



Convegno nazionale  
 ASAP SERVICE MANAGEMENT FORUM  
 Sesta Edizione

# IL PRODOTTO SERVIZIO

## Una nuova strategia per vincere le sfide competitive

Brescia, 5-6 novembre 2009

Sponsor dell'evento



**SEMPLA**

Consulting  
 Technology  
 Outsourcing

PLATINUM SPONSOR

TELECOM ITALIA

Media Partner



Associazioni patrocinanti



In collaborazione con



## Tema e Target del Convegno

- **TEMA**

Il prodotto come servizio impone una nuova strategia: occorre cambiare la cultura organizzativa e gestionale, con una più stretta collaborazione fra marketing, operazioni, ricerca e sviluppo, per affrontare le sfide competitive e cogliere in anticipo l'orientamento dei clienti.

Il convegno ASAP SMF 2009 indagherà proprio questo scenario con una sessione tecnica, una tavola rotonda animata dagli amministratori delegati e dagli esponenti di vertice di alcune aziende leader, italiane e straniere, e il key note speech del professor **Andy Neely** della Cranfield School of Management (Regno Unito).

Hanno confermato la propria partecipazione alla tavola rotonda top manager di: **Assurant, Berloni, CMS Industries, Fidia, Franke, Mediamarket, Miele, Océ, Sempla, SIAD Macchine Impianti e Volvo Truck.**

- **A QUALI SETTORI SI RIVOLGE?** Dei beni durevoli di consumo (settore degli apparecchi domestici, dell'elettronica di consumo, del mondo automotoveicolistico e del digital systems) e di investimento (settore machinery e degli impianti industriali, settore degli apparecchi professionali).
- **A QUALI AZIENDE?** Alle aziende di produzione, vendita e post-vendita (produttori di componenti, produttori di apparecchi finali, impianti e sistemi, aziende di distribuzione e vendita a clienti intermedi e finali, aziende che svolgono attività di installazione, manutenzione ed assistenza tecnica), a fornitori di servizi di supporto, quali: logistica, sistemi informativi, call center e customer care ..., a Università e Centri di Ricerca.
- **A QUALI FIGURE IN AZIENDA?** All'Alta direzione (CEO, Direttori Generali, ...), alla Direzione Service e Post-Vendita, alla Direzione Marketing e Vendite, al Business Development, alla Direzione Logistica, Supply Chain, Logistica Ricambi e alla Direzione Sviluppo Nuovi Prodotti e Servizi.

## Registrazione

Per confermare la propria partecipazione, si prega di contattare la segreteria organizzativa entro il **30 Ottobre 2009** utilizzando uno dei seguenti canali:

- Web-form: <http://www.asapsmf.org/form.php>
- Posta elettronica: [appdom@asapsmf.org](mailto:appdom@asapsmf.org)
- Fax: + 39 030 65.95.220 indirizzato a Barbara Zeni

### Costi di Registrazione e Modalità di Pagamento

	Associati ASAP SMF	Associati Area Operatori del Post-vendita (CAT)	Soci Associazioni Patrocinanti (previo inserimento codice)	Non Associati
<b>Primo partecipante</b>	<b>Gratuito</b>	400€ + IVA 20%	400€ + IVA 20%	Iscritti <b>entro il 7 ottobre:</b> 400€ + IVA 20% Iscritti <b>dopo il 7 ottobre:</b> 500€ + IVA 20%
<b>Ogni ulteriore partecipante</b>	300€ + IVA 20%	400€ + IVA 20%	400€ + IVA 20%	Iscritti <b>entro il 7 ottobre:</b> 400€ + IVA 20% Iscritti <b>dopo il 7 ottobre:</b> 500€ + IVA 20%

Il pagamento delle quote dovrà essere fatto tramite bonifico bancario con causale "Convegno ASAP novembre 2009 Brescia" intestato a:

C.S.M.T GESTIONE S.c.a.r.l., Via Branze 43/45, 25123 Brescia – c/c 005000503937 – Credito Cooperativo di Brescia – **CAB** 11200 – **ABI** 08692 **IBAN** IT94W0869211200005000503937.

Non sono ammessi arrotondamenti – Ogni spesa bancaria è a carico dell'ordinante.

