

**Posteitaliane**

# IMMOBILIARE


Aree Immobiliari

11 febbraio 2010

 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione

**Agenda** 2

- ✦ Il nuovo modello organizzativo della funzione Immobiliare: le logiche
- ✦ Il processo
- ✦ Le Aree Immobiliari
- ✦ Il nuovo assetto: confluenze
- ✦ Assetto professionale delle Aree Immobiliari
- ✦ Le Aree Immobiliari: focus su figure contrattuali

 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione **Posteitaliane**

**Il nuovo modello organizzativo della funzione Immobiliare: le logiche** 3

*Logiche organizzative*

- ✓ Creazione di una funzione di governo centrale
- ✓ Maggiore livello di coordinamento e integrazione delle attività presidiate in una logica end-to-end
- ✓ Maggiore orientamento alla soddisfazione delle esigenze del cliente interno attraverso il monitoraggio sistematico (dei livelli di servizio e tempistiche) sulla continuità, regolarità ed efficacia del servizio erogato, misurato sulla base di parametri/indicatori di qualità (SLA, KPI)
- ✓ Sviluppo di competenze tecniche e gestionali allineate al nuovo modello di business

RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione

**Il processo** 4

**Budget e Controllo di Gestione**

Definizione Piano Triennale    Definizione Budget    Delegazione Reportistica per Controllo di Gestione

**Anagrafica immobili**

Creazione Anagrafica    Disattivazione Anagrafica

Locazioni Passive    Lavori    Facility Management    Vendite

Acquisti di immobili

**Real Estate Development**

**Energy Management**

Accensione Contratto    Controllo Consumi    Disdetta Contratto

**Gestione immobili residenziali**

RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione

### Le Aree Immobiliari

**Area Immobiliare LOMBARDIA (MI)**

**Area Immobiliare NORD OVEST (TO)**  
• Nucleo Immobiliare Liguria

**Area Immobiliare CENTRO 1 (FI)**

**Area Immobiliare CENTRO (RM)**  
• Nucleo Immob. Abruzzo  
• Nucleo Immob. Sardegna

**Area Immobiliare NORD EST (VE)**  
• Nucleo Immobiliare Friuli V.G.

**Area Immobiliare CENTRO NORD (BO)**

**Area Immobiliare SUD 1 (BA)**

**Area Immobiliare SUD (NA)**  
• Nucleo Immobiliare Calabria

**Area Immobiliare SUD 2 (PA)**

Le **Aree Immobiliari** assicurano, per il territorio di competenza e sulla base delle linee guida, procedure e standard tecnico-economici definiti a livello centrale, le attività di agency, facility ed engineering management, garantendo inoltre la programmazione e il controllo operativo ed economico degli investimenti, dei costi e dei ricavi nonché le attività amministrative e contabili

RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione

**Posteitaliane**

### Nuovo assetto: confluenze

**IERI**

- AREA TERRITORIALE IMMOBILIARE E ACQUISTI
  - GESTIONE IMMOBILIARE
    - Specialista tecnico immobiliare
    - Operatore tecnico immobiliare
  - ENGINEERING
  - ACQUISTI
    - Specialista contratti appalti

