

Plan van Aanpak

Afstudeerproject: Allianz

Door: Calum Iain Munro



Software Development, ICA, VT

Versie: 1

Datum: 19 februari 2018

Gegevens opdrachtgever:

Bedrijf: HeadForward B.V.

Contactpersonen: Daniël Siahaya

Gegevens opleiding:

Opleiding: HBO bachelor Informatica

School: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Begeleider: Misja Nabben

Assessor: Rein Harle

Gegevens opdrachtnemer:

Teamlid: Calum Iain Munro (549288)

INHOUDSOPGAVE

1	Voorwoord	3
2	Inleiding	4
3	Context	5
4	Aanleiding voor het project	6
5	Doelstelling, opdracht en op te leveren resultaten voor het bedrijf	7
6	Projectgrenzen	8
6.1	Minimum Viable Product	8
7	Randvoorwaarden	9
7.1	m.b.t. afstudeerbedrijf	9
7.2	m.b.t. school	10
8	Op te leveren producten en kwaliteitseisen	11
8.1	Competenties	12
8.1.1	SD-1: Software Requirements	12
8.1.2	SD-2: Software Design	12
8.1.3	SD-3: Software Architecture	12
8.1.4	SD-4: Software Construction	12
8.1.5	SD-5: Software Testing and Quality	12
8.1.6	SD-6: Software Engineering Process and Management	13
8.1.7	SD-7: Research	13
8.1.8	SD-8: Self support	13
9	Ontwikkelmethoden	14
10	Projectorganisatie en communicatie	15
11	Planning	16
11.1	Opleverdata mijlpaalproducten	17
12	Risico's	18
12.1	Interne risico's	18
12.2	Externe risico's	18
	Bibliografie	19

HOOFDSTUK 1

VOORWOORD

Voor u ligt het plan van aanpak van het afstudeerproject “Allianz - Automatiseren Claim Process”. Dit plan van aanpak is geschreven in het kader van mijn afstuderen voor de opleiding HBO bachelor Informatica aan de Hogeschool Arnhem Nijmegen en in opdracht van stagebedrijf HeadForward.

Dit document geeft een beeld weer van de activiteiten waaruit de afstudeerproject zal bestaan en de afspraken die gemaakt worden tussen afstudeerder en afstudeerbegeleider.

HOOFDSTUK 2

INLEIDING

Dit document betreft het plan van aanpak van het afstudeerproject “Allianz - Automatiseren Claim Process”, die ik Iain Munro ga uitvoeren tijdens 5 februari 2018 tot 29 juni 2018 (2017/2018 periode 3). De Afstudeeropdracht wordt uitgevoerd in opdracht van Allianz via het stagebedrijf HeadForward. De afstudeeropdracht is het ontwikkelen van een proof of concept voor opdrachtgever Allianz, waarbij vooraf analyse en onderzoek wordt uitgevoerd.

Het plan van aanpak is in de eerste plaats bedoeld voor de opdrachtgever en anderen geïnteresseerden om inzicht te krijgen in het project, zodat de vooruitgang van het project kan worden bewaakt. Daarnaast biedt het inzicht voor de school begeleider, assessor als indicatie voor de kwaliteit van de afstudeeropdracht.

Dit document is opgedeeld in 12 hoofdstukken. Na deze inleiding volgt de achtergrond informatie van het stagebedrijf en de afstudeeropdracht, dat inzicht geeft in de organisatie die betrokken is bij het project. Vervolgens wordt de aanleiding beschreven en komt de daaruit voortvloeiende afstudeeropdracht aan bod. Aan de hand van de afstudeeropdracht worden de doelstellingen geformuleerd, gevolgd door een concrete beschrijving van de activiteiten die hieruit voortkomen.

In het hierop volgende hoofdstuk worden de projectgrenzen gedefinieerd. In dit hoofdstuk worden een aantal afspraken opgenomen, om duidelijkheid te geven over wat wel en wat niet binnen het afstudeerproject valt. Vervolgens worden de methoden en technieken die gebruikt worden tijdens het project beschreven.

