

SHE-Chatbot

In 20 Tagen zum betriebsfertigen digitalen Assistenten

Inhaltsverzeichnis

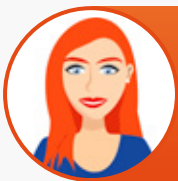
| | |
|---|-----------|
| 1. Chatbots allgemein | 2 |
| 1.1 Was ist ein Chatbot und wofür wird er eingesetzt? | 2 |
| 1.2 Beispiele für den Einsatz (Uses Cases) | 3 |
| 2. Die Technologie | 5 |
| 2.1 Technologieplattformen | 5 |
| 2.2 Technische Architektur | 6 |
| 2.3 Client Server Architektur | 7 |
| 3. Projektumsetzung | 8 |
| 3.1 Verlauf (Einzelne Projektschritte) | 8 |
| 3.2 Interne Vorbereitung und Organisation | 11 |
| 4. Betrieb und Weiterentwicklung | 12 |
| 5. Datenschutz | 14 |
| 6. Warum mit SHE? | 15 |
| 7. Kontakt | 16 |

1. Chatbots allgemein

1.1 Was ist ein Chatbot und wofür wird er eingesetzt

Chatbots dienen der dialogorientierten Kommunikation und eignen sich sehr gut dafür, den Kundenservice auf ein neues Level zu heben. Chatbots sind virtuelle Assistenten, die die **natürliche Sprache** der Anwender verstehen, verarbeiten und **passende Antworten** auf der Basis künstlicher Intelligenz geben.

Mit der Einführung werden **Kosten reduziert**, gleichzeitig wird die **Kundenzufriedenheit erhöht**. Die Verbesserung des Kundenerlebnisses und den damit verbundenen positive Emotionen gegenüber dem Unternehmen wirken sich zusätzlich günstig auf den ROI (Return on Investment) aus. Die Implementierung eines Basis-Chatbots ist in einem sehr kurzen Zeitraum möglich.



Janina – der Janitos Chatbot

Hallo, ich bin Janina und arbeite im Kundenservice der Janitos Versicherung in Heidelberg. Meine Aufgabe ist es, die MitarbeiterInnen im Service zu entlasten und mittels einer 24/7-Verfügbarkeit die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu erhöhen.



Die Besonderheit bei diesem Projekt war die extrem kurze Umsetzungs- und Implementierungsdauer: **Von der Idee bis zur “Geburt” waren lediglich 20 Personentage nötig.**

»Janina war von Anfang an ein Herzens-Projekt, das von großer Leichtigkeit und viel Spaß an der Sache geprägt war. Mit der Lösung von SHE ist es gelungen, in erstaunlich kurzer Zeit einen vollumfänglichen Chatbot mit Persönlichkeit zu schaffen. Wir sind schon gespannt darauf, wie sich Janina in Zukunft weiterentwickelt und mit unserer Hilfe „erwachsen“ wird.«

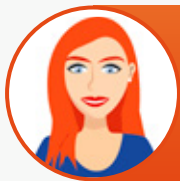
Jonathan Scharm | Marketing-Referent Janitos Versicherung AG

1.2 Beispiele für den Einsatz

Die Einsatzmöglichkeiten für Chatbots sind grundsätzlich sehr vielseitig. Nachfolgend einige Möglichkeiten, wie dieser im Bereich Kundenservice eingesetzt werden kann:

- Aktualisierungen von Stammdaten (Anschrift, Bankverbindung etc.)
- Terminvereinbarungen
- Wiederkehrende Fragen (FAQs) zu Produkten und Abläufen
- Warenrückgaben
- Bewerberfragen
- Statusabfragen (Versand- oder Bearbeitungsprozess)
- Handling von Standard-Anträgen
- Qualifizierung von Leads
- Vorqualifizierung von Serviceanfragen

Grundsätzlich sind alle Prozesse denkbar, die einen **typischen, wiederholbaren Verlauf** haben. Es entfällt dabei die mühsame, manuelle und teilweise fehleranfällige Bearbeitung durch eine natürliche Person.

