

Prüfungsteil A

| | |
|-------------------------------|---------------------|
| Prüfling (private Anschrift): | Ausbildungsbetrieb: |
|-------------------------------|---------------------|

Bestätigung über durchgeführte Projektarbeit

diese Bestätigung ist mit der Projektdokumentation einzureichen

| |
|---|
| Ausbildungsberuf (bitte unbedingt angeben): |
|---|

| |
|---------------------|
| Projektbezeichnung: |
|---------------------|

Projektbeginn: _____ Projektfertigstellung: _____ Zeitaufwand in Std.: _____

Bestätigung der Ausbildungsfirma:

Wir bestätigen, dass der/die Auszubildende das oben bezeichnete Projekt einschließlich der Dokumentation im Zeitraum

vom: _____ bis: _____ selbständig ausgeführt hat.

Projektverantwortliche(r) in der Firma:

| Vorname | Name | Telefon | Unterschrift |
|---------|------|---------|--------------|
|---------|------|---------|--------------|

Ausbildungsverantwortliche(r) in der Firma:

| Vorname | Name | Telefon | Unterschrift |
|---------|------|---------|--------------|
|---------|------|---------|--------------|

Eidesstattliche Erklärung:

Ich versichere, dass ich das Projekt und die dazugehörige Dokumentation selbständig erstellt habe.

Ort und Datum: _____ Unterschrift des Prüflings: _____



Abschlussprüfung Winter 2022

Fachinformatiker/Fachinformatikerin (VO 2020) Fachrichtung:

Anwendungsentwicklung, Leipzig FIAE 4 (AP T2V1)

Dokumentation zur betrieblichen Projektarbeit

ReklaTool

**Entwicklung einer Webanwendung zur Abfrage und Anzeige
von Kalkulationsvorgängen aus dem Kfz-Bereich
nach dem Client-Server-Prinzip**

Abgabetermin: Leipzig, den 23.11.2022

Prüfungsbewerber:

Ingolf Schieck

Identnummer: 661537

Hähnelstraße 21

04177 Leipzig



Ausbildungsbetrieb:

IcamSystems GmbH

Käthe-Kollwitz-Straße 84

04109 Leipzig

Dieses Werk einschließlich seiner Teile ist **urheberrechtlich geschützt**. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Autors unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Winterprüfung 2022

Ausbildungsberuf

Fachinformatiker/Fachinformatikerin (VO 2020) Fachrichtung:
Anwendungsentwicklung

Prüfungsbezirk

Leipzig FIAE 4 (AP T2V1)

Ingolf Schieck

Identnummer: 661537

E-Mail: ingolf.schieck@outlook.com, Telefon: +49 176 78647726

Ausbildungsbetrieb: IcamSystems GmbH

Projektbetreuer: Danny Sotzny

E-Mail: danny.sotzny@icamsystems.de, Telefon: +49 341 98999 308

Thema der Projektarbeit

ReklaTool – Entwicklung einer Webanwendung zur Abfrage und Anzeige von
Kalkulationsvorgängen aus dem Kfz-Bereich nach dem Client-Server-Prinzip

1 Thema der Projektarbeit

ReklaTool – Entwicklung einer Webanwendung zur Abfrage und Anzeige von Kalkulationsvorgängen aus dem Kfz-Bereich nach dem Client-Server-Prinzip

2 Geplanter Bearbeitungszeitraum

Beginn: 10.10.2022

Ende: 28.10.2022

3 Ausgangssituation

Projektbeschreibung und Umfeld

Die IcamSystems GmbH bietet Softwarelösungen im Bereich der Kfz-Schadensregulierung an. Sie ist Teil eines Firmenverbundes mit ca. 160 Mitarbeitern. Zu den Kunden zählen unter anderem Versicherungsunternehmen, Sachverständigenorganisationen, Prüfdienstleister und Schadensteuerungsgesellschaften.

Zum Leistungsspektrum gehört die automatisierte Prüfung von Gutachten und Kostenvoranschlägen, welche durch Gutachter oder Partnerwerkstätten erstellt wurden. Im Fall, dass ein Kunde nicht mit dem Ergebnis dieser Prüfung einverstanden ist, hat er die Möglichkeit eine Reklamation an die IcamSystems GmbH zu senden. Um den Sachbearbeitern die Möglichkeit zu geben, sich schnell eine Übersicht über den beanstandeten Vorgang zu verschaffen, soll eine Webanwendung für das Firmenintranet erstellt werden.

Diese fragt Daten mittels eines Webservices von verschiedenen Datenbanken ab und stellt diese aufbereitet in übersichtlicher Form zur Verfügung.

Ist-Analyse

Die Vorgangsprüfung erfolgt über das automatisierte Prüfregelwerk ClaimsGuard (kurz CG). Darin prüft ein individuell erstelltes Regelwerk die, z.B. von Werkstätten, erstellten Kostenvoranschläge und Gutachten. Für die individuellen Parameter jedes Fahrzeugtyps greift der CG auf die recherchierten Fahrzeugdaten der Vehicle Information Database (kurz VID) zurück. Die VID bietet für jedes Bauteil Informationen zur Beschaffenheit und Verarbeitung. Bei der Plausibilitätsprüfung durch den CG entsteht ein detaillierter Prüfbericht, in dem die angewendeten Prüfregeln gelistet sind und ggf. Diskrepanzen aufgeführt werden. Sollte der Kunde das Prüfergebnis beanstanden, so hat er die Möglichkeit eine Reklamation an die IcamSystems GmbH zu senden.

Aktuell können nur die Projektverantwortlichen selbst, mittels des jeweiligen Aktenzeichens der Reklamation, eine händische Suche in mehreren Datenbanken und dem Regelwerk des CG durchführen, um den Vorgang nachzuvollziehen. Es soll für die Bewertung des Vorgangs ersichtlich sein, welche Regeln ausgelöst wurden.

Diese Tätigkeit ist sehr zeitaufwändig und soll für eine schnellere Abfrage vereinfacht und standardisiert werden.

4 Projektziel

Ziel ist eine Webanwendung mit einer funktionalen Benutzeroberfläche, welche Daten von einem Backend-Service abfragt, um diese strukturiert und übersichtlich darzustellen. Reklamationen sollen so schneller bearbeitet werden können und die händische Suche nach allen Teilinformationen überflüssig machen.

Projektanforderungen

- Eingabe von vorgangsspezifischen Aktenzeichen als Suchwörter
- Möglichkeit einer Schnellsuche ohne Einzelprüfbericht und Regelauslösungen
- Abfrage von externen Datenbanken und Aufbereitung der Daten zum Vorgang
- Auswahl eines Vorgangs zum gesuchten Aktenzeichen
- Aufbereitung und Anzeige des ausgewählten Vorgangs in folgende Bereiche:
 - o Allgemeine Übersicht zur Kalkulation
 - o Übersicht der kalkulierten Positionen
 - o Informationen aus der Fahrzeugdatenbank VID
 - o Ausgelöste Regeln für den Vorgang
- Download des Einzelprüfberichts zum Vorgang
- Download der Kalkulation als strukturierte Datei
- Authentifizierung per Identity Server mittels OAuth2
- Suche darf nicht länger als 7 Sekunden ohne Reaktion bleiben
 - o Abfrage aller Daten dauert in der Regel über 30 Sekunden
 - o Lösungsansatz: Bereitstellen von Teilergebnissen

Umsetzung

Das Projekt wird anhand der Phasen des Wasserfallmodells umgesetzt. In einzelnen Phasen, besonders bei Analyse und Entwurf, ist trotzdem die Rücksprache mit dem Fachbereich vorgesehen.

Um die spätere Pflege und Weiterentwicklung durch das Team zu gewährleisten, wird das Projekt in JavaScript und C# auf Basis der SOLID-Prinzipien umgesetzt. Zusammen mit dem .NET-Framework ist dies der Standard für den Großteil der firmeninternen Projekte. Als Zieltechnologie wurde das etablierte Webframework ASP.Net Core MVC ausgewählt. Zur weiteren Sicherung der Wartbarkeit und Erweiterbarkeit wird das Projekt im MVC-Pattern realisiert. Dieses wird u.a. durch Services im Bereich von http-Anfragen und Caching erweitert.

Die Weboberfläche soll mit dem KendoUI-Framework von Telerik umgesetzt werden, da dieses eine Vielzahl von Komponenten zur Darstellung von Daten mitbringt und bereits Lizenzen in der

Firma zur Verfügung stehen.

Bereits während der Implementierung soll die Produktqualität durch Unit- und Integrationstests sichergestellt werden.

5 Zeitplanung

Grobplanung

Analyse 8h
Entwurf 16h
Implementierung und Tests 40h
Abnahme 3h
Dokumentation 13h

Gesamt 80h

Detailplanung

Analyse (8h)

Ist-Analyse 1h
Make-Or-Buy-Analyse 1h
Ermittlung von Use-Cases zusammen mit dem Fachbereich und Erstellung eines
Use-Case-Diagramms 1h
Soll-Konzept 2h
Unterstützung der Fachabteilung bei der Erstellung des Lastenhefts 1h
Wirtschaftlichkeitsbetrachtung mit Amortisationsrechnung 1h
Zeit- und Ablaufplanung 1h

Entwurf (16h)

Planung der Projektstruktur (Versionskontrolle, Ordnerstruktur, etc.) 3h
Erstellung von Mock-Ups der Weboberfläche 4h
Entwurf der Systemabgrenzung, Erstellung eines Systemkontextdiagramms 2h
Entwurf des Programmflusses, Erstellung eines Sequenzdiagramms 4h
Entwurf der Klassen, Erstellung eines Klassendiagramms 3h

Implementierung und Tests (40h)

Erstellung und Konfigurierung des C#-Projekts 3h
Erstellen der Modell-Klassen 3h
Erstellen des http-Service, inkl. Tests 8h
Erstellen des Cache-Service, inkl. Tests 6h
Erstellung und Ausführen von Integrationstests 6h
Implementierung der User-Authentifizierung 6h
Erstellung der Weboberfläche, inkl. Datenbindung und Interaktionen 8h

Abnahme (3h)

Codereview und technische Abnahme 2h
Abnahme durch den Fachbereich 1h

Dokumentation (13h)

Erstellen der Nutzerdokumentation 4h

Erstellen der Entwicklerdokumentation 1h

Projektbewertung 1h

Erstellen der Projektdokumentation 7h

6 Anlagen

keine

7 Präsentationsmittel

Laptop

Beamer

Presenter

8 Hinweis!

Ich bestätige, dass der Projektantrag dem Ausbildungsbetrieb vorgelegt und vom Ausbildenden genehmigt wurde. Der Projektantrag enthält keine Betriebsgeheimnisse. Soweit diese für die Antragstellung notwendig sind, wurden nach Rücksprache mit dem Ausbildenden die entsprechenden Stellen unkenntlich gemacht.

Mit dem Absenden des Projektantrages bestätige ich weiterhin, dass der Antrag eigenständig von mir angefertigt wurde. Ferner sichere ich zu, dass im Projektantrag personenbezogene Daten (d. h. Daten über die eine Person identifizierbar oder bestimmbar ist) nur verwendet werden, wenn die betroffene Person hierin eingewilligt hat.

