

Seminario - AS 200

## Gestione e organizzazione del Service



**Corso presso: Festo Academy**

Via Enrico Fermi, 36/38, 20057 - Assago (MI)

**Durata: 2gg**

**Date:** Per la prossima edizione in programma contattateci.

Scarica modulo iscrizione:  
[www.festoct.it/iscrizione](http://www.festoct.it/iscrizione)

### Rivolto a

Ai produttori e distributori di beni strumentali o servizi, in particolare:

- Direzione Generale e proprietà di PMI
- Direzione After Sales, post vendita, customer service
- Direzione commerciale
- Direzione qualità
- Responsabili ricambi, assistenza
- Referenti centri assistenza autorizzati

### Obiettivi

Gestire i contratti di servizio, i target (SLA), organizzare e coordinare l'assistenza on field e/o in remoto.

### Contenuti

#### ■ Organizzare e gestire l'assistenza

- Come tradurre in operativo gli impegni del Contratto di Servizio
- Il piano di supporto Cliente
- I processi di "escalation" e "follow Up"
- La misurazione del livello di servizio (SLA)
- La gestione del rischio della penale contrattuale nell'esercizio operativo
  
- Il processo di Incident Management
- Le diverse fonti di Incident: da monitoraggio, da segnalazione cliente, etc.
- Target di servizio (Service Level Agreement)
- Identificare il punto di equilibrio tra volume, qualità del servizio e copertura del territorio
- Organizzazione del servizio assistenza e criteri dimensionamento (Capability planning)
- Tipologie di erogazione del service di assistenza: on field, remoto, etc.
- Implicazioni dell'uso di strutture proprie rispetto a CAT, Dealer o service partner
- Note sulla programmazione operativa ed assegnazione degli interventi
- Informazioni dal campo come raccoglierle e come utilizzarle

[Prosegue -->](#)

Pagina 1/2

- Come ottenere prestazioni e saving dal field: remote resolution, produttività individuale, tempi di trasferimento
- Aspetti di sicurezza durante gli interventi
- Technical Contact Center: le attività ed i processi
- Dispatching chiamate e tracking

#### ■ Information Technology e Tools di supporto

- Per pianificazione e per produttività individuale (PDA, Infomap, etc.)
- Sistemi esperti per analisi tipologia incident

#### **Sperimenterete**

Esercizio sulla verifica della capability del servizio, analisi e discussione di un caso sul miglioramento delle performance del servizio.