

CAS Financial Service Innovation						
Kurstag	Datum	von	bis	Lekt.	Thema	Dozierende
Modul 1 - Customer Behavior Insights						
Tag 1	Freitag, 24. Februar 2023	08:15	17:00	9	Einführung & Organisatorisches Customer Experience Management: Grundlage 1: Wahrgenommener Wert von Dienstleistungen durch Kunden (Service Dominant Logic) Grundlage 2: Kundenverhalten im Kontext von Stimulus und Response Grundlage 3: Relevanz, Einflussfaktoren und Gestaltungselemente des Kundenerlebnisses Praxisbeispiele_Fintechs: AgentSelly, HelloHome <i>Gemeinsamer Lunch</i>	Dr. Holger Hohgardt, Selina Lehner, ZHAW Philippe Trütsch, CEO, Agent Selly Sven Bruss, Co-Founder, HelloHome
Tag 2	Donnerstag, 2. März 2023	09:00	18:00	9	Cross Industry Case Kundenerlebnis im Foodbereich, am Beispiel Besucherzentrum Möhl, Besuch vor Ort	Roland Anderegg, Tourismus Denkfabrik
Tag 3	Freitag, 3. März 2023	08:15	17:00	9	Cross Industry Case Transfer in den Finanzbereich, am Beispiel physische Standorte der Zukunft, Besuch vor Ort Customer Experience Management Anwendung 1: Kundenerlebnisse im Finanzbereich: Digitale Customer Journeys von Finanzdienstleistungen designen (im Kontext einer Omnichannel-Welt) Praxisbeispiele_Banken: Selma Finance	Roland Anderegg, Tourismus Denkfabrik, Selina Lehner, Anita Sigg, ZHAW
Tag 4	Freitag, 10. März 2023	08:15	17:00	9	Customer Experience Management Anwendung 2: Kundenzentrierte Unternehmenskultur und -strategie in einem Finanzunternehmen aufbauen Anwendung 3: Wirkungsmessung einer kundenzentrierten Unternehmenskultur und -strategie sowie einer konsequenten Kundenerlebnis-Gestaltung Praxisbeispiele_Versicherungen: Swiss Life	Selina Lehner, Anita Sigg, ZHAW Stephan Berthoud, Swiss Life Select
Tag 5	Freitag, 17. März 2023	08:15	17:00	9	Customer Behavior Insights Behavioral Economic: Kundenverhalten im Kontext von Biases und Nudges	Andreas Staub, Raiffeisen Banken Selina Lehner, Anita Sigg, ZHAW
Tag 6	Donnerstag, 30. März 2023	08:15	17:00	9	Customer Behavior Insights Konsumentenpsychologie und -analyse Praxisbeispiel zu Client Analytics mit Big Data & AI	Prof. Anne Hermann, FHNW
Tag 7	Freitag, 31. März 2023	08:15	17:00	9	Customer Behavior Insights Konsumentenpsychologie und -analyse	Prof. Dr., Anne Hermann, FHNW
Reservetag	Samstag, 1. April 2023	08:15	17:00	tbd	Reservetermin <i>wird nur benötigt, falls eine Kurseinheit des Moduls ausfällt</i>	TBD
Leistungsna	Dienstag, 18. April 2023				Reflexionsbericht <i>Abgabetermin: 2 Wochen nach Kurstag 7 (Montagabend, kein Feiertag)</i>	Teilnehmende

CAS Financial Service Innovation						
Kurstag	Datum	von	bis	Lekt.	Thema	Dozierende
Modul 2: Customer Centric Design						
Tag 0				1	Online-Info zum Thema und Ablauf Design Thinking Prozess (Vorbereitung Nutzerinterviews)	Online-Termin Spark Labs / Anita Sigg (ZHAW IWA)
Tag 1	Freitag, 12. Mai 2023	08:15	17:00	9	Financial Services Innovation Case - Intro & Empathize	Spark Labs (ETH Zürich)
frei wählbar*					Hausaufgabe: Nutzerinterviews	Teilnehmende
Tag 2	Donnerstag, 25. Mai 2023	08:15	17:00	9	Financial Services Innovation Case - Problem Definition	Spark Labs (ETH Zürich)
Tag 3	Freitag, 26. Mai 2023	08:15	17:00	9	Financial Services Innovation Case - Ideation	Spark Labs (ETH Zürich)
frei wählbar*					Hausaufgabe: Prototyping	Teilnehmende
Tag 4	Donnerstag, 8. Juni 2023	08:15	17:00	9	Financial Services Innovation Case - Iteration, Testing & Refinement	Spark Labs (ETH Zürich)
Tag 5	Freitag, 9. Juni 2023	08:15	17:00	9	Financial Services Innovation Case - Testing, Refinement & Pitching Preparation	Spark Labs (ETH Zürich)
Tag 6	Samstag, 10. Juni 2023	08:15	12:30	5	Financial Services Innovation Case - Transferability, Pitching Preparation	Spark Labs (ETH Zürich)
Tag 7	Donnerstag, 15. Juni 2023	17:15	19:30	3	Pitch (vor Gästen) als Bestandteil Leistungsnachweis <i>Abschlussapéro</i>	Teilnehmende
Leistungsnachweis					Abschlussbericht als Bestandteil Leistungsnachweis <i>Abgabetermin: Beginn Sommerferien</i>	Teilnehmende