

Design Thinking & Customer Experience

Customer & Employee Experience

Come posso innovare in azienda? La tecnologia è l'elemento da cui partire? Cosa cercano i miei clienti e i miei dipendenti?

Iscriviti a questo corso se vuoi comprendere come gestire e "mettere a terra" un processo di innovazione tramite il Design Thinking.



Descrizione

La sostenibilità nel tempo di un vantaggio competitivo non è oggi più garantita solo dalla ricerca di nuovi business o dall'introduzione di nuove tecnologie, ma dalla capacità di soddisfare desideri, attese, preferenze ed esigenze delle Persone. Occorre, quindi, ribaltare i "vecchi paradigmi" del fare impresa e mettere al centro le Persone per creare nuove soluzioni e servizi, considerando il business una conseguenza e la tecnologia un fattore abilitante.

Nel corso, potrai acquisire le competenze base e gli strumenti utili per creare "esperienze" e servizi in linea con le esigenze delle Persone, tramite un approccio User-Centric. Potrai, inoltre, sviluppare un approccio di lavoro in team, che punta a valorizzare i contributi di tutti a partire dalle fasi iniziali del progetto di nuovi servizi.

Obiettivi

- Farti acquisire la metodologia del Design Thinking applicato allo sviluppo di nuovi servizi/esperienze
- Farti comprendere quali strumenti utilizzare (benchmark di mercato, interviste, osservazioni) per analizzare il contesto attuale
- Accompagnarti nella costruzione di Personas e Customer Journey per descrivere l'esperienza attualmente generata e strutturare la nuova esperienza
- Illustrarti le modalità per prioritizzare le iniziative da intraprendere per realizzare il nuovo servizio/esperienza

Programma

- Introduzione al Design Thinking e all'importanza dell'esperienza per le Persone
- Il processo del Design Thinking per innovare la Customer Experience
- L'analisi del contesto e delle Persone
- Costruire una nuova Esperienza in linea con le esigenze
- Definire il Minimum Viable Product ed identificare le iniziative per implementare l'Esperienza

Modalità

Il corso si può tenere in Live Streaming su piattaforma Zoom o in aula fisica.

Le sessioni formative saranno improntate all'interattività e alla condivisione di domande ed esperienze. Vi sarà un'alternanza tra "pillole di contenuto" e lavori in gruppo.