

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. Ein zentrales Element im Kurs ist die Auseinandersetzung mit KI (künstlicher Intelligenz).



Qualifikationsziele:

- Strategien für eine AI-First Customer Journey zu entwickeln
- Next-Generation Conversational AI zu konzipieren
- Customer Insights durch Predictive Analytics zu gewinnen
- Ethik, Datenschutz und rechtliche Rahmenbedingungen verantwortungsvoll zu managen
- Grundlegendes Verständnis im Bereich 3D-Modellierung (Licht, Rasterisierung, Vektoren, Transformationen, Texturen, etc.)
- Grundlegendes Verständnis im Bereich der Entwicklung interaktiver Experiences im Web entwickeln
- Bedeutung immersiver Web Experiences verstehen
- Erstellung einer eigenen 3D-Modellierung durchführen können (z.B. mit Spline)
- Bewertung von immersiven 3D-Webumgebungen vornehmen können (Performance, etc.)



Teilkurs 1: KI-Basiertes Customer Experience Management

- AI-First Customer Journey Strategy
- AI-Supported Hyper-Personalization
- Data Foundation & RAG Strategies
- Next-Generation Conversational AI
- Agentic AI & Process Automation
- Human-in-the-Loop Orchestration
- Predictive CX & Emotion AI
- AI-Governance & Trustworthy AI
- Performance Measurement

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: Prof. Andrea Spielvogel, Philipp Roth

Workload: 150 Stunden

Lehr- und Lernmethoden: Vorlesung, Diskussionen, Übungen, Präsentationen 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/>