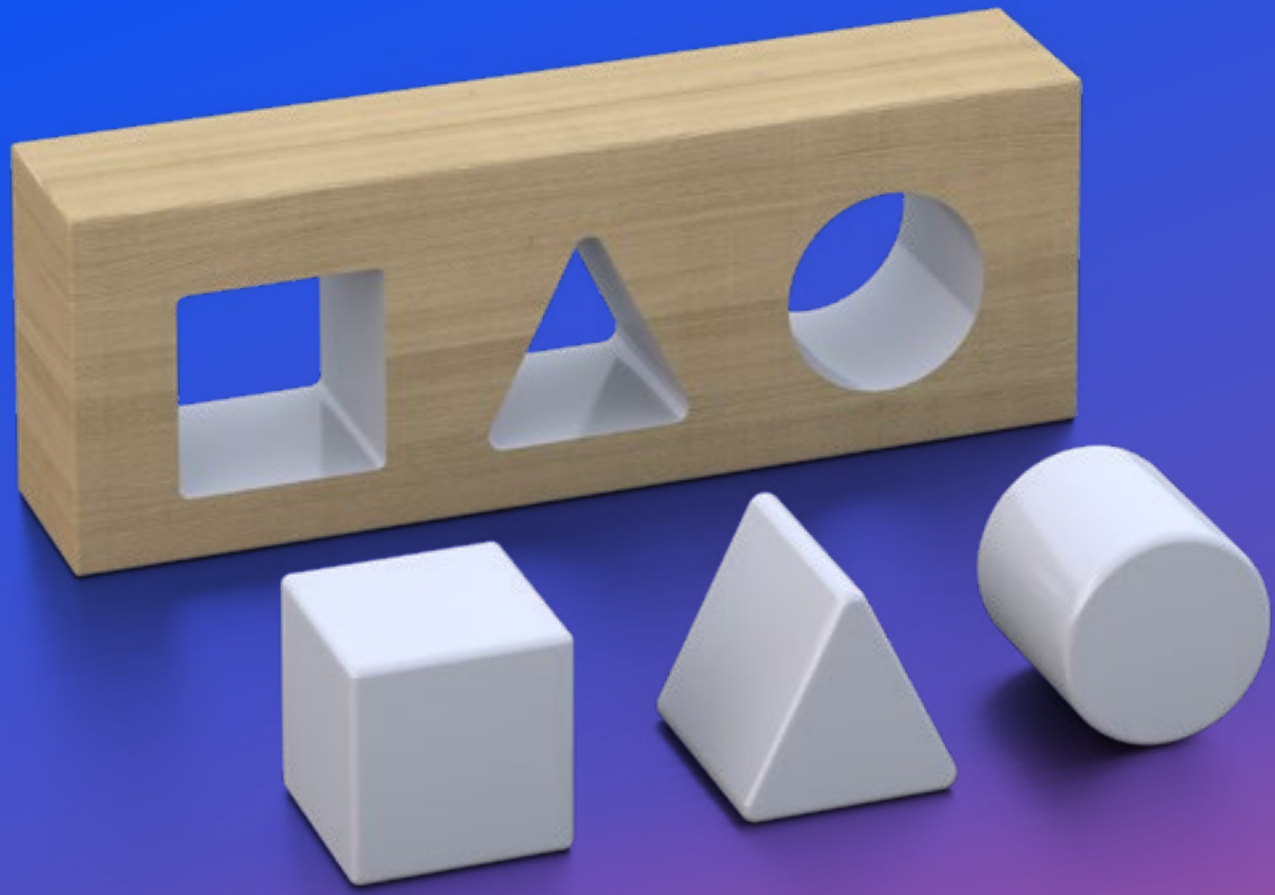
CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

OPEN FACILITY MANAGEMENT

Unire persone, processi e dati
per un futuro sostenibile

Complicare è facile,
semplificare è difficile.
Tutti sono capaci di complicare.
Pochi sono capaci di semplificare.

(Bruno Munari)



WHY

Semplificare è una sfida che richiede competenze specifiche.
È attraverso la flessibilità e l'efficienza che ne derivano che si può appieno comprendere il valore e l'efficacia della tecnologia e del processo di semplificazione.

