

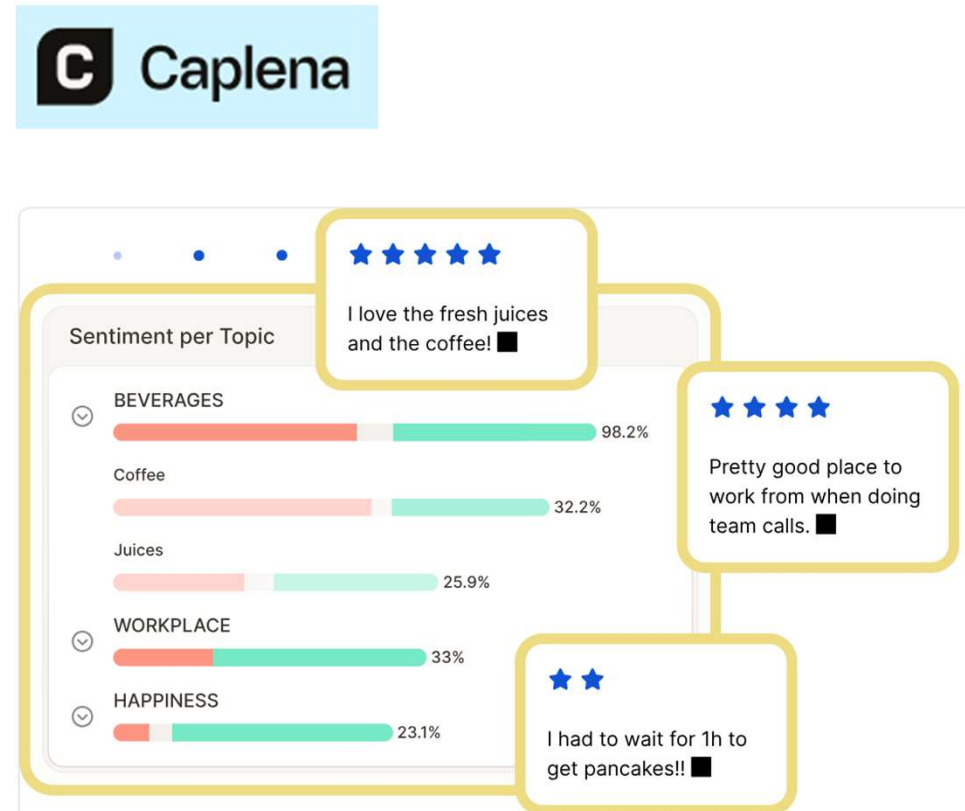
IKM Impuls

Was Kunden sagen, wenn niemand fragt
– Wie KI aus offenen Nennungen klare
Kundenerkenntnisse macht

Maurice Gonzenbach
Prof. Dr. Dominik Georgi
Andrea Hilber Truttmann

21. Oktober 2026

FH Zentralschweiz



Herzlich Willkommen!



Andrea Hilber Truttmann,
Dozentin HSLU, Co-
Studiengangsleitung

[Andrea Hilber | LinkedIn](#)



Prof. Dr. Dominik Georgi,
Leiter Competence Center Marketing
Management HSLU, Dozent, Co-
Studiengangsleitung

[Dominik Georgi | LinkedIn](#)