Bei meiner ersten Anmeldung im Online-Portal wurde ich darauf hingewiesen, dass meine Arbeit bei Täuschungshandlungen bzw. Ordnungsverstößen mit „null“ Punkten bewertet werden kann. Ich bin weiter darüber aufgeklärt worden, dass dies auch dann gilt, wenn festgestellt wird, dass meine Arbeit im Ganzen oder zu Teilen mit der eines anderen Prüfungsteilnehmers übereinstimmt. Es ist mir bewusst, dass Kontrollen durchgeführt werden.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|------------|
| Abbildungsverzeichnis | III |
| Tabellenverzeichnis | IV |
| Listings | V |
| Abkürzungsverzeichnis | VI |
| 1 Einleitung | 1 |
| 1.1 Projektumfeld | 1 |
| 1.2 Projektziel | 1 |
| 1.3 Projektbegründung | 1 |
| 1.4 Projektschnittstellen | 2 |
| 1.5 Projektabgrenzung | 2 |
| 2 Projektplanung | 3 |
| 2.1 Projektphasen | 3 |
| 2.2 Ressourcenplanung | 3 |
| 2.3 Entwicklungsprozess | 3 |
| 3 Analysephase | 4 |
| 3.1 Ist-Analyse | 4 |
| 3.2 Wirtschaftlichkeitsanalyse | 5 |
| 3.2.1 „Make or Buy“-Entscheidung | 5 |
| 3.2.2 Projektkosten | 5 |
| 3.2.3 Amortisation | 6 |
| 3.3 Nicht-monetärer Nutzen | 7 |
| 3.4 Anwendungsfälle | 7 |
| 3.5 Qualitätsanforderungen | 7 |
| 3.6 Lastenheft/Fachkonzept | 7 |
| 4 Entwurfsphase | 8 |
| 4.1 Zielplattform | 8 |
| 4.2 Architekturdesign | 8 |
| 4.3 Entwurf der Benutzeroberfläche | 9 |
| 4.4 Datenmodell | 9 |
| 4.5 Geschäftslogik | 9 |
| 4.6 Maßnahmen zur Qualitätssicherung | 10 |
| 4.7 Pflichtenheft | 10 |
| 5 Implementierungsphase | 11 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 5.1 | Konfiguration | 11 |
| 5.2 | Implementierung der Datenstrukturen | 11 |
| 5.3 | Implementierung der Benutzeroberfläche | 12 |
| 5.4 | Implementierung der Geschäftslogik | 12 |
| 6 | Abnahmephase | 12 |
| 7 | Einführungsphase | 12 |
| 8 | Dokumentation | 13 |
| 9 | Fazit | 13 |
| 9.1 | Soll-/Ist-Vergleich | 13 |
| 9.2 | Lessons Learned | 14 |
| 9.3 | Ausblick | 14 |
| A | Anhang | i |
| A.1 | Detaillierte Zeitplanung | i |
| A.2 | Ressourcen | ii |
| A.3 | Break-Even-Point | iii |
| A.4 | Lastenheft (Auszug) | iii |
| A.5 | Aktivitätsdiagramm | iv |
| A.6 | Use-Case-Diagramm | v |
| A.7 | Pflichtenheft (Auszug) | vii |
| A.8 | Datenmodell | ix |
| A.9 | Oberflächenentwurf | x |
| A.10 | View (Auszug) | x |
| A.11 | Screenshots der Anwendung | xii |
| A.12 | Entwicklerdokumentation (Auszug) | xiv |
| A.13 | Benutzerdokumentation (Ausschnitt) | xvii |

Abbildungsverzeichnis

| | | |
|----|---|------|
| 1 | Break-Even-Point | iii |
| 2 | Aktivitätsdiagramm | iv |
| 3 | Use-Case-Diagramm | v |
| 4 | XML-Modell für Antwort | ix |
| 5 | XML-Modell für Anfrage | ix |
| 6 | Mockup der Benutzeroberfläche | x |
| 7 | Eingabe des Aktenzeichens und Auswahl des Typs (Ausschnitt) | xii |
| 8 | Liste der Vorgänge zum Aktenzeichen | xii |
| 9 | Darstellung der Daten in einer Tabelle | xiii |
| 10 | Integrierte PDF-Anzeige | xiii |
| 11 | Ansicht des ReklaTool | xvii |

Tabellenverzeichnis

| | | |
|---|-------------------------------|----|
| 1 | Zeitplanung | 3 |
| 2 | Kostenaufstellung | 5 |
| 3 | Zeitersparnis | 6 |
| 4 | Soll-/Ist-Vergleich | 14 |

Listings

| | | |
|---|--|---|
| 1 | View-Komponenten – Checkbox und Auswahlliste | x |
|---|--|---|

Abkürzungsverzeichnis

| | |
|--------------|--|
| API | Application Programming Interface |
| BPMS | Business Process Management Software |
| bzw. | beziehungsweise |
| ca. | circa |
| CG | ClaimsGuard |
| CI/CD | Continuous Integration/Continuous Delivery |
| CSS | Cascading Style Sheets |
| DI | Dependency Injection |
| DBMS | Datenbankmanagementsystem |
| DTO | Data Transfer Object |
| ggf. | gegebenenfalls |
| HTML | Hypertext Markup Language |
| HTTP | Hypertext Transfer Protocol |
| Icam | IcamSystems GmbH |
| IDE | Integrated Development Environment |
| JS | JavaScript |
| MVC | Model View Controller |
| PDF | Portable Document Format |
| SME | Subject Matter Expert |
| SPA | Single-Page Application |
| u.a. | unter anderem |
| VID | Vehicle Information Database |
| XML | Extensible Markup Language |
| z.B. | zum Beispiel |

1 Einleitung

1.1 Projektumfeld

Die IcamSystems GmbH (Icam) bietet Softwarelösungen im Bereich der Kfz-Schadensregulierung an. Sie ist Teil eines Firmenverbundes mit ca. 160 Mitarbeitern. Zu den Kunden zählen unter anderem Versicherungsunternehmen, Sachverständigenorganisationen, Prüfdienstleister und Schadensteuerungsgesellschaften.

Zum Leistungsspektrum gehört die automatisierte Prüfung von Gutachten und Kostenvoranschlägen, welche durch Gutachter oder Werkstätten erstellt wurden.

Das Projekt wurde intern durch das Team Reklamationsbearbeitung aus der Abteilung Prozessautomatisierung in Auftrag gegeben. Die Fachabteilung setzt unternehmensspezifische Prozesse u.a. mittels Business Process Management Software (BPMS) um.

1.2 Projektziel

Ziel ist eine Webanwendung mit einer funktionalen Benutzeroberfläche, welche Daten von einem Backend-Service abfragt, um diese strukturiert und übersichtlich darzustellen. Der Prozess der Reklamationsbearbeitung soll so schneller bearbeitet werden können und die händische Suche nach allen Teilinformationen überflüssig machen.

1.3 Projektbegründung

Die Vorgangsprüfung erfolgt über das automatisierte Prüfred Regelwerk ClaimsGuard (CG). Darin prüft ein individuell erstelltes Regelwerk die, z.B. von Werkstätten, erstellten Kostenvoranschläge und Gutachten. Für die individuellen Parameter jedes Fahrzeugtyps greift der CG auf die recherchierten Fahrzeugdaten der Vehicle Information Database (VID) zurück. Die VID bietet für jedes Kfz-Bauteil Informationen zur Beschaffenheit, Verarbeitung und Lage im Fahrzeug. Dort sind auch die Daten zu den Fahrzeugmodellen insgesamt abgelegt.

Bei der Plausibilitätsprüfung durch den CG entsteht ein detaillierter Prüfbericht, in dem Diskrepanzen aufgeführt werden.

Sollte der Kunde das Prüfergebnis beanstanden, so hat er die Möglichkeit eine Reklamation an die Icam zu senden.

Aktuell können nur die Projektverantwortlichen selbst, mittels des jeweiligen Aktenzeichens der Reklamation, eine händische Suche in mehreren Datenbanken und dem Regelwerk des CG durchführen, um den Vorgang nachzuvollziehen. Es soll für die Bewertung des Vorgangs kompakt ersichtlich sein, welche Regeln ausgelöst wurden und welche Daten der VID in die Kalkulation einbezogen wurden.

Dieser Prozess ist aufgrund des hohen Anteils manueller Arbeit zeitaufwändig und fehleranfällig.

Weiterhin kann dieser, wegen der Komplexität der Datenbanksysteme, nur von Experten durchgeführt werden. Durch das ReklaTool sollen die Suchanfragen vereinfacht und standardisiert werden, was wiederum eine Erweiterung des Nutzerkreises möglich macht.

1.4 Projektschnittstellen

Technische Schnittstellen

In der Abteilung Prozessautomatisierung wurde mittels BPMS eine Datenbank-API erstellt. Diese trägt Daten aus Produktiv- und Archivdatenbanken zusammen. Die Daten werden mit den fahrzeugspezifischen Daten aus der VID ergänzt. Hinzu kommen die im Vorgang ausgelösten Regeln des CG. Dieses Datenpaket wird der Webanwendung in strukturierter Form zur Verfügung gestellt.

Verantwortlichkeit

Das Projekt wird durch die Abteilung Projektmanagement begleitet.

Benutzer der Anwendung

Anwender sind zum jetzigen Stand die Projektverantwortlichen des CG. Aufgrund der bisherigen Komplexität der Datenbankabfragen waren bisher nur Subject Matter Expert (SME) für die Abfragen zuständig. Durch die Vereinfachung dieses Vorgangs, ist eine Erweiterung des Nutzerkreises denkbar.

Endabnahme

Die technische Abnahme und die Auslieferung wird von der IT-Abteilung umgesetzt. Das Ergebnis des Projekts wird abschließend von den SME der Fachabteilung getestet und abgenommen. Die Dokumentation wird der Projektmanagementabteilung übergeben.

1.5 Projektabgrenzung

Die API für den Datenbankzugriff wurde via BPMS in der Abteilung Prozessautomatisierung realisiert und bereitgestellt. Er existiert unabhängig vom ReklaTool.

2 Projektplanung

2.1 Projektphasen

Für die Bearbeitung des Projekts standen dem Autor im Projektzeitraum täglich etwa 5 Stunden zur Verfügung. Insgesamt wurde das Projekt in 80 Stunden umgesetzt. Diese Zeit wurde in Phasen aufgeteilt, welche den Projektablauf widerspiegeln. Aus Tabelle 1 kann die grobe Zeitplanung entnommen werden.

| Projektphase | Geplante Zeit |
|---------------------------|---------------|
| Analyse | 8 h |
| Entwurf | 16 h |
| Implementierung und Tests | 40 h |
| Abnahme | 3 h |
| Dokumentation | 13 h |
| Gesamt | 80 h |

Tabelle 1: Zeitplanung

Eine detailliertere Zeitplanung befindet sich im Anhang A.1: Detaillierte Zeitplanung auf Seite i.

2.2 Ressourcenplanung

Im Anhang A.2: Ressourcen auf Seite ii befindet sich eine Auflistung der verwendeten Ressourcen. Dort werden sowohl Hardware- und Softwareressourcen, als auch das beteiligte Personal aufgeführt. Es wurde nur auf Software zurückgegriffen, für die bereits Lizenzen im Unternehmen vorhanden waren, bzw. die kostenfrei genutzt werden konnte. Dieser Umstand wirkte sich positiv auf die Projektkosten aus.

2.3 Entwicklungsprozess

Das Projekt wurde vom Autor als einzelner Entwickler in einem überschaubaren Zeitraum von drei Wochen umgesetzt. Aus diesen Gründen und da die Anforderungen zu Beginn schon klar definiert wurden, wurde das Projekt anhand der Phasen des Wasserfallmodells umgesetzt. Eine Eigenschaft des Wasserfallmodells ist die lineare Abfolge der einzelnen Projektphasen. Bei der Implementierung wurde bewusst ein inkrementeller Ansatz gewählt, um die Produktqualität zu gewährleisten.

Besonders bei Analyse und Entwurf war die Rücksprache mit dem Fachbereich vorgesehen. Zur Sicherstellung der späteren Wartbarkeit wurde die Webanwendung nach den fünf SOLID-Prinzipien für objektorientierte Programmierung entworfen.


3 Analysephase

Um die Anforderungen an das ReklaTool zu bestimmen, wurde der aktuelle Prozess zur Reklamationsbearbeitung zusammen mit der Fachabteilung erfasst. Aus der Analyse des Vorgangs ergaben sich einzelne Anwendungsfälle (Use-Cases) für die zu erstellende Webanwendung. Basierend auf dem Umfang der Anwendung wurde eine Wirtschaftlichkeitsanalyse durchgeführt und schließlich das Lastenheft erstellt.

3.1 Ist-Analyse

Um den im Folgenden beschriebenen Prozess zu verbildlichen, befindet sich ein Schaubild im Anhang A.5: Aktivitätsdiagramm auf Seite iv.

Zum Leistungsspektrum der Icam gehört die automatisierte Prüfung von Gutachten und Kostenvoranschlägen, welche durch Gutachter oder Werkstätten erstellt wurden. Die Prüfung wird durch die Versicherungen oder Sachverständigenorganisationen (Kunden) veranlasst und wird durch den CG durchgeführt. Als Ergebnis bekommt der Kunde zusätzlich zum Prüfbericht eine Rückmeldung über die ausgelösten Regeln des CG.

Im Fall, dass die Regelauslösungen für den Kunden nicht chvollziehbar sind, hat er die Möglichkeit eine Reklamation an die Icam zu senden. Diese wird firmenintern geprüft und an die Fachabteilung Prozessautomatisierung weitergeleitet.

Ein Mitarbeiter des Teams Reklamationsbearbeitung recherchiert anschließend mittels des Aktenzeichens des Vorgangs die dazugehörigen Daten. Je nach Zeitpunkt des Vorgangs können die Daten in Produktiv- oder Archivdatenbanken abgelegt sein. Der Mitarbeiter sucht mittels Datenbankmanagementsystem (DBMS) und selbst erstellten SQL-Skripten nach allen Daten zum Vorgang.

Mit diesen Daten kann dann die beanstandete Regelauslösung nachvollzogen werden. Dazu bietet der CG die Möglichkeit die Regelauslösungen des Vorgangs Schritt für Schritt durchzugehen. Fällt dabei eine fehlerhafte Prüfregel auf, so wird diese angepasst.

