

Ein Mitarbeiterportal für Unternehmensdienstleistungen bei einer führenden Versicherungsgesellschaft



PROJEKTDETAILS

Industrie: Versicherung

Nutzer: Mitarbeiter des Unternehmens

Team: 8 Mitglieder: Software-Ingenieure, Software-Architekten, Scrum Master, Product Owner

Entwicklungszeitraum:

- 04/2020 – 03/2021 Iterative Konzeption
- 12/2020 – 02/2021 Implementierung von MVP und Go live für ausgewählte Kunden
- 03/2021 Go Live

PRODUKTE / TECHNOLOGIEN

- Liferay DXP 7.2
- React
- Javascript
- Apache Tomcat 7.0
- HTML5/CSS3
- Java 8
- JSP

Das von einem führenden Versicherungsunternehmen in Spanien eingeführte Mitarbeiterportal ist ein Unternehmens-Intranet basierend auf der Portalplattform Liferay DXP 7.2.

Dieses Intranet dient dazu, den Mitarbeitenden der verschiedenen Unternehmen der Gruppe verschiedene Funktionen zur Verfügung zu stellen, wie z. B. Tools, die auf den Austausch und die Zusammenarbeit der Mitarbeiter ausgerichtet sind, unter anderem zur Kommunikation, und für Hilfe und Fragen.

”

Dank mimacom und der gemeinsamen Arbeit mit unserem Team ist ein Produkt mit maximalem Nutzen für die Zielgruppe entstanden.



Das neue Portal bietet den Mitarbeitern der verschiedenen Unternehmen der Gruppe Zugang zu personalisierten Inhalten

Herausforderung → Versicherungsangestellte sind zunehmend auf digitale Lösungen angewiesen, um sich erfolgreich an den Wandel in der Branche anzupassen. Das neue Intranet soll zum Dreh- und Angelpunkt der Arbeit der Mitarbeitenden werden.

Lösung → Das neue Portal wurde als zentraler Zugangspunkt zu anderen Tools und Diensten für die Mitarbeitenden des Unternehmens entwickelt. Ausserdem wurden bestimmte Dienste in dasselbe Intranet integriert, wie z. B. der Zugang zu Gehältern, Zielen, Schulungen, internen Stellenangeboten usw.

Hintergrund → Um der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein, müssen Versicherer in einer zunehmend digitalisierten Welt einen agilen Ansatz verfolgen – sowohl in Bezug auf die Customer Experience als auch auf die User Experience der Mitarbeiter. Mit diesem Wandel steigen auch die Erwartungen der Verbraucher an digitale Erlebnisse. Nach der Evaluierung verschiedener Lösungen entschied sich unser Kunde für eine Plattform, die alle Bedürfnisse der Nutzer, in diesem Fall der eigenen Mitarbeiter, erfüllen kann.

Erstellung eines neuen personalisierten und segmentierten Mitarbeiterportals

Das Mitarbeiterportal ist ein Unternehmensintranet auf der Portalplattform Liferay DXP 7.2. Dieses Intranet dient dazu, den Mitarbeitenden verschiedene Funktionen zur Verfügung zu stellen, wie z. B. Tools für die Zusammenarbeit, Kommunikation, Hilfe und Fragen.

Das Intranet ist die zentrale Anlaufstelle für alle Mitarbeitenden, und stellt ihnen verschiedene Unternehmensdienste im Zusammenhang mit ihrer beruflichen Leistung,

der Vergütung und Lohnabrechnung, der Produktivität, dem Zugang zu externen Unternehmensinstrumenten, der Integration mit Diensten Dritter usw. zur Verfügung.

Sozialer Charakter als wesentlicher Unterschied und zusätzlicher Nutzen der Lösung

Einer der grossen Werte des Portals ist sein sozialer Charakter, denn es handelt sich um eine Website, auf der Mitarbeitende über eine Reihe von Anwendungen miteinander interagieren können, z. B. bei Treffen nach der Arbeit, beim Verkauf von Gebrauchsgegenständen oder beim Austausch von Fotos oder Videos über ein soziales Netzwerk.

Portalsegmentierung und -analyse

Um massgeschneiderte Erfahrungen für jeden Nutzer zu schaffen, kann der Inhalt des Portals segmentiert werden. Diese Verwaltung ist vollständig dynamisch und wird von der Implementierung von Liferay-Statistiken begleitet, um Stärken des Portals sowie notwendige Verbesserungspunkte zu erkennen.

