haufe akademie

Buchungsnummer
42643

UX & CX Impact: Wirkung messen, Stakeholder überzeugen

Von Bauchgefühl zu Business Impact: KPIs übersetzen, Stakeholder überzeugen und ROI sichtbar machen

Zeige, was UX & CX wirklich bewirken. Du machst den Wertbeitrag von UX & CX mit KPIs und Reifegradmodellen sichtbar, baust Governance auf, weißt Widerstände zu verstehen und setzt KI gezielt ein. So verankerst du UX & CX nachhaltig in deiner Organisation. Daten werden zur Sprache und du zur treibenden Kraft hinter datenbasierten Entscheidungen.

Schon gewusst?

Dieser Kurs ist Bestandteil der zertifizierten **Master Class „UX & CX Manager:in“**. Bei Buchung der gesamten Master Class **sparst du 33 Prozent** im Vergleich zur Buchung der einzelnen Module.

Modul 1: Webinar

2 h

UX & CX zwischen Bauchgefühl und Business Case

- Kick-off & gemeinsamer Start in die Lernreise
- UX & CX zwischen Bauchgefühl und Business Case
- Reifegrad-Selbsteinschätzung und Metriken-Poll
- KI-Erwartungsabgleich — wer nutzt KI bereits im UX-Alltag und wofür?

Modul 2: Selbstlernphase

6 h

KPIs, ROI & Management-Kommunikation
UX als Business Case

- UX & CX als Werttreiber positionieren, nicht als Kostenstelle rechtfertigen
- Nutzenkategorien systematisch aufbauen: direkt, indirekt, kurz- & langfristig
- Typische Argumentationsfallen erkennen und souverän umgehen

Metriken und KPIs, die wirklich zählen

- UX-Metriken vs. Business-KPIs
- SUS, UEQ, NPS, CES & CSAT gezielt einsetzen und kombinieren
- Zielwerte, Benchmarks & Messrhythmus definieren — Messung mit Aussagekraft
- KI-gestützte Auswertung & Grenzen

ROI sichtbar machen

- Wirkungskette verstehen: UX & CX-Verbesserung → KPI → Umsatz → ROI

- Management-Summaries, Dashboards & One-Pager überzeugend gestalten
- Mit Zahlen erzählen — in Euro und Cent, nicht in Designsprache

UX & CX strukturell verankern & zukunftsfähig machen

- UX & CX-Reifegradmodelle & Standortbestimmung: Was Reifegradmodelle leisten und was nicht
- Organisationsmodelle vergleichen & passend zur eigenen Struktur wählen
- Silos aufbrechen, Reporting-Linien klären, UX priorisiert einbetten
- Rollenklärung als Führungsinstrument gezielt nutzen
- Verändert KI-Kompetenz die Rollenlandschaft? Neue Skill-Profile
- HCD-Prozess als Fundament (ISO 9241-210) & ISO 9241-220
- UX-Governance aufbauen: Standards, Quality Gates & Design Systems konsequent einsetzen
- Mit DesignOps & ResearchOps skalieren
- Veränderung smart gestalten: Pilotieren statt verordnen, messen statt hoffen
- KI gezielt einsetzen: Research beschleunigen, Synthese automatisieren, Prototyping effizienter gestalten
- Wie KI UX & CX Prozesse verändert- Chancen vs. Herausforderungen

Modul 3: Webinar

3 h

Reflektieren, vertiefen & gemeinsam weiterdenken

- Rückblick auf die Selbstlernphase: Welche Fragen sind offen? Was ist hängen geblieben?
- KPIs auf dem Prüfstand: Welche Kennzahlen liegen vor? Sind sie management-tauglich? Wo fehlt die Brücke zum Business?
- Reifegrad im Vergleich: Muster, erkennen Aha-Momente & typische Hürden
- Mini-Case durchdenken: Wo würdet ihr UX in dieser Organisation verankern?

