

ISG, protagonista nel general contracting nell'office fitout

Interlocutore unico per gli appalti delle grandi corporate nazionali e internazionali



Per la nuova sede italiana di National Instruments, ISG ha curato il design&build insieme a un prestigioso partner progettuale. ISG ha realizzato il fit out integrale di 2.500 metri quadrati suddivisi su due piani nel centro direzionale di Assago-Milanofiori

Entrare negli uffici milanesi di ISG vuol dire entrare nel mondo degli uffici. Sarà perché alle pareti sono esposti i lavori che la società ha eseguito in Italia per svariati clienti tra cui si annoverano le principali *corporate* nazionali e internazionali. Sarà perché si tratta di un bell'ufficio e chi lavora bene per sé lavora bene per i suoi clienti. Infine, sarà anche perché ci troviamo al 12° piano di un palazzo in zona Porta Romana e dalle finestre si vedono il Centro Storico della città e i nuovi insediamenti di Porta Nuova. Come dire, il vecchio e il nuovo del mercato del real estate, residenziale ma anche commerciale e direzionale. Per queste ragioni e altre ancora, ISG Italia rappresenta un ottimo punto di osservazione per guardare al mondo dell'*office fit out* e del *general contracting*.

Il **general contractor**, o appaltatore generale, è il soggetto che si assume la responsabilità complessiva e operativa per la realizzazione di opere in appalto, avvalendosi sia di risorse interne sia di risorse esterne per il subappalto delle lavorazioni.

ISG Italia, filiale del gruppo inglese ISG (Interior Services Group) Plc, è una società che offre i servizi di general contracting, construction management e project management (fit out, costruzione,

ristrutturazione, servizi specialistici). Lo stampo britannico fa da sfondo all'italianità che permea e caratterizza la società.

La principale differenza tra un general contractor italiano e uno inglese si può riassumere nell'approccio. Il general contractor italiano si pone nei confronti della committenza come l'impresa esecutrice dell'appalto fissando un prezzo a forfait con il quale si impegna a realizzare l'opera con qualsiasi mezzo, il che spesso lo pone in un costante gioco al ribasso con i propri fornitori per portare a compimento i lavori cercando di mantenere (o aumentare) il margine di commessa.

Il general contractor di stampo inglese, come ISG, si basa su un assetto del processo modellato sugli obiettivi da conseguire assieme al cliente, e quindi molto attento alla definizione di strategie coerenti. Nel contesto britannico l'*attività di procurement* si caratterizza per un'approfondita analisi preliminare delle esigenze del cliente e per un atteggiamento aperto rispetto ai metodi disponibili per ottenere un risultato comune. Con questo approccio, il general contractor ha un atteggiamento basato sulla trasparenza, al fine di instaurare un rapporto sinergico e collaborativo con il cliente e i fornitori.



Quanto ai vantaggi per un committente nell'affidare a un general contractor come ISG l'esecuzione di un appalto, sicuramente il principale è l'assunzione integrale di responsabilità contrattuale sulla consegna dei lavori a progetto, in termini di costi, tempi e qualità: raggiungere lo scopo nel minor tempo e con il minor impiego di risorse ed energie da parte della committenza e/o dei suoi consulenti, potendo verificare l'andamento dei lavori e intervenire con eventuali modifiche.

Altre importanti motivazioni a favore dell'utilizzo di un general contractor sono, in sintesi:

- Unico interlocutore e garante per il risultato finale del lavoro
- Coordinamento costante in cantiere di tutte le forniture
- Impossibilità contrattuale di avanzare "cross claims", con conseguente minimizzazione delle varianti economiche in corso d'opera
- Forte potere di acquisto nei confronti dei fornitori
- Elevata competenza e capacità gestionale
- Rispetto della sicurezza in cantiere (Health & Safety) e minimizzazione dei relativi rischi di incidenti sul lavoro.