Semplificare è il principio ispiratore che ha condotto CNS, Consorzio Nazionale Servizi, realtà cooperativa leader nell'erogazione di servizi di gestione e manutenzione di grandi complessi immobiliari, ad avviare già nel 2008 l'evoluzione del modello di Facility Management.

Questo impegno costante è all'origine della piattaforma OFM – Open Facility Management, web-based e fruibile in modalità SaaS (software as a service) nata dall'innovazione continua, dall'attenzione alle esigenze dei clienti odierni e futuri, dalla progettazione di soluzioni all'avanguardia e sostenibili, dalla sperimentazione e dall'uso di tecnologie avanzate 4.0.

HOW

OFM è una piattaforma gestionale delle commesse aperta, basata sull'uso integrato dei dati e su specifiche metriche che consentono di monitorare, rendicontare e assumere le migliori decisioni.

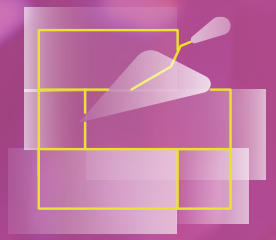
Efficiente e tecnologicamente all'avanguardia, è stata progettata per catalogare il patrimonio immobiliare, valutare le prestazioni erogate e implementare soluzioni migliorative in tempo reale, ottimizzando i costi degli interventi, l'impiego di risorse umane e riducendo l'impatto ambientale.

WHAT

Con OFM i servizi manutentivi diventano:

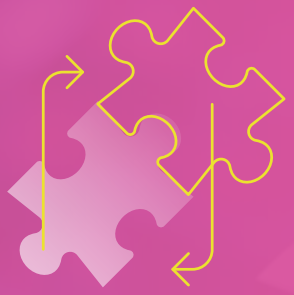
Sicuri

Certificazione e protezione dei dati in settori critici come il Facility Management



Robusti

Architettura e infrastruttura solide



Interoperabili e integrati

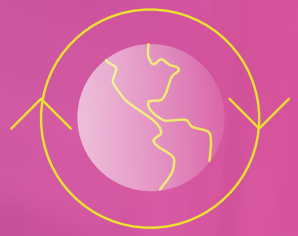
Facilità di integrazione con altre soluzioni

Affidabili

Continuità del servizio garantita

Accessibili

Esperienza utente immediata



Green

Misurazione, ottimizzazione, monitoraggio e riduzione dell'impatto ambientale fin dalla fase di progettazione

INDICE

CARATTERISTICHE PRINCIPALI
P 6

INDICATORI DI BENEFICIO
P 9

FUNZIONALITÀ E VANTAGGI
P 12

Gestione del processo di adesione da parte delle amministrazioni contraenti e attivazione dei servizi

Gestione informatizzata delle anagrafiche

Gestione della programmazione

Gestione delle richieste di intervento

Gestione avanzata dei moduli contabili

Controllo della qualità delle prestazioni

Indagine tridimensionale degli immobili

Il contact center

Servizi di localizzazione

OFM on-the-go: le app per il Facility Management

FUNZIONALITÀ EVOLUTE
P 19

AREE TEMATICHE
P 21

Modulo fiducia

Modulo percezione

Modulo generoso

Modulo digital twin

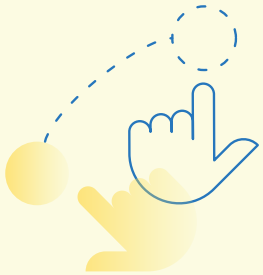
Modulo OFM-bim

Modulo green

Il valore aggiunto dell’innovazione

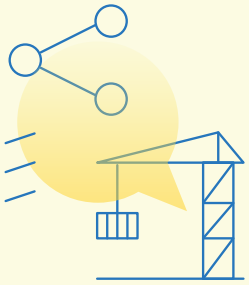
Caratteristiche principali

OFM sfrutta i vantaggi della rivoluzione digitale e ripensa il modello di Facility Management, ponendo enfasi su maggiore versatilità, sostenibilità economica ed efficiente utilizzo delle risorse. Questo approccio consente una personalizzazione massima delle soluzioni proposte e la possibilità di apportare miglioramenti anche in corso d’opera.



