



ING



INTERVIEW
ABSTRACT
**SERVIZI DI FACILITY
MANAGEMENT INTEGRATO**





ING Italia è parte di ING Group, gruppo bancario di origine olandese che offre servizi e prodotti in più di 40 Paesi tra Europa, America del Nord, America Latina e Asia. ING è presente in Italia con le attività di Retail Banking e di Wholesale Banking e impiega circa 1200 dipendenti.

È oggi **tra le prime banche on line** per numero di clienti.

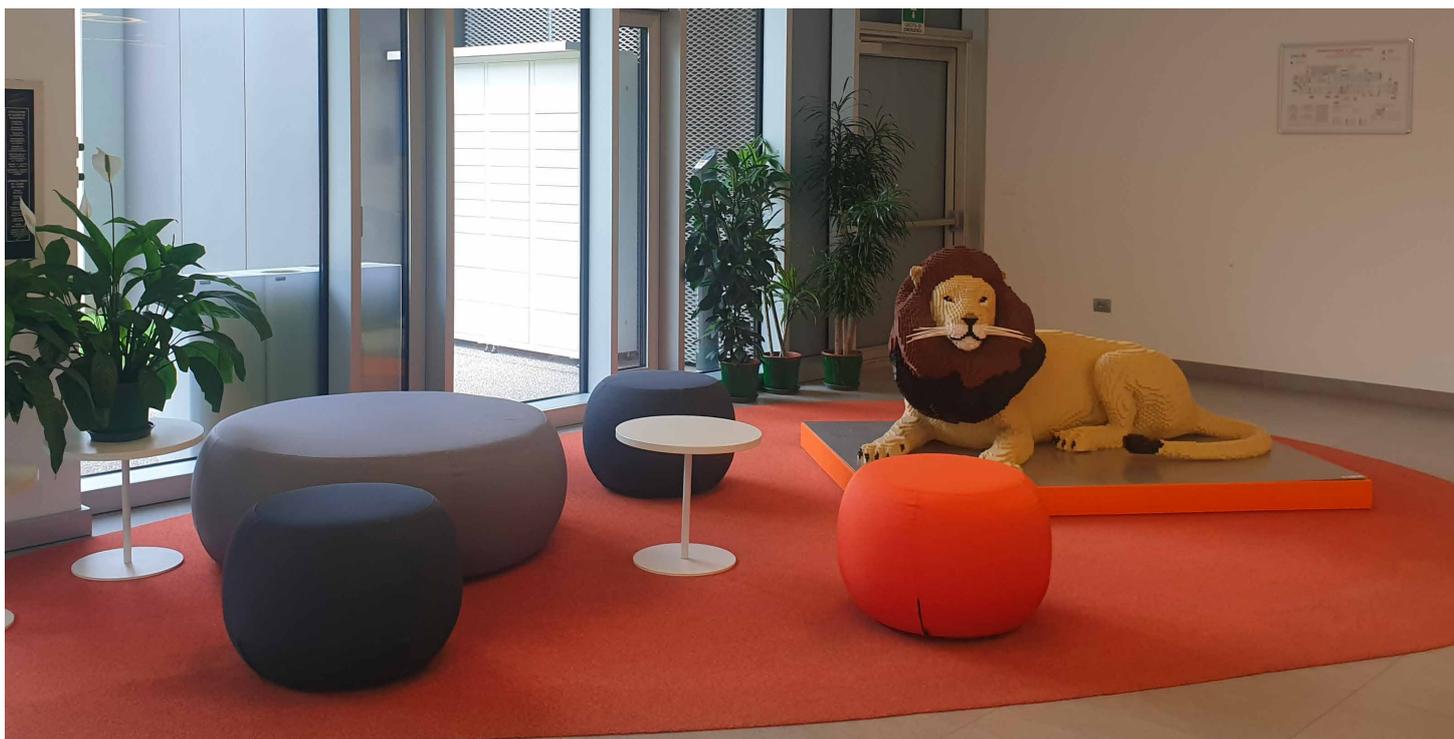


Da gennaio 2023 Samsic Italia offre servizi di FMI a ING Italia. Per la precisione opera in due siti di Milano, tra cui l'Headquarter, 17 Arancio Store, 1 Data Center e 6 Uffici-Hub.

