

# Curriculum CAS ACEM 2027.1 - vorbehaltlich Änderungen!



## Modul 1: AI-driven Customer Experience Management

| Tag     | Datum      | von   | bis   | Raum                     | Thema                                                                                 |
|---------|------------|-------|-------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Freitag | 19.02.2027 | 08:15 | 12:30 |                          | Willkommen in der Erlebnis-Ökonomie: CX-Maturität verstehen und einschätzen           |
| Freitag | 19.02.2027 | 13:30 | 17:45 |                          | Next-Generation Value Creation: durch Netzwerkeffekte und Co-Creation Wert generieren |
| Freitag | 19.02.2027 | 18:00 | 20:00 | National Winterthur      | Gemeinsamer Welcome Apéro - Restaurant National                                       |
| Samstag | 20.02.2027 | 09:00 | 13:15 | online                   | Aktuelle CEM Themenfelder & AI Grundlagen                                             |
| Freitag | 05.03.2027 | 08:15 | 12:30 |                          | AI Deep-Dive: Teil 1                                                                  |
| Freitag | 05.03.2027 | 13:30 | 17:45 |                          | AI Deep-Dive: Teil 2                                                                  |
| Samstag | 06.03.2027 | 09:00 | 13:15 | online                   | Best Practice Input: 1. CEM Prozesse   2. Digitales Kundenerlebnis (Big Data, UX, AR) |
| Freitag | 19.03.2027 | 08:15 | 12:30 |                          | AI Deep-Dive: Teil 3                                                                  |
| Freitag | 19.03.2027 | 13:30 | 17:45 |                          | AI Deep-Dive: Teil 4                                                                  |
| Samstag | 20.03.2027 | 09:00 | 13:15 | online                   | Employee Experience: Wie zufriedene Mitarbeiter:innen für eine bessere CX sorgen      |
| Freitag | 02.04.2027 | 08:15 | 12:30 | SWISS   Kloten           | Company Visit: Customer Experience X SWISS Experience Hub                             |
| Freitag | 02.04.2027 | 13:30 | 17:45 | SWISS   Kloten           | Company Visit: Customer Experience X SWISS Experience Hub                             |
| Samstag | 03.04.2027 | 09:00 | 13:15 | online                   | Best Practice Input: Customer Experience                                              |
| Freitag | 09.04.2027 | 08:15 | 12:30 | On   Zürich              | Company Visit: Customer Experience X On                                               |
| Freitag | 09.04.2027 | 13:30 | 17:45 | ZHAW Lagerstrasse Zürich | Reservetermin                                                                         |
| Samstag | 10.04.2027 | 09:00 | 13:15 | online                   | Individuelles Coaching für den Leistungsnachweis 1                                    |
| Freitag | 23.04.2027 | 09:00 | 13:15 | online                   | Abgabe Leistungsnachweis 1 // Intro zu Leistungsnachweis 2                            |
|         |            |       |       |                          |                                                                                       |

## Modul 2: AI-driven Customer Experience Design

| Tag     | Datum        | von   | bis   | Raum                           | Thema                                                                                               |
|---------|--------------|-------|-------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Freitag | 21.05.2027   | 08:15 | 12:30 |                                | CX Strategie entwickeln (Teil 1)                                                                    |
| Freitag | 21.05.2027   | 13:30 | 17:45 |                                | Customer Insights mit JTBD-Persona                                                                  |
| Samstag | 22.05.2027   | 09:00 | 13:15 | online                         | CX Strategie entwickeln (Teil 2)                                                                    |
| Freitag | 04.06.2027   | 08:15 | 12:30 |                                | Erlebnisse überprüfbar machen: Einsatz von Experimenten im CEM                                      |
| Freitag | 04.06.2027   | 13:30 | 17:45 |                                | Customer Feedback Metrics & Dashboards                                                              |
| Samstag | 05.06.2027   | 09:00 | 13:15 | online                         | Von der CX-Strategie zu operativer Umsetzung: Customer Journey & Touchpoint Analyse                 |
| Freitag | 11.06.2027   | 09:00 | 12:30 | Allianz   Zürich               | Company Visit: Customer Excellence x Allianz                                                        |
| Freitag | 11.06.2027   | 13:30 | 17:45 | ZHAW Lagerstrasse Zürich       | Best Practice Input: AI-flows bei vreni.ai                                                          |
| Samstag | 12.06.2027   | 09:00 | 13:15 | online                         | Von der CX-Strategie zu operativer Umsetzung: Service Blueprint                                     |
| Freitag | 18.06.2027   | 08:15 | 12:30 |                                | CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen          |
| Freitag | 18.06.2027   | 13:30 | 17:45 |                                | CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen          |
| Samstag | 19.06.2027   | 09:00 | 13:15 | online                         | Reservetag                                                                                          |
| Freitag | 02.07.2027   | 08:15 | 12:30 | ZHAW Lagerstrasse Zürich       | Leistungsnachweis 2                                                                                 |
| Freitag | 02.07.2027   | 12:30 | 13:30 | 25h Hotel   Langstrasse Zürich | Gemeinsamer Abschluss-Lunch - 25h Hotel Langstrasse                                                 |
| Freitag | 02.07.2027   | 13:30 | 17:45 | 25h Hotel   Langstrasse Zürich | Company Visit zum Ausklang: Customer Experience x 25h Hotel Langstrasse (Führung durch Lukas Meier) |
|         | 22.-29.07.27 |       |       |                                | Individuelles Coaching für den Leistungsnachweis - 30 Minuten Einzeltermine während des Moduls      |
|         |              |       |       |                                |                                                                                                     |