

# CAS Digital Customer Experience 17

## Kurzporträts Dozierende

Luzern, 06.09.2024

### Blažek Paul, Dr.

**Funktion:** Paul Blazek ist Geschäftsführer der Agenturgruppe cyLEDGE Media GmbH mit Standorten in Wien, Bern und Berlin und war als Serial Entrepreneur an der Gründung von acht Startups beteiligt. **Ausbildung:** Er studierte Wirtschaftswissenschaften und Wirtschaftspsychologie an der RWTH Aachen und der Universität Wien und schrieb seine Dissertation an der Universität Göttingen zur Bedeutung von Informations- und Kommunikationstechnologie-Innovationen für die nachhaltige wirtschaftsräumliche Entwicklung. **Tätigkeit:** Paul Blazek beschäftigt sich seit mehr als 20 Jahren mit der Bedeutung von Individualität und Innovation bei Kommunikationslösungen und Geschäftsmodellen und hat mit seinen Teams mehr als 300 Kundenprojekte realisiert. Er ist einer der führenden Spezialisten weltweit im Bereich Mass Customization und Open Innovation und Verfasser von mehr als 100 wissenschaftlichen Publikationen, Herausgeber des Standardwerkes Configurator Database Report sowie Veranstalter von Konferenzen und Fachveranstaltungen zu diesem Themenfeld. **Weiteres:** Paul Blazek fungiert als Mentor bei Austrian Startups und unterstützt als Mentor der europäischen Initiative enpac Startups in West-, Zentral und Ostafrika. Er ist Forschungspartner der RWTH Aachen, Gründungsmitglied des International Institute on Mass Customization and Personalization (IIMCP), berufenes Mitglied der MIT Smart Customization Group (SCG) sowie Research Fellow der Peter Pribilla Stiftung.

### Breitschmid Zäch Natalie

**Funktion:** Natalie Breitschmid ist als Co-founder und Experience Enthusiast bei der Beratungsboutique für Capability Development SINODUS AG sowie in verschiedenen Partnernetzwerken tätig. **Ausbildung:** Natalie verfügt über einen Master of Advanced Studies in Project Management und Zertifizierungen als Scrum Product Owner (CSPO) sowie als Certified Customer Experience Professional (CCXP). **Tätigkeiten:** Natalie hat bei Swisscom AG die Fähigkeit und den Bereich Human Centered Design von 2011 an mit ausgestaltet und zeichnete in diversen Führungspositionen als Head of Human Centered Design HR, Head of Human Centered Design Enterprise Customers wie auch für Fachteams als Head of Prototyping & User Testing für Swisscom insgesamt verantwortlich. Als Beraterin konnte sie Erfahrungen in verschiedensten Branchen wie ICT, Tourismus, Banking, Gesundheitswesen, Versicherungen, Transport, Industrie, Medien, Detailhandel und auch in der Verwaltung im In- und Ausland sammeln. <https://ch.linkedin.com/in/natalie-breitschmid-7785b66/de>

### Cahn Esther

**Funktion:** Esther Cahn ist VP Strategy & Customer Growth bei Exactag (<https://www.exactag.com>). **Ausbildung:** Sie hat unter anderem den MAS in Digital Marketing and Communication Management an der HSLU sowie den eidg. Fachausweis als Planerin Marketingkommunikation erworben. **Tätigkeiten:** Esther Cahn war viele Jahre für die Mediabudgets nationaler und internationaler Marken verantwortlich. Anschließend arbeitete sie als Spezialistin für Digitale Medien und Campaigning bei der Suva und leitete dort zuletzt das Analytics-Team, welches die Disziplinen Customer Analytics, Web Analytics, Marktforschung und Partnerdatenmanagement umfasste. Ab 2018 war sie als CEO von Signifikant tätig, einem Anbieter von Marketing Mix Modeling. Heute verantwortet sie bei Exactag, dem Marktführer in der DACH-Region für Marketing Performance Measurement, die Themen Strategy & Customer Growth und leitet in dieser Rolle unter anderem die strategische Beratung von Enterprise-Kunden in über 100 Ländern. <https://www.linkedin.com/in/esthercahn/>

## **Erbe Andreas**

**Funktion:** Andreas Erbe war vor der Gründung der Launchlabs Schweiz ([www.launchlabs.ch](http://www.launchlabs.ch)) bei Swisscom 3 Jahre lang verantwortlich für die Swisscom Design Academy. **Tätigkeiten:** Als Senior Experience Design Coach hat er dort von der Entwicklung und Durchführung von Experience Design Schulungen bis hin zur Mitarbeit in Service Design Projekten gearbeitet - quer durch alle Bereiche mit weit über 1000 Führungskräften und Mitarbeitenden vom Call-Center Agenten bis zur Geschäftsleitung. Er war in den letzten Jahren in verschiedensten Projekten in der Schweiz (ABB, Roche IT, V ZUG Schweizerischer Innovationspark), Österreich (Erste Bank), Deutschland (Audi, Deutsche Telekom), England (Three), den Philippinen, Indonesien (Accenture) und Saudi-Arabien (STC) tätig. Andreas hat einen Master-Abschluss in Workspace Design, ein MBA der Universität St. Gallen HSG, ist Experte und Dozent am International Design Management Course der HSLU Luzern und ausserdem zertifizierter HBDI Coach und Scrum Master.

