

Eine Fachveranstaltung für . . . . . Business Analysten

Fachprozess-Spezialisten

IT-Projektleiter

IT-Verantwortliche

BPM-Verantwortliche



# Agilität & User Experience

Wie die Agilität von Geschäftsprozessen umgesetzt wird und die Kunden- und Anwenderzufriedenheit gleichzeitig optimiert werden kann.

16. Juni 2011

13:30 Uhr – 17:00 Uhr

Frankfurt am Main

 **Fraunhofer**  
IESE

  
**A C C E L S I S**  
Member of  Group



## Agilität der Geschäftsprozesse !

Agilität ist mehr als ein „Buzzword“ und es ist deutlich mehr als ein aktueller Trend. Agilität ist eine zentrale Forderung und damit ist gemeint, Geschäftsprozesse schnell und flexibel an geänderte Bedingungen anpassen zu können. In unserer, sich immer schneller drehenden (Geschäfts)Welt ist das eine zwingende Anforderung.

Die Agilität der Geschäftsprozesse bedingt aber vor allem agile Entwicklungsprozesse, ohne die eine schnelle IT-technische Umsetzung der Geschäftsprozesse nicht möglich ist. Genau an dieser Stelle beginnt das Dilemma.

**"Agile, geschäftsprozessorientierte Lösungen" ist nichts, was man als Softwareprodukt kaufen kann oder was man einfach nur einführen muss.**

Agile Lösungen beginnen bei der Organisation, es hat etwas mit Projektmanagement und Vorgehensmethoden zu tun und der Form des Business-IT Alignments.

Die Agilität geschäftsprozessbasierter Systeme muss um ein Vielfaches höher sein als bisher. Reaktionszeiten in der Softwareentwicklung von Monaten sind nicht länger akzeptabel. Das gilt nicht nur für einzelne Branchen, das gilt generell.

Diese Forderung setzt neue methodische und auch organisatorische Konzepte sowie unter Umständen durchgängige Prozessmodelle voraus. Die Zusammenarbeit von Fachseite und IT (**Business IT Alignment**) rückt in den Mittelpunkt, denn agile Softwareentwicklung kann nur durch effiziente und schlanke Entwicklungsprozesse umgesetzt werden. Themen wie effizientes Anforderungsmanagement, Analyse und Design, Implementierung müssen in immer kürzeren Zyklen kooperativ umgesetzt werden.

## User Experience = Kundenzufriedenheit & Qualität!

Agilität darf nicht zu Lasten der Qualität gehen; d.h. moderne Systeme richten sich noch erheblich stärker am Kundennutzen und Kundenwunsch aus, als bisher. Wie integriere ich den Kunden in die Entwicklung von prozessbasierten Anwendungen?

Heutzutage erwartet der Kunde, dass seine Erfahrungswerte bei der Realisierung moderner Software berücksichtigt werden. Die „User Experience“ geht aber weit über den reinen Hygienefaktor „Usability“ hinaus. User Experience Engineering hat als Aufgabe Potenziale für eine hohe Zufriedenheit der Anwender einer Software bei der täglichen Arbeit umzusetzen. Dabei geht es um klassische Themen wie Aufgabeneffizienz, aber auch darum Geschäftsziele und teils gegenläufige Anwenderziele, die mit dem Einsatz und der Nutzung einer Software verbunden sind, zu synchronisieren und so Nutzer für die Anwendung einer Software zu begeistern. Dies ist für die Erreichung von Geschäftszielen wichtig und damit essenziell für den Geschäftserfolg.

Agilität in Geschäftsprozessen wird auch durch positive User Experience unterstützt und ermöglicht. Auch und gerade hierbei geht es wieder um effizientes **Business-IT Alignment**. Das ist „die“ Herausforderung agiler Systeme.

Die **Accelsis Technologies GmbH** ist ein Unternehmen der CONET Gruppe und eine 100%ige Tochtergesellschaften der börsennotierten CONET Technologies AG. Die CONET Gruppe verfügt über 400 Mitarbeiter und erzielt einen Jahresumsatz von circa 50 Mio. Euro.