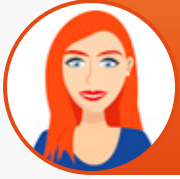


Janina – der Janitos Chatbot

Hallo, mein Name ist Janina, ich bin noch in der Ausbildung. Bitte sei mir nicht böse, wenn ich noch Fehler mache. Worüber möchtest du sprechen?

Janina ist ein **echtes Multitalent**. Neben einer freundlichen Begrüßung leistet sie vor allem nützliche Dienste. Dazu gehört unter anderem die Beantwortung häufiger Kundenanfragen, z. B.

- Erreichbarkeit und Kontaktdaten des Kundenservice
- Fragen zum Ablauf einer Schaden- bzw. Leistungsfallmeldung
- Informationen über Versicherungsprodukte
- Vereinfachte Tarifberechnung für die Haftpflichtversicherung
- Beschwerdeprozess und Kündigung



Janina – der Janitos Chatbot

Um das Projekt nicht von Beginn an zu überfrachten, bin ich zunächst mit **generischen Funktionalitäten** ausgestattet worden. Für den ersten Einsatz sind diese völlig ausreichend und hinsichtlich der Weiterentwicklung stehen schon einige Ideen bereit - insbesondere im Bereich des automatisierten Kundenservices.

Janinas Kommunikationsform ist stets freundlich, direkt und lösungsorientiert - eben genau so, wie man sich es an dieser Stelle von einem Mitarbeiter vorstellt. Und übrigens: Wer sich mit Janina anlegt, muss sich in Acht nehmen. Denn wer es darauf anlegt, bekommt auch mal einen lustigen Spruch oder eine freche Antwort zurück.

Probieren Sie es doch einfach Mal aus unter: www.janitos.de

2. Die Technologie

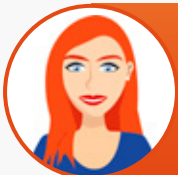
Die Technologie basiert auf Künstlicher Intelligenz (**KI**). Dabei werden neuronale Netze zur Erkennung der natürlichen Sprache (**NLU**: Natural Language Understanding) genutzt. Damit wird die Absicht des Nutzers erkannt und die passende Antwort generiert. Die korrekte Zuordnung der Antwort findet anhand von Schlüsselwörtern und Beispielsätzen statt. Um eine zukunftsichere Basis für eine Weiterentwicklung zu gewährleisten, bedient man sich dafür etablierter Technologie-Anbieter.

2.1 Technologieplattformen

Die Auswahl der Technologieplattform ist abhängig von den Anforderungen und den Rahmenbedingungen. Die wichtigsten Punkte sind:

- Anbindung an Systeme (ERP, PIM, etc.)
- Integration in Prozesse
- Ressourcen und Budget
- Komplexität und Tiefe des Verständnisses
- Anzahl Gesprächsfäden (Intents)
- Weiterentwicklung des Skillsets durch den Anbieter

Hierfür stehen unter anderem die Technologieplattformen Google DialogFlow oder Cognigy zur Verfügung.



