

Ein individuelles und modernes Aufgabenmanagement muss nicht teuer sein

NOVATEC STARTET MIT GENERALI IN DEUTSCHLAND UND DEBEKA GEMEINSAMES OPEN SOURCE PROJEKT TASKANA FÜR DIE ZENTRALE AUFGABENSTEUERUNG

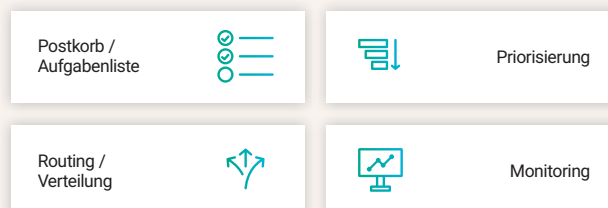
Dieses Thema kennen vermutlich die meisten Versicherungsunternehmen: die Basissysteme wie Postkorb und Vorgangsverwaltung basieren auf alter Technologie, sind aber stark individualisiert und auf die Bedürfnisse des eigenen Unternehmens abgestimmt. Das gilt sowohl funktional als auch in ihrer Integrationstiefe in die Fachsysteme. Wird eine Modernisierung notwendig – typischerweise auf Grund technologischer Notwendigkeiten – so ist dies ein komplexes Projekt, für das auf der anderen Seite niemand gerne Geld in die Hand nimmt. Schließlich zählen die Basissysteme nicht zu den marktdifferenzierenden Systemen, bei denen man sich von einer Investition eine direkte Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit verspricht.

MAKE OR BUY – OPEN SOURCE ALS KOMPROMISS

Der bevorzugte Weg für die Modernisierung von Basissystemen ist die Ablösung mit Hilfe von Standardsoftware. Der Markt dafür ist allerdings überschaubar und die gewünschten individuellen Funktionen oft nicht oder nur sehr aufwändig umsetzbar. Die Ablösung durch eine Eigenentwicklung ist wiederum sehr teuer. Aus diesem Grund hat sich zuerst die Generali in Deutschland und anschließend auch die Debeka für einen dritten Weg entschieden: die kooperative Entwicklung eines Open Source Projekts, das die gemeinsame Funktionalität bietet und darüber hinaus leicht erweitert und integriert werden kann. So ist das Projekt TASKANA entstanden, über dessen Kern bereits 80% der notwendigen Funktionalität bereitgestellt wird. Die verbleibenden 20% sind die jeweils individuellen Anpassungen und Erweiterungen, um den spezifischen Anforderungen der beiden Unternehmen gerecht zu werden.

Auf diesem Weg ist ein modernes und Cloud-fähiges Softwareprodukt entstanden, das dem heutigen Stand der Technik entspricht. Für die Nutzer fühlt es sich wie eine selbstgeschriebene und individuelle Software an, die sich standardisiert betreiben lässt. Die Einführung erfolgt um bis zu 70% schneller und günstiger und spart so viel Geld. Die Wartung des Projekts und die Moderation der verschiedenen Anforderungen übernimmt dabei die Novatec und sichert so die Zukunftsfähigkeit des Projekts.

Funktionsbereiche von TASKANA



Inhaltlich bietet TASKANA alles, was ein modernes Aufgabensteuerungssystem benötigt: neben der Aufgabenbearbeitung gibt es Funktionen für die dynamische Priorisierung, für das Routing und die Verteilung sowie für das Monitoring von Aufgaben. Zudem beinhaltet es eine fertige Integration in die Workflow Engine von Camunda, die bei vielen Versicherungen im Einsatz ist. Diese erlaubt das Zusammenspiel von automatisierten Prozessen und manuellen Tätigkeiten – eine Herausforderung, an der viele alte Postkorbsysteme scheitern. Mit diesem Umfang stellt TASKANA auch eine hervorragende Alternative zu oft sehr teuren Contact Center-Lösungen dar, wie sie in vielen Call Centern eingesetzt werden. Gerade für Backoffice-Abteilungen lässt sich so eine zeitgemäße Steuerung der Aufgaben durchführen, ohne die Komplexität einer vollständigen Integration mit der Contact Center-Software zu benötigen. Dabei lassen sich über spezifische Integrationen auch das zentrale Workforce Management inklusive Skillmanagement wiederverwenden.

OPEN SOURCE – EIN LÖSUNGSANSATZ MIT PERSPEKTIVE

Neben den Initialaufwänden hat der Open Source Ansatz auch darüber hinaus Vorteile. Die Partner teilen sich die Wartungsaufwände für das System und jeder kann an den funktionalen Erweiterungen des anderen teilhaben. Da das Projekt unter Apache 2.0-Lizenz veröffentlicht ist, kann jeder direkt und kostenfrei Nutzen daraus ziehen.

Mit inzwischen drei Unternehmen, die TASKANA nutzen, wurde der Beweis erbracht, dass dieser Lösungsansatz tragfähig ist. Und er ist flexibel anpassbar und lässt sich auch auf weitere Anwendungsfälle übertragen – als Unterstützer des Open Source Gedankens steht die Novatec für neue Ideen und Projekte als Partner bereit!

Holger Hagen
Head of Practice Area Business
Process Management
Novatec Consulting GmbH

