

## Curriculum CAS AI-CEM 2025.2 - vorbehaltlich Änderungen!

| Modul 1: AI-driven Customer Experience Management |    |            |          |       |       |   |           |  |                                     |
|---|----|------------|----------|-------|-------|---|-----------|--|-------------------------------------|
| Segment   | ID | Tag        | Datum    | von   | bis   | L | Raum*     | Titel  | Dozierende                          |
| Einführung in das Evidenz-basierte CX Management  | 1  | Freitag    | 05.09.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | tba       | Willkommen in der Erlebnis-Ökonomie: CX-Maturität verstehen und einschätzen                    | Dr. Wolfgang Schäfer                |
|   | 2  | Freitag    | 05.09.25 | 13.30 | 17.45 | 5 | tba       | Intro - Ganzheitliche Ansätze und Best Practices im AI-basierten CEM                           | Dr. Ana Kotarcic                    |
|   | 3  | Samstag    | 06.09.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | online    | Schneller, kompetenter, kreativer: kundenorientierte Ausgestaltung von Strukturen und Prozesse | Raphael Furrer                      |
| Experiencescapes                                  | 4  | Freitag    | 12.09.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | tba       | Collaboration / Co-Creation: durch Netzwerkeffekte und Co-Creation Wert generieren             | Jan Biller                          |
|   | 5  | Freitag    | 12.09.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | tba       | Employee Experience: Wie zufriedene Mitarbeiter:innen für eine bessere CX sorgen               | Prof. Dr. Frank Hannich             |
| CX Implementierung                                | 6  | Samstag    | 13.09.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | online    | Experience Ecosystems: Geschäftsmodelle in der Experience Economy                              | Eric Horster                        |
|   | 7  | Donnerstag | 18.09.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | tba       | Das digitale Kundenerlebnis: Big Data, UX & AR im CEM  | Patrick Glauser                     |
|   | 8  | Freitag    | 19.09.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | Exkursion | Exkursion Europa Park  | Dr. Wolfgang Schäfer                |
|   | 9  | Freitag    | 19.09.25 | 13.30 | 17.45 | 5 | Exkursion | Exkursion Europa Park  | Dr. Wolfgang Schäfer                |
| CX Konsolidierung                                 | 10 | Freitag    | 26.09.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | tba       | AI Analytics - Prozesse und Pipelines  | Dr. Ana Kotarcic                    |
|   | 11 | Freitag    | 26.09.25 | 13.30 | 17.45 | 5 | tba       | Leistungsnachweis für Modul 1: Einzelarbeiten; Abgabe: 24.09.2025                              | Dr. Wolfgang Schäfer, Remo Bebi Gut |
|   | 12 | Samstag    | 27.09.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | online    | Gast-Beitrag: Status Quo   | tbd                                 |

60

| Modul 2: AI-driven Customer Experience Design |    |         |          |       |       |   |                  |  |                                      |
|---|----|---------|----------|-------|-------|---|------------------|--|--------------------------------------|
| Segment                                       | ID | Tag     | Datum    | von   | bis   | L | Raum*            | Titel  | Dozierende                           |
| CX Konzeptualisierung                         | 13 | Freitag | 24.10.25 | 08.15 | 12.30 | 0 | tba              | CX Landscape DACH  | Cyrril Luchsinger                    |
|   | 14 | Freitag | 24.10.25 | 13.30 | 17.45 | 5 | tba              | Kundenzentrierung mit Jobs-to-be-done - Persona  | Andreas von Criegem                  |
|   | 15 | Samstag | 25.10.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | online           | CX Strategie   | Jennifer Bagehom, Nina Weschenfelder |
|   | 16 | Freitag | 31.10.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | ServiceLab & tba | CX Storytelling für Customer Journeys  | Jennifer Bagehom, Nina Weschenfelder |
|   | 17 | Freitag | 31.10.25 | 13.30 | 17.45 | 5 | ServiceLab & tba | CX Storytelling für Customer Journeys  | Jennifer Bagehom, Nina Weschenfelder |
| CX Design                                     | 18 | Samstag | 01.11.25 | 13.30 | 17.45 | 5 | online           | CX Project Management: Kundenerlebnisse und -orientierung erfolgreich in Unternehmen einführen | Fabienne Fini                        |
|   | 19 | Freitag | 07.11.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | tba              | CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen     | Dr. Tiia Mäkinen                     |
| CX Insights                                   | 20 | Freitag | 07.11.25 | 13.30 | 17.45 | 5 | tba              | CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen     | Dr. Tiia Mäkinen                     |
|   | 21 | Samstag | 08.11.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | online           | Erlebnisse überprüfbar machen: Einsatz von Experimenten im CEM                                 | Dr. Marcus Zimmer                    |
|   | 22 | Freitag | 14.11.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | tba              | Erlebnis-Kontexte: Die Lebenswelt der Kund:innen qualitativ verstehen und erfassen             | Andreas Skjönberg                    |
|   | 23 | Freitag | 14.11.25 | 13.30 | 17.45 | 5 | tba              | Quantitative Kundenforschung: Erlebnisse messbar machen  | Prof. Dr. Steffen Müller             |
|   | 24 | Samstag | 15.11.25 | 08.15 | 12.30 | 5 | online           | Behavior-driven Change: Evidenz-basierte Kundenzentrierung von Organisationen                  | Marco Steiner                        |
| CX Operationalisierung                        | 25 | Samstag | 29.11.25 | 08.15 | 11.00 | 3 | tba              | Leistungsnachweis für Modul 2: Gruppenarbeiten; Abgabe: 27.11.2025                             | Dr. Wolfgang Schäfer, Remo Bebi Gut  |
|   | 26 | Samstag | 29.11.25 | 11.00 | 12.30 | 2 | tba              | Gast-Beitrag: CX Outlook   | tbd                                  |

60

\* alle Sitzungen - bis auf die Exkursion und die Leistungsnachweise - können auch bei Bedarf hybrid, also teils online und teils offline, durchgeführt werden. Bitte eine Online-Teilnahme Wolfgang spätestens 24 Stunden vorher mitteilen. Danke!