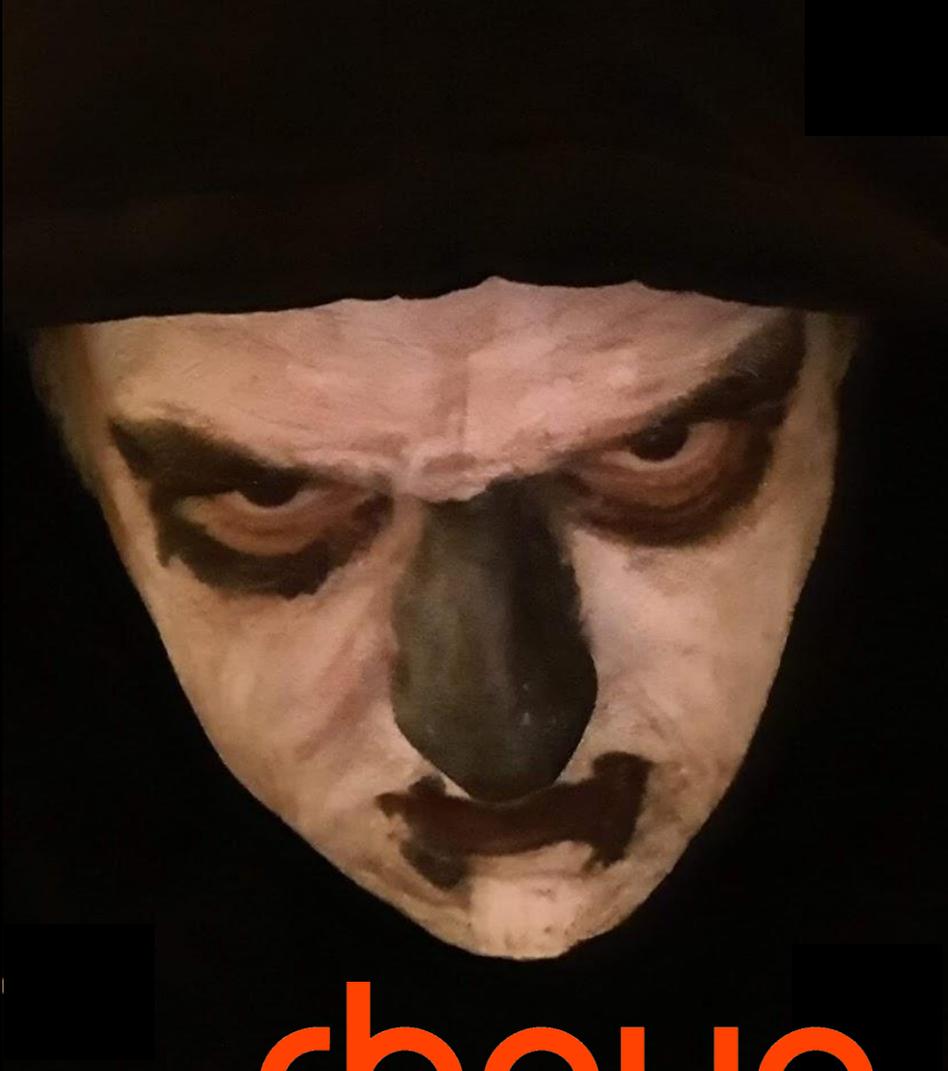


Enterprise Experience gestalten

oder den

Zombie schminken?

Dr. Ronald Hartwig
BitZip #4 / 2020-4-28



rhaug
INTUITIVE INTERFACES

STRATEGIE.
KONZEPT.
GESTALTUNG.

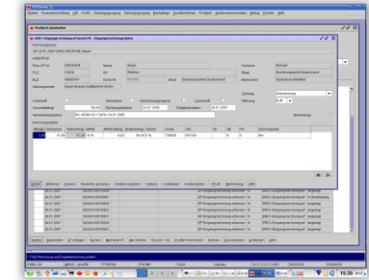
Das Zitat



Andreas Kowitz

- BG Bahn IT Verantwortlicher
- VBG Projektleiter, Leitung Anforderungsmanagement, Kundenbeziehungsmanagement

„Wollen wir jetzt wirklich ‘was entwickeln oder nur den Zombie schminken?!“



PLANUNG | Kto VU RP LA VF | Online | Klaus Reha-Manager

PROFIL DES VERSICHERTEN
Frank Versichert | Versichertenart: Technischer Assistent | 16.12.2014 | M45.0 Adhäsive Entzündung d...
*01.01.1958 | AZ89FV987 | 15.06.2015 | GEKZ ja

Kompakte Prozessübersicht Reha 3.0

```
graph TD
    A[Erste Fallanalyse] --> B[Erstkontakt]
    A --> C[Erstell. Rehaplan]
    B --> D[Umsetz. Rehaplan]
    C --> D
    D --> E[Fallanalyse]
    E --> F[Teilhabe]
    F --> G[Fallsupervision]
    G --> H[RM Abschluss]
    H --> I[RM Evaluation]
    I --> J[Neukategorisierung nach Abschluss]
    E --> K[Weitergabe]
    K --> L[Neukategorisierung ohne Abschluss]
```

Übersicht Planung

Maßnahmen: 15 geplant, 2 laufend, 6 abgeschlossen

Arbeitsfähigkeit: AF überschritten ohne Klärung

Nächster Besuchstermin: 14.07.2018

Freigabe Rehaplan durch BL

Posteingang freies Schreiben: 02.08.2018

Der Schminker?



