



SERVICEFREUNDLICHE KUNDEN-APP

EIN AGILES PIONIERPROJEKT

AUSGANGSSITUATION

Mit den Kerngeschäften Versicherungs- und Finanzdienstleistungen nimmt die SIGNAL IDUNA Gruppe eine hervorragende Stellung im Kreis der großen deutschen Versicherungsgruppen ein und ist als Allroundversicherer für jedermann auch in einigen europäischen Ländern vertreten. Die SIGNAL IDUNA Gruppe gehört mit einer Beitragseinnahme von rund 2,7 Milliarden Euro zu den größten privaten Krankenversicherern. 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 agilen Transformation der Organisation sollte die Durchführung des Projektes mit einem Scrum-Team realisiert werden und durch die hohe Sichtbarkeit innerhalb des Konzerns als agiles Pionierprojekt dienen.

VORGEHEN

Unser Scrum-Master baute zusammen mit dem Teilprojektleiter der SIGNAL IDUNA ein cross-funktionales Scrum-Team, bestehend aus MitarbeiterInnen der BROCKHAUS AG sowie der SIGNAL IDUNA, auf. Um mit dem Team die ersten Schritte in Richtung Agilität zu gehen, vermittelte unser Scrum Master den Team-Mitgliedern das Scrum-Framework und die agilen Werte. Sukzessive wurden zunehmend der Scrum-Prozess eingehalten, die Selbstorganisation im Team vorangetrieben und immer mehr Verantwortung an die Mitglieder gegeben. Ein Beispiel dafür war die Etablierung eines Sprintpaten-Konzepts. Der Sprintpate übernahm die Verantwortung für die Präsentation der Sprint-Ergebnisse im Review und die Moderation der Daylies. Nach der Veröffentlichung der Kunden-App in den App-Stores verantwortete das Team, neben der Weiterentwicklung unterschiedlicher Features, den Betrieb der Anwendung. Dabei wechselten die Teammitglieder in einem festen Rhythmus zwischen Betrieb und Feature-Entwicklung, um das Wissen im Team zu verteilen. Im Zuge dessen wurden Auszüge aus XP wie Pair Programming, Test Driven Development und Code Review eingeführt.

ERGEBNIS

Durch die stärkere Fokussierung auf die Feature-Entwicklung oder den Betrieb konnte die Performance des Teams verbessert werden. Dies zeigte sich deutlich in einer schnelleren Fehlerbehebung und in der permanenten Erreichung der zugesagten Sprintziele.

Um die Transparenz der Projektergebnisse im Unternehmen zu gewährleisten, wurde der Stakeholder-Kreis für das Sprint Review stetig erweitert, bis hin zum oberen Management. Neben der Präsentation der Ergebnisse, holte sich das Team kontinuierlich Feedback zu den neuentwickelten Features ein, um so die kundenorientierte Weiterentwicklung beizubehalten.

Der Erfolg der agilen Projektentwicklung zeigt sich in der durchgehend steigenden Nutzerzahl der Endkunden sowie in hohen Ratings in den App-Stores.

VERSICHERUNG

Die Entwicklung der neuen SIGNAL IDUNA Kunden-App wurde im Zuge der Organisationstransformation mit einem Scrum-Team realisiert, welches gleichzeitig innerhalb des Konzerns eine Vorbildfunktion besitzt. Unser Scrum Master baute zu Beginn des Projektes ein crossfunktionales Team auf und vermittelte das Scrum-Framework sowie die agilen Werte. Die damit einhergehende stärkere Fokussierung auf die Entwicklung verbesserte die Performance des Teams und gewährleistete das erfolgreiche Release sowie den Betrieb der neuen Kunden-App.

TECHNOLOGIEN & METHODEN

- Scrum
- XP
- Kanban
- Atlassian JIRA
- Atlassian Confluence
- Design Thinking