Agenda

AK Business Communication Solutions mit AK Usability & User Experience (UUX) - Zusammenspiel von User Experience Design mit Lösungen im Bereich Business Communication Solutions

Webkonferenz, 18. März 2021, 9:30 – 12:00 Uhr

Programmübersicht

Moderation: Melanie Ringhut, brainsphere informationworks GmbH und
Jan Groenefeld, Ergosign GmbH

ab	*9:15*	*Begrüßungskaffee und Networking*
Top 1	**9:30**	**Begrüßung und Vorstellen der Agenda** Vorstand des AK Business Communication Solutions Vorstand des AK Usability & User Experience
Top 2	**9:40**	**Mensch-Zentrierung in Zeiten der Digitalisierung** Martin Beschnitt, eresult GmbH Bengi Haid,]init[AG für digitale Kommunikation Dr. Ronald Hartwig, rhaug GmbH
Top 3	**10:10**	**Warum UX im Output Management so wichtig ist - Beispiele aus der Praxis** Mina Smolej, Quadient CXM Germany GmbH
	10:40	*Kaffeepause und Networking*
Top 4	**10:50**	**Erfolgsfaktoren bei der Einführung neuer UI/UX-Standards trotz monolithischer Altsysteme** Mihail Kapetanos, LionGate AG
Top 5	**11:20**	**Herausforderungen und Chancen für KI und Sprache ...oder Warum Chatbots und Sprachassistenten nicht funktionieren** Sascha Wolter, DB Systel GmbH
Top 6	**11:50**	**Neues aus den Arbeitskreisen** Vorstand des AK Business Communication Solutions Vorstand des AK Usability & User Experience
ca.	*12:00*	*Ende der Veranstaltung*
		anschließend digitales Networking bis 12:30 Uhr

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation
und Neue Medien e.V.

Nils Britze
Bereichsleiter Digitale Geschäftsprozesse
T +49 30 27576-201
n.britze@bitkom.org

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: Melanie Ringhut, brainsphere informationworks GmbH und Jan Groenefeld, Ergosign GmbH

ab 9:15 Registrierung und Begrüßungskaffee

Top 1 9:30 Begrüßung und Vorstellen der Agenda
Vorstand des AK Business Communication Solutions
Vorstand des AK Usability & User Experience

Top 2 9:40 Mensch-Zentrierung in Zeiten der Digitalisierung
Martin Beschnitt, eresult GmbH
Bengi Haid,]init[AG für digitale Kommunikation
Dr. Ronald Hartwig, rhaug GmbH

Die Corona-Krise hat die deutsche (Digital-) Wirtschaft mit einem kräftigen Tritt zu mehr digitaler Transformation gezwungen. Die Defizite der bisherigen Vorgehensweisen wurden insbesondere bezüglich der menschengerechten Gestaltung von Software an vielen Stellen offensichtlich.

Mit dem kostenlosen Leitfaden „Mensch-Zentrierung in Zeiten der Digitalisierung - Auf Interview-Safari mit UX-Experten“ hat der Arbeitskreis Usability und User Experience des Bitkom eine umfangreiche Sammlung von 17 Expertenmeinungen aus der Praxis mit dem Schwerpunkt des Human-Centered-Designs und seiner pragmatischen Umsetzung bzw. Verankerung in Unternehmen zusammengetragen.

Der Vorstand der Arbeitskreises UUX (Martin Beschnitt, Bengi Haid und Dr. Ronald Hartwig) präsentiert in seinem Vortrag die Quintessenz der 17 Interviews in Form neun konkreter Guidelines, die dabei helfen, dass Nutzerzentrierung nicht mehr nur zufällig passiert bzw. nur in einzelnen Projekten eine Rolle spielt.

Top 3 10:10 Warum UX im Output Management so wichtig ist - Beispiele aus der Praxis
Mina Smolej, Quadient CXM Germany GmbH

Entwickelt man digitale Kundenkommunikation im Hinblick auf ihre User Experience, geht dies über funktionale Gesichtspunkte hinaus. Nur wer auch durch Bedienfreundlichkeit, Stimulation und Design voll und ganz überzeugt, kann Kunden für sich gewinnen und an sich binden. Mina Smolej zeigt dies anhand von konkreten Praxisbeispielen.