Dr. Ronald Hartwig

- UX seit 1997
- [rhaug GmbH](#), GF und Gründer
- FOM (GPM und IT Trends)
- Vorsitzender AK Usability & UX (UUX) BITKOM
- Vorstand Kompetenzbereich Software BITKOM



Der Zombie

- Prozesse entstehen in grauer Vorzeit auf Basis der damals verfügbaren Technologien und Wissensstände
 - Papierakten
 - manuelle Unterschriften
 - manueller Transport
 - Hauspost und Briefpost
- Oft ist nicht mehr klar, wie die Prozesse entstanden sind.



https://ast.wikipedia.org/wiki/Ficheru:The_X-Files_Office.jpg

Elektrifizierung Zombie schminken 1.0

- Einführung von „EDV“
 - man ist froh, dass man endlich nicht mehr alles manuell abheften muss
 - Prozesse beschränken sich oft auf die Erfassung der Daten
 - Expertensystem
 - Keine Zeit den Prozess anzufassen, denn es wird ja sowieso effizienter durch die EDV

- „RTFM“

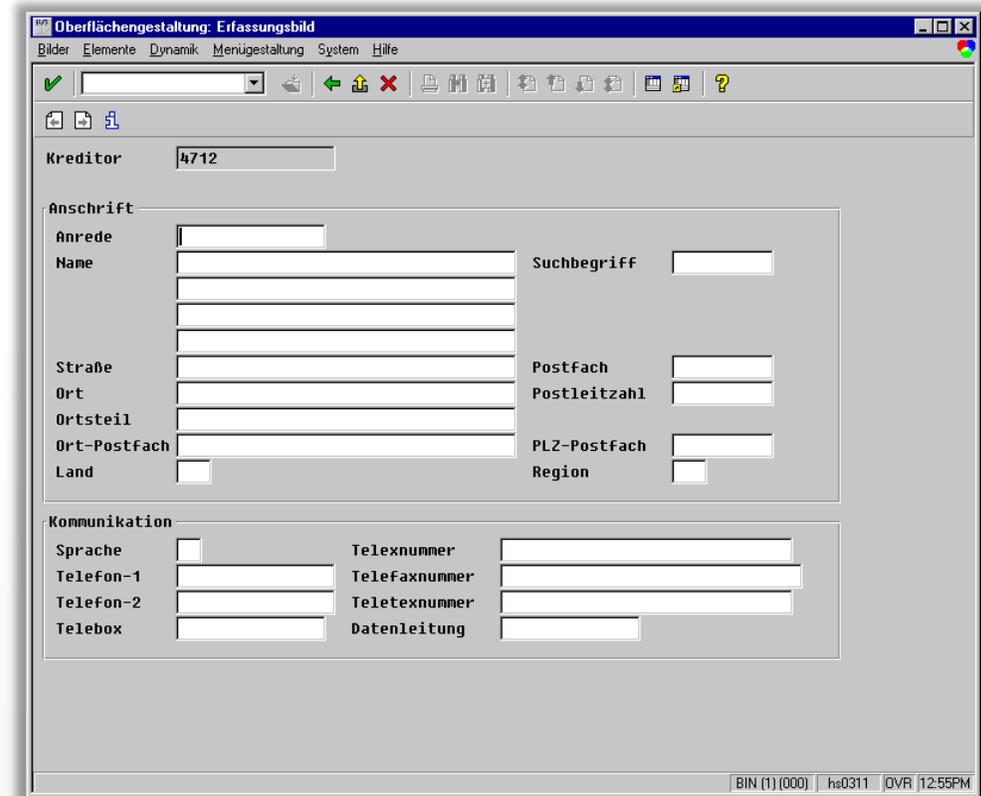


The screenshot shows a terminal window with the title 'nt3270-1.140 -- ihsap3 (147.204.123.5)'. The main content is a SAP material master record for 'KAMERA-2'. The data is organized into several sections separated by dashed lines. The first section shows material details: 'MATERIAL..... KAMERA-2', 'SP D KURZTEXT Kamera exklusiv fuer SET-LU', 'BUKRS 01', 'WERK 01', and 'NEUE SP _ AE-DT 06.05.93'. The second section shows pricing and valuation: 'PREISE U. BEWERTUNG IN LAGER-ME = ST UND WAERUNG = DM'. The third section shows various price and valuation fields: 'LF.MONAT/JAHR 01 97', 'URMONAT/UJAHR 12 96', 'KONTENGRUPPE 01', 'INTER.VERMERK -', 'PREIS-STEUER S', 'LIFO/POOL-NR -', 'GLEITND.PREIS 80,00', 'PREISEINHEIT 1', 'STANDARDPREIS 80,00', 'ABWERTUNGS-KZ', 'VORHER.-PREIS 0,00', 'AENDER.-DATUM 00.00.00', 'NEUER PREIS 0,00', 'GUELTIG AB... 00.00.00', 'ZUK.PLANPREIS 0,00', 'ZP 0000 LP 0000 UP 0000'. The fourth section shows summary values: 'GES.BEW.BSTD. 99.695,000', 'WERT DAZU... 7.975.600,00', 'GS.ZUG.LF.JHR 0,000', 'WERT DAZU... 0,00', 'ZUG.EX.LF.JHR 0,000', 'WERT DAZU... 0,00', 'ABWEICH.MENGE 0,000', 'WERT DAZU... 0,00', 'END-BSTD.VORM 99.695,000', 'WERT DAZU... 7.975.600,00'. The bottom of the window shows 'FCODE BU', 'OK', 'PF: 3=Back 13=Buchen 14=Anzeigen Aenderungen', and '1 -03209'. The status bar at the very bottom shows 'NUML 024 005'.

