

sono liete di invitarLa all'incontro che si terrà l' **11 Aprile 2018** presso la sede di **Canon Italia, Strada Padana Superiore 2B, Cernusco sul Naviglio (MI)** sul tema:

## I KPI del Service

Gestire un'impresa è sempre più complesso. E l'accresciuta disponibilità di numeri non sta rendendo la vita più facile ai Manager.

Anni fa con l'introduzione a questo scopo del "cruscotto aziendale" si sono poste le basi per lo sviluppo di strumenti e metodologie che supportino i manager nella comprensione dello stato dell'azienda attraverso i numeri.

L'adozione di metodologie KPI (Key Performance Index) è sicuramente un valido ausilio.

La flessibilità e la personalizzazione dei KPI ne fa uno strumento indispensabile per una corretta gestione del servizio, in cui per altro la quantità di dati disponibili e la loro interpretazione rappresenta una tentazione a lasciarsi indurre al particolare, perdendo di vista la visione globale.

KPI non è un sistema rigido e gli indici non sono uguali per tutti.

Perché sia veramente efficace deve adattarsi alle caratteristiche dell'impresa e rappresentare ciò che in quello specifico momento meglio riflette gli obiettivi in essere.

L'incontro introdurrà significato e caratteristiche dell'utilizzo dei KPI, ma soprattutto attraverso l'intervento di manager che hanno esperienza nel loro utilizzo, fornirà utili indicazioni a chi ne è meno familiare.

La presenza di manager di settori industriali diversi fornirà comunque un valido spunto anche a chi ne è già utente corrente.

## Agenda:

Orario	Attività	Relatori:
14,00 - 14.30	Registrazione partecipanti	
14.30 - 16.00	Presentazione tema	
16.00 - 17.00	Dibattito con i partecipanti	

La partecipazione all'incontro è gratuita.

Per necessità di sicurezza e logistica si prega di inviare il presente modulo compilato o di indicare la propria adesione via e-mail a Segreteria AFSMI ([Segret.AFSMI@fastwebnet.it](mailto:Segret.AFSMI@fastwebnet.it))

Partecipa all'incontro il Sig./Sig.ra

\_\_\_\_\_  
Nome e Cognome

\_\_\_\_\_  
Società

Accompagnato da il Sig./Sig.ra

\_\_\_\_\_  
Nome e Cognome

\_\_\_\_\_  
Società