Liegt die Ursache der fehlerhaften Regelauslösung nicht in der Regelimplementierung, wird die Reklamation an die Rechercheabteilung gegeben. Diese prüft die Fahrzeugdaten des Vorgangs auf Vollständigkeit und Korrektheit. Auch hier werden bei Auffälligkeiten Daten korrigiert oder nachrecherchiert und ergänzt.

Der Kunde bekommt Rückmeldung über die angepassten Daten und Prüfregeln. Sind die Daten jedoch nach Prüfung initial richtig gewesen, so bekommt der Kunde auch darüber eine Rückmeldung, inklusive von Quellen (z.B. Herstellerdaten) als Nachweis. Danach ist der Prozess abgeschlossen.

3.2 Wirtschaftlichkeitsanalyse

Wie bereits im Abschnitt 3.1: Ist-Analyse zu erkennen ist, war der vorherige Reklamationsprozess mit viel manueller Recherchearbeit verbunden. Im Folgenden wird analysiert, ob das Projekt durch die Zeitersparnis, welche mit dem ReklaTool einhergeht, wirtschaftlich sinnvoll ist.

3.2.1 „Make or Buy“-Entscheidung

Das ReklaTool greift mittels der Datenbank-API auf sensible Firmendaten zu, mit denen auch Verpflichtungen gegenüber Kunden einhergehen. Weiterhin soll die Webanwendung unternehmensspezifischen Anforderungen genügen. So liegen Daten zwar im XML-Format vor, sind aber je nach Anforderung stark firmenspezifisch strukturiert. Aus diesen Gründen ist von dem Beziehen von Software von Dritten abzusehen und die Eigenentwicklung vorzuziehen.

3.2.2 Projektkosten

Dieser Abschnitt betrachtet die Kosten, welche bei der Umsetzung des Projekts entstehen.

Diese setzen aus Personalkosten und aus Kosten für die verwendeten Ressourcen (siehe Kapitel 2.2: Ressourcenplanung) zusammen und können der Tabelle 2 entnommen werden.

Die Personalkosten (brutto) je Projektmitarbeiter wurden durch die Personalabteilung vorgegeben. Für einen Mitarbeiter der IT-Abteilung wurde ein Stundensatz in Höhe von 30,00 € angenommen. Mitarbeiter der Fachabteilung gehen mit 35,00 € pro Stunde in die Berechnung ein. Da der Autor aufgrund seiner Umschulung nicht direkt von der Praktikumsfirma bezahlt wird, wird für diesen das Azubigehalt des dritten Lehrjahrs, mit 7,50 € pro Stunde angenommen.

Die Betriebskosten für die Webanwendung werden mit jährlich 110,00 € beziffert und für die Nutzung der Ressourcen gilt ein Pauschalbetrag von 20,00 € pro Stunde.

Die Gesamtkosten des Projekts betragen somit 2575,00 €.

| Vorgang | Beteiligung | Zeit | Kosten pro Stunde | Kosten |
|-----------------------------|---------------|------|-----------------------------|-----------|
| Entwicklung | Autor | 80 h | 7,50 € + 20,00 € = 27,50 € | 2200,00 € |
| Code-Review | IT-Abteilung | 1 h | 30,00 € + 20,00 € = 50,00 € | 50,00 € |
| Abnahme technisch | IT-Abteilung | 1 h | 30,00 € + 20,00 € = 50,00 € | 50,00 € |
| Analyse/Lastenheft/Mock-Ups | Fachabteilung | 4 h | 35,00 € + 20,00 € = 55,00 € | 220,00 € |
| Abnahme fachlich | Fachabteilung | 1 h | 35,00 € + 20,00 € = 55,00 € | 55,00 € |
| | | | | 2575,00 € |

Tabelle 2: Kostenaufstellung

3.2.3 Amortisation

Der Wegfall der in Abschnitt 3.1: Ist-Analyse beschriebenen Recherchearbeit in mehreren Datenbanken schlägt sich in einer Zeitersparnis nieder, welche sich u. a. über die Lohnkosten als finanzieller Vorteil beziffern lässt.

| Vorgang | Anzahl pro Jahr | Zeit (alt) pro Vorgang | Zeit (neu) pro Vorgang | Ersparnis pro Jahr |
|-------------|--------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Entwicklung | 110 | 15 min | 1 min | 1540 min |
| | | | | 1540 min |

Tabelle 3: Zeitersparnis

Berechnung der Amortisationsdauer

Die Ermittlung der Amortisationsdauer soll dabei helfen, die Wirtschaftlichkeit des Projekts zu beurteilen. Für die Berechnung wird die vorher im Abschnitt 3.2.2: Projektkosten kalkulierte Gesamtsumme mit den Einsparungen verglichen. Zur Ermittlung der finanziellen Ersparnis wird die jedes Jahr gewonnene Zeit mit dem Stundensatz, plus der Ressourcenpauschale, multipliziert. Es ergeben sich somit:

$$\frac{1540 \text{ min/Jahr}}{60} \cdot (35 + 20) \text{ €/h} \approx 1411,67 \text{ €/Jahr.} \quad (1)$$

Um nun die Amortisationsdauer zu berechnen, werden die Projektkosten mit den jährlichen Ersparnissen ins Verhältnis gesetzt. Dabei werden auch die Betriebskosten des ReklaTool von 110,00 € pro Jahr mit beachtet.

$$\frac{2575,00 \text{ €}}{(1411,67 - 110,00) \text{ €/Jahr}} \approx 1,98 \text{ Jahre.} \quad (2)$$

In der Abbildung Anhang A.3: Break-Even-Point auf Seite iii ist die Amortisierung grafisch dargestellt. An der Stelle, wo sich Projektkosten und Einsparung nach einer bestimmten Zeit treffen, lässt sich der *Break-Even-Point* ablesen. Durch diesen hat der Autor eine Aussage darüber, ab welchem Zeitpunkt sich das Projekt amortisiert hat.

Da sich der Arbeitsablauf der Fachabteilung auf absehbare Zeit wenig verändern wird, ist die Amortisierung nach knapp zwei Jahren als wirtschaftlich zu betrachten. Hinzu kommen die im folgenden Kapitel beschriebenen Aspekte.

3.3 Nicht-monetärer Nutzen

Der alte Reklamationsprozess (Vgl. Kapitel 3.1: Ist-Analyse) wurde aufgrund seiner Komplexität meist von SME durchgeführt. Durch die hohe Priorität der Reklamationen wurde der Arbeitsablauf dieser Mitarbeiter für einen längeren Zeitraum unterbrochen. Diese Unterbrechung wird durch den automatisierten Zugriff auf alle relevanten Quellen mit dem ReklaTool verkürzt. Durch die einfachere Handhabung ist nun auch die Einbeziehung weiterer Mitarbeiter in das Reklamationsmanagement möglich.

Weiterhin wird durch die Vereinheitlichung des Prozesses und die Reduzierung manueller Teilschritte, die Fehlerquote minimiert.

3.4 Anwendungsfälle

Zusammen mit der Fachabteilung wurden während der Analyse Anforderungen definiert und daraus Anwendungsfälle abgeleitet. Im Anhang A.6: Use-Case-Diagramm auf Seite v befindet sich das dabei entstandene Use-Case-Diagramm.

Die Ausdifferenzierung der einzelnen Fälle diente später im Entwurf als Richtlinie für einzelne Features.

3.5 Qualitätsanforderungen

Die Software soll eine funktionale und übersichtliche Benutzeroberfläche bieten. Diese soll ohne Installation, in Form einer Webanwendung im Browser erreichbar sein. Nach einer Nutzeranfrage an die Anwendung soll das Ergebnis in einer festgelegten Zeit erscheinen, um den Arbeitsablauf nicht zu sehr zu stören. Die Funktionalität und Richtigkeit der Software soll mittels Tests sichergestellt werden.

3.6 Lastenheft/Fachkonzept

Aus den zusammengetragenen Anforderungen erstellte der Autor mit der Fachabteilung das Lastenheft. Darin sind alle gewünschten Funktionen und Eigenschaften der zu erstellenden Software festgeschrieben.

Ein Auszug befindet sich im Anhang A.4: Lastenheft (Auszug) auf Seite iii.

4 Entwurfsphase

Dieser Abschnitt behandelt alle wichtigen Entscheidungen bezüglich der Grundprinzipien, Techniken und Technologien zum Erstellen der Webanwendung.

4.1 Zielplattform

Wie unter 1.2: Projektziel erwähnt, soll eine Webanwendung erstellt werden. Aus der IT-Abteilung kamen dazu Informationen zu bereits in anderen Projekten eingesetzten Technologien.

Neue Software wird dort überwiegend in der Programmiersprache C# umgesetzt. Dadurch existiert für diese bereits umfangreiches Wissen bei den Mitarbeitern. Bereits vorhandene Ressourcen und Lizenzen konnten für das Projekt genutzt werden. Um das Endprodukt besser im Team wartbar und erweiterbar zu halten, hat sich der Autor ebenfalls für C# in der .NET-Umgebung von Microsoft entschieden.

Unter weiterer Rücksprache mit der Softwareabteilung wurden verschiedene Ansätze zur Umsetzung einer Webanwendung durchgesprochen. Besonders wurde hier zwischen client- und serverbasierten Anwendungen unterschieden. Da die Benutzerinteraktion eher gering ausfallen würde, wurde sich für die Servervariante entschieden. Diese ist gegenüber einer Single-Page Application (SPA) auf einem Client weniger agil und die Reaktionszeit ist eingeschränkt. Durch Nutzung des *TelerikUI*-Framework und der damit verbundenen Bindung der Daten an die Komponenten der Oberfläche entsteht eine Art Mischform der zuvor genannten Varianten.

Die Wahl des Webframework fiel auf *ASP.Net Core MVC*, zu dem es schon gute Erfahrungen im Team gab. Es bietet bereits Projektvorlagen mit der grundlegenden Programmstruktur und Möglichkeiten zur Konfiguration an.

4.2 Architekturdesign

Wie bereits an der Wahl des Webframeworks erkennbar ist, basiert die Anwendung auf dem MVC-Entwurfsmuster. Dieses beinhaltet die Teile **Model, View und Controller** – also Datenabbildung, Benutzeroberfläche und Vermittlung. Durch die klare Trennung in diese drei Bereiche vermindern sich die Abhängigkeiten untereinander. Implementierungen dieser Teile können leichter verändert oder sogar ausgetauscht werden. Ein weiterer Vorteil ist der gut nachvollziehbare Datenfluss innerhalb der Anwendung.

Dieser Kern des Programms wird durch Services erweitert, welche jeweils eine spezielle Aufgabe haben. Dazu bietet das Framework einen Injektor, mit dem das Prinzip der *Inversion of Control* via *Dependency Injection* umgesetzt wird. Dabei müssen sich die Teile des Programms nicht um die Erstellung von Instanzen ihrer Abhängigkeiten kümmern, sondern Bekommen diese vom Injektor übergeben. Dieser übernimmt das komplette Management der erstellten Objekte und kann diese, je nach Lebensdauer, ggf. entfernen, sollten sie nicht mehr gebraucht werden. Die daraus folgende lose Verbindung der einzelnen Module trägt weiter zur besseren Wartbarkeit

bei.

Zur Steuerung der Kommunikation mit der Datenbank-API ist ein eigener Service nötig. Um die Performance von mehrfach aufgerufenen Vorgängen zu erhöhen, wird dieser um einen *Caching*-Service erweitert. Beim *Caching* werden die erhaltenen Daten in Dateien gespeichert, welche bestimmten Abfragen zugeordnet und später wieder eingelesen werden können. Das Model wird mittels verhaltensloser Datenklassen (DTOs) erstellt.

4.3 Entwurf der Benutzeroberfläche

Um den einfachen Zugriff von beliebigen Rechnern im Firmenintranet zu gewährleisten, fiel die Entscheidung auf eine Umsetzung mit Weboberfläche. Diese sollte in den gängigsten Browsern angezeigt werden können. Da die Anwendung lediglich auf Desktopcomputern zum Einsatz kommen wird, wurde bewusst auf Anpassungen für mobile Geräte verzichtet und der Fokus auf eine funktionale Gestaltung gelegt.

Über mehrere Korrekturschleifen wurde zusammen mit der Fachabteilung der Entwurf für eine Benutzeroberfläche fertiggestellt. Mithilfe von *Mockups* wurden die Bedürfnisse der Endbenutzer so gut wie möglich nachempfunden. Diese befinden sich im Anhang A.9: Oberflächenentwurf auf Seite x.

