

Medienmitteilung

HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich informiert:

Customer Intelligence und Generative AI in einem CAS vereint

Zürich, 21. Mai 2024 – Die HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich vereint erstmals Customer Intelligence und Generative AI in einem CAS. Ab dem 20. Juni 2024 bietet dieser Studiengang jedem Unternehmen vollkommen neue Möglichkeiten der Automatisierung, indem er Datenanalyse und KI, insbesondere ChatGPT4.0, kombiniert. Die HWZ setzt mit diesem CAS einen neuen Massstab, indem Studierende in die Lage versetzt werden, das Wachstumspotential ihrer Unternehmen durch die Verknüpfung gesammelter Kundendaten mit Generative AI deutlich zu steigern.

Die kontinuierliche Evolution der Generativen KI hat eine Revolution in der Kundenintelligenz eingeleitet. Diese wegweisende Technologie ermöglicht es Unternehmen, hochgradig personalisierte Kundenerfahrungen anzubieten und massgeschneiderte Inhalte sowie Angebote für spezifische Zielgruppen zu generieren. Durch klassische Methoden wie deskriptive Statistik, Online Analytical Processing (OLAP) und Data Mining können Kundendaten analysiert und für fundierte Entscheidungsfindungen genutzt werden. Zudem werden grundlegende Marktforschungsmethoden vermittelt.

Kundenbeziehungen gezielt festigen

Durch dynamisches Targeting basierend auf Echtzeitdaten können Unternehmen ihre Kundenbeziehungen in bisher unerreichtem Ausmass optimieren. Die Zusammenführung aller kundenbezogenen Informationen in einer analytischen Datenbank (Customer Data Warehouse) bietet die Grundlage für eine differenzierte Bearbeitung von Kundenbeziehungen und enthüllt verborgene erfolgsrelevante Zusammenhänge.

«Der CAS Customer Intelligence der HWZ stellt Unternehmen die erforderlichen Instrumente bereit, um generative KI in der Kundenintelligenz erfolgreich anzuwenden. Unternehmen, die frühzeitig Chancen und Risiken abwägen und konsequent handeln, erlangen einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil. Ein herausragendes Beispiel hierfür ist die Kundeninteraktion im Contact Center, die durch die Integration von abfragebasierten Techniken und generativen KI-Modellen zu einem natürlichen und intelligenten Dialog mit Voice- und Chatbots führt», betont Prof. Dr. Evangelos Xevelonakis, Studiengangsleiter des CAS Customer Intelligence an der HWZ.

KI verlängert Kundenlebenszyklus massiv

Die Einbindung von Daten aus verschiedenen Ökosystemen sowie der Einsatz von generativer KI zur Erzeugung von Inhalten im Kundendialog eröffnen ungeahnte Möglichkeiten zur Steigerung der Kundenbindung und -zufriedenheit. Stabile Kundenbeziehungen sind ein relevanter Erfolgsfaktor im Kundenlebenszyklus.

Der weiterentwickelte CAS Customer Intelligence der HWZ bietet Unternehmen die Möglichkeit, sich gezielt mit den neuesten Entwicklungen in diesem Bereich vertraut zu machen und ihre Wettbewerbsposition weiter zu stärken. Der CAS Customer Intelligence HWZ richtet sich an ambitionierte Mitarbeitende von Grossunternehmen und KMU, die ihre fachlichen Fähigkeiten in diesem zukunftssträchtigen Berufsfeld methodisch und fundiert verbessern möchten.

Besonders geeignet für diese berufsbegleitende Weiterbildung von 18 Tagen sind Personen aus den Bereichen Marketing, Customer-Relationship-Management (CRM) oder verwandten Disziplinen, die bereits eine Affinität für Datenanalysen und statistische Methoden mitbringen. In einem individuellen Projekt, im Rahmen des Leistungsnachweises, wird eine relevante Fragestellung aus der eigenen Firma oder ein Thema in Absprache mit einem Dozierenden bearbeitet, das nachfolgend direkt in die eigene Praxis umgesetzt werden kann.

Medienkontakt

HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich
Prof. Dr. Evangelos Xevelonakis, Studiengangsleiter
Lagerstrasse 5, Postfach
8021 Zürich
evangelos.xevelonakis@fh-hwz.ch
www.fh-hwz.ch

HWZ-Hochschule für Wirtschaft Zürich

Mit 2'500 Studierenden und rund 800 Dozierenden aus der Praxis ist die HWZ die grösste Hochschule mit ausschliesslich berufsbegleitenden Studiengängen im Bereich Wirtschaft der Schweiz. Sie offeriert ein breites Angebot an Studiengängen auf Bachelor- und Master-Stufe sowie über 100 Diplom- und Zertifikatslehrgänge, die Möglichkeit zum Doktorat sowie massgeschneiderte Firmentrainings. Die HWZ ist institutionell akkreditiert durch den Schweizerischen Akkreditierungsrat. fh-hwz.ch