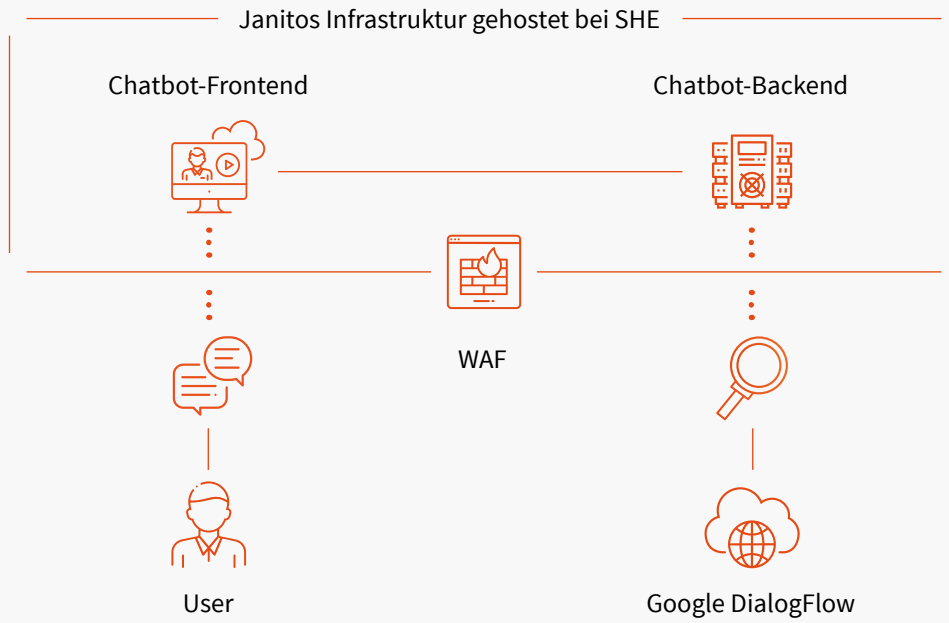
Janina – der Janitos Chatbot

Ich werde mit Google DialogFlow betrieben. Ausschlaggebend dafür ist die einfache Anbindung mit der unkomplizierten Oberfläche. Diese erlaubt eine schnelle Einbindung in unsere Webseite.

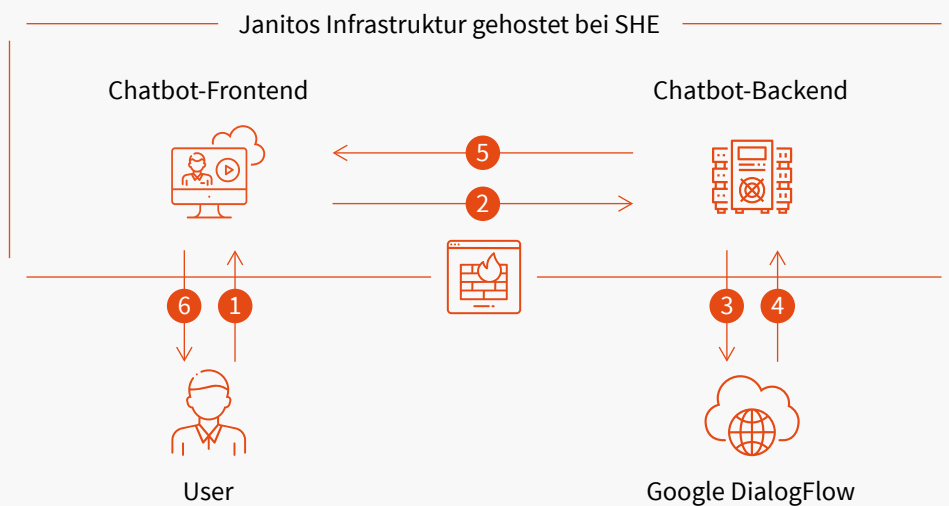
Als Cloud-Service ist Google DialogFlow zudem ideal für einen **schnellen** Proof of Concept (**POC**). D.h. allen Beteiligten bot sich schnell die Gelegenheit die Technologie und ihre Funktionsweise kennen zu lernen. Weiter profitiert Janitos davon den Einsatz eines Chatbots erproben zu können **ohne Risiko ausufernder Lizenzgebühren oder Projektkosten**.

2.2 Technische Architektur

Die technische Architektur des Chatbots bei der Nutzung von Google DialogFlow:



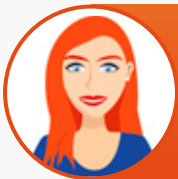
Datenflüsse aus dem Use Case "Info aus den FAQ":



1. Der Nutzer stellt eine allgemeine Anfrage im Chatfenster
2. Die Daten werden über das Chatfenster an das Chatbot-Backend weitergereicht
3. Im Chatbot-Backend wird eine Session erzeugt und mit einem anonymen Session Identifier wird die Chatanfrage an Google DialogFlow weitergereicht
4. Google DialogFlow generiert auf Basis der konfigurierten Intents eine Antwort und sendet diese zurück an das Chatbot-Backend
5. Das Chatbot-Backend löst den Benutzer auf und sendet die Antwort zurück an das Chatbot-Frontend
6. Der Nutzer sieht die generierte Antwort im Chatfenster

2.3 Client Server Architektur

Die Client Server Architektur bezeichnet ein Systemdesign, bei dem die Verarbeitung einer Anwendung in mehrere Teile aufgespalten wird. Ein Teil läuft auf dem Server (Backend-Komponente), ein anderer Teil auf einer Workstation (Client oder Front-End) und die Middleware dient als Kommunikationstool, bzw. Vermittlungsebene.