Die Webseite soll in der Hauptsache aus einer Suchleiste für Nutzeranfragen und einem Bereich zur Darstellung der Vorgangsdaten bestehen. Eine Checkbox soll die Möglichkeit geben, den Umfang der Suche einzuschränken.

Die Vorgangsdaten werden nach erfolgreicher Suche in einem Bereich angezeigt, der die einzelnen Daten mittels Registerkarten in Kategorien unterteilt. Zur strukturierten Darstellung werden filterbare Tabellen genutzt. Diese werden durch das Framework *TelerikUI* eines Drittanbieters bereitgestellt und bieten vielfältige Einstellungen zum Filtern, Sortieren und Gruppieren an. Eine Lizenz ist hierfür bereits im Unternehmen vorhanden. Weiterhin soll es möglich sein, eine PDF- oder XML-Datei mit den Vorgangsdaten anzuzeigen bzw. diese zum Download anzubieten (siehe 3.4: Anwendungsfälle).

4.4 Datenmodell

Die Datenmodelle für sowohl Anfragen an die Datenbank-API, als auch deren Antwort basieren auf den versendeten XML-Dateien. Diese wurden vom Fachbereich bereitgestellt und durch Deserialisierung in DTO-Klassen überführt.

Im Anhang A.8: Datenmodell auf Seite ix befindet sich dazu eine Übersicht.

4.5 Geschäftslogik

Unter den Anwendungsfällen ist das Abfragen der Daten von der Datenbank-API der wichtigste. Anhand diesem wird ein Großteil des Programmablaufs nachvollziehbar und kann im Sequenz-

diagramm im Anhang ??: ?? auf Seite ?? betrachtet werden.

Im gezeigten Fall ruft die Mitarbeiterin der Fachabteilung über ihren Browser das *ReklaTool* auf. Dort gibt sie über das Suchfeld das Aktenzeichen zum gesuchten Vorgang ein. Da die Aktenzeichen kein festes Format besitzen muss zusätzlich deren Art (Dateiname, Vorgangsnummer, Schadennummer oder Auftragsnummer) ausgewählt werden. Um die Suche einzuschränken, kann ein Haken gesetzt werden, ob Dokumente zum Vorgang mitgeliefert werden sollen. Nach Betätigung der Suchen-Taste wird eine *GET-Anfrage* mit Aktenzeichen und Filter an den *ReklaTool-Server* gestellt. Dort bietet der *VorgangController* Endpunktmethoden für HTTP-Anfragen an. Über den *UiEndpointService* werden die Anfragen an den *HttpMsgService* durchgereicht. Dieser erstellt mittels des *RequestBuilder* ein Anfrage-Objekt.

Die erzeugte Anfrage wird zunächst durch den *ResponseCacheService* mit den bereits zwischengespeicherten Vorgängen verglichen. Ist eine Datei zum Aktenzeichen vorhanden, so wird diese an den *UiEndpointService* zurückgegeben. Andernfalls wird nun eine Anfrage an die Datenbank-API gestellt. Das zurückgelieferte XML-Dokument wird deserialisiert und zusammen mit den Anfrageinformationen in die *Cache* abgelegt. Danach geht auch dieses zurück an den *UiEndpointService*. Hier werden die Daten, je nach Client-Anfrage, vom kompletten Vorgangs-Model auf einzelne *View-Models* gemappt. Zurück im *VorgangController* wird nun die *Server-Response* zurück an den Client gesendet und die Daten an die entsprechenden Komponenten gebunden, wo sie für den Nutzer sichtbar werden.

4.6 Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Um die einzelnen Schritte während der Implementierung nachvollziehbar zu halten, wird das Projekt in die Versionsverwaltung für Quellcode via *Git* integriert. Dazu werden Änderungen im lokalen Projektverzeichnis mit dem Clientprogramm *SmartGit* überwacht. Bei Fertigstellung einer Implementierungseinheit wird das lokale Projekt in das *Remote-Repository* im Firmennetz gepusht. Die Versionsverwaltung in der Firma erfolgt über eine lokal gehostete Instanz von *GitLab*. Zum Zweck des Codereview werden Mitarbeiter der IT-Abteilung zum *GitLab*-Projekt hinzugefügt.

Die Qualitätssicherung während der Entwicklung der Webanwendung wurde ursprünglich durch Unit-Tests geplant (siehe Seite 4: Projektantrag). Da die einzelnen Services nur auf Basisfunktionen des Frameworks zurückgreifen und die Komplexität des Programms überwiegend durch die Verbindung der Module untereinander entsteht, hat sich der Autor auf die Durchführung von Integrationstests beschränkt. Diese werden in Form von *Whitebox-Tests* umgesetzt.

4.7 Pflichtenheft

Aus dem Lastenheft (Anhang A.4: Lastenheft (Auszug) auf Seite iii) heraus wurde das Pflichtenheft erstellt. Dieses ist im Anhang A.7: Pflichtenheft (Auszug) auf Seite vii einsehbar. Es dient zur Kontrolle, ob alle Anforderungen planmäßig umgesetzt wurden.

5 Implementierungsphase

Bei der Implementierung wurden die in der Entwurfsphase beschriebenen Architekturvorgaben und Programmteile umgesetzt. Begonnen wurde mit dem Erstellen des Projekts nach einer vom *Telerik-Framework* bereitgestellten Vorlage für eine *ASP.Net Core MVC*-Anwendung. Diese liefert bereits *Boilerplate-Code*, der z. B. die Konfiguration vereinfachen soll.

5.1 Konfiguration

Das *ASP.Net Core MVC*-Framework bietet verschiedene Möglichkeiten zur Konfiguration. So konnten über die Datei `appsettings.json` Information wie API-Adresse und Daten für die **Authentifizierung** in die Anwendung gegeben werden. Diese wurden durch das Interface `IConfiguration` via DI den anderen Services zur Verfügung gestellt.

In der Datei `Program.cs` werden alle Services mit entsprechender Lebensdauer (*scoped*, *transient* oder *singleton*) registriert.¹ Für das Projekt wurden diese als *scoped* angemeldet. Das bedeutet, dass der Service immer für die Dauer einer API-Anfrage zur Verfügung steht. Eine Beschreibung, wie Services in das Programm eingebunden sind, findet sich im Anhang A.12: Entwicklerdokumentation (Auszug) auf Seite xiv.

Weiter unten in der Datei findet sich die Möglichkeit die *Middleware* zu konfigurieren. Diese dient dazu die Konditionen, zu der die HTTP-Kommunikation stattfindet, festzulegen.

5.2 Implementierung der Datenstrukturen

Zur Erstellung der **Einzelnen** DTOs wurden die XML-Dateien deserialisiert, über die der Informationsaustausch mit der Datenbank-API realisiert wird. Dabei handelte es sich um jeweils ein Anfrage- und ein Antwortformat. Diese wurden von der Fachabteilung zur Verfügung gestellt. Das Anfrage-Model beinhaltet das jeweils gewünschte Aktenzeichen und eine Information über die Anwendung eines Suchfilters, welcher die zurückgelieferten Daten einschränkt.

Das Antwort-Model **wurde bei der** automatischen Deserialisierung bereits mit den notwendigen Annotationen versehen, um einen reibungslosen Austausch mit dem XML-Format zu garantieren. Zur Datenbindung an die einzelnen Komponenten der Benutzeroberfläche wurden weitere *Viewmodels* erstellt, welche das Mapping auf das Antwort-Model ermöglichen.

Für das *Caching* wurde ein eigenes DTO umgesetzt, welches das Anfrage- und Antwort-Model enthält. Dieses wird beim Lesen und Schreiben der *Cache*-Dateien serialisiert bzw. deserialisiert. Über das *Hashing* des Anfrage-Objekts sind die Dateien eindeutig identifizierbar.

¹<https://learn.microsoft.com/en-us/dotnet/core/extensions/dependency-injection#service-lifetimes>

5.3 Implementierung der Benutzeroberfläche

Bereits in 4.3: Entwurf der Benutzeroberfläche wurde festgelegt, dass die Benutzeroberfläche als Webseite in einem Browser ausgeführt werden soll.

Die von *TelerikUI* bereitgestellte Vorlage für eine Model View Controller (MVC)-Anwendung verlangt die Implementierung der *View* mittels spezieller *.cshtml*-Dateien. Diese erlauben, mittels definierter Schlüsselwörter, das Verwenden von *C#*-Befehlen in einem *html*-Dokument. Die Oberflächenkomponenten, wie z. B. Buttons, Suchfelder oder Tabellen, werden daher auch in *C#* bereitgestellt und darüber konfiguriert. Siehe dazu Anhang A.10: View (Auszug) auf Seite x.

Um die ereignisbasierte Interaktion mit dem Nutzer zu gestalten, wurde, wie bei den meisten Webseiten, auf die Verwendung der Programmiersprache *JS* zurückgegriffen.

5.4 Implementierung der Geschäftslogik

Laut 3.4 Anwendungsfälle ist der Hauptanwendungsfall das Abfragen der Daten von einer Datenbank-API. Anhand dessen wurde in der Entwurfsphase ein Sequenz-Diagramm erstellt (Vgl. Anhang ?? auf Seite ??).

Nachdem das Projekt initialisiert wurde, wurden die aus den Diagrammen ersichtlichen Serviceklassen und die dazugehörigen Interfaces implementiert. Danach konnten diese in der Datei *Program.cs* über *builder.Services* dem *Program*-Container hinzugefügt werden und standen somit dem Injektor des Frameworks zur Verfügung. Nach diesem Schritt wurden die Services wie im Klassendiagramm Anhang ?? auf Seite ?? miteinander verknüpft. Dieses passierte über DI, speziell Konstruktorinjektion.²

6 Abnahmephase

Vor der Auslieferung des Programms wurde ein Code-Review durch die IT-Abteilung durchgeführt. Nachdem der Code freigegeben wurde, konnte eine Mitarbeiterin der Fachabteilung die einzelnen Funktionen des Reklatoool testen. Dieses hatte gleichzeitig den Vorteil, dass sie sich mit dem Programm vertraut machen konnte. Dieses Wissen kann an andere Benutzer weitergegeben werden. Nach der Abnahme der Software wurde diese an die IT-Abteilung übergeben.

7 Einführungsphase

Nach der Fertigstellung des Programms erfolgte die Übergabe an die IT-Abteilung. Von dort erfolgt die Auslieferung innerhalb des Firmenintranets. Updates werden anfangs von Hand durch-

²Dependency Injection in der Microsoft-Dokumentation:

<https://learn.microsoft.com/de-de/dotnet/core/extensions/dependency-injection>

geführt und sollen später in einen Continuous Integration/Continuous Delivery (CI/CD)-Prozess überführt werden.

8 Dokumentation

Um den Einstieg in das Programm zu vereinfachen und dessen Aufbau zu beschreiben, wurde eine Dokumentation angefertigt. Diese besteht aus dem Benutzerhandbuch für die Endanwender und der Entwicklerdokumentation. Im Handbuch werden die einzelnen Funktionen der Webanwendung und die Gliederung der Benutzeroberfläche mit Texten und Bildern dargestellt. Dadurch wird die Anlernphase verkürzt.

Ein Auszug aus dem Benutzerhandbuch befindet sich im Anhang A.13: Benutzerdokumentation (Ausschnitt) auf Seite xvii.

Die Entwicklerdokumentation wurde über Screenshots aus der IDE erstellt. Diese wurden nummeriert und in Textform beschrieben. Ausschnitte aus diesem Dokument sind im Anhang A.12: Entwicklerdokumentation (Auszug) auf Seite xiv zu finden.

9 Fazit

Durch die Einführung des ReklaTool konnten die Mitarbeiter spürbar entlastet werden. Die Verkürzung der Abfragedauer sorgt dafür, dass die täglichen Arbeitsabläufe weniger stark unterbrochen werden. In der gewonnenen Zeit können sich die Nutzer, zu denen auch Teamleiter gehören, anderen Aufgaben zuwenden. Sobald weitere Nutzer durch den vereinfachten Prozess hinzugefügt werden, wird sich dieser Effekt noch mehr verstärken. Nicht zu klein zu bewerten ist der finanzielle Aspekt dieser Optimierung, welche dadurch als Erfolg gewertet werden darf.

9.1 Soll-/Ist-Vergleich

In Tabelle 4 ist zu erkennen, dass die Zeitplanung überwiegend eingehalten werden konnte. Über das gesamte Projekt hinweg kam es in zwei Phasen zu Abweichungen von je einer Stunde.