<http://blog.maruskin.eu/2007/01/short-history-of-sap-gui.html>

GUI-fizierung Zombie schminken 2.0

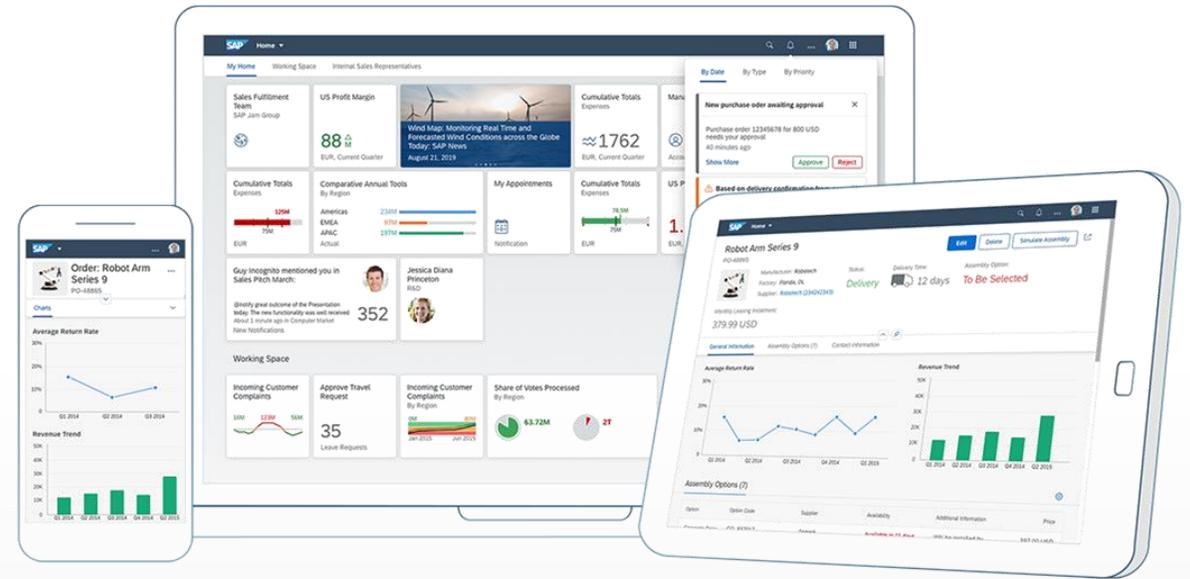
- Statt Funktionstasten gibt es die Maus
 - leichtere Erlernbarkeit
 - „Software-Ergonomie“ wird zum Thema
 - EU/90/270 Richtlinie, ISO 9241
 - Schwerpunkt der Entwicklung ist die Umstellung der Bedienlogik auf Buttons und Menüs und neue Programmierparadigmen
- „Benutzerfreundlichkeit“ der Anwendung



<http://blog.maruskin.eu/2007/01/short-history-of-sap-gui.html>

Web/App-fizierung Zombie schminken 3.0?

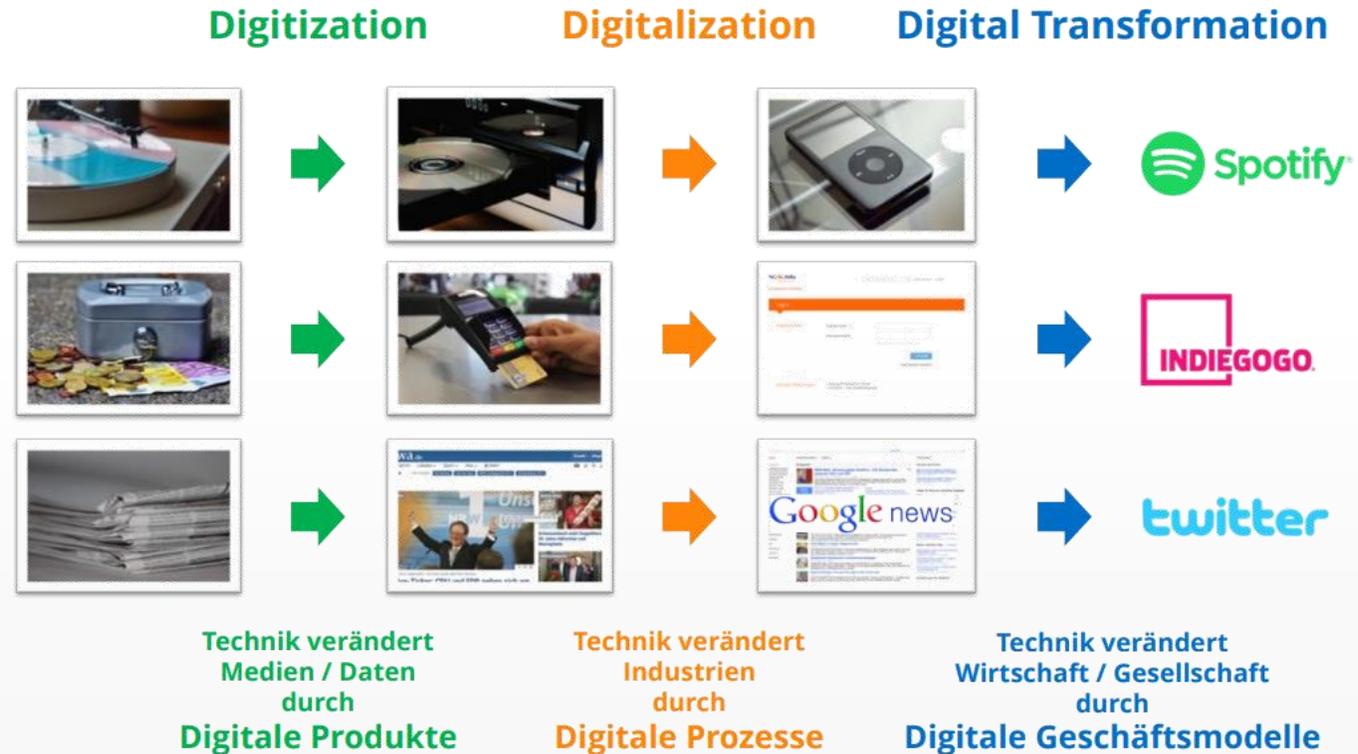
- Weg vom Desktop mit starrer Bildschirmgröße, hin zum responsive Design auf verschiedenen Geräten
- Cloud-Dienste machen Daten überall verfügbar
- SaaS und andere Konzepte
- Apps zerlegen komplexe Aufgaben in handlichere Teile
- „User Experience“ als Anspruch aber oft dann doch nur UI-Design!



