

Il futuro del property e facility management

Come le soluzioni digitali stanno cambiando il modo di lavorare nel 2023 e non solo



Indice

Executive summary: le soluzioni digitali proiettano i facility e property manager verso nuovi traguardi	3
2023 e non solo: opportunità e sfide per il property e facility management	4
La digitalizzazione consente a facility manager e project manager di adattarsi	7
Cosa sarà necessario per trasformare digitalmente il facility management?	8
Come il digitale cambierà il property e facility management: oggi vs domani	10
Comunicazione e coordinazione di diversi team (interni ed esterni)	10
Gestione dei costi operativi	13
Pianificazioni delle operazioni future	14
Prepararsi a un nuovo modo di fare facility e property management	17



Le soluzioni digitali proiettano i facility e property manager verso il futuro

Negli ultimi tre anni sono cambiate molte cose per i Facility e Property Manager.

Non è passato molto tempo da quando la pandemia di Covid-19 ha sospeso la vita degli uffici, chiuso negozi e ristoranti e costretto le fabbriche a passare a modalità operative speciali. La società nel suo complesso ha subito cambiamenti duraturi, alcuni dei quali non possono essere cancellati.

Mentre i centri commerciali e i luoghi di intrattenimento sono aperti e gli hotel registrano un massiccio aumento del numero di turisti, sembra che molte professioni non torneranno più a lavorare a tempo pieno negli uffici.

Nel frattempo, il 2022 ha visto una massiccia inflazione in Italia, in particolare per quanto riguarda il costo dell'elettricità e del gas. I proprietari e gli occupanti degli immobili devono decidere se possono continuare a operare normalmente sotto queste pressioni. Ora più che mai, i facility manager devono dimostrare come i loro servizi siano un vero investimento.

Per i facility manager (FM), il futuro dell'intera professione è cambiato e i leader del settore devono accettare delle nuove realtà:

- La drastica transizione al lavoro da remoto ha portato a un cambiamento permanente nella cultura aziendale: molte aziende, infatti, non vogliono tornare a lavorare in ufficio, e quelle che hanno deciso di mantenere gli uffici hanno comunque optato per politiche di lavoro più flessibili, per rispondere alle esigenze dei dipendenti. Per questa ragione, la domanda di immobili per uffici non è tornata ai livelli precedenti alla pandemia (e probabilmente non lo farà più).
- Una tendenza a lungo termine verso l'e-commerce, incoraggiata solo dalla pandemia, ha anche invogliato i consumatori ad acquistare online più che in passato. Di conseguenza, centri commerciali e punti vendita devono sforzarsi maggiormente per attirare sia visitatori che nuovi negozi. I marchi di vendita al dettaglio che si sono perfettamente adattati alle nuove modalità di vendita online difficilmente torneranno a investire negozi tradizionali, soprattutto nelle aree con minore affluenza.
- L'aumento dei costi in tutto l'ambiente costruito, compresi i prezzi dell'energia alle stelle, significa che sarà essenziale cercare nuove opportunità e soluzioni per mantenere la redditività degli immobili. L'aumento dell'efficienza aiuterà le aziende di FM a rispondere a richieste più varie con team più piccoli e geograficamente dispersi.

Sebbene il mondo avrà sempre bisogno dei servizi dei facility manager, il modo in cui lavorano è cambiato in modo significativo nel breve e nel lungo termine.

In questo eBook, illustreremo alcuni dei cambiamenti principali che influiranno sulla professione dei facility manager. Daremo anche un'occhiata al modo in cui le tecnologie digitali possono sostenere il loro adattamento a un futuro imprevedibile.



2023 e non solo:

Opportunità e sfide per il property e facility management

Gli ultimi anni hanno portato alle aziende nuove sfide e problemi da risolvere ma anche nuove opportunità.

Il cambiamento delle condizioni di mercato ha costretto le organizzazioni di facility management a cercare nuovi modi per essere al servizio dei clienti. Si sono creati nuovi servizi, trovando nuove strategie per risparmiare denaro nel settore immobiliare commerciale, utilizzando la consolidazione degli spazi e inserendo nuovi strumenti per la gestione immobiliare e patrimoniale.

