ADVANCING SERVICES LEADERSHIP

Italia Chapter

Chi è e Cosa è AFSMI?

AFSMI *(**A**ssociation **F**or **S**ervices **M**anagement **I**nternational) è una Associazione non a scopo di lucro fondata nel 1976 negli Stati Uniti, presente anche in Asia ed Europa.*
*Originariamente denominata **AFSM** (**A**ssociation of **F**ield **S**ervice **M**anager), ha modificato il suo nome in quello attuale per evidenziare lo spostamento del mondo dei Servizi da quello esclusivamente di Assistenza Tecnica al prodotto a quello che si rivolge al Cliente ed all'ambiente un cui opera per supportarlo e fornirgli Servizi che permettano di meglio utilizzare i prodotti.*
I suoi Soci sono soprattutto persone che a vario titolo (manager, professionisti, consulenti e appartenenti al mondo accademico) operano nella gestione di Servizi a prodotti tecnologici.

Il Chapter Italia, alla cui Presidenza ho avuto il privilegio di essere stato nominato, è stato costituito nell'ormai lontano 1985 per la volontà di un gruppo dei Soci Italiani dell'allora AFSM.

AFSM Chapter Italia si propone, nello spirito dell'organizzazione internazionale, di fornire un punto di contatto e la possibilità di incontro per tutti coloro che in Italia operano non solo nell'area della manutenzione, ma più propriamente dei Servizi: essa infatti è aperta, senza alcuna preclusione verso il tipo di attività, e si rivolge in particolare a Responsabili, Managers, Consulenti od Esperti che operano nel mondo dei Servizi perché possano avere l'opportunità di scambiare le loro esperienze e, attraverso questi contatti, permettere l'arricchimento personale e professionale.

A questo fine sono organizzate specifiche Conferenze, Tavole rotonde, Gruppi di lavoro ed incontri sia su temi specifici dell'area Service che su argomenti che possano aiutare nella gestione delle attività quotidiane.

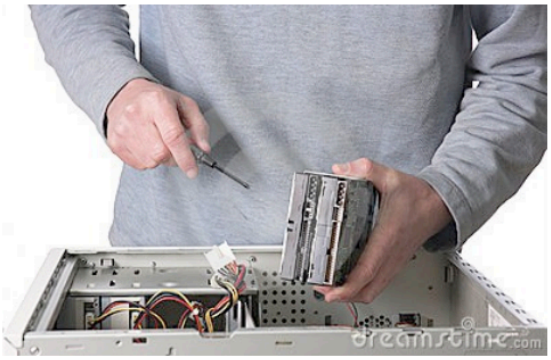
AFSMI crede che l'incontro e lo scambio siano fondamentali soprattutto in un mondo in cui le dinamiche dell'Innovazione, la Tecnologia ed il Mercato sono in continua evoluzione.
*Da alcuni anni è in atto una reciprocamente proficua collaborazione con **ASAP SMF** (**A**fter **S**ales **A**dvanced **P**lanning - **S**ervice **M**anagement **F**orum), un forum cui partecipano alcune Università italiane ed il mondo del lavoro, che intendiamo rafforzare e arricchire.*
*Attraverso **CFSMI** (Consortium of Service Management International) accediamo e diamo accesso ai nostri Soci ad una dimensione Internazionale che permetta di conoscere e partecipare ad esperienze a livello europeo del mondo dei Servizi.*
*Con **itSMF** (The **i**nformation **t**echnology **S**ervice **M**anagement **F**orum) cerchiamo di condividere esperienze di Servizio diverse su Prodotti simili.*
Abbiamo anche collaborato con altre Associazioni e siamo pronti a cogliere altre opportunità che dovessero presentarsi. a beneficio di tutti i Soci attuali e quelli futuri che siano interessati a questo nostro tipo di iniziative professionali.

Il Presidente

Perché una Associazione per la Gestione del Servizio?

Quando AFSMI è stata fondata il termine Servizio aveva un significato ancora limitato: era essenzialmente rivolto alla riparazione e ripristino della funzionalità di prodotti hardware.
Operare a quel tempo in una struttura di servizio significava appartenere ad un mondo chiuso non sempre ben integrato nell'azienda di cui era parte.

