



GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE GRUPPO UNIPOL

Facility Management



Making Your Life Better.

GESTIONE E MIGLIORAMENTO DEI PATRIMONI IMMOBILIARI

GESTIONE E MIGLIORAMENTO DEI PATRIMONI IMMOBILIARI

CEFLA si occupa con successo di conduzione, esercizio e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici nelle sedi italiane di Unipol Assicurazioni, secondo criteri di affidabilità, sicurezza, miglioramento delle prestazioni ed efficienza energetica.



CEFLA manages and runs building systems at several Unipol Assicurazioni sites in Italy and also oversees their routine and unscheduled maintenance. It performs these tasks effectively in compliance with reliability, safety, performance improvement and energy efficiency criteria.



IL CONTESTO

BACKGROUND

Unipol Assicurazioni è la compagnia assicurativa di Unipol Gruppo, leader in Italia nei rami danni e vita con una **raccolta diretta superiore a 15 miliardi di euro** l'anno. Attraverso un ampio portafoglio di prodotti e servizi anche nei settori salute e previdenza integrativa, l'azienda tutela e supporta 16,8 milioni di clienti per migliorarne la qualità della vita in modo semplice, efficace e trasparente.

Unipol Assicurazioni è presente sul territorio nazionale con circa **170 sedi**, che ospitano quotidianamente circa **12.400 persone**. Si tratta di circa un **milione di metri quadrati complessivi**, che comprendono edifici prestigiosi fra cui l'headquarters, la Torre Unipol il data center al quartiere Pilastro a Bologna, la Unipol Tower e la Torre Galfa a Milano, ecc..

Da oltre 10 anni **CEFLA si occupa di conduzione, manutenzione e gestione degli impianti tecnologici** delle sedi Unipol, mantenute nelle migliori condizioni di funzionalità, sicurezza e comfort mediante un **Global Service efficiente, flessibile e reattivo**, organizzato a misura delle diverse esigenze.

Nel pieno rispetto delle normative, CEFLA utilizza **consolidate metodologie per l'ottimizzazione del funzionamento degli impianti**, al duplice scopo di **contenere le spese di gestione** e di **prolungarne il ciclo di vita**. Grazie al costante **aggiornamento delle competenze professionali** e al ricorso alle **tecnologie più innovative**, CEFLA supporta Unipol Assicurazioni nel raggiungimento dei propri obiettivi.

Unipol Assicurazioni is the insurance branch of the Unipol Group. It is Italy's leading damages and life insurance company and generates **yearly revenues exceeding 15 billion euros**. Through a broad product and service portfolio that also covers health and supplementary pensions, the company safeguards and supports 16.8 million customers, improving their quality of life simply, effectively and transparently.

Unipol Assicurazioni has some **170 offices** throughout Italy, which host approximately **12,400** people every day. Totalling **one million square meters**, these facilities include iconic buildings such as the main Unipol Tower headquarters and the data center, both in Bologna, and the Unipol Tower and Galfa Tower, both in Milan.

For over 10 years, **CEFLA has operated, maintained and managed Unipol office building systems**, ensuring their smooth running, safety and comfort by way of an efficient, flexible, responsive Global Service tailored to suit specific needs.

In full compliance with regulations, CEFLA uses **tried and tested methods to optimise system operation**: this has the dual purpose of **containing running costs and extending system life cycles**. Thanks to **constant skills development** and **use of the most innovative technologies**, CEFLA plays a major role in helping Unipol Assicurazioni achieve its goals.

CONDUZIONE, MANUTENZIONE E GESTIONE

OPERATION, MAINTENANCE AND MANAGEMENT

Il **Global Service** di CEFLA per Unipol Assicurazioni interessa gli **impianti tecnologici**:

- termici e frigoriferi (climatizzazione invernale ed estiva, ventilazione);
- idrico-sanitari (acqua fredda e calda, irrigazione);
- elettrici e illuminazione (artificiale e di sicurezza);
- sistemi di regolazione e supervisione;
- apprestamenti impianti e mezzi antincendio;
- porte, barriere e tende motorizzate, cancelli automatici;
- solare termico e fotovoltaico;
- linee vita;
- altri impianti meccanici, elettrici e speciali;
- produzione elettrica (fotovoltaica);
- alimentazione continua (UPS);
- alimentazione di soccorso (gruppi elettrogeni);
- prevenzione incendi (rilevazione fumi, diffusione sonora);
- protezione antincendio (spegnimento automatico, idranti, estintori) e vie d'esodo.

CEFLA conduce **analisi continuative sullo stato degli impianti**, per individuare le cause di possibili malfunzionamenti e guasti e per proporre interventi, mirati sia a ripristinare la **completa efficienza e idoneità** degli impianti, sia a effettuare eventuali **adeguamenti operativi, tecnologici e normativi**.

Il personale CEFLA si avvale ad esempio del **CMMS** (Computerized Maintenance Management System), un evoluto **strumento informatico per il monitoraggio e la raccolta ed elaborazione dei dati** sulle casistiche di intervento, nell'ottica del costante miglioramento dell'affidabilità degli impianti anche attraverso la manutenzione predittiva.

Grazie ad algoritmi ad hoc il **CMMS programma l'attività** per mantenere l'efficienza e aumentare l'aspettativa di vita degli impianti, fornisce informazioni utili alla **redazione dei piani di manutenzione e dei budget economici** e consente una **razionale organizzazione dei processi**.

CEFLA ha inoltre implementato un sistema documentale che facilita la **gestione e l'archiviazione dei documenti**, come il Fascicolo Tecnico degli edifici e la modulistica di manutenzione. Oltre all'ordinario esercizio, che mantiene in efficienza e contiene il degrado d'uso anche a vantaggio della **riduzione dei costi**, CEFLA opera per **minimizzare il consumo energetico e le emissioni** anche attraverso progetti e lavori di manutenzione straordinaria

CEFLA provides Unipol Assicurazioni with a **Global Service** for its **building systems**:

- heating and cooling (winter/summer air conditioning, ventilation)
- plumbing and sanitation (hot/cold water, irrigation)
- electrical systems and lighting (artificial and safety)
- adjustment and supervision systems
- fire-fighting systems/equipment
- motor-powered doors, barriers and blinds, automatic gates
- solar thermal/photovoltaic energy systems
- lifelines
- mechanical, electrical and other systems
- electricity generation (photovoltaic)
- uninterrupted power supply (UPS)
- emergency power supply (generators)
- fire prevention (smoke detection, alarms)
- fire safeguards (automatic shutdown, hydrants, extinguishers) and escape routes.

CEFLA **continuously analyses the status of the systems**. This is done to pinpoint the causes of any malfunctions or breakdowns and thus plan work that might be needed to restore **full system efficiency and functionality** and make any **operational, technological or standard-related changes**.

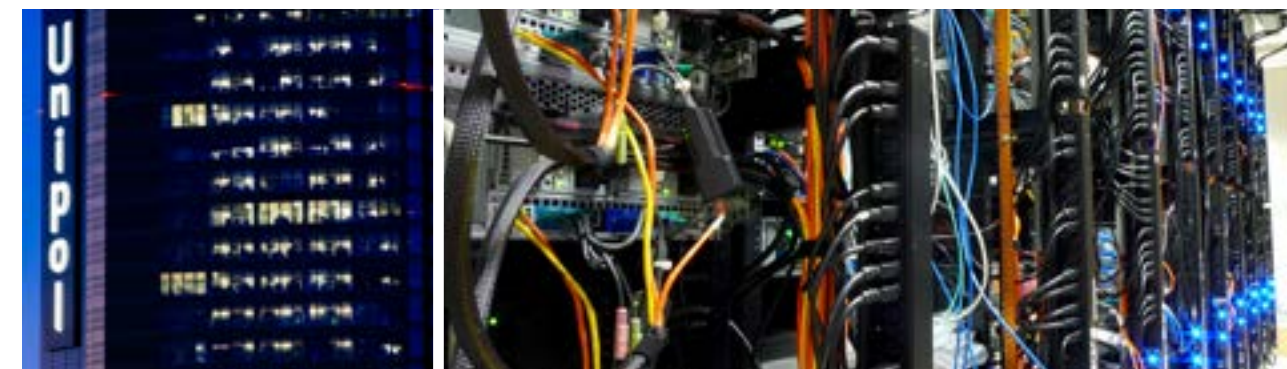
For example, CEFLA personnel use **CMMS** (Computerized Maintenance Management System). This advanced **IT tool for monitoring, collecting and processing data** on work statistics aims to steadily improve system reliability, also through the use of predictive maintenance. Specially designed algorithms **allow CMMS to program the tasks** needed to keep systems running efficiently and extend their 'life expectancy'. CMMS also provides valuable information for **drawing up maintenance plans and budgets** and allows **rational organisation of processes**.

