
INTRODUZIONE

Questo elaborato è frutto del tirocinio svolto presso la Pirelli Real Estate Facility Management SpA. Durante questa esperienza di lavoro ho operato come assistente building manager sulle commesse di competenza, ed ho curato l'implementazione del sistema informativo di gestione, collaborando anche alle fasi progettuali.

La possibilità di partecipare ad un progetto d'informatizzazione dei servizi in global service, mi ha consentito di approfondire i temi di progettazione dei sistemi informativi, curandone in modo particolare gli aspetti più squisitamente operativi. Nella presente trattazione, quindi, si definiscono alcune linee guida procedurali che possono condurre un operatore del global service all'implementazione di un adeguato sistema informativo. L'elaborato non vuole essere una trattazione esaustiva del tema, ma si propone come guida per gli operatori che abbiano necessità di implementare un sistema di gestione dell'informazione nei contratti in global service. Pertanto sono state ridotte le considerazioni sui principi teorici di supporto, prediligendo la definizione delle logiche operative di progettazione.

Nella prima parte si definiscono i tratti principali di un contratto di global service, evidenziando le logiche basilari di funzionamento e illustrando i rapporti tra i soggetti coinvolti. Nella trattazione emerge la complessità dei percorsi informativi che interessano questo tipo di servizio, tale da richiedere l'implementazione di un sistema di gestione dedicato.

Dopo aver definito le esigenze basilari che attivano la progettazione di una struttura informativa, si procede alla definizione dell'architettura di sistema. L'esposizione cerca di seguire il più fedelmente possibile il processo logico che presiede alla progettazione. Inizialmente si individuano le prestazioni attese dal sistema, chiarendo quali sono le potenzialità ed i limiti di una struttura di gestione informativa di questo tipo. Nel seguito si descrivono gli elementi costituenti il sistema di gestione, delineandone le caratteristiche distintive ed il ruolo all'interno del complesso gestionale. Infine si descrivono i legami funzionali che mettono in relazione i diversi componenti, costituendo la logica operativa del sistema.