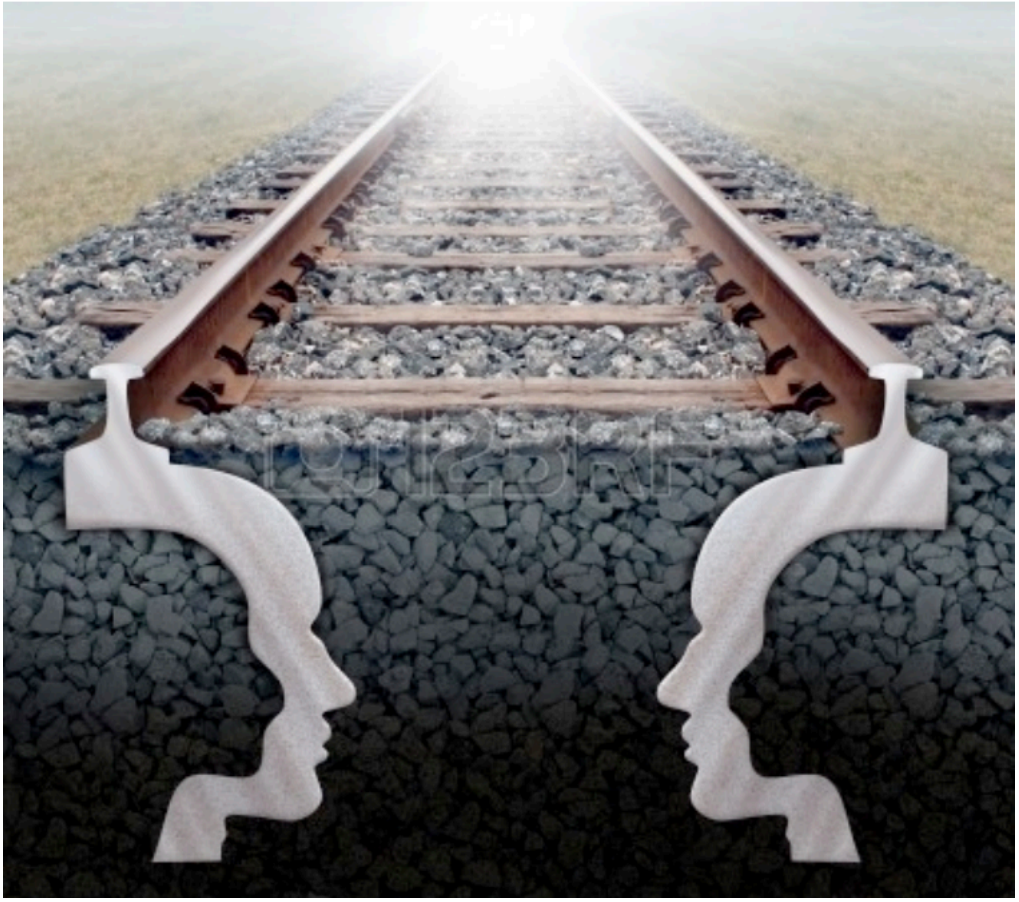
Un mondo caratterizzato dalla ricerca di soluzioni autoctone ai problemi emersi. Soluzioni che hanno portato ad adottare un proprio tipo di education tecnica per sopperire alle mancanze di un sistema scolastico che non era in grado di fornire le conoscenze/competenze necessarie, un sistema per la gestione delle chiamate e dei contratti, una logistica diversa da quella adottata dalla produzione e distribuzione dei prodotti dell'impresa ed infine un proprio sistema di sviluppo manageriale. Il manager era individuato all'interno della struttura ed era condotto in un percorso formativo basato principalmente su un sistema in essere ben collaudato, aiutato da un continuo coaching a cui aggiungere corsi di formazione utilizzando anche strutture esterne e moduli utilizzati per altre funzioni.
A quel tempo l'interesse del mondo accademico non si era ancora rivolto al servizio, e gran parte dello sviluppo di modelli e sistemi di misurazioni nasceva da sviluppi interni.
Inoltre il divario tra Europa e Stati Uniti a quel tempo era notevole.
L'Associazione rappresentava quindi una delle poco opportunità per accedere a quanto veniva sviluppato negli States e condividere idee ed esperienze alla ricerca di soluzioni innovative.