Accelsis entwickelt hochverfügbare, individuelle Software-Lösungen und kann auf umfangreiche Erfahrungen durch Projekte für die Allianz, Postbank, Commerzbank, Deutsche Börse, Bundesbank, Hypovereinsbank, Teambank, Finanz Informatik und Wirecard Bank verweisen.

Wir haben die deutschlandweit erste mTAN-Lösung realisiert.

Darüber hinaus ist Accelsis auf die Themen BPM und SOA sowie agile Methoden fokussiert und führt bereits seit Jahren erfolgreich Projekte in diesem Bereich durch.

Mit dem Mix aus fachlichen, technischen, methodischen und sozialen Kompetenzen ist Accelsis der ideale Partner für innovative Lösungen.

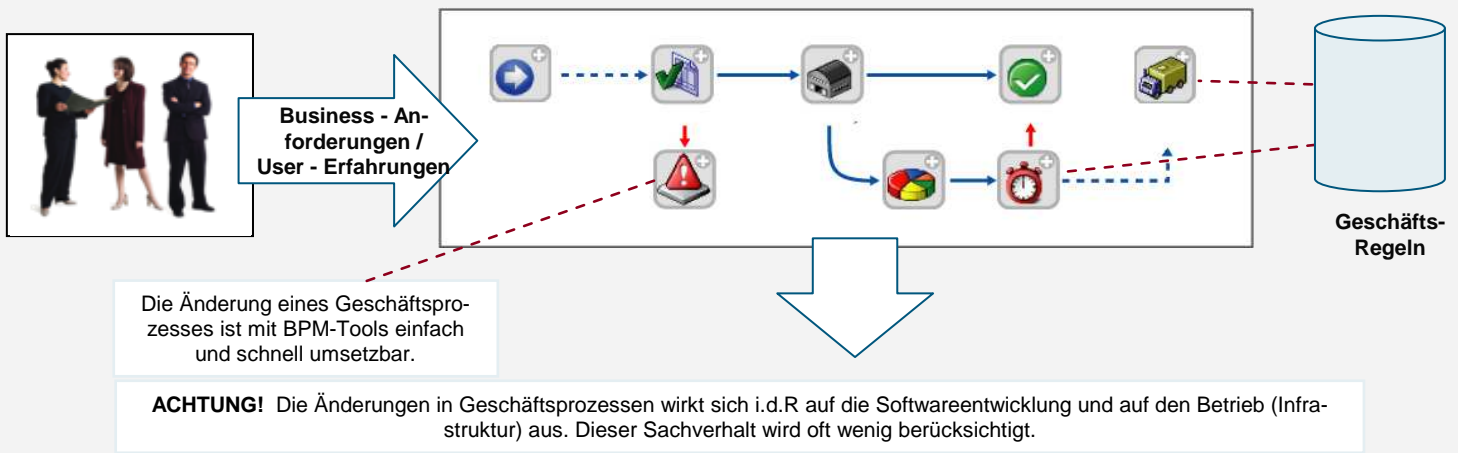
Das **Fraunhofer-Institut für Experimentelles Software Engineering (IESE)** steht weltweit für empirisch untermauerte Methoden und Prozesse für die industrielle Software- und Systementwicklung.

Moderne Informationssysteme und interaktive Systeme werden immer komplexer. Themen wie Service-Orientierung oder Cloud Computing treiben die Komplexität dieser Systeme weiter voran. Die Herausforderungen, mit denen sich unsere Kunden häufig konfrontiert sehen, entstammen vielschichtigen Projektsettings mit vielen involvierten Beteiligten, Interessen und Systemen sowie den komplexen Workflows eines oder mehrerer vernetzter Unternehmen.

Wir entwickeln innovative Methoden und Lösungen zur Entwicklung von komplexen Informationssystemen

Zu unseren Kunden zählen Unternehmen, die Softwarelösungen für ihre Geschäftsprozesse nutzen, z.B. aus dem Banken- und Versicherungssektor sowie Großunternehmen und Organisationen aus den Bereichen der öffentlichen Hand.





