Agenda

AK Usability & User Experience – Enterprise Experience Design

17. März 2020, 18:30 – 21:30 Uhr

Aperto GmbH – Part of the IBM iX agency family, Pianohalle, Chausseestraße 5, 10115 Berlin (Lage)

Programmübersicht

Moderation: Sascha Wolter, Chief Advisor Conversational AI, DB Systel GmbH

ab	*18:00*	***Registrierung mit Snacks und Drinks***
Top 1	**18:30**	**Begrüßung, Agenda und Impuls „Enterprise Experience Design“** Sascha Wolter, Chief Advisor Conversational AI, DB Systel GmbH
Top 2	**18:50**	**Designing the Enterprise Experience** Marko Thorhauer, Executive Creative Director, IBM iX
Top 3	**19:10**	**Ein Überlebens- und Akzeptanzleitfaden für In-House-UX** Bengi Haid, Leiterin User Experience, MACH AG
Top 4	**19:30**	**Der UX Strategy Business Model Canvas – Der Türöffner für ganzheitliches Arbeiten an UX im Unternehmen** Clemens Lutsch, Head of UX Strategy, Centigrade
Top 5	**19:50**	**Eat your own dog food. Wie gute und schlechte Enterprise Experience am Ende beim Kunden ankommt.** Timo Sackmann, Squad Lead Customer Experience & New Work, Chapter Ideation & Co-Creation, T-Systems International GmbH
Top 6	**20:10**	**Experience ist Trumpf – Bestandteile des „Werkzeugkoffers“** Heike van Geel, Director Customer Engagement Design & Co-Innovation Center, SAP SE
Top 7	**20:30**	**Enterprise Experience gestalten oder den Zombie schminken?** Dr. Ronald Hartwig, Geschäftsführer, rhaug GmbH
Top 8	**20:50**	**Wrap-Up und Verabschiedung** Sascha Wolter, Chief Advisor Conversational AI, DB Systel GmbH
ab	*21:00*	***Networking mit Snacks und Drinks***
ca.	*21:30*	***Ende der Veranstaltung***

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

www.bitkom.org

Ausführliches Programm

Moderation: Sascha Wolter, DB Systel GmbH

ab 18:00 Registrierung mit Snacks und Drinks

Top 1 18:30 Begrüßung, Agenda und Impuls „Enterprise Experience Design“
Sascha Wolter, DB Systel GmbH

Top 2 18:40 Designing the Enterprise Experience
Marko Thorhauer, Executive Creative Director, IBM iX

Das nervt! Kunden, Mitarbeiter, Stakeholder und Partner sind immer weniger bereit, schlechte digitale Experiences zu akzeptieren – auch, und gerade in B2B. Im Gegenzug wird Nutzerzentrierung vom Lippenbekenntnis zum Business-Treiber. Gute, integrierte Experience differenziert, bindet, spart Kosten, schafft Werte. Guter Flow bringt Business voran. Doch: Welche Methoden, welche Technologien, welche Governance braucht es, um die Enterprise Experiences der Zukunft zu gestalten? Marko Thorhauer, Executive Creative Director bei IBM iX, teilt neue Ansätze und Best Practices.

Top 3 19:10 Ein Überlebens- und Akzeptanzleitfaden für In-House-UX
Bengi Haid, Leiterin User Experience, MACH AG

Die Geschichte der UX ist eine Geschichte voller Missverständnisse. Mal wird UX mit UI gleichgesetzt, mal wird sie mit den Worten "wir wollen nicht über die Oberfläche sprechen, ihr müsst nicht dabei sein" auf später verschoben. Oft heißt es auch "die Funktionalität ist fertig, macht mal etwas UX drauf".

Unsere Kollegen meinen es nicht böse: Sie erliegen weit verbreiteten Irrtümern. Die Ziele der UX sind häufig schon in Unternehmensvisionen und Leitsätzen verankert, denn schließlich führt benutzerfreundliche, einfach zu bedienende Software zu zufriedenen Kunden. Der Weg zum Erfolg liegt in der gemeinsamen Verfolgung dieser Ziele durch alle Beteiligten. Dazu müssen diese über die wahre Bedeutung von UX und den Hype darum gründlich aufgeklärt werden.