Da allora molte cose sono cambiate nel mondo del servizio.
Il divario USA Europa è notevolmente diminuito.
Il servizio ha ottenuto una diversa percezione in azienda. In molti casi la sua identificazione non è più come centro di costo ma è diventata di centro di profitto, ed in alcuni casi di motore di ricerca di nuovi business per l'azienda.
Nuovi modelli di business si sono imposti, l'esternalizzazione ha coinvolto funzioni come la vendita ed il servizio stesso.

L'innovazione tecnologica ha operato non solo sul prodotto ma anche sul modo di erogare il servizio, modificando anche il tipo di competenze oggi richieste.
Il mondo accademico e la ricerca hanno trovato nel servizio un'area di interesse crescente.
Tutto questo ha amplificato le difficoltà, aumentando ad esempio le combinazioni possibili di livello di servizio introdotti in azienda a partire da quelli che stanno iniziando a considerarlo non solo un male necessario con cui dover vivere.
Non sono più eccezioni le aziende il cui approccio al servizio è globale ed in cui il servizio è il principale generatore di business per l'azienda stessa.
Il catalogo delle offerte di servizio si allarga includendo sempre più offerte che si rivolgono a fornire al Cliente non la continuità funzionale, ma un modo più efficiente di sfruttare i macchinari/prodotti per aggiungere un reale valore per il Cliente.
In questo mondo anche il manager di servizio è cambiato. Sempre più spesso la sua provenienza non è dal mondo del servizio, ma da altre funzioni aziendali. Le sue competenze sono variate, e spesso ci si chiede quali queste debbano essere e come sia possibile aiutarlo a crearle e quindi aiutare l'azienda ad avere una gestione migliore.
Il mercato, la tecnologia, il Cliente e le sue necessità sono in continuo mutamento.
Sempre più assistiamo a convergenze di scenari, tecnologie e tipologie di industrie diverse, che creano nuove attività e quindi nuove opportunità.

In questo scenario una Associazione come AFSMI continua a rappresentare un importante punto di incontro per cercare di condividere esperienze e cercare soluzioni sia attraverso quanto è stato già sperimentato da altri settori industriali, ma anche di aggregare entità diverse che possano cooperare nella ricerca di nuove soluzioni.
Il continuo innovare della tecnologia e la spinta verso la convergenza di soluzioni e mondi diversi (comunicazione, gestione multimediale, analisi di grossi volumi di dati, il cloud, la presenza del social network etc) rendono sempre più complesso gestire la propria attività ed il servizio non ne è esente.
Ovviamente per fare questo è necessario un cambiamento degli obbiettivi iniziali di una Associazione.
AFSMI è pronta ad affrontare anche questa nuova sfida, chiedendo ai Soci di aiutarla a definire le priorità/necessità, cooperando con altre Associazioni alla ricerca delle soluzioni di questi obiettivi, che devono trovare riscontro nella effettiva soddisfazione di necessità del mondo del lavoro e di chi vi opera.



I Contatti attuali di AFSMI Italia

Il Codice di Etica Professionale

Come Socio di AFSM International, ed allo scopo di garantire all'Associazione ed alle Industrie che in questa sono rappresentate, la massima considerazione, sia nell'ambiente di lavoro che in al di fuori di questo, mi impegno 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 ala 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 diventarne socio, che valori può offrirmi, che vantaggio personale posso trarne?” Abbiamo pensato che siano gli stessi soci a dovervi fornire una risposta.