Nel breve termine, i facility manager hanno risposto alla nuova realtà con misure quali l'ottimizzazione dell'uso dello spazio o la modifica delle comunicazioni, dei display e della segnaletica.

Queste attività hanno contribuito a ridurre al minimo l'impatto delle nuove condizioni, tuttavia le prospettive a medio e lungo termine per la professione sono incerte e rimangono molte domande¹.

- Vedremo mai un pieno ritorno negli uffici?
- Cosa significa il lavoro da remoto per i facility manager?
- Le misure igieniche rimarranno per sempre o verranno gradualmente allentate?
- Sarà necessario apportare modifiche fisiche alla superficie, ai posti a sedere e alla capacità dell'edificio?
- Ci saranno delle strutture che chiuderanno per sempre?
- Cosa comporterà l'aumento dei costi energetici per i proprietari e gli affittuari di immobili commerciali?

¹ <https://www.rics.org/uk/news-insight/latest-news/news-opinion/resilience-at-the-frontline--the-future-of-facilities-management/>

Appena ripresi dalla pandemia, il FM sta affrontando una nuova serie di sfide:

- Ridurre al minimo i costi operativi a fronte dell'aumento di quelli delle utenze e delle spese elevate per la manutenzione imprevista.
- Assumere e sostenere un team di alta qualità
- La gestione dei tempi per concentrarsi sull'efficienza operativa
- La necessità di aumentare le entrate derivate dal settore immobiliare

La mancanza di certezze a lungo termine nel futuro del facility management rende tutto più complesso. Tuttavia, con la giusta strategia e con dei nuovi processi, questa dovrebbe essere vista come un'opportunità per innovare. E una delle aree in cui i facility manager possono innovare immediatamente è attraverso l'uso di soluzioni digitali.





CBRE



„Noi di CBRE siamo sempre alla ricerca di nuovi strumenti digitali che aggiungano valore ai nostri clienti e facilitino il lavoro dei nostri dipendenti. Con PlanRadar abbiamo trovato un prodotto che soddisfa entrambe le esigenze e un team che conosce il mercato, ascolta ed aggiorna continuamente il prodotto.“



La digitalizzazione consente a facility manager e project manager di adattarsi

Nei momenti di incertezza, è importante essere flessibili. Ed è qui che gli strumenti digitali possono rivelarsi fondamentali per il settore del facility management.

La digitalizzazione sta già facendo passi da gigante nel property e facility management e c'è molto entusiasmo intorno alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie: dall'Internet of Things (IoT) all'illuminazione connessa, dalla gestione dell'energia di nuova generazione alla manutenzione predittiva. Un recente sondaggio² ha dimostrato che l'84% dei facility manager ha già scelto di abbracciare il digitale

Ecco come la tecnologia digitale sta cambiando la professione dei facility manager:

- **Meno attività manuali**

Sempre più facility manager e project manager abbandonano carta e penna per passare a strumenti di pianificazione digitale (che vanno da fogli di calcolo generici a software specifici).

- **Tecnologia smart**

I sensori Internet of Things (IoT) possono essere posizionati intorno alle strutture per migliorare il processo decisionale operativo. I sensori ci dicono se le stanze vengono utilizzate, se l'illuminazione/l'elettricità viene sprecata o addirittura prevedono quando è necessario riparare tubi/macchine/sistemi HVAC.

- **Dati analitici**

Raccogliendo più dati, i facility manager possono gestire meglio gli immobili e gli asset. Possono individuare i punti critici e le aree con problemi. I sistemi analitici aiutano a capire, ad esempio, se una sala riunioni viene utilizzata poco ma comunque ha dei costi.

Implementando tecnologie digitali, i facility e property manager possono ottenere una maggiore produttività, risparmiare tempo e aumentare l'efficienza. In un mondo sempre più imprevedibile, questi benefici possono avere un impatto significativo e positivo.

