

## DESCRIPTION OF THE MAIN OPTION 2023/2024

<b>Title:</b>	<b>Digital Transformation</b> Project management with real firms to change the individual, the team and the organization.
<b>Type of module :</b>	Main Option
<b>Language(s):</b>	Training and Certification in English + Team projects in French, German or English

**Skills/ Pedagogical objectives** The student must be able to demonstrate the following professional competencies at the end of the course:

### A. Know how to use design thinking techniques for online and offline management of a digital project

- Role 01 - Strategy: Strategy tools for digital transformation
  - Role 02 - Process: Methodology for the alignment between the company structure and the new technologies
  - Role 03 - Social: Elements to consider in relation to new technologies and human resources
  - Role 04 - Data science: Diagnosis of activities and reward system oriented to the improvement of the customer experience
- NB: The students will be able to apply these techniques and try different roles with 3 separate firms during the first semester

### B. Know how to perform Digital customer service transformation in practice

- Understand current developments in customer service
  - Be able to assess the quality and maturity of digital customer service
  - Be able to design necessary measures to improve digital customer service
- NB: The students will be able to apply these techniques with a firm during the second semester

**Content and forms of instruction:** *blended learning (face-to-face and distance learning)*

- \* in the first semester students can choose their training (Month 1, Month 2 or Month 3) and obtain up to 3 certifications while working with firms
- \* in the second semester, students assess and improve the digital customer service of a business firm or tourist destination.
- \* teams projects with different organizations: 3 different organizations during semester 1 and one firm for semester 2

Role 01: New business models and new technologies	S1 Month 1 Innovation in a digital world S1 Month 2 Gamification and persuasive systems for change S1 Month 3 Collaborative foresight
Role 02: IT for the enterprise network	S1 Month 1 Google Analytics for UX assesment S1 Month 2 High performing teams in organizations S1 Month 3 Blockchain for hybrid organizations // Chatobts
Role 03: New Technologies and HR	S1 Month 1 Facebook Blueprint for community management S1 Month 2 People analytics S1 Month 3 Chatbot: uses inside/outside the firms
Role 04: Design thinking and testing	S1 Month 1 Google Ads for validation of problem-solution fit S1 Month 2 Salesforce to assess customer and employee experience S1 Month 3 Introduction to data science (by a chatbot)
Phase 1: Criteria for digital checks	S2 Part 01 LinkedIn learning + certification (part 1) S2 Part 01 Criteria for the audit of digital customer service (checks) S2 Part 01 In practice: necessary tools for digital customer service audit
Phase 2: Checks and intermediate	S2 Part 02 LinkedIn learning + certification (part 2) S2 Part 02 Digital customer service audit (checks) for the selected company S2 Part 02 The main results are presented to the company (intermediate presentation)
Phase 3: Catalogue of measures	S2 Part 03 Meeting with guest speakers to learn best practices S2 Part 03 Development of measures for the company S2 Part 03 Prioritisation of measures with instruments for the company
Phase 4: Report and final presentation	S2 Part 04 Report and Presentation S2 Part 04 Preparation of the final report S2 Part 04 Final presentation to the company

**Partenaires :**



SWISS DIGITAL CENTER



**Teachers** Prof HES-SO and various speakers from the practice  
*International professors and MOOC*

**Informations:** Semester 01: riccardo.bonazzi@hevs.ch;  
Semester 02: andreas.zenhausen@hevs.ch



## DESCRIPTION DE L'OPTION PRINCIPALE 2023/2024

<b>Titre:</b>	<b>Digital Transformation</b> Gestion de projet avec de entreprises pour changer l'individu, l'équipe et l'organisation.
<b>Type de module :</b>	Option principale
<b>Langue(s):</b>	Français, Anglais, Allemand

**Compétences visées/ Objectifs généraux d'apprentissage** L'étudiant-e doit être capable en fin de formation de justifier des compétences professionnelles suivantes :

### A. Connaître les methodologies propres à la transformation *digitale* et les appliquer,

- **Role 01 - Strategy:** Outils de stratégie pour la transformation digitale
- **Role 02 - Process:** Methodologie pour l'alignement entre la structure de l'entreprise et les nouvelles technologies
- **Role 03 - Social:** Elements à prendre en considération par rapport aux nouvelles technologies et les ressources humaines
- **Role 04 - Data science:** Diagnostic des activités et du système de récompenses orientée à l'améliorations de l'expérience client