Daarnaast is het hoofdstuk “Op te leveren producten en kwaliteitseisen” toegevoegd, waarin alle producten en kwaliteitseisen zijn opgenomen voor het waarborgen van de kwaliteit. Voor het afstuderen op HBO niveau worden in dit hoofdstuk ook de competenties behandeld die ik aantoon tijdens dit project, om hiermee aan te kunnen tonen HBO waardig te zijn.

In een vervolg hoofdstuk wordt de ontwikkelmethoden behandeld die gehanteerd wordt tijdens het afstudeerproject. Het hoofdstuk “Planning” bevat een globale planning voor het afstudeerproject en geeft inzicht in het afstudeertraject.

In het hoofdstuk “Randvoorwaarden” wordt aangegeven wat de kostenposten van het project zijn en wat het project uiteindelijk oplevert. In het laatste hoofdstuk zijn eventuele risico's opgenomen in combinatie met de manier waarop deze risico's opgevangen kunnen worden.

CONTEXT

Het afstudeerproject wordt uitgevoerd bij HeadForward (HeadForward B.V.) voor een van hun klanten, Allianz. HeadForward is een consultancy bedrijf en ontwikkelt, beheert en host maatwerk software en data- en integratie oplossingen. Met groep software professionals laat HeadForward opdrachtgevers in branches als de financiële dienstverlening, de overheid, de zorg, verzekeringen, industrie en landbouw, food & retail vooroplopen in hun markt.

Een van de klanten van HeadForward is Allianz Group en in dit project de externe opdrachtgever. De Allianz Group is een van oorsprong Duitse verzekeringsmaatschappij, met ruim 85 miljoen klanten in meer dan 70 landen en meer dan 147.000 medewerkers.

De afstudeerproject heeft een vlakke organisatiestructuur. De afdelingen waarin ik ga werken is Research en Development die direct wordt aangestuurd door ook de eindverantwoordelijke, Daniël Siahaya. Daniël Siahaya communiceert vervolgens met Arjan Zaal, het contact persoon binnen Allianz. De stakeholders in dit afstudeerproject zijn daarom beide HeadForward en Allianz.

AANLEIDING VOOR HET PROJECT

De opdrachtgever, Allianz Group, verzekerd panden voor miljoenen. Dit type van verzekeringen worden in de praktijk gedeeld met meerdere verzekeraars, om zo het risico te verspreiden. Dit principe heet co-insurance en de verzekeringen worden in een bestaand systeem genaamd E-ABS¹ opgeslagen door de verschillende verzekeraars.

Het probleem en ook gelijk de aanleiding voor dit project is dat het claimproces teveel tijd kost voordat deze wordt uitgekeerd naar de klant. Waardoor klanten van Allianz ontevreden zijn. Dit komt omdat het claimproces buiten E-ABS loopt waardoor een claim door de broker (makelaar) en de verschillende verschillende verzekeringmaatschappijen met handmatige bedrijfsprocessen eerst gevalideerd moet worden en gezamenlijk uitgekeerd. Het proces wordt momenteel bij Allianz gedaan met Excel bestanden, maar dit verschilt per verzekeringmaatschappij.

Een claim kan dus vaak meer dan 3 maanden duren voordat deze werkelijk wordt uitbetaald.

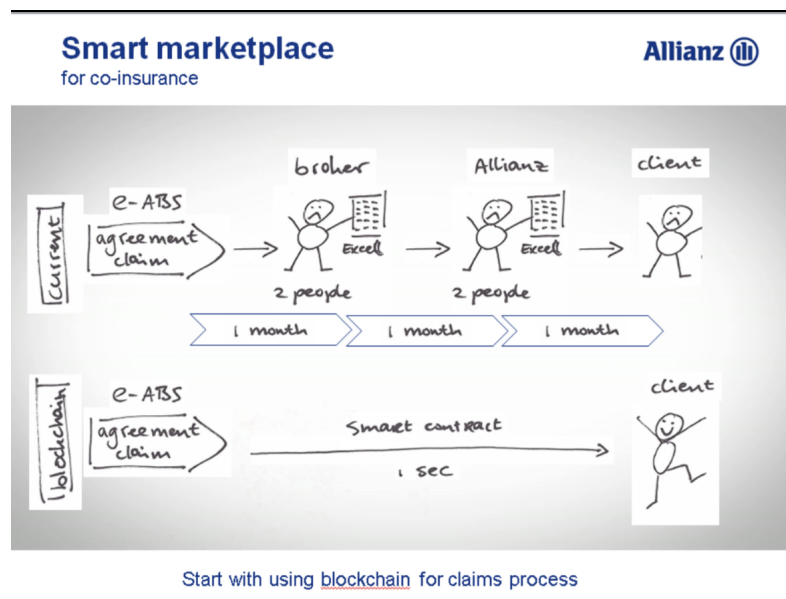
¹<https://www.vnab.nl/nl-NL/eABS/Over-eABS>