² <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/6964783/Downloads/Mitie-DigitalTransformationSummary.pdf>

Cosa sarà necessario per trasformare digitalmente il facility management?

Se i facility manager continueranno a fare affidamento su metodi manuali tradizionali per visitare fisicamente gli immobili, eseguire controlli o pianificare il futuro, saranno meno produttivi dei loro concorrenti. Il digitale offre innumerevoli opportunità per aumentare l'efficienza, risparmiare denaro e soddisfare i clienti.

Nel prossimo capitolo vedremo come la trasformazione digitale cambierà alcune delle attività chiave che i facility manager svolgeranno nei prossimi anni.



„PlanRadar è facile da usare e ci dà la possibilità di lavorare in modo più economico nella manutenzione delle nostre proprietà esistenti e nella pianificazione di quelle nuove.“

REWE 
GROUP



Come il digitale cambierà il property e facility management:

Oggi vs domani

Le conseguenze a lungo termine della pandemia e i conseguenti cambiamenti nell'uso degli spazi commerciali non solo hanno evidenziato nuovi problemi, ma hanno aggiunto nuove aree di responsabilità.

Inoltre, con il calo dell'occupazione nel breve e medio termine e l'aumento dei costi delle utenze, i facility e property manager rischiano di avere un accesso ridotto alle risorse anche alla luce dei tempi economici difficili.

La buona notizia è che le tecnologie digitali possono affrontare molte di queste sfide, consentendo di innovare e migliorare la gestione degli asset e degli immobili. Le tecnologie digitali non sono utilizzate solo dai portfolio manager che si trovano in ufficio, ma forniscono anche strumenti utili per i facility e building manager in loco e dai fornitori esterni.

Ecco alcuni esempi in cui il digitale può trasformare il loro lavoro.

Comunicazione e coordinazione di diversi team (interni ed esterni)

I facility e property manager sono responsabili per le attività di manutenzione e pulizia, nonché della collaborazione con i fornitori di servizi terzi per la riparazione e la manutenzione di sistemi essenziali dell'edificio come gli impianti HVAC, idraulici ed elettrici. Negozano e preparano i contratti per le attività di manutenzione a lungo termine e per i singoli progetti e supervisionano i progetti di manutenzione per garantire che siano completati correttamente.

Alcune attività sono pianificate (ispezioni, pulizia, manutenzione), mentre altre, come le riparazioni, non lo sono. Questo crea la necessità di organizzare team interni ed esterni su più lavori e con tempi diversi. La comunicazione e il coordinamento di questi team sono elementi essenziali del lavoro di un facility manager.



Approccio tradizionale alla comunicazione e alla coordinazione

Tecniche di comunicazione

Si basa solitamente su carta (checklist), telefonate, whatsapp ed e-mail, che possono essere poco efficienti. In caso di urgenze, è difficile condividere informazioni con i team interni ed esterni.

Approccio digitale alla comunicazione e alla coordinazione

Grazie alle app specializzate nella gestione delle strutture, la comunicazione con i team interni ed esterni avviene in tempo reale ed è centralizzata in un unico luogo. È possibile condividere testi, immagini e registrazioni vocali sui dispositivi mobili. Le planimetrie digitali o i modelli BIM consentono ai property e facility manager di conoscere l'esatta ubicazione di team, attività o elementi (tra cui la posizione di tubature, cablaggi o sistemi HVAC).

Coordinazione

Il monitoraggio della qualità del lavoro svolta dai team esterni è complicata se non si è presenti in loco. È necessario essere fisicamente presenti e ispezionare il lavoro.

L'uso di dispositivi mobili consente di supervisionare i fornitori e di approvare i lavori da qualsiasi luogo. È sufficiente indicare il punto in cui il lavoro deve essere eseguito su una planimetria digitale e inviare le informazioni direttamente al fornitore. Quest'ultimo potrà restituire un feedback di ritorno sull'attività completata, comprese le immagini, e il facility manager non deve essere presente per approvare il lavoro.

