



è lieta di invitarLa all'incontro che si terrà il **9 Maggio 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 discussione finale e le considerazioni su alcuni KPI completeranno l'incontro.

Agenda:

Orario	Attività	Relatori:
14,00 - 14.30	Registrazione partecipanti	
14.30 - 15.30	Presentazione KPI: loro significato ed utilizzo	Renato Traversi AFSMI
15,30 - 16,30	I KPI secondo	Carlo Ruggeri resp servizio Canon Carlo Ballabio resp servizio HP Alberto Gazza resp servizio Electrolux Claudio Locatelli resp servizio Epson
16.30 - 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)

Partecipa all'incontro il Sig./Sig.ra	
<hr/> Nome e Cognome	<hr/> Società
Accompagnato da il Sig./Sig.ra	
<hr/> Nome e Cognome	<hr/> Società