

VOLKSWAGEN
GROUP SERVICES

Die größte Herausforderung der KI-Transformation ist nicht die Technologie, sondern der Mensch – UX als Schlüssel zur Transformation von Geschäftsprozessen

Photos are AI-generated

© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

Agenda



Initiale Situation

Wo kommen wir her?



Key findings & Projekte

Wie erreichen wir eine funktionierende KI-Interaktion?



Human-Agent Collaboration

Welche Veränderungen gibt es für UX, Prozesse und Organisationen?



Key takeaway

Was ist vielversprechend?

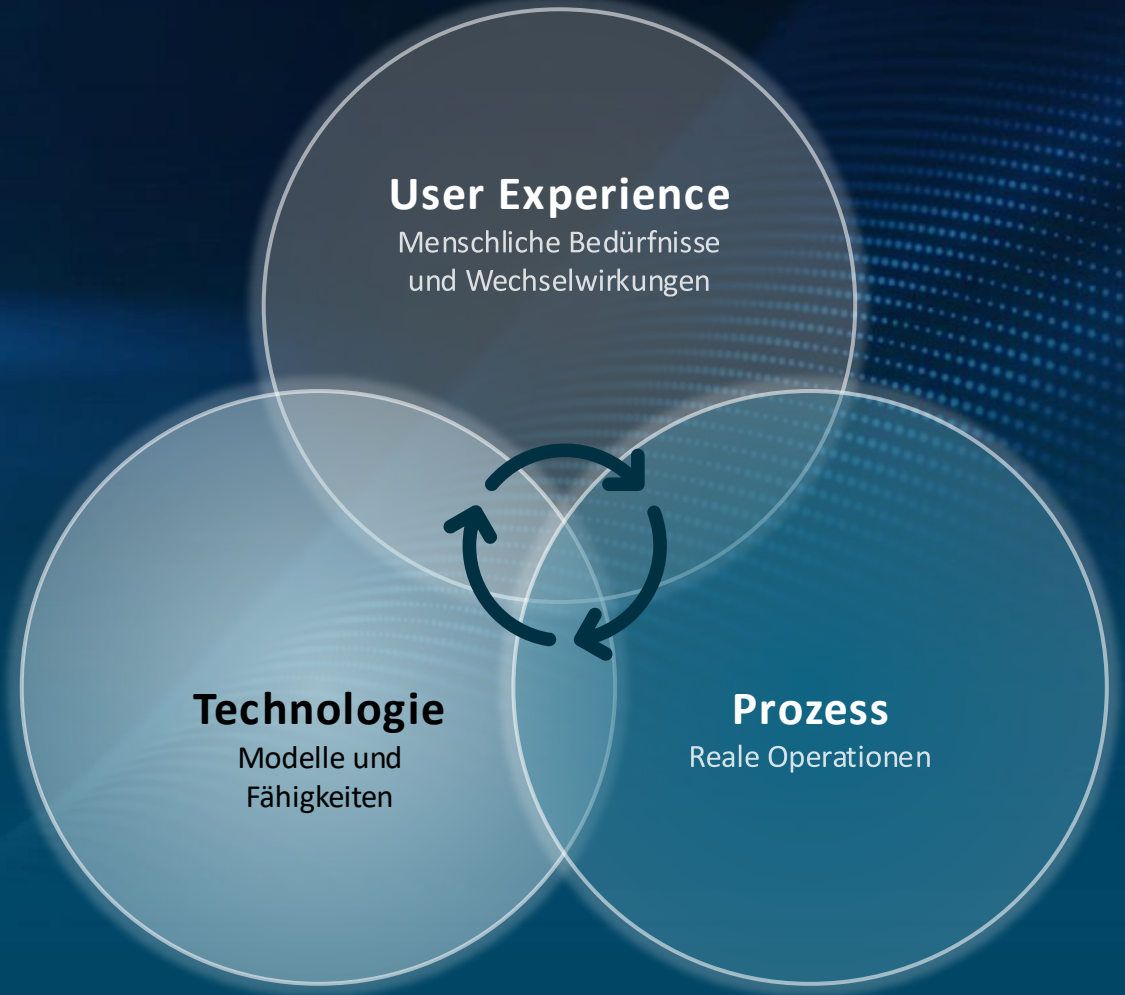
Photos are AI-generated

© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

Initiale Situation

KI scheitert nicht wegen der Technologie

Unsere Initiativen und Projekte zeigen, dass unzureichender Nutzerfokus, fehlende Prozessintegration und unklare Interaktionen den Gesamtwert erheblich einschränken.

