

SDV

Bereit für das Dialogmarketing-Jahr 2025? Dialog-Agenda und AI-Weiterbildung im Kundendialog

Auch das Jahr 2025 bietet Dialogmarketing-Interessierten eine ganze Menge spannender Events, Networking-Möglichkeiten, Award-Shows und zwei CAS-Weiterbildungen der ZHAW rund um Kundendialog, Marketing-Automation und AI. Damit Sie nichts verpassen: Dialog-Agenda checken und Termine blocken. Details zur Dialog-Agenda gibt's jeweils im SDV-Newsletter (Anmeldemöglichkeit siehe weiter unten).

Text: **SDV; Frank Hannich, ZHAW**

Wie wandelt sich die Weiterbildung im Bereich Kundendialog mit Generative AI?

Die immer besseren Fähigkeiten und die bessere Verfügbarkeit von Generative AI haben dafür gesorgt, dass menschengemachte Kommunikation längst nicht mehr die einzige Möglichkeit ist, mit Kunden in den Dialog zu treten. Das Potenzial von Generative AI ist riesig – aber auch die Gefahr, bei der rasanten Entwicklung abgehängt zu werden. Eine Onlinehändlerbefragung 2024 der ZHAW und der FHNW zeigt klar auf, dass Best Practice im E-Commerce ohne AI kaum noch möglich ist.

«Das Potenzial von Gerative AI ist riesig – aber auch die Gefahr, bei der rasanten Entwicklung abgehängt zu werden.»

Enormer Weiterbildungsbedarf durch Generative AI

Noch ist fast immer ein Mensch am Prozess beteiligt (human in the loop), der die AI-Anwendung initiiert, steuert und überprüft. Der Bedarf an den dazu notwendigen Kompetenzen führt zu einem enormen Weiterbildungsbedarf. So ist die allgemeine Erwartung inzwischen, dass nicht AI den Men-

schen ersetzen wird, aber der Mensch, der die AI bedient, denjenigen ohne AI-Kompetenz.

AI-Weiterbildungen differenzieren sich

Bereits seit 2021 führt die ZHAW das CAS Marketing Automation & Artificial Intelligence regelmässig durch und kann damit die Entwicklung der Weiterbildungsanforderungen beobachten. Ab 2023 wurden AI-Themen in jede Weiterbildung im Marketing an der ZHAW integriert, und auch an anderen Hochschulen wurden zahlreiche Angebote geschaffen. Wo liegt in unserem Unternehmen das grösste Potenzial für Automatisierung und AI? – Das ist die zentrale Frage der meisten Unternehmen und Weiterbildungsteilnehmenden. Entsprechend dem Reifegrad zeigen sich jedoch immer grössere Unterschiede zwischen Unternehmen, die erst noch beginnen wollen, und Unternehmen, die bereits zahlreiche Anwendungsfälle für AI im Marketing umgesetzt haben. Das CAS Marketing Automation & Artificial Intelligence beginnt deshalb auch mit einer individuellen Reifegrad- und Potenzialanalyse. Im zweiten Teil werden eigene Projekte konzipiert.

Parallel zum raschen Ausbau der AI-Möglichkeiten und Best Practices in den Unternehmen müssen sich auch die Inhalte rasch weiterentwickeln. Fortgeschrittene Anwendungsfälle, die neu in der AI-Weiterbildung Einzug halten, sind zum Beispiel die Erstel-

lung von Custom GPTs (auf die eigenen Anforderungen zugeschnittene Generative Pre-trained Transformers) oder die Kombination mehrerer spezialisierter AIs bis hin zu weitgehend autonom agierenden AI-Agentensystemen.

