

# Agenda

## AK Usability & User Experience (UUX) - Die User Experience des Virtuellen im Industrie- und Enterprise-Umfeld

27. Juni 2019, 10:00 – 16:30 Uhr

Lufthansa Industry Solutions GmbH & Co. KG, Schützenwall 1, 22844 Norderstedt ([Lage](#))

### Programmübersicht

**Moderation:** Martin Beschnitt, erezult GmbH

- |               |              |  |
|---------------|--------------|--|
| <b>ab</b>     | <b>9:30</b>  | <b>Registrierung und Begrüßungskaffee</b>  |
| <b>Top 1</b>  | <b>10:00</b> | <b>Begrüßung, Vorstellen der Agenda und Begrüßung durch den Gastgeber</b><br>Vorstand des AK UUX   |
| <b>Top 2</b>  | <b>10:15</b> | <b>Einsatz von Virtual Reality zur Planung der zukünftigen Passagierservices der Lufthansa</b><br>Dr. Andreas Kohne, Materna TMT GmbH              |
| <b>Top 3</b>  | <b>10:45</b> | <b>Wanderer im Nebel: Wie viel KI muss der UX Designer verstehen?</b><br>Dr. Christian Graf, UXessible GbR und<br>Christoph Fröhlich, Folge 3 GmbH |
|               | <b>11:15</b> | <b>Kaffeepause und Networking</b>  |
| <b>Top 4</b>  | <b>11:30</b> | <b>ETHIKA – Prinzipien für User Experience von KI-basierten Systemen</b><br>Dr. Ronald Hartwig, RHaug GmbH   |
| <b>Top 5</b>  | <b>12:00</b> | <b>Mein virtueller Begleiter: Expertenwissen und Prozessautomatisierung unvoreingenommen, immer und überall</b><br>Sascha Wolter, Cognigy GmbH     |
|               | <b>12:30</b> | <b>Mittagessen und Networking</b>  |
| <b>Top 6</b>  | <b>13:30</b> | <b>Führung durch das „Digital Lab“ der Lufthansa Industry Solutions</b>  |
| <b>Top 7</b>  | <b>14:00</b> | <b>Was kann VR/AR? Alles Hype oder die Zukunft?</b><br>Susanne Harnisch, XO Projects GmbH  |
| <b>Top 8</b>  | <b>14:30</b> | <b>3D Plattform für Learning und Collaboration</b><br>Jens Schröter, Siemens AG  |
| <b>Top 9</b>  | <b>15:00</b> | <b>Einsatz von AR und VR zu Usability-Evaluation von virtuellen Prototypen</b><br>Dr. Patrick Harms, Georg-August-Universität Göttingen            |
| <b>Top 10</b> | <b>15:30</b> | <b>Feedback, Neues aus dem Bitkom, nächster Termin, Verabschiedung</b><br>Vorstand des AK UUX<br>Dr. Frank Termer, Bitkom e.V.                     |
|               | <b>15:45</b> | <b>Kaffeepause und Networking</b>  |

Bundesverband  
Informationswirtschaft,  
Telekommunikation  
und Neue Medien e.V.

**Dr. Frank Termer**  
**Bereichsleiter Software**  
T +49 30 27576-232  
f.termer@bitkom.org

Albrechtstraße 10  
10117 Berlin

Präsident  
Achim Berg

Hauptgeschäftsführer  
Dr. Bernhard Rohleder

## Agenda

### AK Usability & User Experience (UUX) -

### Die User Experience des Virtuellen im Industrie- und Enterprise-Umfeld

Norderstedt, 27. Juni 2019

Seite 2 | 5

ca. 16:30 *Ende der Veranstaltung*

## Ausführliches Programm

ab 9:30 *Registrierung und Begrüßungskaffee*

**Top 1 10:00 Begrüßung, Vorstellen der Agenda und Begrüßung durch den Gastgeber**  
Vorstand des AK UUX

**Top 2 10:15 Einsatz von Virtual Reality zur Planung der zukünftigen Passagierservices der Lufthansa**  
Dr. Andreas Kohne, Materna TMT GmbH

Die Planung zukünftiger Passagierservices für Flughäfen ist ein zeit- und personalmäßig aufwändiger Prozess. Viele Personen mit unterschiedlichen Sichten auf die Projekte müssen an einen Tisch gebracht und unterschiedlichste Aspekte bedacht werden. Dazu zählen bauliche Maßnahmen, Prozessabläufe und Hardware-Konfigurationen. Hierbei kosten vor allem die Abstimmungen anhand von 2D-Skizzen und Bauzeichnungen viel Zeit, da stets eine Vorstellungslücke herrscht.

