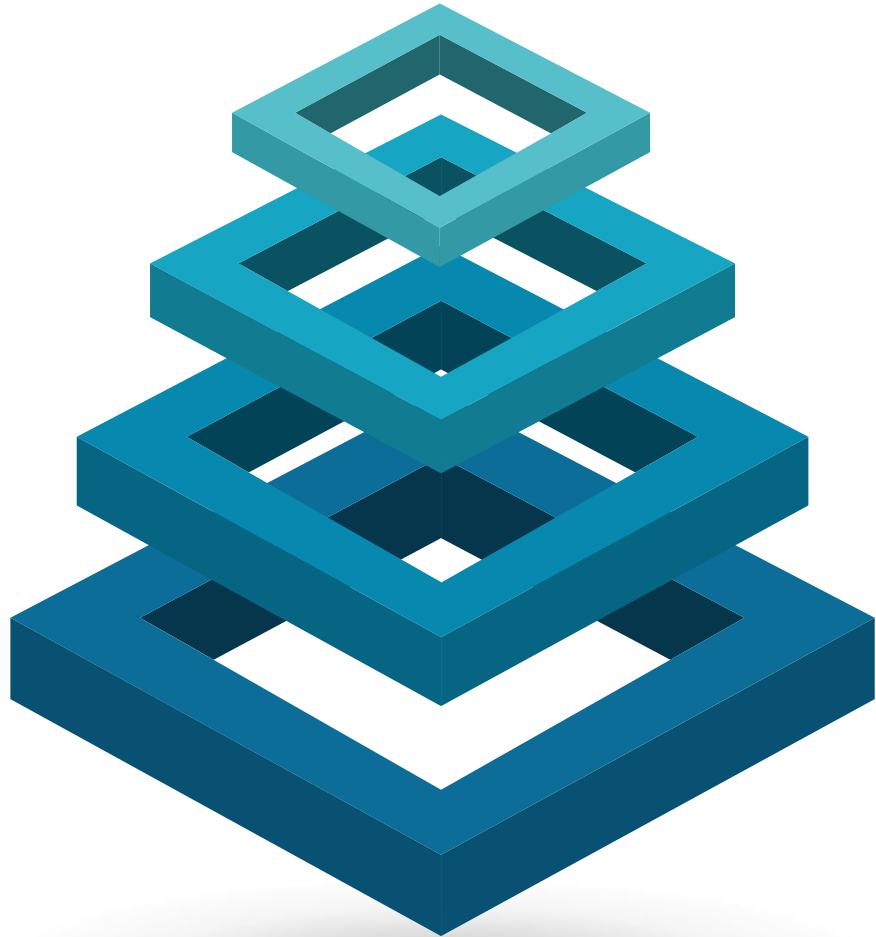
Peter Ferdinand Drucker

Qualità è soddisfare le necessità del cliente e superare le sue stesse aspettative continuando a migliorarsi

William Edwards Deming







Analytics analizza da un lato gli aspetti tecnici, contrattuali, economici e dall'altro gli aspetti organizzativi, sociali e ambientali, al fine di individuare ed eliminare le inefficienze.



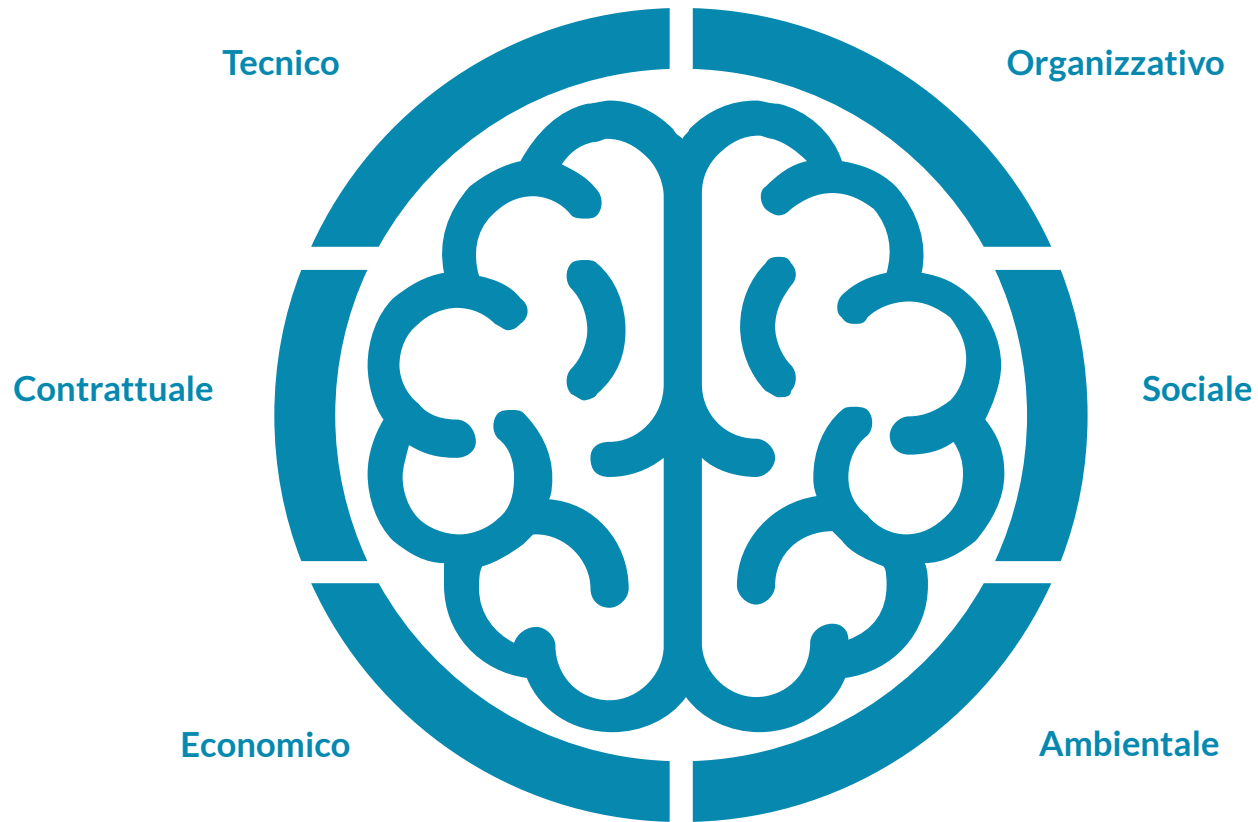
Agisce sugli sprechi, sugli errori, sulle procedure sbagliate, segnalando alla direzione le criticità riscontrate e suggerendo azioni di miglioramento.



