



EMPOWER YOUR VISION

**INDUSTRIALIZZARE I SERVIZI:
OPERATIONS EXCELLENCE & CUSTOMER EXPERIENCE**

7 - 9 GIUGNO 2017

INDUSTRIALIZZARE I SERVIZI: OPERATIONS EXCELLENCE & CUSTOMER EXPERIENCE

Il settore dei servizi è tra i più importanti dell'economia italiana sia per numero di occupati (il 67% del totale) che per valore aggiunto (il 71% del PIL) e uno dei più dinamici e in continua evoluzione.

Il programma ha l'obiettivo di presentare i modelli di business e le dinamiche di innovazione in corso nel mondo dei servizi e di fornire strumenti concreti per la gestione dei processi: applicando, dove possibile, i principi di "Operations Management" nati nel mondo manifatturiero e presentando le metodologie e i modelli sviluppati per rispondere alle esigenze specifiche di questo mondo, in un'ottica di miglioramento continuo. Il presidio end to end dei processi operativi di creazione, produzione ed erogazione dei servizi di front-office e di back-office e l'applicazione di logiche di gestione della produzione sono fondamentali per il raggiungimento di obiettivi di efficienza ed efficacia, garantendo il rispetto dei tempi e la riduzione degli sprechi.

Quali sono i modelli di business nel mondo dei servizi, come applicare le tecniche di miglioramento continuo e come affrontare le scelte di off-shoring e outsourcing nel mondo dei servizi?

L'iniziativa si propone di rispondere a queste domande attraverso il confronto e il dibattito con i docenti SDA e gli altri partecipanti in una prospettiva cross-settoriale e in un contesto fortemente esperienziale, attraverso, testimonianze e casi aziendali.

IOLANDA D'AMATO | Coordinatore del programma

DESTINATARI

Il corso si rivolge a chi lavora nell'ambito delle funzioni Operations, Customer Operations e Customer Experience di aziende di servizi (Telecomunicazioni, Servizi Finanziari e assicurativi), IT & Operations nelle aziende retail.

Si rivolge, inoltre, ai responsabili di Centri servizi interni o esterni all'impresa, ai responsabili di processi di assistenza tecnica, after-sales e customer care, ai manager di aziende manifatturiere che stanno arricchendo la propria offerta puntando sui servizi, agli analisti di processo e a coloro i quali, in ambito Risorse Umane e Organizzazione, si occupano di processi di change management.



Una profonda comprensione dei processi operativi, delle esigenze dei clienti e delle dinamiche di business per individuare gli ingredienti del miglioramento continuo e dell'eccellenza.

IOLANDA D'AMATO | Coordinatore del Programma



CONTENUTI

Prevalentemente basato su un approccio esperienziale, il corso si propone di affrontare i principali temi di Operations in relazione alle diverse realtà del settore dei servizi, avvalendosi di testimonianze e simulazioni.

In particolare, saranno trattati i seguenti temi:

- **Progettare l'esperienza:**
 - le scelte di trade-off tra standardizzazione di processi e servizi (Fabbrica) e versatilità nelle modalità di coinvolgimento dei clienti nel processo (Teatro);
 - Progettazione e Design dell'Esperienza.
- **Progettare i processi:**
 - l'industrializzazione dei processi operativi di creazione, produzione e erogazione dei servizi;
 - il value stream mapping e la misurazione della qualità, dei tempi, dei costi, dei work-in-process e degli sprechi nei processi "invisibili" e "intangibili".
- **Ottimizzare i processi:**
 - l'eccellenza operativa nei servizi e il miglioramento continuo;
 - l'adozione di logiche Lean nei servizi e nelle funzioni di staff;
 - le peculiarità, in ottica Operations, dei processi di front-office e back-office;
 - le scelte di outsourcing e delocalizzazione.

Il tema sarà affrontato attraverso una tavola rotonda conclusiva per presentare e discutere le implicazioni manageriali nei diversi settori di servizi e favorire l'apprendimento, l'innovazione e la generazione di idee attraverso il confronto tra realtà apparentemente diverse.

IL NOSTRO MODELLO DI APPRENDIMENTO

I programmi formativi sono caratterizzati da una didattica attiva, volta a massimizzare il coinvolgimento dei partecipanti.

