

TRANS-FORMATION

Corso di formazione

ORGANIZZAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E SERVICE DESIGN

40 ORE

GOVERNANCE E GESTIONE
DELLE RISORSE UMANE

SMART WORKING

CX CUSTOMER
EXPERIENCE

DESIGN-DRIVEN
INNOVATION

IN COLLABORAZIONE CON

bsd STRATEGY
BY DESIGN

COMPrensione DEL MERCATO

Contenuti

GOVERNANCE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

- **Gestione delle imprese e del lavoro:** la governance dell'organizzazione, lo scenario della trasformazione digitale e i cambiamenti nel mondo del lavoro.
- **Empowerment, negoziazione e leadership:** negoziazione e leadership, engagement e motivazione

SMART WORKING

- Evoluzione prima e dopo la pandemia
- Rischi e vantaggi
- Equilibri, confini e tempi
- Organizzazione delle attività



CX CUSTOMER EXPERIENCE

- **Marketing e Digital CRM:** i trend, Marketing e Digital Marketing, Funnel Management, la digitalizzazione del Customer Management, processi e strumenti, modalità operative di marketing, attraverso i canali digitali.
- **Customer Experience Design:** la multicanalità; la multisensorialità; la customer experience nei contesti fisici e digitali; come analizzare e disegnare il customer journey; monitorare tutti i dati disponibili.
- **Gestione del Customer Management "evoluto":** strumenti e competenze per ripensare modelli e processi del Customer Management, per affrontare le sfide legate alla omnicanalità e alla digitalizzazione di prodotti e servizi e ridisegnare la Customer Experience.

DESIGN-DRIVEN INNOVATION

- **Digital transformation:** processi, organizzazioni e strumenti, analisi casi e pratiche per definire/gestire programmi di digital transformation, partendo dalle opportunità strategiche ed organizzative e dall'analisi dei trend tecnologici.
- **Design Thinking in Practice:** approccio e metodi, disegno dei servizi per innovazioni di prodotto e di servizio in scenari complessi, tramite il Design Thinking.
- **Visual Collaboration Tools:** approfondimento su tool utili alla pianificazione, gestione e monitoraggio dello stato di avanzamento del lavoro, strumenti incentrati sull'operatività collaborativa.

AREE
DI
INTERVENTO