Die Lufthansa hat sich bereits im letzten Jahr dazu entschieden diese Planung komplett in VR durchzuführen. Dies bringt viele Vorteile mit sich: Die zukünftigen Services und Terminal-Ausbauten können frühzeitig visualisiert und allen Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden. Weiterhin wurde ein virtueller Konfigurator zur Live-Planung entwickelt, der viele Abstimmungsrunden überflüssig macht und somit Zeit und Kosten reduziert.

In dem Vortrag werden die Anforderungen der Lufthansa an einen VR-Konfigurator und die Umsetzung anhand einer Live-Demonstration vorgestellt.

**Top 3 10:45 Wanderer im Nebel: Wie viel KI muss der UX Designer verstehen?**  
Dr. Christian Graf, UXessible GbR und  
Christoph Fröhlich, Folge 3 GmbH

Von Computersystemen mit ‚versteckten‘ Wirkmechanismen (wie etwa KI-Systeme) getroffene Entscheidungen sind ihrem Wesen nach komplex und kaum direkt nachvollziehbar („Black Box“-Verhalten). Als Folge wirken solche Produkte auf Anwender „magisch“ (positiv interpretiert), aber auch intransparent oder willkürlich (negativ interpretiert). Die Entwicklung solcher Systeme erfordert daher eine besondere Aufmerksamkeit der Schaffenden.

Die Konzepter/UXler müssen bei KI-Systemen verstehen, dass diese Systeme nur das können können, wofür sie gemacht und trainiert wurden - sie sind eben nicht magisch und sollten diese Erwartung beim Nutzer auch nicht wecken. Andernfalls ist der ‚Absturz‘ umso größer und schädlicher (Stichwort „uncanny valley“). Um solche Systeme inkl. eines angepassten Erwartungsmanagements zu konzipieren, müssen UXler noch mehr als bisher mit den Fachleuten zusammenarbeiten und selbst Fachexpertise aufbauen. Aber wieviel Details müssen UXler verstehen um ein gutes Produkt zu machen und welche Details können

## Agenda

### AK Usability & User Experience (UUX) -

### Die User Experience des Virtuellen im Industrie- und Enterprise-Umfeld

Norderstedt, 27. Juni 2019

Seite 3|5

sie ignorieren? Welche Regeln, Best Practises, oder Codices gibt es schon und wie lassen sich diese anwenden?

Wir zeigen Beispiele auf und entwickeln einen ersten Vorschlag für einen Leitfaden, wie die Zusammenarbeit in solchen Projekten zu erfolgreichen, nutzer-zentrierten Produkten führen kann. Wir diskutieren abschließend, was aus dieser Betrachtung über komplexe KI-Produkte für die Entwicklung von komplexen AR/VR/MR-Produkten zu lernen ist.

#### 11:15 Kaffeepause und Networking

#### Top 4 11:30 ETHIKA – Prinzipien für User Experience von KI-basierten Systemen

Dr. Ronald Hartwig, RHaug GmbH

Ein Expertengremium hat sich mit dem Thema des Zusammenspiels von UX und KI beschäftigt, denn in den letzten Jahren können wir den Beginn eines durchdringenden Wandels in unserer Gesellschaft verfolgen. Digitalisierung wird als große Chance, aber auch als Risiko für den Menschen betrachtet. Menschen und Maschinen sind immer mehr miteinander vernetzt und sich teilweise so fremd wie nie.

Gerade Künstliche Intelligenz wird zum jetzigen Zeitpunkt von allen Seiten diskutiert. Wir wollen keineswegs vor dem Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) warnen. Im Gegenteil, wir sprechen uns sehr dafür aus. Wir halten es für essentiell, dass KI in den Alltag des Menschen unterstützend eingebunden wird.

Wir gehen davon aus, dass der Einsatz von KI eine immer größere Rolle spielen und in absehbarer Zeit nicht mehr wegzudenken sein wird. Gleichzeitig bringt der Einsatz eine Vielzahl neuer Gestaltungsmöglichkeiten mit sich, aber auch Risiken zum Missbrauch.

Daher sehen wir die Rolle des UX-Designers ganz neuen Herausforderungen gegenübergestellt und sehen ihn als die Schnittstelle zwischen Mensch und KI; jemand der die Zusammenarbeit zwischen den beiden unterstützen muss.

