



# SERVICE MANAGEMENT

Valorizzare i servizi

# Service management

Tendenze in atto come la customizzazione di massa dei prodotti, la servitizzazione e la trasformazione digitale spingono le aziende a competere attraverso la qualificazione dei servizi, fattore strategico determinante per accrescere il valore dei prodotti, migliorare l'offerta aziendale, e fidelizzare l'utente finale.

OPTA, grazie all'applicazione di un proprio modello di riferimento, è in grado di **aiutare i clienti a modificare il business model** passando da una cultura di prodotto ad una **cultura fondata sul servizio**.

Siamo in grado di ottimizzare i processi di erogazione dei servizi esistenti, ma anche di **disegnarne di nuovi** all'interno di un'offerta che differenzi l'azienda e le consenta di acquisire un vantaggio competitivo.

## COME OPERIAMO

Il nostro approccio introduce due importanti cambiamenti di orientamento rispetto ai modelli tradizionali di miglioramento: focalizziamo l'attenzione anche sulle **performance esterne** (quelle che influenzano l'esperienza del cliente) e non solo su quelle interne (efficienza); interveniamo sui **processi operativi** (come fare) e non solo sulla struttura organizzativa (chi deve fare).

Al centro poniamo la corretta gestione delle informazioni: è strategico raccogliere, coordinare e ottimizzare il flusso informativo al fine di garantire l'erogazione del servizio che massimizza l'esperienza del cliente.

# I NOSTRI INTERVENTI CI CARATTERIZZANO PER

## Concretezza e rapidità:

operiamo in maniera focalizzata supportando le persone (dai responsabili agli operativi) e puntando a risultati oggettivi in tempi rapidi

## Adattabilità:

operare per migliorare il servizio significa avere ben chiaro che le aziende di prodotto sono diverse dalle aziende di servizio. Adattiamo i principi del service management ai diversi contesti e ad ogni singola azienda.

## La tecnologia è un plus:

sviluppare i servizi significa anche ricorrere alla digitalizzazione dei processi per facilitare le interazioni con i clienti e allo stesso tempo ottimizzare l'uso delle risorse e del tempo. Siamo in grado di aiutare il cliente a scegliere e configurare gli strumenti più idonei a gestire i processi di erogazione del servizio.

## HOT TOPICS

business model

cultura del servizio

gestione dei carichi di lavoro

gestione per processi

service design

service operations

business process management

design thinking

gestione delle code

industrializzazione dei servizi

service strategy

