
2024

BLACKBOX

SMART FACILITY MANAGEMENT

SINTROPIA™



BlackBox è un software avanzato che supervisiona un contratto di servizi tra committente e assuntore dal punto di vista giuridico, gestionale e organizzativo.

BlackBox permette di misurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi forniti dalle ditte erogatrici, migliorare continuamente il livello di servizio erogato e percepito, superare le criticità nell'appalto sia in regime di service management che di global service, mostrare le opportunità da sfruttare per perfezionare il contratto, migliorare il grado di integrazione tra gli attori e acquisire i dati significativi generati durante l'erogazione dei servizi (informazioni di ritorno), per analizzarli e conservarli nella base informativa del cliente (dati di proprietà).



BlackBox predispone algoritmi intelligenti per il monitoraggio e il controllo dei risultati

BlackBox identifica i gap tra le prestazioni reali del servizio (percezioni) e le prestazioni che dovrebbero essere erogate (aspettative) e quindi suggerisce soluzioni per colmare le eventuali differenze prestazionali riscontrate. BlackBox permette di:

- *misurare costantemente i livelli di servizio (SLA)*
- *verificare la soddisfazione degli utenti*
- *benchmarking per un continuo miglioramento*
- *superare i vincoli contrattuali*
- *garantire al cliente la proprietà del dato/ciclo di vita*
- *verificare la maturità del fornitore*



Incompletezza Contrattuale

Nella concezione tradizionale dell'outsourcing il requisito essenziale per il buon esito di un appalto è la capacità dei contraenti di redigere un contratto puntuale e rispondente alle necessità delle parti. Tuttavia è impossibile specificare come devono agire i contraenti in ogni possibile occasione. Infatti si sceglie di non redigere contratti troppo puntuali anche perché i costi da sostenere per discutere e includere nuove clausole contrattuali sono troppo elevati. In conclusione, l'incompletezza contrattuale deve essere considerata come strutturale nei rapporti tra i contraenti. Esistono molte variabili che possono condizionare un appalto ed è impossibile e costoso prevederle tutte. Nella realtà quindi le parti definiscono e stipulano contratti estremamente incompleti. Il termine partnership usato tra il committente e l'assuntore, per colmare il gap contrattuale, diventa un'illusione nelle discipline del facility management se non supportate da strumenti puntuali di misurazione e innovativi come BlackBox .



Sistema Informatico

Oggi affidarsi al software del fornitore per la gestione dei servizi legati al patrimonio immobiliare è diventata una formula piuttosto diffusa. E' evidente per questo modello che i vantaggi per una committenza si concretizzano nel potersi concentrare sul proprio core business esternalizzando al massimo le funzioni gestionali, tuttavia questi vantaggi devono essere confrontati con alcuni rischi:

- *una organizzazione delle conoscenze sul patrimonio non adeguata alle specifiche esigenze della proprietà*
- *la perdita di conoscenza accumulata durante il servizio, qualora le informazioni di ritorno non siano adeguatamente archiviate e gestite*
- *il rischio che a conclusione del contratto la base conoscitiva non sia strutturata nelle forme e nei contenuti utili per il committente*
- *la parziale inefficacia del controllo sullo stato dei servizi*



Soluzione

BlackBox si posiziona come intermediario tra committente e assuntore con il compito di controllare costantemente l'erogazione dei servizi di facility management, che per sua natura si presenta complessa e articolata. Infatti il facility è soggetto ad aspetti fortemente dinamici che si contrappongono ai vincoli rigidi di alcune forme contrattuali mettendo il cliente e il fornitore in uno stato di conflitto latente, che prima o poi genera pericolosi contenziosi. Per una gestione efficiente ed efficace del cambiamento BlackBox tenta di recepire le mutate condizioni interne ed esterne all'appalto per suggerire interventi di correzione e superare i vincoli contrattuali, garantendo la continuità del servizio. Inoltre BlackBox trasferisce i dati significativi di ritorno dal fornitore, come il ciclo di vita di un bene, sul sistema informatico del cliente, che si vede aggiornare in modo automatico il proprio sistema anagrafico con informazioni che rimangono di proprietà.