Raccolta dei dati

La raccolta dei dati viene svolta dal fornitore, cosa che porta a una mancanza di coerenza nelle informazioni raccolte. I dati non standardizzati causano un aumento del lavoro amministrativo.

È possibile accedere a un registro coerente e centralizzato di chi ha completato quale attività, quando gli elementi sono stati sottoposti a manutenzione/riparazione e quanto tempo è stato necessario. La raccolta di dati coerenti nel corso degli anni consente di costruire una memoria storica. I dati possono essere raccolti anche offline, consentendo al personale di sincronizzare automaticamente i dati una volta stabilita la connessione.





STRABAG

„La trasparenza e l'efficienza di tutti i processi sono essenziali nella nostra attività, e questo è possibile grazie all'utilizzo di PlanRadar. Gli utenti e le altre parti coinvolte apprezzano questa applicazione professionale.“

Gestione dei costi operativi

Uno dei compiti principali dei facility e property manager è quello di garantire che la redditività dell'immobile. A tal fine, è essenziale comprendere e gestire i costi operativi. I property manager devono stabilire i costi effettivi dei servizi offerti da fornitori e imprese di riparazione e preventivare le spese. A tal fine, devono raccogliere e valutare i dati sui costi e altri parametri.

Le spese operative sono anche legate alla supervisione finanziaria, poiché alcuni miglioramenti richiedono spese di capitale significative.

Approccio tradizionale alla gestione dei costi operativi

Approccio digitale alla gestione dei costi operativi

Raccolta dei dati

La raccolta dei dati di fatturazione e dei costi è lenta e proviene da più fonti, il che rende più difficile per i property e facility manager completare le valutazioni o i report.

Utilizzando le app per la gestione di asset e immobili, la raccolta dei costi può avvenire in tempo reale attraverso moduli personalizzati per consentire la definizione dei livelli di approvazione ed evitare costi imprevisti. Le spese operative vengono tracciate in un formato coerente, consentendo una chiara visibilità dei costi operativi totali dell'edificio o del progetto.

Monitoraggio in tempo reale

Le variazioni tra i preventivi e le fatture dei costi finali sono difficili da monitorare durante i lavori.

L'uso di dispositivi mobili consente di supervisionare i fornitori e di approvare i lavori da qualsiasi luogo. È sufficiente indicare il punto in cui il lavoro deve essere eseguito su una planimetria digitale. Nel software di gestione delle strutture vengono generati automaticamente grafici e diagrammi che aiutano a prendere decisioni rapide e forniscono un'istantanea delle spese, e inviare le informazioni direttamente al fornitore. Quest'ultimo potrà restituire un feedback di ritorno sull'attività completata, comprese le immagini, e il facility manager non deve essere presente per approvare il lavoro.

Analisi dei costi

Incorporare i dati per valutare la produttività della forza lavoro (tempo impiegato), i tempi di risoluzione degli ordini di lavoro, i costi di manutenzione per metro quadro è molto impegnativo e i costi operativi vengono presi in considerazione in maniera isolata rispetto agli altri fattori.

La combinazione dei dati sulle attività e delle metriche degli utenti può aiutare a valutare diversi tipi di costi (costi delle utenze, costi delle pulizie) ma anche la produttività della forza lavoro in modo più semplice. Applicazioni come PlanRadar possono essere collegate ad altri software tramite API per consentire un rapido scambio di dati tra più piattaforme. I dati sono archiviati in un cloud sicuro e sono accessibili in qualsiasi momento, il che consente di confrontare rapidamente i nuovi costi con quelli dei progetti precedenti.

Pianificazioni delle operazioni future

Per assicurarsi che non si verifichino interventi di manutenzione o spese di capitale imprevisti, è essenziale garantire che un edificio funzioni in modo ottimale e prevedere le esigenze dell'asset (strutture dell'edificio, interni e aree esterne).

