Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

School of
Management and Law

EQUIS
seit 2023

AACSB
seit 2015

Digital Commerce

Certificate of Advanced Studies (CAS)

Teilnahme inklusive
SCORE! 2025 Ticket

SCORE!

Nur im Herbstsemester
2024

Building Competence. Crossing Borders.

Lehrgang

Steigern Sie Ihr Wissen in Digital Commerce und KI!

Meistern Sie den digitalen Handel mit den neuesten Technologien und Künstlicher Intelligenz.

AUSGANGSLAGE

Der digitale Handel boomt und entwickelt sich kontinuierlich weiter. Gleichzeitig revolutioniert Künstliche Intelligenz (KI) die Art und Weise, wie Unternehmen operieren und mit Kund:innen interagieren. Der CAS Digital Commerce bietet Ihnen eine umfassende, praxisorientierte Ausbildung, die Sie mit den neuesten Technologien und Strategien vertraut macht, um in dieser dynamischen Branche erfolgreich zu sein.

LERNZIELE UND NUTZEN

Die praxisnahe Ausbildung ermöglicht es Ihnen, theoretische Kenntnisse direkt in die Praxis umzusetzen. Sie verstehen E-Commerce-Trends, Märkte und Wettbewerb und sind dadurch in der Lage, Chancen zu identifizieren und Risiken zu managen. Durch die Präsentation und Diskussion von E-Commerce-Strategien gewinnen Sie Einblicke in Lösungsansätze und setzen sich kontinuierlich mit neuen Technologien und Trends auseinander. Dies fördert Ihr strategisches Denken und Ihre Anpassungsfähigkeit, um in der komplexen und sich schnell verändernden Welt des Digital Commerce erfolgreich zu navigieren.

Sie lernen die Best Practices der fortschrittlichen Marketingansätze kennen, um Ihre Onlinepräsenz durch Marketing Automation zu steigern. Darüber hinaus erfahren Sie, wie nahtlose Omnichannel-Kundenerfahrungen gestaltet und effektive CRM-Systeme implementiert werden, um Kundenzufriedenheit und -loyalität zu steigern. Ein besonderes Augenmerk wird auf die Optimierung der Benutzererfahrung (UX) gelegt, wobei Sie verstehen, welche Faktoren entscheidend für die Entwicklung eines benutzerfreundlichen Interface sind.

Sie erfahren, wie die Anwendung von Künstlicher Intelligenz die Produktsuche im E-Commerce-Shop verbessert, die Personalisierung steigert und die Content-Erstellung sowie Produktempfehlungen optimiert. Sie lernen, wie intelligente Algorithmen und generative KI genutzt werden können, um massgeschneiderte und relevante Kundenerlebnisse zu schaffen. Zudem machen Sie sich mit modernen Analysetools vertraut, um den Erfolg Ihrer E-Commerce-Aktivitäten zu überwachen und zu analysieren.

Sie setzen sich mit operativen Herausforderungen wie sicherer Zahlungsabwicklung und effizientem Retourenmanagement auseinander. Dabei erfahren Sie, wie effektive Logistikstrategien entwickelt und internationale Expansionsprojekte erfolgreich umgesetzt werden.

Der CAS Digital Commerce bereitet Sie optimal auf die Herausforderungen und Chancen im digitalen Handel vor und ermöglicht Ihnen, in einer dynamischen und sich ständig weiterentwickelnden Branche erfolgreich zu agieren.

ZIELPUBLIKUM

Der CAS richtet sich an Führungskräfte, Manager:innen und Fachleute mit Berufserfahrung im Digital Commerce, Digital Marketing oder Digital Business. Er ist auch für Interessierte geeignet, die bereits im digitalen Handel tätig sind oder den Einstieg planen und sich in den Bereichen Digital Commerce und KI weiterbilden möchten.

METHODIK

Die Vermittlung der Lehrinhalte erfolgt durch die direkte Anwendung theoretischer Konzepte in Fallstudien und Praxisbeispielen. Die Reflexion und Diskussion vor dem Hintergrund eigener Erfahrungen unterstützt das Verständnis. Ein intensiver Austausch zwischen Dozierenden und Teilnehmenden ist essenziell. Gruppenarbeiten, Präsentationen sowie E-Teaching und E-Learning mit Microsoft Teams oder Zoom ergänzen den Frontalunterricht und schaffen eine interaktive Lernatmosphäre.

