



"Vertrauen ist der Schlüssel für erfolgreiche agile Softwareprojekte."

Axel Napolitano

Service Delivery Manager für die Portalprojekte des Kunden

Agile Transformation im Rekordtempo

Capgemini unterstützt durch die Beschleunigung der digitalen agilen Transformation die größte öffentlich-rechtliche Versorgungsgruppe in Deutschland dabei, ihre führende Position als Dienstleistungs- und Kompetenzzentrum für die berufliche, kommunale und kirchliche Altersvorsorge weiter auszubauen.

Die Ausgangslage

Capgemini begleitet seinen Kunden seit mehr als einem Jahrzehnt bei der Entwicklung von IT-Systemen. Während dieser langjährigen und vertrauensvollen Zusammenarbeit sind herausragende Produkte entstanden, die zur Erfüllung der Kernaufgaben bei dem Kunden eingesetzt werden.

Während bisher vor allem Mitarbeitende und Kooperationspartner von den gemeinsam entwickelten Lösungen profitiert haben, soll im Zuge der Digitalisierung das digitale Leistungsportfolio auch für Versicherte und Mitglieder ausgebaut werden. Dabei setzt Capgemini gemeinsam mit dem Kunden auf agile Methoden, um eine frühe Wertschöpfung durch schnelle Markteinführung und kurze Releasezyklen zu ermöglichen, Risiken zu minimieren und die zunehmende Komplexität eines schnell wachsenden digitalen Produktportfolios steuerbar zu gestalten.

Branche: Öffentlicher Sektor

Herausforderungen und Ziele:

- Bereitstellung moderner Portale für 1,5 Mio. Versicherte und Mitglieder
- Agile Transformation
- Etablierung einer tragfähigen Cloud- Infrastruktur, die in der Lage ist, die prognostizierte Nutzeranzahl zu bewältigen
- Unterstützung bei der Einführung von Identitätsmanagement auf Unternehmensebene
- Einführung von DevOps

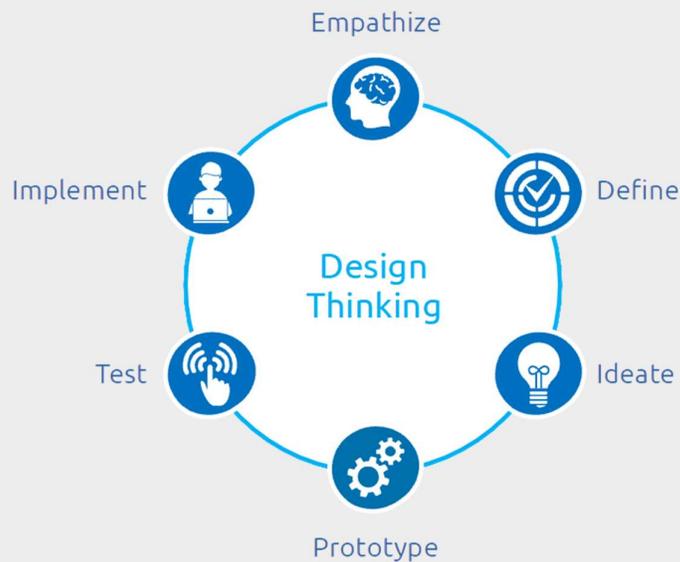
Ergebnisse:

- Bereitstellung und Inbetriebnahme von 2 Portalen in 2020
- Etablierte agile Zusammenarbeit
- Erfolgreicher Einsatz von CI- und CD-fähigen Lieferpipelines

Von der Idee zum Erfolg

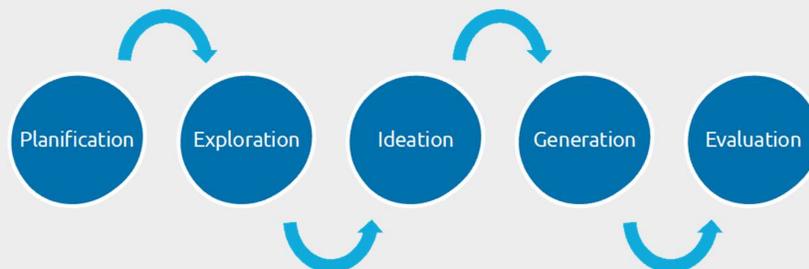
Die Idee war es, den Versicherten und Mitgliedern Portallösungen zur Verfügung zu stellen, mit denen sie ihre Verträge verwalten, Änderungen melden, Informationen einholen sowie Verwaltungsabläufe direkt und jederzeit selbst durchführen können. Dabei standen wichtige Ziele wie beispielsweise die weitere Verbesserung der Servicequalität, kürzere Bearbeitungszeiten und höhere Zufriedenheit unter Versicherten und Mitgliedern im Fokus.