16. Juni 2011

Frankfurt am Main

**13:30 Uhr – 14:00 Uhr**

Michael Ochs,  
Fraunhofer IESE  
Frank Joecks,  
ACCELSIS Technologies GmbH

**14:00 Uhr – 14:30 Uhr**

Dr. Marcus Trapp,  
Fraunhofer IESE

**14:30 Uhr – 15:00 Uhr**

Thomas Kischkel  
ERGO Direkt Versicherungen

**15:15 Uhr – 15:45 Uhr**

Dr. Christoph Oberle  
BPM/SOA Competence Team

**15:45 Uhr – 16:15 Uhr**

Wolfgang Pleus  
BPM/SOA Competence Team

**16:15 Uhr – 16:45 Uhr**

Franz Pepelnik  
CONET Services AG

**16:45 Uhr – 17:00 Uhr**

**Die Agilität der Geschäftsprozesse kann nur durch einen agilen Gesamtprozess unter Einbeziehung von Fachabteilungen, IT-Betrieb, Entwicklung und Management erreicht werden, der auch die Kundenerfahrungen integriert.**

Diese Veranstaltung präsentiert Beispiele aus der Praxis und zeigt wie tragfähig und werthaltig agile Konzepte sowie positive User Experience heute sind.

### Agenda

#### **Agilität! Herausforderungen und Erfolgsfaktoren in der Umsetzung.**

Der Vortrag führt in die Thematik ein und zeigt warum Agilität und User Experience zentrale Forderungen sind und wie Agilität im Kontext von BPM und SOA insgesamt umgesetzt werden kann. Was sind Einfluss- und Erfolgsfaktoren, was sind die Herausforderungen, auch in der Vereinbarkeit von Governance und Agilität!

#### **Geschäftserfolg durch positive User Experience**

Eine gute Usability alleine ist oft nicht mehr ausreichend, um bei Benutzern erfolgreich zu sein. Der Vortrag zeigt daher, wie innovative Unternehmen Software entwerfen können, sodass Benutzer nicht nur effizient unterstützt werden, sondern eine positive User Experience erzeugt wird. Wie diese positive User Experience die Erreichung von Geschäftszielen verbessern kann, zeigen wir am Beispiel eines Call-Center-Systems. Dort wurde nicht nur die User Experience der Call-Agents verbessert, sondern auch die Zufriedenheit der Kunden (Anrufer) um 8% erhöht.

#### **Mit agilen Usability Tests Quick-Wins schnell identifizieren**

Weil klassische Usability-Tests in der Regel lange Vorlaufzeiten und erheblichen finanziellen Einsatz bedingen, wird gerade bei zeitkritischen Projekten gerne auf sie verzichtet. Das muss nicht sein: Agile Usability-Tests bauen auf Erkenntnisse aus der SCRUM-Methode auf und liefern schnell brauchbare Ergebnisse. Im Vortrag werden die Schritte zur Inhouse-Durchführung agiler Usability-Tests skizziert

#### **Agile Methoden wie SCRUM im Versicherungsunternehmen.**

Der Vortrag zeigt auf der Basis von Praxisbeispielen, dass agile Entwicklungsmethoden wie SCRUM auch in streng regulierten Feldern, wie der Versicherungsbranche, Vorteile gegenüber dem klassischen Ansatz haben.