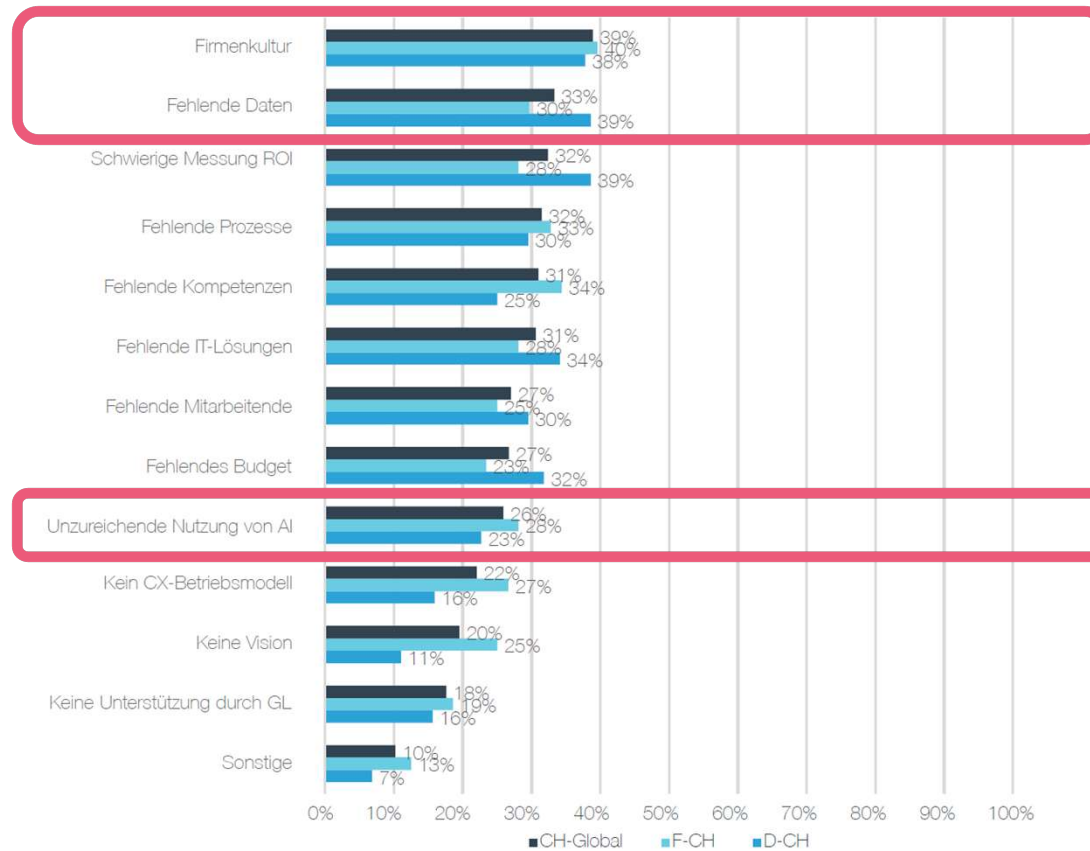
Maurice Gonzenbach
Co-Founder & Co-CEO Caplena

[Maurice Gonzenbach | LinkedIn](#)

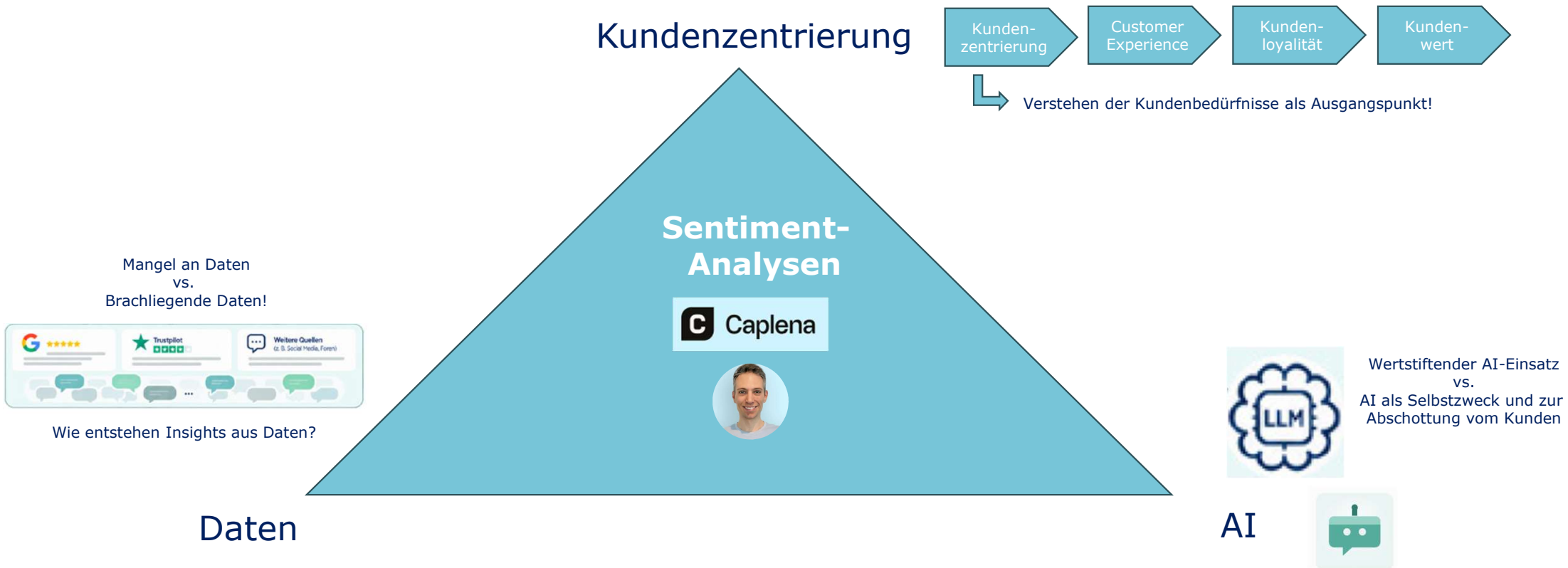
Kundenzentrierung, Daten und AI als zentrale Herausforderungen des Kundenmanagements