Modul 4: Selbstlernphase

6 h

Von der Journey bis zur eigenen Rolle
Customer Journey & Messpunkte

- Customer Journey gezielt einsetzen: Transparenz schaffen & Brücken bauen
- Die richtige Metrik am richtigen Touchpoint verankern
- Vom Einzelmesswert zur KPI-Pipeline — Reporting, das überzeugt

Research rechtssicher & effizient gestalten

- KI-gestützte Auswertung nutzen — Transkription, Clustering & Themenextraktion
- Transparenz herstellen: Was passiert im KI-Tool eigentlich? KI-Nutzung gegenüber Teilnehmenden und Stakeholdern kennzeichnen
- Rechtsaspekte im Research: DSGVO, Einwilligung, Datensparsamkeit, Auftragsverarbeitung bei KI-Tools
- EU-AI-Act kennen — als UX & CX-Manager:in informiert & handlungsfähig bleiben

Die Soziologie der UX-Reife — Widerstände verstehen

- Warum Widerstand "natürlich" ist
- Mikropolitik & informelle Strukturen erkennen und gezielt nutzen
- Kultur als Reifegrad-Deckel: Warum Prozesse allein nicht reichen
- Typische Widerstandsmuster & Menschliche Interaktion als Erfolgsfaktor

Stakeholdermanagement & Change-Methoden

- Stakeholder-Analyse: strukturiert & strategisch durchführen
- Quick Wins gezielt platzieren & Verbündete aufbauen
- KI-Transformation im Team als Change-Prozess begleiten

Die eigene Rolle bewusst weiterentwickeln

- Vom UX & CX-Handwerk zur strategischen Steuerungsrolle wachsen
- KI-Kompetenz als neues Pflichtfeld im eigenen Profil verankern
- Persönliche Entwicklungs-Roadmap & Selbstfürsorge in der Sandwich-Rolle

Modul 5: Webinar

3 h

Abschluss-Workshop

- Rückblick auf die Selbstlernphase: Welche Fragen sind offen? Was ist hängen geblieben?
- Stakeholder-Simulation: UX & CX-Wertbeitrag vor dem Management pitchen
- Reflexion Soziologie & Change: Was ist der erster Schritt zum Change?
- Persönliche Roadmaps planen & vorstellen

Inhalte

- UX & CX zwischen Bauchgefühl und Business Case.
- UX-Metriken vs. Business-KPIs.
- Return on Investment (ROI) sichtbar machen.
- UX & CX strukturell verankern & zukunftsfähig machen.
- Customer Journey & Messpunkte.
- Stakeholdermanagement & Change-Methoden.
- Die eigene Rolle bewusst weiterentwickeln.

Wie lernst du in dieser Weiterbildung?

Diese Class bietet dir ein digitales Blended-Konzept, das für berufsbegleitendes Lernen entwickelt wurde. Durch einen flexiblen Mix aus Live-Webinaren und Selbstlernphasen kommst du sicher ans Ziel. So lernst du in dieser Weiterbildung:

Lernumgebung: In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Selbstlernphasen: Lerne selbstbestimmt, in deinem eigenen Tempo und wann immer du möchtest. Unsere Kurse bieten dir dafür didaktisch hochwertiges Lernmaterial.

Live-Webinare: In regelmäßigen Live-Webinaren triffst du deine Trainer:innen persönlich. Du erhältst Antworten auf deine Fragen, konkrete Hilfestellungen und Anleitungen, um dein Wissen zu vertiefen und die erworbenen Fähigkeiten in praktischen Übungen anzuwenden.

Lern-Community: Während der gesamten Class steht dir eine digitale Lern-Community zur Verfügung. Tausche dich mit anderen Teilnehmenden und den Trainer:innen aus und kläre Fragen.

Teilnahmebestätigung und Open Badge: Als Absolvent:in der Class erhältst du eine Teilnahmebestätigung und ein Open Badge, das du u. a. auch ganz einfach in beruflichen Netzwerken (u. a. LinkedIn) teilen kannst.

Dein Nutzen

- **UX & CX messbar machen:** Du belegst den Wert mit belastbaren Kennzahlen und überzeugst dein Management.
- **Interessen verbinden:** Du bringst Markt- und Businessinteressen zusammen und löst Herausforderungen gezielt.
- **Reifegrad steigern:** Du entwickelst den UX & CX-Reifegrad deiner Organisation gezielt weiter.
- **KI sinnvoll einsetzen:** Du nutzt KI im UX-Alltag produktiv, kritisch und transparent und transferierst alles direkt in deine eigene Praxis.

Methoden

Gerade beim Online-Lernen ist ein gut durchdachter Mix an Inhalten, Methoden und Unterstützung für den Lernerfolg unerlässlich. Unser Kurs-Konzept ist genau auf diese Selbstlern-Situation abgestimmt. Fundierter Trainer:innen-Input, Best-Practice-Beispiele, praktische Übungen, Diskussion und Erfahrungsaustausch in der Lern-Community.