Janina – der Janitos Chatbot

Ich arbeite mit den folgenden Technologien:

Frontend: Einbindung der JavaScript-API und Implementierung des Chatfensters auf der Website in HTML/SCSS/JavaScript

Middleware: Der von SHE entwickelte Node.js-Service befindet sich in einem Docker-Container, der eine Authentifizierung vornimmt und einen vereinfachten Berechnungsservice für die Haftpflichtversicherung enthält.

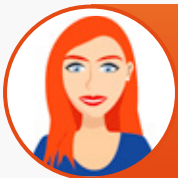
Backend: Ein Webhook aus Google DialogFlow springt auf bestimmte Gesprächsfäden oder Trigger-Wörter an (z. B. wenn Nutzer einen Tarif für eine Haftpflichtversicherung berechnen lassen möchte). Aktiviert davon sammelt Janina die notwendigen Daten ein und ruft dann eine Schnittstelle im Node.js-Service auf, lässt eine Berechnung durchführen und bindet das Ergebnis in die Chat-Antwort ein.

3. Projektumsetzung

3.1 Verlauf (Einzelne Projektschritte)

Usecase identifizieren

Zunächst wird definiert, in welchem Bereich der Chatbot eingesetzt werden soll. Daraufhin werden mögliche Schnittstellen und dazugehörige Prozesse identifiziert. Man kann sogar so weit gehen und Fragen sammeln, welche in einem bestimmten Kontext typischerweise gestellt werden. Bei der Identifikation der Use Cases stehen die individuellen Anforderungen und Bedürfnisse des Kunden im Fokus. Diese werden berücksichtigt, aber sollten besonders in den frühen Projektphasen die Handlungsfreiheit nicht zu sehr einschränken.



Janina – der Janitos Chatbot

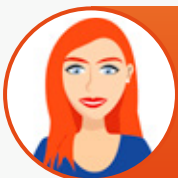
Für mich wurden innerhalb eines Workshops die Use Cases identifiziert. Schnell konnten gemeinsam die Anforderungen formuliert werden.



Im Wesentlichen ging es für Janitos darum, **Erfahrungen** mit der neuen Technologie sammeln zu können, um dann über den **weiteren Entwicklungsweg** zu entscheiden. In diesem Prozessschritt haben wir unter anderem die Erkenntnis gewonnen, dass es **wichtig** ist, die Funktionalität von Janina initial **nicht zu überfrachten**.

Pilotprojekt auswählen

Ein Pilotprojekt ist eine günstige und gleichzeitig praxistaugliche Art eine neue Business Application zu prüfen. Es wird getestet, ob Kategorien wie Machbarkeit, Attraktivität, Anpassbarkeit und Wirtschaftlichkeit erfüllt werden. Das Risiko für etwaige Fehlentscheidungen kann gesenkt werden.



Janina – der Janitos Chatbot

Für meine weitere Entwicklung war der vorliegende Praxisfall im Pilot wegweisend. Deshalb bin ich neben der gewöhnlichen Small-Talk Funktionen mit einem ganzen bestimmten Anwendungsfall ausgestattet worden.

Pilot Anwendungsfall

Die Ausgabe einer Preisindikation für Nutzer, die an Haftpflichtversicherungen interessiert sind. Mit den Erkenntnissen wurde der **Grundstein** für eine **bedarfsgerechte Weiterentwicklung** gelegt. Janina setzt das so um:



Janina – der Janitos Chatbot

Wie kann ich dir helfen?

Kannst du meinen Beitrag berechnen?

Was möchtest du zu unserer Privathaftpflicht wissen?

Wie viel kostet das?

