



After-Sales Advanced Planning

VIII Convegno
Nazionale

27-28 ottobre 2011
Politecnico di Milano
Campus Bovisa

Gestire il valore del Servizio con il Lean Thinking



Il *Lean Thinking* non è appannaggio esclusivo di processi logistici e manifatturieri. Qualità, produttività, riduzione di costi, rimozione degli sprechi, motivazione del personale possono essere raggiunti anche da organizzazioni che creano valore con i servizi.

Nel mondo dei servizi è necessario essere in grado di fornire ciò che il cliente vuole, quando lo vuole, dove lo vuole e nel modo in cui lo vuole. Il *service management* tradizionale si è focalizzato esclusivamente sull'analisi di mercato e sull'analisi dei bisogni del cliente senza porre sufficiente attenzione alle modalità operative con cui i clienti sono serviti e ai costi necessari per erogare i servizi. Le aziende che creano valore con i servizi sono quindi alla ricerca di nuove tecniche manageriali e approcci organizzativi che consentano, da un lato di migliorare drasticamente gli standard qualitativi dei processi di erogazione dei servizi, dall'altro di ridurre i costi di erogazione.

Il *Lean Thinking* s'inserisce in tale contesto di ricerca dell'efficienza ed è un approccio manageriale finalizzato al miglioramento delle performance aziendali.

A questa esigenza **ASAP SMF** - il Forum sul service management che riunisce le principali realtà industriali e accademiche nazionali - dedica il prossimo **Convegno** previsto a **Milano**, presso il **Campus BOVISA**, il **28 ottobre**.

Tema del Convegno è la relazione tra le filosofie Lean e il mondo dei servizi. *Lean*, *Service Engineering*, *JIT*, *Six-Sigma* sono alcune delle tecniche chiave che verranno esaminate in relazione alla possibile implementazione nel mondo *service* attraverso esperienze industriali, interventi di esperti del mondo accademico e panel di discussione.

Il **Convegno** si rivolge a tutti gli operatori rilevanti della filiera dei beni durevoli: produttori di componenti e di beni finali, distributori e rivenditori di beni finali e componenti, e service providers. E' aperto anche alla partecipazione di 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 di riferimento in azienda** sono: l'amministratore delegato, il *general manager*, il *service manager*, i *service designers*, i responsabili qualità, marketing e vendite, della logistica e dei servizi post-vendita.

Amministratori delegati, esponenti di spicco di rilevanti aziende, rappresentanti del mondo associativo e delle istituzioni pubbliche discuteranno insieme ai partecipanti al Convegno il ruolo delle filosofie Lean nel mondo dei servizi.

ASAP
Service
Management
Forum

Come è possibile raggiungere prestazioni di eccellenza sia dal punto di vista del valore al cliente (efficacia), sia dal punto di vista del contenimento dei costi (efficienza)?

Quali sono gli strumenti operativi, le tecniche, le metodologie e i modelli di riferimento (es. *lean*, *service engineering*, *JIT*, *six-sigma*,...) che possono supportare l'azienda nel suo processo di servitizzazione?

In che modo la filosofia e i principi del *Lean Thinking* supportano tale processo?

Tavola
Rotonda



giovedì 27 ottobre

14.30 Registrazione e benvenuto

15.00 **Spazio Innovazione**

Apertura, **Nicola Sacconi**
SCSM Università degli Studi di Brescia, ASAP SMF

Interventi di ricercatori ASAP SMF su progetti di ricerca e trasferimento tecnologico, con discussant aziendale

- La valutazione integrata del costo economico e ambientale nel ciclo di vita: il contributo del service.

Isabella Porcelli, Università degli studi di Firenze

discussant **Piergiorgio Callegari**, Kyocera

- Mappatura dell'offerta di servizi e della soddisfazione del network.

Andrea Alghisi, Università degli studi di Brescia

- La gestione degli asset nella fabbrica sostenibile

Marco Macchi e **Luca Fumagalli**,
Politecnico di Milano

discussant **Sammy Saba**, ABB

- Metodi e Strumenti a supporto dell'ingegnerizzazione dei servizi

Giuditta Pezzotta, Università degli studi di Bergamo

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

coordina **Mario Rapaccini**, IBIS -
Università degli Studi di Firenze, ASAP SMF

20.00 Evento Sociale

venerdì 28 ottobre

09.00 Registrazione

09.30 Saluti di benvenuto e Apertura lavori

Mario Rapaccini

IBIS Università degli Studi di Firenze, ASAP SMF

Sessione 1

09.45 **Key note speech:**

Mark Johnson, School of Management
Cranfield University

10.15 **Key note speech:**

Giampiero Bigando Politecnico di Torino

10.45 **Coffee Break**

11.15 **Tavola Rotonda**

Diffusione del Lean Thinking nel mondo manufacturing e nel mondo service: similitudini e differenze

Coordinano **Alberto Portioli** e **Bernardo Nicoletti**,
Politecnico di Milano, ASAP SMF

12.45 **Pranzo**

14.00 **Spazio Sponsor**

Sessione 2: Case History

14.30 Toyota (TBC)

15.00 GE OIL&GAS

15.30 Aermacchi

16.00 BLM Group

16.30 **Presentazione dei risultati della ricerca sulla diffusione delle pratiche Lean in ambito manifatturiero e nei servizi**

Alberto Portioli e **Donatella Corti**,
Politecnico di Milano, ASAP SMF

Società/Persona Fisica

Dati partecipante

Cognome e Nome

Funzione Aziendale

e-mail

Telefono

Settore ASAP SMF di interesse

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

Partecipazione 27 ottobre

- Spazio Innovazione e assemblea dell'Industrial Board di ASAP SMF
 Cena sociale

Partecipazione 28 ottobre

- Convegno

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
Associati ASAP SMF	gratuito	300 € + 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	400 €	400 €
Iscritti entro 1 ottobre	+ IVA 20% 500 €	+ IVA 20% 500 €
Iscritti dopo 1 ottobre	+ IVA 20%	+ IVA 20%

tramite bonifico bancario con causale "Cognome Nome Convegno ASAP2011" intestato a:
Dipartimento di Ingegneria Gestionale (DIG) Politecnico di Milano - c/c 000001800X75
BANCA POPOLARE DI SONDRIO ABI 05696 - CAB 01620 CIN V
IBAN: IT46V0569601620000001800X75
BIC - SWIFT POSOIT22
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 (e-mail: iscrizioni@asapsmf.org) 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 compilare la web-form sul sito www.asapsmf.org oppure inviare il modulo compilato entro giovedì 20 ottobre



In collaborazione con:



UNIONE CNA INSTALLAZIONE E IMPIANTI



Politecnico di Milano

Sponsor:



Media Partner:



UCIMU-SISTEMI PER PRODURRE

Associazioni Patrocinanti:



ASAP Service Management Forum

Direzione scientifica

Donatella Corti
Giuditta Pezzotta
Mario Rapaccini
Nicola Sacconi

Media relations

Isabella Porcelli
info@asapsmf.org
tel. +39 3496925901

Segreteria organizzativa

Sylvie Roscio
sylvie.rosco@polimi.it
tel. +39 02 2399 4068

ASAP SMF è un'iniziativa di:

- CELS Centro di Ricerca sulla Logistica e sui Servizi post-vendita, Università degli Studi di Bergamo
- SCSSM Centro di Ricerca sul Supply Chain e Service Management, Università degli Studi di Brescia
- Laboratorio IBIS, Università degli studi di Firenze
- Università degli Studi dell'Insubria
- Politecnico di Milano