Approccio tradizionale alla pianificazione delle operazioni

Approccio digitale alla pianificazione delle operazioni

Gestione delle informazioni

. La registrazione dei guasti avviene su più dispositivi e in più formati, per cui le registrazioni degli interventi di manutenzione più recenti non sono facilmente accessibili. I dati sulla manutenzione vengono raccolti su carta, utilizzando moduli Word o Excel o su checklist che non vengono archiviate in un database consultabile.

Gestione delle informazioni. Le attività, i guasti, le attività completate e i dati vengono archiviati e gestiti automaticamente a livello centrale. È possibile accedere e ricercare facilmente i contenuti per scoprire quando le attività sono state completate. L'attività può anche essere allegata alla planimetria insieme a elementi multimediali come foto, video e note audio per descrivere il problema in maniera precisa e trovarne la soluzione.

Generazione di report

Il facility manager o il property manager deve investire delle ore ogni settimana per raccogliere dati da più fonti ed elaborarli in un formato utilizzabile. A seconda delle informazioni necessarie, oltre a soddisfare i requisiti legali e di conformità, la produzione di report può richiedere diverse ore per il facility manager.

È possibile fare riferimento ai sopralluoghi di manutenzione programmata in qualsiasi momento futuro. Gli elementi ricchi di dati (tra cui testo, immagini, audio, video e documenti) garantiscono una comunicazione chiara delle informazioni. I report completi possono essere generati automaticamente sulla base dei dati inviati dai facility manager e dagli appaltatori esterni.

Manutenzione programmata

. I programmi sono statici, mentre gli aggiornamenti effettuati da altri membri del team non sono accessibili al resto del team al di fuori dell'ufficio.

La tecnologia può prevedere e programmare automaticamente riparazioni e manutenzioni future attraverso attività ricorrenti. Strumenti digitali come PlanRadar automatizzano la gestione delle attività di manutenzione. Le liste di controllo per i diversi servizi (HVAC, meccanica, idraulica, etcc.) possono essere facilmente adattati dal formato richiesto dal cliente e inserito all'interno di una soluzione come Planradar.

Dal coordinamento degli appaltatori al monitoraggio delle spese e alla pianificazione delle operazioni, le opportunità che la digitalizzazione rappresenta per i facility manager non possono essere ignorate. E questi sono solo alcuni dei cambiamenti più visibili: i software di gestione di immobili e asset basati su app offrono molti altri vantaggi nascosti tra cui il risparmio di tante ore di lavoro e di viaggio. Ma, cosa forse più importante, gli strumenti digitali consentono di offrire il miglior servizio possibile, aumentando la fidelizzazione del cliente.





***„Lo strumento di PlanRadar,
facile da usare, consente una
gestione immediata dei problemi
i dati possono essere facilmente
consultati tramite l'app. Inoltre,
le informazioni possono essere
trasmesse in tempo reale.
La gestione dei tempi e dei
costi è efficiente.“***

