



## PROGRAMMA 2018

*Le date degli eventi ed il luogo dove avverranno saranno oggetto di comunicazioni*

Febbraio

### **Attraverso altri occhi**

Se il Benchmarking, soprattutto tra imprese appartenenti a tipologie aziendali diverse, ha sempre rappresentato un metodo valido per individuare nuove modalità con cui svolgere le attività correnti soprattutto per organizzazioni di servizio, cercare di osservare la realtà che ci circonda attraverso la visione che appartiene ad altri mondi culturali può aiutare ad individuare innovazioni facilmente applicabili, o a riflettere con angolazioni innovative su come operiamo.

È questo che l'incontro in oggetto si propone partendo da alcune considerazioni nate dal contenuto di due diversi scritti, uno di un paleontologo e geologo biologico sulla nascita della vita sulla terra, e la seconda dall'analisi del presente come introduzione al futuro da parte di un fisico teorico.

Le conclusioni raggiunte da questi due diversi studi, convergono stranamente nella prospettiva del rapporto tra uomo e macchina nel futuro prossimo.

Queste considerazioni ne generano altre riguardanti le forze che stanno caratterizzando questo periodo e che mostrano evidenti divergenze.

La loro illustrazione introduce al dibattito che dovrebbe coinvolgere i partecipanti sulla percezione di queste forze e di come nelle loro organizzazioni queste rientrino o meno nelle future strategie.

*Rivolto a:                   Manager, Direttori Servizio e di altre funzioni aziendali.*

*Relatore:                   Renato Traversi*

*Modalità conduzione Evento:   Presentazione Tema + Open Discussion*

Maggio

## KPI ed il loro utilizzo nel Service

Il concetto di KPI è ormai da tempo basilare nella conduzione di ogni organizzazione e soprattutto nel Service.

KPI non è però un sistema rigido e immutabile.

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 il significato e le caratteristiche dell'utilizzo dei KPI.

Manager di alcune società forniranno esempi di come all'interno di una azienda questi dati siano utilizzati.

*Rivolta a: Manager, Gestori di piccole medie imprese, soprattutto organizzazioni in cui sia presente una componente di Servizio.*

*Relatori: Consulenti di Service, Manager delle strutture di Servizio di aziende che adottano queste misurazioni.*

*Modalità conduzione Evento: Presentazione Company Cases + Q&A*

Giugno

## Competenze nel Service (Competenze Digitali)

Il tema delle competenze del personale, soprattutto nel mondo del Servizio, è sempre più all'attenzione del vertice aziendale.

È ormai assodato che le corrette competenze saranno uno degli elementi costituenti il vantaggio competitivo del prossimo futuro.

Nel corso dell'annuale **ASAP Forum 2017**, ha rappresentato il focus dell'incontro. In questo contesto è stato presentato il risultato di uno studio iniziale condotto da **ASAP**, che verrà qui riproposto con eventuali aggiornamenti intervenuti nel frattempo.

Partendo da questa analisi, si cercherà di approfondire il tema in funzione dei seguenti filoni:

On-line vs On-Center Service delivery

Front-Office vs Back-Office

Impatto nuovi Business model

Impatto vita media prodotti (old vs New product)

Impatto nuove tecnologie

*Rivolto a: Manager, Direttori Servizio e funzioni aziendali responsabili Servizio*

*Relatori: Rappresentante ASAP, rappresentante AFSMI*

*Modalità conduzione Evento: Presentazione Tema + Open Discussion*

*Nella seconda parte dell'anno verranno definiti anche i seguenti argomenti, date e luoghi degli incontri:*

## **Visualizzazione: una tecnica per capire meglio i dati**

Le tecnologie recenti stanno indirizzando sempre più masse di dati di grandi dimensioni, che vanno analizzate e comprese nel momento stesso in cui sono create.

Questo è lo scopo degli strumenti di visualizzazione che possono fornire quella immediatezza di comprensione che altrimenti sarebbe molto difficile ottenere.

## **Nuovi modelli di service**

Il mercato, le tecnologie, il Cliente concorrono a identificare nuovi modelli di business per le organizzazioni operanti nel mondo del Servizio.

L'illustrazione di come alcune imprese abbiano affrontato e risolto questo problema potrebbe suggerire esempi da seguire

*Modalità conduzione Evento*

*Identificazione di una Azienda (i.e. : gestore macchinette del caffè) che illustri l'applicazione di nuove tecnologie a supporto del Service + Q&A*

*Altri 2-3 esempi da letteratura + Open Discussion*

## **Qualità, Etica e Profittabilità**

Alcune tendenze di questo mercato sono già individuabili, e la loro implementazione comporterà conseguenze che interesseranno l'intera filiera del Servizio.

La contrapposizione tra breve e lungo termine non determina solo un impatto sullo svolgimento degli affari, opera anche sulle strutture sociali, sul lavoro e soprattutto sul Cliente e sulle persone.

L'importanza di mantenere un livello di Qualità accettabile e di comportarsi in modo eticamente corretto all'interno della necessità di profitto, potrebbe rappresentare la nuova sfida della società di Servizi