

Auszug aus Mitteilungsblatt 2026 / Nr. 22 vom 20. April 2026

77. Verordnung der Universität für Weiterbildung Krems über das Curriculum des Weiterbildungsprogramms „Customer Journey Management & KI“

(Zuvor: „Customer Journey Management)

(Fakultät für Wirtschaft und Globalisierung, Department für Wirtschafts- und Managementwissenschaften)

Studium gemäß § 56 (1) UG, Certificate Program / CP, 12 ECTS-Punkte

§ 1. Qualifikationsprofil

Das Certificate Program “Customer Journey Management” zielt darauf ab, Fachkräfte mit Fähigkeiten und Kenntnissen auszustatten, um die gesamte Kund_innenreise effektiv zu gestalten und zu optimieren. Durch die Kombination von theoretischem Wissen und praktischen Anwendungen in den Bereichen Customer Experience, Touchpoint Marketing, Omnichannel Marketing und Künstlicher Intelligenz, bereitet das Programm die Teilnehmer_innen darauf vor, nahtlose und personalisierte Kund_innenerlebnisse zu schaffen. Die Studierenden lernen, wie sie verschiedene Marketingkanäle integrieren und automatisieren können, um eine konsistente und ansprechende Kunden_innenkommunikation über alle online und offline Touchpoints hinweg zu gewährleisten. Dazu braucht es datengetriebene Entscheidungsprozesse und geeignete KI-Anwendungen entlang der gesamten Customer Journey, um effiziente und zielgerichtete Kampagnen zu entwickeln.

Diese Qualifikationen bereiten die Studierenden darauf vor, in verschiedenen Marketing- und Managementrollen erfolgreich zu sein und die Kund_innenerlebnisse in einer zunehmend digitalen Welt zu verbessern.

Nach Absolvierung des Weiterbildungsprogramms können die Studierenden:

- Customer Journeys systematisch strukturieren,
- Konzepte zur Kund_innengewinnung und -bindung entlang der Customer Journey entwickeln,
- Ansätze zur Automatisierung des Marketings entlang der Customer Journey evaluieren,
- ausgewählte KI-Toolkits zur datenbasierten Optimierung von Marketing- und Vertriebsprozessen anwenden.

Auszug aus Mitteilungsblatt 2026 / Nr. 22 vom 20. April 2026

§ 2. Studienform und Dauer

Das Weiterbildungsprogramm dauert 1 Semester und umfasst insgesamt 12 ECTS-Punkte. Der Ablauf des Weiterbildungsprogramms ist so organisiert, dass berufsbegleitend studiert werden kann.

Das Weiterbildungsprogramm wird grundsätzlich in deutscher Sprache abgehalten, einzelne Programminhalte werden jedoch dennoch in englischer Sprache stattfinden. Die Entscheidung darüber obliegt der Studienleitung und wird durch diese in geeigneter Form kundgemacht.

§ 3. Studienleitung

- (1) Es ist eine Studienleitung zu bestellen. Diese kann aus einer oder mehreren hierfür wissenschaftlich und organisatorisch qualifizierten Personen bestehen. Im Falle mehrerer Personen muss ein_e Koordinator_in bestimmt werden und zumindest eine der Personen muss die wissenschaftlichen Anforderungen durch Nachweis eines abgeschlossenen einschlägigen PhD- oder Doktoratsstudiums erfüllen.
- (2) Die Studienleitung entscheidet in allen Angelegenheiten des Weiterbildungsstudiums, soweit diesbezüglich keine andere Zuständigkeit vorliegt. Besteht die Studienleitung aus mehreren Personen, werden Entscheidungen mit einfacher Mehrheit getroffen. Bei Stimmgleichheit entscheidet der_die Koordinator_in.

§ 4. Zulassungsvoraussetzungen

- (1) Allgemeine Universitätsreife,
oder
- (2) abgeschlossene Ausbildung auf mindestens NQR-Niveau IV,
oder
- (3) mehrjährige einschlägige Berufserfahrung

§ 5. Studienplätze

- (1) Die Zulassung zum Weiterbildungsstudium erfolgt jeweils nach Maßgabe vorhandener Studienplätze.
- (2) Die Höchstzahl an Studienplätzen, die jeweils für einen Studienstart zur Verfügung steht, ist von der Studienleitung nach pädagogischen und organisatorischen Gesichtspunkten festzusetzen.

Auszug aus Mitteilungsblatt 2026 / Nr. 22 vom 20. April 2026

§ 6. Zulassung

Die endgültige Entscheidung und Zulassung der Studierenden bei Vorliegen der Voraussetzungen gemäß § 4 und § 5 obliegt gemäß § 60 Abs. 1 UG dem Rektorat.

§ 7. Aufbau und Gliederung

Module	ECTS-Punkte
Customer Journey Management	6
KI in Marketing und Sales: Use Cases und Anwendungen	6
Summe	24

§ 8. Kurse

Die Module bestehen aus mehreren Kursen. Angaben zu den Kursen sind von der Studienleitung vor dem jeweiligen Programmstart kundzumachen. Detaillierte Informationen sind den Modulbeschreibungen zu entnehmen.

§ 9. Prüfungsordnung

Für die positive Absolvierung des Weiterbildungsprogramms sind folgende Leistungen zu erbringen:

- Modul I: Positive Absolvierung in Form von 2 prüfungsimmanenten Kursen.
- Modul II: Positive Absolvierung in Form von 2 prüfungsimmanenten Kursen.

Die detaillierten Prüfungsmodalitäten sind den Modulbeschreibungen zu entnehmen.

§ 10. Evaluierung und Qualitätsentwicklung

Alle Studienangebote sind in das gem. Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz zertifizierte Qualitätsmanagement-System der UWK eingebunden. Die Kurse und das gesamte Weiterbildungsprogramm werden durch die Studierenden bzw. Absolvent_innen regelmäßig evaluiert. Die Rückmeldungen von Studierenden und Lehrenden sind maßgeblich für die qualitätsvolle Weiterentwicklung des Studienangebots.

§ 11. Abschluss

Nach der positiven Beurteilung aller Leistungen ist dem_ der Studierenden ein Abschlusszeugnis auszustellen.



Auszug aus Mitteilungsblatt 2026 / Nr. 22 vom 20. April 2026

§ 12. Inkrafttreten

Das vorliegende Curriculum tritt mit Wintersemester 2026/2027 in Kraft.