## **Klinke Tobias, Dr.**

**Funktion:** Tobias Klinke ist CEO und Co-Founder des Consumer Insights Software-Startups experial AI. **Ausbildung:** Tobias Klinke studierte Betriebswirtschaftslehre (B. Sc.) an der Westfälischen-Wilhelms Universität Münster und Wirtschaftswissenschaften (M. Sc.) an der Bergischen Universität Wuppertal. Er promovierte im Bereich Consumer Psychology an der Bergischen Universität Wuppertal und forschte an der Columbia University in the City of New York. **Tätigkeiten:** In vorherigen Tätigkeiten hat er mit seiner Agentur LaunchLytics Digitalisierungsprojekte umgesetzt sowie als CMO des Startups Smatched über eine integrierte Organic- und Paid-Marketingstrategie in kurzer Zeit mehr als 30.000 App-Nutzer gewonnen. **Weiteres:** Er hält Lehraufträge für Digitale Markenkommunikation an der Bergischen Universität Wuppertal und für Brand Management, Influencer Marketing und Technical Online Marketing an der International School of Management.

## **Mirti Claudio**

**Funktion:** Claudio Mirti ist als Senior Advanced Analytics & AI Specialist bei Microsoft für EMEA tätig (Global Black Belt) (<https://www.linkedin.com/pulse/design-your-journey-claudio-mirti/>). In dieser Rolle werden mit dem Kunden Use Cases mittels Proof of Concept auf Machbarkeit geprüft sowie Lösungswege aufgezeigt. **Ausbildung:** Claudio Mirti besuchte nach einer kaufmännischen Lehre diverse Aus- und Weiterbildungen im Bereich Marketing, Web Design, Wirtschaftsinformatik und besitzt einen Master in Information Systems Management sowie einer Weiterbildung am MIT in Machine Learning und Artificial Intelligence. **Tätigkeiten:** Seit über 20 Jahren beschäftigt er sich mit Informations Management und der Transformation von ICT-Anforderungen zwischen Business und IT. Er arbeitete als Project Manager, Consultant und Product Manager für Cloud Services in diversen Branchen mit Fokus auf B2B, B2C oder B2B2C. Bei Microsoft liegt sein Schwerpunkt im Bereich Artificial Intelligence, Generative AI und Advanced Analytics. Nebst der HSLU unterrichtet er noch an diversen anderen Hochschulen sowie an der New York University.

## **Miserez Pascal A.**

**Funktion und Tätigkeiten:** Als Unternehmer, Board Member, Mentor und Berater begleitet Pascal A. Miserez bei evitive die Entwicklung von Organisationen und Leadership Teams. Zu seinen Klienten gehören etablierte Unternehmen und Scaleups in Europa und Nordamerika. evitive verbindet Transformationale Führung mit integraler Unternehmens-, Organisations- und Führungsentwicklung zu einem einzigartigen, systemisch lean-agilen Transformations- und Innovationsansatz. **Ausbildung:** Pascal hat einen Master in Business Administration der Robert H. Smith School of Business der University of Maryland, sowie über 20 Zertifizierungen und Akkreditierungen in diversen Domänen wie Strategie, Transformation, Innovation, Unternehmensführung, Psychologie, Systemik, Unternehmens-, Organisations- und Führungsentwicklung. <https://www.linkedin.com/in/pascalmiserez>

## **Rathert Wolfgang, lic. oec. HSG**

**Funktion:** Wolfgang Rathert ist Studiengangsleiter des CAS Digital Customer Experience an der Hochschule Luzern (HSLU). Als Experte für Gamification berät er Organisationen dabei, Mitarbeiter und Kunden nachhaltig zu mobilisieren. **Ausbildung:** Er hat an der Universität St. Gallen (HSG) Finanz- und Rechnungswesen studiert und ist zertifizierter Coach und Mediator. **Tätigkeiten:** Wolfgang Rathert ist einer der Schweizer Pioniere im Bereich Business Game Design und arbeitet heute als Unternehmensberater, Coach und Dozent mit den Schwerpunkten Leadership und Performance Design. Er hat Mandate als Verwaltungsrat und Chief Engagement Officer in mehreren Unternehmen.

## **Robinson Thomas, PhD University of Edinburgh**

**Function:** Thomas Robinson is head of Foresight at the EPFL and co-founder nextnow.ch. **Education:** Robinson did his PhD at the University of Edinburgh with a focus on teamwork and leadership in high-risk environments. **Activities:** Formerly head of user research at Swisscom Innovation, the last 15 years has seen him supporting executive decision-making at the intersection of customer, strategy, and innovation. He is an expert in societal trends, the adoption of technology, and customer-driven innovation. Thomas Robinson spent 14 years in Alaska fishing on the Bering Sea and brings a hands-on approach to finding disruptive growth, improving customer experience, and IT process digitalization.  
<https://www.linkedin.com/in/tom-robinson-43092b7/>

## **Schumacher Robert, lic. rer. pol.**

**Funktion:** Robert Schumacher ist Director und Mitglied der Geschäftsleitung beim Beratungs- und Implementierungsunternehmen gateB, Steinhausen/Zug (<https://www.gateb.com/>). **Ausbildung:** Er studierte Betriebswirtschaftslehre an der Universität Bern (Fokus: Marketing und Unternehmensführung) sowie e-Commerce an der Franklin University Columbus / OH (USA). **Tätigkeiten:** Schumacher ist einer der führenden Pioniere der Schweiz in den Bereichen datengetriebenes Marketing und CRM. Seit über 20 Jahren ist er in verschiedenen Funktionen im Bereich Direktmarketing tätig: Marketing- und CRM Verantwortlicher bei globalen Finanzinstituten (UBS; Bank One/Chase); Geschäftsführer Central Europe bei Insightful (USbörsenkotierten Software-Unternehmen); Leiter Customer Intelligence bei SAS Institute AG, diverse Engagements und Geschäftsführung bei Internet Start-up's, Einsitze in Beiräten.