

# COMUNICATIVAMENTE

## I campioni delle applicazioni snelle nei servizi

Milano, 16 settembre 2009 – Per il mondo dei Servizi è un momento di svolta in ottica di efficienza, produttività e servizio eccellente. Tre risposte imposte dal periodo storico, dall'incertezza e dalla volatilità dei costi di gestione e dalla salvaguardia dell'ambiente. Il mercato dei Servizi evolve rapidamente e attraversa una fase di trasformazione che incide sui modelli di business e sui processi aziendali.

Il settore si modifica a seguito dei cambiamenti legati ai processi di liberalizzazione, ai mutamenti negli assetti proprietari e alle innovazioni di natura tecnologica e di mercato; i suoi operatori sono sempre più spinti, quindi, verso la ricerca di nuove strategie di sviluppo per rispondere in modo efficace al sistema di vincoli/opportunità che deriva dalla competizione crescente.

Il Convegno del Gruppo Galgano "Le applicazioni snelle nei Servizi" vuole proprio essere l'occasione di confronto su tematiche di grande attualità.

Saranno presentate le seguenti testimonianze aziendali:

- *"Il deployment degli obiettivi per l'aumento della competitività in un'azienda Finanziaria"* - **Carlo Demartini**, direttore generale Cassa Risparmio di Asti;
- *"Un approccio globale nello snellimento dei processi in un'azienda di Servizi Assicurativi"* - **Daniela Fantini**, responsabile organizzazione, qualità e sviluppo operativo Europ Assistance Italia;
- *"Qualità del servizio associata a produttività nella gestione della fatturazione e incassi di una Multiutility"* - **Marcello Guerrini**, direttore divisione servizi Hera;
- *"Il corretto dimensionamento delle risorse (Rightsizing) nell'area Amministrativa e Commerciale"* - **Alexandre Brouzes**, direttore amministrativo, commerciale e finanziario Publicacqua;
- *"Lean Six Sigma: qualità e velocità nei processi di business"* - **Ugo De Carolis**, amministratore delegato Telepass (Gruppo Autostrade per l'Italia).

La condivisione dei loro approcci manageriali, introdotti e commentati rispettivamente dal presidente e dall'amministratore delegato **Alberto** e, metterà in luce gli elementi di successo e gli ostacoli da superare.

---

Per maggiori informazioni Segreteria Corsi: tel. 02-39605222 – [infogf@galganogroup.it](mailto:infogf@galganogroup.it)

"Nelle aziende di Servizi il controllo di processo non esiste come nell'industria e sono rari gli investimenti in un Sistema orientato alla riduzione degli sprechi per ottenere miglioramento rapido e continuo. Ci sono invece Aziende di Servizi eccellenti che, applicando i principi del Sistema Toyota, riescono a far convergere aspetti fondamentali, che qualche volta sembrano tra loro in contraddizione, come qualità, produttività, riduzione costi e sprechi, motivazione delle persone. Un nuovo scenario, quindi, in cui, pur preoccupandosi delle questioni economiche e finanziarie, il settore dei Servizi risponde investendo nella capacità delle persone e nel buon funzionamento dei processi aziendali. Perché le applicazioni snelle nei Servizi rendono visibile il difetto, lo spreco, il Valore". Sono anticipazioni di **Luciano Bray**, senior partner del Gruppo Galgano che terrà un intervento specifico in tema "L'organizzazione snella nei Servizi e negli uffici".

Il Gruppo Galgano, fondato a Milano nell'aprile del 1962 da Alberto Galgano, è la società a capitale interamente italiano, leader nel campo della consulenza di direzione e della formazione manageriale con forte orientamento ai risultati. E' certificata UNI EN ISO 9001:2000. Il Gruppo è formato da 80 consulenti, che operano nel settore Industria, Servizi e Pubblica Amministrazione, con uffici a Milano, Madrid e Barcellona.

Per informazioni: Silvana Gainotti – Cleide Sisti Ufficio Stampa GRUPPO GALGANO tel. 02.39.605.295- 335.73.50.510 [silvana.gainotti@galganogroup.it](mailto:silvana.gainotti@galganogroup.it)