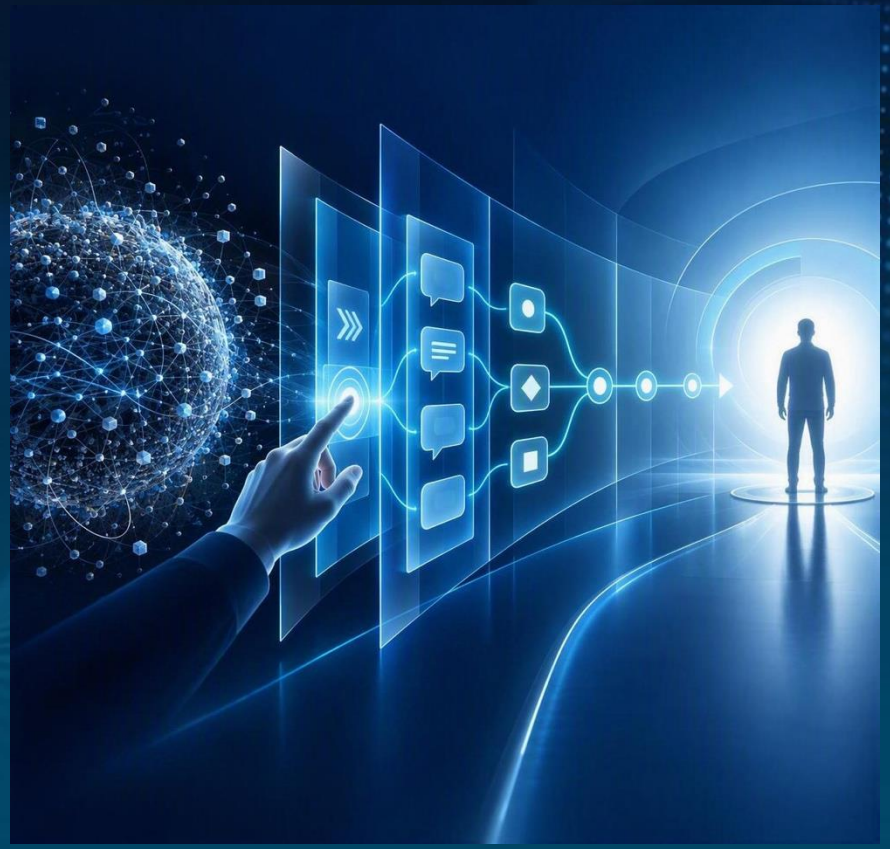


© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

Key findings & Projekte

UX ist der entscheidende Hebel:

Wert entsteht durch gut gestaltete Zusammenarbeit zwischen Menschen und Agenten. Erfolgreiche Agentische KI erfordert klare Delegation, geführte Interaktionen, transparente Handlungen und sinnvolle menschliche Kontrolle.



Photos are AI-generated

© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

Projekterfahrung aus KI Projekten

KI-gestützte Arbeits- und Interaktionskonzepte

Erfolgreiche KI-Lösungen beziehen sich nicht nur auf die Technologie. Entscheidend ist die Verbindung aus Nutzerverständnis, Prozessintegration und einer belastbaren Systemarchitektur.

