

Curriculum CAS AI-CEM 2026.1 - vorbehaltlich Änderungen!

Modul 1: AI-driven Customer Experience Management

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema	Dozierende
Freitag	13.03.2026	08:15	12:30	SW 223	Willkommen in der Erlebnis-Ökonomie: CX-Maturität verstehen und einschätzen	Dr. Andreas Hess, Dr. Marcel Stadelmann
Freitag	13.03.2026	13:30	17:45	SW 223	Employee Experience: Wie zufriedene Mitarbeiter:innen für eine bessere CX sorgen	Prof. Dr. Frank Hannich
Freitag	13.03.2026	18:00	20:00	vor Ort	Welcome Apéro - Restaurant National	
Samstag	14.03.2026	08:15	12:30	online	CEM Themenfelder & AI Grundlagen	Nina Weschenfelder
Freitag	20.03.2026	08:15	12:30	extern	Company Visit: SWISS Experience Hub	Gerdas Edo
Freitag	20.03.2026	13:30	17:45	extern	VR Game	Dr. Andreas Hess
Samstag	21.03.2026	08:15	10:30	online	Next-Generation Value Creation: kundenorientierte Ausgestaltung von Strukturen und Prozesse	Raphael Furrer
Samstag	21.03.2026	10:30	12:30	online	Next-Generation Value Creation: durch Netzwerkeffekte und Co-Creation Wert generieren	Jan Biller
Freitag	27.03.2026	08:15	12:30	SI O4.13	AI Deep-Dive: Teil 1	Dr. Ana Kotarcic
Freitag	27.03.2026	13:30	17:45	SI O4.13	AI Deep-Dive: Teil 2	Nina Habicht
Samstag	28.03.2026	08:15	12:30	online	AI Deep-Dive: Teil 3	Dr. Ana Kotarcic
Freitag	10.04.2026	08:15	12:30	Reserve	Reservetermin	
Freitag	10.04.2026	13:30	17:45	Reserve	Reservetermin	
Samstag	11.04.2026	08:15	12:30	Reserve	Reservetermin	
Freitag	17.04.2026	08:15	12:30	SI O4.13	Das digitale Kundenerlebnis: Big Data, UX & AR im CEM	Patrick Glauser
Freitag	17.04.2026	13:30	17:45	SI O4.13	Leistungsnachweis LN1 Intro zu Leistungsnachweis 2	Dr. Andreas Hess, Remo Bebie Gut
					Individuelles Coaching für den Leistungsnachweis 30 Minuten während dem Modul	

Modul 2: AI-driven Customer Experience Design

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema	Dozierende
Freitag	08.05.2026	08:15	12:30	SI O4.23	CX Strategie	Nina Weschenfelder
Freitag	08.05.2026	13:30	17:45	SI O4.23	Kundenzentrierung mit JTBD-Persona	Dr. Andreas von Criegern
Samstag	09.05.2026	08:15	12:30	online	Customer Journey Design & Touchpoint Analyse	Nina Weschenfelder
Freitag	29.05.2026	08:15	12:30	SI O4.04	AI Deep-Dive: Teil 4	Dr. Meike Bradbury
Freitag	29.05.2026	13:30	17:45	SI O4.04	CX Project Management: Kundenerlebnisse und -orientierung erfolgreich in Unternehmen einführen	Fabienne Fini
Samstag	30.05.2026	08:15	12:30	online	Customer Journey Design & Touchpoint Analyse	Nina Weschenfelder
Freitag	12.06.2026	08:15	12:30	SI O4.13	CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen	Dr. Tiia Mäkinen
Freitag	12.06.2026	13:30	17:45	SI O4.13	CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen	Dr. Tiia Mäkinen
Samstag	13.06.2026	08:15	12:30	online	Customer Feedback Metrics & Dashboards	Prof. Dr. Steffen Müller
Freitag	19.06.2026	08:15	12:30	SI O4.12	Erlebnisse überprüfbar machen: Einsatz von Experimenten im CEM	Dr. Marcus Zimmer
Freitag	19.06.2026	13:30	17:45	SI O4.12	CX Storytelling	Nina Weschenfelder
Samstag	20.06.2026	08:15	12:30	Reserve		
Freitag	26.06.2026	08:15	12:30	SI O4.13	Leistungsnachweise 2	Dr. Andreas Hess, Nina Weschenfelder
Freitag	26.06.2026	13:00	15:00	vor Ort	Abschluss-Lunch	