C'è un **team Samsic dedicato** di 22 persone con a capo il Responsabile di Commessa, Marco Lattuada, che lavora in sinergia con Luca Narsini, Facility Manager di ING Italia.

I servizi nel dettaglio

- Servizi di governo • Manutenzione impianti
- Space management • Cleaning e sanificazione
- Office support • Pest control
- Handling rifiuti • Reception e vigilanza
- Cura del verde (esterno e interno)
- Catering, erogatori acqua e caffè, cancelleria
- Fleet management • Mailing room



the CLIENT



LUCA NARSINI
Facility Manager
Ing Italia

“

Perché Samsic

In ING i servizi di Facility Management sono stati sempre gestiti in modo centralizzato per tutte le 9 Country. Nel 2023 però, alla scadenza del contratto, il Gruppo ha preferito agire localmente, per favorire un **contatto più diretto** tra fornitore e management del territorio. È emersa anche la necessità di avere una **figura di riferimento** per coordinarsi sulle attività. La Lombardia e Milano sono state affrontate con maggiori priorità e attenzione.

Gli aspetti più delicati dell'intervento richiesto sul fronte del Facility Management si concentrano su tutti i **Servizi alla Persona**, che necessitano di un'organizzazione puntuale e precisa, dotata di grande sensibilità, e sulla **Manutenzione degli Impianti, in primis l'Antincendio**, che presentano elevati livelli di rischio.

Nella scelta di Samsic da parte di ING, il valore economico non è stato l'unico driver: sicuramente Samsic è l'Azienda che **ha dimostrato più cura, attenzione e interesse** nel prepararsi a ottenere questa commessa. Durante la gara, visti i servizi vari e complessi oggetto di discussione, un folto Team è stato sempre presente nei sopralluoghi. Ed è stata recepita anche l'attenzione del Top Management di Samsic. **Samsic ha soddisfatto le aspettative** sia come Team di sito, sia come Management e Direzione Centrale. L'auspicio è arrivare a una

governance sempre più solida in tutte le sue numerose sfaccettature. Il Facility Manager interno di ING ha molteplici attività e una territorialità ampia da gestire: è quindi essenziale avere un **partner di fiducia**, che non necessiti di un controllo continuo.



Ing e Samsic per la sostenibilità

Samsic è diventato un partner importante per la supply chain di ING anche per il suo impegno sulla sostenibilità. Sono **diversi gli aspetti che abbiamo apprezzato**: innovazione e trasparenza nei confronti del servizio al cliente, solidarietà e rispetto per il territorio, valorizzazione delle persone e tutela dell'ambiente.

Valorizzare le persone per ING è fondamentale. Prima, nella commessa, si puntava a migliorare l'engagement e l'accompagnamento delle persone nella loro attività. Ora è essenziale capirle, farle migliorare, farle mettere in gioco.

Per quanto riguarda l'ambiente invece, si punta, in collaborazione con la proprietà, ad una gestione green della nostra struttura. Per le attività di pulizia questo significa utilizzare prodotti eco-friendly, dosare al meglio i detergenti, ottimizzare il consumo di acqua, riutilizzare i panni ecc., tutti processi condivisi con Samsic e che sono alla base della Green Cleaning Policy redatta congiuntamente.

”

Green Cleaning Policy 2024

Obiettivi

- Soddisfacimento criteri di sostenibilità per almeno il 75% dei prodotti e almeno il 40% delle attrezzature.
- Monitoraggio sostanze chimiche.
- Strategie (almeno 4) per ridurre consumo di acqua, di energia e tossicità chimica.

Strategie

- Incremento numero panni per la pulizia dell'intera superficie, in modo da usare meno acqua (e non calda).
- Lavaggio quotidiano dei panni in lavatrice, con programma Eco.
- Sostituzione prodotti chimici con Eco Caps, per diminuire plastica, ingombri, emissione di CO2 per il trasporto, materiali di imballo e favorire facilità d'utilizzo.
- Sostituzione/pulizia più frequente di filtri attrezzature elettriche.



Samsic da fornitore a partner

La collaborazione tra ING e Samsic, concepita come vera e propria partnership, ha permesso di riorganizzare alcuni importanti servizi. Segnalo in particolare due interventi.