HOOFDSTUK 5

DOELSTELLING, OPDRACHT EN OP TE LEVEREN RESULTATEN VOOR HET BEDRIJF

Zoals behandeld in het voorgaande hoofdstuk, duurt het claimproces van een verzekering te lang. Allianz wilt gebruik maken van de recent opkomende blockchain technologie om de huidige bestaande bedrijfsprocessen te automatiseren (zie figuur 5.1). Deze opdracht dient als afstudeeropdracht, waar het uiteindelijk doel response tijd van een claim te verminderen en er een betere klanttevredenheid komt.

De hoofddoelstelling van dit afstudeerproject is daarom het realiseren van een proof of concept (POC), die het E-ABS claim proces naar de blockchain verplaatst en betalingen automatiseert. Hoewel de meeste aandacht uitgaat naar de POC wordt er in het begin van het project onderzoek gedaan naar de blockchain technologie, de verschillende oplossing mogelijkheden en hoe informatie in een gedecentraliseerde applicatie veilig opgeslagen kan worden. Daarnaast wordt er in het begin analyse uitgevoerd op de huidige bedrijfsprocessen die vervangen worden en de nieuwe te realiseren in het POC.



Figuur 5.1: Usecase: co-insurance - Allianz

PROJECTGRENZEN

De afstudeeropdracht gaat van start op 5 februari 2018 en zal eindigen op 29 juni 2018. Het is de bedoeling dat ik gedurende de stageperiode aan de afstudeeropdracht en verslagen voor het afstuderen werk. Tijdens het onderzoek en analyse wordt enkel aandacht besteed aan onderwerpen die van belang zijn en een duidelijke toegevoegde waarde leveren aan het onderzoek en de proof of concept applicatie. Om de analyse en onderzoek correct en op tijd te kunnen afronden wordt er aan alle onnodige zaken en informatie geen aandacht besteed.

Het project betreft alleen de use-case van Allianz en de mogelijkheden om het via de blockchain technologie op te lossen. Andere technologieën zijn uitgesloten, waarbij er wel binnen blockchain naar verschillende projecten wordt gekeken. Er wordt tijdens dit afstudeerproject uiteindelijk maar één proof of concept opgeleverd en gepresenteerd aan de opdrachtgever. Enige nazorg na de stageperiode, of het hosten van software is niet van toepassing op dit project.

6.1 Minimum Viable Product

De Minimum Viable Product (MVP) voor het POC is als volgt voor dit project:

- Broker: opstellen van co-insurance contracten (smart contract ¹)
- Verzekerde: claim aanvragen
- Verzekeraar: claims goed of afkeuren
- Verzekeraar: automatische goed of afkeuren op basis van business ruling

Functionaliteiten die buiten de MVP staan zijn niet onderdeel van dit project tenzij dit is besproken met de externe opdrachtgever.

¹https://en.wikipedia.org/wiki/Smart_contract

RANDVOORWAARDEN

Aan het afstudeerproject zijn enkele randvoorwaarden verbonden om een succesvol verloop te bevorderen. Deze randvoorwaarden zijn belangrijk voor de afbakening van het project. Hieronder staan de randvoorwaarden gegroepeerd weergegeven.

