

5. Progettazione dei processi nei servizi

LIUC - Facoltà di Economia Aziendale
Corso di gestione della produzione e della logistica
Anno accademico 2009-2010
Prof. Claudio Sella

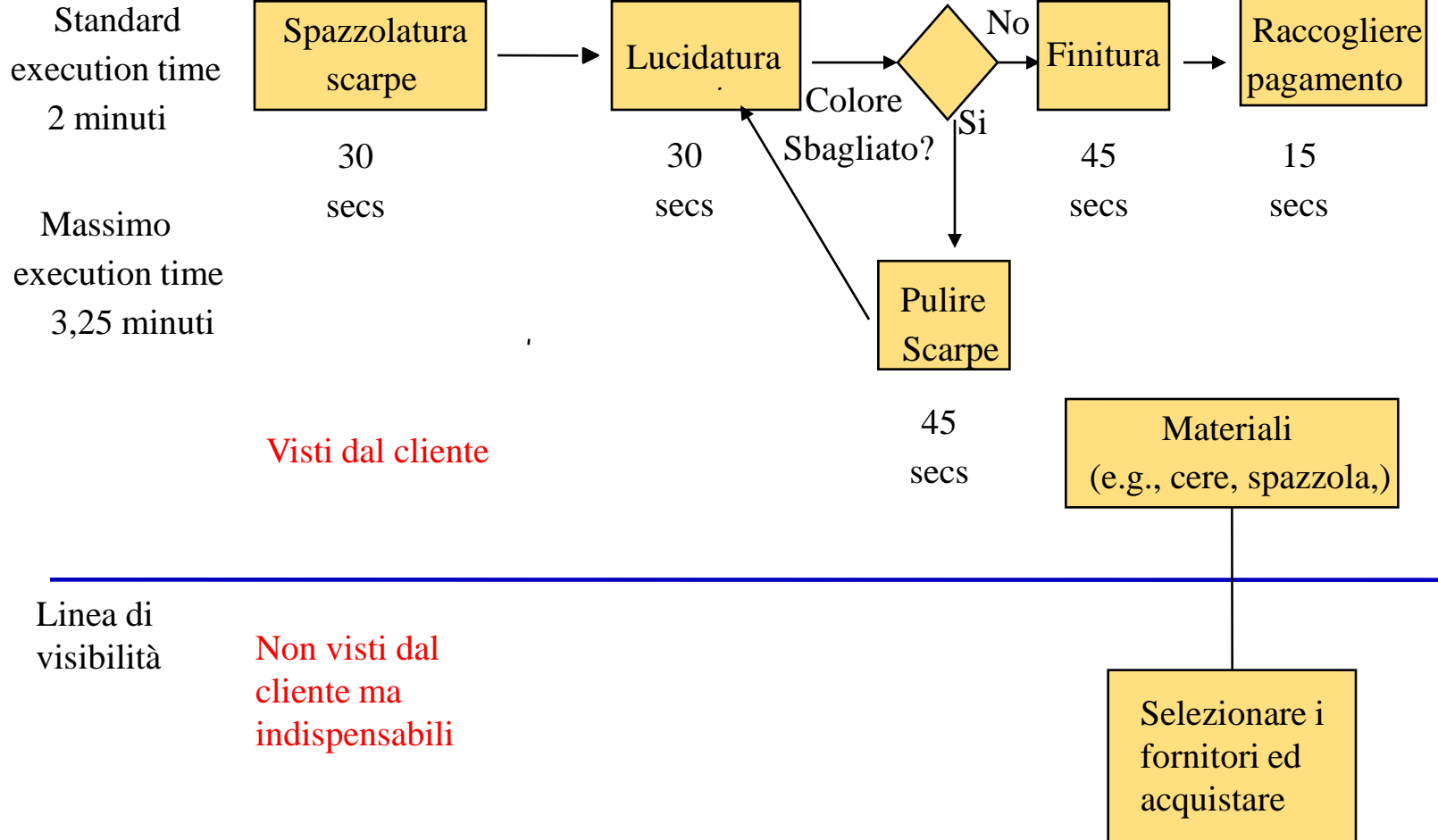




Punti di discussione

- **Service Flowchart (Blueprint)**
- **Tipi di approccio ai servizi**
- **Service – System Design Matrix**

Esempio di Service Blueprint (Flowchart)





Tipi di approccio ai servizi

- **Approccio “Production line” (es. McDonald’s)**
- **Approccio “Self-service” (es. Distributore automatico)**
- **Approccio “Personal attention” (es. Ritz-Carlton Hotel Company)**



Service Matrix

- Lettura e visione del Video

Service-System Design Matrix

Degree of customer/server contact

