



ASAP Service Management Forum

Sezione Automotive

Workshop

Strategie e performance delle imprese manifatturiere: il ruolo dei servizi

18 aprile 2012 ore 9:30

Università degli Studi del Piemonte Orientale

via Perrone, 18 – Novara

Aula 202 – secondo piano

Parcheggio: entrata da via Passalacqua

La crescente pressione competitiva, unitamente alla crisi dei mercati finanziari e delle economie reali, sta spingendo un numero sempre più rilevante di imprese a perseguire strategie di differenziazione fondate sull'integrazione dell'offerta di prodotto con un mix ampio e variegato di servizi. Questa strategia viene definita "servitization" o "servitizzazione" e consiste nell'offrire una combinazione integrata di prodotti, servizi e conoscenze, così da incrementare il valore dell'offerta al cliente. I potenziali vantaggi derivanti dall'introduzione di nuovi servizi, a fianco dell'offerta tradizionale di prodotto, spiegano l'accelerazione del processo di servitizzazione, che ha contraddistinto negli ultimi anni il mondo industriale. La servitizzazione genera, infatti, nuove opportunità di business e concorre a ridurre l'impatto ambientale delle attività aziendali.

Anche nel settore dell'auto si sta assistendo, negli ultimi anni, ad un progressivo cambiamento di prospettiva. La crescente dinamicità del settore, l'allargamento dei mercati, i mutamenti nelle relazioni fornitore-cliente hanno stimolato le aziende a porre un'attenzione crescente al ruolo dei servizi, quale leva competitiva in un contesto a domanda instabile, elevata competitività e margini sulle vendite di prodotti decrescenti. Il passaggio è obbligato, ma anche molto delicato, richiedendo nuove competenze gestionali e organizzative.

Come le aziende del settore devono affrontare tale cambiamento? Quali sono le conseguenze, i vantaggi, ma anche i problemi connessi? Qual è l'impatto sulla redditività?

Con il supporto tecnico di:

Mobil 1



Programma

09:00 – 09:30	Registrazione dei partecipanti
09:30 – 09:45	Benvenuto e introduzione ai lavori <i>Lucrezia Songini</i> Dipartimento di "Studi per l'Economia e l'Impresa" Università degli Studi del Piemonte Orientale <i>Umberto Seletto</i> Esso Italiana SrL
09:45 – 10:30	La servitizzazione: implicazioni per le imprese manifatturiere. Progettare un'offerta di servizi di valore per il cliente <i>Lucrezia Songini</i> Dipartimento di "Studi per l'Economia e l'Impresa" Università degli Studi del Piemonte Orientale <i>Paolo Gaiardelli</i> CELS – Centro di Ricerca sulla logistica e sui servizi post-vendita Dipartimento di Ingegneria Industriale, Università degli Studi di Bergamo
10:30 – 11:00	Dal prodotto al servizio: l'esperienza di OCE' Italia – Gruppo Canon <i>Carlo Ruggeri</i> Service Director OCE' Italia – Gruppo Canon
11:00 – 11:15	Coffee Break
11:15 – 11:45	Presentazione e lancio del Tavolo di Lavoro: "Impatto della servitizzazione nell'automotive: quali vantaggi per le case auto e i dealer?"
11:45 – 13:00	Tavola rotonda e chiusura lavori Partecipanti tavola rotonda confermati: <i>Carmen Cazzaniga</i> , Daihatsu Italia <i>Simone Califano</i> , Nissan Italia <i>Giorgio Orsenigo</i> , Renault Trucks <i>Nuccia Carbone</i> , Autoarona SpA <i>Fabrizio Torelli</i> , Monster Garage <i>Claudio Oleari</i> , Car Full Service <i>Antonio D'Anna</i> , Arval
13.00 – 14:00	Light lunch

Per registrarsi, si prega di compilare la webform al link:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dFZzS19HMGVZOTduVm1MdFRQTWFJbEE6MQ#gid=0>