



## CHIEF DIGITAL OFFICER

La trasformazione digitale dell'azienda: sfide e obiettivi

Durata: 6 giorni

WebCode: 1.2.18

Tipologia: Step by Step Présentiel

Obiettivi: Comprendere le sfide della trasformazione digitale della società

Per chi: Dirigenti, responsabile strategico

Definire il nuovo modello di business e implementare la politica associata

Business unit Manager, sales e marketing Manager

Identificare le competenze per una transizione di successo al digitale

Digital Manager della società: direttore digitale o responsabile digital

Identificare le tecnologie digitali fonti di competitività per l'azienda  
Costruire il nuovo ruolo del manager nella trasformazione digitale

Qualsiasi persona responsabile della trasformazione digitale della società

La rivoluzione economica dell'era digitale offre un'occasione alle aziende preparate per coglierne le opportunità e le sfide. Questo ciclo di formazione permette alla persona responsabile della trasformazione digitale di appropriarsi di nuovi modelli di business e di identificare le competenze e le tecnologie necessarie ad effettuare una transizione di successo.

### Programma

#### Prima parte IMPATTO DEL DIGITALE SUL MODELLO DI BUSINESS

##### Identificare il contesto ed i principali attori interni ed esterni della trasformazione digitale

- Analizzare le tendenze di un'economia che cambia
- La discontinuità indotta dal cambiamento digitale
- Chiarire il ruolo delle tecnologie digitali: mobile, social media, cloud computing ed oggetti connessi
- La convergenza di funzioni di marketing, vendite e dei rapporti con i clienti (visione 360° e omnichannel)
- La dematerializzazione dei processi e dei servizi

##### Il progetto al centro della trasformazione digitale

- La trasformazione digitale è a tutti gli effetti un progetto
- I metodi "agili"
- I driver chiave all'interno del processo di trasformazione digitale

##### Sviluppare una strategia digitale per la crescita

- Le strategie di trasformazione digitale
- Coinvolgere i consumatori e clienti nel business: offerte di co-costruzione, di comunicazione co-brand, co-innovazione, social media
- Individuare il livello dell'organizzazione rispetto agli strumenti di trasformazione digitali
- Ripensare il proprio modello di business nell'era digitale

#### Seconda parte IMPATTO DEL DIGITALE SUGLI ATTORI DELL'ORGANIZZAZIONE

##### Passare dal marketing a coordinare l'esperienza del cliente

- Nuovi comportamenti dei clienti
- Customer Experience - i nuovi piani di azione e punti di contatto.
- Digital marketing e il marketing omnichannel (Acquisizione - conversione - retention)

- Il ruolo del CRM - la funzione, gli obiettivi e le soluzioni disponibili
- Nuove forme di marketing relazionale: l'assistenza clienti, l'automazione delle vendite, trigger-based marketing)
- Il ruolo dell'analisi di marketing: la comprensione, il monitoraggio dei clienti e le dimensioni dei big data
- Verso la convergenza di funzioni di marketing, vendite e customer support
- Focus su nuovi approcci alla funzione commerciale (strumenti e pratiche)

## Integrazione delle tecnologie del business digitale

- Il ruolo centrale del CIO nella digitalizzazione della società
- Digitalizzare la workstation: postazioni digitali, soluzioni Cloud e SaaS
- I principali rischi nella sicurezza di un'impresa digitale
- Adattare le sfide digitali al sistema informativo

## Individuare e sviluppare nuove competenze digitali

- Integrare l'evoluzione e la nascita di nuove professioni: Community Manager, Responsabile del trattamento dati e Data Scientist
- Identificare e sviluppare le competenze digitali dei dipendenti
- I diversi tipi e modelli di supporto: formazione - responsabilità - formati
- Individuare il ruolo della funzione HR e l'importanza dell'employer branding
- Promuovere l'uso dei mezzi di comunicazione, social network, strumenti di collaborazione e CSR aziendale
- Costruire e animare le comunità interne

## Terza parte

### IMPATTO DEL DIGITALE SUL MANAGEMENT

#### I fattori chiave di successo in un progetto di trasformazione digitale

- Il ruolo del management nell'organizzazione digitale
- I nuovi modelli organizzativi legati al digitale
- Snellire i processi di lavoro e accelerare il processo decisionale
- Stabilire un sistema di governance digitale
- Digitalizzare la mentalità della società
- Accompagnare la trasformazione digitale

#### Gestire gli impatti della collaborazione sul management

- Gestire attraverso strumenti di collaborazione
- Le basi della collaborazione e della cooperazione
- Scegliere lo strumento giusto a seconda della necessità
- Mettere in pratica il lavoro collaborativo
- Le comunità interne e reti di imprese sociali
- Impatto sull'interazione: gestione remota, asincronicità e multiculturalità
- Impatto sull'organizzazione: gestione confini organizzativi labili
- Impatto sull'informazione: gestione della conoscenza e informazione diffusa

#### Il nuovo ruolo del manager nella trasformazione digitale

- Freni e leve di trasformazione digitale in azienda
- Generazioni Y e Z e le nuove pratiche
- Dal "comando e controllo" a "testare e imparare"
- La cultura aziendale, innovazione collaborativa e aperta
- Il nuovo ruolo del gestore: leadership e fiducia
- Il manager come leader
- Incoraggiare la partecipazione, l'innovazione e la valutazione

## Esercitazioni

Alcuni esempi di possibili esercitazioni:

- Multichannel marketing
- Mappatura customer touchpoint
- Definizione di un progetto di trasformazione digitale

- Autoanalisi organizzativa
- Definire i Kpi
- Customer experience
- Esercizio di analisi della situazione aziendale in termini di trasformazione digitale: dall'AS IS al TO BE
- Case study sull'approccio manageriale per favorire lo sviluppo digitale dell'azienda
- Role play sulle generazioni a confronto
- Lavoro di gruppo sulla *'open innovation'*
- Project work su cambiamento e digitalizzazione

## Come si svolge

Ogni edizione è composta da una serie di sessioni d'aula.

