



# QUALITÄTSSICHERUNG IN SCHADENPROZESSEN

ALTSYSTEM-ABLÖSUNG FÜR MEHR EFFIZIENZ UND SICHERHEIT

## AUSGANGSSITUATION

Unser Kunde betreut und entwickelt die IT-Systeme eines Zusammenschlusses von mehreren öffentlich-rechtlich organisierten Versicherungsunternehmen im Norden. Zu den Aufgaben gehört anderem die Weiterentwicklung des Schadensystems. Das System befindet sich seit mehreren Jahren in der Entwicklung und bildet bereits den kompletten Prozess von der Schadenerfassung über die Schadenbearbeitung bis zur finalen Regulierung des Schadens für eine Vielzahl an Sparten und Geschäftsfeldern ab. Es beinhaltet neue Funktionen und Standardanwendungen, z. B. zur Betrugserkennung.

Für einige Versicherungszweige, die zu dem Zeitpunkt noch nicht im Schadensystem integriert waren, fand die Schadenerfassung weiterhin im Altsystem statt. Dort herrschte ein niedriger Automatisierungsgrad und viele manuelle Prozessschritte mussten durch die Sachbearbeitenden erledigt werden. Dies verursachte hohe Kosten in der Wartung und im Betrieb, weshalb diese Versicherungszweige sukzessiv in die neue Schaden-Anwendungslandschaft integriert werden sollten. Das betraf beispielsweise die Komposit-Sparten Rechtsschutz, Elektronik, Werkverkehr und Betriebsschließung sowie die Kraftfahrt-Sparte Moped. Diese sollten im Rahmen des Projektes in das neue System integriert werden.

## VORGEHEN

Die Realisierung und Entwicklung erfolgten in einem agilen Projektteam nach Scrum und in enger Abstimmung mit den Business Analysten des Teams. Die erforderlichen Erweiterungen und Anpassungen am Schaden-System wurden auf einem JIRA-Board in User-Stories abgebildet. Die Akzeptanzkriterien sowie die Testfallbeschreibungen wurden in Confluence definiert.

Um die Softwarequalität dauerhaft sicherzustellen, wurden im direkten Anschluss an die Implementierung, die User-Stories durch unseren Berater anhand der Akzeptanzkriterien überprüft und validiert. So wurden Fehler frühzeitig identifiziert und behoben.

Des Weiteren war unser Consultant dafür zuständig, die im Akzeptanztest identifizierten Fehler in das dafür vorgesehene Tool (HP ALM) aufzunehmen, zu verfolgen sowie den Nachtest durchzuführen.

Für ein frühzeitiges Feedback und um so kontinuierliche Verbesserungen voranzutreiben, dokumentiert er die Testergebnisse und präsentierte sie in einem gemeinsamen Termin (Sprint-Review) den Stakeholdern.

Um die Software-Qualität kurz vor dem Go-Live sicherzustellen führte er zudem in enger Abstimmung mit dem Fachbereich in der Abnahme-Phase regelmäßig Test-Sessions durch.

## ERGEBNIS

Durch den Einsatz unseres Beraters wurden einige der bisher noch nicht berücksichtigten Sparten mit einer hohen Qualität im neuen Schadensystem eingebunden.

## VERSICHERUNG

**Einzelne Versicherungssparten unseres Kunden wurden nach wie vor mit hohem manuellen Aufwand über das Altsystem angeboten. In einem agilen Projektteam entwickelten wir eine maßgeschneiderte Lösung, um diese Sparten in das neue Schadensystem zu integrieren. Mithilfe von Scrum, detaillierten Tests und enger Zusammenarbeit konnten wir eine hohe Softwarequalität sicherstellen und Fehler minimieren. Die Integration führte zu effizienteren Arbeitsprozessen, reduzierten Kosten und einer verbesserten Schadenabwicklung für alle Beteiligten.**

## TECHNOLOGIEN & METHODEN

- Atlassian Jira
- Atlassian Confluence
- HP ALM

Sowohl während der Abnahmetests als auch in Produktion konnte die Fehlerquote stark gesenkt werden. Mit der erfolgreichen Integration in das neue System können die Schadenbearbeitenden nun ihre Schäden von der Erfassung bis zur abschließenden Regulierung schneller und somit effizienter betreuen. Davon profitieren auch die Versicherungsnehmer\*innen und Anspruchsteller\*innen im Schadenfall.

