

SUCCESS STORY

ÖRAG SERVICE GMBH



DIE FAKTEN AUF EINEN BLICK

AUFGABE:

Entwicklung eines Web-Portals

PROJEKTZIELE:

1. Aufbau einer IT-Plattform
2. Integration der IT-Plattform in den Gesamtprozess Gebäudeschaden
3. Schaffung einer einheitlichen, individuell erweiterbaren Lösung

PROJEKTLAUFZEIT:

- 01-09/2009:
Plattform-Entwicklung, erster Produktivgang
- 01-04/2010:
Erweiterung um Online-Bewerbungsmöglichkeit für Handwerker und Verwaltung der zugelassenen Handwerker
- 08/2010-03/2011:
Optimierungen im Kern-Workflow

ERGEBNISSE:

1. Vollautomatisierter Schadenregulierungsprozess
2. Flexible Erweiterbarkeit der Plattform
3. Hohe Verfügbarkeit

Entwicklung eines Web-Portals im Rahmen des ÖRAG Gebäudeschaden-Service

➔ **Wie viel Synergien lassen sich schaffen, wenn rund um die Uhr ein professioneller Schadenservice als Anlaufstelle für die Kunden bereitsteht? Was muss IT-seitig getan werden, damit die Schadenabwicklung effizient, hochqualitativ und transparent funktioniert? Mit diesen Fragen machte sich die ÖRAG Service GmbH auf die Suche nach einem Software-Entwicklungspartner. Ihre Wahl fiel auf die codecentric AG.**

Die Aufgabenstellung an das codecentric Entwicklerteam lautete: Entwicklung eines leistungsfähigen Web-Portals im Rahmen des Gebäudeschaden-Systems, Aufbau der dazugehörigen IT-Plattform und Integration der Plattform in den Gesamtprozess Gebäudeschaden. Von besonderer Bedeutung für den Kunden war die individuelle Erweiterungsfähigkeit der Lösung, die zentral für alle öffentlichen Versicherer entwickelt wurde.

Bereits bei der Entwicklung des fachlichen und technischen Konzepts standen codecentric Experten dem Kunden beratend zur Seite. Diese enge Zusammenarbeit erstreckte sich über den gesamten Entwicklungsprozess.

Live-Gang nach nur neun Monaten Entwicklungszeit

Zwischen Januar und September 2009 erfolgten die wesentlichen Entwicklungsschritte und schließlich der erste erfolgreiche Produktivgang. Zwei weitere Entwicklungszyklen folgten: Der erste fokussierte die Erweiterung der Portal-Funktionalitäten um eine Online-Bewerbungsmöglichkeit für Handwerker sowie eine Verwaltung der zugelassenen Handwerker (01-04/2010). Ziel der zweiten Entwicklungseinheit waren wesentliche Optimierungen im Kern-Workflow (08/2010-03/2011).



RUDOLF LORENZ
Abteilungsleiter Assistance und
Schadenservice Immobilien
ÖRAG Service GmbH

„Die agile Vorgehensweise von codecentric in der Software-Entwicklung hat zu besten Ergebnissen geführt. Das Schadenportal war binnen kurzer Zeit online und die Prozesse laufen hoch effizient und reibungsfrei – zur hohen Zufriedenheit aller am Prozess Beteiligten.“

Agilität sichert kurze Time-to-Market

Das neue System wurde in die Standardsystemarchitektur der ÖRAG eingebettet. Unter Einsatz moderner Technologien schufen die codecentric Entwickler eine hoch interaktive Portaloberfläche. Die vom Kunden geforderte hohe Verfügbarkeit wurde durch Clustering der Web-Server und Applikationsserver sichergestellt. Die nötige Flexibilität und Effizienz im Entwicklungsprozess stellte das codecentric Team durch seine iterative und inkrementelle Vorgehensweise sicher, bei der alle relevanten Projektphasen mehrfach durchlaufen werden. Auf diese Weise entstehen auf kürzestem Wege funktionsfähige, stabile Systeme. Besonders schätzte der Kunde die Flexibilität, mit der die agilen codecentric Entwickler auf Änderungswünsche reagierten.

Qualität entlang des Entwicklungsprozesses

Für die kontinuierliche Qualitätssicherung sorgten automatisierte Unit- und Integrationstests sowie Oberflächentests (Robot-Framework mit Selenium), die automatisch jede Nacht durchgeführt wurden.

Die Qualitätssicherung war eingebettet in eine moderne Infrastruktur.

Eine Plattform für Kunden, Handwerker und Service-Mitarbeiter

Das von codecentric entwickelte, webbasierte Handwerkerportal stellt sämtliche Schadeninformationen für die Service-Mitarbeiter, die beteiligten Handwerker und den Kunden bereit. Der Zugriff ist Passwort-geschützt und zuverlässig verschlüsselt. Im Rahmen einer Regulierung stellen die Mitarbeiter die relevanten Informationen ins System ein und wählen einen der qualitätszertifizierten Handwerker aus dem Netzwerk der ÖRAG aus. Der Handwerker nimmt den Auftrag über das Portal entgegen. Er stellt alle im Rahmen der Arbeiten erbrachten Leistungen und Dokumente ebenfalls ins System ein und stellt schließlich auch seine Rechnung über das Portal.

Die Zusammenarbeit hat sich bewährt

Die sehr gute und offene Zusammenarbeit gestaltete sich trotz hohen Termindrucks überaus vertrauensvoll und

erfolgreich. Mittlerweile arbeiten ÖRAG und codecentric an der Konzeption einer noch stärkeren Integration des Handwerkerportals mit den Bestandssystemen der ÖRAG, um die internen Bearbeitungszeiten weiter zu reduzieren.

Mehr Informationen erteilt gerne:

ÖRAG Service GmbH

Die ÖRAG Service GmbH ist ein Tochterunternehmen der ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG und ist der Service- und Assistance-Partner für die öffentlichen Versicherer und die Sparkassen-Finanzgruppe. Seit 1992 organisiert sie Hilfs- und Serviceleistungen für die Kunden ihrer Auftraggeber. Im 24-Stundenbetrieb bewältigen rund 200 Mitarbeiter am Standort Düsseldorf über eine Million Telefongespräche pro Jahr. Ihre Serviceleistungen reichen von allgemeiner Beratung bis hin zur Schadenfallregulierung.