

DESTINATARI E OBIETTIVI

Manager e Professional chiamati a guidare progetti di innovazione nelle diverse industries con l'obiettivo di:

- **conoscere principi e modelli** di gestione delle strategie di innovazione in ambito Customer Management, con un **focus sugli aspetti di digital innovation**
- **sistematizzare e potenziare le competenze organizzative, metodologiche e comportamentali** atte a guidare un progetto di innovazione
- **identificare e ingaggiare le diverse tipologie di stakeholder del progetto.**

METODOLOGIA DIDATTICA

Con un **approccio laboratoriale**, in aula si lavora sui casi proposti dai discenti coniugando le competenze dei docenti con l'esperienza dei partecipanti. La provenienza dei partecipanti da **diverse industries** consente di **condividere diversi approcci, metodi e conoscenze** con un reciproco arricchimento professionale.

IL PERCORSO FORMATIVO

17 APR '19	STRATEGIE STRATEGIA E INNOVAZIONE	8 MAG '19	SOLUZIONI DESIGN THINKING
22 MAG '19	STRUMENTI AGILE MINDSET	5 GIU '19	STRUMENTI AGILE IN ACTION
19 GIU '19	STRATEGIE DIGITAL TRANSFORMATION	2 LUG '19	STRUMENTI PROJECT RISK MANAGEMENT

I PARTNER DEL PROGETTO

MPPOLITECNICO DI MILANO
GRADUATE SCHOOL
OF BUSINESS

Business School
del Politecnico di Milano,
prima università italiana
nella classifica QS World
University Rankings.



Società di consulenza
per la direzione aziendale
specializzata nel campo
del Project Management.
Dal 2002 è un REP®,
Registered Education Global
Provider del PMI®, Project
Management Institute.

COVISIAN
—re inventing bpo—

Società leader sul mercato
italiano di servizi per
la gestione del cliente
e struttura ospitante
dell'iniziativa presso gli
ambienti di un innovativo
contact center.

IL PROGRAMMA

MOD
1

STRATEGIA E INNOVAZIONE

Gestione dell'innovazione e vantaggio competitivo.

TEMATICHE AFFRONTATE

- » Definizione di innovazione
- » Diverse forme di innovazione: di prodotto, processo, modello di business, piattaforma
- » Innovazione sustaining vs. disruptive: gli impatti sulla sostenibilità del vantaggio competitivo dell'impresa
- » I principi cardine per innovare con successo oggi: la cultura per l'innovazione, i criteri per la valutazione dei progetti di innovazione, l'organizzazione per l'innovazione
- » Il modello dell'Open Innovation: principi, strumenti e applicazioni.

LEARNING OUTCOME

- » Comprendere cos'è l'innovazione e la sua importanza per il vantaggio competitivo
- » Distinguere tra diverse tipologie di innovazioni e modellizzare il loro impatto sul vantaggio competitivo delle imprese
- » Identificare le principali sfide che gestire l'innovazione oggi comporta
- » Applicare i principi essenziali per gestire con successo l'innovazione in impresa, con particolare riferimento al modello dell'Open Innovation
- » Discutere ed applicare i principi alla base della definizione di una strategia di innovazione al caso della Customer Management Innovation

DOCENTE

FEDERICO FRATTINI | PMP®, PMI-ACP® CEO di The Project Management Lab - Past Director PMI® Northern Italy Chapter

MOD
2

DESIGN THINKING

Sviluppare nuove visioni strategiche e realizzare nuove soluzioni creative.

TEMATICHE AFFRONTATE

- » Creare valore per le persone, la società e le organizzazioni
- » Gli scenari socio-culturali, tecnologici e di business per trovare soluzioni e rispondere alle reali esigenze dei clienti
- » Crescita e diffusione del Design Thinking
- » Conoscere approcci creativi volti alla risoluzione di problemi complessi
- » Stimolare l'innovazione tramite l'immaginazione, la creatività e la generazione di nuove idee
- » Prototipare velocemente soluzioni innovative

LEARNING OUTCOME

- » Comprendere il valore del design nel business, stimolando la sinergia tra pensiero analitico ed intuitivo
- » Applicare approcci dedicati allo sviluppo di nuove visioni strategiche
- » Comprendere il ruolo della creatività nella risoluzione di problemi complessi
- » Disegnare ed implementare processi volti allo sviluppo di soluzioni innovative per la gestione del cliente

DOCENTE

CLAUDIO DELL'ERA | Professore Associato di Design Strategy del Politecnico di Milano

MOD
3

AGILE MINDSET

Affrontare progetti di innovazione con approccio adattivo, impostato su metodologie agili.