10:40 Kaffeepause und Networking

Top 4 **10:50** **Erfolgsfaktoren bei der Einführung neuer UI/UX-Standards trotz monolithischer Altsysteme**
Mihail Kapetanos, LionGate AG

User Experience ist ein wesentliches Erfolgskriterium in der Digitalisierung. Während Endkunden mit schicken Apps und Websites bedient werden, verhindern starre Altsysteme oftmals eine Renovierung der User Experience (UX/UI) für interne Anwender. Ein Telekommunikations-unternehmen stellt sich der Herausforderung mit einer digitalen Weblösung den in die Jahre gekommenen FAT-Client des CRM-Altsystems mit tausenden von Agenten im laufenden Betrieb abzulösen und in eine moderne Cloud-Lösung zu überführen. Damit als Ergebnis das bestmögliche User Interface entwickelt werden konnte, war dabei der wichtigste Aspekt, die Erfahrungen aus IT und Fachseite zu kombinieren. Digitalisierung lässt sich nicht von „oben“ bestimmen, sondern wird erst durch Interaktion der Beteiligten begreifbar. Der wichtigste Aspekt ist deshalb die Einbindung der Endnutzer in den Entwicklungsprozess, was in der Praxis problemlos in einem Agilen Framework über Feedbackloops geschieht. Die gesammelten Erfahrungen und daraus entstandene Erkenntnisse wird Ihnen Mihail Kapetanos, Projektverantwortlicher der LionGate AG für agil lernende User Experience-Teams, in seinem Vortrag vorstellen.

Top 5 **11:20** **Herausforderungen und Chancen für KI und Sprache ...oder Warum Chatbots und Sprachassistenten nicht funktionieren -** *Eine kurzweilige Sammlung von falschen Annahmen und möglichen Lösungen für Entscheider, Gestalter und Entwickler*
Sascha Wolter, DB Systel GmbH

Kaum jemand scheint seine Alexa nach mehr als dem Wetter oder schlechten Witzen zu fragen. Und vier der fünf erfolgreichsten Alexa Skills erzeugen nicht mehr als Pupsgeräusche. Dies steht in einem krassen Widerspruch zu den Berichten über künstliche Intelligenz in den Medien, denen zufolge weltbeherrschende Computer wie Skynet (Terminator) unmittelbar bevorstehen. Und selbst die, die den technische Fortschritt weniger als Bedrohung denn als Chance verstehen, haben oft eine völlig falsche Vorstellung von den Möglichkeiten von Chatbots und Sprachassistenten. Nicht selten wird davon ausgegangen, dass – sofern man ausreichend Daten hat – die KI alles automatisch erledigt und sich der Erfolg mehr oder weniger von ganz allein einstellt. Dies ist offensichtlich noch nicht so, wie die vielen schlechten Bots im Markt eindrucksvoll zeigen. Doch wie man diesem Ziel zumindest möglichst nahe kommt, zeigt Sascha anhand zahlreicher praktischer Beispiele. Er behandelt nicht nur die Hintergründe, sondern zeigt auch technische und gestalterische Lösungen.

- Sie erfahren, wofür intelligente Assistenten nützlich sind und wie und wofür sie diese erfolgreich entwickeln können.
- Sie lernen wie Chats, Sprache und multimodale Konversationen funktionieren.
- Sie verstehen wichtige geschäftliche, gestalterische und technische Herausforderungen einer „Conversational User Experience“

Top 6	**11:50**	**Neues aus den Arbeitskreisen** Vorstand des AK Business Communication Solutions Vorstand des AK Usability & User Experience Es wird über Neues aus dem Arbeitskreis BCS, dem Arbeitskreis UUX und über Neues aus dem Bitkom berichtet.
ca.	***12:00***	***Ende der Veranstaltung*** ***anschließend digitales Networking bis 12:30 Uhr***