### B. Savoir appliquer les méthodologies de gestion de projet digital aux nouvelles technologies

- Comprendre les développements actuels en matière de service à la clientèle
- Être capable d'évaluer la qualité et la maturité du service numérique à la clientèle
- Être capable de concevoir les mesures nécessaires pour améliorer le service numérique à la clientèle

**Contenu et formes d'enseignement :** *blended learning (présentiel et à distance)*

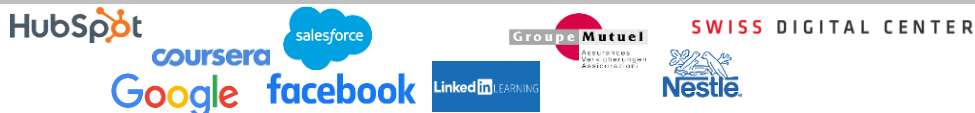
\* chaque mois, les étudiants peuvent choisir leur formation (Mois 1, Mois 2 ou Mois 3)

\* chaque mois, les étudiants travaillent en équipe sur un projet avec une entreprise

\* possibilité d'obtenir jusqu'à trois certifications en ligne sur le semestre 01

Role 01: New business models and new technologies	Mois 01 Innovation in a digital world Mois 02 Gamification and persuasive systems for change Mois 03 Collaborative foresight
Role 02: IT for the enterprise network	Mois 01 Google Analytics for UX assesment Mois 02 High performing teams in organizations Mois 03 Blockchain for hybrid organizations
Role 03: New Technologies and HR	Mois 01 Facebook Blueprint for community management Mois 02 People analytics Mois 03 Chatbot: uses inside/outside the firms
Phase 1: Critères pour checks	S2 Partie 01 LinkedIn Learning + Certification (partie 1) S2 Partie 01 Critères pour l'audit du service client numérique (checks) S2 Partie 01 En pratique : les outils nécessaires à l'audit du service client numérique
Phase 2: Checks et présentation intermédiaire	S2 Partie 02 LinkedIn Learning + Certification (partie 2) S2 Partie 02 Audit du service client numérique (checks) pour l'entreprise sélectionnée S2 Partie 02 Les principaux résultats sont présentés à l'entreprise (présentation intermédii)
Phase 3: Catalogue des mesures	S2 Partie 03 Rencontre avec des conférenciers invités pour apprendre les meilleures pratiques S2 Partie 03 Développement de mesures pour l'entreprise S2 Partie 03 Priorisation des mesures avec des instruments pour l'entreprise
Phase 4: Rapport et présentation finale	S2 Partie 04 Rapport et présentation S2 Partie 04 Préparation du rapport final S2 Partie 04 Présentation finale à l'entreprise

**Partenaires :**



**Selection criteria** A video presentation may be requested.

**Teachers** Prof HES-SO and various speakers from the practice  
*International professors and MOOC*

**Informations:** Semester 01: riccardo.bonazzi@hevs.ch;  
Semester 02: andreas.zenhaeusern@hevs.ch



# BESCHREIBUNG DER HAUPTOPTION 2023/2024

**Titel:** Digital Transformation  
Projektleitung mit einem KMU zur Veränderung des Einzelnen, des Teams und der Organisation.

