

Digital Commerce

Certificate of Advanced Studies (CAS)



Lehrgang

Befördern Sie Ihren Onlineshop auf das nächste Level

Wachsen Sie im E-Commerce mit den aktuellsten Methoden und AI!

AUSGANGSLAGE

Der Onlinehandel boomt und ein Ende des Wachstums ist nicht abzusehen. Der CAS Digital Commerce vermittelt Ihnen eine praxisnahe und wissenschaftlich fundierte Fachausbildung für den digitalen Verkauf und Sie werden befähigt, einen Onlineshop zu konzeptionieren, analysieren und weiterzuentwickeln.

LERNZIELE UND NUTZEN

Ein umfassendes Verständnis für nationale und internationale wirtschaftliche sowie technologische Entwicklungen im E-Commerce ist entscheidend. Dies beinhaltet Strategien, Konzepte, Prozesse und Systeme im Onlineshop, einschliesslich der Produktpräsentation und Integration verschiedener Systeme. Im Omnichannel-Management sind die Analyse, Steuerung und Abstimmung digitaler Vertriebskanäle von zentraler Bedeutung. Die Konzeption und Weiterentwicklung von Onlineshops, effektives Content Marketing-Management und die Optimierung von Zahlungs- und Logistikprozessen sind unerlässlich. Durch Shop-, Markt- und Konkurrenzanalysen werden Chancen und Gefahren identifiziert. Web- und Shopanalysen sowie die Steigerung des Abverkaufs durch Conversion Rate Optimization sind von grosser Bedeutung. Die Präsentation und Diskussion von E-Commerce-Strategien, die Ableitung von Lösungsansätzen und das ständige Lernen neuer Technologien sind essenziell. Der Umgang mit operativen Problemen und der Komplexität von Onlineshops erfordert strategisches Denken und Anpassungsfähigkeit. Insgesamt ist ein ganzheitlicher Ansatz für eine erfolgreiche Navigation im dynamischen E-Commerce-Bereich unverzichtbar.

ZIELPUBLIKUM

Der CAS richtet sich an Führungskräfte, Manager:innen und Fachleute mit einigen Jahren Berufserfahrung im Bereich Digital Commerce, Digital Marketing oder Digital Business sowie an Interessierte, die bereits für einen Onlineshop arbeiten oder den Einstieg planen und sich Onlinehandel und -vertrieb weiterbilden wollen.

METHODIK

Wichtige Bestandteile des Lehrgangs sind die unmittelbare Anwendung der theoretischen Grundlagen mithilfe von Fallstudien und Praxisbeispielen sowie die Reflexion und Diskussion vor dem eigenen Erfahrungshintergrund. Gruppenarbeiten, Präsentationen, E-Teaching mit Microsoft Teams oder Zoom und E-Learning ergänzen den Frontalunterricht.

DOZIERENDE

- Dozierende der ZHAW School of Management and Law mit ausgewiesener Praxiserfahrung
- Erfahrene Praktikerinnen und Praktiker mit didaktischer Erfahrung

Eine Übersicht über die Dozierenden finden Sie online.

>>> www.zhaw.ch/imm/casdc

FACHBEIRAT

Ein hochkarätig besetzter Fachbeirat mit insgesamt 122 Jahren E-Commerce-Erfahrung garantiert den Praxisbezug und die Qualität des CAS. Er setzt sich aus den folgenden Mitgliedern zusammen: Andy Huber (BRACK.CH Business), Marc Gasser (Pedalix), Patrick Kessler (VSV), Andrea Leiser (Mettler Toledo), Markus Peter und Malte Polzin (Steg Electronics).

Aufbau und Inhalt

Werden Sie zur Fachkraft für Digital Commerce

Wappnen Sie sich für die hohe Dynamik und das rasante Wachstum im E-Commerce.

MODULÜBERSICHT

MODUL 1 6 ECTS-Credits	MODUL 2 6 ECTS-Credits
E-Commerce Management	AI in Digital Commerce
<ul style="list-style-type: none">• Entwicklung des Onlinehandels auf nationalen und internationalen Märkten• Trends und Anwendungen im E-Commerce<ul style="list-style-type: none">– Architekturen und Systeme im E-Commerce– Innovative Ansätze wie Social Commerce, Voice Commerce und IoT• Strategieentwicklung und Geschäftsmodelle im Digital Business<ul style="list-style-type: none">– Umsatzrelevante Vertriebskanäle und Omnichannel-Strategien– Click-and-Collect-Services und nahtlose In-Store-Erfahrungen– Erstellung und Präsentation von Produktinformationen und -Seiten– Usability-Analysen und -Optimierung des Warenkorb- und Bestellprozesses und Erfolgsmessung– ePayment: Elektronische und mobile Bezahlösungen– Nationales und Cross-Border-Management– Distribution: Lagerung, Fulfillment, Retouren, Logistik und Lieferkette– Digitale Services: Kundensupport, Chatbots und personalisierte Dienstleistungen– Digital Analytics: Datenerfassung und -analyse	<ul style="list-style-type: none">– Überblick und Priorisierung von AI-Anwendungen im Digital Commerce durch das E-Commerce Lab Framework– Grundlagen der AI-Technologien und -Algorithmen– Implementierung von Produktsuch- und -finder-Tools mit AI– Algorithmen für Produktdarstellung und -auswahl– Nutzung von ChatGPT– Generierung von Produktbeschreibungen und Texten mithilfe von AI– Anwendung von AI zur Verbesserung der Suchmaschinenoptimierung (SEO)– Individualisierung von Website-Inhalten und Angeboten durch AI– Anpassung des Bestellprozesses basierend auf Kundenvorlieben– Einsatz von AI für Verkaufsberatung und Produktinformationen– Automatisierung von FAQ-Bereichen und Kundensupport durch Chatbots und AI-Modelle– Innovative Empfehlungs-Systeme– Implementierung von Cross-Selling und Up-Selling-Strategien durch AI

Organisatorisches

Die Voraussetzungen für Ihren Erfolg

Besuchen Sie uns online für weitere Informationen.

