



ASAP Service Management Forum

Check-up InnoServe

Analizza il tuo SErvitization Readiness Level

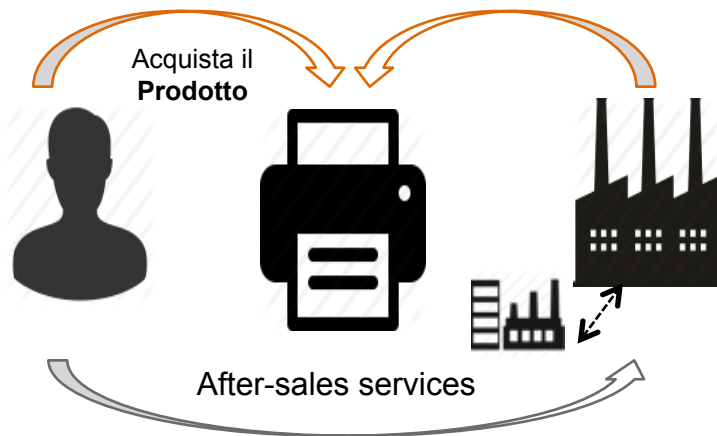


SERVICE TRANSFORMATION

Innovare il business model

IERI

Il cliente acquista il Prodotti



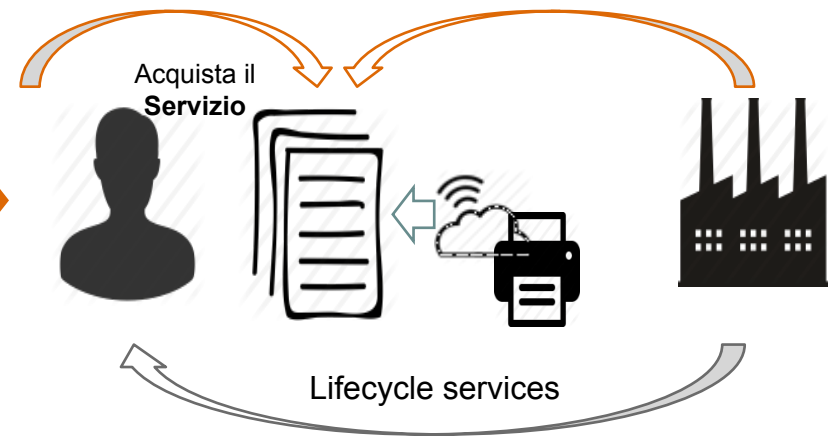
- Servizio come “male necessario”
- Vendere il prodotto (qualità, brand)
- Transazione
- Produzione



Modelli di business tradizionali

OGGI

Il cliente vuole Soluzioni



- Servizio come vantaggio competitivo
- Servire il cliente (sia B2B, che B2C)
- Relazione
- Progettare soluzioni prodotto-servizio



Modelli di business orientati al servizio



SERVICE TRANSFORMATION

Le decisioni (e le sfide)



DOVE VOGLIO ANDARE?

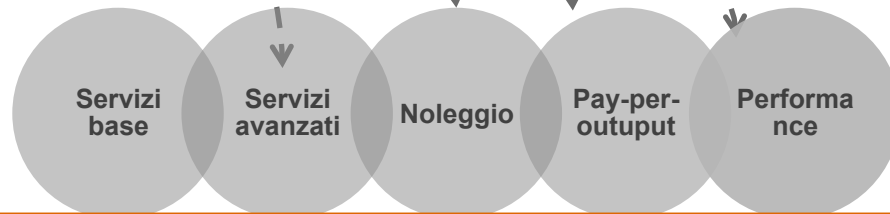
valutare le possibili opzioni per il futuro

DOVE SONO?

conoscere ed analizzare l'attuale configurazione del Business Model

QUALI TRASFORMAZIONI?

(risorse, processi, organizzazione, strumenti, ...)



SErvitization Readines Level



Modelli di business tradizionali



Modelli di business orientati al servizio



CHECK-UP INNOSERVE

Obiettivi



Supportare le aziende nella definizione del modello di business del futuro e nell'identificazione dei principali gap che devono essere superati per implementare un nuovo modello orientato al servizio



Sviluppo di nuove idee di business nell'era della *service and digital transformation*



Assessment* del business model attuale e definizione del **S**ervitization **R**eadiness **L**evel (SeRL) dell'azienda

*Assessment degli elementi chiave del business model attuale in termini di organizzazione, risorse, strumenti, skills.

