



## DIGITAL INNOVATION IN BANKING AND INSURANCE: implicazioni organizzative, strategiche e di business

CORSO DI ALTA FORMAZIONE

### DESTINATARI

Il programma è destinato a manager operanti nel settore bancario, in particolare agli appartenenti alle funzioni:

- IT, CRM, Responsabili canali digitali
- Marketing e Commerciale
- Sviluppo Prodotti,
- Compliance e Legale
- Organizzazione ed HR
- high potential e tutti coloro che, a qualsiasi livello aziendale, sono interessati ad approfondire gli argomenti che saranno oggetto del corso.

### OBIETTIVI DEL CORSO

- Offrire una overview della Digital Transformation e dei suoi impatti strategici, organizzativi e tecnologici sul settore bancario ed assicurativo;
- Presentare soluzioni strategiche e approcci metodologici per l'innovazione della relazione tra Banca o Compagnia di assicurazione e cliente;
- Valutare le opportunità e vincoli nelle nuove normative e le implicazioni con l'utilizzo delle tecnologie digitali;
- Comprendere le opportunità di innovazione del business derivanti dalle nuove tecnologie;
- Favorire lo sviluppo della **Digital Culture** in azienda e della diffusione della consapevolezza e propensione all'innovazione.

### STRUTTURA E METODOLOGIA DIDATTICA

Il Digital Program si articola in tre moduli dedicati rispettivamente a:

- Digital Disruption e nuovi modelli di business
- Customer Centricity: IoTs, CRM, Big Data & Analytics a support dell'omnicanalità
- Approcci organizzativi al governo dell'innovazione, Design Thinking e Change Management

**E' possibile iscriversi all'intero percorso oppure ai singoli moduli che lo compongono.**

Direzione e coordinamento scientifico

**PROF. FEDERICO RAJOLA**  
**PROF.SSA CHIARA FRIGERIO**

### LOCATION

Università Cattolica del Sacro Cuore -  
AULA C212, via Carducci, 28/30 -Milano

### CALENDARIO

Ed. I: 14-26-27-28 febbraio 2019  
Ed. II: 10-14-15-17 ottobre 2019

*Le date potrebbero essere soggette a variazione*

### ORARIO

9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

### QUOTE DI PARTECIPAZIONE

La quota di partecipazione può essere finanziata con le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

**ADERENTE CeTIF:** € 2.500 + IVA

**NON ADERENTE CeTIF:** € 2.700 + IVA

(E' previsto uno sconto di € 100 per iscrizioni pervenute entro il 20 gennaio 2019)

### CONTATTI

Mail: [cetif.academy@unicatt.it](mailto:cetif.academy@unicatt.it)

Tel: 02.7234.2590

[www.cetif.it](http://www.cetif.it)

**\*I contenuti del corso possono essere personalizzati e riproposti direttamente presso la sede dell'azienda interessata sulla base di specifiche esigenze formative.**

## PROGRAMMA DELLE LEZIONI\*

### MODULO 1: Digital Disruption e nuovi modelli di business

#### Giorno 1

- Digital Disruption & New Business Models: overview del sistema bancario e assicurativo italiano ed internazionale
- Banking and Insurance 2020
- Il business e i nuovi modelli di servizio
- Rapporto con il cliente e sviluppo di nuovi prodotti/servizi
- Digital Strategy & Organization
- Le principali normative di riferimento

### MODULO 2: Customer Centricity: IoTs, CRM, Big Data & Analytics a supporto dell'omnicanalità

#### Giorno 2

- Il concetto di Customer Centricity nel mercato dei financial services
- Customer Journey nella fruizione di prodotti e servizi: come innovare i canali distributivi
- Integrazione di punti di contatto e strumenti tecnologici
- Home Banking, Home Insurance e Social Media
- Strumenti connessi (blackbox, whitebox, wearable, sensori,...) e tecnologie per l'interazione con la clientela
- Utilizzo di fonti informative interne ed esterne per la conoscenza del cliente
- CRM strategico, operativo, analitico e collaborativo