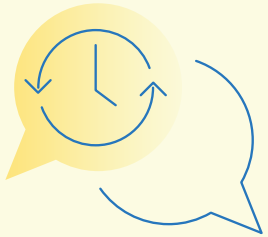
Flessibilità contrattuale

Risponde in modo commisurato e razionale alle concrete esigenze del committente.



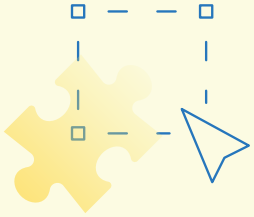
Condivisione delle informazioni

Fornisce accesso diretto e in tempo reale ai dati dei cantieri per tutte le parti coinvolte nella gestione delle commesse.



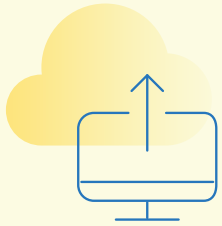
Coordinamento organizzativo

Promuove un dialogo continuo tra il fornitore dei servizi e i referenti tecnici dei clienti.



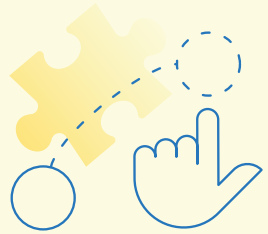
Interoperabilità

Si integra facilmente con i sistemi di terze parti tramite un modulo applicativo che supporta gli standard Service-Oriented Architecture (SOA).



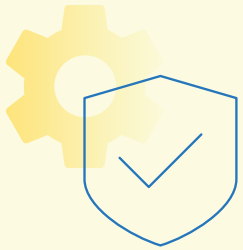
Accessibilità web completa

È accessibile in cloud tramite il web e compatibile con i browser più comuni.



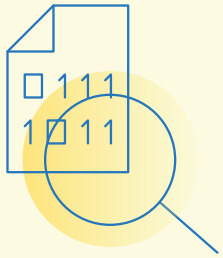
Scalabilità modulare

Consente modifiche e integrazioni grazie all'organizzazione modulare, con possibilità di regolare le risorse in base alle esigenze locali.



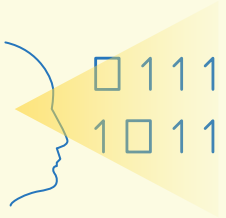
Affidabilità

Garantisce un servizio affidabile grazie all'architettura a microservizi e alla ridondanza dei componenti.



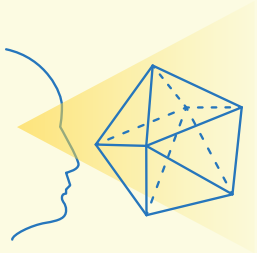
Monitoraggio dei servizi

Il sistema permette il controllo in tempo reale dei flussi di informazione grazie alla sensoristica intelligente, migliorando la pianificazione e la diagnosi della manutenzione.



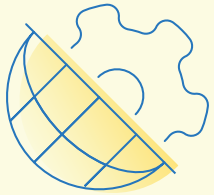
Analisi predittive

Grazie all'ampio insieme di dati in tempo reale, è possibile anticipare decisioni e azioni di manutenzione.



Simulazioni

L'utilizzo della realtà virtuale e aumentata consente progettualità più precise e l'addestramento sicuro del personale in ambienti simulati, oltre a testare interventi prima dell'esecuzione sul campo.



Rendicontazione “green”

Valutazione scientifica dell'impatto ambientale (carbon footprint) delle attività di manutenzione degli asset in modo trasparente e flessibile.

Ciò consente di allinearsi alle politiche di acquisto a favore dell'ecosostenibilità (PAN GPP) e di monitorare costantemente la sostenibilità del servizio.

Indicatori di beneficio

OFM è nato per estendere i limiti dell'operatività, adattando con precisione interventi e supporti alle caratteristiche uniche di ciascuna commessa. Sfrutta le tecnologie più avanzate e il principio del data management, per fornire soluzioni personalizzate di alta qualià.

170

Aziende che
utilizzano OFM

2.000

Amministrazioni
sul territorio nazionale

95.000

Chiamate annuali
gestite dal contact center
h24/365

19 MLN/MQ

Anagrafiche tecniche
gestite

Riduzione dei tempi

Miglioramento delle performance e riduzione delle tempistiche degli impiegati.

CASO D'USO
Implementazione processo semi-automatico di chiusura SAL periodici.