Gefragt: Kompetenzen zur aktiven Gestaltung des organisatorischen und kulturellen Wandels

Eine immer grössere Gruppe von Weiterbildungsteilnehmenden möchte nicht nur die besten Anwendungsfälle für AI identifizieren und umsetzen können, sondern auch den notwendigen digitalen Wandel im Marketing beziehungsweise im Unternehmen aktiv gestalten. Eine Möglichkeit hierfür ist das CAS AI Marketing Organisation. Auch in diesem CAS werden persönliche AI-Umsetzungskompetenzen erlangt, aber auch zusätzlich das Wissen, wie AI organisatorisch und kulturell in Unternehmen integriert werden kann, sowie Kompetenzen im Change-Management. Hier wird zusätzlich zur technischen Beurteilung dessen, was möglich ist, zunehmend auch die Kompetenz zur Beurteilung dessen nachgefragt, was rechtlich und ethisch wünschenswert ist.

Die Weiterbildungen zu AI im Kundendialog müssen sich dem rasanten Wandel durch Generative AI anpassen. Mit steigendem Einsatz von Generative AI werden zusätzlich Themen wie Differenzierung, Authentizität und der gezielte Einsatz von persönlichem Dialog ins Zentrum rücken.

CAS

CAS AI Marketing Organisation, ZHAW
Start: 21.03.2025, Dauer: 15 Tage, Inhalt: Moderne Marketingorganisation im Zeitalter von KI (12 ECTS)
Weitere Infos:



CAS Marketing Automation & Artificial Intelligence
Start: 28.02.2025, Dauer: ca. 4 Monate, Inhalt: zwei Module, Marketing Automation & AI Skill Set (6 ECTS) und Use Cases in Marketing Automation & AI Skill Set (6 ECTS)
Weitere Infos:



Interessiert an News und Themen rund um Dialogmarketing?

Hier geht's zur SDV-Newsletter-Anmeldung:
sdv-dialogmarketing.ch



Dialog-Agenda 2025

Damit keine wichtigen Termine und spannenden Events rund um Dialogmarketing verpasst werden. Für Details dazu am besten gleich für den SDV-Newsletter anmelden.

Datum	Anlass	Ort
05.01.–11.01.	DDV DialogTour 2025 Innovation Journey des Deutschen Dialogmarketing Verbandes (DDV)	Seoul
ab 06.01.	MAX-Award 2025: Start Einreichungen Award für die kreativsten und wirkungsvollsten Direct-Marketing-Kampagnen in Deutschland, Österreich und der Schweiz	max-award.de
16.01.	Basisschulung KI für Dialogmarketer* KI-Kompetenzschulung des Deutschen Dialogmarketing Verbandes (DDV)	Online
25.–26.02.	German CRM Forum Customer-centered Culture. Die führende CRM-Konferenz Deutschlands	München
bis 28.02.	The One Show 2025: Deadline Einreichfrist Internationale Award-Show mit spannenden Kategorien wie Direct Marketing, Creative Use of Data, Creative Use of Technology	oneshow.org
18.–20.03.	SOM Online Konferenz Künstliche Intelligenz im Marketing, Online-Marketing, E-Commerce und Marketing-Technology-Konferenz	max-award.de
25.03.	34. gfm Trend-Tagung Closer to the Customer	Zürich
05.05.	MAX-Award 2025: Verleihung	Hamburg
06.05.–07.05.	#OMR25 Das Festival für das digitale Universum	Hamburg
27.05.	Swiss MarTech Summit Information, Inspiration und Networking rund um MarTech und AI	Winterthur
19.06.	SOM Live Die Zukunft von Digital Marketing: Trends, Trade, Technology	Zürich
26.06.	Visionäre im Dialog* Veranstaltungsreihe des DDV für Expert*innen, Wirtschaft, NGOs, Politik usw.	Berlin
28.08.	Marketing Automation Day 2025 DER Treffpunkt für Marketing-Automation-Enthusiasten	Wien
17.09.	Direct! by Post Advertising 2025 Fachevent der Schweizer Dialogmarketing-Branche	Zürich
17.09.–18.09.	DMEXCO 25 Europas führendes Digital-Marketing- und Tech-Event	Köln
09.10.	Weltposttag 2025	
November	Data-Driven Marketing Forum/CX Forum & DDV Innovation Days*	Ort noch offen

* Spezialpreise für SDV-Mitglieder. Infos auf Anfrage beim SDV: info@sdv-dialogmarketing.ch