Durch die gute Kommunikation mit dem Fachbereich bei der Analyse, Planung und Durchführung, konnten die angesetzten Zeiträume überwiegend eingehalten werden. Lediglich in der Entwurfsphase wurde eine Stunde mehr aufgewendet. Dieses kam der Implementierungsphase zugute, welche um eine Stunde verkürzt werden konnte.

| Phase | Geplant | Tatsächlich | Differenz |
|-----------------|---------|-------------|-----------|
| Analyse | 8 h | 8 h | |
| Entwurf | 16 h | 17 h | +1 h |
| Implementierung | 40 h | 39 h | -1 h |
| Abnahme | 3 h | 3 h | |
| Dokumentation | 13 h | 13 h | |
| Gesamt | 80 h | 80 h | |

Tabelle 4: Soll-/Ist-Vergleich

9.2 Lessons Learned

Die Umsetzung des Projekts brachte dem Autor viele Erfahrungen im Bereich der Projektplanung und -durchführung. Dabei nahm die Kommunikation mit den Kollegen der Fachabteilung und der IT-Abteilung eine besondere Stelle ein. Die Planung und Implementierung der Software waren dazu geeignet, sich weiter in die einzelnen Programmarchitekturen zu vertiefen. Dabei konnten wichtige Erkenntnisse sowohl über die verwendeten Frameworks, als auch Programmiersprachen gesammelt werden. Hervorzuheben sind hier die Wirkmechanismen der Kommunikation über HTTP.

9.3 Ausblick

Mit dem Projektabschluss wurden die Anforderungen der Fachabteilung erfüllt. Durch Veränderung der Prozesse innerhalb des Unternehmens entsteht jedoch durchaus eine Perspektive auf zukünftige Anpassungen des Reklatoool, um diesem Umstand bestmöglich Rechnung zu tragen. Optimierungen im Hinblick auf die Erweiterung des Nutzerkreises sind genauso denkbar, wie die Erweiterung der Darstellung der von der Datenbank-API bereitgestellten Daten.

A Anhang

A.1 Detaillierte Zeitplanung

| | |
|--|-------------|
| Analysephase | 8 h |
| 1. Analyse des Ist-Zustands | 1 h |
| 2. Make-Or-Buy-Analyse | 1 h |
| 3. Ermittlung von Use-Cases zusammen mit dem Fachbereich und Erstellung eines Use-Case-Diagramms | 1 h |
| 4. Soll-Konzept | 2 h |
| 5. Unterstützung der Fachabteilung bei der Erstellung des Lastenhefts | 1 h |
| 6. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung mit Amortisationsrechnung | 1 h |
| 7. Zeit- und Ablaufplanung | 1 h |
| Entwurfsphase | 16 h |
| 1. Planung der Projektstruktur (Versionskontrolle, Ordnerstruktur, etc.) | 3 h |
| 2. Erstellung von Mock-Ups der Weboberfläche | 4 h |
| 3. Entwurf der Systemabgrenzung, Erstellung eines Systemkontextdiagramms | 2 h |
| 4. Entwurf des Programmflusses, Erstellung eines Sequenzdiagramms | 4 h |
| 5. Entwurf der Klassen, Erstellung eines Klassendiagramms | 3 h |
| Implementierung und Tests | 40 h |
| 1. Erstellung und Konfigurierung des C#-Projekts | 3 h |
| 2. Erstellen der Modell-Klassen | 3 h |
| 3. Erstellen des http-Service, inkl. Tests | 8 h |
| 4. Erstellen des Cache-Service, inkl. Tests | 6 h |
| 5. Erstellung und Ausführen von Integrationstests | 6 h |
| 6. Implementierung der User-Authentifizierung | 6 h |
| 7. Erstellung der Weboberfläche, inkl. Datenbindung und Interaktionen | 8 h |
| Abnahme | 3 h |
| 1. Codereview und technische Abnahme | 2 h |
| 2. Abnahme durch den Fachbereich | 1 h |
| Dokumentation | 13 h |
| 1. Erstellen der Nutzerdokumentation | 4 h |
| 2. Erstellen der Entwicklerdokumentation | 1 h |
| 3. Projektbewertung | 1 h |
| 4. Erstellen der Projektdokumentation | 7 h |
| Gesamt | 80 h |

A.2 Ressourcen

Hardware

- Büroarbeitsplatz mit MS Windows Desktop-PC

Software

- Microsoft Windows 10 Pro – Betriebssystem
- Microsoft Visual Studio Enterprise 2022 (64-bit) – v17.3.6 – Entwicklungsumgebung
- Microsoft MS Test – Framework für Unit-Tests in Visual Studio
- JetBrains ReSharper Tools v2022.1 – Erweiterung für Visual Studio für u. a. Refactoring
- Microsoft Visual Studio Code v1.72.1 – Texteditor mit Highlightfunktion und vielen Erweiterungen
- draw.io – Programm zum Erstellen von UML-Diagrammen
- syntevo SmartGit v21.1.1 – Clientprogramm zur Versionsverwaltung mit Git
- GitLab – intern gehostete Versionsverwaltung
- Progress Telerik UI – Framework für Benutzeroberflächen
- Google Chrome (64-bit) v105.0.5195.102 – Webbrowser
- MiKTeX – Distribution des LaTeX-Textsatzsystems
- LaTeX Workshop – Erweiterung für Visual Studio Code zum Editieren von LaTeX-Dokumenten
- Atlassian Confluence – Wiki-Software zur Projektdokumentation
- Atlassian Jira – Ticketsystem zur Projektverwaltung
- Postman – Tool zur Abfrage von Web-APIs
- Screenpresso – Tool zum Erstellen von Screenshots

Personal

- Umschüler Fachinformatiker für Anwendungsentwicklung – Umsetzung des Projekts
- Entwickler der Softwareabteilung – Codereview, technische Abnahme, Deployment
- Entwicklerin der Fachabteilung – Anforderungen des Reklatool, Unterstützung beim Entwurf der Benutzeroberfläche, Endabnahme der Anwendung

A.3 Break-Even-Point

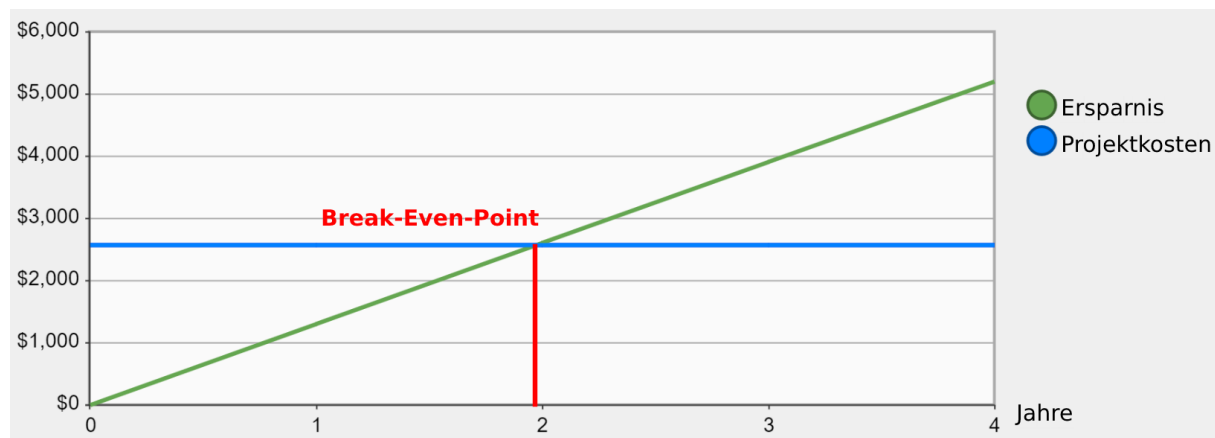


Abbildung 1: Break-Even-Point

A.4 Lastenheft (Auszug)

Die Anwendung soll folgende Anforderungen erfüllen:

1. Abfragen der Daten
 - 1.1. Die Anwendung soll Daten zu einem kalkulierten Vorgang von einer bereitgestellten Datenbank-API abrufen.
 - 1.2. Suchanfragen sollen durch Eingabe von Aktenzeichen (Auftragsnummer, Schadennummer, Filename oder Vorgangsnummer) möglich sein.
 - 1.3. Es soll möglich sein, eine Schnellsuche durchzuführen. Dabei sollen die Daten zu Regelauslösungen und der ClaimsGuard-Prüfbericht weggelassen werden.
2. Anzeigen der Daten
 - 2.1. Auflistung aller Vorgänge zum Aktenzeichen
 - 2.2. Aufbereitung der Daten in Kategorien
 - 2.3. Darstellung von Daten mithilfe sortierbarer Tabellen
 - 2.4. Darstellung der von der API gelieferten PDF-Datei
3. Zusatzfunktionen
 - 3.1. Download der von der API mitgelieferten PDF-Datei
 - 3.2. Download der von der API mitgelieferten XML-Datei