<https://experience.sap.com/fiori-design-web/>

Was ist das Problem?

Betreiben wir wirklich digitale Transformation?





08/15
BANK

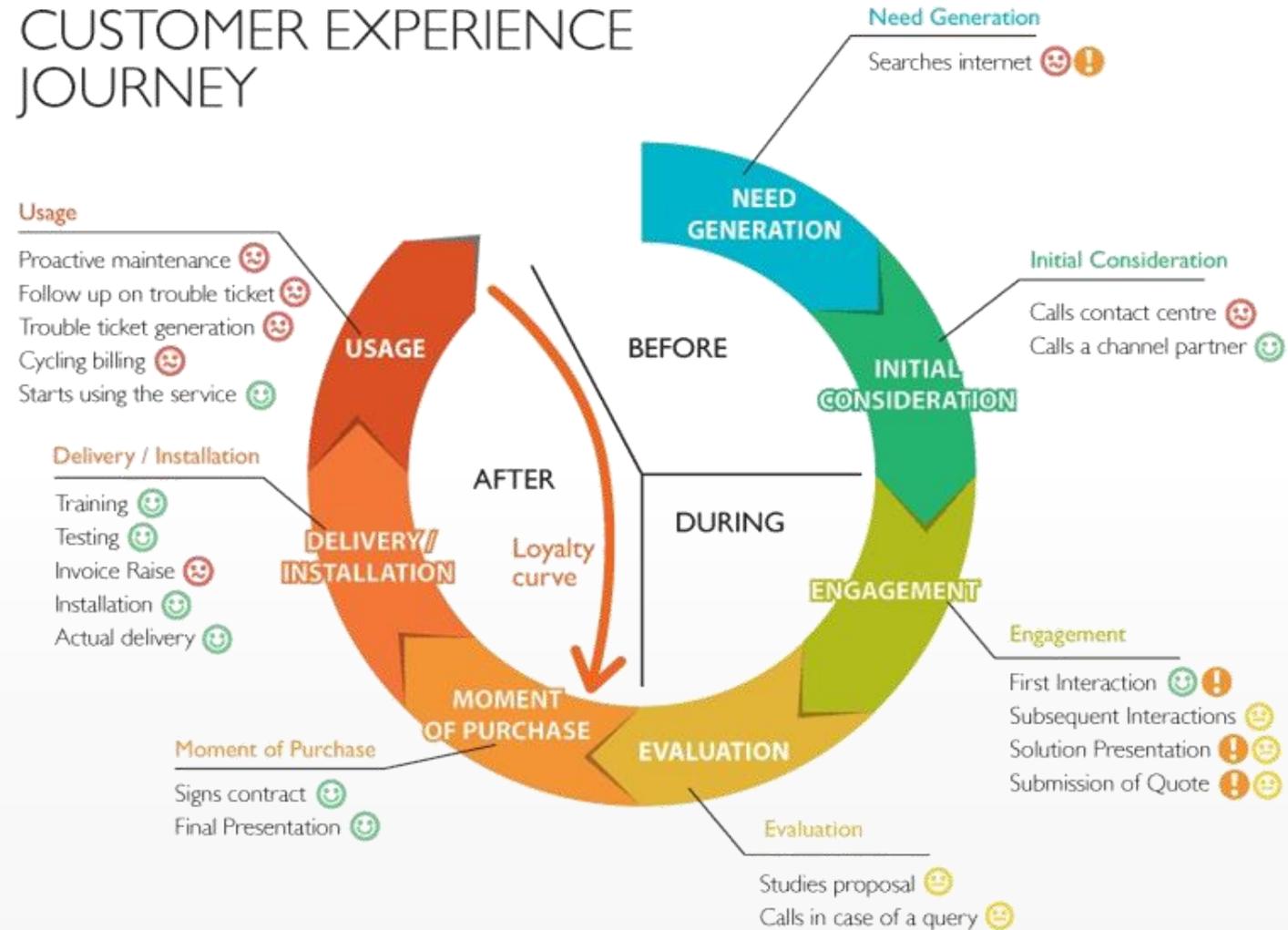
https://www.youtube.com/watch?v=nNjB2_tj0lw

Was ist Enterprise Experience?

- “Consumer experience is the sum of all interactions we have with a brand throughout the consumer lifecycle. If done right, we advocate for the brand and want to further engage with them.

