

ASSOLOMBARDA SERVIZI
SOCIETÀ BENEFIT

ASSISTENZA TECNICA CON AI: DA COSTO A PROFITTO

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Questo corso intensivo offre un approccio completo e bilanciato all'assistenza tecnica moderna, integrando sia la dimensione gestionale-organizzativa che quella commerciale-strategica. I partecipanti acquisiranno competenze per ottimizzare i processi operativi dell'assistenza tecnica e, al contempo, trasformarla in un potente strumento di vendita, fidelizzazione e generazione di profitti. La metodologia didattica alterna momenti teorici a numerose esercitazioni pratiche, role-play e casi studio reali. Particolare attenzione viene dedicata sia all'implementazione di sistemi predittivi basati su AI per ottimizzare la gestione operativa, sia alle strategie di pricing e valorizzazione commerciale dei servizi tecnici. Il corso fornisce strumenti concreti immediatamente applicabili nella propria realtà aziendale, inclusi template, matrici decisionali e modelli di calcolo.

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

MODULO 1: Organizzazione e Gestione strategica dell'Assistenza Tecnica

L'evoluzione del ruolo dell'assistenza tecnica: da centro di costo a centro strategico

Modelli organizzativi per l'assistenza tecnica Italia ed estero:

- strutture interne vs outsourcing: vantaggi e criticità
- Centri di Assistenza Tecnica (CAT): selezione, contrattualistica e controllo
- Reti di assistenza ibride: ottimizzazione risorse proprie e partner

Economia dell'assistenza tecnica: calcolo dei costi e pricing:

- Componenti di costo dell'assistenza tecnica (personale, ricambi, trasferte)
- Modelli di pricing: a forfait, pay-per-use, abbonamento, performance-based
- Esercitazione: creazione di un modello di calcolo completo costi/prezzi
- Role-play: difesa del valore e gestione delle obiezioni sul prezzo

Mando il dipendente o un fornitore esterno? Il processo decisionale Make-or-Buy (tecnici interni o ester nell'assistenza:

- Analisi costi-benefici con esercitazione pratica

Performance economiche e futuro dell'assistenza tecnica:

- KPI economici dell'assistenza: margine lordo, costo per intervento, LTV (lifetime value), ARPU (average reve per user)
- Esercitazione: costruzione di una dashboard di monitoraggio della redditività
- Nuove frontiere dell'assistenza: servitization e modelli as-a-service
- Workshop: sviluppo di un piano d'azione personalizzato

MODULO 2: Dalla tecnica al valore commerciale

Tecnico o commerciale? La traduzione delle specifiche tecniche in vantaggi commerciali:

- Tecniche di comunicazione efficace per servizi tecnici
- Esercitazione pratica: utilizzo dell'AI per riformulare documentazione tecnica
- Workshop: creazione di presentazioni differenziate per diversi interlocutori

La Matrice CVB dell'Assistenza Tecnica:

- Metodo pratico: mappatura di Caratteristiche, Vantaggi e Benefici dei servizi
- Focus sulle 4 categorie vincenti: Efficienza, Efficacia, Sostenibilità, Sicurezza
- Esercitazione: costruzione della matrice CVB sui propri servizi di assistenza

La gestione dei clienti e delle obiezioni:

- I 4 profili di cliente nell'assistenza tecnica
- Esercitazione: adattamento della proposta ai diversi profili

Strategie di upselling e cross-selling:

- Identificazione delle opportunità durante il ciclo di assistenza
- Esercitazione: creazione di bundle ad alto margine prodotto-servizio
- Role-play: presentazione di upgrade e servizi aggiuntivi con focus sul valore

Contrattualistica potenziata dall'AI:

- Analisi strutturale dei contratti di assistenza: componenti chiave
- Lab pratico: utilizzo dell'AI per personalizzare e ottimizzare contratti
- Esercitazione: generazione di varianti contrattuali per diversi segmenti

Tipologie di contratti di assistenza e manutenzione:

- Contratto di manutenzione periodica: elementi ed esempi operativi
- Contratto per interventi occasionali: struttura e ottimizzazione
- Contratto per CAT: elementi chiave e clausole di salvaguardia
- Workshop: confronto strutturato tra diverse soluzioni contrattuali

OBIETTIVI FORMATIVI

- Implementare modelli organizzativi efficienti per l’assistenza tecnica Italia ed estero
- Ottimizzare i processi decisionali make-or-buy e la gestione dei fornitori terzi
- Trasformare specifiche tecniche in proposte di valore convincenti con la Matrice CVB
- Sviluppare strategie di pricing avanzate e modelli di calcolo dei costi accurati
- Costruire e vendere efficacemente contratti di assistenza personalizzati
- Implementare tecnologie AI per diagnostica predittiva e personalizzazione dei servizi
- Misurare e migliorare continuamente le performance del servizio tecnico
- Massimizzare la redditività attraverso strategie di upselling e cross-selling

DESTINATARI

Il corso è rivolto a Responsabili e addetti all’assistenza tecnica, Service Manager, Customer Care Manager, Responsabili post-vendita, personale commerciale che si occupa di vendere servizi di assistenza tecnica, Business Development Manager, e professionisti che desiderano trasformare l’assistenza tecnica da centro di costo a generatore di profitto.

DOCENTI

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

NOTE

Ogni partecipante riceverà un kit completo di strumenti pratici:

- Template della Matrice CVB per l’assistenza tecnica
- Foglio di calcolo per l’analisi dei costi e la definizione del prezzo
- Prompt ottimizzati per l’analisi e personalizzazione dei contratti con AI
- Dashboard template per KPI tecnici ed economici

È consigliabile che i partecipanti portino esempi reali di documentazione tecnica, contratti e dati di costo per rendere esercitazioni più pertinenti alla propria realtà aziendale.

REQUISITI

- Pc o smartphone
- Buona connessione internet
- Microfono e webcam attivi

REFERENTI

Davide Inclimona (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)

Arianna Marchianò (arianna.marchiano@assolombarda.it / Cell: 345 4007 448)
Martina Gasparini (martina.gasparini@assolombarda.it / Cell: 347 6250 456)

DATE E PREZZI

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA