



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE



# Service Strategy in Action: guida pratica per crescere con i servizi

**11 Settembre 2018**

**Ore 15:00 – 18:00**

Samsung Arena

Via Mike Bongiorno 9 - Milano

## AGENDA

14:30 - Registrazione dei partecipanti e Welcome-Coffe

15:00 - 15:30 – Introduzione: Service Strategy in Action (S2A), **Nicola Saccani**, Università di Brescia, *ASAP Service Management Forum* e **Wolfgang Ulaga**, INSEAD, School of Business

15:30 – 17:00 Tavola rotonda sulle strategie per crescere con i servizi. Intervengono **A. Martignoni**, ServiceMax from GE Digital, **G. Crespi**, IBM Italia, **V. Fortunato**, Service Director, **Samsung Italia**, modera **Mario Rapaccini**, Università di Firenze, *ASAP Service Management Forum*

**Spazio per dibattito e Q&A con i partecipanti**

## MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

La partecipazione è gratuita previa iscrizione, fino ad esaurimento dei posti disponibili. Priorità verrà data a rappresentanti delle aziende aderenti all'ASAP Service Management Forum.

Per maggiori informazioni: [cosimo.barbieri@unifi.it](mailto:cosimo.barbieri@unifi.it)

## ASAP Service Management Forum

ASAP Service Management Forum è la **community italiana** sul service management e sulla servitizzazione. Centri di ricerca **universitari e aziende** collaborano allo sviluppo di strumenti, conoscenze e progetti formativi per l'innovazione nella progettazione e gestione dei servizi, per lo sviluppo strategico del "service business" e la gestione del cambiamento.

Durante il workshop sarà presentato il libro «Service Strategy in Action: guida pratica per crescere con i servizi», C. Kowalkowski, W. Ulaga, M. Rapaccini, FrancoAngeli, 2018.

ASAP Service Management Forum

Iscrizioni e informazioni: <http://www.asapsmf.org>