



ADVANCING SERVICES LEADERSHIP



Chi è e Cosa è AFSMI?

AFSMI (Association for Services Management International) è stata fondata nel 1976 negli Stati Uniti ma ben presto ha assunto una connotazione internazionale, con la creazione oltre ai Chapter statunitensi, di Chapter Europei ed Asiatici.

La missione di AFSM International è di creare opportunità affinché managers, consulenti e accademici operanti od interessati al mondo dei servizi high-technology possano incontrarsi per discutere quelle problematiche che continuano a non trovare soddisfacenti risposte oltre a scambiare esperienze; "crescere" culturalmente e professionalmente in un mondo che ha una velocità di cambiamento sempre maggiore.

AFSMI è la sola organizzazione internazionale non dipendente da aziende, seppure i suoi membri ne siano parte, dedicata a:

- sviluppare conoscenza, comprensione e sviluppo della carriera degli executives, managers, professionisti nell'industria del servizio e supporto;
- aiutarli ad essere i leaders del loro settore.

Aderiscono ad AFSM International tutti coloro che operano nel fornire supporto al Cliente, sia direttamente in field sia negli staff degli headquarter (o delle zone) e che svolgono un'attività di servizi in vari settori industriali come l'industria medicale, del computer, dei prodotti elettronici per l'informatica, delle operazioni tecniche o di altre aree in cui esperienza e conoscenza sono i requisiti richiesti.

Negli ultimi anni AFSMI ha cercato di non limitare i propri soci al mondo Information & Telecommunication Technology (ITC).

Recentemente, a fronte di cambiamenti che hanno modificato profondamente l'essenza della parte Statunitense dell'Associazione, i Chapter Europei hanno deciso di mantenere la missione iniziale per cercare attraverso una maggiore cooperazione di creare un'Associazione europea per il mondo dei servizi.

È così nata CFSMI (Confederation For Services Management International) di cui fanno parte i maggiori Paesi Europei.

Attraverso questa unione, la volontà di una sempre maggiore diversificazione e la collaborazione con Associazioni esistenti e soprattutto il mondo accademico, le nuove AFSMI ritengono di poter cercare ad avere un ruolo chiave nel mondo del servizio high technology.

Il Chapter Italia di AFSMI

Il Chapter Italia, alla cui presidenza sono stato nominato, è stato costituito nell'ormai lontano 1985 per la volontà di un gruppo dei soci italiani di AFSM International.

AFSM Chapter Italia si propone, nello spirito dell'organizzazione internazionale, di raccogliere in un'organizzazione tutti coloro che in Italia operano non solo nell'area della manutenzione ma più propriamente dei servizi; è infatti aperta, senza alcuna preclusione, verso il tipo di attività rivolgendosi in particolare a responsabili, managers, consulenti od esperti che operano nel mondo dei servizi affinché possano scambiare le loro esperienze ed attraverso questo contatto arricchire la propria professionalità e quella degli altri.

Per ottenere questi risultati sono indette riunioni; vengono promossi convegni, conferenze, incontri ove esperti di una specifica materia la illustrino mettendo in risalto quegli aspetti che maggiormente possono interessare i partecipanti, indicare le prospettive future e attraverso la partecipazione di fornitori e clienti, dare una testimonianza delle applicazioni esistenti.

È anche intenzione del Charter Italia di AFSM International di promuovere, workshop e comitati di studio rivolti alle principali aree di attività ed interesse.

Da alcuni anni tra AFSMI ed ASAP, un forum a cui partecipano alcune Università e il mondo del lavoro, è in atto una collaborazione che intendiamo rafforzare e far crescere.

Attraverso CFSMI e la volontà di creare attività in comune, intendiamo offrire ai nostri soci la possibilità di partecipare allo sviluppo a livello europeo del mondo dei servizi.

Il Presidente

Il Codice Di Etica Professionale

Come Socio di AFSM International e allo scopo di garantire alle Associazioni e alle Industrie che in questa sono rappresentate, mi impegno con la massima considerazione sia nell'ambiente di lavoro che al di fuori di questo a:

- *Utilizzare ogni opportunità per promuovere e far conoscere il ruolo di AFSM International e le sue attività.*
- *Promuovere e incoraggiare quei comportamenti che manifestano il più alto livello etico nell'ambito dell'industria e della professione che l'Associazione a cui appartengo rappresenta.*
- *Mantenere il più alto standard di professionalità ed essere coerente con la mia qualifica ed esperienze nelle mie relazioni di lavoro.*
- *Avere nei confronti delle persone con cui vengo a contatto un atteggiamento improntato alla cordialità, dignità e cortesia professionale.*
- *Intraprendere solo attività che non violano le leggi vigenti e siano coerenti con le norme AFSM International.*

Perché AFSMI

Spesso sentiamo chiedere: “Perché AFSMI? Cosa posso trovare in questa associazione? Perché dovrei diventare socio? Che valori può offrirmi? Che vantaggio personale posso trarne?”
Qui sotto le testimonianze di alcuni soci che rispondono a queste domande.

Kendrick Estey,

Vice President of Operations, AFSM International

È la partecipazione agli incontri del Chapter locale, ed alle World Conferences, dove ho incontrato professionisti operanti nei servizi di altre società e sentito esperti discutere le necessità dei clienti ed i cambiamenti del mondo del servizio clienti. Ho imparato a considerare nuove metodologie e sistemi di misurazione ed ho comparato i miei problemi e le mie opportunità con quelle di altri ma soprattutto sono venuto a conoscenza di nuovi sistemi di erogazione e gestione del servizio.