TEMATICHE AFFRONTATE

- » I diversi approcci di gestione del progetto: predittivo, iterativo, incrementale, adattivo, ibrido
- » L'agile filtering tool per valutare la candidabilità di un progetto a essere gestito in modalità adattiva
- » Breve storia del movimento "agile"
- » Ruoli in un progetto agile: differenze e sinergie con ruoli di progetto tradizionali
- » Le dieci caratteristiche chiave di un agile team
- » Panoramica dei principali metodi e standard agili (Scrum, XP, Kanban, PMI® - Agile Practice Guide)

LEARNING OUTCOME

- » Valutare la candidabilità del progetto ad essere affrontato con un approccio agile
- » Declinare sulle peculiarità del progetto i principi dell'Agile Manifesto e impostare la gestione del progetto su un modello adattivo
- » Disegnare un'organizzazione di progetto agile, con particolare riferimento alla centralità dell'agile team

DOCENTE

TIZIANO VILLA | PMP®, PMI-ACP® CEO di The Project Management Lab - Past Director PMI® Northern Italy Chapter

MOD
4

AGILE IN ACTION

Sviluppare ed eseguire un piano di progetto agile.

TEMATICHE AFFRONTATE

- » Agile project charter
- » Product vision box
- » Feature cards
- » Product backlog
- » Release plan
- » Daily stand-up meeting
- » Sprint review
- » Sprint retrospective

LEARNING OUTCOME

- » Pianificare e lanciare un progetto agile
- » Ingaggiare l'agile team, come motore del progetto
- » Mettere in priorità le componenti del prodotto da sviluppare, secondo una logica "timeboxed"
- » Coordinare cicli di sviluppo di breve durata e che rilasciano parti finite di prodotto
- » Controllare in maniera progressiva l'andamento del progetto

DOCENTE

TIZIANO VILLA | PMP®, PMI-ACP® CEO di The Project Management Lab - Past Director PMI® Northern Italy Chapter

TEMATICHE AFFRONTATE

- » Il digitale come generatore di valore all'interno di nuovi modelli di business
- » Misurare i risultati collegati ai comportamenti di acquisto all'interno dell'evoluzione digitale
- » Riflessione sul posizionamento dell'azienda rispetto all'evoluzione del contesto digitale
- » Cambiamento organizzativo e nuovi canali: il ruolo dei social channels sulle diverse figure aziendali
- » L'evoluzione nella raccolta e gestione dei dati, come elemento centrale di successo
- » Strumenti per l'implementazione del business: dai big data analytics e social mining agli analytics key trends

LEARNING OUTCOME

- » Comprendere e analizzare l'impatto dell'avvento delle nuove tecnologie digitali, i big data analytics key trends sulle strategie di business per migliorare le performance
- » Sfruttare le potenzialità dell'omnicanalità per raggiungere nuovi potenziali clienti e dialogare con quelli esistenti in un'ottica di profittabilità
- » Migliorare la customer experience anche attraverso l'innovazione di prodotti e servizi
- » Sviluppare un mindset, una cultura del capitale umano e una visione innovativa del business
- » Analizzare i risultati come fattori di successo o insuccesso legati alla digital transformation, in un'ottica di bilanciamento nella fase di transizione

DOCENTE

FABIANO PINTO | *Head of Digital Customer Innovation Unit - Covisian*

TEMATICHE AFFRONTATE

- » Progetto e rischi: un binomio ineludibile
- » Da "gestire i rischi di progetto" a "guidare il progetto attraverso i rischi"
- » I principali processi di project risk management
- » La sintassi del rischio e il registro dei rischi
- » Le principali tecniche di identificazione dei rischi
- » L'analisi dei rischi: la matrice Probabilità X Impatto e l'EMV - Expected Monetary Value
- » Carrellata delle strategie di risposta ai rischi e relativi campi applicazione
- » Il risk owner: profilo e criteri di selezione

LEARNING OUTCOME

- » Impostare la gestione dei rischi di progetto
- » Identificare, analizzare e rispondere ai rischi di progetto
- » "Vendere" il valore del PRM agli stakeholder di progetto

DOCENTE

TIZIANO VILLA | *PMP®, PMI-ACP® CEO di The Project Management Lab - Past Director PMI® Northern Italy Chapter*