#### Giorno 3

- Analytics, Big Data e IoT: gli ambiti di applicazione e le opportunità offerte per le strategie commerciali
- Evoluzione della clusterizzazione:
  - ✓ dall'approccio "transazionale" a quello "relazionale"
  - ✓ criteri innovativi per la clusterizzazione della clientela e valutazione del potenziale
  - ✓ definizione di customer journey distintive in ottica omnicanalità
- Cognitive Computing

### MODULO 3: Approcci organizzativi al governo dell'innovazione, Design Thinking e Change Management

#### Giorno 4

- Approcci e modelli organizzativi al governo dell'innovazione
- Leggerezza, Autonomia e Cooperazione: le caratteristiche organizzative per l'innovazione e il cambiamento
- Processi di governance dell'innovazione e del cambiamento
- Ottimizzazione di processi e competenze
- Nuove forme di collaborazione & Open Innovation
- Design Thinking: human centred approach to innovation
- Crowdsourcing

### METODOLOGIA DIDATTICA

L'approccio formativo si basa su tecniche didattiche innovative ed efficaci, orientate al trasferimento di conoscenze e comportamenti attraverso l'alternanza di

- lezioni teoriche
- momenti di consolidamento e revisione critica dei contenuti
- esercitazioni in aula
- simulazioni
- workshop in cui si applicano i concetti appresi su casi concreti e specifici sul contesto bancario e assicurativo.

**Domanda di ammissione da inviare entro il 7 febbraio 2019**

Spett.le CeTIF  
Centro di ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari  
Università Cattolica del Sacro Cuore  
Largo Gemelli, 1 – 20123 Milano MI

alla c.a.: Segreteria Didattica  
Tel. 02-72342590  
Fax 02-72348340  
e-mail: cetif@unicatt.it

**Dati dell'Azienda**

Denominazione sociale \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Cap e Città \_\_\_\_\_

Partita Iva \_\_\_\_\_

Con la presente il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

**Quota di partecipazione ADERENTE CeTIF:**

**4 giornate:** € 2500 (duemilacinquecento)  
+ IVA per partecipante

**Quota di partecipazione NON ADERENTE CeTIF:**

**4 giornate:** € 2700 (duemilasettecento)  
+ IVA per partecipante

**Il corso è compatibile con gli Avvisi di FONDIR e FBA e  
altri fondi interprofessionali**

È possibile l'iscrizione ai singoli moduli

La quota di partecipazione dovrà essere versata sulla base delle indicazioni che verranno trasmesse da CeTIF unitamente alla conferma di iscrizione e al calendario definitivo delle lezioni. La fattura sarà spedita solo in formato elettronico. **Indicare cortesemente un indirizzo email:** .....

**Soggetto a split payment**  **sì**  **no**

Richiede l'ammissione dei seguenti nominativi al Corso di Formazione:

Il Sig./Dott. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

email \_\_\_\_\_

Qualifica aziendale \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

Il Sig./Dott. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

email \_\_\_\_\_

Qualifica aziendale \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

Il Sig./Dott. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

email \_\_\_\_\_

Qualifica aziendale \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

**LUOGO e DATA**

**TIMBRO e FIRMA**

**INFORMAZIONI GENERALI**

Il numero di partecipanti ammessi potrà variare da un minimo di 10 ad un massimo di 25. CeTIF si riserva di attivare o meno il corso, qualora non venga raggiunto il numero minimo previsto di adesioni. Per ulteriori informazioni scrivere a [ce.tif.academy@unicatt.it](mailto:ce.tif.academy@unicatt.it)

**TUTELA DEI DATI PERSONALI INFORMATIVA**

I dati richiesti verranno trattati dall'Università Cattolica del Sacro Cuore, in qualità di Titolare del trattamento, nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento Europeo 2016/679 ("GDPR").  
La invitiamo a prendere visione dell'Informativa relativa al trattamento dei dati personali consultando il sito <http://www.unicatt.it/privacy-informativa-generale-di-ateneo>

**Come sei venuto a conoscenza del corso CeTIF Academy?**

- Post nei social LinkedIn/Twitter
- Sito CeTIF
- Mail CeTIF – Università Cattolica del Sacro Cuore
- Ricerca nel web
- Passaparola
- Altro \_\_\_\_\_