Ci sono solo tre tipi di persone al mondo: quelle che determinano gli eventi, quelle che osservano gli eventi e quelle che si chiedono cosa è successo. Bisogna essere il primo tipo non l'ultimo.

È difficile attribuire un valore al contatto con i propri pari, ma per la mia esperienza diretta questo solo elemento vale un notevole quantitativo di denaro.

Art LaMountain

Senior Marketing Analyst, Hitachi Data Systems

Trovo molta della mia motivazione personale nelle file della Association for Services Management International. Ho imparato come fornire servizio, come vendere, come gestire e recentemente come fare marketing. Molte di queste capacità acquisite vengono dalle mie relazioni all'interno dell'Associazione.

Tra i benefici dell'appartenenza a AFSMI che più significativi sono le relazioni che ho costruito negli anni ed il mettere in comune le esperienze, tutte così simili, eppure tanto diverse.

Credo che la partecipazione alle sessioni dei Chapter come officer e chairman mi abbiano aiutato a capire che le funzioni, oltre la nostra stessa organizzazione, necessitino di uno scossone ogni tanto.

Harley Rautmann

Founder and President, Strategic Services

Senza l'opportunità di parlare con professionisti sia localmente sia a livello nazionale, su nuove modalità di affrontare le sfide comuni, si ha stagnazione. Il maggior pericolo secondo me è che i managers del servizio e supporto non realizzino la necessità di adattarsi alla mutante natura di questa attività. Prodotti e servizi tendono a cambiare lentamente ma quando cambiano vi è normalmente un'opportunità per i servizi di adattare nuove idee e pratiche. Senza un forum per discutere e confrontarsi su questi temi, si inizia a parlare a se stessi e ancor peggio a credere di avere tutte le risposte.

L'altro vantaggio avuto aderendo ad AFSMI è stato l'impatto che i soci hanno avuto sulla mia carriera. Questo è in sostanza ciò che il termine “networking” significa: non solo qualcuno con cui socializzare ma con cui creare una vera relazione professionale che aiuta a risolvere problemi e che aiuta a creare un ambiente per la crescita personale. Questo è in realtà quanto la mia adesione a AFSMI ha significato per me.

Cosa Pensano di Noi

"AFSM International è l'unico punto focale per chi cerca informazioni, dati di ricerca e desidera farsi una rete di conoscenze in questa industria. Attraverso la mia consolidata esperienza nel mondo dei servizi, AFSMI, che è stata per me una costante, è ancor oggi punto di riferimento in quanto la più focalizzata sorgente di informazioni nella nostra industria. AFSM International è l'industria di servizio."

Walt Gasparovic *President*
The Gasparovic Group, Inc.

"I benefici di associarsi ad AFSMI sono molteplici. La rivista "The Journal" ha sempre molti articoli attuali scritti da esperti del settore così come informazioni sugli ultimi servizi disponibili. Le conferenze sponsorizzate da AFSMI forniscono un'eccellente opportunità per incontrare e conoscere esperti del settore. L'essere socio mi ha dato l'opportunità di imparare il meglio e forse di fornire il mio contributo all'industria in cui opero.".

Richard Guenther *Vice President & General Mgr. Field Operations GCS*
Unisys Corporation

"Rivolgermi ad AFSM International è stata la prima cosa che ho fatto quando ho avviato la mia nuova società. Non c'è migliore risorsa per aiutarti ad incontrare possibili clienti e creare una rete con i colleghi nell'industria dei servizi. AFSMI è la principale organizzazione nell'industria dei servizi. Il "Professional Journal" mantiene i lettori aggiornati con i principali trend dell'industria; l'annuale World Conference fornisce il miglior forum per creare relazioni con clienti, possibili clienti e produttori.".

William K. Pollock *President*
Strategies for Growth SM

"Rimanere sintonizzati con quanto avviene nel mondo customer service hi-tech richiede che io in modo proattivo crei una rete e scelga le persone, in sede nazionale ed internazionale, che possano "fare la differenza" per la mia società. AFSMI mi fornisce opportunità uniche per farlo. Per chiunque desideri mantenere il vantaggio competitivo, sia individuale che della società in cui opera, l'associarsi a AFSMI è un imperativo. AFSMI mette a disposizione larghi vantaggi: "Approfittarne sta all'individuo".

Kevin Wheatland *Executive Consultant*
Ericsson Telecom AB

“Come responsabile IBM del supporto tecnico per i PC in Europa, Medio Oriente e Africa, riflettendo sulla lunga carriera nel servizio, mi chiedo se senza AFSMI avrei raggiunto la mia attuale posizione. Sebbene molti fattori abbiano contribuito, personalmente ho tratto grandi vantaggi dall'incontrarmi con altri managers, dal partecipare alle conferenze AFSMI e mantenermi aggiornato sulle nuove tecnologie e le fusioni di società nel mondo. L'essere socio di AFSMI è stato un reale valore aggiunto alla mia carriera.”.

Reinhard Klein *Manager Technical Support*
IBM Eurocoordination

"AFSMI mostra una genuina attenzione nei confronti dei suoi associati. Sono contento di poter dire che l'Associazione mette in pratica quanto dice per quanto riguarda il servizio clienti. Alle conferenze di AFSMI partecipano managers di qualità con responsabilità di prendere decisioni – associati saggi e capaci con cui potersi incontrare."

Dick Szymanski *Consultant*
Integrity Support Consulting

Il Consiglio Direttivo

Presidente

Carlo RUGGERI

Vice Presidenti

Fabio ROSSI

Segretario

Renato TRAVERSI

Tesoriere

Stefano PASTORELLI

Responsabile Programmi

Pubbliche Relazioni

