



PROGRAMMA 2019

Le date degli eventi ed il luogo dove avverranno saranno confermate in seguito

9 Maggio

Sede: Canon Italia

Relatore: Antonio Caizzi – Direttore dei servizi di assistenza tecnica IBM Italia & Raffaele De Lucia - Manager of Cloud Acceleration

L'assistenza tecnica dell'Information Technology nell'era digitale Esperienza e Visione

Nel percorso di digitalizzazione e trasformazione del proprio modello di business, molte imprese manifatturiere stanno valutando l'opportunità di partecipare o intraprendere direttamente l'esperienza di servizio ai Clienti.

Il management di una Azienda di Information Technology leader da decenni nel servizio di assistenza tecnica ai Clienti, sia su proprie piattaforme che su prodotti e soluzioni della concorrenza, condivide i passaggi più critici nella trasformazione del servizio e traccia percorsi chiave per l'eccellenza nell'era digitale anche facendo leva sulle intelligenze artificiali.

Segue: dibattito aperto

20 Giugno

Sede: Canon Italia

Relatore: Prof. Umberto Frigelli - Docente in Psicologia Università Cattolica

La Gestione del cambiamento

Tema : La Gestione del cambiamento

Come spesso ripeteva un nostro collega: "Alla fine tutto si traduce in Cambiamento". In effetti la gestione di questo stato sempre più frequente nella vita di ognuno di noi, sia a livello personale, che sociale ma soprattutto nel mondo del lavoro, rappresenta il grande problema che spesso ritarda o sminuisce e purtroppo talvolta vanifica gli sforzi fatti per introdurlo in azienda.

Il prof. Frigelli ci illustrerà alcuni aspetti relativi all'introdurre cambiamenti nelle organizzazioni e al facilitare la evoluzione delle organizzazioni. Saranno toccati argomenti di contenuto psicologico, risvolti alla comunicazione e azioni e metodi che facilitano il cambiamento organizzativo, per aiutarci a capire come il raggiungimento di tale obiettivo sia spesso frutto di elementi poco considerati da chi lo vuole implementare. L'esperienza e la capacità di comunicazione del relatore renderanno questo incontro ancora più coinvolgente e piacevole.

Segue: dibattito aperto

Luglio (giorno da definire)

Sede: Ricoh Italia

Relatore: Renato Traversi – AFSMI

Competenze e Servizio: Impatto dei cambiamenti in corso Oggi e Domani

Negli ultimi periodi il tema delle competenze, soprattutto a fronte dell'impatto che digitalizzazione e Industry 4.0 hanno sulle aziende, ha assunto un ruolo sempre più evidente e centrale.

Durante l'evento si affronta brevemente l'evoluzione del servizio sino ai nostri giorni con particolare attenzione ai cambiamenti indotti dalle tecnologie e dal mercato.

Questo rappresenta lo spunto per volgere uno sguardo al prossimo futuro, individuando quelle aree di particolare interesse per il nuovo assetto delle organizzazioni di servizio e più che formulare ipotesi su uno scenario futuro, si privilegiano le domande che potranno aiutare nelle scelte che un'azienda ed il suo management devono affrontare per intraprendere il percorso di sviluppo verso il futuro.

Segue: dibattito aperto

Settembre (nella seconda metà)

Sede : Epson Italia

Relatore : Theoni Paschau Ricercatrice ASAP

Risultati indagine sulle competenze digitali nel Service

Durante il 2018 ASAP ha condotto una ricerca sull'argomento.

I risultati sono stati presentati ad un incontro ASAP

La relatrice riprenderà l'inchiesta ed illustrerà i risultati in modo approfondito, cercando di trovare nei dati ottenuti indicazioni sullo stato attuale e sulle necessità evidenziate nell'ambito dell'apertura digitale che si evincono dai risultati dell'indagine stessa.

Segue: dibattito aperto

Ottobre (nella seconda metà)

Sede : Kyocera Italia

Relatore: Renato Traversi – AFSMI

Incontri Impossibili: Fisica, Genetica e Servizio.

Riprendendo un tipo di benchmarking diverso da quanto tradizionalmente condotto dalle Imprese, questo incontro, analizzando risultati presentati attraverso libri e articoli, cerca spunti che possano offrire ai manager di Servizio suggerimenti per considerare i problemi che affrontano quotidianamente in modo diverso e quindi possano identificare soluzioni meno standard di quanto normalmente non avvenga.

Verrà anche affrontato il tema della multidisciplinarietà, emerso come un tema sempre più attuale per affrontare la complessità del mondo attuale, e che sembra possa essere risolto ancora solo raramente e con grande difficoltà.

Dicembre (prima decina)

Sede (da definire)

Relatore (da definire)

I social media ed il servizio

Questo tema è in corso di sviluppo sia come contenuti che come contenuto