

Agenda

AK Usability & User Experience (UUX)

Donnerstag, 19. April 2018, 10:30 bis ca. 17:00 Uhr

Ehrenbergstraße 11-14, 10245 Berlin ([Anreise](#))

Gastgeber: Deutsche Post E-Post Development GmbH

Fokusthema **Mit Dingen und Diensten reden: Konversation und Sprache in Hard- und Software**

Anreise Ehrenbergstraße 11-14, 10245 Berlin ([Anreise](#))

Wir empfehlen die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Vom S- oder U-Bahnhof Warschauer Straße sind es zu Fuß nur noch ca. 5 Minuten.

(Achtung: es gibt eine zweite Ehrenbergstraße in Berlin, bitte achten Sie also auf die PLZ.)

Der Haupteingang befindet sich in der Ehrenbergstraße. In der Eingangshalle wird der Weg zur Tagung beschildert. Mit dem linken der beiden Aufzüge erreicht man den fünften Stock - auch hier wird ausgeschildert.

Um das Gebäude sind kostenpflichtige Parkmöglichkeiten (ca 1€/Stunde mit Parkschein).

Leitung Martin Beschnitt, Geschäftsführer, eresult GmbH

10:00 Registrierung und Begrüßungskaffee

Top 1 10:30 **Agenda und Begrüßung**

Martin Beschnitt, Geschäftsführer, eresult GmbH

Begrüßung durch den Gastgeber und Kurzvorstellung

Till Adam, Teamlead User Experience Design, Deutsche Post E-Post Development GmbH

Top 2 10:45 **Multimodale Konversation - Mehr als Reden und Befehlen**

Sascha Wolter, Cognigy GmbH, Düsseldorf

Was, wenn der Anwender direkt sagen möchte was er will, anstelle den Umweg über eine App oder eine Website nehmen zu müssen? Intelligente multimodale Dialogsysteme scheinen die Kluft zwischen Mensch und Maschine weiter zu verringern. Doch wann und wie funktionieren Chatbots, wann ist Sprache angemessen und was

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation
und Neue Medien e.V.

Dr. Frank Termer
Bereichsleiter Software
T +49 30 27576-145 |
E f.termer@bitkom.org

Vertreter bis 16.04.2018:
Dr. Mathias Weber
Bereichsleiter IT-Services
T +49 30 27576-232
m.weber@bitkom.org

Albrechtstraße 10
10117 Berlin

Präsident
Achim Berg

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Agenda**AK Usability & User Experience (UUX)****Donnerstag, 19. April 2018, 10:30 bis ca. 17:00 Uhr**

Seite 2|4

zeichnet multimodale Schnittstellen aus. Dieser Vortrag zeigt nicht nur die technischen Möglichkeiten von Alexa und Co. auf, sondern betrachtet auch deren Grenzen und die gestalterischen Herausforderungen.

- Visualize the future and consider why smart Assistants and Multimodal Conversation are important for your business?
- Understand the behavior of Chat, Voice, and Multimodal Conversation and how they work?
- Learn about the main business, design and technical challenges of a Conversational User Experience?

Diskussion

Top 3 11:30 Auf ein Gespräch mit dem Bot: Die Möglichkeiten und Grenzen von Conversational Interfaces

Florian Gäng, Senior Director Experience Strategy, Publicis.Sapient EMEAAPAC

Sprache ist die natürlichste Sache der Welt – ob geschrieben oder gesprochen. Deshalb ist sie auch eine ideale Benutzerschnittstelle, warum Unternehmen verstärkt auf Chatbots setzen. Getrieben vom Fortschritt im Machine Learning stehen heute alle benötigten Technologien zur Verfügung, um diese Conversational Interfaces – zumindest theoretisch – schnell und einfach umzusetzen und in bestehende IT-Infrastrukturen zu integrieren. Doch was zu Beginn einfach klingt, erweist sich in der Praxis oftmals als Herausforderung.

Der Beitrag zeigt auf, wozu die Systeme bereits im Stande sind und wo sie versagen. Dank künstlicher Intelligenz und Machine Learning lassen sich mit Conversational Interfaces positive Serviceerfahrungen mit echtem Mehrwert schaffen. Voraussetzung ist allerdings, dass sie sich nahtlos in die übergreifende Customer Journey einfügen und die User Experience überzeugt. Florian Gäng beleuchtet die sprachlichen und psychologischen Aspekte von Spracheingabe und Sprachverstehen zwischen Menschen und Maschinen und gibt Einblicke in den Markt und angeschlossene Business-Modelle rund um das „Home-OS“ zwischen Google, Amazon und Apple.