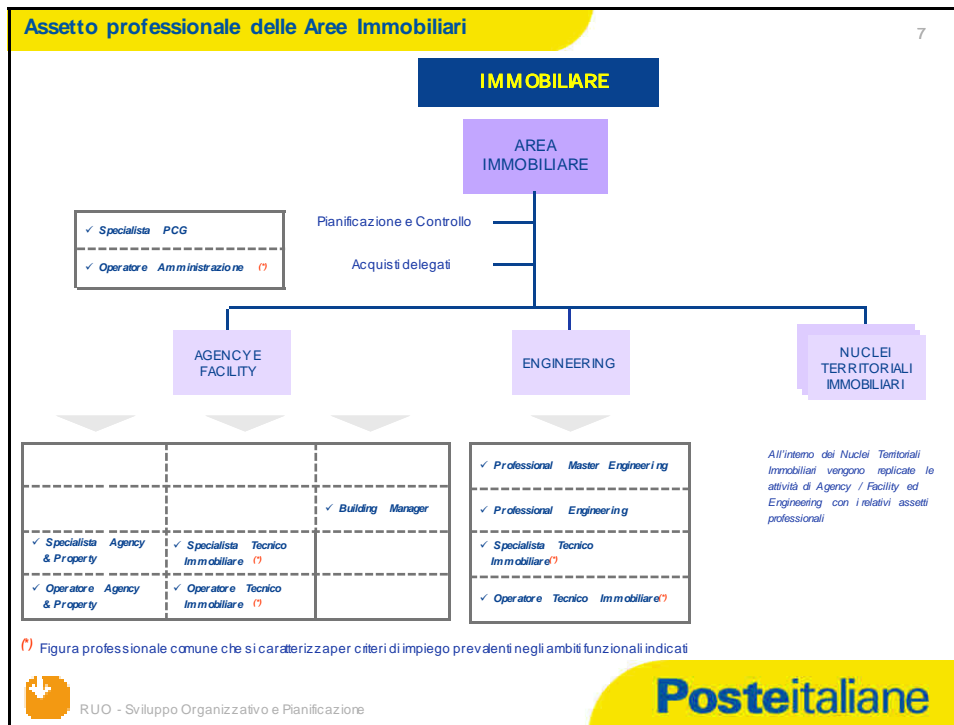
---

**OGGI**

- IMMOBILIARE**
  - AREA IMMOBILIARE
    - AGENCY E FACILITY (Planificazione e Controllo)
    - ENGINEERING (Acquisti delegati)
    - NUCLEI TERRITORIALI IMMOBILIARI (Acquisti delegati)
- ACQUISTI**
  - ACQUISTI LAVORI EDILI E IMPIANTISTICI
    - APPALTI LAVORI INFRASTRUTTURE COMMERCIALI E DIREZIONALI
    - APPALTI LAVORI INFRASTRUTTURE DI PRODUZIONE
    - ANALISI PREZZI E PREVENTIVI
    - NUCLEO ACQUISTI TERRITORIALI

RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione

**Posteitaliane**



**Le Aree Immobiliari: focus su figure contrattuali** 1/9 8

**SPECIALISTA AGENCY & PROPERTY**

- ✓ Garantisce l'analisi del fabbisogno del cliente interno per la definizione dei requisiti tecnici e logistici necessari all'individuazione della migliore soluzione immobiliare.
- ✓ Effettua la ricerca degli immobili richiesti dai programmi aziendali, da locare o da acquistare, assicurando il rispetto degli SLA previsti nelle procedure di riferimento.
- ✓ Cura l'individuazione degli immobili già selezionati per la condivisione con il cliente interno territoriale, con i relativi costi di locazione e prezzi di acquisto e le possibili soluzioni di layout realizzabili.
- ✓ Garantisce il presidio del mercato immobiliare analizzandone e valutandone le dinamiche al fine di determinare, in relazione alla posizione ed alla tipologia dell'immobile, la congruità del prezzo di locazione o di acquisto.
- ✓ Effettua le verifiche tecnico-urbanistico-edilizie per garantire l'idoneità e la conformità dell'immobile alle vigenti normative e allo specifico utilizzo previsto da Poste Italiane.
- ✓ Istruisce, in attuazione delle policy centrali, le documentazioni tecniche ed amministrative per ciascuna proposta di locazione/acquisto, anche tramite sistema informativo dedicato, per consentire la puntuale verifica finale ed autorizzazione centrale della proposta stessa.
- ✓ Assicura la predisposizione della documentazione tecnica ed amministrativa necessaria per la contrattualizzazione delle locazioni attive e passive nonché per l'acquisto degli immobili.
- ✓ Cura i rapporti con enti pubblici per problematiche urbanistiche, catastali, patrimoniali, notari, ecc. (ad esempio fornisce supporto ad Engineering per le problematiche inerenti la presentazione di DIA, super-DIA) e garantisce supporto nella gestione delle tematiche patrimoniali e relativi rapporti con terzi (ad esempio rapporti condominiali, gestione proprietà divise, convenzioni, Tarsu, ecc.)


RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione

**Posteitaliane**

**Le Aree Immobiliari: focus su figure contrattuali** 2/9

**OPERATORE AGENCY & PROPERTY**


- ✓ Collabora all'analisi del fabbisogno del cliente interno per la definizione dei requisiti tecnici e logistici necessari all'individuazione della migliore soluzione immobiliare.
- ✓ Effettua ricerche di immobili di non elevata complessità, da locare o da acquistare, nel rispetto dei programmi aziendali e degli SLA previsti nelle procedure di riferimento.
- ✓ Collabora alle verifiche tecnico-urbanistico-edilizie per l'idoneità e la conformità dell'immobile alle vigenti normative e allo specifico utilizzo di Poste Italiane.
- ✓ Effettua il monitoraggio del mercato immobiliare al fine di valutare, in relazione alla posizione ed alla tipologia dell'immobile, la congruenza dei prezzi di locazione o di acquisto.
- ✓ Alimenta il sistema informativo dedicato, in attuazione delle policy centrali, per ciascuna proposta di locazione / acquisto, per consentire la puntuale verifica finale ed autorizzazione centrale della proposta stessa.
- ✓ Collabora alla fase istruttoria per la contrattualizzazione delle locazioni attive e passive di competenza, nonché per la predisposizione della documentazione necessaria all'acquisto degli immobili.
- ✓ Collabora alla gestione dei rapporti con enti pubblici o terzi per problematiche urbanistiche, catastali, patrimoniali, notariali, ecc. ed alla gestione delle tematiche patrimoniali

 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione **Posteitaliane**

**Le Aree Immobiliari: focus su figure contrattuali** 3/9

**SPECIALISTA TECNICO IMMOBILIARE**


- ✓ Cura la redazione di compiti estimativi, analisi e formazione dei prezzi e la definizione delle specifiche tecniche per capitolato di gara dei lavori
- ✓ Collabora allo sviluppo di progettazioni di media complessità eseguendo anche elaborazioni grafiche.
- ✓ Cura la progettazione e DL per interventi semplici di manutenzione straordinaria, ristrutturazione, adeguamento normativo
- ✓ Garantisce, coordinandosi con gli interlocutori competenti (interni ed esterni), tempestività e completezza delle consegne e forniture relative alle nuove realizzazioni predisponendo in tempo utile le richieste a struttura centrale di riferimento/fornitori esterni, secondo la modulistica, le procedure ed i tempi standard nella logica del servizio "chiavi in mano".
- ✓ Effettua la Direzione Operativa per interventi anche complessi di restauro, manutenzione straordinaria, ristrutturazione, adeguamento normativo, ampliamento e nuova edificazione.
- ✓ Segue l'implementazione dei progetti di competenza monitorando le diverse fasi realizzative ed effettua i controlli tecnico-specialistici diretti a verificare il rispetto degli adempimenti previsti dal contratto e ad accertare la corretta esecuzione delle attività di realizzazione relative ad opere civili e/o impianti.
- ✓ Assicura il supporto tecnico - specialistico ai Building Manager in materia di impianti tecnologici complessi (imp. elettrici, climatizzazione, ...) coadiuvandoli nelle attività di manutenzione straordinaria di particolare complessità e nella risoluzione di eventuali criticità e conflitti nella gestione dei contratti di Servizi Facility.
- ✓ Assicura la collezione dei dati contabili, certificati dai Building Manager, e predispon e la relativa documentazione tecnica economica unica necessaria per la gestione amministrativa dei contratti; certifica le attività manutentive effettuate, connesse alla gestione dei contratti quadro, assicurando la trasmissione dei dati contrattuali e relativi aggiornamenti alla funzione centrale Facility.
- ✓ Cura la raccolta dei dati energetici (anagrafici, di consumo, fornitura, ecc.) e fornisce supporto ai Building Manager nelle valutazioni tecnico-economiche necessarie per efficientamenti impiantistici e gestionali degli apparati/impianti.
- ✓ Svolge attività gestionali e manutentive di Building Management per ambiti operativi circoscritti e di non elevata complessità.
- ✓ Programma i controlli di qualità dei servizi di facility e dei tempi di attraversamento del processo; analizza e monitora la gestione delle richieste di intervento da parte dei clienti interni; verifica le performances dei team dei building manager sulla base di indicatori ricavati dai principali benchmark di settore.