-0,25
FTE/anno per operatore coinvolto

Riduzione dei costi

Riduzione dei costi grazie all'utilizzo di moduli innovativi e di funzionalità studiate per attività specifiche.

CASO D'USO
Utilizzo del modulo OFM CAD per facilitare l'attività di popolamento dell'anagrafica tecnica su OFM.

50%
Risparmio attività di popolamento

Sostenibilità

Gestione sostenibile della documentazione mediante processi completamente paperless.

CASO D'USO
Utilizzo dell'App mobile con firma dell'operatore su un contratto manutentivo sanitario (azzeramento delle stampe dei buoni di lavoro).

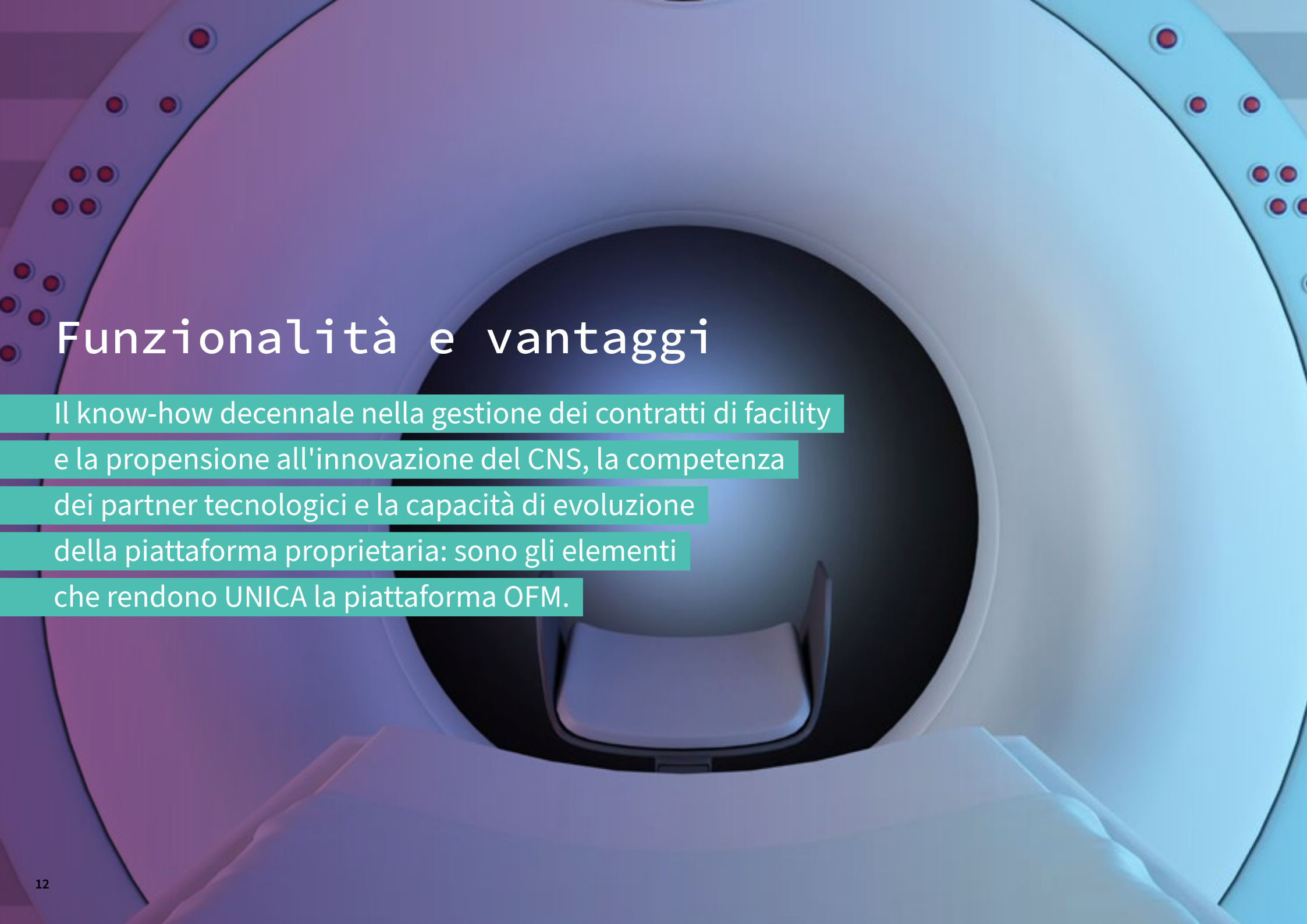
12k
Risparmio fogli carta annuali

Knowledge

La base dati è un raccoglitore di informazioni che consente di patrimonializzare la conoscenza e di creare una base storica.