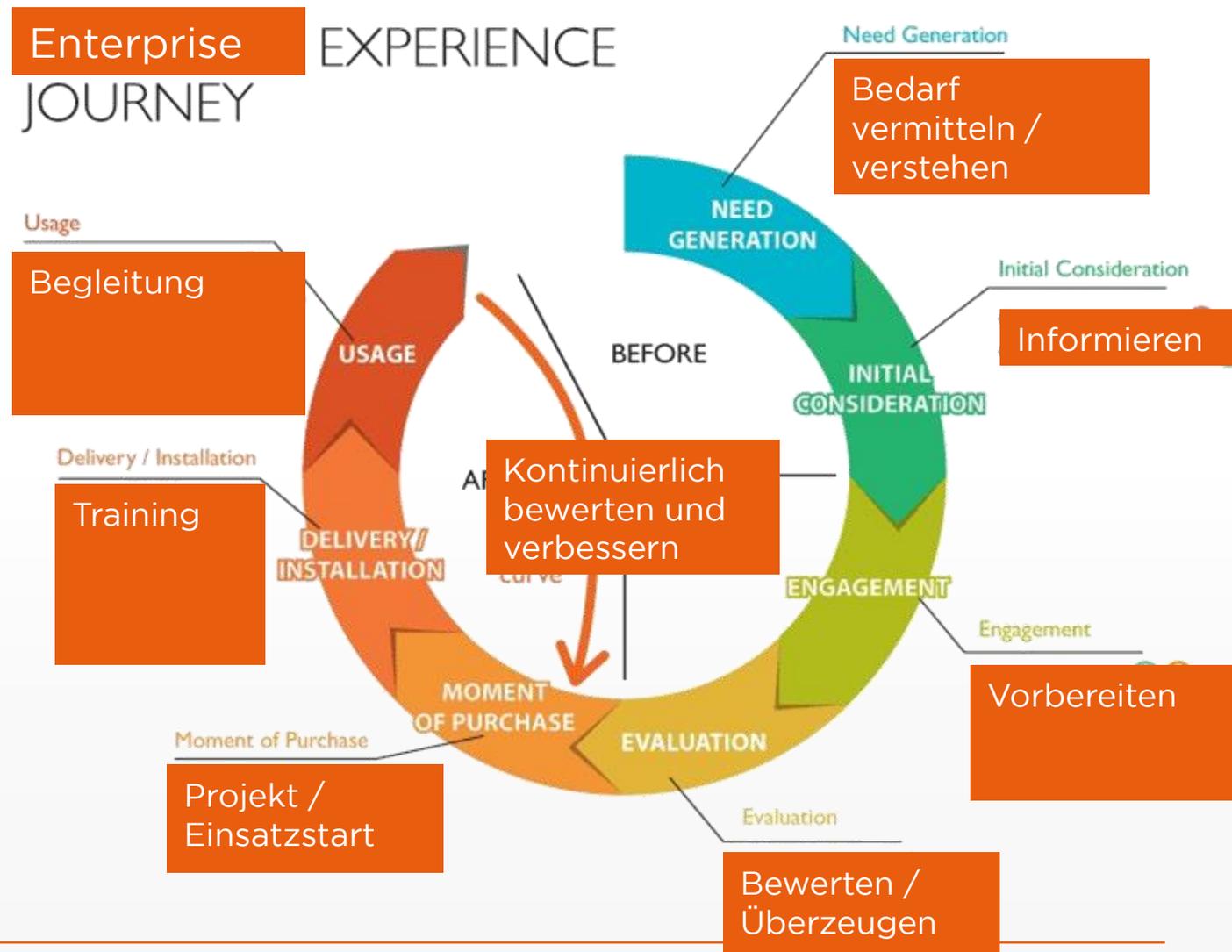
The **enterprise** experience is **exactly the same but targets audiences inside** the organisation rather than outside.”

CUSTOMER EXPERIENCE JOURNEY



Machen wir das?

- Haben wir uns bei der Planung die Zeit genommen, alle diese Schritte zu planen?
- Haben wir eine digitale Transformation versucht oder haben wir nur 1:1 umgesetzt, was schon da war?



Machen SIE das?

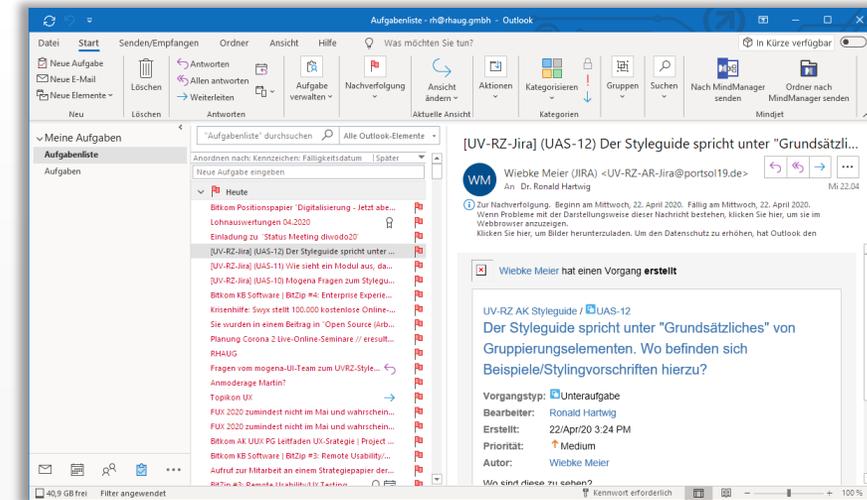
Ja?

- Bitte melden Sie sich im Anschluss der Veranstaltung bei mir.



Nein?

- Ich behaupte: Sie sind in guter Gesellschaft.



Was steht dem Erfolg denn im Weg?



