



## After-Sales Advanced Planning

V Convegno  
Nazionale

**6 - 7 novembre 2008**  
Villa Finaly - Firenze

# **Competere attraverso le Risorse Umane: la chiave per eccellere nei servizi post-vendita**



## Il servizio post-vendita rappresenta un fattore chiave per la fidelizzazione della clientela e la generazione di valore, essendo spesso in grado di generare un giro d'affari comparabile o superiore a quello della vendita stessa dei beni serviti.

Tuttavia, in molte aziende prevale ancora un'ottica tradizionale secondo la quale l'assistenza post-vendita viene percepita spesso più come uno sgradito obbligo di legge, legato alla gestione delle garanzie commerciali, che come un'occasione unica per mantenere il contatto con il cliente durante tutto il ciclo di utilizzo del prodotto e, tramite l'aggiunta di servizi a pagamento, per creare nuove e importanti opportunità di *business*.

Per questo motivo, in seguito al successo ottenuto nelle precedenti edizioni, l'ASAP Service Management Forum, costituito da cinque Università italiane (Università di Firenze, Bergamo, Brescia, Bocconi e Politecnico di Milano) rinnova l'appuntamento anche per il 2008 con il V Convegno Nazionale, che avrà inizio nel pomeriggio di giovedì 6 novembre e proseguirà venerdì 7 presso Villa Finaly a Firenze.

**Tema centrale del Convegno sono le risorse umane nell'erogazione dei servizi post-vendita.** Gli argomenti di rilievo trattati sono: le modalità di selezione e qualificazione tecnica e manageriale, l'evoluzione dei ruoli e delle figure professionali nel servizio post-vendita, la crescente attenzione verso gli aspetti di natura organizzativa, legale e manageriale, le implicazioni legate alle scelte di *in/out-sourcing*, i sistemi di valutazione e incentivazione delle risorse in un *service network*.

**Il Convegno si rivolge** principalmente a produttori di componenti e di beni finali, distributori e rivenditori di beni finali e componenti, associazioni culturali e professionali, società di consulenza, fornitori di servizi e soluzioni (logistica, ICT e risorse umane), operatori dell'informazione, associazioni dei consumatori, università e centri di formazione e di ricerca.

Le figure aziendali di riferimento sono: *general manager*, *service manager*, responsabili *marketing*, logistica, responsabili risorse umane e responsabili di servizi post-vendita.

I temi illustrati saranno trattati da rinomate personalità accademiche e da esponenti di realtà aziendali di prim'ordine nel panorama nazionale e internazionale.

**Le novità 2008 sono:**

**Doctoral Workshop** (pomeriggio del 6 novembre)  
Sessione tecnico-scientifica con presentazioni di progetti di ricerca svolti da giovani ricercatori in collaborazione con aziende del *network* dell'ASAP SMF, commentati da *discussant* aziendali.

**Assemblea dell'Industrial Board di ASAP SMF**

- Presentazione delle attività di ricerca e di trasferimento tecnologico di ASAP SMF in corso e in previsione per il 2009
- Elezione dei rappresentanti del Comitato Scientifico per l'anno 2009

ASAP  
Service  
Management  
Forum

Come far evolvere il ruolo del personale di assistenza post-vendita e quali sono le competenze richieste?

Come rendere attrattivi i servizi post-vendita come opportunità professionale per i giovani? Quali sono le iniziative di sensibilizzazione e qualificazione da parte del mondo della formazione secondaria e superiore in Italia e all'estero?

Quanto è importante la stesura di un buon contratto di fornitura di servizi per lo sviluppo di un rapporto di *partnership* di natura strategica?

Esistono modelli di riferimento per supportare lo sviluppo organizzativo del *service provider*? Come agevolare il processo di selezione e di qualificazione del *partner*?

Quali sono i vantaggi, benefici, limiti e criticità conseguenti all'introduzione di logiche di miglioramento continuo in una rete di servizi?

Il Convegno fornisce una serie di spunti e riflessioni da tradurre in *QUICK-WINS* trasferibili nelle proprie realtà aziendali o professionali

**NOVITÀ**



## giovedì 6 novembre

14.00 - 14.30 Registrazione partecipanti

14.30 - 16.30 **Doctoral Workshop**

- La logistica del ricambio: analisi empirica e modellazione concettuale

**Andrea Bacchetti**, *Centro di Ricerca ASAP sul Service Management, Università degli Studi di Brescia*

- Ingegnerizzare il prodotto-servizio: dal *concept* del prodotto all'esperienza del cliente

**Giuditta Pezzotta**, *CELS Centro di Ricerca sulla Logistica e sui Servizi post-vendita, Università degli Studi di Bergamo*

- La configurazione della rete di *Field Service Delivery*: proposta per lo sviluppo di un *Decision Support System (DSS)*

**Alessandro Sistemi**, *Università degli Studi di Firenze*

17.00 - 19.00 **Assemblea dell'Industrial Board di ASAP SMF**

Con la partecipazione di Ben Gråve, *former Director of IBM Global Service Logistics* e presidente del *Service Logistics Forum*.

