



Berner  
Fachhochschule



# CAS Customer Experience Management & AI

Mit der richtigen Strategie für nachhaltige Kundenbindung sorgen

# Kundenorientiert. Digital. Zukunftsweisend.

## Beschreibung und Konzeption

Erfahren Sie im CAS Customer Experience Management & AI, wie Sie Kundenerlebnisse & Services über alle Kontaktpunkte hinweg gestalten: Ganzheitlich, datenbasiert und mit Unterstützung durch KI. Sie entwickeln ein umfassendes Verständnis dafür, wie Customer Experience und Services ganzheitlich und systematisch aufgebaut werden. Sie lernen aktuelle Modelle, Methoden und Tools kennen, um datenbasierte Entscheidungen zu treffen und KI gezielt einzusetzen. Ein besonderer Fokus liegt auf der Verbindung von Customer Experience Management, Service Design und technologischen Innovationen. Praxisnahe Fallstudien und der Austausch mit Expert\*innen sichern den direkten Transfer in Ihren Berufsalltag. Nachhaltige Kundenbindung ist Ihnen wichtig? Dann ist dieses CAS Ihr nächster Schritt.

## Ausbildungsziele

Im CAS Customer Experience Management & AI erwerben Sie zentrale Kompetenzen für eine moderne, datenbasierte Kundenorientierung:

- Sie entwickeln und verankern ganzheitliche Customer-Experience-Strategien in Ihrer Organisation.
- Sie nutzen Daten und künstliche Intelligenz, um Kundenbedürfnisse zu analysieren und personalisierte Erlebnisse zu gestalten.
- Sie analysieren und optimieren Customer Journeys über alle Touchpoints und Kanäle hinweg.
- Sie wenden Service-Design-Methoden sowie digitale Tools und agile Arbeitsweisen zur Umsetzung von Innovationen an.
- Sie reflektieren Trends und wenden die erlernten Konzepte praxisnah in Case Studies oder eigenen Projekten an.

## Steckbrief

- Titel/Abschluss: Certificate of Advanced Studies (CAS)
- Anzahl Unterrichtstage: 17 Studientage
- Unterrichtstage: gemäss Webseite
- Anzahl ECTS-Credits: 12
- Kompetenznachweis: Transferbericht und Durchführbarkeitsstudie (Gruppenarbeit)
- Kosten: CHF 8'500
- Studienort: Schwarztorstrasse 48, 3007 Bern
- Durchführung: jeweils im Herbstsemester

## Themen

### Grundlagen Service Management & Customer Experience

- Service Management als Unternehmensphilosophie
- Customer Experience im Service Management
- Entwicklungen und Trends und ihr Einfluss auf Services und Customer Experience

### Service Design, Service Engineering & Customer Management

- Innovationen im Service Design
- Kundenanalysen und Insights gewinnen
- Implementieren von Kundenbedürfnissen in den Prozessen

### Customer Touchpoints

- Customer Touchpoints analysieren
- Herausforderungen und Vorteile der Kundenkanäle analysieren
- Integrierte Channel Strategien entwerfen

### Innovationen im Service Design

- Umgang mit Innovationen und Services
- Prototyping mit AI Tools

### Data Driven Customer Experience Management

- Optimierungen im Service Management und Customer Experience durch den Einsatz von Daten
- Anwendungsfälle und Optimierungen durch Nutzung von KI-Methoden

### Firmenbesuche

- Good-Practice-Beispiel mit externem Referat und Besichtigung einer Firma aus dem Dienstleistungsbereich

## Kontakt

**Eric Postler**  
CAS-Leitung  
+41 382 51 12  
[eric.postler@bfh.ch](mailto:eric.postler@bfh.ch)

**Karin Kipfer**  
Studienorganisatorin  
+41 31 848 34 11  
[karin.kipfer@bfh.ch](mailto:karin.kipfer@bfh.ch)