A.5 Aktivitätsdiagramm

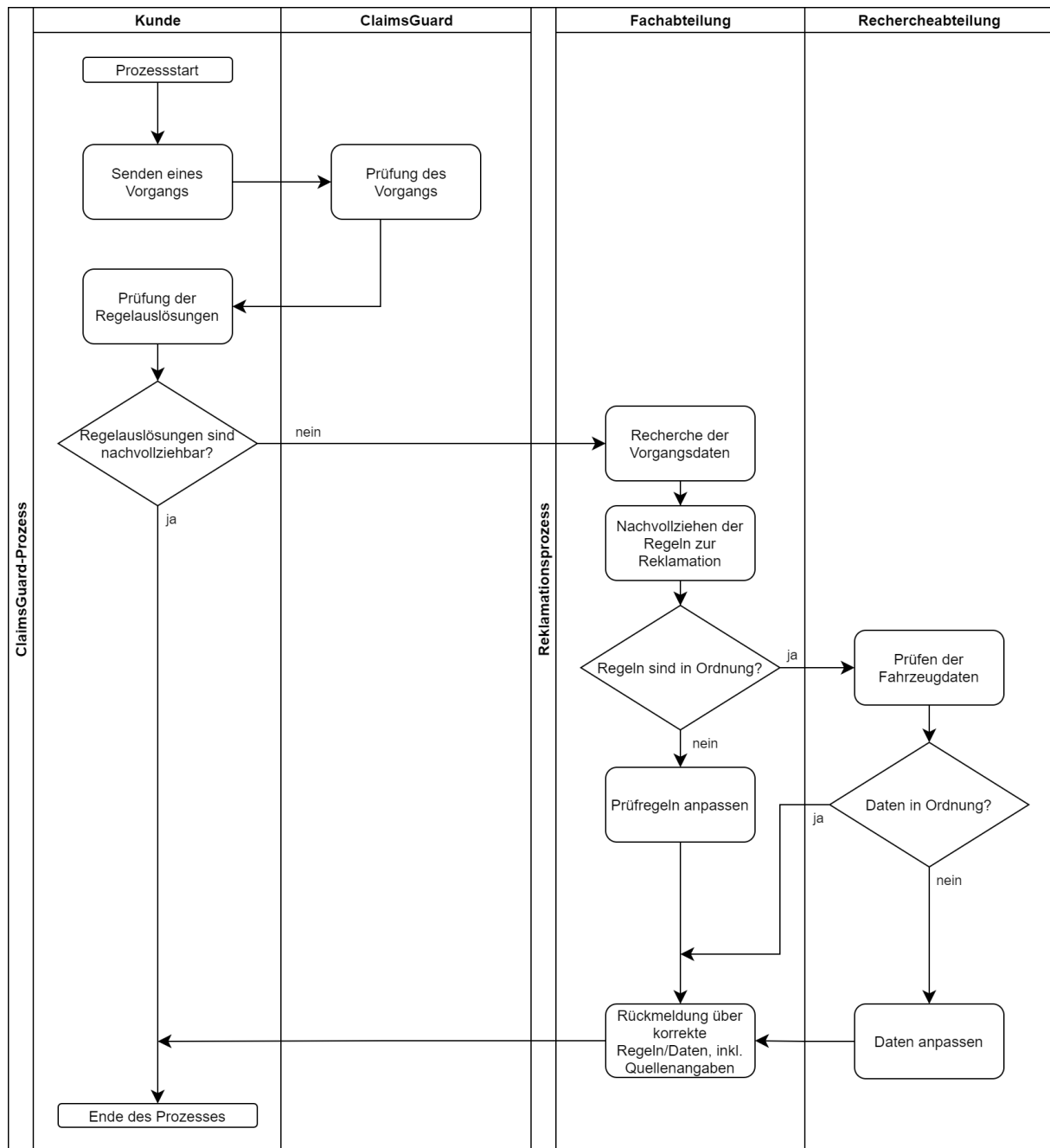


Abbildung 2: Aktivitätsdiagramm

A.6 Use-Case-Diagramm

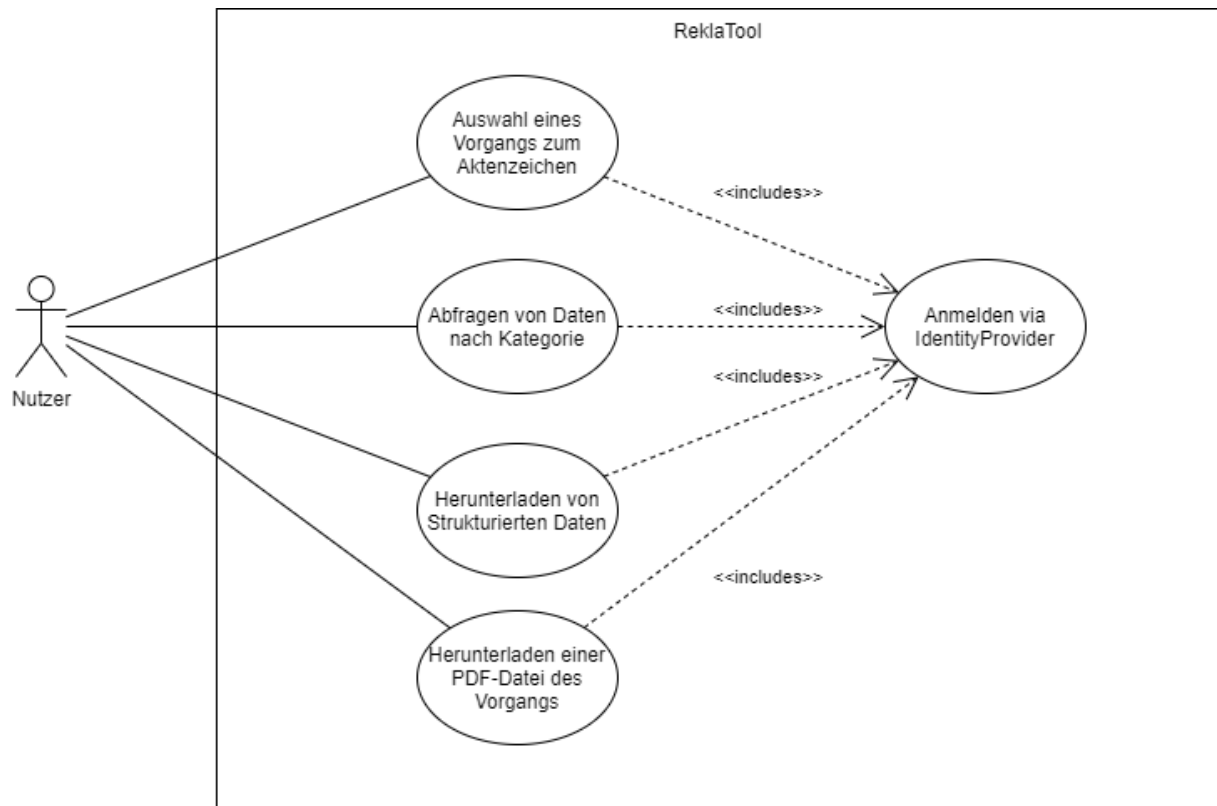


Abbildung 3: Use-Case-Diagramm

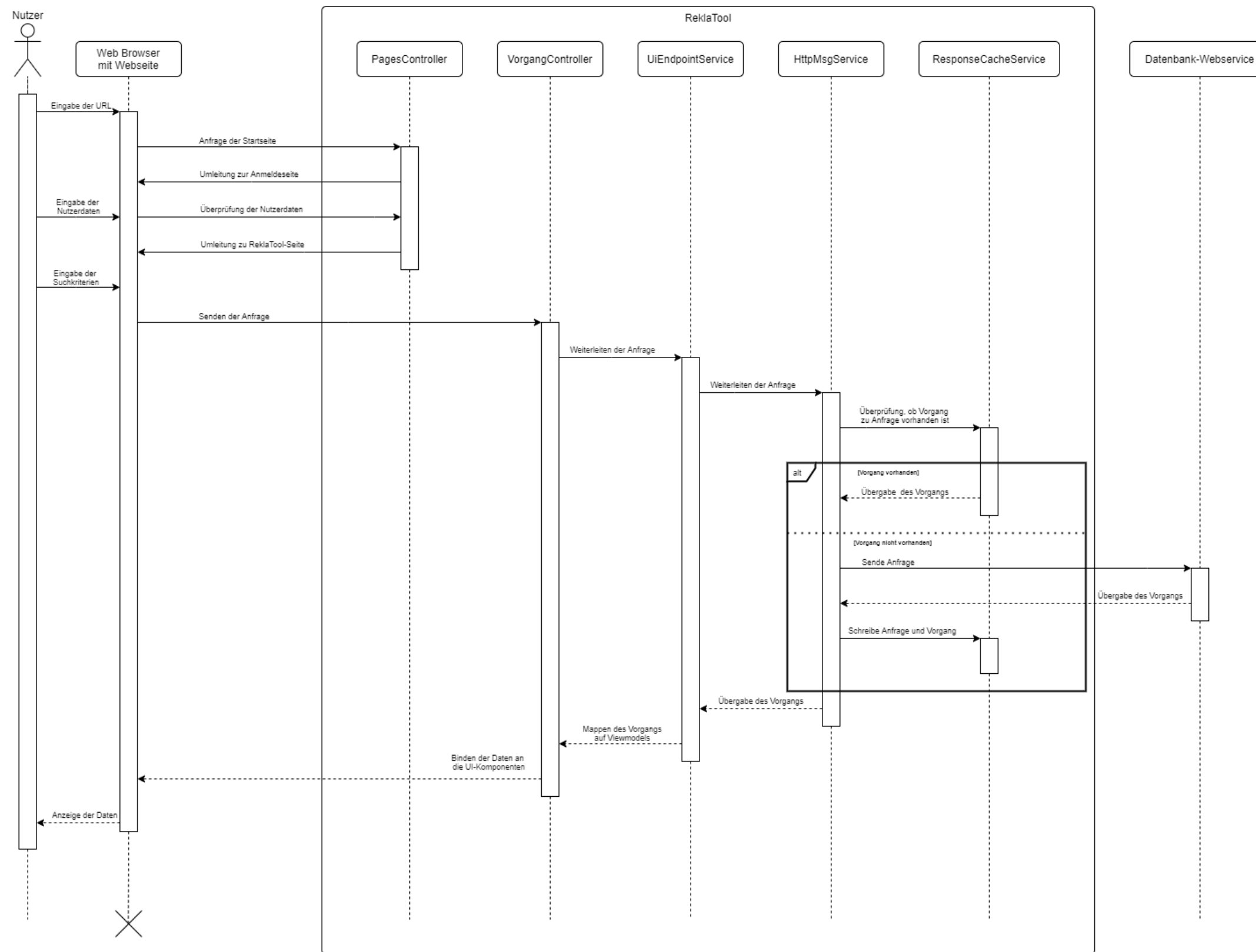
A.1 Sequenzdiagramm

Abbildung 1: Sequenzdiagramm

A.7 Pflichtenheft (Auszug)

Zielbestimmung

1. Plattform

- 1.1. Die Anwendung wird in *C# 10.0* umgesetzt.
- 1.2. Das benutzte Framework ist *.NET 6.0*.
- 1.3. Als Webframework wird *ASP.Net Core MVC* genutzt.
- 1.4. Die Webanwendung läuft im Intranet der Icam.
- 1.5. Die Versionskontrolle erfolgt über *Git*.

2. Benutzeroberfläche

- 2.1. Die Benutzeroberfläche wird mit Komponenten von *TelerikUI* umgesetzt.
- 2.2. Zur Erstellung werden die Programmiersprachen *C#* und *JS* verwendet.
- 2.3. Als Auszeichnungssprachen werden *HTML* und *CSS* benutzt.
- 2.4. Die Benutzeroberfläche wird nicht responsiv ausgeführt.
- 2.5. Daten werden in Tabellen strukturiert.
- 2.6. Teilbereiche sollen über Reiter erreichbar sein.
- 2.7. Die Suchfunktion soll einschränkbar sein.

3. Geschäftslogik

- 3.1. Die Einbindung von *Services* erfolgt über *DI*.
- 3.2. Aus der API-Antwort heraus wird eine *XML*-Datei zum Download bereitgestellt.
- 3.3. Aus der API-Antwort heraus wird eine *PDF*-Datei zum Download bereitgestellt.
- 3.4. Suchergebnisse werden in einem *Cache* zwischengespeichert.