CASO D'USO
Numero Richieste di analisi ed estrazione dati da OFM per verificare la presenza dei requisiti delle gare.

> 20
Richieste annue evase



Funzionalità e vantaggi

Il know-how decennale nella gestione dei contratti di facility e la propensione all'innovazione del CNS, la competenza dei partner tecnologici e la capacità di evoluzione della piattaforma proprietaria: sono gli elementi che rendono UNICA la piattaforma OFM.

GESTIONE DEL PROCESSO DI ADESIONE DA PARTE DELLE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Monitoraggio dei tempi e degli importi di aggiudicazione previsti durante il processo di adesione alla convenzione. L'archiviazione elettronica dei documenti consente una completa dematerializzazione, mentre la configurazione del flusso di adesione garantisce una tracciabilità completa delle fasi previste dalla convenzione.

VANTAGGI

Processo completamente informatizzato: dalla richiesta preliminare di fornitura (es. RPF) alla ricezione degli Ordinativi di Fornitura (es. OPF)

Supporto nella redazione e formalizzazione del piano dettagliato degli interventi (es. PDI):
- monitoraggio delle tempistiche di approvazione e revisione
- archiviazione di tutta la documentazione prodotta

GESTIONE INFORMATIZZATA DELLE ANAGRAFICHE

Un modulo informatico, conforme alla normativa UNI 10951, ottimizza la gestione dell'intero patrimonio immobiliare e impiantistico, consentendo la catalogazione degli edifici in base al grado di rischio e alla destinazione d'uso.

VANTAGGI

Programmazione puntuale degli interventi da eseguire

Gestione del piano periodico e delle relative operazioni, inclusa la pianificazione, l'esecuzione e la rendicontazione delle attività

Riduzione dei costi e dei tempi di verifica delle prestazioni

GESTIONE DELLA PROGRAMMAZIONE

Il sistema consente di definire in modo preciso le attività programmabili, elaborando i piani periodici e gestendo l'intero ciclo degli interventi (pianificazione, esecuzione e rendicontazione).

VANTAGGI

- Ottimizzazione dei costi operativi
- Riduzione degli sprechi relativi a strumenti e prodotti utilizzati
- Utilizzo più efficiente delle risorse umane disponibili
- Agilità e tempestività nella gestione delle modifiche nei piani
- Riduzione dei tempi di intervento
- Ottimizzazione dei livelli di prestazione

GESTIONE DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO

Grazie ad un motore di Work Flow altamente configurabile è possibile ottenere una gestione del ciclo di vita delle attività a richiesta che si adatta perfettamente alle esigenze dei clienti finali e dei servizi gestiti: richieste di intervento, richieste di acquisto, segnalazioni, reclami e solleciti.

VANTAGGI

- Preventivazione degli interventi straordinari
- Maggiore efficienza organizzativa
- Razionalizzazione nell’impiego delle risorse umane
- Gestione mirata dei budget
- Riduzione dei tempi di intervento
- Tracciabilità costante delle informazioni

GESTIONE AVANZATA DEI MODULI CONTABILI

La contabilità di commessa viene monitorata e gestita attraverso moduli dedicati per la gestione del contratto, la definizione del budget e la generazione periodica dei SAL ordinari e straordinari. L'integrazione con il sistema di fatturazione automatizza il processo di fatturazione attiva e passiva in corrispondenza.

VANTAGGI

- Costante controllo dei budget previsti
- Estrazione tempestiva di dati e preventivi specifici
- Ridefinizione istantanea delle previsioni di spesa
- Condivisione continua delle linee di spesa con il committente dell'emissione dei SAL periodici o straordinari

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

Il sistema OFM prevede periodici controlli di processo e di risultato conformemente alla normativa ISO 2859. I controlli statistici, definiti per ciascuna tipologia di servizio, vengono eseguiti dopo una fase di programmazione e seguiti da un processo di rendicontazione.

