

UX & CX der Zukunft: Mit systemischem Denken echte Transformation gestalten

Strategische Future Skills für zukunftsfähiges UX & CX Management

Denk größer und werde zur treibenden Kraft für echten Wandel. Du entwickelst zentrale Future Skills, um UX nicht isoliert, sondern im Zusammenspiel mit Organisation, Prozessen und Stakeholdern zu betrachten, blinde Flecken und Denkfallen in Entscheidungen zu erkennen und mögliche Zukunftsszenarien für dein Unternehmen durchzuspielen. So entwickelst du eine Strategie, die auch morgen noch trägt, und treibst Transformationsprozesse aktiv voran.

Modul 1: Webinar

4 h

Systems Thinking

Du steigst ein in **Systems Thinking** – eine der zentralen Future Skills für dein UX Management. Warum reicht klassisches UX-Vorgehen und klassische Methodik allein nicht mehr aus, um komplexe Herausforderungen im Unternehmen zu lösen? Du lernst, dein Unternehmen nicht als Ansammlung einzelner Probleme, sondern als vernetztes Ganzes zu betrachten – mit allen Beteiligten und Einflussfaktoren, die auf UX-Entscheidungen einwirken. Dafür nutzt du ein bewährtes Analysemodell, mit dem du ein Problem in seine sichtbaren Symptome und seine tieferliegenden, oft übersehenen Ursachen zerlegst. In einer geführten Praxisübung wendest du dieses Modell direkt auf eine reale Fragestellung aus deinem Unternehmen an, am Ende nimmst du eine erste, greifbare Einordnung deiner eigenen Herausforderung mit.

Modul 2: Webinar

4 h

Critical Thinking

Du vertiefst dich in **Critical Thinking** – der zweite zentrale Future Skill für dein UX Management. Du schärfst deinen Blick für versteckte Wirkzusammenhänge: Wie beeinflussen sich einzelne Faktoren in deinem Unternehmen gegenseitig – und wo entstehen dadurch wiederkehrende Muster oder blinde Flecken in Entscheidungen? Du lernst, Ursache-Wirkungs-Beziehungen sichtbar zu machen und zu erkennen, an welchen Stellen kleine Veränderungen große Wirkung entfalten können. In der Praxisübung analysierst du ein konkretes Spannungsfeld aus deinem Unternehmen und identifizierst mögliche Hebel für Veränderung.

Modul 3: Selbstlernphase

8 h

Vom Wissen ins Tun: Praxischeck.

Im Anschluss an Critical Thinking und vor dem Einstieg in Futures Thinking erwartet dich eine Transferaufgabe: Du hast die Möglichkeit, die vermittelten Konzepte und Methoden auf eine konkrete Situation aus deinem eigenen Unternehmenskontext zu übertragen und so das Gelernte zu festigen.

Modul 4: Webinar

4 h

Futures Thinking

Du richtest den Blick nach vorn: Mit **Futures Thinking** entwickelst du den dritte zentrale Future Skill für dein UX Management. Wie können sich UX und dein Unternehmen in den nächsten Jahren entwickeln und wie bereitest du dich auf unterschiedliche Zukunftsszenarien vor? Du lernst, mögliche Zukunftsbilder systematisch zu entwickeln und einzuordnen, kurzfristige Maßnahmen von langfristigen strategischen Weichenstellungen zu unterscheiden und daraus eine tragfähige Strategie für dein Unternehmen abzuleiten. In der Praxisübung überträgst du diese Zukunftsperspektive auf eine reale Fragestellung aus deinem Unternehmen und leitest erste strategische Schritte ab.

Inhalte

Der Kurs vermittelt drei zentrale Future Skills für modernes UX & CX Management:

Systems Thinking, Critical Thinking und Futures Thinking.

Du lernst, dein Unternehmen als vernetztes System zu verstehen, Symptome von echten Ursachen zu trennen und blinde Flecken in Entscheidungen aufzudecken. Du erkennst, wo kleine Veränderungen große Wirkung entfalten können und wie du daraus gezielte Hebel für Verbesserung ableitest. Mit Futures Thinking richtest du den Blick nach vorn: Du entwickelst Zukunftsszenarien, unterscheidest kurzfristige Maßnahmen von strategischen Weichenstellungen und leitest eine tragfähige Roadmap für deine UX & CX Arbeit ab. Praxisübungen und eine Transferaufgabe sorgen dafür, dass du das Gelernte direkt auf reale Herausforderungen aus deinem Unternehmenskontext anwendest.

Wie lernst du in diesem Kurs?

Dieser Kurs 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 des gesamten Kurses 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 des Kurses 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

Mit diesem Kurs entwickelst du die Future Skills, die dich als UX/CX-Expert:in von morgen auszeichnen und die den Unterschied zwischen Symptombekämpfung und echter Transformation machen.

- **Systemisch denken:** Du erkennst dein Unternehmen als vernetztes Ganzes und löst komplexe Herausforderungen dort, wo sie wirklich entstehen.
- **Kritisch entscheiden:** Du deckst blinde Flecken auf, verstehst Wirkzusammenhänge und weißt, welche Hebel wirklich große Veränderungen auslösen.
- **Zukunft gestalten:** Du entwickelst Szenarien, trennst kurzfristige Maßnahmen von strategischen Weichenstellungen und baust eine Strategie, die auch morgen noch trägt.

- **Transformation führen:** Du positionierst dich als treibende Kraft im Wandel – mit Future Skills, die im modernen UX/CX Management den Unterschied machen.

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 können folgende Drittanbieter-Tools 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>

Lern-Community

Die MS Teams Lern-Community ist eine interaktive Plattform, die es Lernenden ermöglicht, sich mit anderen Teilnehmer:innen und Trainer:innen auszutauschen und gemeinsam zu lernen. Diese Community ergänzt jedes Seminar und bietet eine Umgebung, in der Fragen gestellt, Diskussionen geführt und Ressourcen geteilt werden können.

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

Mehr über Lern-Community:

<https://www.haufe-akademie.de/systemvoraussetzungen/lern-community-lux>

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

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 Stunden 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