A.2 Klassendiagramm

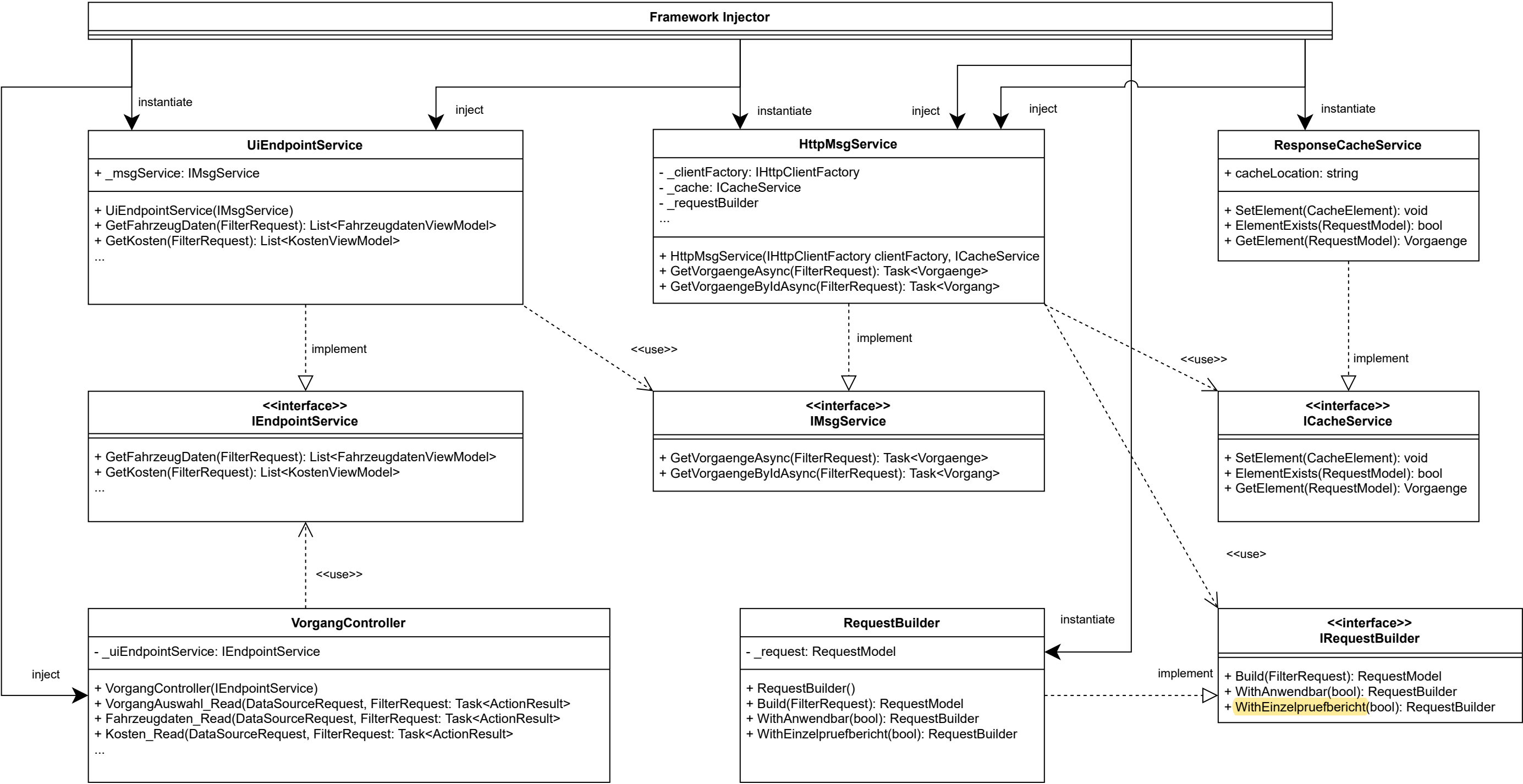


Abbildung 2: Klassendiagramm

A.8 Datenmodell

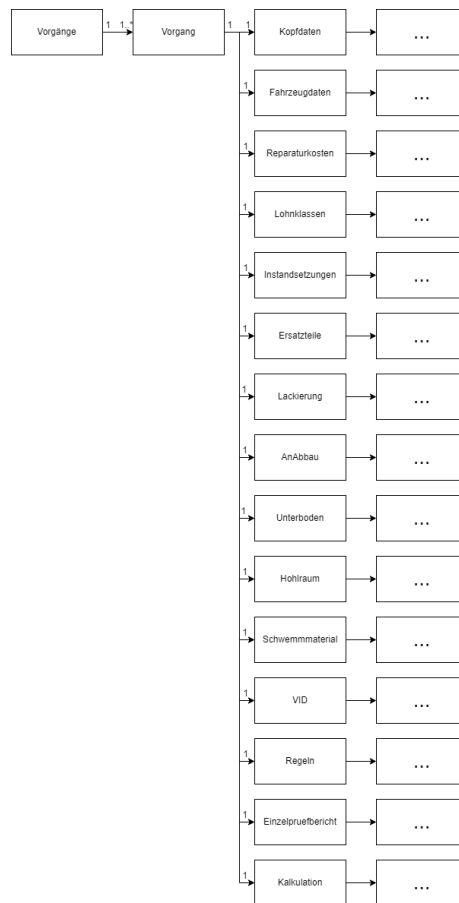


Abbildung 4: XML-Modell für Antwort

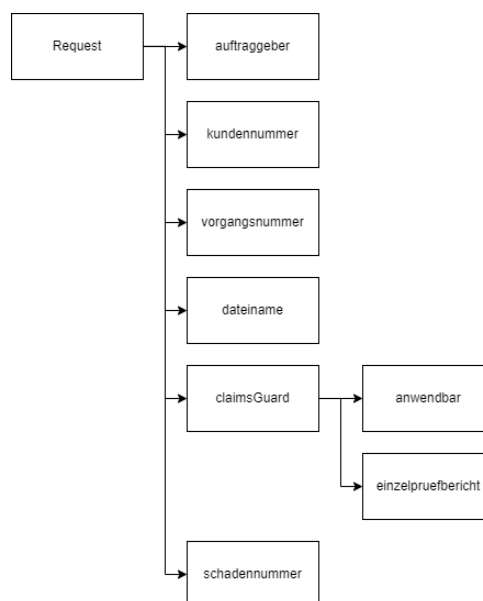
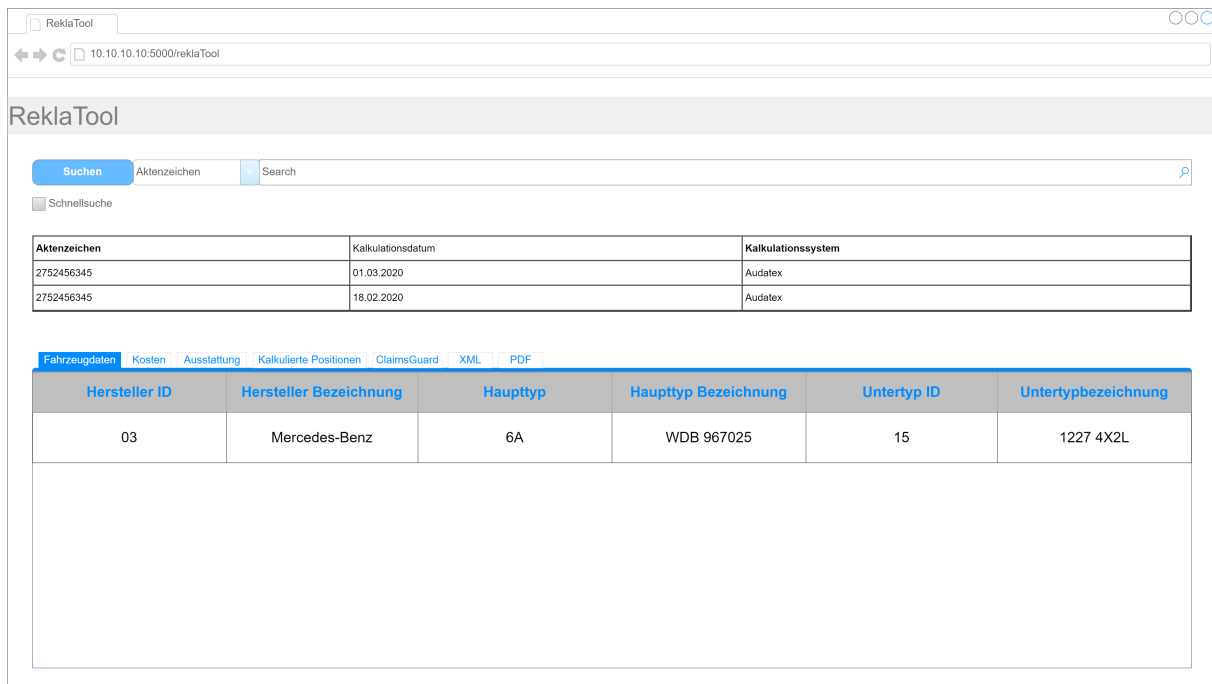


Abbildung 5: XML-Modell für Anfrage

A.9 Oberflächenentwurf



| Aktenzeichen | Kalkulationsdatum | Kalkulationssystem |
|--------------|-------------------|--------------------|
| 2752456345 | 01.03.2020 | Audatex |
| 2752456345 | 18.02.2020 | Audatex |

| Hersteller ID | Hersteller Bezeichnung | Haupttyp | Haupttyp Bezeichnung | Untertyp ID | Untertypbezeichnung |
|---------------|------------------------|----------|----------------------|-------------|---------------------|
| 03 | Mercedes-Benz | 6A | WDB 967025 | 15 | 1227 4X2L |

Abbildung 6: Mockup der Benutzeroberfläche

A.10 View (Auszug)

```

1 <table width="100%">
2   <tr>
3     <td>
4       @Html.Kendo().Button().Name("btn_submit").Content("Suchen").Events(e => e.Click("
5         loadAuswahl")).Enable(false)
6     </td>
7     <td>
8       @(Html.Kendo().DropDownList().Name("dropDownAktenzeichen")
9         .BindTo(new List<string>()
10           {
11             "Vorgangsnummer",
12             "Auftragsnummer",
13             "Schadennummer",
14             "Dateiname"
15           })
16     </td>
17     <td width="100%">
18       <div class="suche">
19         @(Html.Kendo().TextBox()
20           .Name("textbox_Suchfeld")
21           .FillMode(FillMode.None)
22           .HtmlAttributes(new {class = "suchfeld"})

```

```

23         .Placeholder("Suchbegriff: Auftragsnummer, Schadennummer, Filename oder
24             Vorgangsnummer")
25     )
26 </div>
27 </td>
28 </tr>
29 </table>
30 @Html.Kendo().CheckBox().Name("checkbox__Schnellsuche").Checked(true).Label("Schnellsuche")
31 <br/>
32 <div class="vorgangListe">
33     <hr/>
34     @(Html.Kendo().Grid<VorgangInfoModel>()
35         .Name("vorgangAuswahl")
36         .AutoBind(false)
37         .NoRecords(true)
38         .Sortable()
39         .Columns(columns =>
40             {
41                 columns.Bound(e => e.Aktenzeichen);
42                 columns.Bound(e => e.Kalkulationsdatum);
43                 columns.Bound(e => e.Kalkulationssystem);
44             })
45         .DataSource(dataSource => dataSource
46             .WebApi()
47             .ServerOperation(false)
48             .PageSize(5)
49             .Read(read => read
50                 .Data("getSearchParametersFast")
51                 .Action("VorgangAuswahl_Read", "Vorgang")
52             )
53             .Sort(c=>c.Add("Kalkulationsdatum").Descending())
54             .Events(ev=>ev.Error("vorgangNotFound"))
55         )
56         .Pageable()
57         .Selectable(sel => sel.Mode(GridSelectionMode.Single))
58         .Events(ev => ev.Change("VorgangSelected").DataBound("VorgangAuswahlGeladen"))
59     )
60 </div>

```

Listing 1: View-Komponenten – Checkbox und Auswahlliste

A.11 Screenshots der Anwendung

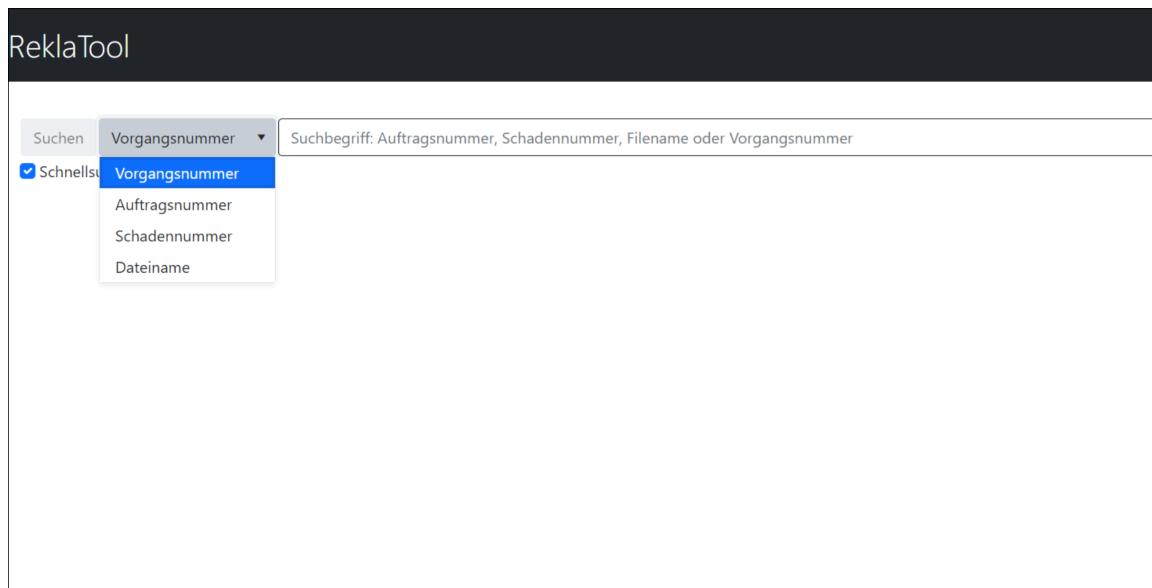


Abbildung 7: Eingabe des Aktenzeichens und Auswahl des Typs (Ausschnitt)

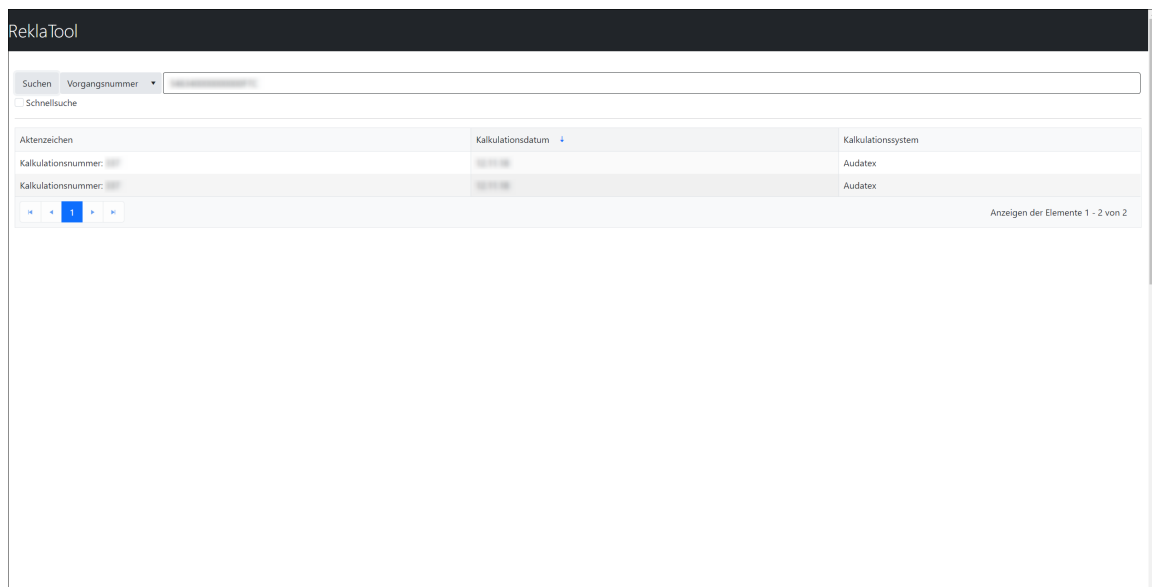


Abbildung 8: Liste der Vorgänge zum Aktenzeichen

ReklaTool

Suchen Vorgangsnummer

☐ Schnellsuche

| Aktenzeichen | Kalkulationsdatum | Kalkulationssystem |
|--|-------------------|--------------------|
| Kalkulationsnummer: <input type="text"/> | 10.11.18 | Audatex |
| Kalkulationsnummer: <input type="text"/> | 10.11.18 | Audatex |

