

Corso - 25/10/2023

Controllare i servizi

Comprendere l'importanza del controllo delle prestazioni, dei costi e della qualità del servizio al fine di raggiungere gli obiettivi aziendali connessi allo sviluppo del business dei servizi

Obiettivi

- Comprendere l'importanza del controllo delle prestazioni, dei costi e della qualità dei servizi;
- Identificare gli indicatori chiave di prestazione (KPI) per le prestazioni, i costi e la qualità del servizio;
- Sviluppare metodi per gestire (monitorare, misurare, migliorare) le prestazioni, i costi e la qualità del servizio.

Programma

- Introduzione al controllo delle prestazioni, dei costi e della qualità del servizio
- Indicatori chiave di prestazione (KPI) del servizio: qualità (Parasuraman), costo (TCO/LCO), tempo (accessibilità al servizio, disponibilità del sistema, tempestività di risposta, rapidità di esecuzione) per la soddisfazione dell'utente
- Misurazione e monitoraggio delle prestazioni di un servizio
- Interpretare i risultati delle prestazioni
- Metodi per migliorare le prestazioni, i costi e la qualità del servizio: root-cause analysis, metodologie di miglioramento dei processi e approcci al miglioramento continuo e al service benchmarking
- Casi di studio ed esercitazioni in gruppo per applicare i concetti appresi nel workshop
- Analisi delle lesson-learned e sviluppo piano d'azione/take-aways per l'applicazione in azienda di quanto appreso

Destinatari

Personale delle funzioni Service/Aftersales, Controlling, Finance & Administration.

Durata

8 ore

Quota di adesione:

650,00 € + IVA a persona per le aziende associate

750,00 € + IVA a persona per le aziende non associate

Date e Sedi di svolgimento

25/10/2023 09.00-18.00 - Modena