IL GRUPPO ISG

In questo quadro sul general contracting, il Gruppo ISG si inserisce come realtà consolidata con i suoi venticinque anni di attività. Quotata alla Borsa di Londra, ISG TBA - Plc vanta un fatturato di circa 1,5 miliardi di euro, con oltre 30 sedi dislocate nel mondo e più di 2000 dipendenti. La capacità d'azione a livello globale rende la holding il partner ideale per fornire a clienti internazionali servizi di costruzione, ristrutturazione e fit out. ISG resta al tempo stesso fortemente radicata nelle realtà in cui opera localmente, motivo per cui sia rinomati brand internazionali sia società locali si affidano a ISG per la realizzazione dei loro spazi nel rispetto dei tempi e dei costi, con la garanzia di un elevato standard qualitativo. ISG ha come clienti sia gli utenti finali (tenants), sia i grandi proprietari immobiliari, developers e fondi immobiliari. Con un market share del 30% nel settore specifico dell'office fit out, ISG è leader assoluto sul mercato londinese.

In Europa lo sviluppo di ISG risale al 1999, con la costituzione di ISG Europe, come conseguenza della intenzione ad aprirsi al mer-

In alto:
Lobby uffici GSI,
corso Europa 22 - Milano

AZIENDE COMPANIES

cato europeo per soddisfare le esigenze dei propri clienti internazionali. Sono stati aperti nuovi mercati con uffici diretti in Italia, Francia, Germania, Spagna, Svizzera, Olanda, Russia. Dalla sua nascita ISG Europe ha portato a termine oltre 350.000 metri quadrati di uffici per innumerevoli prestigiosi clienti quali Aviva, American Express, Barclays, Blackstone, Bloomberg, CBRE Investors, Cisco, TBA Crédit Agricole, Credit Suisse, Disney, Deloitte, First Atlantic Real Estate (IDeA Fimit), Google, Hewlett Packard, JP Morgan, KPMG, Linklaters, Nestle, Nokia, Norton Rose, Pfizer, Procter & Gamble, Royal Bank of Scotland, Soci t  Générale, Tishman Speyer Properties, Western Union, ecc.

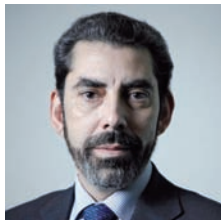
Sul mercato italiano ISG inizia a operare dal 2006 e nel 2008 viene costituita ISG Italia Srl, con lo scopo di gestire i progetti garantendo al cliente la migliore tutela nell'ambito legislativo locale, in termini di conformit  del prodotto, del contratto e del progetto stesso. Ci  viene conseguito usufruendo delle pi  appropriate forme contrattuali locali e consigliando al cliente il servizio pi  idoneo alle esigenze. ISG Italia ha, inoltre, l'obiettivo di fornire ai propri clienti soluzioni e procedure interamente locali che, tuttavia, presentano caratteri culturali e formativi propri anche della cultura anglosassone.

ISG Italia fornisce diverse soluzioni per il fit out, la ristrutturazione e un'ampia gamma di servizi specialistici su tutto il territorio. Con una struttura flessibile, composta da professionisti interni e consulenti esterni, annovera tra i suoi clienti societ  immobiliari, sviluppatori, fondi di investimento e utilizzatori finali appartenenti ai pi  svariati settori, da quelli dell'office (finanziario, assicurativo, farmaceutico, legale, petrolchimico, TBA, etc), fino ai settori alberghiero, del retail, dei data centre e del residenziale di nicchia.

Dopo una prima fase di start up, ISG   cresciuta esponenzialmente fino a raggiungere, solo nell'ambito dell'office fit out sulla piazza di Milano, una quota di mercato pari a circa il 15%. Questo rapido sviluppo   frutto anche di un processo di riorganizzazione interna, che ha visto l'ingresso di *Federico Bianchi* – nuovo *Managing Director per l'Italia* – seguito da *Jos  Carlos Saz*, *Managing Director per l'Europa Continentale*.