 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione **Posteitaliane**

**Le Aree Immobiliari: focus su figure contrattuali** 4/9 11

**OPERATORE TECNICO IMMOBILIARE**

- ✓ Effettua attività di supporto tecnico nella progettazione e Direzione Lavori per interventi semplici di manutenzione straordinaria, ristrutturazione e adeguamento normativo.
- ✓ Effettua attività di supporto tecnico, (anche attraverso l'utilizzo di applicativi informatici ad hoc es. sistema CAD e/o similari), nell'elaborazione di soluzioni ottimali di progettazione edile e/o impiantistica e di gestione degli spazi.
- ✓ Supporta la consegna delle forniture, relative alle nuove realizzazioni predisponendo in tempo utile le richieste a struttura centrale di riferimento/fornitori esterni, secondo la modulistica, le procedure ed i tempi standard nella logica del servizio "chiavi in mano"; verifica inoltre l'effettiva consegna delle forniture nei tempi contrattuali, ai fini della successiva entrata mercia sistema e della segnalazione alla struttura centrale di eventuali ritardi per la conseguente applicazione di penali.
- ✓ Fornisce supporto nella redazione di computi estimativi, analisi e formazione dei prezzi
- ✓ Supporta le attività di gestione amministrativa dei contratti di Servizi Facility per quanto riguarda la raccolta e collezione dei dati contabili ed energetici.
- ✓ Supporta le attività di gestione dei costi relativi alle somministrazioni di servizio (elettricità, combustibile per impianto termico, gas, acqua).


 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione **Posteitaliane**

**Le Aree Immobiliari: focus su figure contrattuali** 5/9 12

**BUILDING MANAGER**

- ✓ Rappresenta il punto di riferimento per il cliente interno nella gestione integrata delle facilities degli immobili affidati recependone le esigenze operative ed assicurandone la soddisfazione delle attese implicite ed esplicite, attraverso lo sviluppo della customer satisfaction e il presidio del time to market.
- ✓ Cura l'attività di progettazione degli interventi relativi ai servizi di Facility (manutenzione edile e impiantistica, igiene ambientale).
- ✓ Garantisce il monitoraggio delle scadenze contrattuali di competenza, dei consumi e delle modalità di erogazione dei servizi gestiti e il controllo operativo degli interventi manutentivi e dei relativi costi, certificandone la regolare esecuzione e l'ammontare delle prestazioni.
- ✓ Definisce le specifiche tecniche per le gare d'appalto relative ai servizi di Facility.
- ✓ Cura la razionalizzazione e ottimizzazione degli spazi e la fornitura arredi.
- ✓ Verifica il rispetto delle norme relative alla sicurezza degli immobili affidati, assicura l'aggiornamento dei documenti di legge relativi affidati, curandone la corretta archiviazione e conservazione.

*Il criterio di costituzione va individuato in funzione del numero di building da gestire ed è condizionato sia dal piano di change connesso all'evoluzione delle attività di facility; sia alle caratteristiche professionali della popolazione di riferimento.*


 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione **Posteitaliane**

**Le Aree Immobiliari: focus su figure contrattuali** 6/9 13

**PROFESSIONAL MASTER ENGINEERING**

Nell'ambito delle competenze del rispettivo Ordine professionale (degli Ingegneri o Architetti), cura per tipologie di interventi anche complessi (es. CMP) le attività di:

