

# KURS: AI & IMMERSIVE WEB BASED CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

Der Kurs "AI & Immersive Web based Customer Experience Management" umfasst den Umgang mit Digital Customer Touchpoints insbesondere mithilfe von KI/ Chatbots und der Nutzung von immersiven Web & 3D Technologien in Marketing und Vertrieb. Eine weitere Komponente ist der Aufbau und die Entwicklung digitaler Vermarktungsorganisation. Ein zentrales Element im Kurs ist die Auseinandersetzung mit KI (künstlicher Intelligenz).



## Qualifikationsziele:

- Anwendungen künstlicher Intelligenz in Marketing und Vertrieb kennenlernen
- Digital Customer Touchpoints u.a. mit KI/ Chatbots analysieren und konzipieren können
- Einflüsse von Robotic Process Automation in Marketing und Vertrieb erfassen und Konzepte dazu entwickeln können
- Digitale Marketing- und Vertriebsorganisationen verstehen und konzipieren können
- Mit neuen Rollen und Kompetenzanforderungen vertraut werden
- Steuerungskonzepte für Vertrieb und Marketing kennen lernen
- Bedeutung Immersive Web Experience verstehen
- Interaktive 3D-Webanwendungen konzipieren können (Google Modelviewer, Spline und WebGL)
- Erstellung einer eigenen 3D-Modellierung durchführen können
- Bewertung von immersiven 3D-Webumgebungen vornehmen



## Teilkurs 1: Digital Customer Touchpoints mit KI/ Chatbots

- Grundlagen der Customer Experience
- Datenstrategie als Basis für gute Customer Experience: Entmystifizierung der KI
- Big Data-Beispiele im Überblick – Branchen, Strategieansätze, Einsatzbereiche: Problem, Lösung und Mehrwert
- Chatbot Design Prinzipien
- Entwicklung eines Customer Experience Konzeptes
- Ableitung eines Anforderungskonzeptes für einen Chatbot
- Konfiguration eines Chatbots
- Einführung in ChatGPT

## Teilkurs 2: Immersive Web & 3D Technologies

- Bedeutung von immersive Web Experience
- Bedeutung von Interaktivität / Immersivität für User Experience
- Interaktive 3D-Webanwendungen konzipieren (Google Modelviewer, Spline, und WebGL)
- Erstellung einer eigenen 3D-Modellierung (z.B. mit Spline)
- Bewertung von immersiven 3D-Webumgebungen vornehmen
- Exkurs: Virtual Reality insbes. Web-based (z.B. mit der Meta Quest 3 / 4)

## Zertifikatsabschluss:

Digital-Weiterbildung auf Hochschulniveau – unser berufsbegleitendes, systemakkreditiertes Digital-Studienprogramm an der Digital Business School der HfWU. Zertifikate werden von der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen vergeben.

1 Kurs, 6 ECTS -> Keine formalen Voraussetzungen

## Aufbau:

**Dozenten:** Julia Lehmann, Philipp Roth

**Workload:** 150 Stunden

**Lehr- und Lernmethoden:** Vorlesung, Diskussionen, Übungen und Fallbeispiele

**Prüfungsleistung:** Studienarbeit (100%)

**Kurssprache:** Deutsch / Englisch

## Weitere Informationen / Termine / Dozentenprofile:

<https://www.hfwu.de/studium/studienangebot/fbf/digital-mba-studienprogramm/cas-digital-customer-sales-strategy/>