Curriculum CAS CEM 2024.2 - vorbehaltlich Änderungen!

Modul 1: Customer Experience Management									
Segment	**ID**	**Tag**	**Datum**	**von**	**bis**	**L**	**Raum***	**Titel**	**Dozierende**
Einführung in das Evidenz-basierte CX Management	1	**Freitag**	23.08.24	08.15	12.30	5	NN	**Willkommen in der Erlebnis-Ökonomie: CX-Maturität verstehen und einschätzen**	Dr. Wolfgang Schäfer
	2	**Freitag**	23.08.24	13.30	17.45	5	NN	**Von der Service Dominant Logic zum Service Design**	Prof. Dr. Brian Rüeger
	3	**Samstag**	24.08.24	08.15	12.30	5	online	**Schneller, kompetenter, kreativer: kundenorientierte Ausgestaltung von Strukturen und Prozesse**	Raphael Furrer
Experiencescapes	4	**Freitag**	30.08.24	08.15	12.30	5	NN	**Collaboration / Co-Creation: durch Netzwerkeffekte und Co-Creation Wert generieren**	Jan Biller
	5	**Freitag**	30.08.24	13.30	17.45	5	NN	**Employee Experience: Wie zufriedene Mitarbeiter für eine bessere CX sorgen**	Prof. Dr. Frank Hannich
	6	**Samstag**	31.08.24	08.15	12.30	5	online	**Experience Ecosystems: Geschäftsmodelle in der Experience Economy**	Eric Horster
CX Implementierung	7	**Donnerstag**	05.09.24	08.15	12.30	5	NN	**Das digitale Kundenerlebnis: Big Data, UX & AR im CEM**	Patrick Glauser
	8	**Freitag**	06.09.24	08.15	12.30	5	Exkursion	**Exkursion Europa Park**	Dr. Wolfgang Schäfer
	9	**Freitag**	06.09.24	13.30	17.45	5	Exkursion	**Exkursion Europa Park**	Dr. Wolfgang Schäfer
	10	**Freitag**	13.09.24	08.15	12.30	5	NN	**AI im Customer Experience Design und Management**	Dr. Ana Kotarcic
CX Konsolidierung	11	**Freitag**	13.09.24	13.30	16.00	8	NN	**Leistungsnachweis für Modul 1: Einzelarbeiten; Abgabe: 10.09.2024**	Dr. Wolfgang Schäfer, Dr. Marcel Stadelmann
	12	**Samstag**	14.09.24	16.15	17.45	2	NN	**Podiums-Diskussion**	tba, Dr. Wolfgang Schäfer
						60			

Modul 2: Customer Experience Design									
Segment	**ID**		**Datum**	**von**	**bis**	**L**	**Raum***	**Titel**	**Dozierende**
CX Konzeptualisierung	13	**Freitag**	20.09.24	08.15	12.30	5	NN	**Besser Wow statt Ciao: Emotionalisierung für die Gestaltung von Erlebnissen nutzen**	Prof. Dr. Brian Rüeger
	14	**Freitag**	20.09.24	13.30	17.45	5	NN	**Kundenzentrierung mit Jobs-to-be-done - Persona**	Andreas von Criegem
	15	**Samstag**	21.09.24	08.15	12.30	5	online	**CX Strategie**	Jennifer Bagehorn, Nina Weschenfelder
	16	**Freitag**	27.09.24	08.15	12.30	5	ServiceLab & MS E025	**CX Storytelling für Customer Journeys**	Jennifer Bagehorn, Nina Weschenfelder
	17	**Freitag**	27.09.24	08.15	12.30	5	ServiceLab & MS E025	**CX Storytelling für Customer Journeys**	Jennifer Bagehorn, Nina Weschenfelder
CX Design	18	**Samstag**	28.09.24	13.30	17.45		online	**CX Project Management: Kundenerlebnisse und -orientierung erfolgreich in Unternehmen einführen**	Fabienne Fini
	19	**Freitag**	04.10.24	08.15	12.30	5	NN	**•CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen**	Dr. Tiia Mäkinen
	20	**Freitag**	04.10.24	08.15	12.30	5	NN	**•CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen**	Dr. Tiia Mäkinen
CX Insights	21	**Samstag**	05.10.24	08.15	12.30	5	online	**Erlebnis-Kontexte: Die Lebenswelt der Kund:innen qualitativ verstehen und erfassen**	Dr. Wolfgang Schäfer / Andreas Skjönberg
	22	**Freitag**	25.10.24	08.15	12.30	5	NN	**Erlebnisse überprüfbar machen: Einsatz von Experimenten im CEM**	Dr. Marcus Zimmer
	23	**Freitag**	25.10.24	13.00	17.45	5	NN	**Quantitative Kundenforschung: Erlebnisse messbar machen**	Prof. Dr. Steffen Müller
	24	**Samstag**	26.10.24	08.15	12.30	5	NN	**Behavior-driven Change: Evidenz-basierte Kundenzentrierung von Organisationen**	Marco Steiner
Leistungsnachweis für Modul 2: Gruppenarbeiten	25	**Freitag**	08.11.24	13.30	16.00	3	NN	**Leistungsnachweis für Modul 2: Gruppenarbeiten; Abgabe: 05.11.2024**	Dr. Wolfgang Schäfer, Dr. Marcel Stadelmann
	26	**Freitag**	08.11.24	16.30	17.45	2	NN	**Gast-Beitrag: CX Outlook**	tba, Dr. Wolfgang Schäfer, Dr. Marcel Stadelmann
						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!