Ich kann deinen Beitrag für die Privathaftpflichtversicherung jetzt gleich berechnen. Das geht ganz schnell. Möchtest du das?

Ja

Dann verrate mir bitte zuerst dein Alter

28

Welche Versicherungssumme benötigst du?

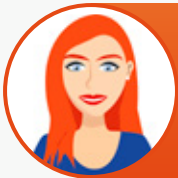
Bis 10 Mio. €

Bis 20 Mio. €

Bis 50 Mio. €

Kanäle definieren

Bei der Entwicklung eines Chatbots stellt sich in dieser Projektphase die Frage, über welche Kanäle und Medien eine Interaktion mit dem Kunden erfolgen soll. So steht beispielsweise die unternehmenseigene Website, die dazugehörige App, Messenger-Dienste (WhatsApp) oder die Social-Media-Kanäle zur Wahl. Neben den Kanälen steht zur Entscheidung, ob die Kommunikation auf schriftlicher Ebene (Chatbot) oder auf Sprachebene (Voicebot) erfolgen soll.



Janina – der Janitos Chatbot

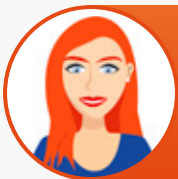
Ich bin die dialogorientierte Helferin der Janitos Versicherung und stehe den Kunden und Interessenten auf der Webseite und in der App zur Verfügung.



In der aktuellen Entwicklungsphase findet die Interaktion auf schriftlicher Basis statt.

Arbeitsgruppen bilden

Um einen möglichst reibungslosen Projektverlauf zu gewährleisten, bietet sich die Bildung von Arbeitsgruppen an. Es werden Arbeitspakete geschnürt, den jeweiligen Gruppen zugeordnet und in regelmäßigen Abständen zum aktuellen Status getagt.



Janina – der Janitos Chatbot

Für meine Gestaltung haben Janitos und SHE schlagfertige Arbeitsgruppen gebildet. In den vier Teams waren jeweils Mitglieder beider Unternehmen vertreten.

Grafisches Design: Dieses Team hat mir mein Gesicht verpasst. Von der Wahl des Avatars, bis zum Design der Chatbox drehte sich alles um mein smartes Äußeres.

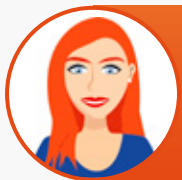
Technik: Zur Konstruktion der zugrundeliegenden technischen Architektur und zur Anbindung von Schnittstellen und Backendsystemen wurde die Arbeitsgruppe „Technik“ ins Leben gerufen.

Compliance: Diese Arbeitsgruppe ist verantwortlich für die Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit. Weiterhin formulierte sie das Betriebskonzept, welches unter anderem das Monitoring umfasst.

3.2 Interne Vorbereitung und Organisation

Die Auswirkungen, die mit der Implementierung eines Chatbots einhergehen beschränken sich nicht ausschließlich auf den Bereich der Technik. Im Gegenteil, der Einsatz dieses Tools erfordert ein Umdenken der gesamten Organisation. Neben etablierten Prozessen wird sich auch der Arbeitsalltag einzelner Mitarbeiter radikal verändern. Das heißt konkret, dass die Mitarbeiter von Beginn an mitgenommen und eingebunden werden müssen. Nur wenn der Chatbot von allen als Tool zur Entlastung verstanden wird, kann er seine vorteilhafte Wirkung gänzlich entfalten. Dazu kommt das Learning, dass ein Chatbot ebenso gepflegt und aktuell gehalten werden muss, wie die Webseite.

Schon sehr früh beschäftigte sich Janitos mit dem einhergehenden Change. Alles begann dabei mit der Durchführung von gemeinsamen Workshops. Zum einen, um sich kennenzulernen und alle abzuholen und zum anderen, um Use Cases zu identifizieren und Berührungspunkte zu nehmen. Janitos stellte zusätzlich eine Community-Managerin ein, welche seitdem die Chatbot-Inhalte aktuell hält.