VANTAGGI

- Monitoraggio continuo dei livelli di aderenza dei servizi alle esigenze di commessa
- Valutazione da parte del cliente della congruenza delle prestazioni offerte dal fornitore
- Possibilità di calibrare le prestazioni in corso d'opera

INDAGINE TRIDIMENSIONALE DEGLI IMMOBILI (MODULI CAD E BIM)

Grazie alla gestione web centralizzata delle anagrafiche architettoniche ed impiantistiche tramite il modulo CAD, il sistema offre la possibilità di esplorare dati in forma planimetrica e alfanumerica, creando una corrispondenza “by- design” tra rappresentazioni alfanumeriche e planimetriche delle informazioni patrimoniali e di gestione del servizio. Inoltre, grazie ai più avanzati sistemi di Building Information Modeling, è possibile effettuare una navigazione tridimensionale di elaborati grafici in formato IFC. Una caratteristica distintiva dei moduli CAD e BIM del sistema OFM è la loro accessibilità tramite il web, eliminando la necessità di installare software aggiuntivi come Autocad o Revit.
La centralizzazione delle rappresentazioni grafiche e alfanumeriche del patrimonio in un singolo repository consente un aggiornamento bidirezionale in tempo reale dei dati corrispondenti.

VANTAGGI

- Definizione puntuale delle aree di intervento
- Valutazione delle caratteristiche strutturali del patrimonio immobiliare
- Commisurazione specifica dei servizi erogati
- Valorizzazione del patrimonio immobiliare per il committente

IL CONTACT CENTER

Il Contact Center, tramite il numero verde dedicato, garantisce una risposta tempestiva ed efficiente alla segnalazione degli utenti. Registra tutte le informazioni su piattaforma informatica e instrada la chiamata alla squadra di intervento.

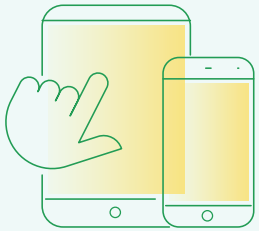
VANTAGGI

- Operativo 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno
- Gestione "intelligente" dei piani di instradamento in tempo reale
- Integrazione di tutte le funzionalità di un PBX
- Fornitura di numerazione verde, email e caselle vocali dedicate

Servizi di localizzazione

Il sistema OFM supporta le attività di pianificazione e gestione operativa attraverso un pacchetto di servizi di localizzazione. Questo pacchetto permette di visualizzare il tracciamento dei mezzi di trasporto e la dislocazione delle risorse sul territorio: una vasta gamma di servizi basati su diverse soluzioni tecnologiche, che includono moduli gestionali di localizzazione dei mezzi e delle risorse sviluppati internamente nella piattaforma OFM, oppure soluzioni di mercato integrate nel sistema informativo.

OFM ON-THE-GO: LE APP PER IL FACILITY MANAGEMENT



La pianificazione e la gestione operativa delle attività sono alla portata di un click grazie a un pacchetto di APP per dispositivi mobili (tablet e smartphone). Le APP interagiscono direttamente con il sistema centrale OFM, consentendo una gestione fluida delle informazioni sia online che offline per gli operatori che lavorano sul campo. Sviluppate su misura per le esigenze specifiche del settore del Facility Management, possono essere raggruppate nelle tre aree descritte di seguito.

Localizzazione e gestione delle presenze
Lettura dei tag identificativi di diversa natura, tra cui QRCode, NFC Tag e Barcode, assegnati al personale e ai mezzi utilizzati per la fornitura dei servizi: consentono la visualizzazione del tracciamento dei mezzi di trasporto e la localizzazione delle risorse sul territorio. Inoltre, la presenza del personale può essere rilevata mediante tag assegnati alle risorse e alle sedi di esecuzione del servizio.

Pronto intervento e gestione lavori
Per la gestione degli interventi pianificati (pronto intervento) e di quelli a richiesta (straordinari), consentono l'aggiornamento in tempo reale del sistema OFM una volta completate le attività sul campo. Attraverso l'interazione con tag (NFC o altro) installati presso i locali del cliente, è possibile certificare il passaggio e il rispetto delle tempistiche di intervento da parte del personale addetto.