**Typ des Moduls :** Wichtigste Option

**Sprache(n):** Ausbildung und Zertifizierung in Englisch + Teamprojekte in Französisch, Deutsch oder Englisch

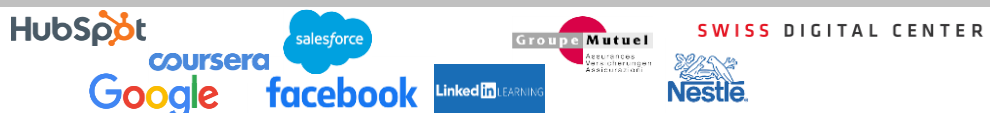
- Ziele**
- Der Teilnehmer muss am Ende des Kurses folgende Fachkompetenzen nachweisen können:
- A. Die spezifischen Methoden der digitalen Transformation kennen und anwenden.**
- Rolle 01 - Strategie: Strategie-Tools für die digitale Transformation
  - Rolle 02 - Prozess: Methodik für die Ausrichtung zwischen der Unternehmensstruktur und den neuen Technologien
  - Rolle 03 - Soziales: Zu berücksichtigende Elemente in Bezug auf neue Technologien und Human-Ressourcen
  - Rolle 04 - Datenwissenschaft: Diagnose von Aktivitäten und Belohnungssystemen, die auf die Verbesserung des Kundenerlebnisses ausgerichtet sind
- B. Methoden des digitalen Projektmanagements auf neue Technologien anwenden und des Instrumente digitalen Marketing einsetzen können.**
- Die aktuellen Entwicklungen im Bereich des Kundenservice verstehen.
  - In der Lage sein, die Qualität und den Reifegrad des digitalen Kundenservice zu bewerten.
  - In der Lage sein, die notwendigen Maßnahmen zur Verbesserung des digitalen Kundenservice zu entwerfen.

## Inhalt und Formen des Unterrichts: *Blended Learning (Präsenz- und Fernunterricht)*

- \* im ersten Semester können die Studierenden ihre Ausbildung wählen (Monat 1, Monat 2 oder Monat 3) und bis zu 3 Zertifizierungen erwerben
- \* im zweiten Semester entwickeln die Studierenden eine konkrete Direktmarketing-Kampagne in Zusammenarbeit mit einem Unternehmen/touristischen Destination.
- \* Projekte in Teams mit verschiedenen Organisationen: 1 verschiedene Organisation jeden Monat während des 1. Semesters und eine Firma für das 2. Semester

Role 01: New business models and new technologies	S1 Monat 1 Innovation in einer digitalen Welt S1 Monat 2 Gamification und persuasive Systeme für den Wandel S1 Monat 3 Kollaborative Vorausschau
Role 02: IT for the enterprise network	S1 Monat 1 Google Analytics für UX-Bewertungen S1 Monat 2 Hochleistungsteams in Organisationen S1 Monat 3 Blockchain für hybride Organisationen
Role 03: New Technologies and HR	S1 Monat 1 Facebook Blueprint für das Community-Management S1 Monat 2 Menschen-Analytik S1 Monat 3 Chatbot: Einsatz innerhalb/außerhalb der Unternehmen
Role 04: Design thinking and testing	S1 Monat 1 Google Ads zur Validierung der Problem-Lösungs-Passung S1 Monat 2 Salesforce zur Bewertung der Kunden- und Mitarbeitererfahrung S1 Monat 3 Einführung in Data Science (durch einen Chatbot)
Phase 1: Kriterien für Digital-Checks	S2 Teil 01 LinkedIn Learning + Zertifizierung (Teil 1) S2 Teil 01 Erarbeitung Kriterien für digitale Kundenserviceleistungen (Checks) S2 Teil 01 Praxistransfer: Instrumente für digitale Kundenserviceleistungen Audit
Phase 2: Checks und Zwischenpräsentation	S2 Teil 02 LinkedIn learning + Zertifizierung (Teil 2) S2 Teil 02 Digitales Kundenserviceleistungs-Audit (Checks) für das ausgewählte Unternehmen S2 Teil 02 Die wichtigsten Resultate werden dem Unternehmen präsentiert (Zwischenp)
Phase 3: Massnahmenkatalog	S2 Teil 03 Gastreferenten um Best-Practice Beispiele kennen zu lernen S2 Teil 03 Erarbeitung von Massnahmen für das gewählte Unternehmen S2 Teil 03 Priorisierung der Massnahmen und Instrumente für das Unternehmen
Phase 4: Bericht und Schlusspräsentation	S2 Teil 04 Bericht und Präsentation S2 Teil 04 Vorbereitung der Schlusspräsentation S2 Teil 04 Schlusspräsentation bei der Unternehmung

Teilnehmende :



**Auswahlkriterien** Eine Videopräsentation kann angefordert werden.

**Lehrkräfte:** Prof. HES-SO und verschiedene Referenten aus der Praxis  
*Internationale Professoren und MOOC*

**Informationen:**  
1. Semester: riccardo.bonazzi@hevs.ch;  
2. Semester 02: andreas.zenhaeusern@hevs.ch

