

Financial Service Design

Certificate of Advanced Studies (CAS)

**Digital
Banking
Program**



Building Competence. Crossing Borders.

Lehrgang

Kundenzentriert erfolgreiche Angebote entwickeln

Mit einem umfassenden Verständnis der Bedürfnisse und des Verhaltens der Kunden in einer digitalen Welt lassen sich innovative und zukunftsfähige Finanzdienstleistungen entwickeln.

AUSGANGSLAGE

Die Finanzindustrie ist mitten in einem umfassenden Transformationsprozess. Wesentliche Treiber sind die Digitalisierung und das veränderte Kundenverhalten. Kunden können aus einem umfangreichen Finanzdienstleistungsangebot von traditionellen Banken, Neobanken, Fintechs und Bigtechs wählen. Zentraler Differenzierungs- und Erfolgsfaktor ist die Neu- und Weiterentwicklung des Angebots. Dazu müssen Anforderungen der eigenen Zielkunden schnell erkannt oder antizipiert sowie kundenzentrierte Lösungen definiert und effizient umgesetzt werden können.

In diesem CAS setzen Sie sich mit Kundenbedürfnissen und -verhalten auseinander und lernen, dass Kreativität und Innovation nicht «einfach vom Himmel fallen». Anhand der Methode des Design Thinking kann Kreativität in einem strukturierten Prozess erarbeitet und aufgebaut werden. Sie lernen, wie Sie sich durch ein kundenzentriertes und innovatives Entwickeln Ihrer Finanzdienstleistung einen dauerhaften Wettbewerbsvorteil sichern.

LERNZIELE UND NUTZEN

Dieser CAS befähigt Sie, komplexe berufliche Aufgaben in den Bereichen Innovation Management und Business Development von Finanzinstituten wahrzunehmen. Sie

- kennen den Ansatz der Service-Dominant Logic als Grundlage von kundenzentrierten Finanzdienstleistungen;
- erhalten eine Übersicht zu Entscheidungstheorien und lernen psychologische und ökonomische Erklärungsansätze zu Kundenbedürfnissen und -verhalten kennen;
- spiegeln die theoretischen Grundlagen an konkreten Fragestellungen aus der Praxis und leiten daraus Erkenntnisse für die Entwicklung von Finanzdienstleistungen ab;

- erhalten eine Übersicht quantitativer und qualitativer Methoden der Kundenanalyse, um ein vertieftes Verständnis der Perspektive, der Bedürfnisse und des Verhaltens Ihrer Kunden zu entwickeln;
- werden dank der Einführung in die systematische Produkt- bzw. Serviceentwicklung mittels der Methode des Design Thinking zur Mitarbeit in entsprechenden Projekten befähigt;
- erproben anhand eines konkreten Use Case aus der Finanzindustrie in Teamarbeit die verschiedenen Prozesse, Methoden und Werkzeuge der Design-Thinking-Methode;
- lernen anhand von Pitching-Techniken, eine Idee effizient und effektiv vor Entscheidungsträgerinnen und -trägern zu präsentieren;
- entwickeln kreative und innovative Lösungen und erhalten Anregungen, Finanzdienstleistungen für Ihr Unternehmen zu erneuern oder zu entwickeln.

ZIELPUBLIKUM

Der Lehrgang richtet sich an

- Führungskräfte in der Finanzindustrie, die ihre betriebswirtschaftlichen Kenntnisse erweitern möchten, um den Chancen und zentralen Herausforderungen des Wandels in der Finanzindustrie aktiv zu begegnen;
- Mitarbeitende, die ihre Kompetenz für ihre Laufbahn als Fach- und/oder Führungskraft in den Bereichen Business Development, Innovation Management, Produktmanagement, Vertriebsmanagement, Business Technology, IT, Vertrieb und Beratung erweitern wollen;
- alle, die ihre Kenntnisse im Bereich des Design Thinking erweitern und die damit zusammenhängende Transformation im Unternehmen erfolgreich meistern möchten.

Aufbau und Inhalt

Methodenkompetenz für die Praxis

Wir vermitteln theoretische Grundlagen und praxiserprobte Instrumente für das Entwickeln von kundenzentrierten, innovativen und zukunftsfähigen Finanzdienstleistungen.

MODULÜBERSICHT

MODUL 1 6 ECTS-Credits	MODUL 2 6 ECTS-Credits
Financial Service Design	Financial Services Innovation
Service-Dominant Logic für die Finanzindustrie Ansatz Service-Dominant Logic, Wertgenerierung für die Kunden durch Customer Co-Creation	Kundenzentrierte Innovationsmethode
Customer Insights, die Psychologie und Ökonomie des Kunden <ul style="list-style-type: none">– Entscheidungstheorien– Menschenbilder und Verhaltensmodelle (psychologische Modelle, Behavioral Economics und Behavioral Finance)– Methoden der empirischen Sozialforschung	Design Thinking Financial Services Innovation Case: <ul style="list-style-type: none">– Verstehen und beobachten– Sichtweise definieren– Ideen finden– Prototyp entwickeln– Testen und optimieren
Einführung Design Thinking Cross-Industry Case	

METHODIK

Der Unterricht knüpft an die Berufserfahrung der Teilnehmenden an. Die Dozierenden vermitteln anwendungsorientiertes Wissen durch

- Referate und Lehrgespräche;
- Diskussionen und Workshops;
- Bearbeitung von Fallstudien und Analyse von Best Practices aus der Finanzindustrie und Cross-Industries;
- Einzel- und Gruppenarbeiten.