Rendicontazione controlli
Per la compilazione delle check-list previste per i controlli di processo e di risultato. Gli operatori possono registrare gli esiti dei controlli statistici effettuati nelle strutture soggette a campagne di controllo.

VANTAGGI

- Possibilità di gestire interventi e attività direttamente da dispositivi mobili
- Modalità offline di lavoro con sincronizzazione OFM
- Utilizzo di tag NFC, RFID, QRCode e Barcode per facilitare le operazioni
- Cattura automatica di foto prima e dopo l'intervento
- Validazione dell'intervento tramite firma del tecnico e/o del cliente
- Riduzione/eliminazione dell'uso di carta per le schede di intervento

Funzionalità evolute

Le funzionalità avanzate e gli strumenti innovativi presenti in OFM sono il risultato della continua ricerca e innovazione in collaborazione con strutture di eccellenza come il Competence Center BI-REX.

Questi strumenti consentono una gestione integrata dei dati di pianificazione, programmazione, rendicontazione e monitoraggio del comfort ambientale e delle operazioni, utilizzando tecnologie avanzate 4.0.

Grazie a queste tecnologie, gli operatori acquisiscono competenze avanzate, i tempi di intervento si riducono, così come il consumo di energia, e il processo di gestione delle facility migliora complessivamente.

BIM

Per la modellazione digitale dell’edificio.

Blockchain

Per garantire la sicurezza e la certificazione dei dati e dei processi.

IoT

Per la raccolta di dati provenienti dalla sensoristica intelligente.

VR/AR

Per la teleassistenza e la formazione degli operatori.

Le nuove funzionalità eOFM sono basate sull'approccio del Digital Twin, una replica virtuale dell'asset su cui si deve intervenire, ovvero un modello digitale che rappresenta fedelmente l'edificio oggetto di erogazione dei servizi di Facility Management. Consentono inoltre una maggiore accuratezza nell’analisi e nel monitoraggio degli edifici grazie al controllo in tempo reale dei flussi informativi e alla gestione integrata dei dati raccolti.

Aree tematiche

Le funzionalità avanzate di OFM sono organizzate in percorsi funzionali per specifici obiettivi, facilitando l'individuazione dei moduli progettati che supportano nuove attività e processi abilitati dalle tecnologie 4.0 integrate nel sistema.
Queste funzionalità comprendono la certificazione dei dati, il monitoraggio degli interventi tramite sensori avanzati, la navigazione tridimensionale degli ambienti, l'accesso a informazioni supplementari in ambienti virtuali, l'assistenza all'utente e la valutazione scientifica e affidabile dell'impatto ambientale.

MODULO FIDUCIA

Le funzionalità di questa area consentono di certificare tutti i dati nel processo di gestione delle commesse e garantire visibilità e trasparenza verso il cliente.

VANTAGGI

- Pianificazione precisa dei processi di esecuzione degli interventi periodici o a richiesta
- Calcolo delle tempistiche di arrivo degli operatori sul sito per eseguire l'intervento
- Assegnazione efficiente degli interventi, tramite l'integrazione con TEP e servizi di geolocalizzazione
- Gestione completa di tutti gli interventi attraverso un'applicazione su smartphone
- Certificazione affidabile di ogni dato gestito grazie al servizio IOTA, rendendolo immutabile e sicuro

MODULO PERCEZIONE

Le funzionalità di questa area consentono di monitorare l'esecuzione degli interventi e di valutarne l'efficacia attraverso i dati raccolti dalla sensoristica ambientale.

VANTAGGI

- Configurazione flessibile della sensoristica per adattarla alle esigenze specifiche
- Gestione completa del processo di acquisizione, elaborazione e archiviazione dei dati provenienti dalla sensoristica
- Analisi temporale dei parametri ambientali rilevati in relazione agli interventi programmati o eseguiti su richiesta
- Attivazione di segnalazioni di allarme dirette alla centrale operativa quando le misurazioni dei sensori superano i limiti di soglia prestabiliti, consentendo una gestione proattiva dei servizi

MODULO OFM-BIM

Attraverso il modulo OFM-BIM, il sistema consente la navigazione tridimensionale e l'aggiornamento di elaborati grafici in formato IFC utilizzando tecnologie di Building Information Modeling, il tutto senza richiedere l'installazione di software di terze parti.