Wichtigste Herausforderungen im Bereich Customer Experience

F: Welches sind die wichtigsten Herausforderungen im Bereich Customer Experience, mit denen Ihre Firma konfrontiert ist?



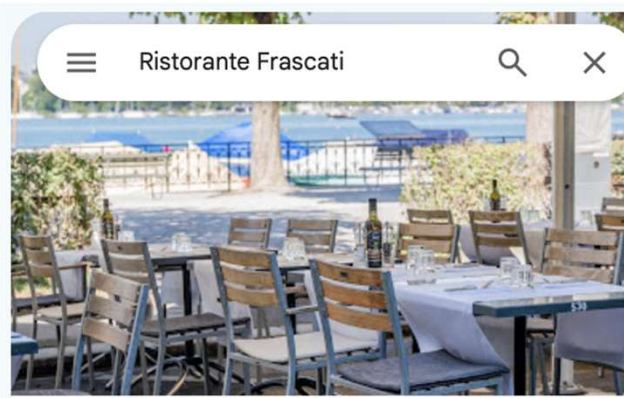
Der heutige IKM Impuls bringt Kundenzentrierung, Daten und AI zusammen



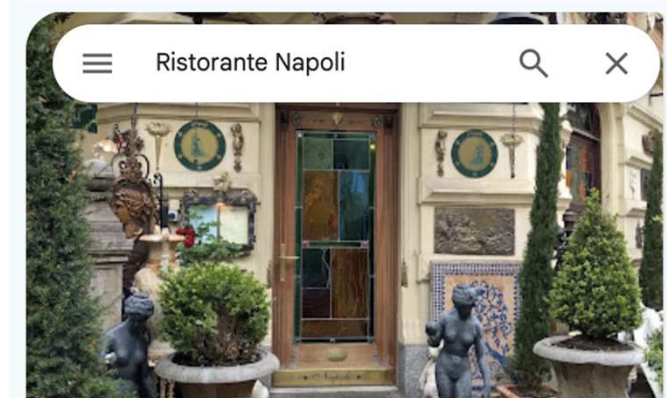
Welcher Italiener darf es denn sein?



ALBA Sourdough Pizza



Ristorante Frascati



Ristorante Napoli

Welcher Italiener darf es denn sein?



ALBA Sourdough Pizza





ALBA Sourdough Pizza
4.7 ★★★★★ (859) • CHF 30–40
Pizza restaurant • [📍](#)



Ristorante Frascati





Ristorante Frascati
3.8 ★★★★★ (2,332) • CHF 20–70
Italian restaurant • [📍](#)