In der Veranstaltung kann folgendes Drittanbieter-Tool eingesetzt werden

Miro

Miro ist ein digitales Whiteboard, auf dem Teilnehmer:innen in Echtzeit zusammenarbeiten können. Ideen, Konzepte und Prozesse können visuell dargestellt und organisiert werden. Auf dem Whiteboard können unter anderem verschiedene Formen, Texte, Bilder, Videos und Dateien hochgeladen werden. Miro ist einfach zu bedienen und erfordert keine zusätzliche Software, da es über den Browser aufgerufen werden kann.

Weitere Informationen sind in der Datenschutzerklärung unter https://www.haufe-akademie.de/datenschutz zu finden.

Mehr über Miro:
https://www.haufe-akademie.de/systemvoraussetzungen/miro

Teilnehmer:innenkreis

Dieser Kurs richtet sich an alle, die ein tiefes Verständnis für die Bedürfnisse ihrer Nutzer:innen gewinnen, überzeugende Produkterlebnisse gestalten und UX & CX strategisch im Unternehmen voranbringen möchten.

- **UX-Verantwortliche,** die ihre Methoden schärfen und UX strategisch im Unternehmen verankern möchten, z. B. UX Researcher, UX Designer, UX Writer, UX Manager.
- **CX-Verantwortliche,** die Kundenerlebnisse ganzheitlich denken und messbar verbessern wollen, z. B. CX Manager, Customer Success Manager, Customer Service.
- **Produktverantwortliche,** die nutzerzentrierte Entscheidungen treffen und bessere Produkte entwickeln wollen, z. B. Produktmanager:innen, Product Owner, Produktentwickler:innen.
- **Führungskräfte mit Kunden- & Teamfokus,** die UX & CX als strategischen Hebel für Wachstum und Kundenbindung einsetzen wollen.

Diese Veranstaltung ist auch als Modul buchbar von:

Professional Class UX & CX Manager:in

Master Class UX & CX Manager:in

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

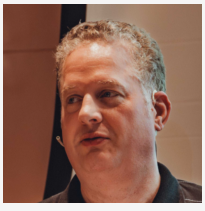


Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:
https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges

Referent:in



Prof. Dr. Andreas Hinderks
Ich bin Andreas Hinderks, Professor für Human-Computer Interaction und seit über 20 Jahren in der digitalen Produktentwicklung unterwegs. Was mich antreibt: die Brücke zwischen

Forschung und Praxis zu bauen. UX ist für mich kein Bauchgefühl, sondern etwas, das man sichtbar und messbar machen kann. Durch fundierte UX Research, systematische Evaluation und konsequentes UX Management. Diesen Weg gebe ich in meinen Trainings weiter. Ich habe diesen Beruf gewählt, weil mich die Frage fasziniert, wie wir digitale Produkte wirklich besser machen. Nicht mit Meinungen, sondern mit Methoden.

Deine Vorteile im Überblick

Open Badges
Binde deinen digitalen Badge in die Karrierenetzwerke ein und zeige, was du kannst.

Kleine Gruppe – großer Lernerfolg
Für optimales Lernen ist die Teilnahmezahl bei dieser Qualifizierung begrenzt.

Alle Lernmaterialien auf einen Blick
In deiner App oder Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung alle relevanten Infos, Services & Arbeitsunterlagen zu deiner Qualifizierung.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Online

20 h über 4 Wochen
max. 12 Teilnehmer:innen

Termine

26.02.-02.04.2027

Webinar
26.02.2027
Live-Online
Freitag, 26.02.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
12.03.2027
Live-Online
Freitag, 12.03.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
02.04.2027
Live-Online
Freitag, 02.04.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

23.04.-21.05.2027

Webinar
23.04.2027
Live-Online
Freitag, 23.04.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
07.05.2027
Live-Online
Freitag, 07.05.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
21.05.2027
Live-Online
Freitag, 21.05.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

25.06.-16.07.2027

Webinar
25.06.2027
Live-Online
Freitag, 25.06.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
07.07.2027
Live-Online
Mittwoch, 07.07.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
16.07.2027
Live-Online
Freitag, 16.07.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

27.08.-17.09.2027

Webinar
27.08.2027
Live-Online
Freitag, 27.08.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
08.09.2027
Live-Online
Mittwoch, 08.09.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
17.09.2027
Live-Online
Freitag, 17.09.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/42643

Teilnahmegebühr

€ 1.240,- zzgl. MwSt.
€ 1.475,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/42643
E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:
https://www.haufe-akademie.de/faqs

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.
Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.