Curriculum CAS AI-CEM 2025.1 - 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)	MS E0.25	Willkommen in der Erlebnis-Ökonomie: CX-Maturität verstehen und einschätzen	Einführung AI im CEM	5	NN
Freitag	05.09.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS E0.25	AIntro - Ganzheitliche Ansätze und Best Practices im AI-basierten CEM	Grundlagen & Interviews	5	Dr. Ana Kotarcic
Samstag	06.09.2025	08:15	12:30	Präsenz online	Online	Schneller, kompetenter, kreativer: kundenorientierte Ausgestaltung von Strukturen und Prozesse	CX Strukturen und Prozesse	5	Raphael Furrer
Freitag	12.09.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS E0.25	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)	MS E0.25	Employee Experience: Wie zufriedene Mitarbeiter:innen für eine bessere CX sorgen	EX	5	Prof. Dr. Frank Hannich
Samstag	13.09.2025	08:15	12:30	Präsenz online	Online	Experience Ecosystems: Geschäftsmodelle in der Experience Economy	Experience Ecosystems	5	Prof. Dr. Eric Horster
Donnerstag	18.09.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)		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	Exkursion Europa Park	Exkursion	5	NN
Freitag	19.09.2025	13:30	17:45	Präsenz vor Ort (extern)	Extern	Exkursion Europa Park	Exkursion	5	NN
Freitag	26.09.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS E0.25	AI Analytics - Prozesse und Pipelines	AI Analytics im CEM	5	Dr. Ana Kotarcic
Freitag	26.09.2025	13:30	17:45	Leistungsnachweis vor Ort (ZHAW)	MS E0.25	Leistungsnachweis LN1	Leistungsnachweis	5	NN
Samstag	27.09.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS E0.25	Gastbeitrag	NN	5	NN
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)	MS E0.25	CX Landscapes DACH	CX Status DACH	5	Cyrill Luchsinger
Freitag	24.10.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS E0.25	Kundenzentrierung mit JTBD-Persona	JTBD-Persona	5	Andreas von Criegern
Samstag	25.10.2025	08:15	12:30	Präsenz online	online	CX Strategie	CX Strategie	5	Jennifer Bagehorn, Nina Weschenfelder
Freitag	31.10.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS E0.25	CX Storytelling für Customer Journeys	Customer Journey Design mit Storytelling	5	Jennifer Bagehorn, Nina Weschenfelder
Freitag	31.10.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS E0.25	CX Storytelling für Customer Journeys	Customer Journey Design mit Storytelling	5	Jennifer Bagehorn, Nina Weschenfelder
Samstag	01.11.2025	08:15	12:30	Präsenz online	online	CX Project Management: Kundenerlebnisse und -orientierung erfolgreich in Unternehmen einführen	CX Projekte und LN2 Themen	5	Fabienne Fini
Freitag	07.11.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.03	CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Emotionen	Inszenierung von CX	5	Dr. Tiia Mäkinen
Freitag	07.11.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.03	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	Erlebnisse überprüfbar machen: Einsatz von Experimenten im CEM	Experimentaldesigns	5	Dr. Marcus Zimmer
Freitag	14.11.2025	08:15	12:30	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.03	Quantitative Kundenforschung: Erlebnisse messbar machen	CX KPIs und Dashboards	5	Prof. Dr. Steffen Müller
Freitag	14.11.2025	13:30	17:45	Präsenz/Hybrid (ZHAW)	MS O2.03	Licht + Schatten - Ursprung der Erlebnisse	CX durch Licht	5	Christian Vogt
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)	MS E0.25	Leistungsnachweise 2	Leistungsnachweis	5	NN