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.festocte.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 servizo, 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 -->

Contatti:
tel +39 02 45794 350
fax +39 02 4884 2012
contatti@festo.com

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

Sede centrale:
Via Enrico Fermi, 36/38
20057 Assago (MI)
Come raggiungerci

- 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.

Contatti:
tel +39 02 45794 350
fax +39 02 4884 2012
contatti@festo.com

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

Sede centrale:
Via Enrico Fermi, 36/38
20057 Assago (MI)
Come raggiungerci