Aufbau und Inhalt

Meistern Sie die Herausforderungen des Digital Commerce

Erweitern Sie Ihr Fachwissen und bleiben Sie an der Spitze der ständigen Innovationen und des schnellen Wachstums im Bereich E-Commerce.

MODULÜBERSICHT

MODUL 1 6 ECTS-Credits	**MODUL 2** 6 ECTS-Credits
E-Commerce Management	**AI in Digital Commerce**
– **Einführung in E-Commerce:** Nationale und internationale Trends und Entwicklungen – **Strategien und Geschäftsmodelle:** Entwicklung von Strategien und innovativen Geschäftsmodellen – **Innovative Marketingansätze und Best Practices:** Marketing Automation – **E-Commerce-Technologien:** Architekturansätze und IT-Architekturen, Erfolgsfaktoren der Technologiewahl – **Omnichannel-Management:** Strategien für nahtlose Kundenerfahrungen und Click-and-Collect-Services – **User Experience und Kundenbindung:** UX-Design für Online-Shops und CRM-Loyalitätsprogramme – **Zahlungsabwicklung und Sicherheit:** E-Payment-Lösungen und Sicherheitsstandards – **Logistik und Retourenmanagement:** Lagerung, Logistik, nationales und Cross-Border-Management – **Erfolgsmessung und Analyse:** Digital Analytics, KPIs im Onlinehandel	– **Einführung in KI im Digital Commerce:** Überblick über KI-Anwendungen, Datenschutz, Ethik und Sicherheit – **Verbesserung der Produktsuche und -auswahl:** KI-gestützte Such- und Auswahltools – **Marketing und Kreativeinsatz von generativer KI:** KI-generierter Content und Marketingstrategien – **KI für Content-Erstellung und Produktdaten-optimierung:** Optimierung durch KI, Projektbeispiele – **Beratung und Personalisierung:** Neue KI-Ansätze, Einsatz von Chatbots und virtuellen Assistenten – **(Hyper-)Personalisierung von Website-Inhalten:** Individualisierung von Inhalten und Anpassung von Bestellprozessen – **Algorithmus-basierte Produktempfehlungen:** Erklärungen und Beispiele für Empfehlungssysteme – **KI-Fallstudien im E-Commerce:** Integration von KI-Anwendungen, Fallstudien und Best Practices

DOZIERENDE

- Dozierende der ZHAW School of Management and Law mit ausgewiesener Praxiserfahrung
- Erfahrene Praktiker:innen mit didaktischer Erfahrung
- Eine Übersicht über die Dozierenden finden Sie online.
  ››› www.zhaw.ch/imm/casdc

Organisatorisches

Die Voraussetzungen für Ihren Erfolg

Besuchen Sie uns online für weitere Informationen.

AUFNAHMEBEDINGUNGEN

Zugelassen sind Absolvent:innen von Fach- hochschulen oder Universitäten mit mindestens drei Jahren Berufserfahrung. Berufsleute ohne Hochschulabschluss kön- nen aufgenommen werden, sofern sie über mindestens sechs Jahre Berufserfahrung und entsprechende Weiterbildungs- ausweise (höhere Fachschule oder höhere Fachprüfung mit eidgenössischem Fachausweis/Diplom) verfügen. In Ausnahmefällen können weitere Personen zugelassen werden, falls sich ihre Befähigung zur Teilnahme aus einem anderen Nachweis ergibt. Über die definitive Zulassung entscheidet die Studienleitung nach einem Zulassungsgespräch.

ANMELDUNG

Die Anmeldung zu den einzelnen Kursen erfolgt online. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. ››› www.zhaw.ch/imm/casdc

ZAHL DER TEILNEHMENDEN

Die Zahl der Teilnehmenden ist auf 24 Personen beschränkt.

UNTERRICHTSZEITEN UND -DATEN

Der Unterricht findet jeweils freitags und samstagmorgens statt. Die Kursdaten sind online publiziert:
››› www.zhaw.ch/imm/casdc

ARBEITSAUFWAND

Für den erfolgreichen Abschluss des Lehrgangs werden 12 ECTS-Credits (European Credit Transfer System) vergeben. Pro Credit ist mit einem Arbeitsaufwand von 25 bis 30 Stunden zu rechnen. Für den gesamten Lehrgang entspricht dies ca. 300 Stunden.

