

Case Study



Kundenprofil

Die DEVK Versicherungen gehören zu Deutschlands größten Versicherern. Bundesweit hat die DEVK rund 4 Millionen Kunden mit über 14 Millionen Risiken in allen Versicherungssparten. Nach der Anzahl der Verträge ist die DEVK Deutschlands drittgrößter Hausrat-, fünftgrößter Pkw- und sechstgrößter Haftpflichtversicherer. Die Zentrale befindet sich in Köln. Deutschlandweit gibt es ca. 1250 Geschäftsstellen und 6000 Mitarbeiter im Innen- und Außendienst.

Technologie



Das neue Gedächtnis der DEVK

Herausforderungen

- Dezentralisierte Ablage von Daten und Informationen in unterschiedlichen Laufwerken und Ablagesystemen macht die Suche von Daten zeitaufwändig und mühsam
- Verschiedene Berechtigungen auf Daten müssen berücksichtigt werden
- Projekt ist ein von den Mitarbeitern gewähltes Innovationsprojekt und steht unter hohem Zeit- und Erfolgsdruck
- "Marlar" Initialprojekt für agile Projektmethode

Lösung

- Statt Wissensdatenbank wird die Meta-Suchmaschine „Marlar“ über alle Ablagesysteme entwickelt
- Übernahme vorhandener Berechtigungskonzepte, um Zugriffe weiterhin organisieren und steuern zu können
- Vollindexierung von PDFs und Office-Dokumenten
- Integration der Suchmaschine „Marlar“ an den wichtigen Points of Contact, zum Beispiel an der immer gleichen Stelle auf den Intranet-Seiten

Mehrwert

- Schnelle Suche über alle Laufwerke und Ablagesysteme, die sehr gut angenommen wird
- Agile Projektmethode hat sich im Initialprojekt bewährt und wird bei der Weiterentwicklung von „Marlar“ konsequent umgesetzt



„Hallo, ich bin Marlar.
Wie kann ich helfen?“

lagen hinweg suchen und finden kann. Marlar berücksichtigt dabei die existierenden Berechtigungen, so dass die Mitarbeiter nur die für sie zugänglichen Daten und Informationen finden und einsehen können. Marlar durchsucht dabei den kompletten Bestand an Dokumenten der letzten 10 Jahre; im Suchindex existieren über 160 Millionen Einträge. Die bestehenden Office- und PDF-Dokumente sind vollindexiert, damit sind nicht nur Ordner- und Dateinamen in der Suche berücksichtigt, sondern die kompletten Inhalte.

Ein Elefant stand Pate

Bei der DEVK wird bei internen Suchen nicht mehr gegoogelt, sondern „gemarlar“. Marlar ist die interne Meta-Suchmaschine der DEVK, die sämtliche Laufwerke und SharePoint-Datenablagen über eine Suchmaske und eine Suchanfrage ansteuert und durchsucht. Damit erschließt sich die DEVK einen zentralen Zugang zu dem großen Wissensschatz, den der Kölner Versicherer in seinen Dateiablagen speichert.

„Hallo! Ich bin Marlar. Wie kann ich helfen?“ So werden die DEVK-Mitarbeiter auf der Startseite der Meta-Suchmaschine begrüßt. Die echte Elefantendame „Marlar“ lebt übrigens gegenüber der DEVK-Zentrale im Kölner Zoo und die grauen Riesen haben ja das sprichwörtliche fantastische Gedächtnis. Ein schlauer Elefant, der das gesamte Wissen der DEVK abspeichert, ist deshalb das perfekte Sinnbild für die Suche.



„Mit Marlar haben wir für viele Mitarbeiter in kurzer Zeit einen Mehrwert geschaffen. Dabei hat sich vor allem bewährt, den Fokus von Beginn an auf das Problem der Nutzer zu richten und über die gesamte Projektlaufzeit regelmäßiges Anwenderfeedback einzuholen.“

Sara Schiffer - Product Owner DEVK

Das erfolgreiche Projekt „Marlar“ hat dabei in der DEVK eine besondere Historie: Es wurde in einem Innovationswettbewerb von allen Mitarbeitern aus einer Vielzahl von Projekten zur Umsetzung ausgewählt. Die Ideengeber von Marlar dachten damals noch gar nicht in Richtung Suche, sondern an eine „Wissensdatenbank“. Doch schon beim Konzeptionieren des Prototypens wurde klar, dass nicht das Ablegen der Daten das Problem ist, sondern die fehlende Suchfunktion. Vor allem musste man hierfür wissen, in welchem Ablagesystem man suchen muss. Waren die Daten erstmal in einem der Laufwerke gespeichert, gab es keine komfortable schnelle Möglichkeit diese zu finden. Eine Suche über alle Ablagesysteme und Laufwerke war nicht möglich.

Suche mit Vollindexierung und Berechtigungskonzept

Die Lösung für dieses Problem war die Meta-Suchmaschine „Marlar“, die über alle Laufwerke und Dateiab-

Marlar war eines der ersten agilen DEVK-Projekte und durch den vorab durchgeführten Wettbewerb und die große Publicity des Gewinner-Projekts lastete ein enormer Zeit- und Erfolgsdruck auf dem Projekt. Die novaCapta unterstützte das bunt gemischte Projektteam der DEVK unter der Leitung von Sara Schiffer bei der kompletten Umsetzung der Meta-Suchmaschine. Das Projekt wurde von Februar bis August 2018 erfolgreich im vorgegebenen Zeit- und Budgetrahmen umgesetzt. Marlar hat sich in der DEVK als tägliche Arbeitsunterstützung voll etabliert, was wiederum auch daran liegt, dass Marlar an den viel besuchten „Points of Contact“, zum Beispiel auf der Startseite des DEVK-Intranets, einen festen Platz hat. Sara Schiffer, Product Owner im Projekt der Suchmaschine, erläutert: „Im Alltag ist Marlar eine praktische Unterstützung. Die Meta-Suche erspart eine langwierige Suche in verschiedenen Ablagesystemen.“

novaCapta.de



+49 221 58919-343 • info@novacapta.de

novaCapta Software & Consulting GmbH • Im Mediapark 5c • 50670 Köln



+41 41 392 20 00 • schweiz@novacapta.com

novaCapta Software & Consulting Schweiz AG • Industriestrasse 5a • 6210 Sursee