7.1 m.b.t. afstudeerbedrijf

- Het project moet starten op 5 februari 2018.
- Het project moet op 29 juni 2018 afgerond zijn.
- De presentatie van het afstudeerproject vindt plaats tussen 14 mei en 1 juni 2018.
- Het afstudeerproject wordt projectmatig en methodisch uitgevoerd.
- De stagiair besteed 40 uur per week aan dit project.
- De uit te voeren activiteiten bestaan in principe alleen uit de afstudeer activiteiten die beschreven staan in het plan van aanpak.
- Het afstudeerproject wordt zelfstandig uitgevoerd en toont bekwaamheid competenties aan vanuit de courses in de studie.
- De stagair moet de bedrijfsbegeleider kunnen aanspreken in geval van onduidelijkheden.
- De bedrijfsbegeleider is aanwezig bij de bespreking van het concept van het projectplan met de docent begeleider.
- Aan het eind van het afstudeerproject vult de bedrijfsbegeleider een beoordelingsformulier over het functioneren van de afstudeerder in.
- De bedrijfsbegeleider is aanwezig bij het mondelinge tentamen / de presentatie en verdediging van het afstudeerproject op school.

7.2 m.b.t. school

- Geeft feedback op het projectplan (Plan van aanpak, onderzoeksplan).
- Geeft feedback op de 80% versie (reflectieverslag, onderzoeksverslag).
- De school begeleider bezoekt het stagebedrijf waarbij een gesprek plaatsvindt met de stagiair en de stagebegeleider.
- Na het einde van de stageperiode vindt de afstudeerpresentatie plaats op school.

HOOFDSTUK 8

OP TE LEVEREN PRODUCTEN EN KWALITEITSEISEN

De producten die ten behoeve van het afstudeeropdracht worden opgeleverd, dienen van voldoende kwaliteit te zijn. Om dit te garanderen zijn de volgende kwaliteitseisen beschreven in de onderstaande tabel.

Product	Kwaliteitseisen	Activiteiten	Proceskwaliteit
Plan van Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> - Voldoet aan ICA Controlekaart [4] - Voldoet aan hoofdstuk beschrijvingen ICA[3] 	[3]	<ul style="list-style-type: none"> - Draft laten reviewen door minstens twee deskundigen
<ul style="list-style-type: none"> - Onderzoeksverslag - Onderzoeksplan 	<ul style="list-style-type: none"> - Voldoet aan ICA Controlekaart [4] - Leidt af van Theo's handleiding [5] 	<ul style="list-style-type: none"> [5] [2] 	<ul style="list-style-type: none"> - Draft laten reviewen door minstens twee deskundigen
Eindpresentatie	<ul style="list-style-type: none"> - Voldoet aan ICA Controlekaart [4] 	Opdrachtingschrijving, Process en resultaten, Conclusie	<ul style="list-style-type: none"> - Draft laten reviewen door minstens twee deskundigen
Reflectieverslag	<ul style="list-style-type: none"> - Voldoet aan ICA Controlekaart [4] 	Hoofdstukken: Inleiding, Opdrachtingschrijving Methode, Process en resultaten, Conclusie, Discussie Reflectie	<ul style="list-style-type: none"> - Draft laten reviewen door minstens twee deskundigen
Code	<ul style="list-style-type: none"> -Unittests -Commentaar in het Engels -Gebruik versiebeheer 	<ul style="list-style-type: none"> -Schrijven code -Unit tests schrijven 	<ul style="list-style-type: none"> - Statische code analyse - Refactoring

8.1 Competenties

Om aan het einde en tijdens het afstudeerproject aan te kunnen tonen dat ik op aspirant hbo-niveau het project heb uitgevoerd. Behandeld dit hoofdstuk de competenties die ik tijdens het afstuderen ga aantonen. Deze competenties zijn een directe kopie uit de Eindkwalificaties van de OER studie ICA handleiding 2017-2018 [1] en worden gekoppeld aan de eindproducten van dit project.

8.1.1 SD-1: Software Requirements

Producten: Onderzoeksverslag: Prototype

De student analyseert en specificeert de eisen aan een ICT-oplossing op basis van de gebruikersbehoeften op een gestructureerde en gestandaardiseerde manier. Valideert de opgestelde eisen. Beheert (veranderende) eisen tijdens het software- ontwikkeltraject.

8.1.2 SD-2: Software Design

Producten: Onderzoeksverslag

De student kan op basis van de requirements de interne structuur – de elementen en hun relaties - van een data- intensief en gedistribueerd softwaresysteem bepalen, zowel op top-level niveau (architectuur) als ook op gedetailleerd niveau (ontwerp).