Können

Wollen

Können

Technische Limits

Zeit

fehlende Kreativität

Fähigkeiten der Beteiligten

Wollen

Organisation

interne Konkurrenz

Bestandssysteme

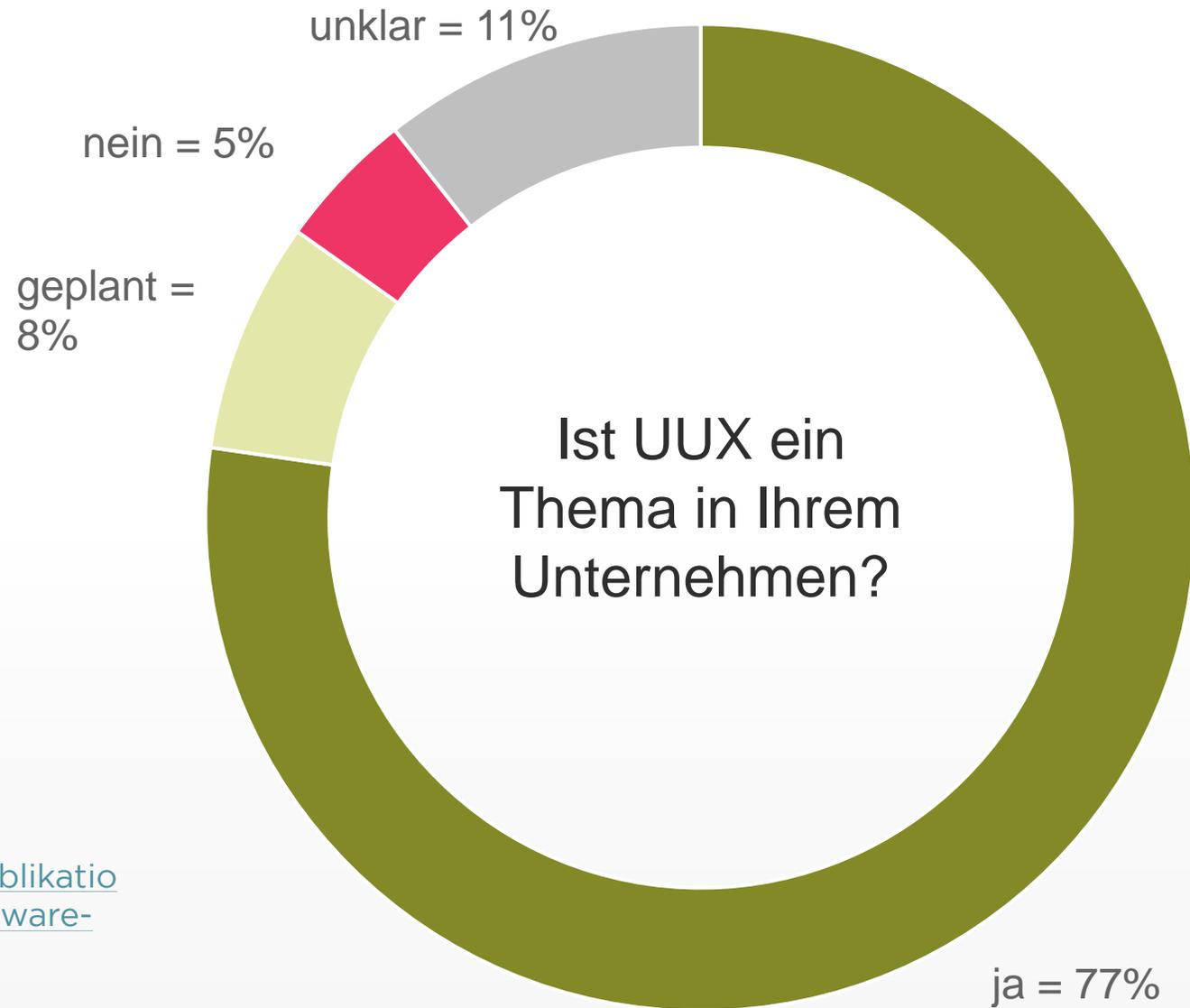
Beharrungskräfte

Risikobereitschaft

Gruppendynamik

Motivation

Wollen Nutzer- zentrierung



mehr dazu:
Leitfaden UUX der
BITKOM

<https://www.bitkom.org/Bitkom/Publicationen/Usability-User-Experience-Software-naeher-zum-Nutzer-bringen.html>

Können Nutzer- zentrierung



mehr dazu:
Leitfaden UUX der
BITKOM

<https://www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/Usability-User-Experience-Software-naeher-zum-Nutzer-bringen.html>



**If I had asked people what they wanted
they would have said ‚faster horses‘.**

Henry Ford (Legende)

neuland
einfaches
digitales
Diktieren

digitales Schreib-
programm (Diktier-
funktion)

Sprachumwandlung

Spracherkennungs-

Sprachsteuerung
Diktieren

Zuverlässige elektron.
Datenübertragung von
handschriftlichen Notizen

3.

Was wünschen Sie sich von der Digitalisierung?

Stand März 2018!

Videokonferenzen

Skype (z.B.)

Telefonat für
die Konferenz
Ärzten (Klinik)

WEB-Seminare

E-Learning

elektronisches Bearbeiten
von Dokumenten durch
den Versicherten

Kommunikation via
Social-Media-Kanäle

elektronische Aufträge inkl. Plattform
(Hauptstadt...)

Und dann auch noch die Ehda-Sirenen



... also?