- ✓ Progettazione architettonica, strutturale ed impiantistica degli interventi, operando in tal caso prevalentemente sotto il coordinamento e la supervisione tecnica delle competenti funzioni centrali.
- ✓ Progettazione e dimensionamento di impianti termotecnici, idraulici, elettrici, elettronici e domotici, di trasferimento delle informazioni e tecnologici in genere; progettazione e calcolo energetico per la certificazione energetica.
- ✓ Progettazione e Direzione Lavori per interventi di restauro, manutenzione straordinaria, ristrutturazione, adeguamento normativo, ampliamento e nuova edificazione.
- ✓ Coordinamento della sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione per interventi di restauro, manutenzione straordinaria, ristrutturazione, adeguamento normativo, ampliamento e nuova edificazione.
- ✓ Definizione delle specifiche tecniche per capitolato di gara.
- ✓ Implementazione dei progetti curando l'execution e monitorando le diverse fasi realizzative.
- ✓ Gestione dei rapporti con il fornitore finale/impresa appaltatrice mediante la verifica del rispetto degli adempimenti previsti dal contratto.
- ✓ Controllo tecnico specialistico al fine di accertare la corretta esecuzione delle attività di realizzazione relative ad opere civili e/o impianti.
- ✓ Verifica del corretto espletamento delle fasi di collaudo strutturale o tecnico amministrativo
- ✓ Coordinamento delle eventuali attività di professionisti esterni.


 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione **Posteitaliane**

**Le Aree Immobiliari: focus su figure contrattuali** 7/9 14

**PROFESSIONAL ENGINEERING**

Nell'ambito delle competenze del rispettivo Ordine professionale (degli Ingegneri, Architetti, Geometri o Periti Industriali), cura per tipologie di interventi di media complessità (es. Progetti modulari standard UP/Centri di Rete minori) le attività di:

- ✓ Progettazione architettonica, strutturale ed impiantistica degli interventi
- ✓ Progettazione e dimensionamento di impianti termotecnici, idraulici, elettrici, elettronici e domotici, di trasferimento delle informazioni e tecnologici in genere, nonché la progettazione ed il calcolo energetico per la certificazione energetica.
- ✓ Progettazione e Direzione Lavori per interventi di manutenzione straordinaria, ristrutturazione, adeguamento normativo.
- ✓ Coordinamento della sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione per gli interventi di manutenzione straordinaria, ristrutturazione, adeguamento normativo.
- ✓ Definizione delle specifiche tecniche per capitolato di gara dei lavori.
- ✓ Implementazione dei progetti di competenza curando l'execution e monitorando le diverse fasi realizzative.
- ✓ Gestione dei rapporti con il fornitore finale/impresa appaltatrice mediante la verifica del rispetto degli adempimenti previsti dal contratto.
- ✓ Controllo tecnico specialistico al fine di accertare la corretta esecuzione delle attività di realizzazione relative ad opere civili e/o impianti.
- ✓ Verifica del corretto espletamento delle fasi di collaudo strutturale o tecnico amministrativo.

 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione **Posteitaliane**

**Le Aree Immobiliari: focus su figure contrattuali** 8/9 15

**SPECIALISTA PCG**

- ✓ Garantisce supporto nell'elaborazione del budget, delle riprevisioni di spesa, delle reportistiche mensili di avanzamento economico, curando anche l'analisi degli scostamenti rispetto al budget assegnato
- ✓ Assicura supporto specialistico a livello territoriale nella pianificazione operativa degli interventi e nel successivo controllo gestionale ed economico dello stato di avanzamento, nonché nell'analisi degli scostamenti e nella individuazione delle azioni correttive di intervento
- ✓ Assicura il monitoraggio dei costi operativi di funzionamento, dei ricavi e degli investimenti nonché l'analisi dei dati e la relativa reportistica
- ✓ Assicura il monitoraggio dei contratti in corso relativamente agli aspetti di costo/ricavo e garantisce il supporto specialistico nelle attività tipiche della programmazione e del controllo di gestione
- ✓ Assicura il supporto per le attività amministrative e contabili (rilasci SAP, gestione RdA, Oda, ecc.) e per le attività di acquisti delegati per il territorio di competenza.