De student kan de gemaakte ontwerpkeuzes onderbouwen, past tijdens het ontwerpen standaard notaties en best practices uit het beroepenveld toe, en houdt in het ontwerp rekening met mogelijke onderhoudsvragen.

8.1.3 SD-3: Software Architecture

Producten: Onderzoeksverslag

De student kan op basis van de non-functional requirements de interne structuur op top-level niveau van een data-intensief en gedistribueerd softwaresysteem bepalen.

De student kan de gemaakte architecturale keuzes onderbouwen en past tijdens het ontwerpen van de architectuur best practices uit het beroepenveld toe.

8.1.4 SD-4: Software Construction

Producten: Code, Onderzoeksverslag: Prototype

De student kan op basis van een ontwerp werkende en betekenisvolle data- intensieve en gedistribueerde software systemen realiseren, schrijft begrijpbare en hoogwaardige source code en past professionele tools en technieken toe om dit te bereiken, en kan in teamverband een volledig geïntegreerd en systeem opleveren, dat klaar is voor ingebruikname

8.1.5 SD-5: Software Testing and Quality

Producten: Code, Onderzoeksverslag: Prototype

De student kan aantonen dat het systeem aan de geïdentificeerde requirements voldoet en dat de opgeleverde producten, onder andere de source code, aan vooraf gedefinieerde kwaliteitscriteria voldoen.

8.1.6 SD-6: Software Engineering Process and Management

Producten: Plan van Aanpak, Onderzoeksverslag, Onderzoeksplan

De student kan in een multidisciplinaire omgeving op grond van de gekozen ontwikkelmethodiek, passend bij de context en inhoud van de opdracht, een software-ontwikkeltraject projectmatig inrichten en uitvoeren, kiest geschikte methoden en technieken, past deze toe, en bewaakt de voortgang van het project door gebruik te maken van procesondersteunende tools.

8.1.7 SD-7: Research

Producten: Onderzoeksverslag

De student kan een probleem op het terrein van Software Development (bijvoorbeeld inzet van nieuwe technologieën) oplossen door een kleinschalig onderzoek uit te voeren op een systematische, methodisch verantwoorde wijze, en kan de conclusies daaruit onderbouwen en effectief communiceren.

8.1.8 SD-8: Self support

Producten: Plan van aanpak, Onderzoeksverslag, Onderzoeksplan, Eindpresentatie

De student kan als een beginnende professional zelfstandig een authentieke beroepsopdracht uitvoeren die leidt tot een of meer beroepsproducten en de uitvoering ervan verantwoorden.

ONTWIKKELMETHODEN

Hoofd en deelvragen, onderzoeksmethode. Projectmanagement methode

HOOFDSTUK 10

PROJECTORGANISATIE EN COMMUNICATIE

De afstudeeropdracht wordt uitgevoerd door de stagiair waarbij ondersteuning wordt gegeven door de bedrijfsbegeleider. Daarnaast vindt er terugkoppeling plaats met de stagebegeleider die gezamenlijk samen met de assessor het project beoordeeld. De contactgegevens van de betrokkenen zijn hieronder weergegeven:

