Einleitung

Projektumfeld

Der Betrieb mit Größe.

Leistungsspektrum.

Auftraggeber -> Abteilung

Prozessautomatisierung: Team Reklamationsbearbeitung

Tätigkeit der Abteilung, allgemein

autom. Prozessabwicklung

Projektziel

Art der Anwendung

Funktion der Anwendung

Qualitätsfaktoren

Projektbegründung

Bisheriger Prozess

extern: Jira: Kundenrekla(Service-Desk) / Mail -> Jira-Agents

CG- Beanstandung durch Versicherung(Kunden/Sachverständigenorga)

intern: von Kfz-Sachverständige

Fallbeispiel:

* Aktenzeichen
* Vorgänge in verschiedenen Datenbanken (Testdatenbank, ProduktivDB, ArchivDB)
* Datenbankanfrage via SQL
* XML zum Vorgang (vollumfängliche Daten, sehr umfangreich)
* abhängig von CG-Regel
* Vorgang im CG schrittweise simulieren
* Auswertung: Modell, Leitnummer (Bauteil)
* Recherche soll Prüfen ob Reklamation berechtigt
* Korrektur in VID und Produktivstellen der Änderung ODER Verweis auf Datenquellen als Nachweis zur Beilegung der Reklamation
* Ticket geschlossen

Firmeninterne Richtlinien

Schwachstellen

Zeitaufwand, evtl. Kopierfehler, Übersehen von Datenquellen

stark personengebunden (Expertise), keine Ausfallredundanz für Experten

Testabdeckung

Dokumentation

Vorteile von Neuentwicklung

Verwendung aktuellster Daten aus VID

Zeitersparnis

Fehlervermeidung

Nachweis der Funktionsfähigkeit

Projektschnittstellen

Beschreibung CG Prozess

Projektplanung

Projektphasen

Zeitrahmen (80h)

Abbildung Projektablauf in Phasen

Verweis auf Tabelle mit Hauptphasen und Abbildung dieser

Verweis auf detaillierte Zeitplanung

Ressourcenplanung

Arten von Ressourcen

Verweis auf Auflistung der Ressourcen

Lizenzen der Software

Projektkosten niedrig halten -> Beispiele

Entwicklungsprozess

Wann wurde sich für einen Prozess entschieden?

Aufgabe des Prozesses

Wahl des Prozesses (Wasserfall)

Begründung der Wahl

Beschreibung des Wasserfallmodells

Abweichung in der Implementierungsphase

Ticketverwaltung

Versionsverwaltung

Verweis auf Anwendungsfälle

PUSH-Vorgang beschreiben

Ticketabnahme durch Fachbereich

Entwicklungsprinzipien SOLID

SOLID kurz beschreiben, Quelle

Analysephase

Beschreibung der Phase

Aufzählung der Teile der Phase

Ist-Analyse

bisheriger Prozess

eEPK

CG-Prozess

Wie kommen die Daten ins System

Gängige Reklamationen

Fehlende oder fehlerhafte Daten (Erfassung ausstehend)

Änderung der Basisdaten in Kalkulationssystemen (DAT, Audatex)

Regelbug (nicht abgebildete Kalkulationsvarianten, Entwicklerfehler)

Interpretationsdiskrepanz (selten)

Suchkriterien

Ablauf der Reklamation

Export (PDF, Kalkulationsdaten)

Auswertungsprozess

Wirtschaftlichkeitsanalyse

Verweis auf Projektbegründung

Einleitungssatz

Make-or-buy Begründung

Sensible Daten sollen nicht an Dritte gelangen

Einbindung in Prozesse, Datenbankzugriff

unternehmensspezifische Anforderungen

Projektkosten

Einleitungssatz

Kostengruppen -> Verweis Ressourcen

Stundensätze (Fachabteilung (Franzi), IT-Abteilung, Ressourcenpauschale,

Praktikantenvergütung (Fine oder Sabine), Betriebskosten der App)

Auswertungstext

Kalkulationstabelle

Amortisationsdauer

Einleitung

Gegenüberstellung Produktion vs. Zeitersparnis

Häufigkeit Reklamationen: (von Franzi)

Dauer alt: 10-15 min.

Dauer neu: 30 Sekunden (durch Test validieren)

Break-Even-Point

Beschreibung der Zeitersparnis -> Verweis auf Ist-Analyse

Berechnungstabelle Zeit alt vs neu

Berechnung Amortisationsdauer

Zeitersparnis in Euro, aus Stundensatz Fachabteilung

Break Even Point

Fazit

Nicht-monetäre Aspekte

Wirtschaftlichkeit nur Teilaspekt

-> Ressourcenbindung

-> hohe Prio der Reklamationen

-> Erweiterung des Nutzerkreises innerhalb der Abteilung

-> Zeit für andere Aufgaben

Anwendungsfälle

Einleitung

Verweis Use-Case-Diagramm

Vorgang suchen kurz/lang

PDF exportieren

Daten export

Anzeige von Vorgangsdetails

Abgrenzung der Features

Lastenheft

gemeinsam mit Fachbereich

MoSCoW-Priorisierung

Verweis Lastenheft

Verweis Pflichtenheft

Entwurfsphase

Einordnung in den Projektverlauf

Beschreibung Entwurfsphase

Zielplattform

Verweis Lastenheft

Entscheidung für Software begründen

Begründung der Programmiersprache

Architekturdesign

MVC erklären, Benefits

Services via DI

Begründung

Entwurf Benutzeroberfläche

Einbindung Fachabteilung

Mockups in Zusammenarbeit

Verweis UI-Entwurf

Responsivität

Funktionales Design

Beschreibung der einzelnen Komponenten

Verweis Ist-Analyse und Anforderungen

Datenmodell

Geschäftslogik

Qualitätssicherung

Pflichtenheft

Implementierung

Datenstrukturen

Benutzeroberfläche