

CAS Financial Service Innovation (FSI)

Änderungen vorbehalten
Stand November 2023

Modul 1: Customer Behavior Insights				
Wochen- tag	Datum	von	bis	
Freitag	01.03.24	08:15	17:00	Einführung & Organisatorisches Customer Experience Management (CXM) - Nutzen des CXM aus Kunden-, Mitarbeiter- und Unternehmenssicht: Win-Win-Win-Situationen schaffen - Wahrgenommener Wert von Dienstleistungen (Service Dominant Logic): Wert entsteht beim Kunden <i>Praxisreferate: FinanzFabio, AgentSelly</i>
Donnerstag	07.03.24	08:15	17:00	Cross Industry Case - Kundenerlebnis im Food-Bereich: Lernen von anderen Branchen <i>Use Case: Besucherzentrum Möhl (Besuch vor Ort)</i>
Freitag	08.03.24	08:15	17:00	Cross Industry Case - Herausforderung "physisch": Transfer der Erkenntnisse in den Finanzbereich <i>Use Case: Konzeptfiliale ZKB, Winterthur (Besuch vor Ort)</i> Customer Experience Management - Herausforderung "digital" und "hybrid": Design von digitalen bzw. hybriden Customer Journeys im Finanzdienstleistungsbereich <i>Praxisreferate: Selma Finance</i>
Freitag	15.03.24	08:15	17:00	Customer Behavior Insights - Verhaltensökonomie (Behavioral Economics): Verhaltensökonomische Erkenntnisse systematisch nutzen <i>Praxisreferat: Raiffeisen Schweiz</i> Customer Experience Management - Wirkungsmessung eines kundenzentrierten Unternehmens: Was man nicht messen kann, kann man nicht managen <i>Praxisreferat: Swiss Life Select</i>
Freitag	22.03.24	08:15	17:00	Customer Behavior Insights - Konsumentenpsychologie und -analyse: Kundenverhalten verstehen, analysieren und gestalten
Donnerstag	04.04.24	08:15	17:00	Customer Behavior Insights - Konsumentenpsychologie und -analyse: Kundenverhalten verstehen, analysieren und gestalten
Freitag	05.04.24	08:15	17:00	Customer Experience Management - Kundenzentrierte Unternehmenskultur und -strategie: CXM richtig leben - Fit für die Praxis: Recap und Anwendung der gelernten Inhalte <i>Praxisreferat: Helsana Versicherungen</i>
Samstag	06.04.24	08:15	17:00	Reservetermin (wird nur bei Bedarf genutzt)
Freitag	19.04.24			Leistungsnachweis Modul 1: Abgabe Relexionsbericht

Modul 2: Customer Centric Design				
Montag	27.05.24	08:15	17:00	Financial Service Innovation Case: Intro & Empathize
Dienstag	28.05.24	08:15	17:00	Financial Service Innovation Case: Problemdefinition
Mittwoch	29.05.24	08:15	17:00	Financial Service Innovation Case: Ideation
Donnerstag	30.05.24	08:15	17:00	Financial Service Innovation Case: Iteration, Testing, Refinement
Freitag	31.05.24	08:15	17:00	Financial Service Innovation Case: Testing, Refinement, Pitching Vorbereitung
Montag	03.06.24	13:00	17:30	Reflexion
Freitag	07.06.24	13:00	17:30	Leistungsnachweis Modul 2: Pitch vor Gästen <i>Anschliessend Abschluss- und Alumniapero</i>
Montag	08.07.24			Leistungsnachweis Modul 2: Abgabe Abschlussbericht