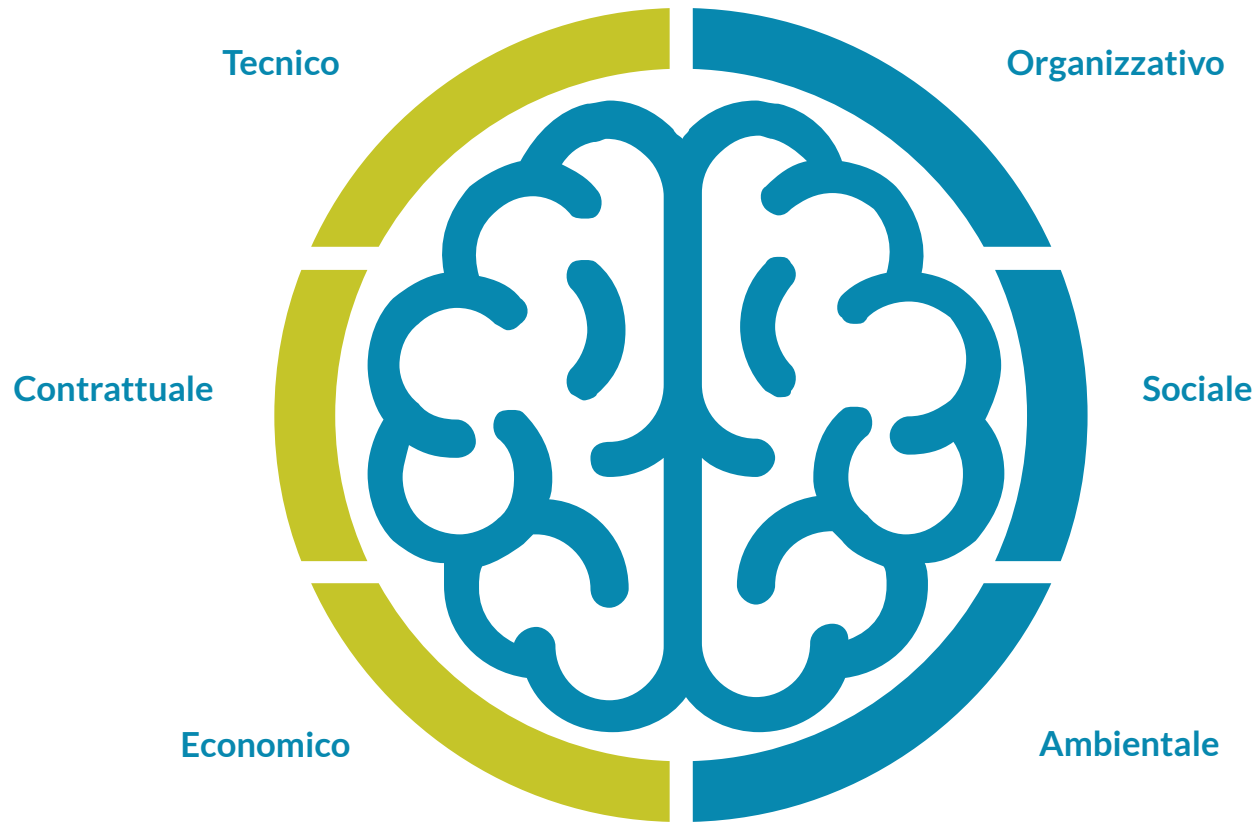
L'obiettivo di Analytics è introdurre conoscenza per ridurre consumi e sprechi, aumentare l'efficienza operativa, misurare il grado di soddisfazione delle persone, in un continuo confronto con se stessi e con gli altri.

ANALYTICS

— DESCRIZIONE —



Analytics di Sintropia™ ha una forma circolare dove le macro-voci degli indicatori sono disposte su due emisferi opposti, come accade nel cervello. Nell'emisfero sinistro troviamo l'ingegnere, razionale ed analitico che tenta di risolvere problemi complicati, mentre nell'emisfero destro troviamo il poeta che si immerge nei sistemi complessi della creatività e delle emozioni. Quindi l'aspetto tecnico, contrattuale ed economico sono voci che fanno riferimento a sistemi complicati, a problemi che possono essere risolti utilizzando un approccio analitico riducendo il problema in parti. Per esempio un impianto può essere smontato in tutte le sue parti per poi essere rimontato e tornare a funzionare. Mentre l'aspetto ambientale, sociale ed organizzativo sono sistemi complessi, dove non basta scomporre il problema in parti, ma è necessario studiare l'interazione (le relazioni) tra le parti e quindi adottare un approccio sistemico. Per esempio non possiamo misurare le emozioni oppure i sentimenti delle persone.



