

UMANA



16

About

Specializzati nel Business
Process Outsourcing

31

Numeri

Una curva in costante
crescita

04

Story

Una storia che dura da
oltre 30 anni

19

Benefici

Perchè affidarsi a noi e i
vantaggi del cliente

25

Hotellerie

Gestione dei reparti no-
core negli Hotel

32

Certificazioni

Per un cliente
consapevole

09

Vision

Sinergia e coesione con
il cliente

22

Settori

Le nostre aree di
intervento

26

Criticità

Problematiche della
direzione operativa

12

Mission

Una storia che dura da
oltre 30 anni

29

Pulizia

Servizi fondamentali
per la cura dell'hotel

Content
03

Una storia che dura da oltre 30 anni

Il Gruppo Umana nasce agli inizi degli anni '90, come gruppo specializzato nel settore della gestione dei servizi no-core aziendali.

L'idea imprenditoriale ha dato vita, nel corso del tempo, ad aziende di servizi specializzate in forma consortile, aventi come missione principale quella di fornire servizi a elevato valore aggiunto e porsi sul mercato come partner strategico per i propri clienti. Sin da subito il gruppo si concentra su fattori di qualità e innovazione, costruendo un know-how solido e riconoscibile.

La fase di reengineering della struttura aziendale ha portato alla necessità di concentrare in un'unica realtà il settore del Business Processing Outsourcing (BPO), facendovi confluire il know how derivante dalla lunga attività fin qui svolta e le migliori tecnologie gestionali.

La formula ha consentito al Gruppo di acquisire importanti risultati e di annoverare tra i suoi clienti prestigiose aziende. Nel nostro modello organizzativo il rapporto con il cliente si basa su una relazione di fiducia reciproca, incentrato su fattori di massima trasparenza e collaborazione.

**In ogni
situazione
il focus è
sul cliente**



your connection point

Sinergia e coesione per creare un vero punto di connessione con il cliente. Per noi il rapporto umano viene prima di ogni altra cosa.

Il contatto umano

La vision del gruppo Umana è dar vita a una sinergia con il cliente, volta a raggiungere la qualifica di partner strategico al quale affidare la gestione integrata dei servizi no-core aziendali.

Umana non è solo un nome, bensì un luogo in cui fiducia e rispetto reciproci sono alla base della nostra filosofia di lavoro. Sinergia e coesione sono gli elementi per creare un vero punto di connessione con il cliente. Per noi il rapporto umano viene prima di ogni altra cosa.



**Dialogo e
attenzione
sono i
valori del
gruppo
Umana**



your connection point

Il cliente al centro

La costante ricerca della più alta qualità dei servizi, collegata alla nostra flessibilità e rapidità nella ricerca di soluzioni operative, si esterna nella massima attenzione verso il cliente, andando oltre i vincoli contrattuali e ponendo sempre al primo posto la difesa e la valorizzazione del business dei nostri clienti.

In un mercato in continua evoluzione e trasformazione, bisogna creare un punto di riferimento che sia in grado di offrire una gamma di servizi e prodotti il cui scopo principale è quello di creare valore per il cliente.

È questa la nostra mission: darvi la garanzia di ottenere il massimo a costi sostenibili.

MISSION

Valutiamo l'unicità del contesto di ogni problema e delle singole persone coinvolte.

UMANIA

A horizontal red line with circular endpoints at the center of the 'A' and 'N' in the word 'UMANIA'.

Business Process Outsourcing

ABOUT

16

Your connection point

Il Gruppo Umana è specializzato nel BPO (Business Process Outsourcing), cioè affidare la gestione l'ottimizzazione di un'intera area del processo aziendale (no-core), ad un fornitore esterno che prenderà in carico l'attività in essere, garantendone il risultato. In tal modo, l'azienda che si serve di tale servizio integrato, oltre a potersi concentrare sul proprio core business, sviluppa anche una solida rete di partner e fornitori per la gestione delle proprie attività no-core.

Da un punto di vista strategico sarà l'azienda cliente a mantenere il controllo del processo stesso, dei risultati e fissare gli obiettivi da raggiungere.