”

Die Entwicklung des Mitarbeiterportals erfüllte alle Erwartungen der Nutzer. Auch intern arbeiteten die Teams eng und effizient zusammen. Die von mimacom durchgeführte Kommunikation und Entwicklung ist von ausgezeichneter Qualität.

Portal-Infrastruktur

Für die Entwicklung wurde die Liferay DXP 7.1 Enterprise Edition Plattform genutzt und gilt als Grundlage für die weitere Plattformentwicklung. Weitere Installationen sind:

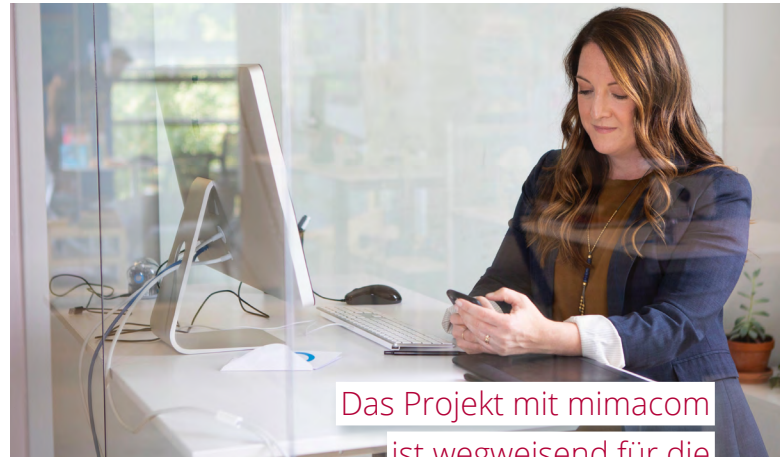
- Red Hat Linux 7.5 Betriebssystem
- Oracle DB 12.2.0.1
- Tomcat 9 Anwendungsserver
- Integration mit OIM (Oracle Identity Manager) ist für die Authentifizierung verfügbar.
- Java OpenJDK 11
- Elasticsearch 6.5
- Firmenbrowser LDA Group Internet Explorer 11 für Intranet, muss auch mit Chrome und Firefox kompatibel sein.
- OID 11.1.1.9 g-Authentifizierung (LDAP v3): Oracle Internet-Verzeichnis.
- Single SignOn OAM 11.1.2.3 G-Oracle Access Manager

In der Basisinstallation wurden nur drei Hooks implementiert, die sich hauptsächlich auf die Benutzeran- und -abmeldung und die Integration mit OAM (Oracle Access Manager) beziehen.

Liferay DXP 7.2

Die neue Version Liferay DXP 7.2 enthält Verbesserungen bei der Segmentierung, der Personalisierung, der Suchmaschine (Filterung nach Rollen, Gestaltung der Ergebnisse), der Bearbeitung von Inhalten, der Integration mit Microsoft 365, Google Suite usw. Daher wurde beschlossen, DXP 7.2 von Grund auf zu installieren und die Hooks später einzubauen.

Unter Ausnutzung der von Liferay angebotenen Integration mit seiner Dokumentenbibliothek und Office 365 wurde diese Funktionalität für das Dokumentenmanagement von Mitarbeiterabläufen und -verfahren implementiert.



Das Projekt mit mimacom ist wegweisend für die künftige Mitarbeiterportalstrategie

Mit der Einführung des neuen Portals wurden die folgenden Ziele erreicht:

- Ein einziger zentraler Zugangspunkt zu allen Inhalten.
- Hohe User Experience: einfache Anpassung jedes Elements.
- Segmentierung: Targeting zur Personalisierung und zum Angebot massgeschneiderter Customer Journeys.
- Verwaltung nach Benutzersegmenten entsprechend dem Profil und den Kriterien der Organisation.
- Regelgenerator zur Segmentierung der Besucher.
- Sitzungsregeln: gezielte Ansprache authentifizierter Benutzer auf der Grundlage von Gerät, URL und Standort.
- Erweiterungspunkte: Erstellung von spezifischen Segmentierungsregeln pro Anwendungsfall.
- Inhaltsempfehlungen: Personalisierung von Inhalten für Nutzer auf der Grundlage ihres Verhaltens.
- Interaktion mit anderen Systemen auf eine für den Endbenutzer transparente Weise.
- Erweiterte Suchmaschine.
- Überwachung und Verfolgung der Nutzung.
- Das neue Intranet ist responsiv, d. h. es passt sich an jedes Gerät an (PC, Laptop, Tablet, Handy ...).