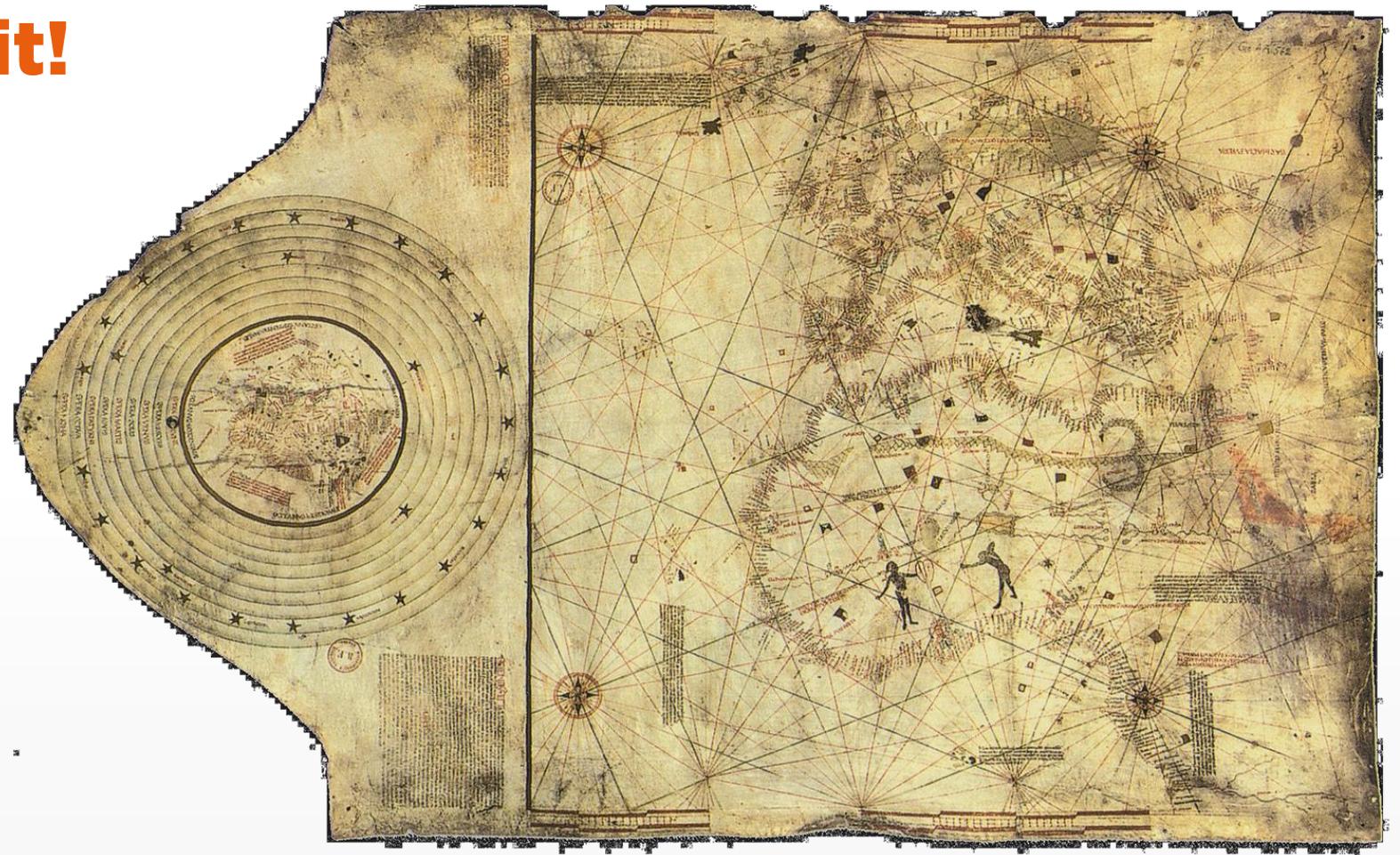
Erfolgsfaktor Mensch!