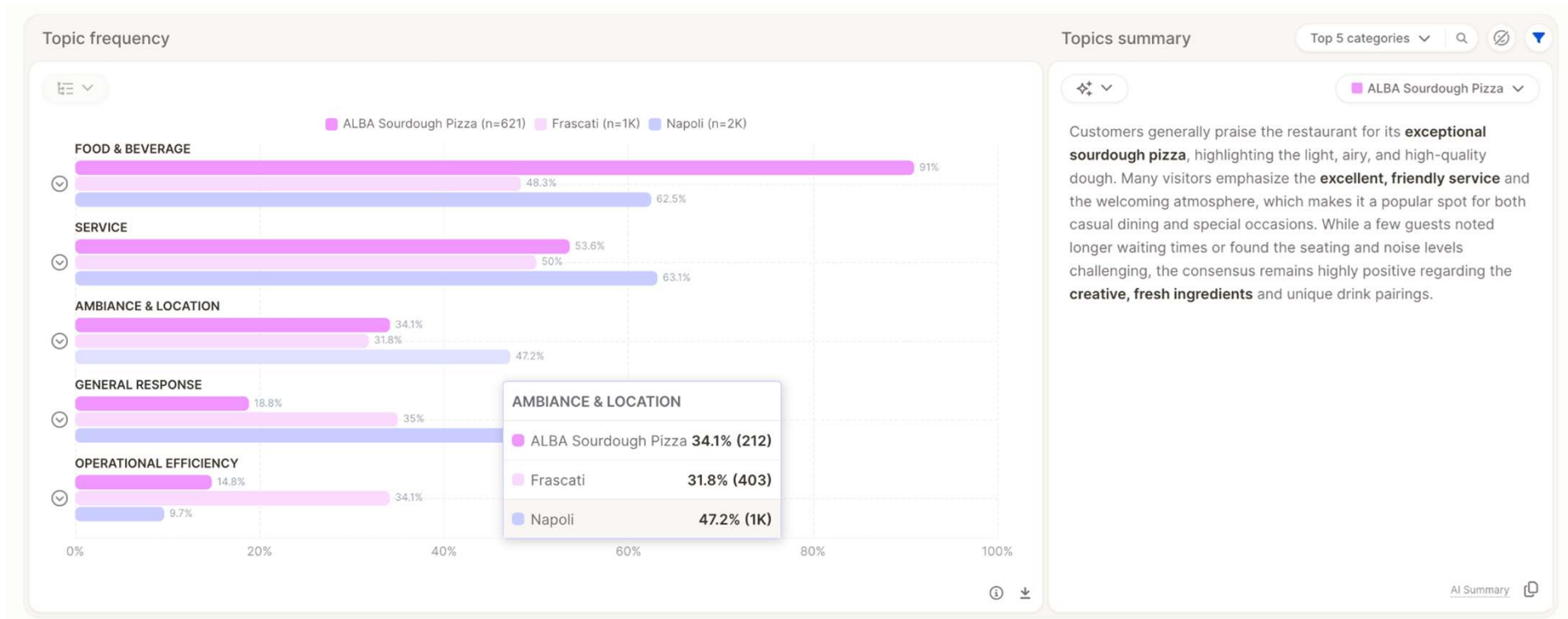


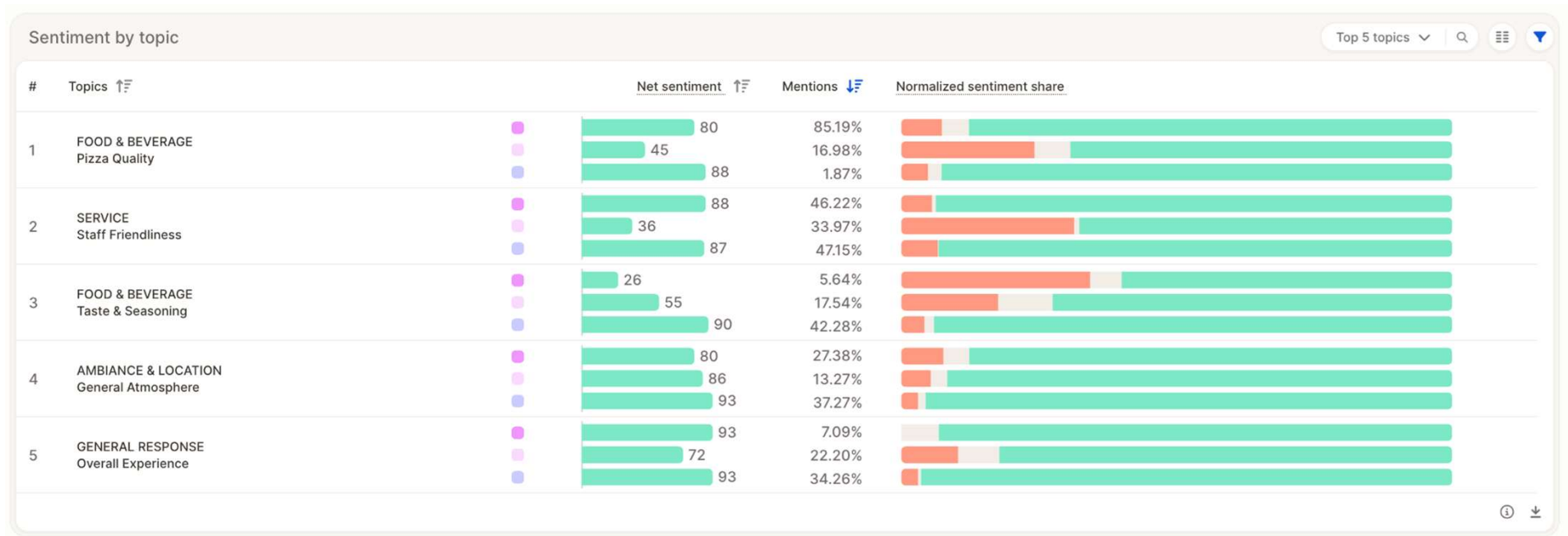
Ristorante Napoli





Ristorante Napoli
4.7 ★★★★★ (2,994) • CHF 40–90
Italian restaurant





Views
Segments
ALBA Sourdough Pizza
Frascati
Napoli
Save as new view

Sample verbatims & summary

Napoli
AMBIANCE & LOCATION
General Atmosphere

Review Text

GENERAL RESPONSE
Return Intent

GENERAL RESPONSE
Overall Experience

Es ist ein Erlebnis und das Essen hervorragend. **Ambiente einzigartig**. Wo bekommt man noch so viele zusätzliche Snacks und Getränke um sonst als im Napoli

FOOD & BEVERAGE
Taste & Seasoning

AMBIANCE & LOCATION
General Atmosphere

Bonne cuisine **bonne ambiance le promoteur** est une boule d'énergie positive je reviendrai très certainement

FOOD & BEVERAGE
Taste & Seasoning

AMBIANCE & LOCATION
General Atmosphere

GENERAL RESPONSE
Return Intent

Numero Uno!Ein rundum perfektes Erlebnis! Das Essen war hervorragend, **die Atmosphäre wunderschön** und der Service einfach erstklassig. Ein ganz besonderes Dankeschön geht an Gerardo, der mit seiner herzlichen, aufmerksamen und charmanten Art unseren Besuch unvergesslich gemacht hat. Hier fühlt man sich nicht einfach wie ein Gast, sondern wie ein Teil der Familie!Wir kommen definitiv wieder. ❤️

FOOD & BEVERAGE
Taste & Seasoning

AMBIANCE & LOCATION
General Atmosphere

SERVICE
Staff Friendliness

SERVICE
Staff Attentiveness

SERVICE
Named Staff Mention

GENERAL RESPONSE
Return Intent

Bester Service in meinem Leben, 10/10 Essen und **schönstes Ambiente**. Lohnt sich zu 100%