DOZIERENDE

- Dozierende der ZHAW School of Management and Law mit Forschungshintergrund und ausgewiesener Praxiserfahrung aus den Bereichen Customer Centricity und Behavior sowie Customer-Centric Design und Design Thinking
- Spezialistinnen und Spezialisten von Spark Labs (ETH Zürich) für Human-Centered Innovation leiten die anwendungsorientierten Workshops in Modul 2

Nähere Angaben zu den Dozierenden finden Sie unter:

>>> www.zhaw.ch/iwa/casfsd

Kontakt

Gerne beraten wir Sie in einem persönlichen Gespräch



Anita Sigg

Stv. Leiterin des Instituts für
Wealth & Asset Management,
Leiterin Fachstelle Personal
Finance & Wealth Management

STUDIENLEITUNG

Anita Sigg

Institut für Wealth & Asset Management
Telefon +41 58 934 79 55

PROGRAMM-MANAGEMENT UND AUSKÜNFTE

Claudia Wyss Schlegel

Institut für Wealth & Asset Management
Telefon +41 58 934 68 77
weiterbildung.iwa@zhaw.ch

ADMINISTRATION UND ANMELDUNG

ZHAW School of Management and Law
Customer Service Weiterbildung
Theaterstrasse 15b
Postfach
8401 Winterthur
Telefon +41 58 934 79 79
info-weiterbildung.sml@zhaw.ch

Über uns

INSTITUT FÜR WEALTH & ASSET MANAGEMENT (IWA)

Das IWA vertritt für die ZHAW School of Management and Law die strategische Branche Banken und leistet in den Bereichen Lehre, Weiterbildung, Forschung und Entwicklung sowie Dienstleistungen einen gezielten Beitrag zur Qualifikation von Fach- und Führungskräften in der Finanzindustrie. Das IWA arbeitet mit verschiedenen in- und ausländischen Institutionen in Forschung und Wirtschaft zusammen. Die Herausforderungen der Transformation und Innovation in der Finanzdienstleistungsindustrie sind ein wesentlicher Schwerpunkt der Aktivitäten.

>>> www.zhaw.ch/iwa

FACHSTELLE PERSONAL FINANCE & WEALTH MANAGEMENT

Die Fachstelle Personal Finance & Wealth Management ist das Kompetenzzentrum für sämtliche Fragestellungen im Bereich Digital Banking und Beratungsexzellenz. Im Rahmen ihrer Forschungsaktivitäten beschäftigt sie sich insbesondere mit Innovationen an der Schnittstelle Kunde – Bank sowie mit dem Kundenverhalten und den Kundenpräferenzen.

>>> www.zhaw.ch/iwa/personal-finance

Organisatorisches

Die Voraussetzungen für Ihren Erfolg

Besuchen Sie uns online für weitere Informationen.

AUFNAHMEBEDINGUNGEN

Zugelassen sind Absolventinnen und Absolventen von Fachhochschulen oder Universitäten mit mindestens drei Jahren Berufserfahrung. Berufsleute ohne Hochschulabschluss können aufgenommen werden, sofern sie über mindestens fünf Jahre Berufserfahrung und entsprechende Weiterbildungsausweise (höhere Fachschule oder höhere Fachprüfung mit eidgenössischem Fachausweis/Diplom) verfügen. Über die definitive Zulassung entscheidet die Studienleitung.

ANMELDUNG

Die Anmeldung zu den einzelnen Kursen erfolgt online. Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. >>> www.zhaw.ch/iwa/casfsd

TEILNEHMERZAHL

Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 24 Personen beschränkt.

DATEN

Die Kursdaten sind jeweils online publiziert.

>>> www.zhaw.ch/iwa/casfsd

ARBEITSAUFWAND

Für den erfolgreichen Abschluss des Lehrgangs werden 12 ECTS-Credits (European Credit Transfer System) vergeben. Pro Credit ist mit einem Arbeitsaufwand von 25 Stunden zu rechnen. Für den gesamten Lehrgang entspricht dies rund 300 Stunden. Viele Unterrichtseinheiten erfordern eine Vor- und Nachbereitung.

LEISTUNGSNACHWEIS

Die Leistungsnachweise sind als schriftliche Fallstudie inkl. Gruppenpräsentation und als schriftliche Prüfung zu erbringen.

UNTERRICHTSORT

Der Unterricht findet in den Räumlichkeiten der ZHAW School of Management and Law (SML) in Zürich statt.

DAUER

Der Lehrgang wird über einen Zeitraum von fünf Monaten berufsbegleitend absolviert.

UNTERRICHTSZEITEN

Der Unterricht findet am Donnerstag und Freitag in unterschiedlichen Konstellationen statt. Ausnahmen sind möglich.

UNTERRICHTSSPRACHE

Unterrichtssprache ist Deutsch. Einzelne Unterrichtseinheiten und Gastreferate werden in Englisch gehalten. Die Kursunterlagen sind in Deutsch und/oder Englisch verfasst.

ABSCHLUSS

Nach erfolgreichem Erbringen der Leistungsnachweise sowie Erfüllen der Präsenzpflcht von mindestens 80 Prozent verleiht die SML das «Certificate of Advanced Studies in Financial Service Design».

KOSTEN

Die Kurskosten betragen CHF 8000.– pro Person. MAS-Teilnehmende erhalten einen Rabatt von CHF 1000.–. In den Kosten ist sämtliches Kursmaterial enthalten.

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die allgemeinen Teilnahmebedingungen für Weiterbildungsveranstaltungen an der SML finden Sie unter:

>>> www.zhaw.ch/sml/atb-wb

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

School of Management and Law

St.-Georgen-Platz 2
Postfach
8401 Winterthur
Schweiz

www.zhaw.ch/sml



swissuniversities



European Business Schools
Ranking 2020