CEFLA has also implemented a documentation system that streamlines **document management and filing** (e.g. building Technical Files and maintenance forms). In addition to the routine tasks that maintain efficiency and limit wear and tear in order to **reduce costs**, CEFLA strives to **minimise energy consumption and emissions**, also by way of unscheduled maintenance projects/works.

GLOBAL SERVICE SU MISURA

A MADE-TO-MEASURE GLOBAL SERVICE

Il **Global Service** di Unipol Assicurazioni è stato progettato **a misura delle esigenze del cliente** ed è articolato in tre lotti. Il capitolato delle attività è identico per ogni edificio dei tre lotti, indipendentemente dalle rispettive superfici comprese fra circa 150 m² (Imola) e 60.000 m² (San Donato Milanese).



Il lotto **Grandi Sedi** comprende 25 grandi edifici o complessi immobiliari situati a Bologna, Firenze, Genova, Milano e San Donato Milanese, Napoli, Padova, Roma e Torino.

In ciascuna di queste città è presente almeno un **presidio fisso di personale specializzato CEFLA**, che opera in orario diurno. Dalla control room il personale provvede all'ordinaria conduzione degli impianti e, a seconda delle segnalazioni ricevute dal CMMS, interviene nei tempi e con le modalità previste.

I presidi supportano e integrano le attività di gestione di alcuni grandi siti che, in un'ottica di "business continuity", necessitano di un'assistenza particolare o di **intervento immediato in caso di criticità, emergenze, ecc.**

Le circa 70 **Sedi Uso Terzi** sono situate in 11 regioni. Per queste sedi il Global Service è **focalizzato sulle parti comuni** dei singoli edifici e, in alcuni casi, è esteso anche alle unità immobiliari per effetto di contratti stipulati direttamente con i singoli locatari. I circa 70 **Centri Liquidazione Sinistri** sono distribuiti in 17 regioni.

Per tutti gli edifici di tutti i lotti è comunque garantita la **reperibilità del personale CEFLA**, attivo 24/24 ore per 365 giorni all'anno per il pronto intervento in caso di criticità, blocchi funzionali ed emergenze. Il servizio è accessibile con **una chiamata telefonica al call center**, situato in Italia e preposto alla ricezione e gestione delle segnalazioni di guasti o malfunzionamenti e delle richieste di pronto intervento.

Unipol Assicurazioni's **Global Service** is designed around the customer's specific needs and is subdivided into three 'lots'. Task specifications are identical for each building on these three lots, regardless of their respective surface areas, which range from about 150 m² (Imola) to 60,000 m² (San Donato Milanese).

The **Main Offices** lot includes 25 large buildings or complexes located in Bologna, Florence, Genoa, Milan, San Donato Milanese, Naples, Padua, Rome and Turin. Each of these cities has at least one **permanent CEFLA office with specialised personnel** providing daytime service. From the control room, staff handle routine system management and, depending on information received from the CMMS, take action as per established schedules and methods.

For some large-scale sites that might require specialised assistance or **immediate intervention to tackle major issues, emergencies, etc.**, these offices provide additional support and management to ensure continuity of business.

The approximately 70 **Leased Offices** are located in 11 regions. For these offices, the Global Service **focuses on shared areas** of individual buildings and, in some cases, is extended to the properties as a result of contracts stipulated directly with individual tenants. The approximately 70 **Claims Settlement Centres** are spread across 17 regions.

In any case, **CEFLA personnel are on call**, ready to take action in the event of issues, system failures or emergencies, on all lots, 24/7, 365 days a year. The service can be accessed via the **call center**: located in Italy, this receives and manages fault/malfunction reports and requests for emergency assistance.