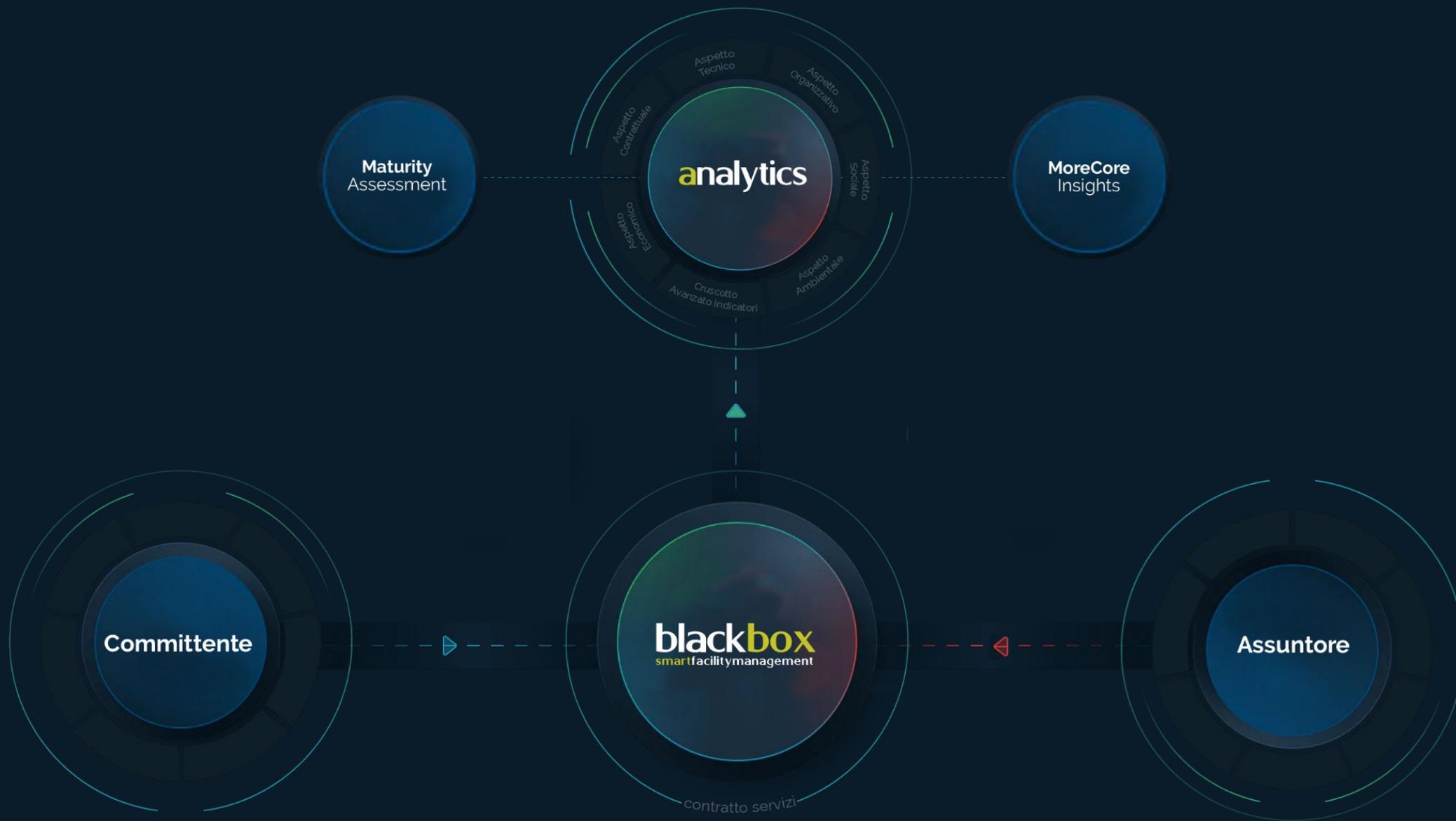
Architettura

BlackBox 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. L'analysis è focalizzata sulla comprensione del passato, quello che è successo, mentre analytics si concentra sul perché è successo e su cosa succederà dopo. BlackBox :

- *verifica l'effettiva efficienza del modello, in relazione alle caratteristiche e alle esigenze dell'azienda*
- *misura e controlla in modo sistematico e continuativo le attività sul campo, per verificare l'aderenza del modello e delle relative metriche*
- *suggerisce opportunità di miglioramento, al fine di ottimizzare i livelli di servizio (SLA)*
- *esegue delle simulazione su un modello superiore, per valutarne impatto ed opportunità*