Stagair

Naam: Calum Iain Munro

Telefoon: 06 835 426 80

E-mail: CI.Munro@student.han.nl

Bedrijfsbegeleider

Naam: Daniël Siahaya

Telefoon: 06 421 060 92

E-mail: Daniel@HeadFWD.com

Stagebegeleider

Naam: Misja Nabben

Telefoon: -

E-mail: Misja.Nabben@Han.nl

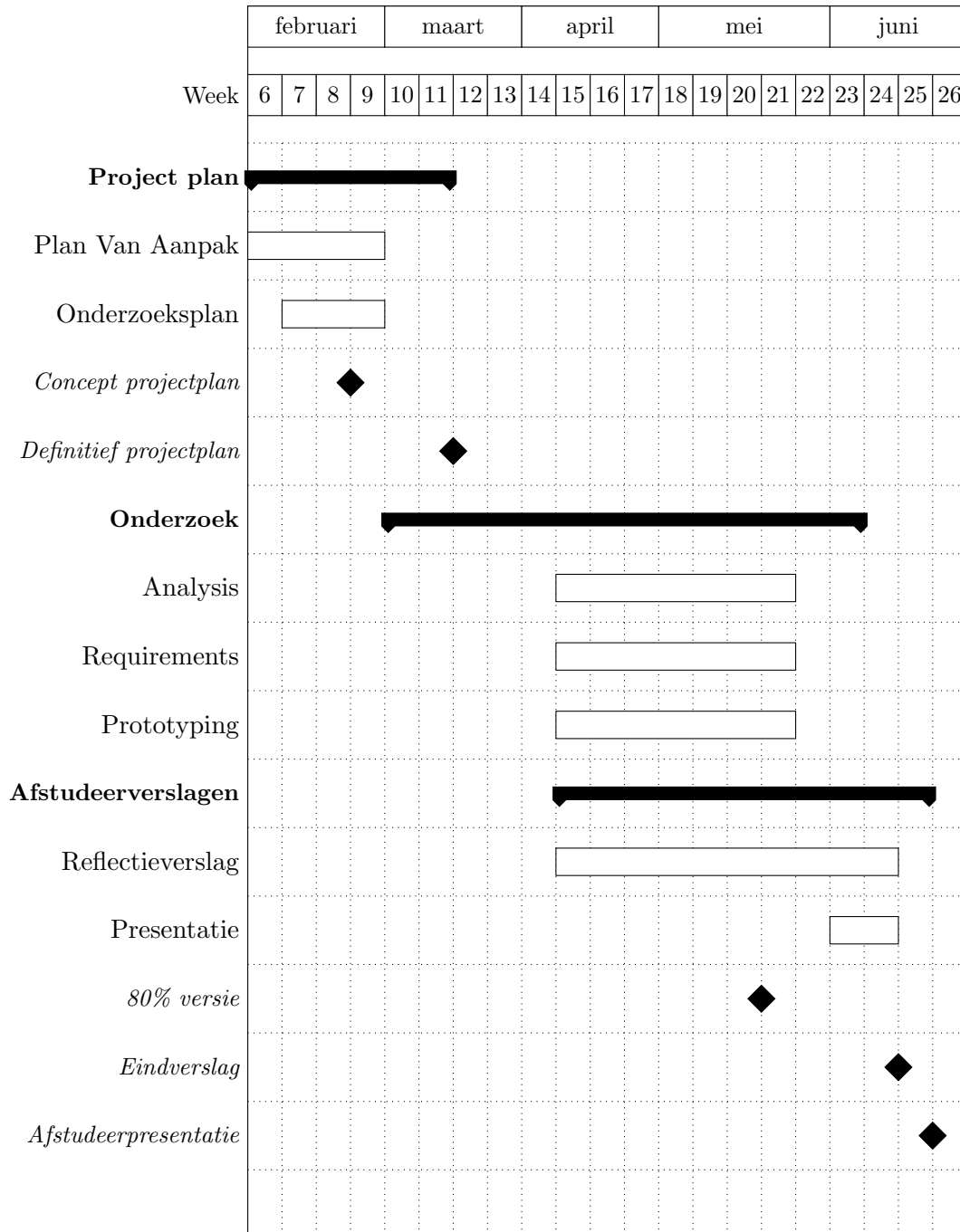
Assessor

Naam: Rein Harle

Telefoon: -

E-mail: Leon.bronckers@Han.nl

PLANNING



11.1 Opleverdata mijlpaalproducten

In deze paragraaf zijn de uiterlijke opleverdata voor de mijlpaalproducten vermeld.

Product	Datum
Projectplan concept (Plan van Aanpak, Onderzoeksplan)	23-02-2018
Projectplan definitief (Plan van Aanpak, Onderzoeksplan)	16-03-2018
80% versie (Onderzoeksverslag, POC, Reflectieverslag)	14-05-2018
Eindverslag (Onderzoeksverslag, POC, Reflectieverslag)	11-06-2018

RISICO'S

In dit hoofdstuk worden de risico's tijdens het afstudeerproject benoemd en daar waar mogelijk opgevangen door een oplossing.

12.1 Interne risico's

Interne risico's vallen binnen de scope van het project of de verantwoordelijkheid van de projectorganisatie. In deze paragraaf worden de interne risico's benoemd.

