



CUSTOMER CENTRICITY: IoTs, CRM, BIG DATA E ANALYTICS A SUPPORTO DELL'OMNICALITÀ

CORSO DI ALTA FORMAZIONE

Modulo 2 del Percorso Digital Innovation in Banking and Insurance

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 la "Customer Centricity": il cliente al centro della relazione con l'intermediario finanziario, l'impresa di assicurazione e gli altri stakeholder del mercato
- 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 Corso costituisce il secondo modulo del Percorso Digital Innovation in Banking and Insurance; gli altri moduli che costituiscono il percorso sono:

- Digital Disruption & New Business Models
- Approcci organizzativi al governo dell'innovazione, Design Thinking e Change Management

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: 26-27 febbraio 2019

Ed. II: 14-15 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: € 1.400 + IVA

NON ADERENTE CeTIF: € 1.600 + IVA

(E' previsto uno sconto di € 100 per iscrizioni pervenute entro il 25 gennaio 2019)

CONTATTI

Mail: cetif.academy@unicatt.it

Tel: 02.7234.2590

www.cetif.it

PROGRAMMA DELLE LEZIONI*

Giorno 1

- 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 2

- 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 distinte in ottica omnicanale
- Cognitive Computing

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

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 15 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:

2 giornate: € 1.400 (millequattrocento)
+ IVA per partecipante

Quota di partecipazione NON ADERENTE CeTIF:

2 giornate: € 1.600 (milleseicento)
+ IVA per partecipante

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

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 contattare 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 _____