Aspetto Tecnico

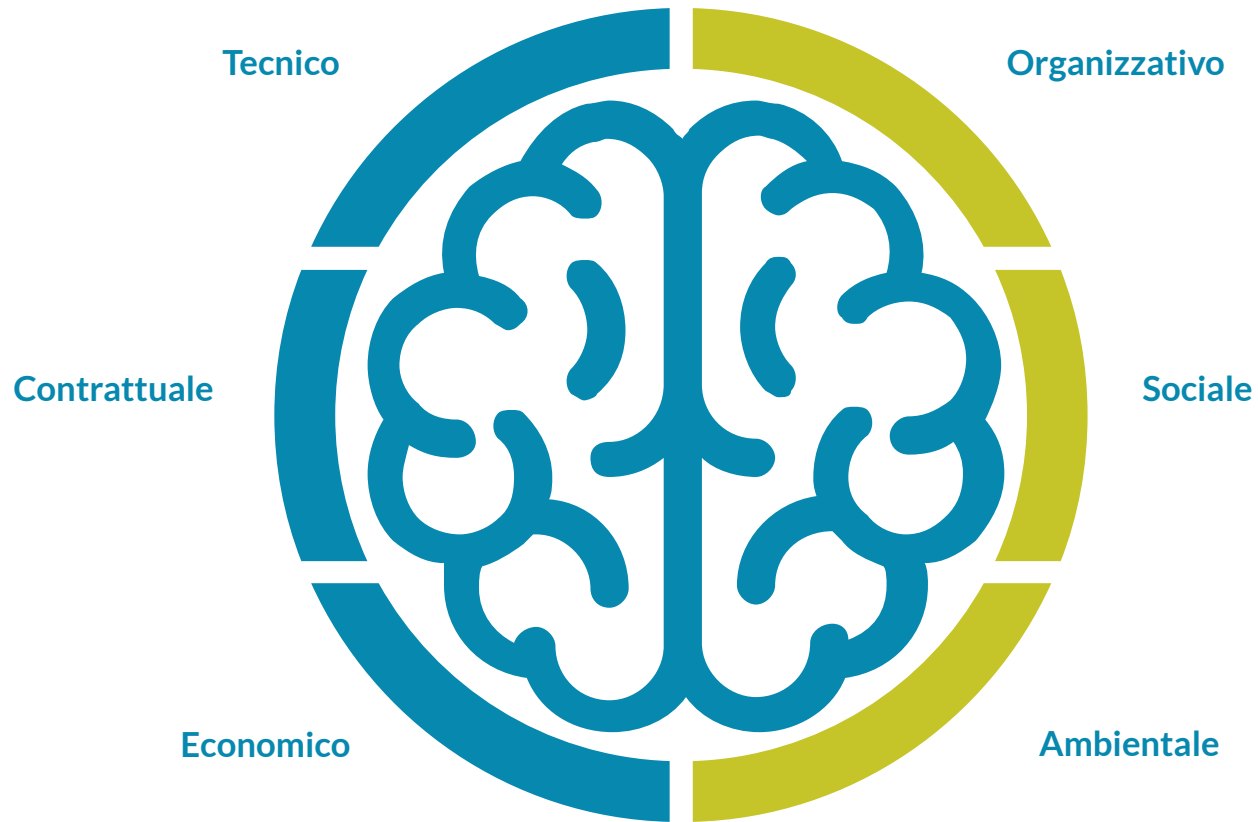
Analytics misura il valore scientifico del fascicolo del fabbricato, il documento tecnico e dinamico, nel quale sono contenute tutte le informazioni relative allo stato di agibilità e di sicurezza di un immobile, sotto il profilo della stabilità, dell'impiantistica, della manutenzione.

Aspetto Contrattuale

Nella realtà le parti definiscono e stipulano contratti estremamente incompleti. L'incompletezza contrattuale deve essere considerata come strutturale nei rapporti tra i contraenti. Analytics misura il valore complessivo e il ritorno sull'investimento, consentendo alle imprese di sapere se un contratto di servizio all'immobile è idoneo o meno allo scopo e se ha le potenzialità per evolversi in uno smart-contract.

Aspetto Economico

Analytics usa il benchmarking come processo continuo di misurazione, confronto e analisi dei costi dei servizi legati all'edificio. Dietro all'aspetto economico troviamo anche il principio dell'economia comportamentale per stimolare comportamenti sostenibili (nudge, spinte gentili) che sollecitano le persone a prendere delle decisioni, senza apparentemente, modificare il processo.



Aspetto Organizzativo

Dietro l'aspetto organizzativo troviamo la centrale di governo, che sviluppa, a livello strategico, la politica di gestione dei servizi basata principalmente sul piano di manutenzione, con l'obiettivo di pianificare e coordinare le attività a livello operativo e uniformare l'intera catena di fornitura per i servizi richiesti. Un sistema di indicatori misurano le performance dei servizi, in un quadro unitario e prospettico, al fine di indirizzare i servizi stessi al miglioramento continuo e amministrare il cambiamento.

Aspetto Sociale

Nei sistemi sociali non è sufficiente raccogliere e misurare la soddisfazione degli utenti, perché le persone, le organizzazioni sono sistemi complessi adattativi. asset.fm tenta di individuare ed eliminare le inefficienze dal campo e trasformare le informazioni, in conoscenza. Una conoscenza che promuove comportamenti sostenibili. Una conoscenza che viene raccontata per renderci prima consapevoli e subito dopo responsabili.

Aspetto Ambientale

Sull'aspetto ambientale gli indicatori sono rivolti al verde, ai rifiuti, al consumo d'acqua, ma soprattutto al risparmio energetico e all'efficientamento energetico. Sono argomenti complementari e sovrapponibili, ma per risparmio energetico si intende un minor consumo per abbassare il livello di spreco, mentre le operazioni di efficientamento energetico selezionano e razionalizzano al meglio una risorsa per trarne il massimo vantaggio.



Oggi Analytics è un controllore digitale, che aspira a diventare un assistente intelligente a supporto del facility manager

Se un computer migliora nello svolgere un'attività, rispetto a un'esperienza passata, si dice che ha imparato.

Analytics utilizza da un lato la business intelligence (statistica descrittiva) per scoprire cosa è successo e perché è successo e dall'altro usa l'analytics per riconoscere nuovi schemi nei dati (insights) e realizzare previsioni di miglioramento.

Al centro dell'indicatore principale di Analytics è presente l'**algoritmo** denominato **barometro**, che sulla base dei dati raccolti, realizza "previsioni" sull'evoluzione del "tempo" che farà nell'organizzazione servizi. Gli indicatori tematici esterni al cerchio verde invece si colorano in base ai livelli di qualità attesi.