SERVICE
Staff Friendliness

FOOD & BEVERAGE
Taste & Seasoning

AMBIANCE & LOCATION
General Atmosphere

If you're looking for some place to date or **authentic and elegant**, this is your place. You will feel like you are in Napoli. The food is amazingly delicious the service is 10/10. 🍷

FOOD & BEVERAGE
Authenticity

AMBIANCE & LOCATION
General Atmosphere

FOOD & BEVERAGE
Taste & Seasoning

SERVICE
Staff Friendliness

n = 818

Summary

Respondents consistently describe the restaurant as a unique, atmospheric venue that feels like a heartfelt journey to Southern Italy. The **opulent and highly decorative interior** is frequently highlighted as a major part of the experience, often compared to an art gallery or a museum, which successfully creates a warm and memorable dining environment for guests.

- **Improve the organization** of the service team to reduce long wait times for orders and ensure consistent attention throughout the meal.
- **Enhance ventilation** in the dining area to mitigate the accumulation of smoke and odors from table-side cooking.
- **Manage background music volume** more consistently to ensure it remains at a level that allows for comfortable conversation.
- **Provide clearer menus** and ensure all items listed are actually available to avoid confusion or frustration during the ordering process.

AI Summary

Combining Qualitative & Quantitative Analysis

Gib mir eine kurze Zusammenfassung aus welchen Gründen / zu welchen Anlässen ich zu welchem Restaurant gehen sollte.

