

CAS Financial Service Innovation (FSI) 2026

Änderungen vorbehalten / Stand: 02.10.2025



Modul 1: Human Behavior Insights

Tag	Datum	von	bis	Durchführungsmodus	Thema	Dozierende
Freitag	27.02.2026	08:15	17:00	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Human Factor – die Konstante (Einführung) Foresight & Trends – Banking im Wandel - Was uns erwartet (Zukunftsszenarien und Branchentrends)	Selina Lehner, ZHAW Referent wird in Kürze bekanntgegeben
Samstag	28.02.2026	08:15	12:00	Präsenz online	Future Thinking – Methoden & Mindset - Wie wir uns vorbereiten können (Tools für Szenarien, Innovation & Vorausschau)	Michael Augsburg, bluemorrow
Freitag	06.03.2026	08:15	17:00	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Mind & Behavior – verstehen & lenken (Konsumentenpsychologie als Innovationsmotor)	Prof. Dr. Anne Herrmann, FHNW
Freitag	13.03.2026	08:15	17:00	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Tech & AI – Tools mit echtem Nutzen (KI und Technologien im Banking sinnvoll einsetzen)	Michaela Tanner u/o Dr. Patrick Hauf, ZHAW
Donnerstag	19.03.2026	08:15	17:00	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Designing Change – Innovation by Doing (Behavioral Design & AI praxisnah erleben)	Johannes Höllerich & Selina Lehner, ZHAW (mit Anwendungsbeispielen und Referenten aus der Praxis)
Freitag	20.03.2026	08:15	17:00	Präsenz vor Ort (extern)	Intrapreneurship Lab – Swisscom Case (Stolperfallen & Erfolgsfaktoren aus der Praxis)	Denise Gubser, Swisscom Banking Innovation Lab Selina Lehner, ZHAW
Freitag	27.03.2026	08:15	17:00	Präsenz vor Ort (extern)	Beyond Banking – Cross-Industry Insights (Case Mohl & Apéro)	Roland Anderegg, Anderegg Tourismus Denkfabrik Selina Lehner, ZHAW
Montag	10.04.2026			Abgabe LNW		

Modul 2: Human Centered Design

Tag	Datum	von	bis	Durchführungsmodus	Thema	Dozierende
Donnerstag	16.04.2026	09:00	12:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Start Modul 2: Einführung & Phase «Identify»: Von der Service Dominant Logic zum Service Design	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Donnerstag	16.04.2026	13:30	17:00	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Moduleinführung: Einführung ins Service Design, Präsentation Projektchallenge mit Auftraggeber:in	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Freitag	17.04.2026	09:00	12:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Phase «Identify»: Einarbeitung Projektchallenge & Reflexion (Workshop) 4	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Freitag	17.04.2026	13:40	17:00	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Phase «Discover»: AI-basierte Exploration der Kundenperspektive durch Interviews	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Samstag	18.04.2025	09:00	12:30	Präsenz online	Phase «Discover»: Interviews führen (Workshop)	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
				asynchron	Phase «Discover»: Interviews und Auswertung qualitativer Daten (AI-gestützt)	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Montag	04.05.2026	17:00	18:30	Präsenz online	Phase «Discover»: Coaching	Anita Sigg, ZHAW
Freitag	08.05.2026	09:00	12:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Phase «Define»: Aufbereitung qualitativer Erkenntnisse: Personas & Customer Journey (AI-gestützt)	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Freitag	08.05.2026	13:30	17:00	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Phase «Define»: Ausarbeitung Personas und Customer Journey (AI-gestützt)	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Montag	11.05.2026	17:00	18:30	Präsenz online	Phase «Define»: Coaching "Personas und Customer Journey"	Anita Sigg, ZHAW
Freitag	29.05.2026	09:00	12:30	Präsenz vor Ort Hybrid (ZHAW)	Phase «Develop»: Ideation und Kreativtechniken	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Freitag	29.05.2026	12:30	17:00	Präsenz vor Ort Hybrid (ZHAW)	Phase «Develop»: Ausarbeitung Konzepte	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Montag	01.06.2026	17:00	18:30	Präsenz online	Phase «Develop»: Coaching "Ausarbeitung Konzepte"	Anita Sigg, ZHAW
Freitag	12.06.2026	09:00	12:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Phase «Delivers»: Konkrete Gestaltung von Kundenerlebnissen: AI Service Prototyping & Testing	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Freitag	12.06.2026	13:30	17:00	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Phase «Delivers»: Testing Iterationen der Prototypen	Referent wird in Kürze bekannt gegeben
Montag	15.06.2026	17:00	18:30	Präsenz online	Phase «Delivers»: Coaching "Erstellen Prototypen"	Anita Sigg, ZHAW
Freitag	19.06.2026	09:00	17:00	Präsenz online	Phase «Delivers»: Testing & Iteration (Workshop)	Referent wird in Kürze bekanntgegeben
Montag	29.06.2026	17:00	18:30	Präsenz online	Finales Coaching / Rehearsal 2	Anita Sigg, ZHAW
Freitag	03.07.2026	13:30	17:00	Leistungsnachweis vor Ort (ZHAW)	Leistungsnachweis Modul 2: Gruppen-Präsentationen & Diskussionen; Abschluss CAS	
Freitag	03.07.2026	17:00	19:00	Präsenz	Apéro	