LEISTUNGSNACHWEIS

Den Leistungsnachweis erbringen Sie in Form eines Referats / einer mündlichen Präsentation (Einzelarbeit – 10 Min./ Person) und in Modul 2 mit einer Case Study (Einzelarbeit).

UNTERRICHTSORT

Der Unterricht findet in den Räumlichkeiten der ZHAW School of Management and Law (SML) in Winterthur und/ oder online statt. Details zum Unterrichtsformat und zum Campus finden Sie online.
››› www.zhaw.ch/imm/casdc
››› www.zhaw.ch/sml/campus

DAUER

Der Lehrgang umfasst etwa 18 Unterrichtstage und wird über einen Zeitraum von vier bis fünf Monaten berufsbegleitend absolviert.

UNTERRICHTSSPRACHE

Unterrichtssprache ist Deutsch. Einzelne Veranstaltungen können in Englisch durchgeführt werden.

ABSCHLUSS

Nach erfolgreichem Erbringen der Leistungsnachweise sowie dem Erfüllen der Präsenzpflicht von mindestens 80 Prozent verleiht die SML das «Certificate of Advanced Studies ZHAW in Digital Commerce».

KOSTEN

Die Teilnahmegebühr für den Kurs beträgt CHF 8340.– pro Person. Diese Gebühr beinhaltet sämtliches Kursmaterial und, exklusiv für die Teilnehmenden im HS 2024, Tickets für die Konferenz SCORE! 2025. ››› Konferenz SCORE! 2025

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die allgemeinen Teilnahmebedingungen für Weiterbildungsveranstaltungen an der SML finden Sie unter:
››› www.zhaw.ch/sml/atb-wb

Kontakt

Gerne beraten wir Sie in einem persönlichen Gespräch

Dr. Anna Zakharova
Dozentin, Projektleiterin

Anna Palamarchuk
Wiss. Mitarbeiterin

STUDIENLEITUNG
Dr. Anna Zakharova
Institut für Marketing Management
Telefon +41 58 934 42 32
anna.zakharova@zhaw.ch

PROGRAMM-MANAGERIN
Anna Palamarchuk
Institut für Marketing Management
Telefon +41 58 934 66 34
anna.palamarchuk@zhaw.ch

ADMINISTRATION UND ANMELDUNG
ZHAW School of Management and Law
Customer Service Weiterbildung
Theaterstrasse 15b
Postfach
8401 Winterthur
Telefon +41 58 934 79 79
info-weiterbildung.sml@zhaw.ch

Institut für Marketing Management (IMM)

Das Institut für Marketing Management (IMM) der ZHAW School of Management and Law ist darauf ausgerichtet, wissenschaftliche Erkenntnisse und praktische Erfahrungen rund um das Marketing miteinander zu verknüpfen. Die Aktivitäten des IMM decken das Spektrum des modernen Marketings in Forschung und Entwicklung, Dienstleistung, Weiterbildung und Lehre ab. Folgende Fachstellen sind Teil des IMM: Customer Management & E-Commerce, Product Management, Behavioral Insights & Pricing, Customer Experience & Service Design, Communication & Branding, Digital Marketing & Marketing Technology sowie Circular Economy Marketing. Das Institut arbeitet mit Grossunternehmen, KMU und weiteren Institutionen zusammen, aber auch mit Partnerhochschulen auf nationaler und internationaler Ebene. Das gut ausgebaute Expertennetzwerk bietet ein umfassendes Know-how, das kontinuierlich weiterentwickelt und in die Aktivitäten integriert wird. Neben diesem CAS bietet das IMM zahlreiche weitere Weiterbildungslehrgänge an.

>>> **www.zhaw.ch/imm**

MARKETING MANAGEMENT COMMUNITY

Mit dieser Weiterbildung erhalten Sie Zugang zur Marketing Management Community der ZHAW.

>>> **www.zhaw.ch/imm/community**

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

**School of
Management and Law**

St.-Georgen-Platz 2
Postfach
8401 Winterthur
Schweiz

www.zhaw.ch/sml

Stand: Juli 2024 / Irrtum und Änderungen vorbehalten