#### **Auswirkungen agiler Methoden auf die Organisation eines Unternehmens.**

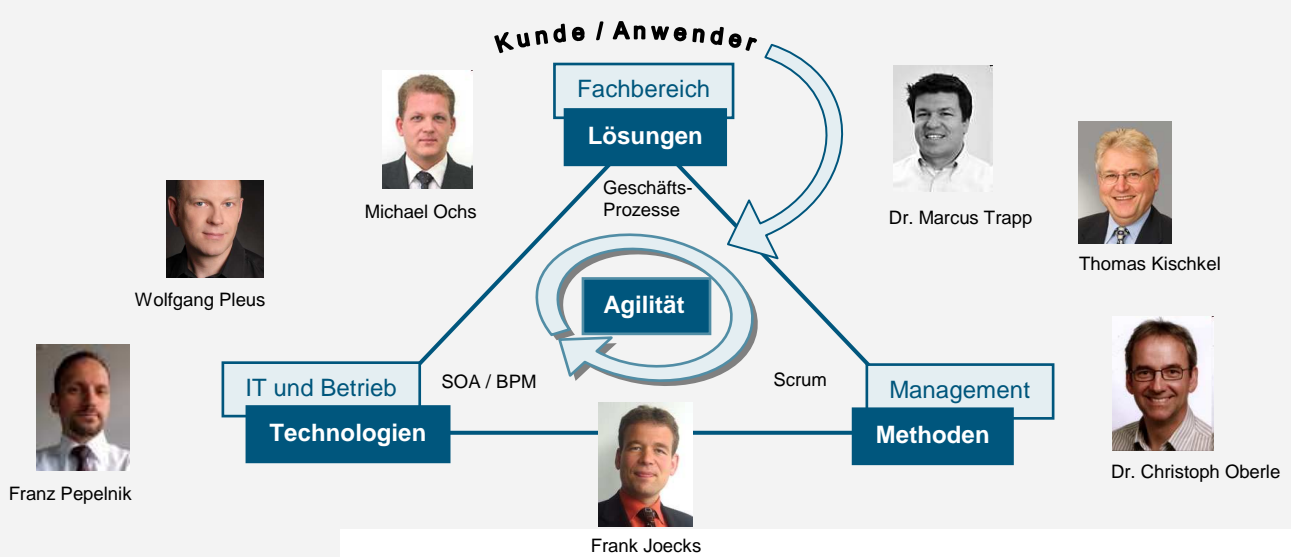
Der Vortrag zeigt anhand eines erfolgreichen Beispiels, dem Aufbau einer komplexen SOA, wie sich Geschäftsprozess-Agilität mit der Motivation der Mitarbeiter vereinen lässt. Darüber hinaus wird gezeigt wie sich der Verantwortungsbereich, auch der IT-Organisation, geändert hat.

#### **Agilität contra Stabilität. Der IT-Betrieb für Bank-Applikationen.**

Der Vortrag zeigt anhand eines Beispiels – Betrieb von Bank-Applikationen – wie sich das primäre Betriebsziel der Stabilität mit Agilitätszielen vereinen lässt.

#### **Diskussion**

**Offizielles Ende, danach Fachgespräche mit den Referenten / Open End**



## Referenten

### **Frank Joecks / ACCELSIS Technologies GmbH**

Frank Joecks ist Leiter der Niederlassung Frankfurt und Leiter des ACCELSIS BPM/SOA Competence Teams. Er ist Managing Consultant und berät Unternehmen über Lösungswege bezüglich Umsetzung agiler Systeme. Er ist stellv. Vorsitzender des SOA Arbeitskreises des Branchenverbandes BITKOM.

### **Thomas Kischkel / ERGO Direkt Versicherungen AG**

Thomas Kischkel arbeitet im Website-Team der ERGO Direkt Versicherungen an der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Internetauftritts. Er ist zuständig für die Konzeption der Website mit dem Schwerpunkt User Experience und betreut in diesem Rahmen den Einsatz von Usability-Tests im Unternehmen.

### **Dr. Christoph Oberle / ACCELSIS BPM/SOA Competence Team**

Dr. Christoph Oberle ist Consultant für agile Managementmethoden und seit vielen Jahren in der Versicherungsbranche tätig. Derzeit wirkt er als Normungsleiter des Branchenverbands BiPRO e.V. bei der Standardisierung der B2B-Prozesse zwischen Vermittlern und Versicherern mit. Bis 2009 leitete er die Anwendungsentwicklung der Heidelberger Lebensversicherung.

### **Michael Ochs / Fraunhofer IESE**

Michael Ochs ist Leiter des Geschäftsfeldes Information Systems am Fraunhofer IESE. Er betreut Kunden des Fraunhofer IESE im Bereich Finanzwesen und Informationssysteme und berät Unternehmen zu den Themen Prozessmanagement, Prozessverbesserung und Governance für Application Development.

