



European Network for Business
and Industrial Statistics

הכנס הרביעי של הקבוצה הישראלית ליישומי סטטיסטיקה בתעשייה ובעסקים
isENBIS

"נושאים נבחרים בהנדסת שירות"

בחסות



בית חיל האויר, הרצליה

יום שלישי, 30 נובמבר 2010

כניסה חופשית עם רישום מוקדם באתר www.kpa.co.il/isENBIS

14:30 - 15:00 התכנסות ורישום

מנחה: פרופ' דוד שטיינברג, החוג לסטטיסטיקה וחקר ביצועים, בית הספר
למדעי המתמטיקה, אוניברסיטת תל אביב

15:00 - 15:10 ברכות: פרופ' יוחנן ארזי, נשיא המכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה, כרמיאל
שרגא ברוש, נשיא התאחדות התעשיינים ויו"ר לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים

15:10 - 15:35 לאון מאלאל, מנהל מוצר, Synerion

"אתגרים בניהול שירות לקוחות ממוקד"

15:35 - 16:15 פרופ' אבישי מנדלבאום, הפקולטה להנדסה תעשייה וניהול, טכניון

"Data-based Introduction to Service Engineering"

16:15 - 16:45 יונת הראל-פרייס, Customer Experience Management, מיישמת CEM בארגונים,
מרצה ויועצת

"ניהול חווית הלקוח - (CEM) הלכה למעשה"

16:45 - 17:00 הפסקת קפה

17:00 - 17:30 פרופ' רון קנת, KPA בע"מ ואוניברסיטת טורינו, נשיא לשעבר של ENBIS

"פעילויות מתוכננות של ENBIS"

17:30 - 18:00 דר' יוסי רענן, ראש תכנית MBA המתמחה בניהול חברות טכנולוגיות, ביה"ס למנע"ס,
המסלול האקדמי-המכללה למינהל ו KPA בע"מ

"יישומי בינה עסקית לניהול סיכונים במערכי שירות"

18:00 - 18:30 דר' תמר גדרין, המחלקה להנדסת תעשייה וניהול, המכללה האקדמית
להנדסה אורט בראודה, כרמיאל

"A methodology for generating scenarios for service process
simulations: an emergency department case"