ANALYTICS

— FUNZIONALITA' —



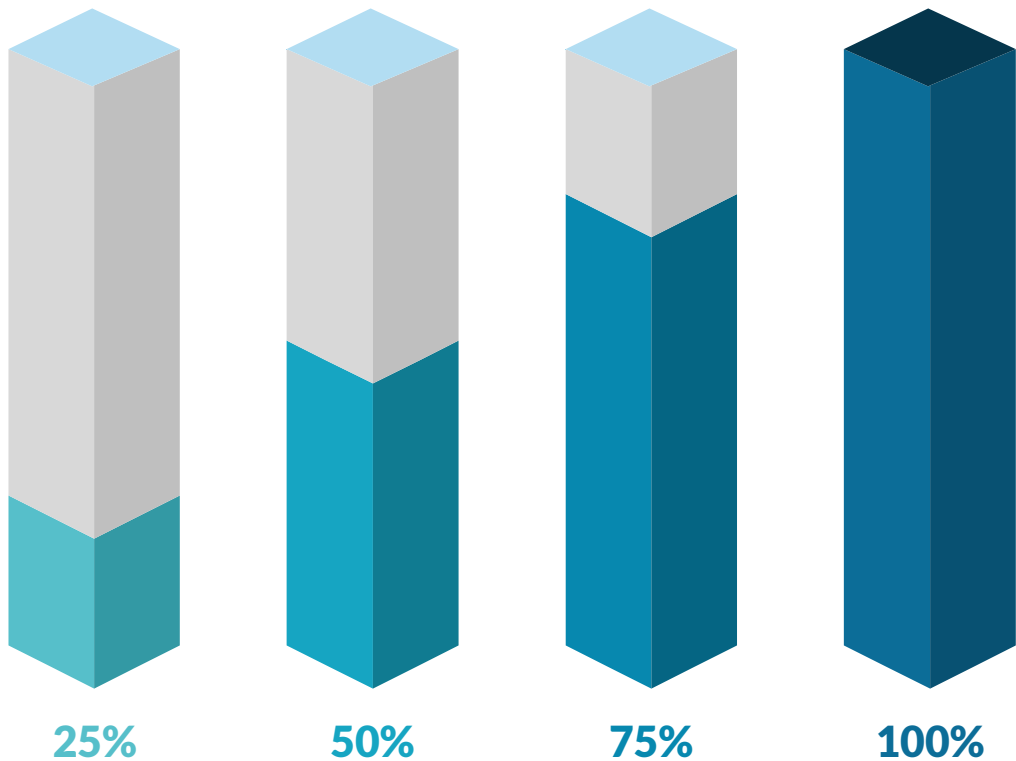
Analytics riduce la complessità dell'organizzazione servizi identificandola in un modello

Una organizzazione che intende valutare oggettivamente un fenomeno complesso (sia questo economico, sociale, ambientale ecc.) necessita di parametri di sintesi che possono essere identificati in un modello. Tutti i parametri del modello vengono continuamente elaborati e confrontati attraverso algoritmi orientati alle best practices al fine di diagnosticare punti di forza e debolezza del modello gestionale in uso presso il Cliente e suggerire azioni di miglioramento.



Vantaggi dei modelli condivisi

Il cliente che “indossa” quel determinato modello acquisisce tutta una serie di vantaggi offerti in dotazione dal modello stesso. A partire dal confronto delle performance, tra organizzazioni che condividono lo stesso modello, per individuare margini di miglioramento, alla segnalazione di potenziali criticità valutate sulla continua analisi di quelle variabili di natura dinamica, che concorrono a modificare le esigenze di servizio e che spesso sono in contrapposizione con la tecnologia in uso, con la preparazione dei fornitori, con la rigidità dei contratti, fino al tentativo di eliminare le inefficienze trasformando prima i dati in informazione e poi in conoscenza.



Analytics usa il benchmarking come processo continuo di misurazione, confronto e analisi dei servizi

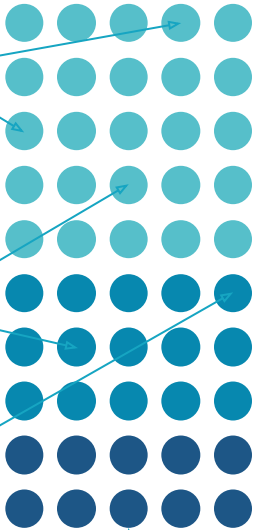
Il solo modo di assicurare in una organizzazione una prestazione superiore è quello di confrontarsi con altre organizzazioni che operano all'interno e all'esterno del proprio settore economico al fine di individuare e applicare la migliore prassi aziendale. Nella più totale sicurezza e riservatezza dei dati, Analytics, confronta i costi (qualità/prezzo) con altre aziende simili che condividono lo stesso modello di organizzazione dei servizi, trova i tuoi punti di forza e debolezza, riduci sprechi, rischi e inefficienze, individua la migliore prassi aziendale, evita il blocco dei vincoli contrattuali e migliora la qualità dei servizi.

Architettura

Imprese



Modelli



Database



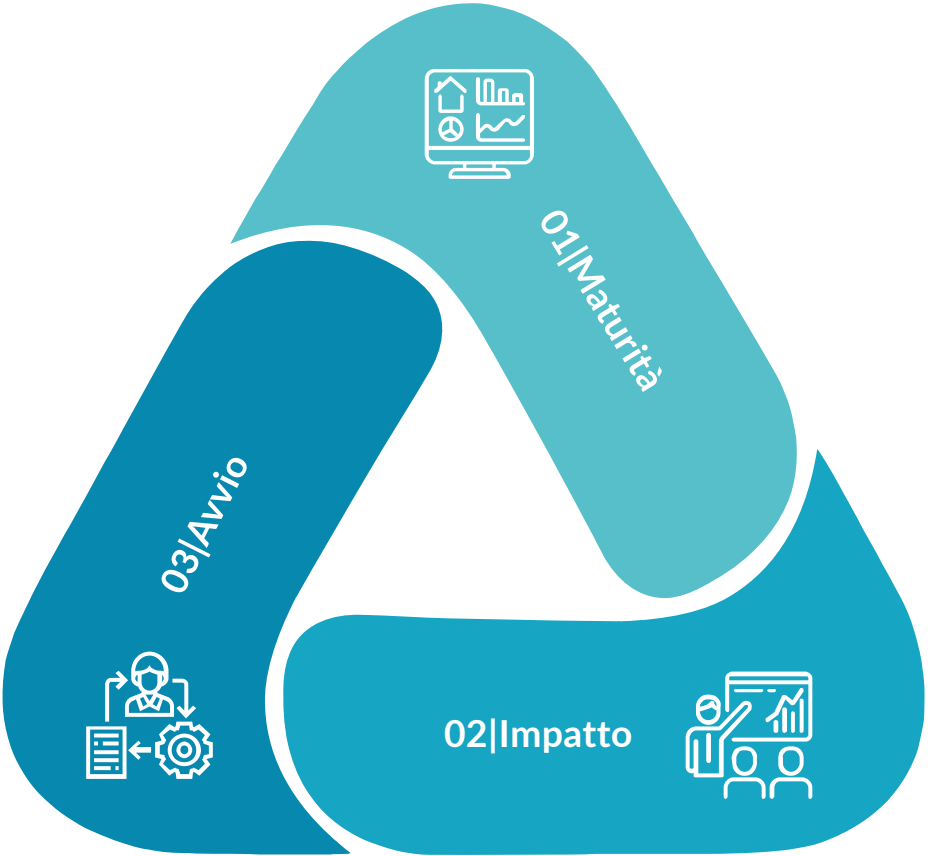
Algoritmi



Tutti i parametri del modello vengono continuamente elaborati attraverso algoritmi di best practices sia per suggerire in esterno azioni di miglioramento alle imprese, sia per diagnosticare all'interno punti di forza e debolezza del modello stesso.

ANALYTICS

— AVVIAMENTO —



Per attivare Analytics sono necessari tre passaggi: maturità, impatto, avvio.



01|Maturità

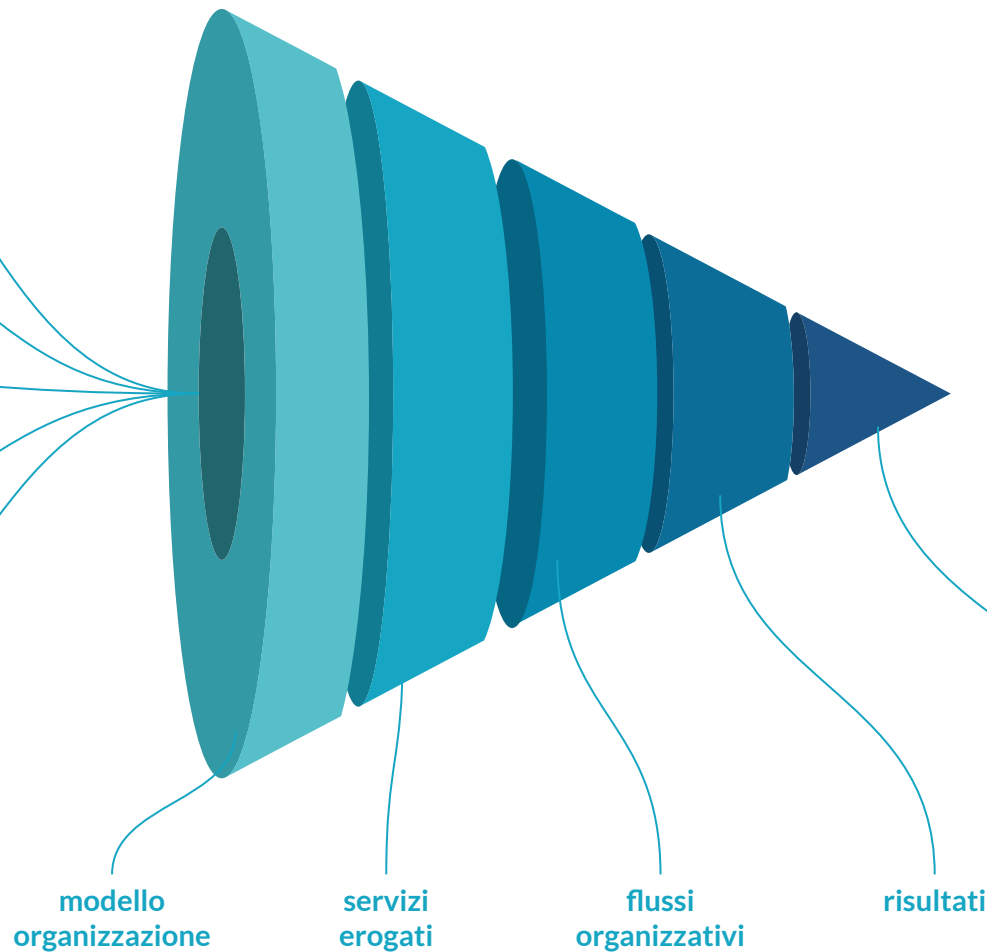
Analytics utilizza il tool di **Maturity Assessment** per identificare il modello organizzativo in uso, individuare i servizi erogati secondo le aree tematiche (servizi al business, alla persona, all'edificio), raccogliere e analizzare tutte le informazioni necessarie per **calcolare il livello di maturità** dell'impresa.

01|Maturità Maturity Assessment

IMPRESE



è uno **strumento** per le imprese di qualsiasi settore e dimensione per prendere consapevolezza della propria maturità legata all'organizzazione dei servizi



è un traguardo da conquistare perché richiede alle imprese di raggiungere un determinato **livello di maturità** se intendono migliorarsi



01|Maturità Maturity Assessment

Il tool prevede cinque fasi.

Nella prima fase, si identifica il modello organizzativo per la gestione dei servizi in uso. Nella seconda fase, si individuano i servizi gestiti secondo le aree tematiche: servizi al business, alla persona, all'edificio. Nella terza fase si misura la maturità, attraverso un questionario, generato in automatico dall'applicazione, sulla scelta fatte nei due punti precedenti, quindi sulla scelta del modello e dei servizi erogati. Nella quarta fase, si visualizzano i risultati, relativi alla maturità organizzativa, digitale e manutentiva del modello di gestione dei servizi e della conoscenza del patrimonio immobiliare. Nella quinta e ultima fase vengono pubblicati i risultati.



