



DIGITAL EXPERIENCE

Lernziele

Die Teilnehmenden sind in der Lage, nutzerzentrierte digitale Erlebnisse (Digital Experiences) strategisch zu planen, zu gestalten und zu optimieren. Sie können dabei Erkenntnisse aus der User Experience (UX) und Customer Experience (CX) mit modernen technologischen Enablern wie KI und Content-Infrastrukturen integrieren, um durchgängige und wertschöpfende Interaktionen für Kunden und Mitarbeitende zu entwickeln.

Lehrinhalte

1. Grundlagen der Digital Experience: Abgrenzung und Zusammenspiel von User Experience (UX), Customer Experience (CX), Service Design und Menschzentrierter Gestaltung
2. Psychologie der Nutzung: Wahrnehmungspsychologie, Verhaltensmuster im digitalen Raum und emotionale Bindung
3. Customer Journey Management: Identifikation von Touchpoints, Mapping von Ist- und Soll-Prozessen, Omni-Channel-Strategien
4. User Research & Testing: Methoden zur Bedarfsanalyse (z.B. Interviews, Personas) und Evaluation (z.B. A/B-Testing, Usability-Tests).
5. Informationsarchitektur & Interaction Design: Prinzipien der intuitiven Benutzerführung, Wireframing und Prototyping
6. Technologische Enabler: Digital Experience Platforms (DXP), Personalisierungstechnologien und Content-Management-Strategien
7. Data-Driven Experience: Nutzung von Analytics zur kontinuierlichen Optimierung der User Journey
8. KI & Cognitive Computing: Einsatz von künstlicher Intelligenz (z.B. Chatbots, dialogorientierte Analysen) zur Schaffung natürlicher und personalisierter Interaktionen
9. Ethik und Barrierefreiheit: Inclusive Design und Dark Patterns in digitalen Schnittstellen

Termine	Die Termine des Kurses sind derzeit noch in Planung und werden, sobald feststehend, auf der Homepage bekanntgegeben
Dauer	4 - 6 Wochen, i.d.R. freitags von 15:30 – 20:30 Uhr und/oder samstags von 09:30 – 16:45 Uhr
Ort	Live-Online + Präsenz an der Hochschule Aalen
Niveau/Level	Master

Voraussetzungen	Keine
Sprache	DE
Workload	30 UE Präsenz 120 UE Selbststudium/Prüfungsvorbereitung
Didaktisches Konzept	Dies ist ein Blended Learning Modul, bei dem sich Online- und Präsenzunterricht abwechseln.
Prüfungsform	Portfolio
Professionelle Lernumgebung	Unsere Zertifikatskurse sind jeweils in einen thematisch passenden Studiengang eingebettet, sodass alle Teilnehmenden von aktuellem Hochschulwissen profitieren können
Kursgebühr	1.600 EUR

**Kofinanziert vom Ministerium für
Wirtschaft, Arbeit und Tourismus
Baden-Württemberg**



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**

