

Curriculum CAS AI-CEM 2025.2 - vorbehaltlich Änderungen!

Modul 1: AI-driven Customer Experience Management

Tag	Datum	von	bis	Durchführungsmodus	Raum	Thema	Inhalt	Lektionen	Dozierende
Freitag	05.09.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		Willkommen in der Erlebnis-Ökonomie: CX-Maturität verstehen und einschätzen	Einführung AI im CEM	5	Dr. Andreas Hess & TBD
Freitag	05.09.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		Employee Experience: Wie zufriedene Mitarbeiter:innen für eine bessere CX sorgen	EX	5	Prof. Dr. Frank Hannich / Dr. Wolfgang Schäfer (tbd)
Samstag	06.09.2025	08:15	12:30	Präsenz online	Online	Experience Ecosystems: Geschäftsmodelle in der Experience Economy	Experience Ecosystems	5	Nina Weschenfelder
Freitag	12.09.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		Collaboration / Co-Creation: durch Netzwerkeffekte und Co-Creation Wert generieren	CX Co-creation und Communities	5	Jan Biller
Freitag	12.09.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		Ganzheitliche Ansätze und Best Practices im AI-basierten CEM	Grundlagen & Interviews	5	Dr. Ana Kotarcic
Samstag	13.09.2025	08:15	12:30	Präsenz online	Online	Schneller, kompetenter, kreativer: kundenorientierte Ausgestaltung von Strukturen und Prozesse	CX Strukturen und Prozesse	5	Raphael Furrer
Donnerstag	18.09.2025	08:15	12:30	Präsenz online		Das digitale Kundenerlebnis: Big Data, UX & AR im CEM	UX und AR	5	Patrick Glauser
Freitag	19.09.2025	08:15	12:30	Präsenz vor Ort (extern)	Extern	Company Visit: Customer Experience (tbd)	Exkursion	5	NN
Freitag	19.09.2025	13:30	17:45	Präsenz vor Ort (extern)	Extern	Customer Experience x VR Gaming (tbd)	Exkursion	5	NN
Freitag	26.09.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		Teamarbeit für Leistungsnachweis	Teamarbeit	5	Andreas Hess
Freitag	26.09.2025	13:30	17:45	Leistungsnachweis vor Ort (ZHAW)		Leistungsnachweis LN1	Leistungsnachweis	5	Dr. Andreas Hess, Roman Schöneboom
Samstag	27.09.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	noch unklar	AI Analytics - Prozesse und Pipelines	AI Analytics im CEM	5	Dr. Ana Kotarcic
Samstag	04.10.2025	13:30	17:45	Reservetermin	Online		Reservetermin		
Samstag	11.10.2025	08:15	12:30	Reservetermin	Online		Reservetermin		

Modul 2: AI-driven Customer Experience Design

Tag	Datum	von	bis	Durchführungsmodus	Raum	Thema	Inhalt	Lektionen	Dozierende
Freitag	24.10.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		CX Landscapes DACH	CX Status DACH	5	Cyrell Luchsinger
Freitag	24.10.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		CX Project Management: Kundenerlebnisse und -orientierung erfolgreich in Unternehmen einführen	CX Projekte und LN2 Themen	5	Fabienne Fini
Samstag	25.10.2025	08:15	12:30	Präsenz online	online	CX Strategie	CX Strategie	5	Nina Weschenfelder
Freitag	31.10.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		Kundenzentrierung mit JTBD-Persona	JTBD-Persona	5	Andreas von Criegern
Freitag	31.10.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		Quantitative Kundenforschung: Erlebnisse messbar machen	CX KPIs und Dashboards	5	Prof. Dr. Steffen Müller
Samstag	01.11.2025	08:15	12:30	Präsenz online	online	Customer Journey Design & Touchpoint Analyse	Customer Journey Design mit Storytelling	5	Nina Weschenfelder
Freitag	07.11.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen	Inszenierung von CX	5	Dr. Tiia Mäkinen
Freitag	07.11.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen	Inszenierung von CX	5	Dr. Tiia Mäkinen
Samstag	08.11.2025	13:30	17:45	Präsenz online	online	Customer Journey Design & Touchpoint Analyse	Customer Journey Design mit Storytelling	5	Nina Weschenfelder
Freitag	14.11.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		Erlebnisse überprüfbar machen: Einsatz von Experimenten im CEM	Experimentaldesigns	5	Dr. Marcus Zimmer
Freitag	14.11.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		CX Storytelling	Customer Journey Design mit Storytelling	5	Nina Weschenfelder
Samstag	15.11.2025	08:15	12:30	Reservetermin	Reservetermin		Reservetermin		
Samstag	22.11.2025	13:30	17:45	Reservetermin	Reservetermin		Reservetermin		
Freitag	28.11.2025	13:30	17:45	Leistungsnachweis vor Ort (ZHAW)		Leistungsnachweise 2	Leistungsnachweis	5	Dr. Andreas Hess, Roman Schöneboom