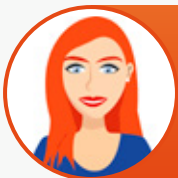
Janina – der Janitos Chatbot

Bei meiner Entwicklung stand von Anfang auch der Spaß im Vordergrund. So konnte dadurch auch der Zusammenhalt gefördert und die Mitarbeiterzufriedenheit erhöht werden. Dazu trägt beispielsweise die Entlastung bei Routinetätigkeiten bei.

Nach, beziehungsweise bereits während der Umsetzung wurde der Chatbot intern und extern vermarktet. Gegenüber den Mitarbeitern wurde im Intranet ganz transparent über die Entwicklungsfortschritte berichtet und jeder hatte die Möglichkeit Fragen zu stellen. In Richtung der Kunden wurde der Nutzen von Janina aktiv kommuniziert. So wurden E-Mail-Signaturen angepasst, Hinweise auf der Webseite platziert und Bestandskunden über die „neue Kollegin“ informiert. Auch auf einem Janitos-internen Innovationstag wurde Janina den Führungskräften präsentiert und durfte ausgiebig mit Fragen „gelöchert“ werden.

4. Betrieb und Weiterentwicklung

Ähnlich wie bei einer Webseite - oder sogar noch schneller - veraltet der Chatbot, falls dieser nicht gepflegt und gewartet wird. Dabei ist zu beachten, dass die Contentpflege für einen Chatbot ebenso wichtig und aufwändig ist, wie in einem Content Management System. Immer wieder gilt es zu betonen, dass es sich um **kein On-Off-Projekt** handelt, bei dem ein finaler Endzustand erreicht wird. Im Gegenteil, die **konsequente Weiterentwicklung ist Pflicht**. Dieser Weiterentwicklung unterliegt die Voraussetzung, dass während des Betriebs ein permanentes Performance-Monitoring durchgeführt wird, kontinuierlich Verbesserungen eingepflegt werden und weitere Use-Cases eingebunden werden. Ebenso, dass regelmäßig neue Technologien und Funktionalitäten geprüft werden und eine grundsätzliche Investitionsbereitschaft herrscht. Trotz der technologischen Raffinessen eines Chatbots steht bei Betrieb und Weiterentwicklung der Mensch im Mittelpunkt. Selbstlernende Algorithmen, bei dem Muster und Gesetzmäßigkeiten aus Lern- und Trainingsdaten erkannt werden, sind zwar mittlerweile weit verbreitet, sind jedoch für Chatbots nicht uneingeschränkt zu empfehlen - insbesondere nicht im Firmenkontext. Das heißt, die **echte KI** steckt beim Chatbot in der **Erkennung der Nutzerabsicht** aus natürlicher Sprache (**NLU**) - neue Gesprächsverläufe müssen nach wie vor explizit anhand von Beispielsätzen beigebracht werden, damit er kontrollierbar bleibt.



Janina – der Janitos Chatbot

Die Janitos MitarbeiterInnen verstehen mich als eine digitale Kollegin. Zum einen übernehme ich eigenständig Aufgaben an vorderster Front und zum anderen bin ich in Prozesse eingebunden und arbeite Hand in Hand mit „echten Kollegen“. Ein einfaches Beispiel dafür ist ein unzufriedener Kunde. Ich erkenne ein Schlüsselwort wie z. B. „beschweren“ und reagiere mit einer mitfühlenden Dialogführung um den ersten Ärger zu nehmen:

Wie kann ich dir helfen?

Ich möchte mich beschweren!

Oh, das tut mir sehr leid! Ich bin mir sicher, dass wir das in den Griff bekommen. Für deine Beschwerde hast du folgende Möglichkeiten:

Telefonisch unter 0621-7091460. Per E-Mail sendest du deine Beschwerde an beschwerde@janitos.de
Oder du nutzt unser Beschwerde-Formular, das du hier findest:

<https://www.janitos.de/services/beschwerdemanagement/>

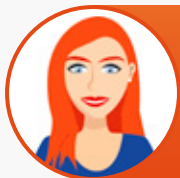
Ich hoffe meine menschlichen Kollegen können dir weiterhelfen! Was kann ich sonst noch für dich tun?

Nein. Danke.

