

# Indice

<i>Prefazione di Uday S. Karmarkar</i>	XI
<b>1 Industrializzare i servizi</b>	<b>1</b>
1.1 Le origini del tema	1
1.2 Il piano dell'opera	3
1.3 Le origini della ricerca e i ringraziamenti	5
<b>2 Fabbriche o teatri?</b>	<b>9</b>
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
<b>3 I principi dell'industrializzazione dei servizi</b>	<b>41</b>
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
<b>4 Le strategie di industrializzazione</b>	<b>61</b>
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

<b>5</b>	<b>Le variabili di progettazione delle operations dei servizi</b>	<b>85</b>
5.1	Il valore delle classificazioni	85
5.2	I servizi nell'Operations Management	86
5.3	Il modello input-processo	99
<b>6</b>	<b>Le configurazioni di input e processo</b>	<b>111</b>
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
<b>7</b>	<b>Dal teatro alla fabbrica: il caso Europ Assistance</b>	<b>141</b>
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
<b>8</b>	<b>Dalla fabbrica al teatro: il caso ING Direct</b>	<b>155</b>
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
<b>9</b>	<b>Fabbrica o teatro? Il caso Milano Ristorazione</b>	<b>169</b>
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

<b>10</b>	<b>«Operazionalizzare» fabbrica e teatro: l'esperienza di Esselunga</b>	<b>189</b>
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
<b>11</b>	<b>Industrializzare i servizi: riflessioni finali</b>	<b>209</b>
11.1	Tendenze e implicazioni per il management	209
11.2	Riflessioni finali	219
	<b>Bibliografia</b>	<b>221</b>