20.00 **Cena**

## venerdì 7 novembre

08.45 - 09.30 **Welcome Coffee e registrazione dei partecipanti**

09.30 - 10.00 **Introduzione ai lavori e ai temi del Convegno**

**Sergio Cavalieri**, *Università degli Studi di Bergamo, ASAP SMF*

10.00 - 10.45 **Key-note speech:**

Scommettere sulle risorse umane per conseguire un differenziale competitivo sostenibile

**Roberto Vaccani**, *SDA Professor, Area Organizzazione e Personale, SDA Bocconi*

10.45 - 11.00 **Coffee Break**

11.00 - 13.00

### Sessione A

**L'empowerment del contratto: da fornitura tradizionale a leva per una partnership strategica**

Chairmen: **Marco Perona** *Università degli Studi di Brescia*, **Salvatore Paparelli** *Sony Italia*

Tema: Il contratto di fornitura dei servizi come strumento non solo di tutela delle parti ma anche come mezzo di costruzione di un rapporto di *partnership* di lungo periodo, nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità

Interventi a cura di: **Alberto Banfi** *Studio Legale Banfi*, **Pino Gonzati** *Stream*, **Marco Busi** *Carisma RCT*

### Sessione B

**Come supportare l'evoluzione dei ruoli del post-vendita**

Chairmen: **Mario Rapaccini**, *Università degli Studi di Firenze*, **Renato Traversi**, *AFSMI*

Tema: Evidenziare gli effetti del cambiamento strategico del servizio post-vendita sul ruolo degli operatori. Comprendere quali *technical* e *soft skills* abilitano il ruolo dell'operatore.

Illustrare le iniziative di formazione di maggiore successo e le opportunità professionali e di carriera nell'ambito di servizi post-vendita.

Interventi a cura di: **Luca Vetrone**, *Toyota Motor Italia*, **Luca Lemma**, *SKF*, **Massimo Macarti**, *Canon Europe*

13.00 **Lunch**

14.00 **Sessioni parallele dedicate agli Sponsor**

14.30 - 16.30

### Sessione C

**Mettersi continuamente in discussione: esperienze da progetti Six Sigma e di Lean Service**

Chairman: **Alberto Portioli Staudacher**, *Politecnico di Milano*

Tema: Illustrare le possibilità di applicazione nel mondo del *service* degli approcci manageriali al miglioramento della qualità e alla riduzione dei costi che vanno sotto il nome di *Six Sigma* e di *Lean Thinking*.

Interventi a cura di: **Alessandro Brun**, *Politecnico di Milano*, **Giorgio Beato** *SKF Service Division*, **Paolo de Blasi** *FIAT Services*

### Sessione D

**Supportare il service provider nella qualificazione delle competenze: quali sono i modelli vincenti?**

Chairmen: **Nicola Saccani** *Università degli Studi di Brescia*, **Vito Fortunato** *B&P Consulting*

Tema: Sviluppare dei modelli manageriali per il miglioramento organizzativo del *service provider*. Come i produttori selezionano, qualificano e valutano il *service provider*. Indagine su un *panel* di aziende operanti nei settori dell'*automotive*, elettrodomestico, elettronica di consumo, *digital systems* e beni strumentali.

Interventi a cura di: **Roberto Mossino** *FIAT Group Automobiles*, **Angelo Morello** *2MDigitech*

16.30 **Tea Break**

16.45 **Sessione finale** Tavola rotonda  
**L'evoluzione delle specie: da homo faber a homo serviens**

Società/Persona Fisica

### Dati partecipante

Cognome e Nome

Funzione Aziendale

e-mail

telefono

### Settore ASAP SMF di interesse

- Automotive     Apparecchio Domestico e Elettronica di Consumo     Digital Systems  
 Machinery     Altro (specificare )

### Partecipazione 6 novembre

- Partecipazione Doctoral Workshop e Assemblea Aziende socie ASAP SMF  
 Partecipazione cena sociale

### Sessione di interesse (mattino 7 nov)

- A: L'empowerment del contratto: da fornitura tradizionale a leva per una partnership strategica  
 B: Come supportare l'evoluzione dei ruoli del post-vendita

### Sessione di interesse (pomeriggio 7 nov)

- C: Mettersi continuamente in discussione: esperienze da progetti Six Sigma e di Lean Service  
 D: Supportare il *service provider* nella qualificazione delle proprie competenze: quali sono i modelli vincenti?

### Dati per la fatturazione

Società/Persona Fisica

P. IVA

Codice Fiscale

Indirizzo di fatturazione

CAP

Città

Provincia

**Dichiaro di aver versato la quota di iscrizione al Convegno come segue (barrare la casella corrispondente)**

	Primo partecipante	Ogni ulteriore partecipante
Iscritti entro il 30/09/2008	sconto 20% sulla propria quota	sconto 20% sulla propria quota
Associati ASAP SMF	gratuito	400 € + IVA 20%
Associati Area Operatori del Post-vendita (CAT)	400 € + IVA 20%	400 € + IVA 20%
Soci Associazioni Patrocinanti (codice iscrizione: )	400 € + IVA 20%	400 € + IVA 20%
Non Associati	500 € + IVA 20%	400 € + IVA 20%

tramite bonifico bancario con causale "Convegno ASAP Novembre 2008 Firenze" intestato a:  
C.S.M.T GESTIONE S.c.a.r.l., Via Branze 43/45 - 25123 Brescia - c/c 005000503937  
Credito Cooperativo di Brescia - CAB 11200 - ABI 08692 IBAN IT94W086921120005000503937  
Non sono ammessi arrotondamenti. Ogni spesa bancaria è a carico dell'ordinante.

data / / firma

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento da parte della Segreteria Organizzativa (fax al +39 055 4224137, indirizzato a: Filippo Visintin, o e-mail: [filippo.visintin@unifi.it](mailto:filippo.visintin@unifi.it) o [alesandro.sistemi@unifi.it](mailto:alesandro.sistemi@unifi.it)) della presente scheda e della ricevuta di pagamento. Successivamente verrà emessa regolare fattura/quietanza.

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 i dati da Lei forniti saranno trattati nel rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali. I dati personali da Lei forniti sono raccolti con modalità telematiche e trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici, direttamente e/o tramite terzi delegati (società di consegna) per finalità statistiche, invio di materiale pubblicitario, anche mediante l'utilizzo della posta elettronica. In ogni caso i Suoi dati non verranno comunicati (se non eventualmente a società per la consegna a domicilio) o venduti a terzi. Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, Lei ha diritto in qualsiasi momento di ottenere a cura del Titolare del trattamento informazioni sul trattamento dei Suoi dati, sulle sue modalità e finalità e sulla logica a esso applicata nonché: 1) la conferma dell'esistenza dei dati e la comunicazione degli stessi; 2) l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati; 3) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge. Dichiaro di aver letto e accettato l'informativa relativa al Trattamento dei dati.

data / / firma

**Per registrarsi si prega di inviare entro venerdì 31 ottobre 2008 il modulo compilato**

## I relatori

**Alberto Banfi**  
Studio Legale Banfi

**Giorgio Beato**  
SKF Service Division

**Alessandro Brun**  
Politecnico di Milano

**Marco Busi**  
Carisma RCT

**Sergio Cavalieri**  
Università degli Studi  
di Bergamo

**Paolo De Blasi**  
FIAT Services

**Vito Fortunato**  
B&P Consulting

**Pino Gonzati**  
Stream

**Luca Lemma**  
SKF

**Massimo Macarti**  
Canon

**Angelo Morello**  
2MDigitech

**Roberto Mossino**  
FIAT Group Automobiles

**Salvatore Paparelli**  
Sony Italia

**Marco Perona**  
Università degli Studi  
di Brescia

**Alberto Portioli  
Staudacher**  
Politecnico di Milano

**Mario Rapaccini**  
Università degli Studi  
di Firenze

**Nicola Saccani**  
Università degli Studi  
di Brescia

**Renato Traversi**  
AFSMI

**Roberto Vaccani**  
SDA Bocconi

**Luca Vetrone**  
Toyota Motor Italia



Banfi



Beato



Brun



Busi



Cavalieri



De Blasi



Fortunato



Gonzati



Lemma



Macarti



Morello



Mossino



Paparelli



Perona



Portioli  
Staudacher



Rapaccini



Saccani



Traversi



Vaccani



Vetrone

Platinum Sponsor



Gold Sponsor



Silver Sponsor



TT Tecnosistemi S.p.A.  
Evoluzione continua

In collaborazione con



Media Partner



# ASAP Service Management Forum

## Segreteria organizzativa

### Alessandro Sistemi

alessandro.sistemi@unifi.it

tel. +39 055 4796734

cell. +39 349 6459470

### Filippo Visintin

filippo.visintin@unifi.it

tel. +39 055 4796736

cell. +39 331 6949802

fax +39 055 4224137

c. a. Filippo Visintin

ASAP SMF è un'iniziativa di:

- CELS Centro di Ricerca sulla Logistica e sui Servizi post-vendita, Università degli Studi di Bergamo
- Centro di Ricerca ASAP sul Service Management, Università degli Studi di Brescia
- Università degli Studi di Firenze
- Università Commerciale Luigi Bocconi
- Politecnico di Milano