### **Franz Pepelnik / CONET Services AG**

Franz Pepelnik ist Vorstandsvorsitzender der CONET Services AG und spezialisiert auf den Betrieb von agilen Lösungen und Themen wie die Kombination aus PaaS, IaaS und SaaS, 24/7-RZ-Betrieb, Basel II, Solvency2 und MiFID - Lösungen, Trading- Services inkl. Anbindung an weltweite Börsen (wie Xetra, Eurex, Euronext, Chi-X) europaweit

### **Wolfgang Pleus / ACCELSIS BPM/SOA Competence Team**

Wolfgang Pleus ist Managing Consultant und Mitglied des ACCELSIS BPM/SOA Competence Teams. Er ist Solution Architect; d.h.: Er berät Unternehmen ganzheitlich bezüglich ihrer IT-Strategie und der Umsetzung von Zielen, beispielsweise Serviceorientierte Architekturen und agile Methoden (Scrum).

### **Dr. Marcus Trapp / Fraunhofer IESE**

Dr. Marcus Trapp ist Leiter der Abteilung Information System Development am Fraunhofer IESE. Er berät Unternehmen in den Themenfeldern User Experience for Business Applications und Requirements Engineering.

## **Veranstaltungs – Steckbrief !**

Diese Veranstaltung behandelt das Thema „Agile Lösungen“ aus den verschiedenen, erforderlichen Perspektiven. Alle Referenten sind Spezialisten auf ihrem Gebiet.

- Produktneutral
- Praxisnah
- Lösungsorientiert
- Kompetent
- Ziel führend

Die Veranstaltung gibt Antworten auf die Herausforderungen moderner und künftiger IT-Systeme und zeigt auf wie agile Lösungen entstehen.

Dabei werden Lösungsansätze vorgestellt, die nicht nur im IT-technischen Umfeld zu suchen sind, sondern auch im methodischen und organisatorischen Bereich.

Die Veranstaltung verknüpft technische, fachliche und methodische Aspekte miteinander.

Agilität & User Experience! Accelsis und das Fraunhofer IESE laden Sie herzlich ein, sich ein fundiertes und umfassendes Bild von dem Stand der Möglichkeiten zu machen. Der Besuch der Veranstaltung ist kostenfrei. Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

**Weitere Informationen und interessante Veranstaltungen erhalten Sie auch auf unseren Websites.**

<http://www.iese.fraunhofer.de/de/>

<http://www.bpm-soa-center.com/>

<http://www.accelsis.biz/>

**Online Anmeldung:** [http://www.bpm-soa-center.com/index.php?option=com\\_chronocontact&Itemid=16](http://www.bpm-soa-center.com/index.php?option=com_chronocontact&Itemid=16)

**Fax-Anmeldung:** Bitte diese Seite ausdrucken, ausfüllen und an die Faxnr. senden

**Fragen:** Bitte bei Frank Joecks ([frank.joecks@accelsis.biz](mailto:frank.joecks@accelsis.biz)) oder Michael Ochs ([michael.ochs@iese.fraunhofer.de](mailto:michael.ochs@iese.fraunhofer.de)) melden

**Accelsis Technologies GmbH**

Frau Jessica Willmann

**FAX: 089 548038 99**

Aidenbachstrasse 52

D – 82379 München

Tel. 089 / 548038 0

Ich möchte an der Veranstaltung „Agilität & User Experience“ teilnehmen.

16. Juni 2011, 13:30 Uhr – 17:00 Uhr, Frankfurt am Main

Vorname, Name \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Fragen \_\_\_\_\_

Bitte geben Sie in jedem Fall Ihre Email-Adresse an, damit wir Ihnen eine Bestätigung und eine Anfahrtsbeschreibung senden können. Vielen Dank. Senden Sie dieses Formular bitte an die Faxnummer **089/54 80 38 – 99**

Der Besuch der Veranstaltung ist kostenfrei. Ihre Anmeldung ist unverbindlich.