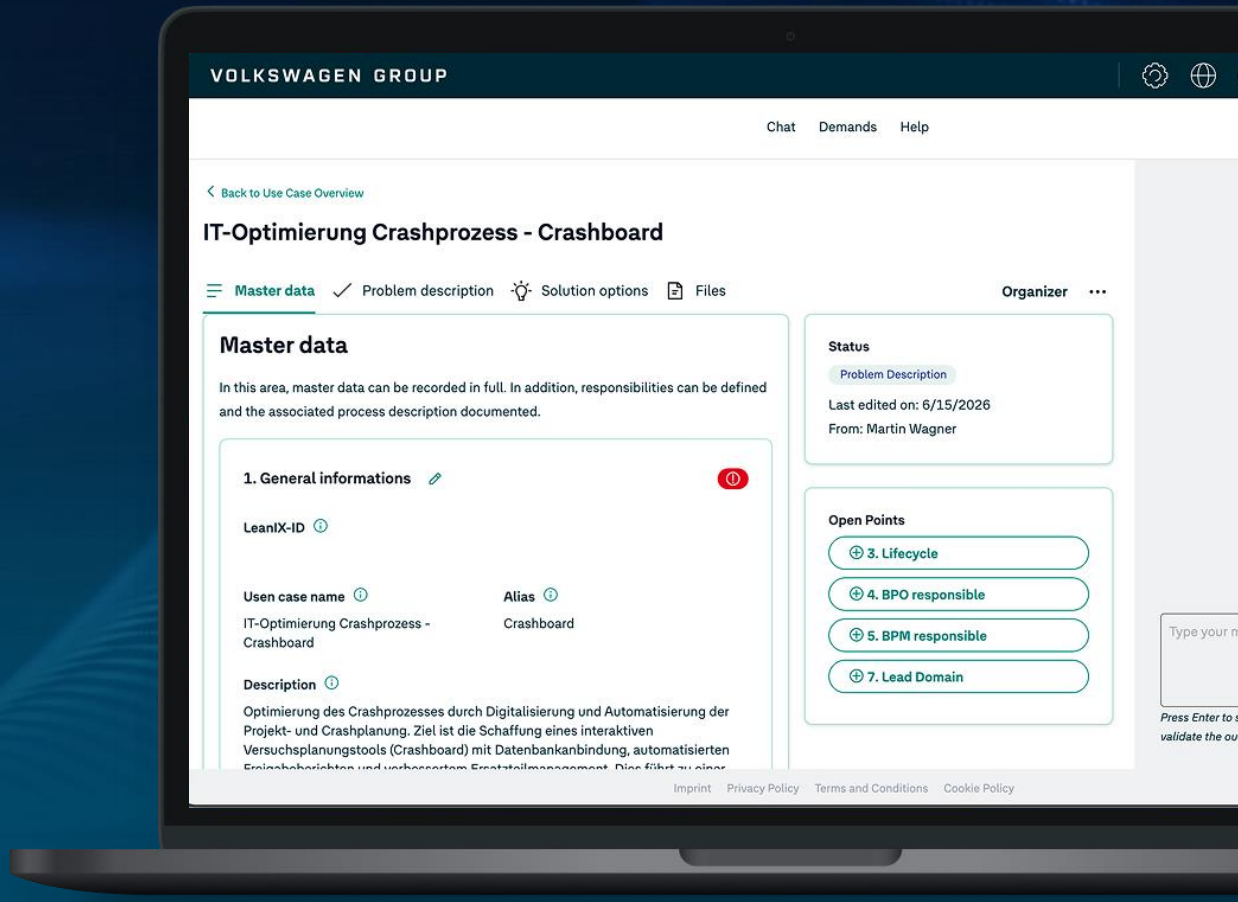
Dauer: 2 Jahre | Tools: Figma, JIRA, Confluence, Mendix, AWS

Vorgehen:

- Nutzer, Aufgaben, Prozesse und Nutzungskontexte systematisch analysieren
- Funktionale und nicht-funktionale Anforderungen klar definieren
- Konzepte mit realen Aufgaben testen und iterativ schärfen
- Interaktionsdesign, Integration und skalierbare Architektur umsetzen

Key message

Tragfähige KI-Lösungen entstehen, wenn Nutzerbedürfnisse, bestehende Prozesse und technische Rahmenbedingungen ganzheitlich gestaltet werden. So werden Akzeptanz, Business Value und Skalierbarkeit nachhaltig verankert.



© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

Von Interaction Design zu Human-Agent Collaboration Design

VOLKSWAGEN
GROUP SERVICES

01 Delegation

Welche Aufgaben und Entscheidungen können an den Agenten übertragen werden?

02 Transparenz

Wie können Nutzer die Entscheidungen, Quellen und Aktionen des Agenten verstehen und nachvollziehen?

03 Menschliche Kontrolle

Wo sind Human-in-the-Loop-Kontrollpunkte notwendig?

Wir gestalten, wie Menschen und autonome Systeme zusammenarbeiten.

© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

VOLKSWAGEN
GROUP SERVICES

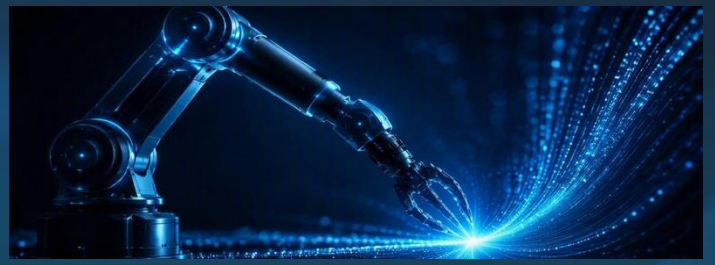
Paradigmenwechsel – Von reaktive Werkzeuge zu proaktive, unterstützende Systeme.



01

Proaktive, unterstützende Systeme

Veränderung in der Entwicklung



02

Aktive Unterstützung und Autonomie

AI übernimmt



03

Adaptive Wechselwirkung

Veränderung in der UX

Photos are AI-generated

© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

Vertrauen wird zum eigentlichen Produkt

01 Transparenz

Der Nutzer versteht, was der Agent tut

02 Rückverfolgbarkeit

Entscheidungen, Quellen und Handlungen bleiben verständlich

03 Intervention

Nutzer können Aktionen überprüfen, korrigieren, genehmigen oder stoppen

04 Zuverlässigkeit

Der Handelnde aggiert konsequent innerhalb klar definierter definierter Grenzen

© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

Organisation im Übergang

01

Menschen in neuen Rollen



02

Verbindung von Wirtschaft, UX und Technologie



03

Empowerment & Change Management



04

Gestaltung von Governance, Werten und Standards



Photos are AI-generated

© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

Skalierung als Erfolgsfaktor

01 Generierung von Standards und Prinzipien

Agentic UX Patterns

02 Einbettung von KI

Nahtlose Integration in bestehende Prozesse

03 Governance by Design

Sichtbare Rahmenbedingungen

04 Vereinfachung der Benutzererfahrung

Komplexität reduzieren

© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

VOLKSWAGEN
GROUP SERVICES

Key Takeaway

Erfolg garantiert:

Die nächste Stufe Agentischer KI ist nicht primär technologisch.

Sie liegt in der Gestaltung vertrauenswürdiger Zusammenarbeit zwischen Menschen und Agenten.



Photos are AI-generated

© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre

VOLKSWAGEN GROUP SERVICES GMBH

Contact Now



Nadine Schacher

Team Leader UX Engineering & Concepts

nadine.schacher@volkswagen-groupservices.com



John Patrick Heupgen

Senior AI Experience Designer

Senior UX Designer

john.patrick.heupgen@volkswagen-groupservices.com

© 2026 by A-IBXX | UX Services | KSU Klasse: 8.3 – 15 Jahre