- (Langdurige) ziekte van de stagiair. Dit wordt tijdig aangegeven aan de stagebegeleider en assessor, met verwachte datum van terugkomst. Daarnaast wordt dit risico gereduceerd door in de planning gebruik te maken van uitlooptijden.
- Langdurige ziekte van de stagebegeleider. In dit geval dient direct een nieuwe assessor aangewezen te worden.
- Langdurige ziekte van de bedrijfsbegeleider. In dit geval neemt een andere gekwalificeerde werknemer van HeadForward de begeleiding over. Dit risico wordt deels opgevangen door het feit dat er meerdere gekwalificeerde werknemers aanwezig zijn.
- Een foutieve inschatting van de projectgrootte/projectduur. Het is mogelijk dat het project meer of minder tijd kost dan de uiteindelijke duur van het afstudeerproject. Mocht het project langer blijken te duren dan de totale afstudeertijd dan dient de opdracht in nauw overleg met de stagebegeleider en bedrijfsbegeleider dusdanig aangepast te worden dat deze in de beschikbare tijd kan worden afgerond. Mocht de opdracht voor het einde van het afstudeerproject voltooid zijn, dan verricht de stagiair in nauw overleg met de stagebegeleider en bedrijfsbegeleider aanvullende werkzaamheden.
- Een gebrek aan begeleiding. De mogelijkheid bestaat dat de stagebegeleider en/of bedrijfsbegeleider onvoldoende tijd beschikbaar heeft voor het voldoende begeleiden van de stagiair. Dit kan afgevangen worden door begeleiding te zoeken bij andere werknemers.

12.2 Externe risico's

Externe risico's liggen buiten de scope van het project en de projectorganisatie. In deze paragraaf worden de externe risico's benoemd.

- Falende techniek. Er bestaat een mogelijkheid dat de blockchain technologie nog niet naar behoren werkt en het niet mogelijk is om het gewenste resultaat te bereiken. In dit geval wordt de opdrachtgever direct op de hoogte gesteld en gekeken naar alternatieven.
- Verlies van gegevens door brand, diefstal en/of falende apparatuur. Door gebruik te maken van een versiebeheersysteem waarbij de software op meer dan één locatie opgeslagen is, wordt dit risico

grotendeels afgedekt. Mochten er desondanks toch gegevens verloren gaan dan wordt hiervoor, in nauw overleg met de stagebegeleider, een oplossing gezocht.

- Langdurige ziekte van de opdrachtgever. In dit geval neemt een andere gekwalificeerde werknemer van Allianz deze rol over. Dit risico wordt deels opgevangen door het feit dat er meerdere gekwalificeerde werknemers aanwezig zijn.

BIBLIOGRAFIE

- [1] studiegidsInformatica Communicatie Academie, Hogeschool Arnhem Nijmegen. 2017. Deel 1 - Studiegids HBO-ICT VT) Deel 1 - Studiegids HBO-ICT VT) (2017-2018). https://www1.han.nl/insite/ica/content/Onderwijsstatuut_2005_2006.xml_dir/OS_OER_2017-2018_ICA_deel_1_-_Studiegids_HBO-ICT_DEF.pdf
- [2] icaOnderzoekInformatica Communicatie Academie, Hogeschool Arnhem Nijmegen. 2018. Onderzoek doen bij het afstuderen. Onderzoek doen bij het afstuderen. <https://www.dropbox.com/s/zthq4e7kz3uz6lh/Onderzoek%20doen%20bij%20het%20afstuderen%20%282%29.pdf?dl=0>
- [3] pvaTutPraktijkbureau ICA, Hogeschool Arnhem Nijmegen. 201802. Hoe kom je tot een goed projectplan voor afstuderen en wat moet erin staan? Hoe kom je tot een goed projectplan voor afstuderen en wat moet erin staan?
- [4] icaControlTeam Professional Skills, Hogeschool Arnhem Nijmegen. 201406. Controlekaart documenten ICA. Controlekaart documenten ICA.
- [5] theoOnderzoekTheo Theunissen. 2018. Onderzoekshandleiding. Onderzoekshandleiding. <http://dtheotheunissen.nl/onderzoekshandleiding>