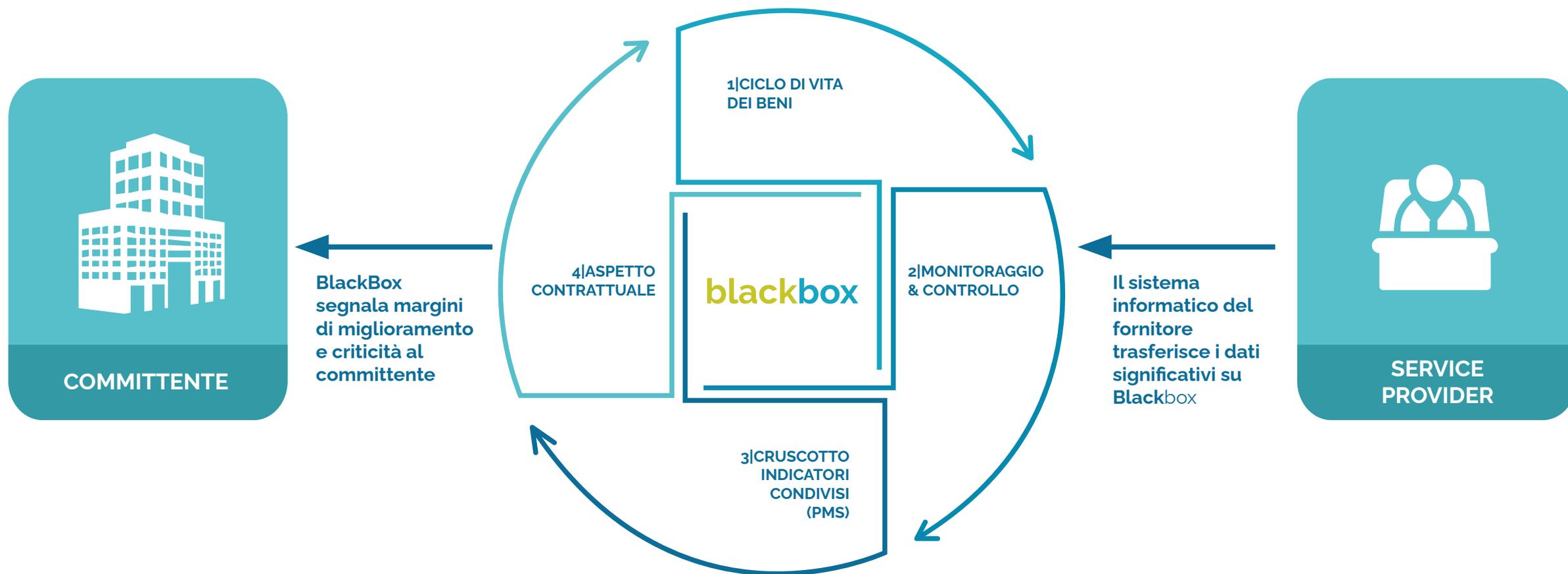
Architettura Blackbox

Blackbox utilizza l'architettura e gli strumenti di Sintropia™



Blackbox

SMART FACILITY MANAGEMENT



Come servizio aggiuntivo della piattaforma digitale Sintropia™ sarà possibile certificare i rapporti di intervento registrati dal fornitore, al fine di renderli certificati, digitalizzati, classificati, conservati e consultabili nel Registro Certificato delle Manutenzioni. Grazie ad una collocazione temporale, legalmente valida e alla blockchain, avranno come punto di partenza lo stesso valore legale e probatorio dei documenti cartacei.



Tecnico

Organizzativo

Contrattuale

Sociale

Economico

Ambientale



analytics

Analytics di Sintropia™ è cruscotto avanzato di indicatori digitali prestazionali e permette ai gestori di patrimoni immobiliari di valutare, in modo intelligente, se i servizi offerti ai propri utenti presentino costi e modalità di erogazione effettivamente compatibili con i livelli di qualità attesi.