Alle lezioni di inquadramento teorico saranno affiancati l'analisi e la discussione di case histories e di incidents, il lavoro in piccoli gruppi, in simulazioni role playing.

Testimonianze aziendali permetteranno di confrontarsi con manager e colleghi che hanno implementato processi e prassi eccellenti.

Il nostro club:

sdabocconi.it/clubpt

CALENDARIO

3 GIORNI
7 - 9 GIUGNO 2017

Quota: € 2.400 + IVA comprensiva del materiale didattico.

www.sdabocconi.it/excellenceservizi

INFORMAZIONI

SEDE

SDA Bocconi School of Management
Via Bocconi 8, 20136 Milano

Interprofessionali, che finanziano piani formativi individuali, aziendali, settoriali e territoriali.
formazionefinanziata@sdabocconi.it

ORARIO DI LAVORO

Mattino: 9.00 - 13.00
Pomeriggio: 14.00 - 17.30

ORIENTAMENTO

Erica Pizzelli
tel. +39 02 5836.6825
erica.pizzelli@sdabocconi.it

COORDINAMENTO

Iolanda D'Amato
iolanda.damato@sdabocconi.it

PRE-ISCRIZIONI E ISCRIZIONI

Lorella Binetti
tel. +39 02 5836.6866
fax +39 02 5836.6833-6892
lorella.binetti@sdabocconi.it

ATTESTATO

Al termine dell'iniziativa verrà rilasciato un attestato di formazione.

AGEVOLAZIONI

www.sdabocconi.it/agevolazioni

Il numero massimo dei partecipanti è programmato. La prenotazione e l'iscrizione potranno essere effettuate online alla pagina web del programma.

FORMAZIONE FINANZIATA

Imprese e Organizzazioni possono trovare risorse per la formazione dei propri dipendenti nei Fondi Paritetici

Tutti i prezzi sono da considerarsi escluso IVA. Le informazioni e i dati qui contenuti sono aggiornati al momento della stampa e possono subire cambiamenti.

SDA BOCCONI SCHOOL OF MANAGEMENT



SDA Bocconi School of Management si distingue nella formazione manageriale da oltre 40 anni, grazie al suo impegno di contribuire alla crescita degli individui, delle aziende e delle istituzioni attraverso la conoscenza e l'immaginazione. A questo concorrono programmi MBA, Master Executive e Specialistici, Programmi Executive e Progetti Formativi su Misura, Action Research, Osservatori e Knowledge Centers settoriali - un'offerta formativa rivolta a professionisti di tutto il mondo e di tutti i settori economici.

SDA Bocconi è leader in Italia e al vertice nei principali ranking internazionali/nelle più importanti classifiche mondiali. È anche l'unica ad avere il triplo accreditamento: EQUIS, AMBA e AACSB, che la pone nell'élite delle più certificate Business School mondiali.

ACCREDITATIONS



AACSB International
The Association to Advance Collegiate Schools of Business



European Quality Improvement System



Association of MBAs
MBA provision accredited



The Italian Association for Management Education Development
Full-Time MBA accredited
Executive MBA accredited



Quality Management System
Certification ISO 9001:2008
Financed Projects
Service Centre

ACADEMIC/PROGRAM PARTNERSHIP AND CERTIFICATIONS



Chartered Alternative Investment Analyst Association®
Academic Partner



CFA program partner of CFA Institute
MCF program accredited



PMI-Project Management Institute
Registered Education Provider

MEMBERSHIPS



European Foundation for Management Development



The Association to Advance Collegiate Schools of Business



The Academy of Business in Society



Partnership in International Management



Community of European Management Schools and International Companies



The Italian Association for Management Education Development



Member of PRME
Principles for Responsible Management Education

RANKINGS

Financial Times
Bloomberg Businessweek
The Economist - Which MBA?
Forbes
Espansione
QS

SDA Bocconi School of Management

via Bocconi 8, 20136 Milano, Italy | tel +39 02 5836 6605-6606 | info@sdbocconi.it | sdbocconi.it

FOLLOW SDA BOCCONI ON:

