

WEBLAB - SCHEDA DOCUMENTO N° 74

terotec

TIPO DI DOCUMENTO:

LIBRO

TITOLO:

Il mercato del Global Service e del Facility Management in Italia

SOTTOTITOLO:

AUTORE:

Cognome, Nome / Ente / AA VV:

CRESME

AUTORE (A CURA DI):

Cognome, Nome / Ente / AA VV:

DATI EDIZIONE:

Anno di pubblicazione:

2001

Editore:

PROSEG Italia

Luogo di edizione:

Torino

N° pagg.:

156

PAROLE CHIAVE:

Parola chiave1:

mercato

Parola chiave2:

global service

Parola chiave3:

facility management

Parola chiave4:

italia

ABSTRACT:

Il rapporto di ricerca del CRESME per il salone PROSEG 2001 analizza il mercato della domanda e dell'offerta di FM in Italia per l'anno 2000 in riferimento alle altre realtà economiche europee e statunitensi e le prospettive della domanda potenziale. Il FM rappresenta attualmente nel nostro paese un settore fortemente dinamico sia sotto il profilo dell'offerta (con l'ingresso nel mercato dei principali operatori stranieri e l'emergere di nuovi attori italiani), sia sotto quello della domanda da parte del settore pubblico e privato, qualificandosi come risposta efficace all'esigenza di coniugare la soddisfazione del cliente e il contenimento dei costi. Il FM vanta negli Stati Uniti una tradizione pluridecennale e un mercato che si attesta su un valore di 340 miliardi di dollari. In Europa, il mercato leader è quello britannico, nel quale sono presenti aziende specializzate in grado di fornire una vasta gamma di servizi integrati e che annoverano fra i propri clienti enti governativi, multinazionali, società di gestione di aeroporti, stazioni, ecc. (a fronte di una spesa per servizi di FM gestiti in outsourcing pari a circa 600.000 miliardi di lire). L'Italia, a parere di molti osservatori, rappresenta uno dei mercati più promettenti per le positive dinamiche di crescita previste nel prossimo futuro. Il ritardo con cui la pratica del FM si è diffusa nel nostro paese ha contribuito a creare nel corso degli anni una situazione caratterizzata da una domanda potenziale estremamente vasta ed articolata.

INDICE

1. CONCETTI, EVOLUZIONI E SCENARI	3
1.1. La cultura del facilities management	3
1.2. Facilities management, outsourcing e benchmarking	5
1.3. Evoluzione e scenari: gli Stati Uniti, l'Europa e l'Italia	8
1.4. Il Global Service	10
2. L'ANALISI QUANTITATIVA DEL MERCATO DEL FACILITIES MANAGEMENT IN ITALIA	12
2.1. Considerazioni metodologiche	12
2.2. L'articolazione dell'offerta	14
2.3. L'evoluzione quantitativa dell'offerta	22
2.4. L'analisi quantitativa della domanda: lo stock delle superfici coperte	26
2.4.1. <i>L'articolazione dello stock di superficie industriale</i>	40
2.5. Le dinamiche della nuova produzione edilizia non residenziale nel periodo 1997-2000	44
2.6. La domanda potenziale di servizi di facilities management	48
2.7. Il fatturato delle imprese dei servizi	54
2.8. Gli scenari evolutivi della domanda effettiva: alcune ipotesi	57
3. LE TENDENZE EVOLUTIVE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA	59
3.1. Il perché di un'analisi qualitativa	59
3.2. Global service, facilities management, multiservizi ecc.	60
3.3. Il grado di maturità dell'offerta e della domanda	64
3.4. L'evoluzione dell'offerta	66
3.4.1. <i>Attori italiani e attori stranieri: la multiformità delle origini e le diverse strutture organizzative</i>	66
3.4.2. <i>Il rapporto col cliente</i>	75
3.4.3. <i>La gestione dei flussi informativi e della reportistica</i>	78
3.4.4. <i>I risultati</i>	80
3.4.5. <i>Le strategie e gli obiettivi</i>	83
3.5. L'evoluzione della domanda	88
3.5.1. <i>Il settore privato</i>	88
3.5.2. <i>Il mondo delle PMI</i>	92
3.5.3. <i>Il settore pubblico</i>	94
3.5.4. <i>Le differenze territoriali all'interno del mercato italiano</i>	106
4. CONCLUSIONI: OPPORTUNITÀ E CRITICITÀ PER LO SVILUPPO DEL MERCATO ITALIANO DEL FM	109
ALLEGATO:	
Le interviste	118