Corso - 17/05/2021

Service design: come progettare servizi

1^ workshop del percorso speciale SERVICE: UN PROFITTEVOLE SEGMENTO DI BUSINESS, il primo grande progetto di formazione specifica sul sevice nel settore dei Beni Strumentali

Obiettivi

Obiettivo del corso è fornire strumenti e metodi per la progettazione di un prodotto/servizio finalizzato da un lato alla massima realizzazione delle attese del cliente nel ciclo di vita dell'asset venduto e dall'altro lato alla massimizzazione del margine di contribuzione relativo al processo aziendale che lo supporta.
SERVICE DESIGN e' una metodologia che mira alla massimizzazione del rapporto tra le funzioni svolte dal prodotto/servizio e il costo sostenuto per la realizzazione dello stesso.
Considerare l'aspetto funzionale ha come prima conseguenza che SERVICE DESIGN consente l'esplorazione di nuove soluzioni e una più completa soddisfazione dei bisogni del cliente.
Si ha pertanto un approccio fortemente orientato al cambiamento che porta alla ideazione di servizi "innovativi".
Rivolto ad aziende produttrici di macchine/impianti. L'interazione Online nelle varie forme coinvolgerà tutti i partecipanti che dovranno svolgere una breve esercitazione aziendale tra i 2 incontri.

Programma

· Cos'è il Service Design
· Condizioni base per kick-off Progetto
  o Gestione Progetto-Sponsor-Team-Obiettivi-Regole di partecipazione
  o Approccio Interdisciplinare
  o Empatia- concetto e applicazione
· Segmentazione Cliente/Prodotto

· LE MACROFASI DEL METODO
  o INDIVIDUARE-SCOPRIRE
  o DEFINIRE GLI ELEMENTI DEL SERVIZIO
- Modalità di analisi delle funzioni attese dal cliente
- MATRICE CARATTERISTICHE FUNZIONALI / FASI NEL CICLO DI VITA DEL SERVIZIO
  o REALIZZARE-SVILUPPARE IL SERVIZIO
  o RILASCIO-IMPLEMENTAZIONE

· Concetto di ciclo di vita del Servizio
· Caratteristiche funzionali del Servizio
· Fasi del ciclo di vita del Servizio
  o Studio del processo
· Esercitazione Matrice funzioni/fasi:
  o Specifica dei requisiti del servizio da sviluppare

· Esercitazione aziendale

>>> **SCOPRI IL PERCORSO COMPLETO**

Metodologia didattica: il corso verrà svolto online, su piattaforma di videoconferenza Zoom, con una didattica altamente interattiva

Destinatari

Tecnici e commerciali addetti al service

Durata
12 ore

Quota di adesione:
900,00 € + IVA a persona per le aziende associate
100,00 € + IVA a persona per le aziende non associate

Date e Sedi di svolgimento
17/05/2021 09.00-12.00 - ONLINE
17/05/2021 14.00-17.00 - ONLINE
21/05/2021 09.00-12.00 - ONLINE
21/05/2021 14.00-17.00 - ONLINE