Aus der Vielseitigkeit erwächst eine **Wertschätzung gegenüber Janina**, welche allen Mitarbeitern **einen harmonischen Tagesablauf** beschert. Janina wird erwachsen; dementsprechend ist zunächst geplant, dass eine Änderung von Bank- und Adressdaten ermöglicht wird und einfache Schäden über Janina gemeldet werden können. Neben diesen konkreten Vorhaben, gibt es Ideen für die **Weiterentwicklung** in der Zukunft. Janina soll **Omni-Channel-fähig** werden und **sprechen lernen** - hierzu gibt es Integrationen in Siri und Alexa-Skills. Weiterhin soll sie detaillierte Vorqualifizierung von Serviceanfragen und einen Handoff an menschliche Mitarbeiter übernehmen.

5. Datenschutz

Schutz personenbezogener Daten hat oberste Priorität, insbesondere wenn mit Lösungen aus der Public Cloud gearbeitet wird. Grundsätzlich sind die Maßnahmen zur Sicherstellung des Datenschutzes abhängig von der zugrundeliegenden Architektur. Bei der Nutzung von Cloud Services (bspw. Google DialogFlow) ist es notwendig einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung (**ADV**) mit dem **Betreiberunternehmen** abzuschließen. Insbesondere da beim Verarbeitungsprozess von den Nutzern auch personenbezogene Daten eingegeben werden können. Wird die Lösung hingegen **auf unternehmenseigener Infrastruktur betrieben**, ist **keine** gesonderte Vereinbarung notwendig. In jedem Fall ist es jedoch laut Deutscher Rechtsprechung vorgeschrieben, **den Nutzer auf Erhebung und Verwendung der Daten hinzuweisen**. In welcher Art und Weise diese Kenntlichmachung zu erfolgen hat, ist rechtlich nicht klar definiert und hängt von der Risikoeinschätzung des Datenschutzbeauftragten des Kunden ab. Es empfiehlt sich einen Hinweis in der Datenschutzerklärung zu platzieren. Sollen medizinische oder anderweitig nach Art. 9 DSGVO besonders schützenswerte PBZ verarbeitet werden, ist der Betrieb auf eigener Infrastruktur in jedem Falle anzuraten.



Janina – der Janitos Chatbot

Ich löse diese Thematik ganz geschickt. Als erste Interaktion im Chat weise ich den Nutzer auf die Datenschutzthematik hin:

Mit der Nutzung des Chatbots „Janina“ bestätigst du, unsere **Datenschutzerklärung** zur Kenntnis genommen zu haben.

Ok, einverstanden

In kurzen Worten erklärt Janina, was mit den Daten passiert. Damit ist sichergestellt, dass der Nutzer die Informationen zum Datenschutz wahrgenommen hat. Ergänzend dazu gibt es im Bereich Datenschutz eine Rubrik, die sich mit der Nutzung des Chatbots auseinandersetzt.

6. Warum mit SHE?

Um ein Chatbot-Projekt schnell und effizient abwickeln zu können, sollte der umsetzende Dienstleister mindestens diese vier Voraussetzungen mitbringen:

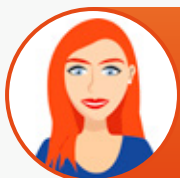
- **Know-how über das Business des Kunden**
- **Technologie Wissen**
- **Zeitgemäßer Methoden-Einsatz und**
- **Empathie („Der persönliche Faktor“)**

Um die Business-Ziele des Kunden (z.B. Kundenzufriedenheit erhöhen, Servicequalität steigern) umzusetzen zu können, ist ein intensiver Austausch zwischen dem Entwickler und dem Kunden notwendig. Nur wenn beide Parteien ein Verständnis füreinander haben, **eine gemeinsame Sprache sprechen** und die jeweiligen Erfahrungen sich optimal ergänzen, wird ein nachhaltiger Mehrwert geschaffen.

