

XIX ASAP SERVICE MANAGEMENT FORUM

Servitization: l'evoluzione della specie

10-11 Novembre 2022
Istituto degli Innocenti, Firenze

Comunicato stampa

5 Ottobre 2022

Viviamo in un periodo storico affetto da profonda incertezza, dovuta a una moltitudine di fattori quali globalizzazione e instabilità geopolitica, digitalizzazione e transizione energetica, cambiamenti sociali e demografici, effetti della pandemia covid. Il contesto economico è sempre più imprevedibile, le imprese industriali sono impegnate ad innovare prodotti, servizi e processi di produzione e vendita per adattarli alle mutevoli richieste dai mercati e raggiungere obiettivi di sostenibilità. Lo sviluppo di **servizi avanzati e di modelli di business servitizzati**, quali il fleet management, le sottoscrizioni e le formule di *equipment-as-a-service*, possono essere la risposta al richiesto cambiamento di paradigma. Questo cambiamento richiede sperimentazione, sviluppo di nuove competenze e lo sfruttamento delle tecnologie digitali.

Il XIX ASAP FORUM ha l'obiettivo di tratteggiare le direttrici di evoluzione dell'impresa industriale, ponendo enfasi sul ruolo che le tecnologie emergenti e l'intelligenza artificiale avranno nello sviluppo ed erogazione di servizi digitali, adatti a contesti sociali ad alta intensità di cambiamento.

La prima giornata di lavori (nel pomeriggio), sarà, come da tradizione, riservata agli aderenti della Community ASAP: sarà il momento per illustrare le evoluzioni attese per il "service del futuro". Direttori e manager avranno l'occasione di confrontarsi con esperti internazionali come il Prof. Heiko Gebauer del Fraunhofer IMW e [Jim Spoher](#) già direttore IBM - Cognitive OpenTech e autore di "Service in the AI era". A seguire la cena sociale.

Il giorno 11 Novembre (9.00-13.00), aperto a tutti e fruibile anche online, si articola invece in tre **sessioni**. La prima, con testimonianze di estremo interesse da parte di imprese leader di mercato, quali Volkswagen e Schneiderei (gruppo Electrolux Professional) e Schnell, è finalizzata ad illustrare i risultati e le sfide attuali dei percorsi di servitizzazione digitale. La seconda, che coinvolge aziende leader di soluzioni tecnologiche quali ServiceMax, Servitly e Zuora è finalizzata ad illustrare le direzioni di evoluzione. La terza sessione, con l'aiuto di accademici ed esperti di tecnologie e di fenomeni sociali come Massimo Chiriatti di Lenovo ed il Prof. Stefano Tomelleri, ha l'obiettivo di produrre ipotesi sulla società del futuro, sul ruolo delle tecnologie digitali e sui servizi.

I relatori della due giorni:

- Alessandra Petrucci – Rettrice Università degli Studi di Firenze
- Marco Pierini – Prorettore al Trasferimento Tecnologico, Università degli Studi di Firenze
- Heiko Gebauer – Fraunhofer IMW, Visiting Professor at Linköping University
- David Romero - Professor at Tecnológico de Monterrey
- Jim Spohrer – Member Board of Directors, International Society of Service Innovation Professionals
- Massimo Chiriatti – Chief Technical & Innovation Officer Lenovo
- Stefano Tomelleri – Full professor in sociology at University of Bergamo
- Coen Jeukens – VP Global Customer Transformation, Servicemax
- Marcello Moresco – Leonardo Automation e Coordinatore Sez. Service di AIMAN
- Tabea F. Osthaus – Manager Projects & Expansion Functional Sales, Schneidereit
- Luca Giulioni – Responsabile innovazione, Schnell spa
- Massimiliano Corbetta – Direttore Service, Volkswagen
- Stefano Butti – Founder & CEO, Servitly
- Elisabetta Sacilotto – Strategic sales lead, Zuora
- Federico Adrodegari – Centro ASAP e Laboratorio RISE, Università di Brescia
- Giuditta Pezzotta – Centro ASAP e Laboratorio CELS, Università di Bergamo
- Mario Rapaccini – Centro ASAP e Laboratorio IBIS, Università di Firenze
- Nicola Saccani – Centro ASAP e Laboratorio RISE, Università di Brescia
- Lucrezia Songini – Centro ASAP, Università Piemonte Orientale

Per iscrizioni: [clicca qui](#)



Per restare aggiornato: visita la [pagina dell'evento](#)



Il XIX ASAP Forum è organizzato dal “Centro interuniversitario di ricerca sull’innovazione e la gestione dei servizi nelle imprese industriali-ASAP SMF” costituito dall’Università di Bergamo, di Brescia, di Firenze, e del Piemonte Orientale. **ASAP** è la community italiana sul service management e sulla servitizzazione. Centri di ricerca universitari e aziende collaborano per l’innovazione nella progettazione e gestione dei servizi, per lo sviluppo strategico del “service business” e la gestione del cambiamento. ASAP è il punto di riferimento del panorama nazionale, e uno dei principali a livello Europeo, in materia di service management. Realizza attività di ricerca, formazione, workshop e convegni, favorendo il networking e la disseminazione.

Per informazioni: info@asapsmf.org