

## 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	Aintro - Ganzheitliche Ansätze für AI-basiertes CEM	Dr. Anne Scherer
	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:innen 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, Remo Bebi Gut
	9	Freitag	06.09.24	13.30	17.45	5	Exkursion	Exkursion Europa Park	Dr. Wolfgang Schäfer, Remo Bebi Gut
	10	Freitag	13.09.24	08.15	12.30	5	NN	AI Analytics - Prozesse und Best Practices	Dr. Ana Kotaric
CX Konsolidierung	11	Freitag	13.09.24	13.30	17.45	5	NN	Leistungsnachweis für Modul 1: Einzelarbeiten; Abgabe: 10.09.2024	Dr. Wolfgang Schäfer, Remo Bebi Gut
	12	Samstag	14.09.24	08.15	12.30	5	NN	Podiums-Diskussion	Abraham

60

Modul 2: Customer Experience Design									
Segment	ID	Tag	Datum	von	bis	L	Raum*	Titel	Dozierende
CX Konzeptualisierung	13	Freitag	20.09.24	08.15	12.30	0	NN	Kick-off CX Massnahmen-Entwicklung (Leistungsnachweis 2)	Dr. Wolfgang Schäfer
	14	Freitag	20.09.24	13.30	17.45	5	NN	Kundenzentrierung mit Jobs-to-be-done - Persona	Andreas von Criegern
	15	Samstag	21.09.24	08.15	12.30	5	online	CX Strategie	Jennifer Bagehom, Nina Weschenfelder
	16	Freitag	27.09.24	08.15	12.30	5	ServiceLab & MS E025	CX Storytelling für Customer Journeys	Jennifer Bagehom, Nina Weschenfelder
	17	Freitag	27.09.24	13.30	17.45	5	ServiceLab & MS E025	CX Storytelling für Customer Journeys	Jennifer Bagehom, Nina Weschenfelder
CX Design	18	Samstag	28.09.24	13.30	17.45	5	online	CX Project Management: Kundenergebnisse 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	13.30	17.45	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	Erlebnisse überprüfbar machen: Einsatz von Experimenten im CEM	Dr. Marcus Zimmer
	22	Freitag	25.10.24	08.15	12.30	5	NN	Erlebnis-Kontexte: Die Lebenswelt der Kund:innen qualitativ verstehen und erfassen	Dr. Wolfgang Schäfer / Andreas Skjönberg
	23	Freitag	25.10.24	13.30	17.45	5	NN	Quantitative Kundenforschung: Erlebnisse messbar machen	Prof. Dr. Steffen Müller
	24	Samstag	26.10.24	08.15	12.30	5	online	Behavior-driven Change: Evidenz-basierte Kundenzentrierung von Organisationen	Marco Steiner
Leistungsnachweis für Modul 2: Gruppenarbeiten	25	Freitag	15.11.24	13.30	16.00	3	NN	Leistungsnachweis für Modul 2: Gruppenarbeiten; Abgabe: 05.11.2024	Dr. Wolfgang Schäfer, Remo Bebi Gut
	26	Freitag	15.11.24	16.30	17.45	2	NN	Gast-Beitrag: CX Outlook: 16h30-17h30: Alexander Osterwalder	tba, Dr. Wolfgang Schäfer

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!