



# HYBRIDE KUNDEN-APP

## UMSETZUNG EINER OMNIKANAL-STRATEGIE

### AUSGANGSSITUATION

Mit den Kerngeschäften Versicherungs- und Finanzdienstleistungen nimmt unser Kunde eine hervorragende Stellung im Kreis der großen deutschen Versicherungsgruppen ein und ist als Allroundversicherer für jedermann auch in einigen europäischen Ländern vertreten. Der Bereich Krankenversicherung gehört mit einer Beitragseinnahme von rund 2,7 Milliarden Euro zu den größten privaten Anbietern.

Im Rahmen der Omnikanal-Strategie sollten dem Kunden für seine Anliegen mehrere Kanäle zum Versicherer bereitgestellt werden. Eine dieser Maßnahmen war die Entwicklung einer Kunden-App, die sowohl spartenunabhängige als auch spartenspezifische Services zur Verfügung stellt. Zu den Anforderungen gehörten u.a. eine Übersicht über alle Verträge, Schadensmeldungen, das Einreichen von Arztrechnungen sowie ein digitales Postfach. Im Zuge einer Organisations-Transformation sollte die Durchführung des Projektes mit einem Scrum-Team realisiert werden und durch die hohe Sichtbarkeit innerhalb des Konzerns als agiles Pionierprojekt dienen.

### VORGEHEN

Um die Kunden-App für unterschiedliche Umgebungen entwickeln und warten zu können, wurde in dem Projekt der Ansatz von NX Workspaces verwendet. Durch eine modulare Aufteilung der Komponenten und Projektstrukturen konnten die Entwicklungsteams fast alle Teile der Entwicklung parallel durchführen. Die Anwendung ist durch verschiedenste Konfigurationsmöglichkeiten individuell anpassbar gestaltet worden, beispielsweise in der Internationalisierung aber auch im Styling. Bei der Entwicklung neuer Features wurde Wert daraufgelegt, dass diese per Feature-Toggle deaktivierbar und aktivierbar sind. In kontinuierlichen Release-Zyklen wurde die Anwendung von einer Test-Umgebung über eine Pilotphase bis hin zum Endkunden ausgerollt. Durch eine gründliche Qualitätssicherung in allen Umgebungen und die agile Arbeitsweise des Teams, konnte die Funktion der Kunden-App regelmäßig überprüft und verbessert werden. Dieser Prozess wurde durch regelmäßige Penetration und Usability Tests sowie exploratives Testen externer Dienstleister unterstützt.

### ERGEBNIS

Durch die etablierten Prozesse bei der Entwicklung konnten die Teams eine stabile lauffähige App auf verschiedensten Geräten und Versionen regelmäßig veröffentlichen und so den Nutzen für die Endkunden maximieren. Durch eine skalierende Servicelandschaft und praxiserprobte Prozesse bei Continuous Integration / Continuous Deployment, konnten die Release-Zyklen so klein wie möglich gehalten werden. Der Erfolg der App spiegelt sich durch eine durchweg positive Bewertung in den Stores und eine Vielzahl von Downloads wider. Schon knapp zwei Jahre nach der Einführung standen wir bei über 100.000 Nutzern, von denen Täglich hunderte die App aktiv verwendet haben, nicht zuletzt ist das einer intensiven Nutzung und Auswertung von Analytics-Daten zu verdanken.

### VERSICHERUNG

**Die Entwicklung der neuen Kunden-App wurde mit modernsten Technologien umgesetzt. Als hybride Applikation, welche mithilfe aktueller Frontend-Frameworks umgesetzt wurde, ist die App flexibel und universell einsetzbar. Dank der Verwendung von Cordova und Ionic werden mit nur einer Code-Basis die Plattformen Android sowie iOS gleichermaßen unterstützt und das auf einer Vielzahl von Geräten und Versionen.**

### TECHNOLOGIEN & METHODEN

- Angular
- Typescript
- NX Workspaces
- Cordova
- Ionic
- DropWizard
- Jenkins, OpenShift, Grafana
- Test-Driven-Development
- Pair Programming