APPROCCIO “WIN-WIN”

A “WIN-WIN” APPROACH

Grazie al valore aggiunto offerto dal lavoro di squadra, il **Global Service di CEFLA contribuisce a mantenere e migliorare la funzionalità e la sicurezza in esercizio degli impianti tecnologici** dell'intero patrimonio di Unipol Assicurazioni.

Un altro dei vantaggi del Global Service consiste nell'**unicità dell'interlocutore**, a cui affidare anche il ruolo di terzo responsabile, la gestione e l'archiviazione della documentazione tecnica, lo sviluppo di progetti per incremento dell'efficienza energetica e il supporto per ottenimento delle certificazioni.

Sulla base delle informazioni raccolte nel corso del Global Service, CEFLA mette infatti a disposizione le proprie risorse tecnico-professionali anche per **elaborare e realizzare progetti orientati alla sostenibilità**, mirati al contenimento del consumo energetico e delle emissioni climalteranti.

Questa attività pone inoltre le basi per ottenere la certificazione ISO 50001 (standard internazionale per creare e implementare il sistema di gestione dell'energia) in ogni sito. Il team di CEFLA elabora le proposte in stretta collaborazione con Unipol Assicurazioni.

Il **Global Service di CEFLA** è quindi un'**opportunità di innovazione e miglioramento continuo**, che mette a frutto quanto di meglio è oggi disponibile dal punto di vista tecnologico e organizzativo per la gestione e manutenzione degli impianti, secondo un **approccio “win-win”** basato su ottimizzazione tecnica, flessibilità operativa, rispondenza alle normative, impiego di tecnologie innovative, ricerca dell'efficienza energetica, contenimento dei costi e dell'impatto ambientale, studio e realizzazione di interventi migliorativi.

Thanks to the added value of effective teamwork, **CEFLA's Global Service helps maintain and improve building system functionality and safety** in all Unipol Assicurazioni properties.

Another advantage of the Global Service is that there is just **one contact person**, who is assigned the tasks of managing and filing the technical documentation, developing projects to increase energy efficiency and lending support in the certification process.

Using the data collected by the Global Service, CEFLA also places its technical and professional resources at the customer's disposal to **develop and implement sustainability projects** that reduce both energy consumption and climate-altering emissions.

This work also lays the foundations for obtaining ISO 50001 (an international standard for creating and implementing an energy management system) certification for each site. The CEFLA team develops its projects in close collaboration with Unipol Assicurazioni.

CEFLA's Global Service is, then, **an opportunity for innovation and continuous improvement**. It takes advantage of the best available technology – and the best available organisation – for building system management and maintenance. It takes a **win-win approach** founded on technical optimisation, operational flexibility, compliance with standards, use of groundbreaking technologies, research into energy efficiency, containment of costs and environmental impact, plus the study and application of improvements.

DATI TECNICI

TECHNICAL DATA

- :: Il Global Service per Unipol Assicurazioni interessa oltre 160 edifici sull'intero territorio nazionale, con 20 8 presidi fissi
- :: CEFLA si avvale del CMMS, un evoluto strumento informatico per il monitoraggio e l'elaborazione dei dati
- :: Il servizio di reperibilità 24/24 ore per 365 giorni all'anno è gestito da un call center in territorio italiano
- :: Gestione delle risorse, pianificazione degli interventi e tracciamento delle richieste di intervento commesse mediante CMMS
- :: The Global Service provided to Unipol Assicurazioni involves over 160 buildings throughout Italy, with 20 permanent support offices
- :: CEFLA uses CMMS, an advanced IT data monitoring and processing tool
- :: The 24/7 service, operative 365 days a year, is managed by a call center in Italy
- :: Resource control, task planning and job request tracking via CMMS



SCHEDA

DATA SHEET

Committente :: **Unipol Assicurazioni**
Global Service :: **CEFLA**
Contract Manager :: **Gianluca Grassani**

Client :: **Unipol Assicurazioni**
Global Service :: **CEFLA**
Contract Manager :: **Gianluca Grassani**



Follow us on @ceflaengineering



CEFLA s.c.

Via Selice Prov.le, 23/A - 40026 Imola (BO) Italy - Tel. +39 0542 653111 - ceflaengineering@cefla.it

www.cefla.com - www.ceflaengineering.com