## Agenda del Convegno

<i>Giovedì 5 novembre</i>	
<b>14.00</b>	Registrazione e welcome coffee
<b>14.30</b>	Apertura, <b>Nicola Sacconi</b> , <i>Università degli Studi di Brescia, ASAP SMF</i>
<b>14.40</b>	<p>SPAZIO INNOVAZIONE</p> <p><i>Interventi di ricercatori ASAP su progetti di ricerca e trasferimento tecnologico, con discussant aziendale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ServiceMate: la configurazione e l'analisi assistita delle prestazioni della <i>service-chain</i>, <b>Filippo Visintin</b>, <i>Università degli Studi di Firenze, ASAP SMF</i>, discussant <b>Paolo Barbagli</b> (Barbagli)</li> <li>- Verso la sostenibilità ambientale della rete di erogazione del servizio, <b>Paolo Gaiardelli</b>, <i>Università degli Studi di Bergamo, ASAP SMF</i>, discussant <b>Antonello Colzani</b> (Volvo Italia)</li> <li>- Il costo totale di possesso: un criterio di scelta di un bene di consumo durevole, <b>Michele Pasinetti</b>, <i>Università degli Studi di Brescia</i>, discussant <b>Giuliano Pezzano</b> (Mediamarket)</li> </ul>
<b>16.30</b>	Tea break
<b>17.00</b>	<b>Assemblea dell'Industrial Board di ASAP SMF</b> , coordina <b>Sergio Cavalieri</b> , <i>Università degli Studi di Bergamo, ASAP SMF</i>
<b>18.30</b>	
<b>20.00</b>	<b>Cena Sociale</b>
<i>Venerdì 6 novembre</i>	
<b>08.30</b>	Open coffee e registrazione
<b>SESSIONE 1 - STRATEGIA E MARKETING DEL PRODOTTO SERVIZIO</b>	
<b>09.15</b>	Benvenuto, <b>Aldo Zenoni</b> , Preside Facoltà di Ingegneria, <i>Università degli Studi di Brescia</i>
<b>09.30</b>	Apertura lavori, <b>Marco Perona</b> , <i>Università degli Studi di Brescia, ASAP SMF</i>
<b>09.45</b>	<i>Key note speech</i> , <b>Andy Neely</b> , <i>Cranfield School of Management (UK)</i>
<b>10.30</b>	<i>CEO Roundtable</i>
<p>I punti di forza e di debolezza, le leve di marketing e quelle operative di diversi profili strategici dell'offerta di prodotto-servizi, saranno discussi sulla base di un modello interpretativo di nuova concezione, messo a punto dai ricercatori ASAP SMF e validato nel corso del CEO MEETING ASAP SMF del 24/09/2009.</p> <p>Hanno confermato la loro partecipazione alla tavola rotonda amministratori delegati ed esponenti dell'alta direzione delle seguenti aziende: <b><u>Assurant, Berloni, CMS Industries, Fidia, Franke, Mediamarket, Miele, Océ, Sempla, SIAD Macchine Impianti, Volvo Truck, GE Oil &amp; Gas.</u></b></p>	
<b>12.00</b>	Lunch
<b>13.00</b>	<b>Casi di successo</b> dal mondo dei servizi alle imprese: <b>Assurant, Sempla, Telecom Italia</b>
<b>14.20</b>	<b>SESSIONE 2 – TECNOLOGIA &amp; OPERATIONS</b>
<p><i>Chairman: Mario Rapaccini, Università degli Studi di Firenze, ASAP SMF</i></p> <p>Tema: L'innovazione del prodotto-servizio: come sfruttare tecnologie abilitanti e riorganizzare processi e reti di erogazione del servizio.</p> <p>Interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I servizi evoluti in Same Deutz-Fahr: il precision farming, <b>Massimo Ubiali</b>, Corporate Marketing &amp; South Europe Sales, Senior Vice President, <i>Same Deutz-Fahr</i></li> <li>- Lancio di un servizio innovativo nel mondo del lavaggio, <b>Alessandro Covi</b>, Amministratore Delegato <i>Miele Italia (da confermare)</i></li> </ul>	
<b>16.00</b>	USO&CONSUMO: Un servizio innovativo alla vendita, <b>Pierluigi Bernasconi</b> , Amministratore Delegato <i>Mediamarket</i>
<b>16.30</b>	Conclusione dei lavori, <b>Sergio Cavalieri</b> , <i>Università degli Studi di Bergamo, ASAP SMF</i>
Closing Tea	

### Come raggiungere la sede del Convegno