Seminario - AS 230

La digitalizzazione del Service. Dal tracking della chiamata all'intelligenza artificiale

Iniziativa ON Demand

Durata: **2gg**

Date: Iniziativa attivabile a richiesta con un minimo di 3 partecipazioni.

Prezzo: **€ 1.300,00** (per partecipazione)

Scarica modulo iscrizione:
www.festocte.it/iscrizione

Rivolto a

5.5

Obiettivi

- Comprendere come la digitalizzazione ha influenzato storicamente l'evoluzione dei modelli organizzativi del service e con quali impatti positivi e negativi
- Fornire una visione integrata delle aree di impatto della digitalizzazione del Service e come organizzarle in un progetto evolutivo
- Identificare quali fattori di digitalizzazione sono appropriati in Azienda funzionalmente al proprio percorso di sviluppo
- Saper valutare come la digitalizzazione può modificare potenzialmente la proposizione del valore sul mercato ed internamente in Azienda
- Confrontarsi con altre aziende industriali e apprendere esempi e testimonianze di aziende che hanno già avviato significativi percorsi di digitalizzazione

Contenuti

La "storia" della digitalizzazione del Service

- Le origini del percorso di digitalizzazione
- Opportunità ed ostacoli incontrati nel tempo
- Le tecnologie abilitanti: come sono state tradotte in opportunità applicative
- Imparare dalla storia per "visualizzare" il futuro

Gli impatti organizzativi in un percorso di digitalizzazione

- Come cambiano processi, ruoli e competenze interne
- Come cambia la relazione cliente/fornitore
- Il governo del Service e delle sue prestazioni in un ambito fortemente digitalizzato
- I nuovi paradigmi di Efficienza ed Efficacia in un modello di servizio digitalizzato

La relazione con il mercato/cliente in un Service sempre più digitalizzato

- Quali sono i fattori chiave in un modello digitalizzato per gestire la fidelizzazione dei clienti e proteggerla nel tempo
- Come varia la "value proposition" del Service in un modello digitalizzato
- Come gestire l'impatto sulla clientela di nuove iniziative di digitalizzazione del servizio e massimizzare il valore trasferito
- Come vendere la digitalizzazione al mercato

Le tecnologie abilitanti e le nuove frontiere di digitalizzazione

Prosegue -->

Contatti:
cell +39 335 103 8822
contatti@festo.com

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

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

- Quali sono le “tecnologie abilitanti” utili alla digitalizzazione del Service
- Quali sono i “pro” e quali i “contro”
- Quali sono le implicazioni della loro applicazione in Azienda
- Come governarle nel tempo

La progettazione della digitalizzazione del service

- Come identificare e selezionare le tecnologie abilitanti utili al proprio contesto operativo
- Come valutare gli impatti applicativi di una nuova tecnologia abilitante e l’identificazione delle competenze necessarie (per l’implementazione e per il governo successivo)
- L’impostazione di un programma evolutivo di digitalizzazione
- La misurazione delle performance del Service digitalizzato: più semplice o più complesso?

Contatti:
cell +39 335 103 8822
contatti@festo.com

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

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