Thoughts

Kurz gesagt: Die Daten decken **drei Restaurants** ab (nicht nur Frascati) – und jedes hat ein klares Profil für unterschiedliche Anlässe. 🇮🇹🇪🇸🇩🇪

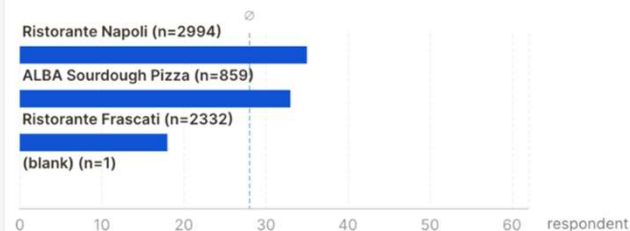
Basis der Analyse

Breakout der Topic-Häufigkeit und des Net Sentiments der Spalte *Review Text* über die Spalte *Item Name* (Ristorante Napoli mit 2'994 Reviews, Ristorante Frascati mit 2'332 und ALBA Sourdough Pizza mit 859). Betrachtet wurden Topics der Kategorien *FOOD & BEVERAGE*, *SERVICE*, *AMBIANCE & LOCATION*, *PRICE & VALUE* und *SPECIAL OCCASIONS & GUESTS*.

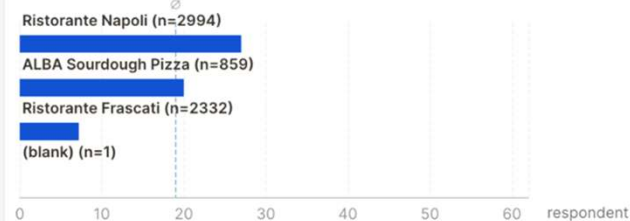
Empfehlungen nach Anlass

🍷 Anlass / Bedürfnis	🏆 Empfohlenes Restaurant	Warum
Besonderer Abend, Geburtstag, Date, „Italien-Urlaubsgefühl“	Ristorante Napoli	Höchste Werte für Atmosphäre, Authentizität & Gastgeber Gerardo
Gruppenessen / Familienfeier / Touristen-Highlight	Ristorante Napoli	Beste Werte für Gruppen- & Familienfreundlichkeit
Beste Pizza in Zürich / lässiger, trendiger Abend mit Drinks	ALBA Sourdough Pizza	Pizza-Spezialist mit herausragender Teigqualität

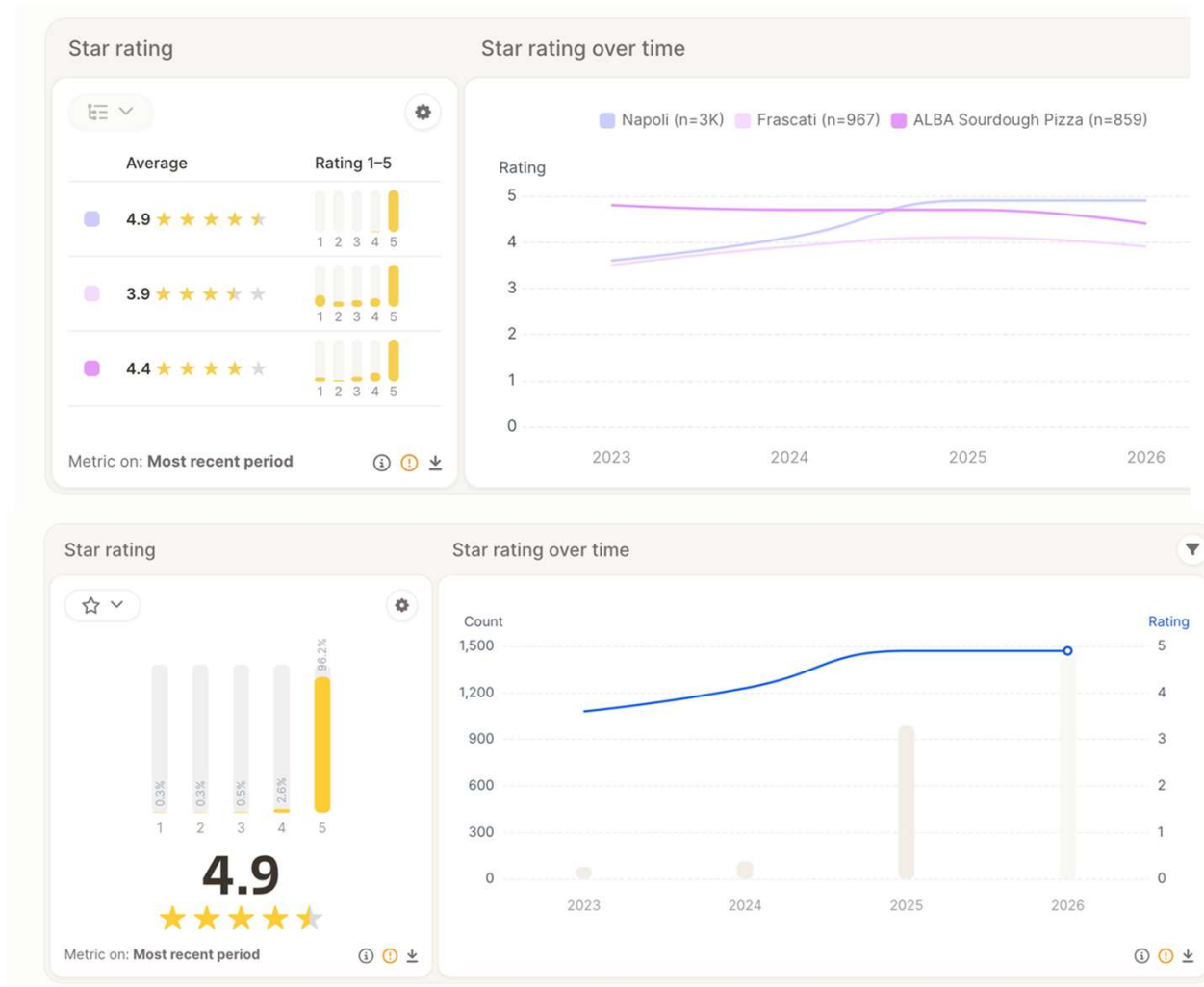
Topic 'SERVICE: Staff Friendliness' breakout on column Item Name ⓘ