Bei den Überlegungen spielten auch die Themen Nachhaltigkeit und Kostenoptimierung eine große Rolle. Dies gelingt hier u. a. durch eine langfristige Einsparung von Postausendungen und der damit verbundene sinkende Bedarf an Papier, Druck und Versand. Bei rund 1,5 Millionen Versicherten hat dies spürbar positive Auswirkungen.



In der Anfangsphase hat Capgemini mit der Methode „Design Thinking“ die Produktvision geschärft und ein übergreifendes Verständnis der Anforderungen und Ziele aufgebaut. Unser User Experience-Team entwickelte die ersten visuellen Prototypen und User Journeys.

User Experience Design Method



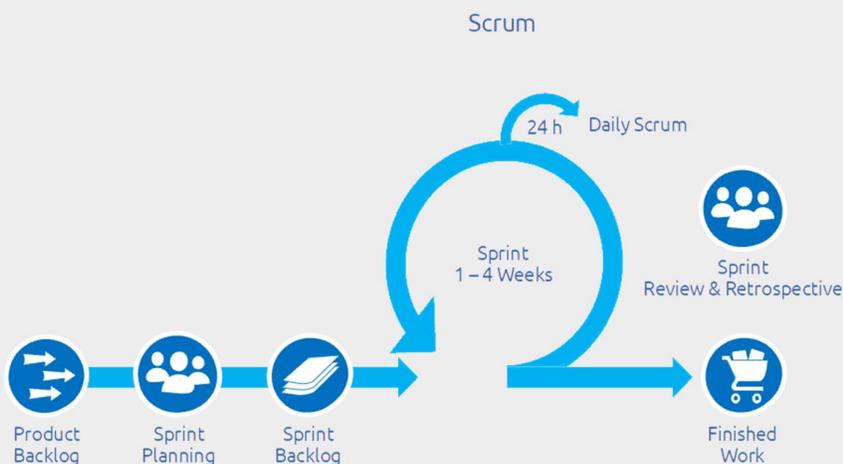
Über Capgemini

Capgemini ist ein weltweit führender Anbieter von Beratung, Technologie-dienstleistungen und digitaler Transformation und steht an der Spitze der Innovation, um die gesamte Bandbreite der Möglichkeiten von Kunden in der sich entwickelnden Welt der Cloud, der Digitaltechnik und der Plattformen abzudecken. Aufbauend auf 50-jähriger Tradition und umfassenden branchenspezifischen Fachwissen ermöglicht Capgemini Unternehmen, ihre Geschäftsziele durch eine Reihe von Dienstleistungen von der Strategie bis zum Betrieb zu verwirklichen. Capgemini wird von der Überzeugung getragen, dass der Geschäftswert von Technologie von und durch den Menschen kommt. Es ist ein multikulturelles Unternehmen mit 200.000 Teammitgliedern in über 40 Ländern. Der Konzern erzielte 2016 einen weltweiten Umsatz von 12,5 Milliarden Euro.

Erfahren Sie mehr über uns unter www.capgemini.com.

Um einen schnellen Start der Produktentwicklung zu ermöglichen, wurde die Entscheidung getroffen ein agiles Vorgehensmodell einzuführen. Als Methode für den Entwicklungsprozess wurde Scrum gewählt. Die anfänglichen Herausforderungen durch die Etablierung neuer Rollen und der agilen Vorgehensweise wurden hierbei im Rekordtempo bewältigt. Das Verfahren hat sich aus Sicht unseres Kunden bewährt und wird nunmehr auch für interne Entwicklungsprojekte eingesetzt.

Die Priorisierung der Anforderungen erfolgte gemeinsam mit dem Kunden und ermöglichte die Auswahl der minimalen Muss-Funktionalität, die zur Erreichung der Geschäftsziele erforderlich war. Damit wurde eine wesentliche Voraussetzung für die Erstellung eines "Minimal Viable Product" (MVP) geschaffen und eine schnelle Markteinführung und frühe Wertschöpfung ermöglicht.



Komplexe Herausforderungen in kurzer Zeit meistern

Nach dem Start der Portalprojekte wurde jedoch deutlich, dass es einige bislang von unserem Kunden nicht bedachte Herausforderungen zu meistern galt. Die vorhandene Infrastruktur war noch nicht darauf ausgelegt, ein Endbenutzerportal auf Basis von containerisierten Mikroservices für bis zu 1,5 Millionen Benutzer verlässlich und hochverfügbar bereitzustellen.

Die bislang bestehenden Prozesse für die Entwicklung und Bereitstellung komplexer digitaler Produkte passten noch nicht zu einem agilen Vorgehen und der damit verbundenen Erwartung kürzerer Releasezyklen. Letztlich stand auch noch keine Plattform für das Management des digitalen Identitäts-Lebenszyklus (Identity- und Access Management) zur Verfügung, die in der Lage gewesen wäre, die Anforderungen abzubilden.

Unserem Kunden ist es allerdings nicht nur gelungen, im Rekordtempo die umfangreichen Vorgaben des Vergaberechts zu erfüllen und die Beschaffung der notwendigen Hard- und Software zu bewältigen, sondern diese auch schnell für die Entwicklung zur Verfügung zu stellen. Dies gelang durch großes Engagement der Beteiligten, die klare Produktvision und die im Vorfeld ermittelten Anforderungen.