1 | Sistema Anagrafico

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

3 | Pianificazione e coordinamento

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

2 | Piano di Manutenzione

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

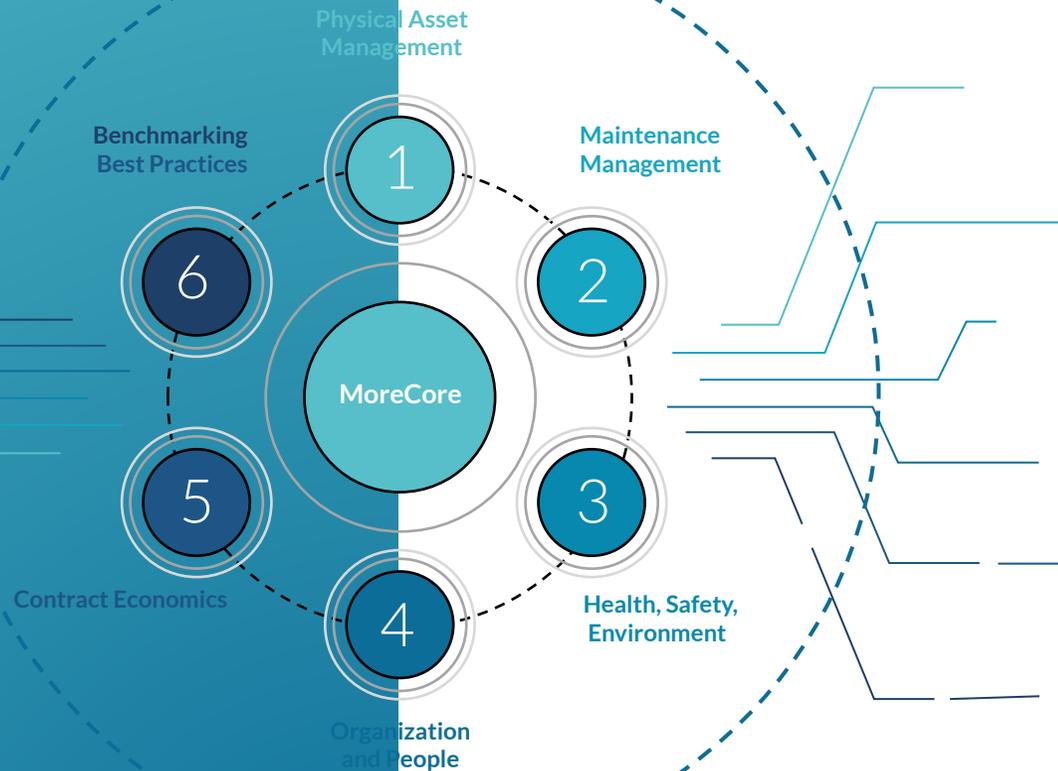
4 | Monitoraggio e controllo

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



maturity assessment

Maturity Assessment di Sintropia™ identifica il modello organizzativo in uso, individua i servizi erogati secondo le aree tematiche (servizi al business, alla persona, all'edificio), raccoglie e analizza tutte le informazioni necessarie per calcolare il livello di maturità dell'organizzazione.



morecore

MoreCore di Sintropia™ 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.

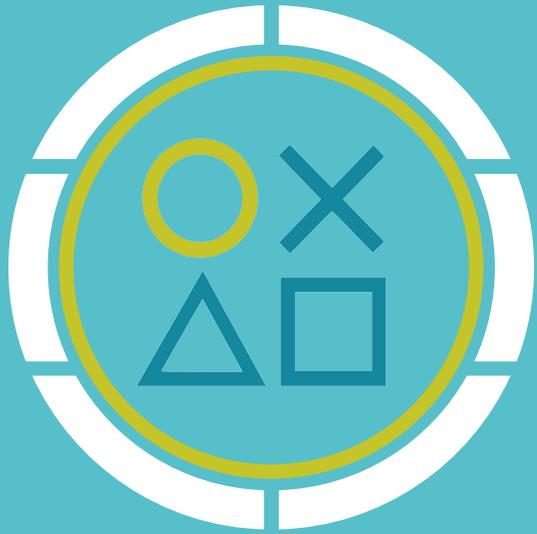


Conclusione

Blackbox è un nuovo strumento di comprensione fortemente ispirato all'Open Facility Management: maggiore è la complessità da gestire, maggiore dovrà essere la complessità del governo e del controllo incorporata nelle modalità di organizzazione.

Open Facility Management si propone come uno step evolutivo del facility management, i suoi principi cardine sono la flessibilità contrattuale, il coordinamento tra gli attori e la condivisione dei sistemi di misurazione delle prestazioni. “Con l'Open Facility Management tutti gli attori si impegnano in un gioco dell'innovazione il cui avversario sono gli sprechi, gli errori, le procedure sbagliate ... insomma l'inefficienza”.





Sintropia

maintenance & facility management