Anzeigen der Elemente 1 - 2 von 2

Aktueller Vorgang

Fahrzeugdaten Kosten Ausstattung Kalkulierte Positionen ClaimsGuard PDF Download

| Kategorie | Leitnummer | Bauart | Bezeichnung | Betrag | Materialeigenschaft | Platzhalter | Repart | Teilenummer | Stern |
|-------------------------------|------------|--------|----------------------|--------|---------------------|-------------|--------|-------------------|-------|
| Kategorie: AnAbbau | | | | | | | | | |
| AnAbbau | 1496 | | SCHARNIER TÜR U R | 52.00 | | | N | | |
| Kategorie: Ersatzteile | | | | | | | | | |
| Ersatzteile | 0292 | M | STOSSFAENGER V R | 57.11 | 2 | | E | 967 885 0703 7G99 | |
| Ersatzteile | 0487 | M | EMBLEM "ATEGO" | 18.44 | 0 | | E | 967 817 0120 | |
| Ersatzteile | 0672 | M | KONSOLE V R | 13.91 | 2 | | E | 973 826 0131 7C72 | |
| Ersatzteile | 0678 | M | BLINKLEUCHTE SEITL R | 15.85 | 0 | | E | 967 820 1221 | |
| Ersatzteile | 0888 | M | LUFTFUEHRUNG ABD R | 15.44 | 2 | | E | 967 884 0374 | |
| Ersatzteile | 0892 | M | HALTERUNG ABDECK U R | 3.16 | 0 | | E | 967 884 0715 | |
| Ersatzteile | 0894 | M | BLLENDE WINDLEIT A R | 69.42 | 2 | | E | 967 884 1022 | |

Abbildung 9: Darstellung der Daten in einer Tabelle

ReklaTool

Suchen Vorgangsnummer

☐ Schnellsuche

| Aktenzeichen | Kalkulationsdatum | Kalkulationssystem |
|--|-------------------|--------------------|
| Kalkulationsnummer: <input type="text"/> | 10.11.18 | Audatex |
| Kalkulationsnummer: <input type="text"/> | 10.11.18 | Audatex |

Anzeigen der Elemente 1 - 2 von 2

Aktueller Vorgang

Fahrzeugdaten Kosten Ausstattung Kalkulierte Positionen ClaimsGuard PDF Download

1 of 1 Automatic W...

PRÜFBERICHT*

Kalkulations-Nr. Schadennummer

claims guard

Diese Werkstatt ist nicht als Partnerwerkstatt angelegt.

* Bei allen Preiskalkulationen handelt es sich um Festbeträge

| ÜBERSICHT | ARBEITSLOHN | NEBENKOSTEN | LACKIERUNG | ERSATZTEILE |
|--------------------|-------------|-----------------|----------------|-------------|
| REPARATURKOSTEN | | | | |
| SVS | UK 1 | UK 2 | UK 3 | LACK |
| Kalkuliert | | | | |
| BEREICH LACKIERUNG | LACKSYSTEM | LACKMATERIAL | LACKAUSFÜHRUNG | |
| Kalkuliert | Hersteller | prozentual 40 % | Zusatzschicht | |

Abbildung 10: Integrierte PDF-Anzeige

A.12 Entwicklerdokumentation (Auszug)

Einbindung von Services

In der `Program.cs` werden die Services beim *Servicecontainer* des Frameworks registriert (siehe Codezeilen 7-18). Dazu wird der Servicebuilder mit `builder.Services` aufgerufen. Dessen Methode `.AddScoped<T>` fügt dem Container den Service direkt, oder über ein Interface hinzu.

```

1 using Icamsystems.Identityserver.AspNetCoreConfigurator.Client;
2 using Microsoft.Extensions.DependencyInjection;
3 using ReklaTool.Services;
4
5 var builder = WebApplication.CreateBuilder(args);
6 // Add services to the container.
7 builder.Services.AddControllersWithViews()
8                 // Maintain property names during serialization. See:
9                 // https://github.com/aspnet/Announcements/issues/194
10                .AddNewtonsoftJson(options => options.SerializerSettings.ContractResolver
11                                   = new Newtonsoft.Json.Serialization.DefaultContractResolver());
12 // Add Kendo UI services to the services container"
13 builder.Services.AddKendo();
14 builder.Services.AddHttpClient();
15 builder.Services.AddScoped<IMsgService, HttpMsgService>();
16 builder.Services.AddScoped<IEndpointService, UiEndpointService>();
17 builder.Services.AddScoped<IRequestBuilder, RequestBuilder>();
18 builder.Services.AddScoped<ICacheService, ResponseCacheService>();
19 //builder.Services.AddKeycloakAuthentication(builder.Configuration);
20
21 var app:WebApplication = builder.Build();
22
23 // Configure the HTTP request pipeline.
24 if (!app.Environment.IsDevelopment())
25 {
26     app.UseExceptionHandler("/Home/Error");
27     // The default HSTS value is 30 days. You may want to change this for production scenar:
28     app.UseHsts();
29 }
30
31 app.UseHttpsRedirection();
32 app.UseStaticFiles();
33
34 app.UseRouting();
35
36 app.UseKeycloakAuthentication();
37 app.UseFrontendToken(); // Induziert am Ende den Token auf die Seite
38
39 app.UseAuthorization();

```

Aufbau des HttpMsgService

Die Datei HttpMsgService.cs beinhaltet das Interface IMsgService. Die Injektion der Services über den Konstruktor wird ab Zeile 18 umgesetzt. Diese werden automatisch vom Injektor des Framework bereitgestellt. Services werden durch private Felder gehalten (Zeilen 14-17).

```

1  using ReklaTool.Controllers;
2  using ReklaTool.Models;
3  using System.Xml.Serialization;
4
5  namespace ReklaTool.Services
6  {
7      4 references | Ingolf Schieck, 3 days ago | 1 author, 1 change
8      public interface IMsgService
9      {
10         3 references | Ingolf Schieck, 3 days ago | 1 author, 1 change
11         Task<Vorgaenge?> GetVorgaengeAsync(FilterRequest model);
12         8 references | Ingolf Schieck, 3 days ago | 1 author, 1 change
13         Task<Vorgang> GetVorgangByIdAsync(FilterRequest model);
14     }
15
16     2 references | Ingolf Schieck, 3 days ago | 1 author, 1 change
17     public class HttpMsgService : IMsgService
18     {
19         private readonly IConfiguration _configuration;
20         private readonly IHttpClientFactory _clientFactory;
21         private readonly ICacheService _cache;
22         private readonly IRequestBuilder _requestBuilder;
23         0 references | Ingolf Schieck, 3 days ago | 1 author, 1 change
24         public HttpMsgService(IConfiguration config, IHttpClientFactory clientFactory,
25         ICacheService cache, IRequestBuilder requestBuilder)
26         {
27             _configuration = config;
28             _clientFactory = clientFactory;
29             _cache = cache;
30             _requestBuilder = requestBuilder;
31         }

```

Die Anfragen an die Datenbank-API werden über die Methode GetVorgaengeAsync gestellt. Das RequestModel für die Anfrage wird über den _requestBuilder erstellt. Dieser kann über ein *Fluent-Interface* konfiguriert werden.

```

26  3 references | Ingolf Schieck, 3 days ago | 1 author, 1 change
27  public async Task<Vorgaenge?> GetVorgaengeAsync(FilterRequest model)
28  {
29      RequestModel anfrage = _requestBuilder // IRequestBuilder
30      .WithAnwendbar(!model.IsSchnellsuche)
31      .WithEinzelpruefbericht(!model.IsSchnellsuche) // RequestBuilder
32      .Build(model);

```

Das Anfrage-Object wird zunächst an den `_cache` geleitet. Findet dieser ein entsprechendes Element, so gibt die Methode dieses zurück.

```
32 if (_cache.ElementExists(anfrage))
33 {
34     return _cache.GetElement(anfrage);
35 }
```

Falls kein Element im Cache vorhanden ist, wird zunächst eine Instanz eines HTTP-Clients erstellt (Zeile 38). Danach wird das Anfrage-Objekt serialisiert und zusammen mit der API-Adresse und dem Typ der Anfrage in ein `HttpRequestMessage`-Objekt verpackt (Zeilen 41-44). Dieses wird dem Client übergeben und an die API versendet.

```
36 else
37 {
38     HttpClient client = _clientFactory.CreateClient();
39
40     var x4Path = _configuration.GetValue<string>(key: "ReklaConfig:X4Webaddress");
41     var requestMsg = new HttpRequestMessage(HttpMethod.Post, x4Path)
42     {
43         Content = new StringContent(anfrage.ToXML())
44     };
45
46     //async send request to X4-server
47     HttpResponseMessage response = await client.SendAsync(requestMsg);
```

Der Inhalt der empfangenen Antwort wird deserialisiert (Zeile 55). Danach wird das Antwort-Objekt zusammen mit Anfrage-Objekt direkt in den Cache geschrieben (Zeile 58). Abschließend gibt die Methode `GetVorgaengeAsync` ein Objekt mit den angefragten Vorgängen zurück.

```
48 //string from response
49 var content:string = await response.Content.ReadAsStringAsync();
50
51 //Deserialize Object from String
52 var serializer = new XmlSerializer(typeof(Vorgaenge));
53 using TextReader reader = new StringReader(content);
54 Vorgaenge? vorgaenge = (Vorgaenge)serializer.Deserialize(reader);
55
56 //Write Object to Cachefile
57 _cache.SetElement(new CacheElement { Anfrage = anfrage, Vorgang = vorgaenge });
58
59 return vorgaenge;
60 }
61 }
62 }
```

A.13 Benutzerdokumentation (Ausschnitt)

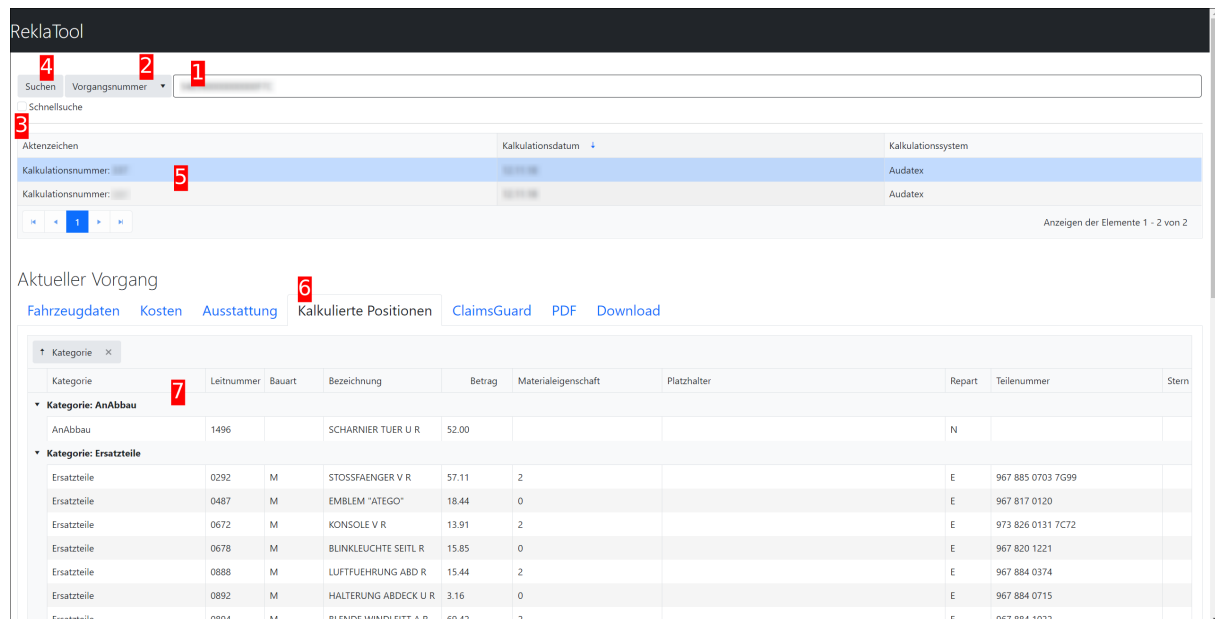


Abbildung 11: Ansicht des ReklaTool

Benutzung des ReklaTool

1. Aktenzeichen eingeben.
2. Typ des Aktenzeichens auswählen.
3. Option zur Auswahl der Schnellsuche. Wenn ausgewählt, werden Claimsguard-Regeln und PDF nicht mitgeschickt.
4. Button zum Starten der Suchanfrage.
5. Vorgang auswählen (siehe Anhang A.11: Screenshots der Anwendung auf Seite xii).
6. Auswahl einer Kategorie durch klicken auf einen Reiter.
7. In der Tabellenansicht können sortiert und gruppiert werden. Zum Gruppieren den Titel einer Spalte in die Zeile darüber ziehen. Zum Sortieren auf den Spaltentitel mit dem Sortierkriterium klicken.