#### Top 5 12:00 Mein virtueller Begleiter: Expertenwissen und Prozessautomatisierung unvoreingenommen, immer und überall

Sascha Wolter, Cognigy GmbH

Gemeinsam mit den Teilnehmern entwickelt Sascha Wolter einen Chatbot und Sprachassistenten, der den intuitiven Zugang zu Expertenwissen ermöglicht und dabei hilft, Prozesse zu vereinfachen und zu automatisieren. Zudem werden gleich noch ein praxiserprobtes Vorgehensmodell „von der Ideenfindung bis zur fertigen Konversation“ vorgestellt und typische Fallstricke und Herausforderungen für das Benutzererlebnis demonstriert.

#### 12:30 Mittagessen und Networking

## Agenda

### AK Usability & User Experience (UUX) -

### Die User Experience des Virtuellen im Industrie- und Enterprise-Umfeld

Norderstedt, 27. Juni 2019

Seite 4|5

**Top 6 13:30 Führung durch das „Digital Lab“ der Lufthansa Industry Solutions**

**Top 7 14:00 Was kann VR/AR? Alles Hype oder die Zukunft?**

Susanne Harnisch, XO Projects GmbH

Während in China oder den USA schon fleißig gebastelt wird, halten die meisten deutschen Unternehmen VR (Virtual Reality) & AR (Augmented Reality) weiterhin eher für einen Hype als ernstzunehmende Technologien. Ist das die übliche deutsche Technologieskepsis? Oder gibt es gute Gründe nicht auf den Zug aufzuspringen? Welche Potentiale bieten VR/AR- oder MR-Anwendungen? Und ist das relevant für mein Unternehmen oder doch nur Spielerei?

Ganz im Sinne unserer Ansatzes »Schluss mit Buzzword Bingo« steigen wir in diesem interaktiven Vortrag zunächst in die Grundlagen von immersiven Erfahrungen in VR, AR und MR ein, betrachten aktuelle Anwendungsfälle und schauen, wie Business-Entscheider und Kreative sich ohne "Techie" einem solchen Thema nähern können. Die Speakerin stellt dafür den von X-O entwickelten Corporate Hackathon vor. Gemeinsam werden die Möglichkeiten von immersiven Anwendungen diskutiert und anhand eines realen Beispiels der Einsatz in der User Journey praktisch erarbeitet.

**Top 8 14:30 3D Plattform für Learning und Collaboration**

Jens Schröter, Siemens AG

In den letzten Jahren wurden bei der Siemens AG mehrere interne Kommunikationsplattformen (Social Media, Videoplattform) im Unternehmen eingeführt. Augenblicklich wird eine 3D Plattform für Learning und Collaboration ausgewählt bzw. wird die ausgewählte Plattform für alle Mitarbeiter zugänglich gemacht. In diesem Vortrag wird über den Prozess, das Feedback und das Potenzial berichtet und auch darüber, warum sich augenblicklich (noch) nicht für VR/AR-Lösungen entschieden wurde.

**Top 9 15:00 Einsatz von AR und VR zu Usability-Evaluation von virtuellen Prototypen**

Dr. Patrick Harms, Georg-August-Universität Göttingen

Bei der Entwicklung von technischen Geräten sollte deren Nutzerschnittstelle bereits auf der Ebene virtueller Prototypen evaluiert werden. Dafür bieten sich realitätsnahe Darstellungen und Interaktionen in Augmented Reality (AR) oder Virtual Reality (VR) an. Auf diesem Weg ließen sich im Gegensatz zu realen Prototypen die Gebrauchstauglichkeit und Nutzererfahrung eines Entwurfs kostensparend, mit vielen Probanden und automatisiert bewerten. Doch wie weit ist die Technologie in diesem Bereich und lassen sich hierüber wirklich Usabilityprobleme ermitteln? Im Vortrag beantworten wir diese Fragen und beleuchten, welche Interaktionsmodalitäten am besten geeignet sind und ob hierbei eine automatisierte und entfernte Evaluation möglich ist.

## Agenda

### AK Usability & User Experience (UUX) -

### Die User Experience des Virtuellen im Industrie- und Enterprise-Umfeld

Norderstedt, 27. Juni 2019

Seite 5|5

**Top 10 15:30 Feedback, Neues aus dem Bitkom, nächster Termin, Verabschiedung**

Vorstand des AK UUX

Dr. Frank Termer, Bitkom e.V.

Es wird über die Vorträge des Tages diskutiert und über neues aus dem Bitkom berichtet. Es wird der nächste Termin des Arbeitskreises bekannt gegeben.

---

**15:45 Kaffeepause und Networking**

**ca. 16:30 Ende der Veranstaltung**