



GIANFRANCO CANNALIRE

IL PROFILO DEL MANAGER...

Torinese, laureato in giurisprudenza, Gianfranco Cannalire è direttore risorse umane di Iss facility services dal 2007 e dalla fine dello scorso anno è direttore della divisione cleaning. Prima di arrivare nel gruppo Iss è stato in aziende di settori molto diversi, dal metalmeccanico ai servizi telematici, ai servizi di ingegneria e di design.

...E QUELLO DELL'AZIENDA

Iss è una multinazionale danese leader nel settore del facility services, presente in oltre 50 Paesi con circa 500 mila dipendenti e un fatturato di 9,5 miliardi di euro. In Italia Iss impiega circa 1.300 dipendenti e sviluppa un fatturato di oltre 50 milioni di euro. I servizi offerti sono diversi: servizi di pulizia e sanificazione, disinfestazione, space planning, gestione della posta, reception, servizi di logistica, servizi di manutenzione, mensa. Ma sempre definiti, progettati e integrati sulle necessità del cliente e del suo business.

IN COLLABORAZIONE CON



WWW.HRCOMMUNITYACADEMY.NET
info@hrccommunityacademy.net

CI VUOLE *HUMAN TOUCH*

THINK TANK HRC Mettere il cliente al primo posto. Lavorare in team. Incoraggiare l'innovazione. Soltanto così si batte la concorrenza. Parola di Iss facility services.

■ I periodi di crisi spingono spesso a tagli dei costi, ma non sempre le aziende reagiscono investendo e puntando sullo sviluppo. Cosa che, invece, è accaduta in **Iss facility services**, dove si è puntato sull'acquisizione di risorse specializzate e si è attuato un intenso processo di sviluppo di competenze mirate. Ma la vera chiave di volta è lo «human touch». Parola di Gianfranco Cannalire, direttore risorse umane del gruppo Iss Italia.

«Human touch»: che cosa rappresenta?

Si tratta di una serie di principi che orientano i nostri comportamenti. Per esempio: mettere il cliente al primo posto; considerare il lavoro in team come cuore di una performance per la quale proviamo passione autentica; incoraggiare l'innovazione; contribuire all'evoluzione dell'azienda attraverso la crescita e lo sviluppo delle persone. Tutto questo è valorizzato da un tocco umano che rende possibile e qualitativamente eccellente il servizio. Un tocco molto chiaro e percepito dai clienti, tant'è che di norma si crea una relazione così stretta tra le persone Iss e il cliente che ci diventa possibile anticipare alcune sue necessità e proporle noi per primi.

E in questo periodo, in cui la crisi sembra non abbandonare i mercati?

Operando nell'ambito dei servizi di facility, cioè quei servizi necessari ma non core per i nostri clienti, interveniamo per gestire in outsourcing alcune attività. In momenti come questo, le aziende hanno necessità di concentrarsi sul loro business, pertanto avere un partner che presidi più servizi offre notevoli vantaggi, anche quello di una gestione efficace e snella oltre a una flessibilizzazione dei costi.

Può farci un esempio?

Più di un anno fa una grande multinazio-

nale del settore It ha deciso di affidarci i suoi servizi di facility. Abbiamo rilevato contratti e risorse, e insieme al cliente abbiamo progettato e configurato i servizi. Abbiamo acquisito il cliente, progettato ed erogato il servizio in linea con le aspettative di qualità e di costo, ma soprattutto abbiamo offerto un servizio che si integra con i processi del cliente.

In che senso?

Prima di tutto abbiamo garantito una transizione di successo sia sotto l'aspetto tecnico di definizione e risoluzione delle criticità tipiche dei servizi richiesti, sia per il passaggio e l'acquisizione di risorse umane improntato a

principi di trasparenza e comunicazione. Per l'erogazione dei servizi è necessario che ci sia l'impegno delle persone, motivate e organizzate in team affiatati. Ma ciò non basta...

Che cosa manca?

È necessario che le persone siano caratterizzate da competenze specialistiche e che esprimano le loro competenze nell'ambito di una gestione efficace dei processi. Tutto ciò produce effetti positivi che vanno oltre la gestione del singolo contratto.

Vale a dire?

Il cliente ci ha richiesto risorse dedicate e specializzate nello space planning, cioè nella progettazione, movimentazione e ottimizzazione degli spazi e dei posti di lavoro. Ciò è stato richiesto perché le modalità di lavoro del cliente richiedono frequenti riprogettazioni degli spazi. Oggi questa competenza fa parte del centro di eccellenza ed è un servizio che offriamo anche ad altri clienti. Un chiaro esempio di come una competenza fondamentale (ma non core per il cliente) rappresenti una competenza core per Iss. Questo processo lo stiamo replicando per altre competenze che riteniamo possano rappresentare un importante contributo offerto ai clienti.

GETTY IMAGES



SOLO COMPETENZE SPECIALISTICHE

Per Iss facility services l'obiettivo fondamentale è erogare un servizio perfettamente in linea con i processi del cliente.