Weiterhin ist es wichtig, **den Technologie-Stack** möglichst **ganzheitlich abzubilden**. Das heißt, es sind Kompetenzen von der Entwicklung im Frontend, über das Management von Schnittstellen in die Public Cloud, bis hin zum Betrieb der Web Application Firewall, inklusive Support (Helpdesk) gefordert. Damit ist beispielsweise auch ein sicherer hybrider Ansatz möglich. Bei diesem befindet sich der Chatbot in der Cloud und verschiedenen Services und Dienstleistungen onPremises bzw. in der SHE-Cloud. Diese Konstellation ist ohne Probleme möglich und sogar oftmals gewünscht, denn: **Nur mit fundiertem und übergreifendem Fachwissen lässt sich die Tragweite eines Chatbot-Implementierungsprojekts greifen.**

Zum anderen geht es um das „Wie“ - also den **Methodeneinsatz** im Projekt. Die Erfahrung zeigt, dass sich der Erfolg maßgeblich auf ein **agiles Projektmanagement** zurückzuführen lässt. Neben Kosteneinsparungen und einer flachen Rollenverteilung ermöglichen agile Methoden wie Scrum oder Kanban eine gewisse Beweglichkeit im Projekt. Das heißt, Abweichungen vom Plan (welche meist eher die Regel als die Ausnahme sind) sind berücksichtigt und verursachen keinen zeitlichen Verzug.

Als weiterer entscheidender Faktor gilt die Empathie, also das Verhalten gegenüber dem Kunden. Es geht darum Bedürfnisse frühzeitig wahrzunehmen, bzw. zu antizipieren und Resonanz zu geben. Empathie ist dabei geprägt von zwischenmenschlichem Verhalten. Nur mit einer vertrauensvollen und respektvollen Zusammenarbeit zwischen den Entwicklungspartnern kann auch der Chatbot diese Attribute an den Endkunden weitergeben.



Janina – der Janitos Chatbot

In meinem Fall kam die Initiative von SHE und wurde von Janitos mit Begeisterung aufgenommen.

Janitos und SHE verbindet bereits eine langjährige vertrauensvolle Beziehung. Seit Jahren ist SHE strategischer Partner und agiert dort als Wegbereiter der Digitalisierung. In einem vorangegangenen Projekt hat SHE bereits einen Relaunch der Webseite der Janitos Versicherung umgesetzt. Weiterhin betreibt SHE die Server-Infrastrukturen und stellt dem Versicherer Workspace-as-a-Service-Lösungen für die Bereitstellung von Homeoffice-Arbeitsplätzen zur Verfügung. Dementsprechend waren die beteiligten Mitarbeiter mit der Organisation und den Verantwortlichen vertraut.

Die Realisierung ist in kürzester Zeit ermöglicht worden. Das passt in die von **Vorstand Ulrich Geuss** ausgerufene **Strategie** der „**Digitalisierung von außen**“, die Janitos ein **innovatives Gesicht** in Richtung Kunde verschaffen soll. SHE setzt seit Jahren agiles Projektmanagement ein. Daneben erlaubt der Einsatz von DevOps schnelle Releases und Deployments. Im sogenannten Permanent Innovation Cycle ist die schnelle Realisierung und die kontinuierliche Weiterentwicklung – im Optimalfall in zweiwöchigen Phasen - von großer Bedeutung. Nur mit der kontinuierlichen Weiterentwicklung hat der Endkunde auch Spaß an der Nutzung der Funktionalitäten und die Lösung wirkt modern und innovativ. Daran arbeiten exzellente Mitarbeiter in Deutschland und im Nearshoring-Center im EU-Land Rumänien, welche die Entwicklung, den Übergang in den Betrieb und die fortlaufende Pflege übernehmen bzw. hierbei unterstützen können.

7. Kontakt

Kontakt zu SHE Informationstechnologie AG

Bastian Heist

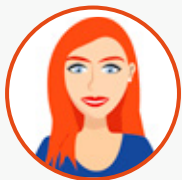
Project Manager Software

E-Mail: bastian.heist@she.net

T +49 621 5200-331

M +49 173 708 54 95

[linkedin.com/in/bastianheist](https://www.linkedin.com/in/bastianheist)



Testen Sie meine Fähigkeiten unter:

www.janitos.de