01 | Maturità Maturity Assessment - Fase 1

Questo modulo prende il nome di combinatore.

Agendo sui selectori sarà possibile ottenere diverse combinazioni di modelli di facility management fino ad ottenere il modello corrispondente alla propria realtà o si spera il più vicino possibile.



01|Maturità Maturity Assessment - Fase 2

In questo modulo vengono individuati i servizi gestiti erogati secondo le aree tematiche: servizi al business, alla persona, all'edificio, servizio di utility e servizi tecnici (quest'ultimo per il settore industriale).

I principali dati raccolti oltre alla tipologia del servizio erogato sono la qualità dei dati tecnici, il livello di qualità richiesta del servizio, gli sla, la customer satisfaction, gli indicatori di costo, il capitolato tecnico, il contratto, gli strumenti utilizzati per il processo operativo sul campo, i controlli di natura economica, l'esecuzione lavori, il rispetto dei vincoli normativi e molto altro ancora...



1 | Sistema Anagrafico

- documentazione tecnico-amministrativa
- audit immobiliare
- due diligence
- building information modelling (BIM)

2 | Piano di Manutenzione

- politica manutentiva
- piano di manutenzione (manuale d'uso, manuale e programma di manutenzione)

3 | Pianificazione e controllo

- cronoprogramma tecnico-economico
- pianificazione e programmazione
- gestione del budget
- maturità dei fornitori

4 | Monitoraggio e controllo

- misurazione delle prestazioni
- soddisfazione degli utenti
- best practices
- benchmarking

01 | Maturità

Maturity Assessment - Fase 3

Nella terza fase il tool misura la maturità, attraverso un questionario, generato in automatico dall'applicazione, sulla base della scelta del modello e dei servizi attivi.

Si passa dalla gestione attiva del patrimonio, alla strategia del piano generale dei servizi fino all'analisi dei flussi organizzativi organizzato in quattro sezioni:

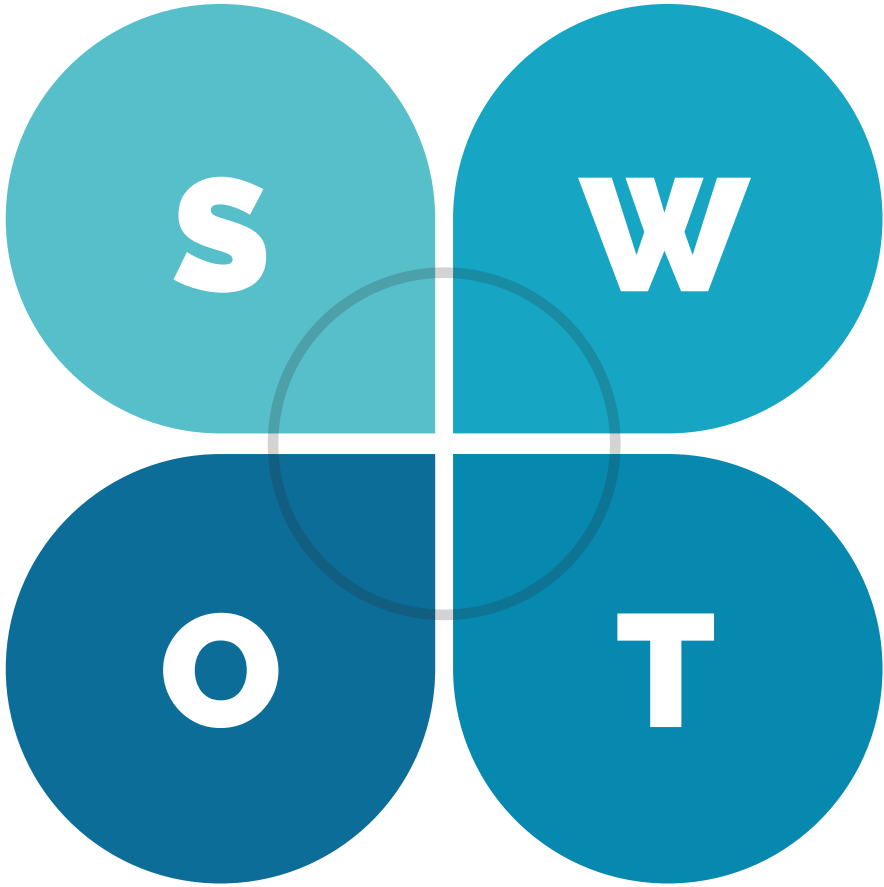
- Sistema Anagrafico
- Piano di Manutenzione
- Pianificazione e Coordinamento
- Monitoraggio e Controllo



01|Maturità Maturity Assessment - Fase 4

Al termine del questionario interattivo, il tool visualizza una serie di risultati basati sui dati raccolti:

- Maturità digitale e manutentiva
- Maturità del piano generale dei servizi
- Conoscenza del patrimonio e dei propri bisogni
- Quadrante organizzativo
- Bilanciamento del modello



01|Maturità Maturity Assessment - Fase 5

Nell'ultima fase il tool, sulla base delle informazioni raccolte, tenta di proporre delle soluzioni calcolate sul confronto di best practices e benchmark dedicati.

Lo SWOT (strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza, le debolezze, le opportunità e le minacce di un progetto) è uno degli strumenti con cui valutare i risultati e prendere visione delle eventuali criticità riscontrate.