Federico Bianchi,
Managing Director
Italia



Jos  Carlos Saz
Managing Director
Europa Continentale



Il progetto commissionato a ISG da una primaria multinazionale del settore petrolchimico con sede alle porte di Roma, ha coinvolto un'area di 7.000 metri quadrati, ed   durato cinque mesi. ISG, dal punto di vista del procurement, ha approcciato il progetto con il massimo della trasparenza adottando la forma contrattuale dell'open book. Il general contractor, in questo caso, opera in modo del tutto trasparente nei confronti del committente, condividendo i costi reali delle forniture oggetto di appalto, ai quali viene aggiunta la percentuale preconcordata per il servizio offerto



AZIENDE COMPANIES

La nuova struttura interna ha coinciso con un incremento di fatturato, che è passato da 3,2 milioni di euro per l'anno fiscale 2009/2010 agli oltre 20 milioni di euro del 2011/2012. Tale performance è testimoniata anche da più di 40 progetti e oltre 60.000 metri quadrati di spazi completati, con programmi lavori medi di 12 settimane per commessa.

Volendo considerare solo il settore su cui ISG Italia fonda il suo *core business* – l'*office fit-out* per clienti *corporate* – tra i progetti di maggior rilievo si annoverano quelli realizzati per prestigiosi istituti del **settore finanziario**, una decina degli *headquarters* nazionali (a Milano e a Roma) di alcune delle più importanti banche del mondo. Fra queste Société Générale, settima banca per capitalizzazione dell'area euro, e Crédit Agricole.

Un altro grande progetto che ha contribuito a rendere eccezionale il biennio 2010/2012 è stato commissionato a ISG da una primaria multinazionale del **settore petrol-**

chimico con sede in un vasto complesso alle porte di Roma. L'intervento, che ha coinvolto un'area di 7.000 metri quadrati, è durato cinque mesi. ISG, dal punto di vista del procurement, ha approcciato il progetto con il massimo della trasparenza adottando la forma contrattuale dell'*open book*.

ISG ha completato progetti anche per società del **settore IT**. Tra i più significativi un importante progetto per la Hewlett Packard Italiana e la nuova sede italiana di National Instruments nel centro direzionale di Assago – Milanofiori.

Quelli citati sono alcuni degli oltre quaranta progetti realizzati con successo da ISG Italia nel suo biennio di svolta e che si aggiungono agli oltre trenta realizzati in precedenza. Dai suoi uffici milanesi, ISG ha raggiunto elevatissimi standard di qualità nella delivery dei lavori, derivante dall'efficacia delle proprie procedure operative, dall'attenzione alla qualità delle installazioni, dal ferreo controllo delle regole di sicurezza sui cantieri, e soprattutto da etica e approccio al lavoro che pone la soddisfazione dei clienti quale fulcro indiscusso di ogni attività e decisione strategica.



Nel 2011 Société Générale, settima banca per capitalizzazione dell'area euro, si è affidata a ISG per la ristrutturazione e il fit out dei propri ambienti di lavoro, decidendo di intraprendere un processo di rinnovamento degli spazi a disposizione in via Olona – Milano. Gli obiettivi della Committenza – la realizzazione di uffici chiusi e open space, diverse sale meeting e aree break ad ogni piano – sono stati raggiunti da ISG nel massimo rispetto del business del cliente, la cui attività quotidiana è continuata per tutta la vita del progetto



Crédit Agricole, ha affidato a ISG la ristrutturazione della sede milanese nel Palazzo dell'Informazione di Piazza Cavour. Su una superficie di quasi 4.000 metri quadrati, il progetto realizzato in cantiere da ISG ha ridato vigore e luminosità agli spazi di tre piani uffici, mantenendo la sobrietà e il connubio tra lo stile originario e uno più moderno