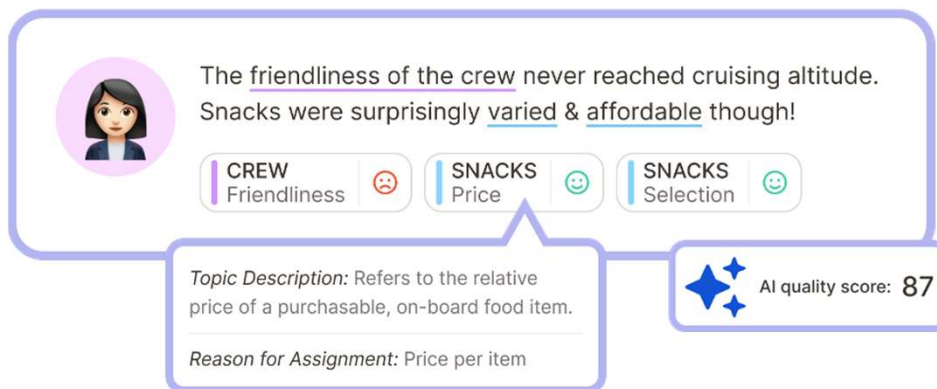
Topic 'AMBIANCE & LOCATION: General Atmosphere' breakout on column Item Name ⓘ



Can the data be trusted?



The NLP engine required for quantitative analysis



Text Quantification - Coding

- Unsupervised Topic Modelling
- Explainable & tunable Topic Assignment
- AI Scoring, Versioning & Change Management

Data Refinement & Enrichment - Entity Extraction, Spelling Correction, Slur word Removal, etc.”

- Excel-like formulas, on continuous data streams
- LLM-powered formula creation & functions