BENEFICI

Il Gruppo Umana, grazie alla sua esperienza e alle sue risorse, si propone come il miglior partner per la gestione dei servizi aziendali no-core.

01

**Trasferimento
responsabilità e
controllo delle
attività**

02

**Trasformazione
dei costi fissi in
variabili**

03

**Ottimizzazione
dei costi e dei
tempi gestionali**

04

**Velocità nella
risoluzione dei
problemi**

05

**Massima
efficienza
produttiva**

19

UMANIA

A horizontal red line with circular endpoints at the center of each 'A' in the word 'UMANIA'.

Services For Your Business



Aree d'intervento

Operiamo fornendo personale in modo strutturato in ogni settore industriale, commerciale e dei servizi.

Scegliendo il Gruppo Umana, si avrà la garanzia di un risultato ottimale. Il cliente potrà quindi abbassare i costi di gestione, con la certezza di avere un'operatività massima che punta al raggiungimento degli obiettivi condivisi.

- OSS e OSA, operatori socio sanitari e assistenziali
- Hotellerie
- Call center
- Addetti della GDO
- Ho.re.ca.
- Facchinaggio e logistica integrata
- Hostess e Promoter



Hotel service outsourcing

Il Gruppo Umana si assume il compito di selezionare operatori, esperti di servizi alberghieri, capaci di garantire le attività e di eseguire i programmi di attuazione necessari, al fine di soddisfare le esigenze personali degli ospiti. Siamo Specializzati nella gestione dei reparti no-core negli Hotel. Garantiamo efficienza e prontezza operativa che in pochi hanno, puntando in ogni situazione alla massimizzazione del nostro cliente.

- Servizio governante
- Servizio pulizia
- Servizio di sala
- Facchinaggio (bell-boy)
- Lavanderia





Criticità

Le strutture ricettive si trovano ad affrontare 2 macro difficoltà legate al proprio personale:



Costi



Gestione organizzativa

Il Gruppo Umana offre la soluzione pratica, efficiente e risolutiva per entrambi i problemi. Conoscendo infatti un prezzo preventivo per l'intero processo, la struttura ricettiva avrà possibilità di pianificare i costi e supervisionare i risultati conseguiti e attesi. Con una semplice collaborazione si annuleranno tali criticità, che ad oggi vanno a gravare sulle spalle della direzione operativa.

Servizi di pulizia

Per questo servizio di particolare importanza, si dovranno prevedere erogazioni quotidiane e periodiche in base alla tipologia della prestazione.

Con il Gruppo Umana il cliente è sempre al centro. Anche nei servizi a meno valore aggiunto, si avrà la garanzia della massima efficienza operativa e di una qualità del servizio eccellente.



