

Indice

Prefazione di Uday S. Karmarkar	XI
1 Industrializzare i servizi	1
1.1 Le origini del tema	1
1.2 Il piano dell'opera	3
1.3 Le origini della ricerca e i ringraziamenti	5
2 Fabbriche o teatri?	9
2.1 Un nuovo paradigma economico	9
2.2 Oltre la dicotomia tra beni e servizi	13
2.3 Fabbriche o teatri? Il futuro dei servizi	24
2.4 Quale modello, a quali condizioni?	38
3 I principi dell'industrializzazione dei servizi	41
3.1 Tecnologia e produzione dei servizi	41
3.2 La «service industrialization»	44
3.3 Effetti macroeconomici della «service industrialization»	46
3.4 Le strategie di industrializzazione dei servizi	53
4 Le strategie di industrializzazione	61
4.1 Come scegliere la strategia giusta?	61
4.2 Le sei strategie dominanti	64
4.3 Industrializzare fabbrica e teatro	78
4.4 I tre ambiti dell'industrializzazione dei servizi	81

5	Le variabili di progettazione delle operations dei servizi	85
5.1	Il valore delle classificazioni	85
5.2	I servizi nell'Operations Management	86
5.3	Il modello input-processo	99
6	Le configurazioni di input e processo	111
6.1	Input-processo: evidenze dal campo	111
6.2	Strategie di industrializzazione e variabili progettuali	123
6.3	La relazione tra modelli di business e variabili progettuali	127
6.4	La convergenza tra fabbrica e teatro: una visione di sintesi	133
7	Dal teatro alla fabbrica: il caso Europ Assistance	141
7.1	Europ Assistance: la chiave di lettura	141
7.2	Soccorrere un'auto: un business centrato sulla persona	142
7.3	Le variabili operative: input e processi in Europ Assistance	146
7.4	La lezione di Europ Assistance	154
8	Dalla fabbrica al teatro: il caso ING Direct	155
8.1	ING Direct: la chiave di lettura	155
8.2	Alle origini era la «non banca»	157
8.3	Processi e input in ING Direct	161
8.4	La ciclicità di fabbrica e teatro	166
9	Fabbrica o teatro? Il caso Milano Ristorazione	169
9.1	Milano Ristorazione: la chiave di lettura	169
9.2	La missione possibile: servire 82.000 pasti al giorno	170
9.3	Le variabili operative: input e processi	174
9.4	Tra fabbrica e teatro: quale ricetta per Milano Ristorazione?	186

10 «Operazionalizzare» fabbrica e teatro: l'esperienza di Esselunga	189
10.1 Esselunga: la chiave di lettura	189
10.2 La grande distribuzione organizzata in Italia	190
10.3 L'evoluzione del settore: la richiesta di esperienzialità	192
10.4 Solari e Rubattino: due modelli a confronto	195
10.5 Discussione dei risultati	201
11 Industrializzare i servizi: riflessioni finali	209
11.1 Tendenze e implicazioni per il management	209
11.2 Riflessioni finali	219
Bibliografia	221