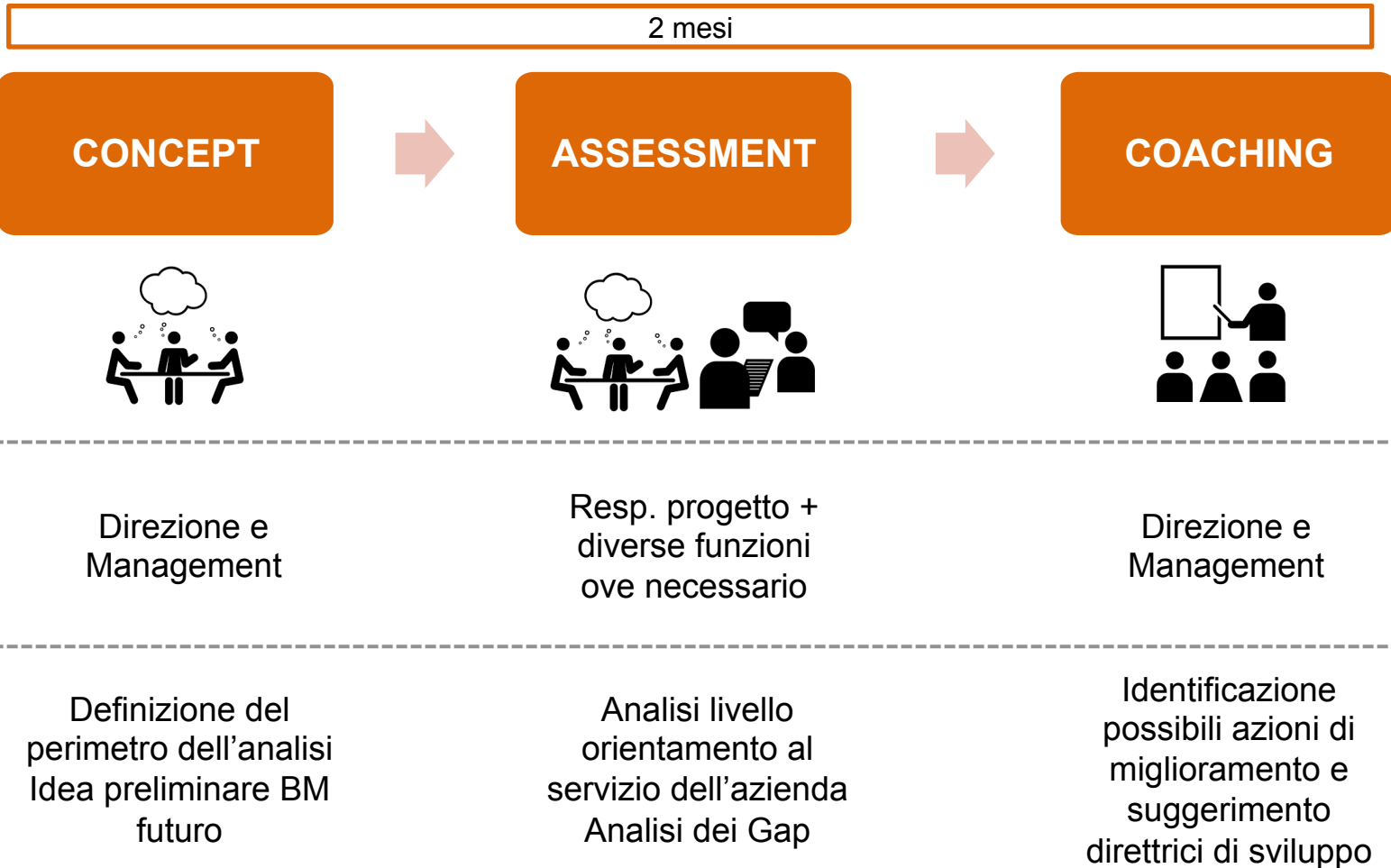


Analisi delle principali criticità e dei gap esistenti / proposte di miglioramento per incrementare SeRL



CHECK-UP INNOSERVE

Fasi del lavoro

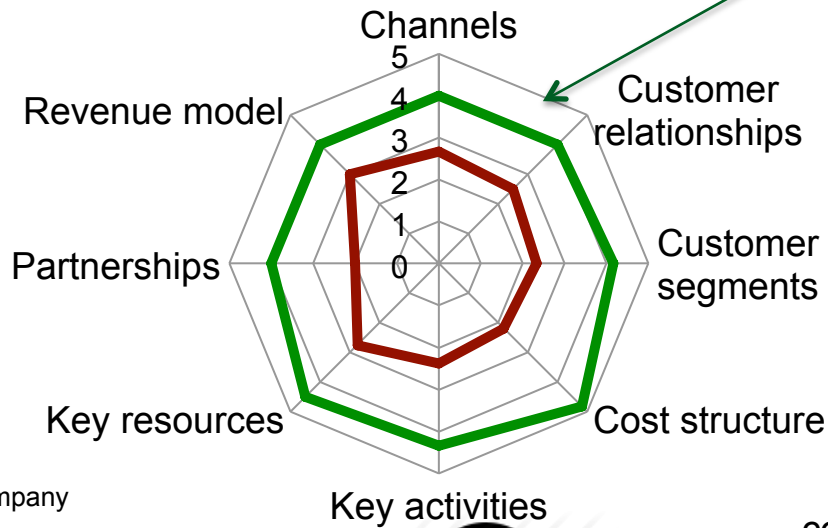
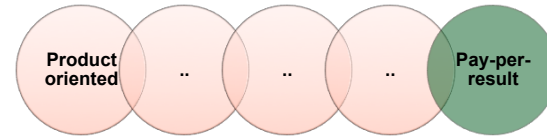


In ogni fase sono utilizzati specifici tool di lavoro sviluppati da ASAP SMF

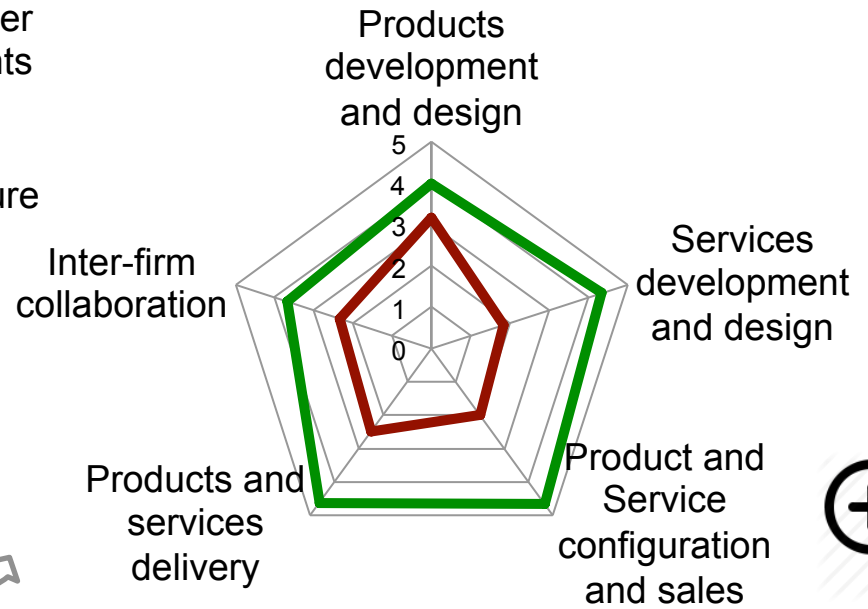


CHECK-UP INNOSERVE

Esempio di risultati



— Company
— Th. Configuration





CHECK-UP INNOSERVE

Benefici attesi



Sviluppare una **nuova cultura basata sul servizio**



Acquisire una **comprensione** “a tutto tondo” e **interfunzionale** della *service transformation*



Acquisire metodi e strumenti innovativi per la gestione strutturata della *service transformation*



Misurare l'attuale livello di orientamento al servizio (**SeRL**), identificando le principali **criticità / ostacoli**.



Analizzare i **gap** esistenti e identificare miglioramenti ed **azioni** che possano guidare lo sviluppo del *service business*



PER INFORMAZIONI



Federico Adrodegari

Università degli Studi di Brescia

Laboratorio RISE

federico.adrodegari@unibs.it



DISCLAIMER

- ▶ Questo documento è stato redatto da **Federico Adrodegari** per ASAP SMF
- ▶ La proprietà intellettuale del documento appartiene ad ASAP SMF.
- ▶ I contenuti ed i messaggi del presente documento sono stati sviluppati per essere accompagnati ed illustrati da un commento orale da parte degli autori.
- ▶ L'utilizzo o riproduzione di questo documento da parte di terze parti è soggetto ad autorizzazione scritta da parte di ASAP SMF.
- ▶ Qualsiasi violazione potrà essere perseguita ai sensi delle vigenti leggi.