

UX & CX Impact: Wirkung messen, Stakeholder überzeugen

Von Bauchgefühl zu Business Impact: UX in KPIs, Prozesse und Verantwortung übersetzen

Gute UX überzeugt Nutzer:innen. Starke UX überzeugt auch dein Management. In diesem Kurs machst du den Wertbeitrag von UX & CX messbar, anschlussfähig und sichtbar in der Organisation. Du arbeitest mit KPIs, Reifegradmodellen und klaren Stakeholder-Strategien. Du übersetzt Ergebnisse in die Sprache deiner Organisation, ordnest den UX-Reifegrad ein und leitest konkrete nächste Schritte ab. Du lernst, Widerstände zu verstehen, Governance aufzubauen und KI gezielt im UX/CX-Alltag einzusetzen. So verankerst du UX & CX nachhaltig im Unternehmen und stärkst deine eigene Rolle.

Modul 1: Webinar

2 h

UX & CX zwischen Bauchgefühl und Business Case

- Kick-off & gemeinsamer Start in die Lernreise
- UX 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 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-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-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-Managerin 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 pitchten
- 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 Online-Seminaren 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 messbar machen:** Du belegst den Wert von UX mit belastbaren Kennzahlen und überzeugst dein Management.
- **Reifegrad steigern:** Du bestimmst den UX-Reifegrad deiner Organisation und entwickelst ihn gezielt weiter.
- **Nutzerbefragungen meistern:** Du konzipierst professionelle Interviews und bereitest Ergebnisse managementfreundlich auf.
- **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 Praxis vertiefen und UX im Unternehmen strategisch verankern möchten
- **CX-Verantwortliche**, die Kundenerlebnisse ganzheitlich denken und messbar verbessern wollen
- **UX Researcher:innen**, die ihre Methoden schärfen und Research mit echtem Business Impact verbinden möchten
- **Produktverantwortliche**, die nutzerzentrierte Entscheidungen treffen und bessere Produkte entwickeln wollen
- **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

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>



Details zur Weiterbildung

Seminar | Online

20 h über 4 Wochen
max. 12 Teilnehmer:innen

Teilnahmegebühr

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

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de