

H2H FACILITY SOLUTIONS COMPANY PROFILE

LA STORIA

H2H FACILITY SOLUTIONS S.p.A. (www.h2hfs.com) è una società specializzata nella fornitura di servizi di facility management a clienti privati quali uffici e sedi direzionali, sedi bancarie ed assicurative, centri logistici, centri commerciali, negozi, catene alberghiere, strutture sanitarie.

L'azienda nasce all'inizio degli anni 2000 con il nome MCB per erogare servizi manutentivi principalmente alle filiali bancarie. Successivamente viene acquisita da Manutencoop Facility Management S.p.A (2008, oggi Rekeep S.p.A.) e incorporata in MP Facility S.p.A (2010), società costituita per gestire gli immobili del Gruppo Telecom Italia. Nel 2011 la ragione sociale diventa Manutencoop Private Sector Solution S.p.A. con l'obiettivo di rafforzare il ruolo di società specializzata nel mercato privato multisede.

Nel 2015 l'azienda cambia nome in H2H Facility Solutions S.p.A. con l'obiettivo di promuovere una nuova vision e un nuovo modo di intendere il facility management: non prendendosi cura solo degli edifici ma anche, e soprattutto, del benessere delle persone che li vivono per assicurare un ambiente di lavoro confortevole e senza stress. H2H sta, infatti, per "Human to Human".

L'azienda ha registrato 59 milioni di Euro di fatturato nel 2020 e impiega attualmente 233 persone.

SERVIZI E SEDI

H2H Facility Solutions propone soluzioni che prevedono sia la gestione complessiva dell'immobile sia l'erogazione di singoli servizi o gruppi di servizi, secondo 3 linee di business:

- **Manutenzione, conduzione e gestione degli impianti tecnologici** (impianti elettrici e speciali, di climatizzazione e idrico-sanitari, antincendio, elevatori, etc.) e delle strutture edili (serramenti, coperture, rivestimenti, arredi, etc.), **gestione documentale e spedizioni**, in collaborazione con TELEPOST srl; **e altri tipi di servizi** quali supporto normativo, due diligence, censimento e rilievo del patrimonio immobiliare;
- **Igiene ambientale**, tramite la società H2H Cleaning srl, controllata al 100%, **e altri servizi accessori agli immobili** quali disinfestazione, manutenzione del verde interno e pertinenziale, portierato e reception, facchinaggio e traslochi, smaltimento rifiuti speciali, vigilanza non armata;
- **Ristrutturazioni di interni e riqualificazioni impiantistiche**, tramite Ufficio Tecnico interno, che comprendono progettazione di massima ed esecutiva di strutture ed impianti, ottenimento permessi ed autorizzazioni, studio e/o verifica del layout distributivo degli spazi, progettazione architettonica d'interni, consulenza tecnico-legislativa, riqualificazione impiantistica in materia di risparmio energetico, esecuzione totale dei lavori anche con soluzioni "chiavi in mano" (opere edili, serramenti, impianti idraulici, impianti elettrici, impianti dati e telefonia, illuminotecnica, pareti mobili, pavimentazioni, tinteggiatura, arredi di serie o su misura, oggettistica, accessori, tendaggi) nonché assistenza post-realizzazione.

H2H Facility Solutions dispone di **10 sedi operative** dislocate a Bologna (sede principale e legale), Milano, Torino, Venezia, Firenze, Roma, Napoli, Palermo, Bari e Sassari.

H2H Facility Solutions assicura un **servizio integrato e flessibile** mediante la presenza capillare su tutto il territorio nazionale, un modello di erogazione misto in cui la manodopera diretta è integrata da partner esterni qualificati e un sistema IT progettato per la gestione dei servizi di facility e per rispondere alle esigenze dei clienti.

INNOVAZIONE

Il valore aggiunto di H2H Facility Solutions è rappresentato dall'innovazione: l'azienda mette a disposizione di clienti e operatori un sistema informatico all'avanguardia in grado di garantire trasparenza, gestione e controllo delle attività in tempo reale.

La piattaforma informatica di H2H riunisce diversi touchpoint:

- Un **portale per i clienti** che offre un'interfaccia facile e una navigazione veloce, sul quale verificare in tempo reale lo stato di tutti gli interventi eseguiti e richiederne di nuovi.
- Una **app mobile per i clienti** che permette di consultare le informazioni sulle attività pianificate ed eseguite e richiedere nuovi interventi o preventivi da tutti i dispositivi mobile.
- Una **app mobile per i propri operatori** con la quale è possibile comunicare con l'azienda e ricevere tutti gli interventi/segnalare anomalie anche con l'ausilio di immagini. La app integra Google Maps per facilitare il raggiungimento del luogo di intervento.

Inoltre, H2H Facility Solutions sta lavorando a ulteriori soluzioni – anche in ambito Internet of Things con l'obiettivo di rendere i suoi servizi ancora più efficaci e ridurre – o evitare lo stress delle persone che vivono gli edifici in prima persona.

Un elemento di rilievo su cui H2H ha investito energie e risorse è l'**allocazione dinamica della manodopera** che grazie a dei sofisticati algoritmi individua con la massima accuratezza il tecnico più adatto per ogni intervento in grado di intervenire nel minor tempo possibile.

L'azienda investe significativamente in Ricerca&Sviluppo attraverso una collaborazione costante con consulenti esperti al fine di assicurare un approccio innovativo ai vari progetti. Tutte le soluzioni tecnologiche e di processo, infatti, vengono progettate secondo i principi del **Design Thinking**, grazie a cui i bisogni degli utenti vengono analizzati e presi in considerazione fin dalle prime fasi, così da poter assicurare degli output realmente efficaci e rispondenti alle esigenze degli utenti finali, semplificando la vita delle persone.

MANODOPERA DIRETTA E FORNITORI

H2H Facility Solutions si avvale di un **modello di erogazione misto** con operatori sia interni che esterni e di un modello di governo basato su una "**Centrale Operativa integrata**", che canalizza ed ottimizza le decisioni di sourcing e di allocazione della manodopera, assicurando la massimizzazione del livello di servizio offerto e la minimizzazione dei tempi di risposta sugli interventi straordinari. La Centrale Operativa è una struttura centralizzata di carattere tecnico e amministrativo che garantisce tempestività su preventivi, interventi ed assistenza al cliente.

L'azienda negli ultimi anni ha progressivamente investendo in manodopera interna, ma collabora anche con circa 1000 fornitori, opportunamente selezionati mediante un **approfondito iter di qualifica informatizzato**, dislocati su tutto il territorio nazionale per garantire capillarità e competenze differenziate sulla base delle esigenze del singolo cliente e dei singoli interventi.

CLIENTI

H2H Facility Solutions si occupa esclusivamente del **mercato privato**. Tra i principali clienti figurano aziende nei settori e-commerce, retail, produttivo, bancario e assicurativo, somministrazione lavoro, hospitality, sanità e assistenza, consulenza e formazione, logistica e trasporti, servizi per le quali gestisce oltre 15.000 filiali/negozi/immobili.