Carlo Ruggeri

Service Director, Canon Italia

Competenza, Condivisione, Passione! Sono entrato a far parte dell’Associazione poco più di 5 anni fa e, da circa 3 anni, ho l’onore di rappresentarla in qualità di Presidente.
E’ un’Associazione fatta di Persone che amano quello che fanno, che hanno sempre fatto nella loro vita professionale: servire il Cliente!
Una grande competenza nella gestione del servizio e un desiderio innato e gratuito di condividere le proprie esperienze con gli altri: desiderio di arricchimento reciproco. Ultima, ma più importante di tutte, la passione per ciò che si fa.
Ogni momento è speso per cercare di migliorare il servizio erogato, innovare sempre verso nuovi modelli organizzativi e nuove tecnologie: non stancarsi mai di guardare oltre!
Questo è ciò che l’Associazione cerca di fare attraverso la propria attività: provare a disegnare insieme il futuro del Service!

Andrea Gombac

Service Director, Ricoh Italia

AFSMI rappresenta per me un momento di incontro con colleghi dello stesso settore o di settori diversi dove si può ragionare insieme valicando le barriere quotidiane che esistono tra concorrenti o tra clienti e fornitori. In questo contesto è molto più semplice pensare "out of the box" e disegnare nuovi approcci e nuove idee per le attività di Service Management.

Pier Giovanni Callegari

Customer Service & Support Director, Kyocera Document Solutions Italia

Sono entrato a far parte di AFSMI negli anni 2000, alla ricerca di un “luogo” in cui scambiare esperienze, imparare cose nuove, confrontarmi con chi aveva problemi ed opportunità simili alle mie. Sono stato coinvolto da quello che considero il mio mentore, colui che, in assenza di un percorso formativo sul “Service”, mi ha insegnato il mestiere.
Il modo di fare “servizio” è cambiato radicalmente, per motivi finanziari ed tecnologici, in ogni caso chi si occupa di Service potrebbe adottare il motto “panta rei”, tutto cambia, ed è il bello di questo mestiere. Per affrontare questi cambiamenti si ha bisogna di confronto e di apprendimento ed è quello che si trova in AFSMI. L’auspicio è quello di riuscire a tracciare un percorso formativo e di crescita, per chi approccia questo mondo, più strutturato di quanto sia oggi, ed in questo ambito la partnership con ASAP ne è un buon viatico.

Roberto Ghibaudo

EX direttore tecnico, ambiente, sicurezza, qualità e CSR, Ricoh (ora consulente)

Mi sono associato a AFSMI negli anni 80 dietro suggerimento del responsabile del service Europeo del gruppo, tra i motivi principali che mi hanno spinto ad aderire all'associazione erano gli argomenti che venivano trattati molto spesso in anticipo rispetto al mercato Europeo e in particolare a quello Italiano.
Tra le iniziative che erano messe a disposizione dei soci c'era la rivista periodica che trattava argomenti molto interessanti relativi al service visti in un ottica di business e di valore aggiunto per i clienti, in particolare molti temi trattavano l'aspetto qualità del servizio e una attenzione particolare alla soddisfazione del cliente, tutti temi molto interessanti e attuali fin da allora. Successivamente con l'attivazione dell'Italian Chapter ho aderito all'associazione con ulteriori benefici di potere conoscere e scambiare idee e opinioni con collegi nell'ambito del service non solo del mio settore ma in ambiti diversi dandomi la possibilità di arricchire le mie conoscenze e di trasferire a sua volta delle mie esperienze a persone nell'ambito della gestione dei servizi a valore aggiuto.
Aderire all'associazione per me ha rappresentato un momento di crescita professionale tramite un continuo scambio di idee e confronti, suggerisco l'adesione a tutti coloro che stanno per inserirsi in questo mondo dei servizi sempre in forte evoluzione e a tutti coloro che già operano in questo contesto per favorire lo scambio di esperienze e di essere propositivi nel definire programmi e iniziative.