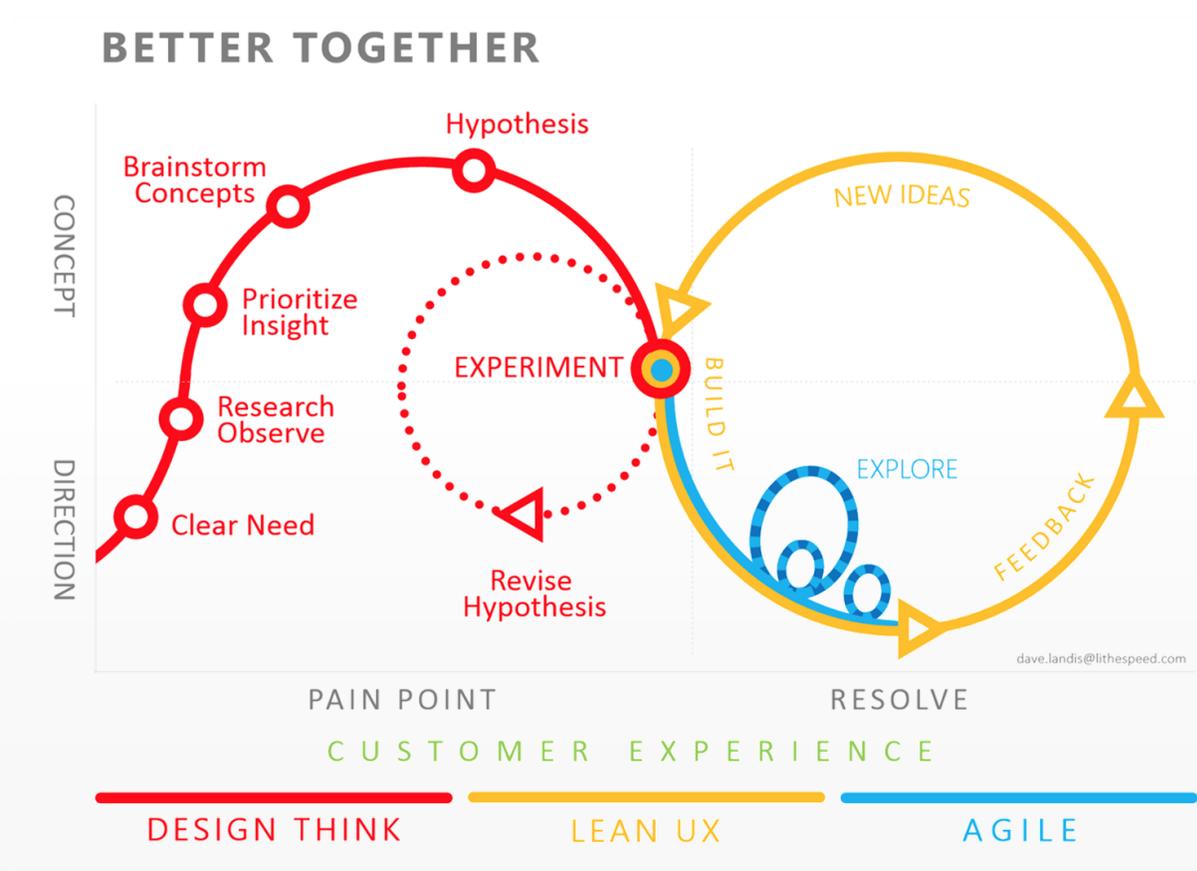
CHAOS FACTORS OF SUCCESS

FACTORS OF SUCCESS	POINTS	INVESTMENT
Executive Sponsorship	15	15%
Emotional Maturity	15	15%
User Involvement	15	15%
Optimization	15	15%
Skilled Resources	10	10%
Standard Architecture	8	8%
Agile Process	7	7%
Modest Execution	6	6%
Project Management Expertise	5	5%
Clear Business Objectives	4	4%

Es lebe die Ungewissheit!



Erst Digitalisierung planen, dann entwickeln



Digitalisierung und Enterprise Experience erfolgreich umsetzen

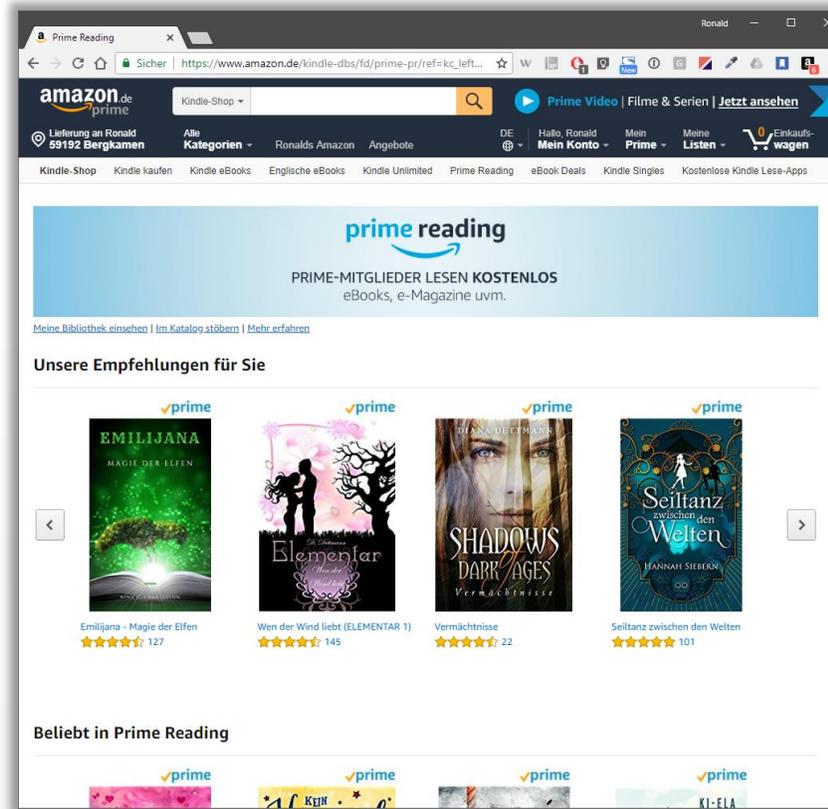
Vorschlag

1. Das gesamte Erleben planen
2. Beim Umbau die Prozesse in Frage stellen und den eigentlichen Kern wieder freilegen
3. Prozesse nur neu gestalten, wenn sie neu gedacht wurden.
4. Beharrung vs. Visionen bewusst leben und mit glaubwürdiger Unterstützung sachlich aber auch zielstrebig umsetzen.
5. Umsetzung beweglich und agil sicherstellen.

Hypothese

1. Software ist Teil eines Arbeitslebens
2. Erst wenn wir bereit sind alles, auch das organisatorische, in Frage zu stellen, werden wir nachhaltig etwas verändern.
3. Dann können wir historischen Ballast wieder abwerfen und vermutlich auf 80% verzichten.
4. Die Welt draußen gibt uns vor, was erwartbar und attraktiv ist.
5. Man muss der Versuchung der Ehd-Technologie widerstehen.

Also nicht nur neu dekorieren



Weiterlesen / Mitmachen

- **Weiter Veranstaltungen aus dieser Serie**

- 5.5.2020 Panel Diskussion „RPA & ERP“
- Positionspapier „Digitalisierung richtig machen!“ in Kürze

- **AK UUX**

- Leitfaden UUX
- Whitepaper UX Strategie (im Sommer)
- Nächste Veranstaltungen
 - 22.9.2020 DB Systel, Frankfurt
 - 28.10.2020 Smart Country Convention, Berlin

- **AK Digital Design**

- Positionspapier “Digitale Bauhäuser für den europäischen Weg in die digitale Zukunft”
- Sammelband “Digital Design @Bauhaus”

- **www.benutzerfreundlichkeit.de**

- Weitere News und Termine

Danke & Kontakt



Dr. Ronald Hartwig
rh@rhaug.gmbh
0231 586868 0

rhaug GmbH
Hohe Straße 1, 44139 Dortmund
www.rhaug.de

HRB 8893 Amtsgericht Hamm -
UStID DE237665937



Mitglied der
Digitalisierungsgenossenschaft
visibleRuhr eG

rhaug
INTUITIVE INTERFACES

**STRATEGIE.
KONZEPT.
GESTALTUNG.**