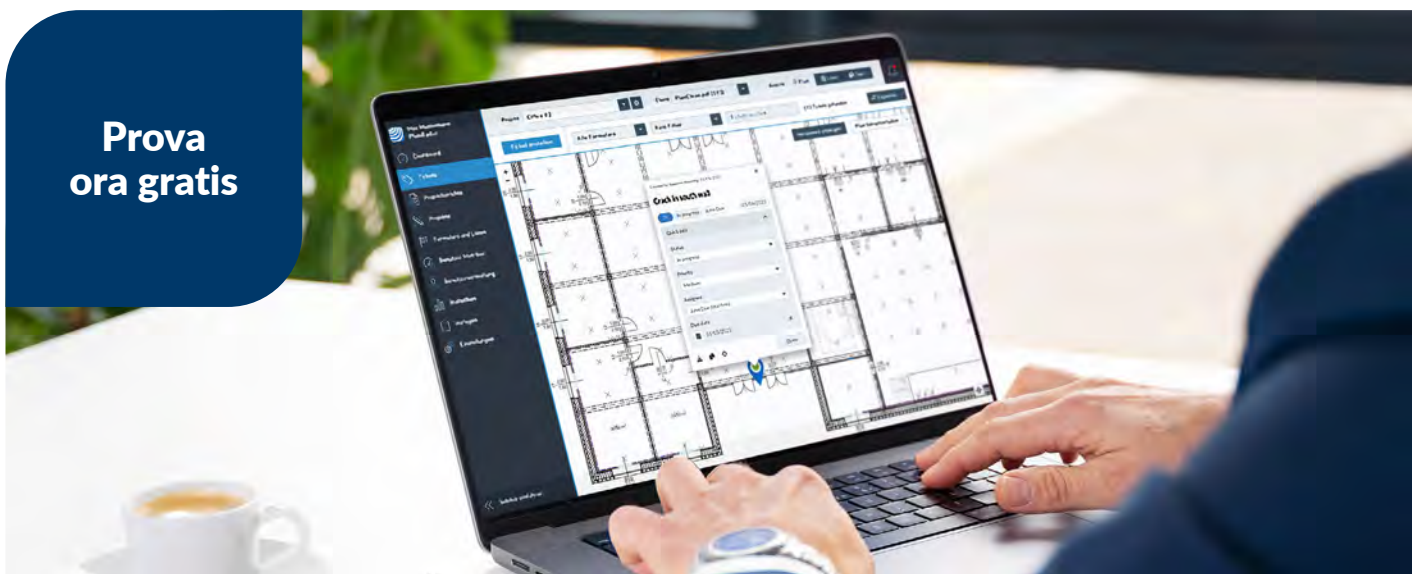
Prepararsi a un nuovo modo di fare facility e property management

I facility e property manager hanno risposto in modo eroico ai cambiamenti radicali cui abbiamo assistito negli scorsi anni. Nel breve termine, hanno risposto cambiando il loro modo di lavorare per migliorare le condizioni igieniche e sanitarie e aumentare la fiducia dei clienti. Tuttavia, a lungo termine, la professione deve adattarsi a un mondo molto diverso:

- Pressione per ridurre i costi di riscaldamento, illuminazione e manutenzione
 - Potenziale riduzione del personale e delle risorse
 - Riduzione dei ricavi a medio termine
 - Aumento dell'outsourcing
 - Comparsa di soluzioni ad alta tecnologia come l'IoT
- È qui che l'utilizzo di nuove soluzioni digitali può davvero cambiare il modo di lavorare della professione. Le soluzioni basate su dispositivi mobili **app per la gestione di asset e immobili come PlanRadar** offrono ai facility manager degli strumenti per migliorare il modo in cui supervisionano gli asset. Progettato specificamente per le esigenze del facility management, PlanRadar offre molteplici funzionalità che rendono le aziende pronte per il futuro:
- Gestione delle attività. Assegna i compiti alle squadre di manutenzione e richiedi foto o video delle riparazioni nell'app.
 - Raccolta dei dati. Tutte le attività, le pianificazioni, le attività completate e molto altro ancora sono archiviati in un database sicuro e consultabile basato su cloud.
 - Generazione di report. Produzione automatica di report che soddisfano i requisiti normativi e industriali.
 - Tracciamento dei costi. I costi di manutenzione, i fornitori e le altre spese vengono archiviati in un unico luogo, consentendo di individuare rapidamente i risparmi.
 - Collegamenti con fonti di dati esterne. Hai bisogno di inserire dati da sensori IoT, utilizzare programmi di intelligenza artificiale o software di project management? Le API di PlanRadar consentono di collegare facilmente i facility manager a strumenti all'avanguardia e agli altri software utilizzati.
 - Planimetrie digitali con funzionalità di confronto che supportano i modelli BIM. Le attività vengono segnate su una planimetria digitale. Tutti i disegni e le planimetrie sono a portata di mano sullo smartphone.

Per sapere di più sui molti modi in cui PlanRadar aiuta i facility manager a rispondere alle sfide e alle opportunità dei prossimi anni, contattaci oggi stesso per una demo o **inizia la prova gratuita di 30 giorni.**

Prova
ora gratis



Prova ora gratis