VANTAGGI

- Esportazione ed importazione di elaborati grafici in formato IFC
- Condivisione digitale dei dati, visualizzazione 3D e navigazione dei progetti
- Modifica on-line di modelli BIM in formato IFC
- Aggiornamento bidirezionale real time delle informazioni
- Interrogazione agevole del modello

MODULO DIGITAL TWIN

La tecnologia di rilievo di ultima generazione consente la creazione di un gemello digitale per ogni edificio o sede coinvolta nei servizi di Facility Management. Il gemello digitale offre accesso a informazioni supplementari riguardanti le attività di manutenzione, compresi dettagli sulle attrezzature di supporto, vincoli e ostacoli presenti nell'ambiente.

VANTAGGI

Accesso a un virtual tour tramite desktop, mobile e smartglass

Etichettatura degli oggetti con annotazioni, video, schemi tecnici, manuali d'uso e link a risorse esterne, aumentando la disponibilità delle informazioni relative agli elementi

Generazione di percorsi per il training del personale, fruibili automaticamente in scenari virtuali

Supporto costante da remoto in tempo reale per assistenza e orientamento del personale in loco

Utilizzo tutoriale per aiutare gli operatori a orientarsi nella struttura, richiedere assistenza a distanza e apprendere le attività del piano di emergenza ed evacuazione

MODULO GENEROSO

Grazie alle funzionalità di questa area la comunicazione tra tutte le parti interessate alla gestione della commessa è più fluida agevole ed immediata.

VANTAGGI

Un Chatbot conversazionale, alimentato dall'intelligenza artificiale e in costante aggiornamento, fornisce risposte alle domande degli utenti utilizzando il linguaggio naturale. Questo chatbot è in grado di coprire una vasta gamma di argomenti, tra cui il supporto agli utenti, le richieste di intervento e la contabilità.

MODULO GREEN

Il Modulo Green di OFM offre la possibilità di valutare in modo scientifico, trasparente e flessibile l'impatto ambientale delle attività di manutenzione attraverso il calcolo della Carbon Footprint.

VANTAGGI

- Consente di prevedere e monitorare l'impatto ambientale del contratto, fornendo un'unità funzionale uniforme
- Calcola diversi indicatori di impatto ambientale, tra cui consumi energetici, emissioni di CO^2, consumo idrico, gestione dei rifiuti, ore di lavoro e costi delle utenze
- I dati di input specifici, come le distanze tra i siti, la forza lavoro e i costi standard di riferimento, vengono inseriti nel sistema per ottenere i risultati desiderati

IL VALORE AGGIUNTO DELL'INNOVAZIONE

L'innovazione continua di OFM ha portato alla creazione di nuovi strumenti all'interno della piattaforma integrata, che sono chiari, funzionali e di facile accesso. Questi strumenti consentono di gestire tutte le fasi dei servizi di Facility Management e offrono la capacità unica di ottenere in tempo reale la rendicontazione delle performance ambientali, garantendo così un minor impatto ambientale del servizio.

VANTAGGI

- Valorizzazione delle offerte tecniche nelle gare, rispondendo ai requisiti PAN GPP
- Monitoraggio affidabile, preciso e trasparente delle prestazioni ambientali su ogni appalto o lotto, con la produzione di report personalizzati sia in fase preventiva che di esecuzione
- Garanzia di conformità ai criteri CAM per i servizi di manutenzione
- Riduzione dei costi di gestione dei servizi di manutenzione
- Miglioramento e accelerazione della professionalizzazione degli operatori
- Riduzione di errori e rischi per il personale operativo sul campo
- Crescita della conoscenza attraverso l'analisi dei dati per il continuo miglioramento dell'efficacia, efficienza e produttività dei servizi di Facility Management

Via della Cooperazione 3
40129 - Bologna

Tel. 051 419 55 01 | Fax 051 419 55 02

cns@cnsonline.it
www.cnsonline.it

consorzionazionaleservizi

CNS - Consorzio Nazionale Servizi

Consorzionazionaleservizi

Per ulteriori informazioni su OFM o per pianificare una dimostrazione dello strumento, è possibile contattare il seguente indirizzo email: sviluppocooperativo@cnsonline.it

CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

OPEN FACILITY MANAGEMENT