Diskussion

Agenda

AK Usability & User Experience (UUX)

Donnerstag, 19. April 2018, 10:30 bis ca. 17:00 Uhr

Seite 3|4

Top 4 12:15 Zusammenarbeit von AI und Mitarbeitern im Unternehmen via Chat & Voice

Alexander Franke, Founder and CEO, botconnect.io

Wie können Mitarbeiter und künstliche Intelligenz schon heute im Unternehmen via Sprache oder Chat zusammenarbeiten? Welche großen Herausforderungen können mit diesem neuen Ansatz gelöst werden?

Der Beitrag zeigt eine erste praktische Umsetzung für die AXA Deutschland, die Nutzung für das Kerngeschäft sowie zukünftige Möglichkeiten im Unternehmenseinsatz.

Diskussion

13:00 Mittagspause & Networking

Top 5 14:00 Neues aus dem Bitkom

Dr. Frank Termer, Bereichsleiter Software, Bitkom e.V.

Top 6 14:15 Wer sagt es dem Computer? – Sprachinterfaces Hype oder Innovationszombie?

Dr. Ronald Hartwig, Geschäftsführer, RHaug GmbH – Intuitive Interfaces

Eine kritische Betrachtung von Sprachinterfaces als neuer Hype oder doch als Innovations-Zombie, der immer wiederkommt. Wann sind uns diese Interfaces wirklich nützlich? Was wird eigentlich besser? Und wo brauchen wir noch ein Wunder, damit es endlich funktioniert?

Diskussion

15:00 Kaffeepause & Networking

Top 7 15:15 Digitale Assistenten ohne Cloud

Prof. Dr. René Peinl, Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hof

Amazon Echo, Google Home und Co beherrschen den Markt für Sprachassistenten weltweit. Aber wollen wir wirklich alle unsere Anfragen an die großen US Konzerne schicken und damit helfen, deren Dominanz weiter zu festigen? Noch ist es nicht zu spät, diesen wichtigen Baustein künftiger digitaler Projekte in einer deutschen Ausprägung zu entwickeln und damit auch gleich einige der Unzulänglichkeiten der Vorbilder auszumerzen.

Open Hardware, Open Data und Open Source Software sind die Grundbausteine eines digitalen Sprachassistenten-

Agenda**AK Usability & User Experience (UUX)****Donnerstag, 19. April 2018, 10:30 bis ca. 17:00 Uhr**

Seite 4|4

ten, der gerade an der Hochschule Hof entwickelt wird. Er soll mit gutem Textverständnis, niedriger Latenz und umfassender Erweiterbarkeit glänzen. Durch die komplett offline funktionierende Spracherkennung auf Basis Mozilla DeepSpeech werden zudem Datenschutzaspekte von Grund auf berücksichtigt (privacy by design). Skills kommen ohne die komplizierte Aufrufmechanik von Alexa Custom Skills aus (Alexa, frage Deutsche Bahn nach einem Zug von ...), wodurch die Benutzbarkeit deutlich steigt.

Diskussion**Top 8 16:00 Neues Land, neue Geschäftsmodelle? Welche Branchen auf die Voice Assistant Welle aufspringen sollten!**

Tim Kahle, Geschäftsführung und Mitgründer, 169 Labs GmbH

Alexa erobert seit nun einem Jahr die deutschen Wohnzimmer und die Neuigkeiten aus dem Hause Amazon reißen nicht ab. Zukünftig soll die Sprachassistentin auch in Büros, Autos und Kopfhörern Einzug erhalten. Aber für wen bieten Sprachassistenten jetzt und zukünftig aus Unternehmensperspektive das größte Potenzial? In diesem Vortrag stellen wir vier konkrete Anwendungsfälle und damit die Chancen für vier spannende Branchen dar.

Diskussion**TOP 9 16:45 Nächste Termine, Verabschiedung**

Dr. Frank Termer, Bereichsleiter Software, Bitkom e.V.

gegen 17:00 Abschluss des Meetings