

Curriculum CAS AI-CEM 2025.1 - vorbehaltlich Änderungen!

Modul 1: AI-driven Customer Experience Management

Tag	Datum	von	bis	Durchführungsmodus	Raum	Thema	Inhalt	Lektionen	Dozierende
Freitag	21.03.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	AI Intro - Ganzheitliche Ansätze und Best Practices im AI-basierten CEM	Einführung AI im CEM	5	Dr. Ana Kotarcic
Freitag	21.03.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	Willkommen in der Erlebnis-Ökonomie: CX-Maturität verstehen und einschätzen	Grundlagen & Interviews	5	Dr. Wolfgang Schäfer
Samstag	22.03.2025	08:15	12:30	Präsenz online	Online	Experience Ecosystems: Geschäftsmodelle in der Experience Economy	Experience Ecosystems	5	Prof. Dr. Eric Horster
Freitag	28.03.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	Schneller, kompetenter, kreativer: kundenorientierte Ausgestaltung von Strukturen und Prozesse	CX Strukturen und Prozesse	5	Raphael Furrer
Freitag	28.03.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	Employee Experience: Wie zufriedene Mitarbeiter:innen für eine bessere CX sorgen	EX	5	Prof. Dr. Frank Hannich, Gast
Samstag	29.03.2025	08:15	12:30	Präsenz online	Online	Collaboration / Co-Creation: durch Netzwerkeffekte und Co-Creation Wert generieren	CX Co-creation und Communities	5	Jan Biller
Samstag	29.03.2025	13:30	17:45	Reservetermin			Reservetermin		
Donnerstag	03.04.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	ZL O5.14	Das digitale Kundenerlebnis: Big Data, UX & AR im CEM	UX und AR	5	Patrick Glauser
Freitag	04.04.2025	08:15	12:30	Präsenz vor Ort (extern)	Extern	Exkursion Europa Park	Exkursion	5	Dr. Wolfgang Schäfer
Freitag	04.04.2025	13:30	17:45	Präsenz vor Ort (extern)	Extern	Exkursion Europa Park	Exkursion	5	Dr. Wolfgang Schäfer
Samstag	05.04.2025	08:15	12:30	Reservetermin			Reservetermin		
Freitag	11.04.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	CX Landscape DACH	Status Quo CEM im DACH	5	Cyrril Luchsinger
Freitag	11.04.2025	13:30	17:45	Leistungsnachweis vor Ort (ZHAW)	MS O2.01	Leistungsnachweis 1	Leistungsnachweis	5	Dr. Wolfgang Schäfer, Remo Bebi Gut
Samstag	12.04.2025	08:15	12:30	Präsenz online	Online	Podium	Event	5	tbd

Modul 2: AI-driven Customer Experience Design

Tag	Datum	von	bis	Durchführungsmodus	Raum	Thema	Inhalt	Lektionen	Dozierende
Freitag	09.05.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	Kundenzentrierung mit Jobs-to-be-done - Persona	JTBD-Persona	5	Andreas von Criegier
Freitag	09.05.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	CX Project Management: Kundenerlebnisse und -orientierung erfolgreich in Unternehmen einführen	CX Projekte und LN2 Themen	5	Fabienne Fini
Samstag	10.05.2025	08:15	12:30	Präsenz online	online	CX Strategie	CX Strategie	5	Jennifer Bagehorn, Nina Weschenfelder
Freitag	16.05.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	Erlebnisse überprüfbar machen: Einsatz von Experimenten im CEM	Experimentaldesigns	5	Dr. Marcus Zimmer
Freitag	16.05.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	Behavior-driven Change: Evidenz-basierte Kundenzentrierung von Organisationen	EZE	5	Marco Steiner
Samstag	17.05.2025	08:15	12:30	Präsenz online	online	Quantitative Kundenforschung: Erlebnisse messbar machen	CX KPIs und Dashboards	5	Prof. Dr. Steffen Müller
Samstag	17.05.2025	13:30	17:45	Reservetermin					
Freitag	23.05.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und	Inszenierung von CX	5	Dr. Tiia Mäkinen
Freitag	23.05.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und	Inszenierung von CX	5	Dr. Tiia Mäkinen
Samstag	24.05.2025	08:15	12:30	Präsenz online	Online	AI Analytics - Prozesse und Pipelines	AI Analytics im CEM	5	Dr. Ana Kotarcic
Samstag	24.05.2025	13:30	17:45	Reservetermin					
Freitag	06.06.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	CX Storytelling für Customer Journeys	Customer Journey Design mit Storytelling	5	Jennifer Bagehorn, Nina Weschenfelder
Freitag	06.06.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.01	CX Storytelling für Customer Journeys	Customer Journey Design mit Storytelling	5	Jennifer Bagehorn, Nina Weschenfelder
Freitag	20.06.2025	08:15	12:30	Leistungsnachweis vor Ort (ZHAW)	MS O2.03	Leistungsnachweise 2	Leistungsnachweis	5	Dr. Wolfgang Schäfer, Remo Bebi Gut
Freitag	20.06.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.03	CX Outlook	Gastvortrag	0	tbd