*Principali ambiti di delega:* - Locazioni  
- Lavori  
- Incarichi professionali


 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione **Posteitaliane**

**Le Aree Immobiliari: focus su figure contrattuali** 9/9 16

**OPERATORE AMMINISTRAZIONE**

- ✓ Cura la gestione operativa del ciclo passivo e attivo attraverso la contabilizzazione ed il corretto inserimento in SAP dei dati amministrativi di competenza, la relativa canalizzazione verso le altre funzioni coinvolte nel processo, nonché le attività amministrative di acquisto, nei limiti delle deleghe ricevute
- ✓ Supporta il responsabile dell'Area Immobiliare per la gestione delle attività amministrativo-contabili relative alle locazioni ed agli acquisti delegati e per la risoluzione delle criticità connesse
- ✓ Assicura supporto nelle attività di budgeting e reporting amministrativo


*Principali ambiti di delega:* - Locazioni  
- Lavori  
- Incarichi professionali

 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione **Posteitaliane**

**Aree Immobiliari: organici** 17

	A1	A2	B	C	D	F	Totale complessivo
IM/AREA IMMOBILIARE NO	12	19	18	5	1		55
IM/AREA IMMOBILIARE LO	11	19	15	5	1		51
IM/AREA IMMOBILIARE NE	13	22	23	4	1		63
IM/AREA IMMOBILIARE CN	13	16	12	7	1		49
IM/AREA IMMOBILIARE C1	9	18	12	2		1	42
IM/AREA IMMOBILIARE C	22	26	22	13	4		87
IM/AREA IMMOBILIARE SUD	14	24	12	7	3		60
IM/AREA IMMOBILIARE SUD1	7	10	20	3	3		43
IM/AREA IMMOBILIARE SUD2	6	14	14	8	2		44
<b>TOTALE</b>	<b>107</b>	<b>168</b>	<b>148</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>494</b>


Fonte dati: organico TI estrazione WebPers 13gennaio2010  
 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione



**Aree Immobiliari: organici** 18

	Dirigente	A1	A2	B	C	D	F	Totale complessivo
IM/AREA IMMOBILIARE NO	2	12	19	18	5	1		57
IM/AREA IMMOBILIARE LO	1	11	19	15	5	1		52
IM/AREA IMMOBILIARE NE	2	13	22	23	4	1		65
IM/AREA IMMOBILIARE CN	1	13	16	12	7	1		50
IM/AREA IMMOBILIARE C1	1	9	18	12	2		1	43
IM/AREA IMMOBILIARE C	1	22	26	22	13	4		88
IM/AREA IMMOBILIARE SUD	1	14	24	12	7	3		61
IM/AREA IMMOBILIARE SUD1	1	7	10	20	3	3		44
IM/AREA IMMOBILIARE SUD2	1	6	14	14	8	2		45
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>107</b>	<b>168</b>	<b>148</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>505</b>

Fonte dati: organico TI - estrazione WebPers 13gennaio2010  
 RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione



**Facility Management** 19

**EVOLUZIONE FACILITY MANAGEMENT**

<p><b>da...</b> <b>APPROCCIO "CENTRATO" SU AZIENDA</b></p> <p>Focalizzazione su distinti obiettivi, a volte non integrati, nelle fasi di contrattualizzazione e realizzazione dei servizi di facility con risultati spesso non corrispondenti alle aspettative del cliente interno</p>	<p><b>a...</b> <b>VISIONE "CLIENTECENTRICA"</b></p> <p>Progettazione, pianificazione e gestione dei servizi no core business (servizi di manutenzione, igiene ambientale e gestione spazi) in ottica "customer centric"</p>	<p><b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b></p> <p>Introduzione di strumenti per la misurazione delle prestazioni per ciascun fornitore/servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA (attese cliente)</li> <li>• KPI (feed back risultati)</li> </ul>
--	---	---

**IL RUOLO DEL BUILDING MANAGER**

RUO - Sviluppo Organizzativo e Pianificazione **Posteitaliane**