In diesem Vortrag erkunden wir, wie man das gesamte Unternehmen auf den Weg der UX Tugenden leiten kann. Wir betrachten einige Pfade abseits der bekannten "wie etabliere ich UX im Unternehmen" Weisheiten, die besonders für den Enterprise Bereich interessant sein können.

Top 4 **19:30** **Der UX Strategy Business Model Canvas –**
Der Türöffner für ganzheitliches Arbeiten an UX im Unternehmen
Clemens Lutsch, Head of UX Strategy, Centigrade

Die Entwicklung einer UX-Strategie ist eine Menge Arbeit. Zumal viele Zwänge, Entscheidungspunkte, Stakeholder (und vor allem solche, an die man gar nicht denkt), Abhängigkeiten und dergleichen nicht bekannt oder gar dokumentiert sind. Der Vortrag stellt den Ansatz der UX-Strategie als ganzheitliches Verständnis von human-centred Design innerhalb des Enterprise Kontextes. UX ist nicht nur der "Design"-Muskel, der trainiert werden will, sondern kann planerisch an die Idee des Business Model Canvas angelehnt werden. Die Teilnehmer erfahren somit, wie UX-relevante Aspekte in bei einer strategischen Planung für eine Organisation, eines Services oder Produkts übernommen werden. Dabei erschließen sich Themenfelder wie Validierung, UX KPIs eines Unternehmens bis hin zu ROI von UX & Design.

Top 5 **19:50** **Eat your own dog food. Wie gute und schlechte Enterprise Experience am Ende beim Kunden ankommt.**
Timo Sackmann, Squad Lead Customer Experience & New Work, Chapter Ideation & Co-Creation, T-Systems International GmbH

Viele Unternehmen sehen in dem Thema Kundenerlebnis und Kundenreise einen wichtiges Handlungsfeld, um das mittlerweile eine facettenreiche Industrie entstanden ist. Der Blick hinter die Kulissen der Unternehmen offenbart allerdings häufig ein Paralleluniversum, eine Art Anti-Erlebnis Welt, die Mitarbeiter nicht nur unkreativ und unproduktiv macht, sondern in die Arme von Unternehmen treibt, die aktiv das Thema Enterprise Experience gestalten wollen - wohlwissend, dass dies am Ende dem Kunden zu Gute kommt.

Top 6 **20:10** **Experience ist Trumpf – Bestandteile des „Werkzeugkoffers“**
Heike van Geel, Director Customer Engagement Design & Co-Innovation Center, SAP SE

Viele Unternehmen stehen vor der Herausforderung Experience Teams zu etablieren und zu skalieren. Dieser Vortag gewährt einen Einblick welche bewährten UX Methoden hierbei unterstützen, welche Herausforderungen es gibt und wie diese adressiert werden können.

Top 7 **20:30** **Enterprise Experience gestalten oder den Zombie schminken?**
Dr. Ronald Hartwig, Geschäftsführer, rhaug GmbH

Der Begriff der User Experience wird auch heute noch fälschlich synomym zu grafischem UI Design verwendet. Doch Experience Design bedeutet mehr und muss mehr tun, als nur grafische Verschönerungen und eventuell Basis-Wissen Usability einzubauen. Enterprise Experience hat dabei eine besondere Verantwortung, denn sie betrifft am Ende Mitarbeiter, die einen wesentlichen Teil mit ERP Software verbringen, die sie sich nicht selbst aussuchen können. Was ist also wirklich zu tun und welche organisatorischen Hürden müssen genommen oder umschifft werden, dass am Ende Enterprise Experience auch wirklich wirkt?

Top 8 **20:50** **Wrap-Up und Verabschiedung**
Sascha Wolter, DB Systel GmbH

ab ***21:00*** ***Networking bei Snacks und Drinks***

ca. ***21:30*** ***Ende der Veranstaltung***