- L'introduzione di **macchinari** per la pulizia dei pavimenti **specifici per le nostre superfici** (anche per la moquette).
- L'istituzione a contratto della **Mailing Room**: un servizio fondamentale, soprattutto in tema di smart working, non più svolto internamente ma inglobato nella **gestione complessiva dei Servizi FM**.



the CLIENT

“

Riflessioni sul Facility Management

Il Facility Management si è evoluto nel corso degli anni e oggi, per un'Azienda strutturata, complessa e innovativa come ING, l'ideale è avere un **Servizio Integrato**. Bisogna far capire che questi servizi **non sono un costo ma dei plus** per rendere gli ambienti di lavoro più efficienti, bisogna investirvi, e si possono efficientare i costi. È necessario anche un **lavoro culturale** sul ruolo dell'FM interno, che in alcuni contesti è sottovalutato.

Non basta più la competenza tecnica, che va accompagnata da una reportistica valida periodica di evidenza dei dati. Da una competenza manageriale molto più ampia.

È importante introdurre una visione predittiva, anticipare i

problemi. È un'impostazione culturale diversa, si passa **da manutentore a gestore**.

Il Business Model di Samsic

che presenta tre divisioni, Full FM & Energy, Soft Facility Nord e Soft Facility Centro-Sud, coordinate da un'unica Centrale di Governo, è una scelta che **va nella direzione auspicata**. L'evolversi delle esigenze dei clienti rende imprescindibile una trasformazione anche nelle aziende fornitrici.

Con Samsic nel 2023:

- **453** ticket per il servizio Full FM (gestiti tramite MySamsic)
- **174** richieste di organizzazione catering
- **601** richieste di programmazione e sale meeting

I risultati dell'operato di Samsic soddisfano tutti in ING,

non solo il Management. Riceviamo molti ringraziamenti, soprattutto nella gestione degli eventi e dell'allestimento delle sale. È un'attività complessa, che coinvolge il Top Manage-

ment ING, quindi sono momenti delicati.

Gli sviluppi della collaborazione

Attori fondamentali del cambiamento sono proprio le società di Facility come Samsic. Internamente l'Azienda ha lo staff concentrato e queste società hanno un potenziale notevole. Grazie all'introduzione di idee e servizi innovativi, portatori di miglioramenti, si può far evolvere il settore. Ci vuole lungimiranza e gente capace, qualità che stiamo riscontrando nel partner Samsic.

Ci affideremo a Samsic per diminuire i consumi energetici attraverso il progetto relamping che interesserà una parte della nostra struttura. E puntiamo ad **ottenere la certificazione Ecolabel dell'HQ** di Viale Fulvio Testi a Milano.

”



the EMPLOYEE



MARCO LATTUADA

Responsabile
di commessa
Samsic Italia

“

Il 2023 è stato un anno conoscitivo, che ci ha consentito di prendere in carico le articolate procedure del servizio di Facility Management Integrato multisito. Indubbiamente ci ha agevolati poter lavorare con al-

cuni addetti già operativi lì con il precedente fornitore e assorbiti tramite l'articolo 4 del CCNL Multiservizi. Nel secondo semestre sono intervenute anche molte modifiche procedurali interne, che hanno richiesto di curare altrettanti aspetti burocratici.

La collaborazione è proficua. C'è un dialogo continuo e trasparente, un **rapporto di grande fiducia.** **La nostra forza è la celerità** nel dare le risposte e nell'agire.

Mi piace operare in ING perché è un **ambiente fresco, dinamico.** Qui **fanno sentire a casa,** c'è accoglienza, inclusività, valori in cui crediamo anche noi come Samsic. Io stesso interpreto l'Azienda in cui opero come casa mia.

Il contratto di Facility Integrato consente di essere **l'unico in-**

terlocutore nella gestione di tutte le attività dei vari siti. Ci sono riunioni settimanali per analizzare insieme le attività previste e considerare eventuali migliorie.

Ci si deve affidare e fidare, noi dobbiamo essere efficaci e pronti al problem solving. Perché come partner diventiamo gli occhi e il braccio operativo del cliente, il consulente per perfezionare gli spazi gestiti. Non a caso il nostro Team ha progettato lo sviluppo di una nuova politica per far **ottenere a ING la certificazione LEED** per i Servizi di Pulizia.

”





Samsic Italia S.p.A.
Via Pavia 105/H Cascine Vica - Rivoli Torino Italy
T. +39 011 9548311 | commerciale@samsic.it

TORINO HQ | MILANO | ROMA | BARI
samsic.it | [in](#)