AUFNAHMEBEDINGUNGEN

Zugelassen sind Absolventinnen und Absolventen von Fachhochschulen oder Universitäten mit mindestens drei Jahren Berufserfahrung. Berufsleute ohne Hochschulabschluss können aufgenommen werden, sofern sie über mindestens sechs Jahre Berufserfahrung und entsprechende Weiterbildungsausweise (höhere Fachschule oder höhere Fachprüfung mit eidgenössischem Fachausweis/Diplom) verfügen. In Ausnahmefällen können weitere Personen zugelassen werden, wenn sich deren Befähigung zur Teilnahme aus einem anderen Nachweis ergibt. Über die definitive Zulassung entscheidet die Studienleitung nach einem Zulassungsgespräch.

ANMELDUNG

Die Anmeldung zu den einzelnen Kursen erfolgt online. Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

>>> www.zhaw.ch/imm/casdc

TEILNEHMERZAHL

Die Teilnehmerzahl ist auf 24 Personen beschränkt.

DATEN

Die Kursdaten sind jeweils online publiziert:

>>> www.zhaw.ch/imm/casdc

ARBEITSAUFWAND

Für den erfolgreichen Abschluss des Lehrgangs werden 12 ECTS-Credits (European Credit Transfer System) vergeben. Pro Credit ist mit einem Arbeitsaufwand von 25 bis 30 Stunden zu rechnen. Für den gesamten Lehrgang entspricht dies ca. 300 Stunden.

LEISTUNGSNACHWEIS

Den Leistungsnachweis erbringen Sie in Form eines Referats/einer mündlichen Präsentation (Einzelarbeit – 10 min./Person) und in Modul 2 mit einer Case Study (Einzelarbeit).

UNTERRICHTSORT

Der Unterricht findet in den Räumlichkeiten der ZHAW School of Management and Law (SML) in Winterthur und/oder online statt. Details zum Unterrichtsformat und zum Campus finden Sie online.

>>> www.zhaw.ch/imm/casdc

>>> www.zhaw.ch/sml/campus

DAUER

Der Lehrgang umfasst ca. 18 Unterrichtstage und wird über einen Zeitraum von vier bis 5 Monaten berufsbegleitend absolviert.

UNTERRICHTSZEITEN

Der Unterricht findet jeweils freitags und samstagsmorgens statt

UNTERRICHTSSPRACHE

Unterrichtssprache ist Deutsch.

ABSCHLUSS

Nach erfolgreichem Erbringen der Leistungsnachweise sowie Erfüllen der Präsenzpflcht von mindestens 80 Prozent verleiht die SML das «Certificate of Advanced Studies ZHAW in Digital Commerce».

KOSTEN

Die Kurskosten betragen CHF 8400.– pro Person. Darin ist sämtliches Kursmaterial enthalten.

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die allgemeinen Teilnahmebedingungen für Weiterbildungsveranstaltungen an der SML finden Sie unter:

>>> www.zhaw.ch/sml/atb-wb

Kontakt

Gerne beraten wir Sie in einem persönlichen Gespräch



Prof. Dr. Frank Hannich
Leitung Fachstelle Customer
Management & E-Commerce

STUDIENLEITUNG

Prof. Dr. Frank Hannich
Institut für Marketing Management
Telefon +41 58 934 68 65
frank.hannich@zhaw.ch

ADMINISTRATION UND ANMELDUNG

ZHAW School of Management and Law
Customer Service Weiterbildung
Theaterstrasse 15b
Postfach
8401 Winterthur
Telefon +41 58 934 79 79
info-weiterbildung.sml@zhaw.ch



Institut für Marketing Management (IMM)

Das Institut für Marketing Management (IMM) der ZHAW School of Management and Law ist darauf ausgerichtet, wissenschaftliche Erkenntnisse und praktische Erfahrungen rund um das Marketing miteinander zu verknüpfen. Die Aktivitäten des IMM decken das Spektrum des modernen Marketings in Forschung und Entwicklung, Dienstleistung, Weiterbildung und Lehre ab. Folgende Fachstellen sind Teil des IMM: Customer Management & E-Commerce, Product Management, Behavioral Insights & Pricing, Customer Experience & Service Design, Communication & Branding, Digital Marketing & Marketing Technology sowie Circular Economy Marketing. Das Institut arbeitet mit Grossunternehmen, KMU und weiteren Institutionen zusammen, aber auch mit Partnerhochschulen auf nationaler und internationaler Ebene. Das gut ausgebaute Expertennetzwerk bietet ein umfassendes Know-how, das kontinuierlich weiterentwickelt und in die Aktivitäten integriert wird. Neben diesem CAS bietet das IMM zahlreiche weitere Weiterbildungslehrgänge an.

>>> www.zhaw.ch/imm

MARKETING MANAGEMENT COMMUNITY

Mit dieser Weiterbildung erhalten Sie Zugang zur Marketing Management Community der ZHAW.

>>> www.zhaw.ch/imm/community



Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

School of Management and Law

St.-Georgen-Platz 2
Postfach
8401 Winterthur
Schweiz

www.zhaw.ch/sml



swissuniversities