Tullio Epis

Consulente settore Automotive

Ho passato tutta la mia attività lavorativa nel 'service', a volte chiamato 'servizio', altre 'dopovendita', altre ancora 'post vendita', sempre attento e interessato ad apprendere, imparare, capire meglio tutto ciò che fosse in grado di accrescere la mia competenza e professionalità, oltre ovviamente ad avere la necessaria conoscenza del modo e del prodotto da 'assistere'. Avvicinandomi ad ASAP Smf ho beneficiato di nozioni, eventi del 'mondo Accademico' e scambi culturali con specialisti che hanno contribuito in modo significativo alla mia crescita. Tramite ASAP, il contatto successivo con AFSMI mi ha permesso di incrementarla ulteriormente incontrando nuovi profili professionali, cresciuti con dinamiche differenti, ma al tempo stesso con affinità ed esperienze applicabili a tutti i settori industriali.
Gli argomenti trattati durante gli eventi, sono attuali, sono fonte inesauribile di nozioni, sono applicabili, assicurano il successo al nostro lavoro.
Un rimpianto: "Non aver conosciuto prima questa Associazione".
"Sono molto orgoglioso di far parte di AFSMI Italian Chapter".

Renzo Scabini
Consulente settore Hi-tech

La mia prima partecipazione a AFSMI risale ormai a più di vent'anni fa. Inizialmente presso l'headquarter statunitense e, successivamente, presso il chapter italiano fondato con altri quattro soci nel 1995.
In questo ventennio di cambiamenti importanti - evoluzione tecnologica, globalizzazione, crisi dei mercati – il mondo dei servizi high tech ha subito pesanti trasformazioni. La partecipazione ad AFSMI è stata per me, e continua ad essere, un'opportunità di continuo confronto con colleghi che "parlano la stessa lingua". Attraverso seminari e workshop organizzati nell'ambito dell'associazione ho trovato un'efficace canale di costante aggiornamento professionale.
Fra gli aspetti positivi penso vada menzionato anche il networking relazionale che si viene a creare fra i soci e che costituisce il collante principale di questo raggruppamento di professionisti.
Infine la collaborazione stabilita da AFSMI col mondo universitario – ASAP – che affronta ed analizza i vari aspetti del service ha dato ulteriore valore alle motivazioni sopra menzionate.

Renato Traversi
Consulente settore Hi-Tech

Ho conosciuto AFSMI a metà degli anni '80, nell'azienda multinazionale in cui operavo, su suggerimento dei miei colleghi USA. Da allora sono stato, con brevi periodi di interruzione, socio di AFSMI. Allora quello che mi aveva colpito era stato la "scientificazione" del servizio, che era essenzialmente considerata una attività esclusivamente pratica. Per la prima volta vedevo utilizzare dati ottenuti dal servizio per meglio capire e descrivere il servizio e per prevedere comportamenti nel servizio.
Sono quindi entrato a far parte del Chapter Italia e qui ho avuto la possibilità di cercare di trasferire parte di quelle esperienze che avevo acquisito durante il mio passato aziendale ed al tempo stesso attraverso contatti con persone ed ambienti diversi ho avuto la possibilità di arricchire ancora la mia esperienza.
AFSMI permette di vivere una esperienza attiva che non si basa solo sul ricevere ma che richiede anche dare.

Cosa Pensano di Noi

"AFSM International e l'unico punto focale per chi cerchi informazioni, dati di ricerca e desideri farsi una rete di conoscenze in questa industria. Attraverso la mia lunga carriera nel servizio AFSMI e stato una costante per me ed io continuo ad affidarmi a lei anche oggi come la piu focalizzata sorgente di informazioni nella nostra industria. AFSM International e 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 cosi come informazioni sugli ultimi servizi disponibili. Le conferenze sponsorizzate da AFSMI forniscono una 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

"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 possono "fare la differenza" per la mia società. AFSMI mi fornisce opportunità uniche per farlo. Per chiunque desideri mantenere il vantaggio competitivo sia della società in cui opera che proprio, 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 e mi chiedo se avrei raggiunto la mia attuale posizione senza AFSMI. Sebbene molti fattori abbiano contribuito, personalmente ho tratto grandi vantaggi dall'incontrarmi con altri manager, 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

Il Consiglio Direttivo

Presidente	Carlo Ruggeri
Vicepresidente	Tullio Epis
Segretario	Renato Traversi
Tesoriere	Roberto Ghibaudo
Responsabile programmi	Piergiovanni Callegari
Responsabile programmi	Andrea Gombac

Contattateci
Segret.AFSMI@fastwebnet.it
www.afsmi.it