

**Corso - 17/05/2021**

## **Service design: come progettare servizi**

**1<sup>a</sup> workshop del percorso speciale SERVICE: UN PROFITTEVOLE SEGMENTO DI BUSINESS, il primo grande progetto di formazione specifica sul service 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 è 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
  - Gestione Progetto-Sponsor-Team-Obiettivi-Regole di partecipazione
  - Approccio Interdisciplinare
  - Empatia- concetto e applicazione
- Segmentazione Cliente/Prodotto
- LE MACROFASI DEL METODO
  - INDIVIDUARE-SCOPRIRE
  - DEFINIRE GLI ELEMENTI DEL SERVIZIO
- Modalità di analisi delle funzioni attese dal cliente
- MATRICE CARATTERISTICHE FUNZIONALI / FASI NEL CICLO DI VITA DEL SERVIZIO
  - REALIZZARE-SVILUPPARE IL SERVIZIO
  - RILASCIO-IMPLEMENTAZIONE
- Concetto di ciclo di vita del Servizio
- Caratteristiche funzionali del Servizio
- Fasi del ciclo di vita del Servizio
  - Studio del processo
- Esercitazione Matrice funzioni/fasi:
  - 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



è un marchio di S.A.L.A. Srl a Socio Unico - Via Fossa Buracchione 84 - 41126 Modena(MO) - Tel: 059 512 108