Verkürzte Releasezyklen erfordern andere Vorgehensmodelle. Die Portalprojekte waren in diesem Zusammenhang der Pilot für die Einführung von DevOps. Dabei war allen Beteiligten klar, dass ein solcher Wandel nicht nur Prozesse und Methoden betrifft, sondern vor allem auch eine veränderte Kultur benötigt und insbesondere deshalb Ausdauer und Zeit erfordert. Capgemini begleitet und unterstützt den Kunden gerne auf dem Weg der agilen Transformation.

Zwei Portale, zwei Standorte, ein Team

Die Entwicklung erfolgte zu Beginn sowohl vor Ort bei unserem Kunden als auch in unserem Near-Shoring-Center in Polen. Jedes Portal wurde von einem Scrum-Team entwickelt und durch ein gemeinsames DevOps-Team begleitet. Dieses hat in der Einführungsphase den Kunden und unsere Entwicklungsteams insbesondere durch den Aufbau einer Continuous Integration und Einrichtung der Delivery Pipelines intensiv unterstützt und entlastet.

Unsere Präsenz vor Ort beim Kunden hat sich durch die damit verbundenen kurzen (Kommunikations-)Wege zu den verantwortlichen Ansprechpartnern bewährt. Das Jahr 2020 hat jedoch für uns alle unerwartet neue Herausforderungen gebracht.

Bereits Anfang 2020, als sich der Beginn der COVID-19-Pandemie abzeichnete, haben wir der Sicherheit und Gesundheit aller Beteiligten oberste Priorität eingeräumt und gemeinsam mit unserem Kunden entschieden, die Entwicklung vorerst remote weiterzuführen. Uns ist es innerhalb weniger Tage gelungen, die dafür erforderlichen Voraussetzungen auf beiden Seiten zu schaffen. Ungeachtet der ungewohnten Situation gelang es, ohne große Beeinträchtigungen mit der Entwicklung fortzufahren.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor für agiles Vorgehen ist neben dem agilen Denken und Handeln vor allem der "Ein-Team-Ansatz". Agile Projekte gelingen nur, wenn alle Beteiligten gemeinsam die Verantwortung übernehmen und gemeinschaftlich am Erfolg des Projektes arbeiten. Das gestaltete sich in der Praxis durch räumliche Trennung, unterschiedliche disziplinarische und rechtliche Vorgaben zunächst schwierig, gelingt aber dennoch wenn sich alle auf das gemeinsame Ziel und den Erfolg fokussieren. Im Rahmen der beiden Portalprojekte ist es gelungen, den "Ein-Team-Ansatz" auch im vorgegebenen Rahmen einer Auftraggeber-Auftragnehmer-Situation umzusetzen. Damit wurde eine weitere wesentliche Grundlage für nachhaltigen Projekterfolg geschaffen.

Der Blick in die Zukunft

Die Digitalisierung des Leistungsportfolios unseres Kunden ist in vollem Gange und wird auch die kommenden Jahre prägen. Die agile Transformation hat jedoch erst begonnen. Nachdem unser Kunde durch den Einsatz von Scrum erste Erfahrungen mit agilen Vorgehensmodellen gesammelt hat und vom Erfolg überzeugt ist, erschweren die besonderen Rahmenbedingungen im öffentlich-rechtlichen Umfeld die Arbeit mit agilen Vorgehensmodellen.

Capgemini wird gemeinsam mit dem Kunden deshalb im Jahr 2021 einen Schritt weiter gehen und im Rahmen eines Piloten das Konzept des "Programm-Inkrementes" aus dem Scaled Agile Framework (SAFe) aufgreifen. Das Konzept erlaubt unserem Kunden eine bessere Planbarkeit seiner Ressourcen. Es ermöglicht die Umsetzung komplexerer Funktionalität innerhalb eines Inkrementes und räumt den Teams eine weitestgehende Selbstorganisation innerhalb eines Inkrementes ein. Der holistische Planungsansatz zu Beginn eines solchen Inkrementes hilft zudem dabei, Abhängigkeiten und damit verbundene Risiken früher als bisher zu erkennen und im Idealfall zu vermeiden. Ein erfolgreicher Verlauf des Piloten öffnet die Tür für die formelle Einführung von „Essential SAFe“.



Fazit

Unser Kunde hat mit der Unterstützung von Capgemini in einem Zeitraum von weniger als 3 Jahren erfolgreich seine Infrastruktur modernisiert, ein Identity- und Access Management-System eingeführt, zwei komplexe Portalprojekte bis zur Produktionsreife entwickelt, die agile Transformation angestoßen sowie Scrum und DevOps eingeführt.

This message contains information that may be privileged or confidential and is the property of the Capgemini Group.

Copyright © 2020 Capgemini. All rights reserved.