Process towards dependable insights

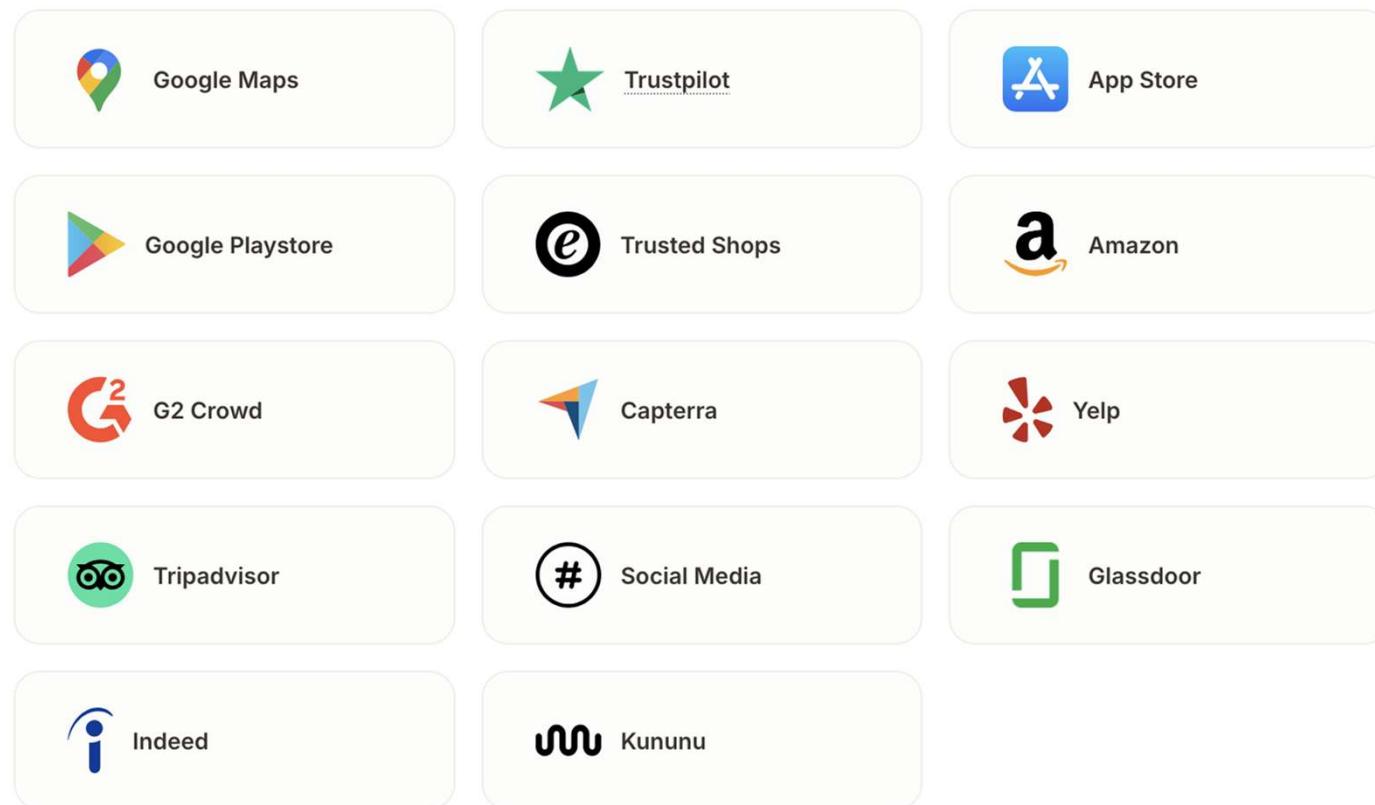
1. Data **Sourcing**

2. **Topic** Modeling / Topic Definition / **Quality** Assurance

3. **Initial** Analysis

4. **Continuous** Insights / Alerts / Automated Action Tracking

Popular Review Sources



Unlocking strategic customer **segments**



Kia deciphers the needs of **Electric Vehicles car buyers** across surveys and online reviews (including competitors' EV charging apps). They make data-backed decisions involving **Product Teams, Dealerships** and **European markets** to delight EV buyers.

14

European Markets

12

Languages

6

Data Sources



Your most unhappy customers are your greatest source of learning.

Bill Gates

Das Essen hat leider keinen Pfupf, sonst alles tip top komme sehr gerne wieder, das gewürz nehme ich dann selber mit

FOOD & BEVERAGE Taste & Seasoning 	HUMOR & TONE Sarcasm & Irony 
--	---

Bis bald und bis zum nächsten Mal.



Maurice Gonzenbach

Co-Founder & Co-CEO
Caplena

maurice@caplena.com

CAS Strategic Customer Management Customer-led Growth with and for AI

Kundenorientierung scheitert selten am Konzept,
sondern an der Umsetzung.

Dieser CAS zeigt, wie Kundenzentrierung zur echten
Haltung wird: verankert in Strategie, Prozessen und
Organisation.

Start: 29.01.2026

[CAS Strategic Customer Management | Hochschule
Luzern](#)