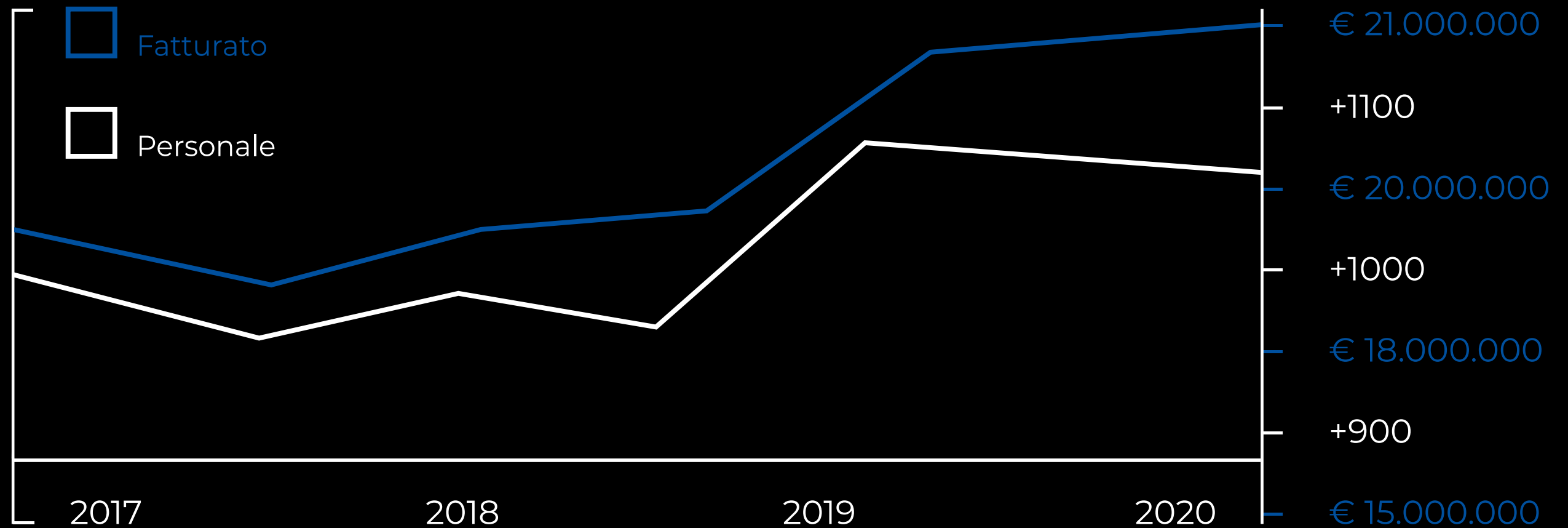
- Pulizia delle zone comuni, comprendente gli ambienti accessibili a tutti.
- Pulizia camere: comprendente cura e riassetto completo delle camere. Gli elementi costituenti la camera sono tutti soggetti a pulizia e disinfezione quotidiana. Il servizio da erogare viene distinto in: pulizia in fermata e pulizia in partenza (interventi periodici).



The growth rate

Affidabilità, innovazione e inclusività del gruppo hanno dato vita a una realtà dinamica in forte espansione. Tutto ciò ci ha concesso di arrivare fino ad oggi. Oggi siamo un'azienda di Global Service presente in tutto il territorio con diverse filiali.

Investimenti, formazione del team e procedure in continuo aggiornamento hanno permesso al gruppo Umana una crescita a livello nazionale.



Certified management system



La ISO 9001 affronta la conformità alla norma internazionale ad adesione volontaria relativa alla “Gestione per la Qualità” dei servizi prestati e dei lavori effettuati. Pone al centro del sistema di gestione aziendale il cliente e la sua piena soddisfazione; la visione dell’azienda come un insieme di processi posti in stretta relazione tra loro e finalizzati alla costante rispondenza dei servizi e dei lavori a requisiti predeterminati; l’importanza di perseguire il miglioramento continuativo delle prestazioni aziendali.



La norma ISO 45001 “Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l’uso”, è una norma internazionale che specifica i requisiti per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SSL) e fornisce indicazioni per il suo utilizzo, per consentire alle organizzazioni di fornire posti di lavoro sicuri e salubri prevenendo infortuni sul lavoro e problemi di salute, nonché migliorando SSL in modo proattivo.



La certificazione ISO 14001 sta a dimostrare che l’organizzazione certificata ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile.



È un modello organizzativo che integrando processi e procedure aziendali in essere mira a rafforzare il sistema di prevenzione e controllo rispetto alla possibilità che vengano commessi reati contro la Pubblica Amministrazione come contro Privati. Reati che possono avvantaggiare l’organizzazione o un singolo membro della stessa.



Il rating di legalità è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. Tale riconoscimento prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una stelletta e un massimo di tre stellette.

.RM

Responsabile Commerciale Marco Giorgi
+ 39 3337807048
operemarcogiorgi@gmail.com

.MI

SEDE MILANO

Via XXIV Maggio, 15 -
Busto Arsizio (VA) - 21052

SEDE ROMA

Via del Canopo, 6 -
Roma (RM) - 00019

FILIALI

Torino - Via Lombardore, 35 -
Volpiano (TO) - 10088

Ravenna - Via Classicana, 313 -
Ravenna (RA) - 48121

Pisa - Via del Fico Nero, 13/1 -
Ponsacco (PI) - 56038

Verona - Via Crosaron, 8 - San
Bonifacio (VR) - 37047

Cagliari - Via delle Orchidee,
27 - Quartu Sant'Elena (CA) -
09045



Sede Legale

Via Dante, 16 - 20121 Milano