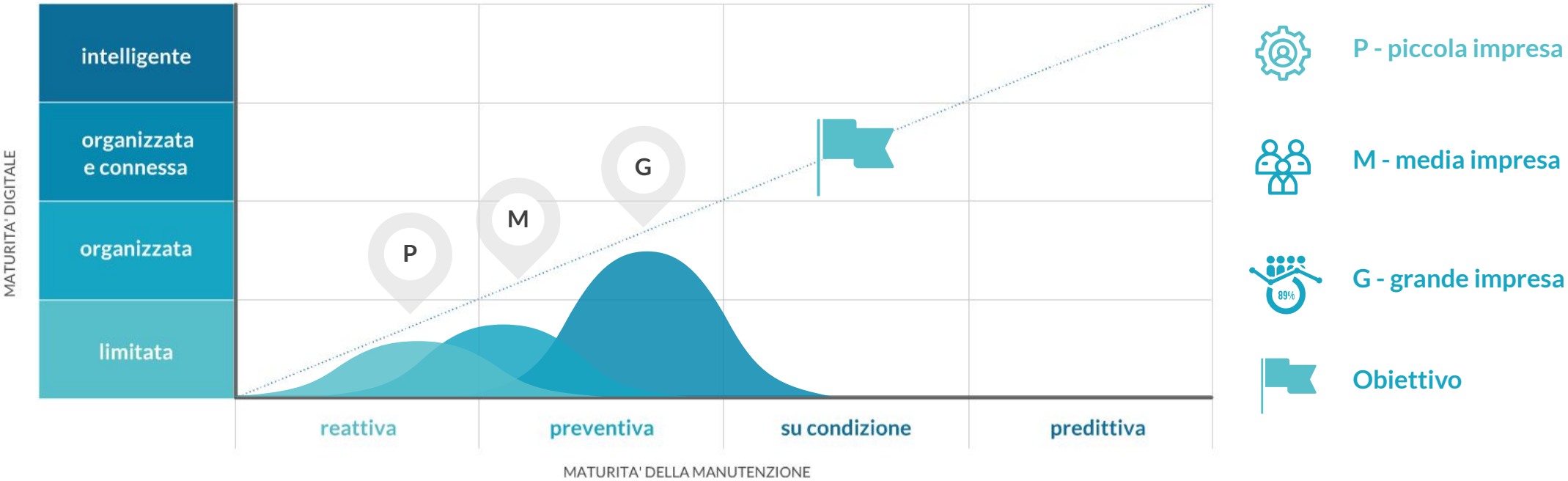


02|Impatto

A conclusione del check-up, il tool Maturity Assessment evidenzia gli **eventuali gap** tecnologici, digitali, contrattuali, organizzativi, culturali sulla base dei quali si valuta se procedere con lo sviluppo di un progetto dedicato (impact) al fine di **colmare le differenze prestazionali** riscontrate, in caso contrario si passa direttamente alla fase di avvio.

02|Impatto

Previsione del rapporto tra **maturità digitale e manutentiva** dei servizi all'immobile nelle piccole, medie e grandi imprese italiane



02|Impatto

“Se non si può misurare qualcosa, non si può migliorarla”.
Per cui le attività relative ai servizi vanno digitalizzate in voci prestazionali

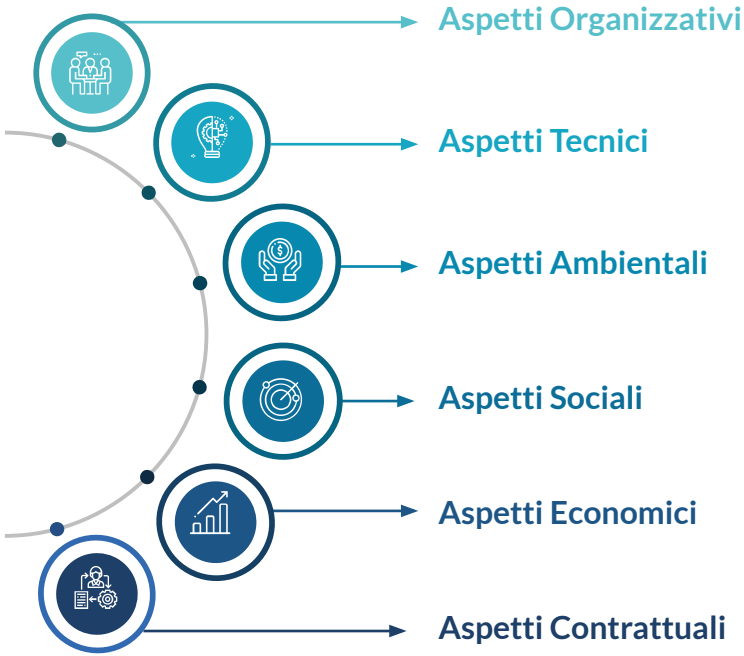


SLA

I livelli di servizio (Service Level Agreement) contengono la strategia e le aspettative del cliente sui risultati da raggiungere. La definizione e la misurazione degli SLA sono obiettivi fondamentali per l'organizzazione, perché è un'analisi realizzata sulle proprie esigenze e la loro mancanza denoterebbe una scarsa conoscenza dei propri bisogni.

PMS

La misurazione delle performance (PMS) nei servizi di facility richiede la definizione di un sistema di indicatori che permetta di rappresentare, in un quadro unitario e prospettico, le scelte strategiche più opportune, al fine di indirizzare i servizi al miglioramento continuo e amministrare il cambiamento.



Le voci prestazionali diventano obiettivi chiari da raggiungere per il Cliente.

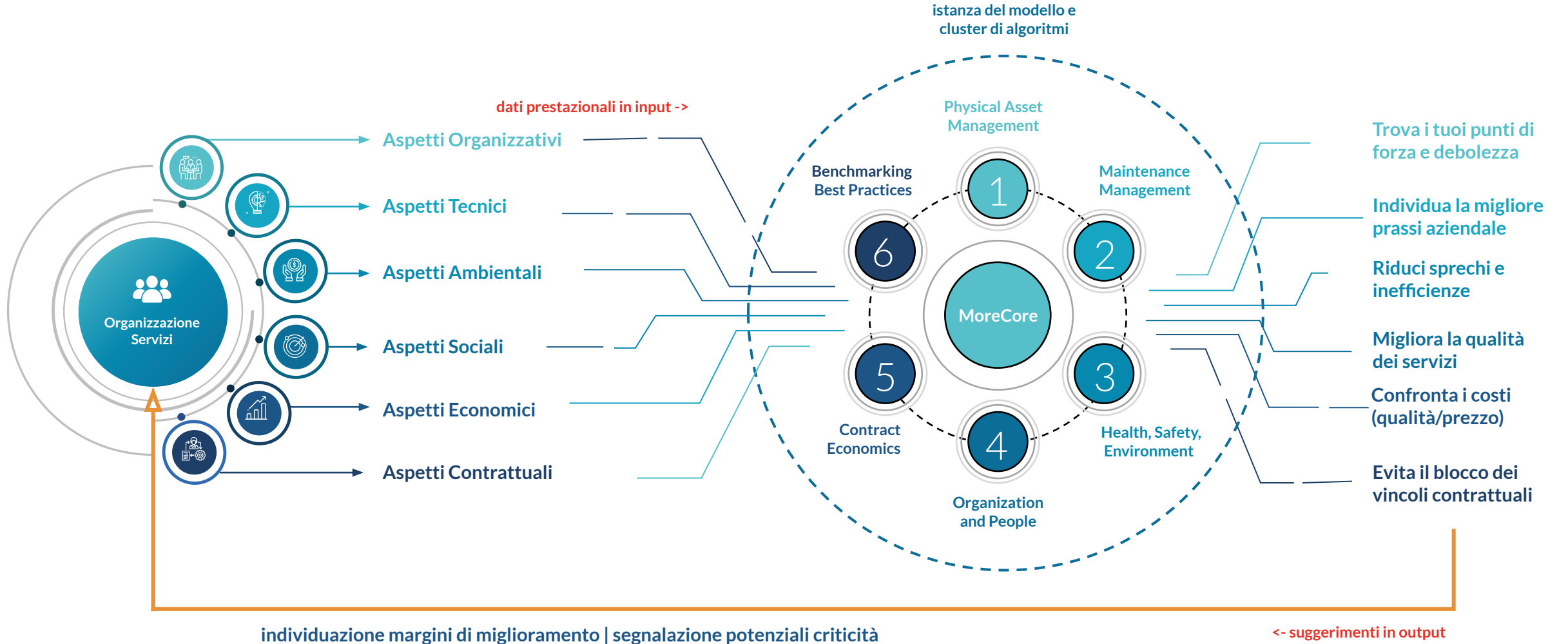


03|Avvio

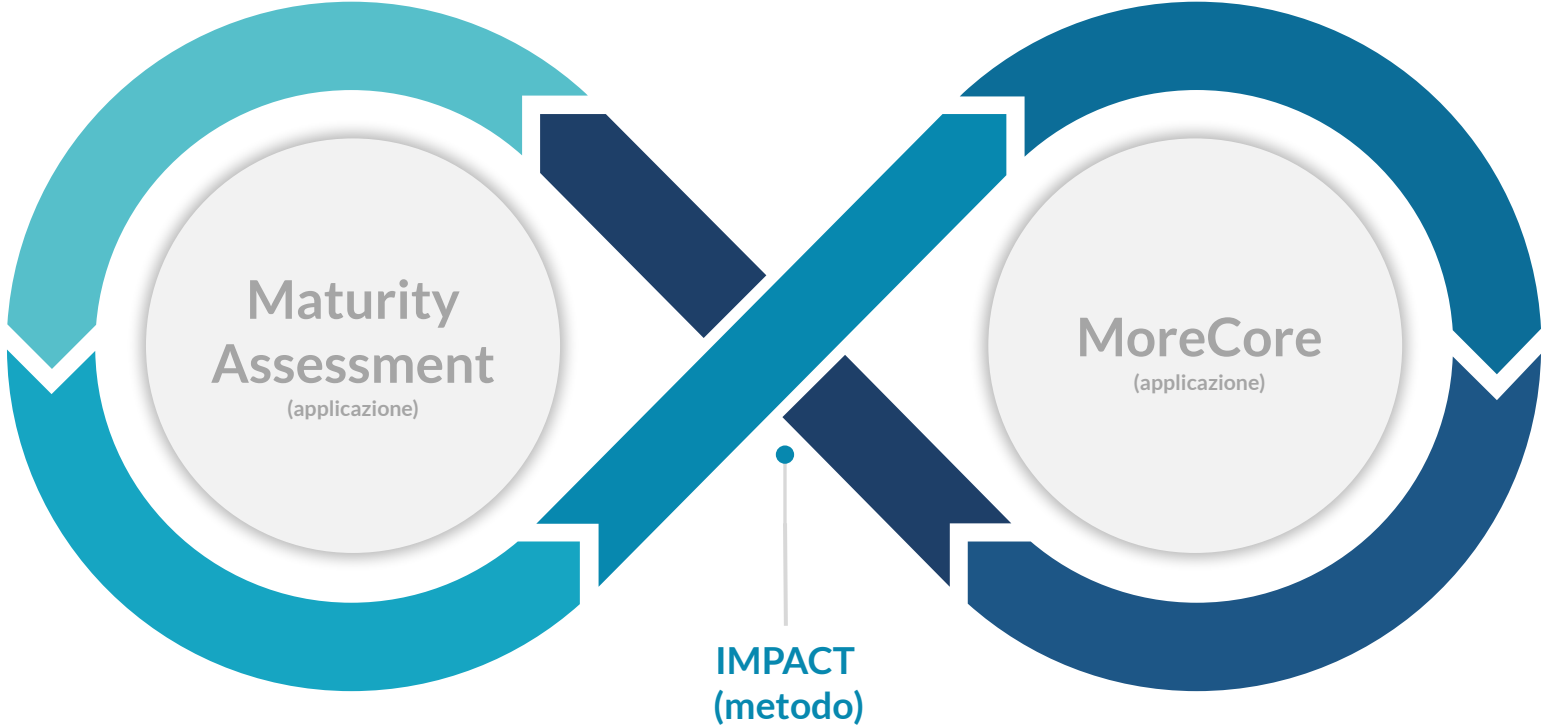
In base alla maturità raggiunta dall'organizzazione, Analytics utilizza il proprio tool **MoreCore Insights** per avviare il servizio.

MoreCore Insights

Il servizio recepisce prontamente le mutate condizioni interne ed esterne all'appalto in regime di service management o global service e provvede alla definizione dei possibili interventi di correzione per assecondare il nuovo scenario, così da soddisfare prontamente le mutevoli richieste del committente e dell'utente finale



Continuo Miglioramento





Sintropia

maintenance & facility management