

Die FCB solutions GmbH unterstützt ihre Kunden im Output-Management. Beratungsschwerpunkte sind u.a. die Erstellung von Dokumentenentwicklungsprozessen inklusive Test und Unterstützung bei Ablösungs- bzw. Migrationsvorhaben. Der Branchenfokus liegt hierbei vor allem auf der Versicherungswirtschaft, in der die FCB-Mitarbeiter ihre Expertise schon seit Jahrzehnten für ihre Kunden einbringen. FCB solutions versteht sich in diesem Kontext auch als Vermittler zwischen fachlichen Anforderungen und technischen Rahmenbedingungen in der IT-Infrastruktur. Wir betrachten den Dokumentenentwicklungsprozess ganzheitlich mit dem Ziel der Aufwandsreduzierung, Qualitätserhöhung durch effiziente Testprozesse und somit einer kürzeren Time-to-Market.

Mehr Informationen finden Sie auf: fcb-solutions.de

Whitepaper zum Dokumententest Testen als Teil der Qualitätssicherung

In der Versicherungsbranche ist es von entscheidender Bedeutung, dass Dokumente wie Policen, Nachträge, Standmitteilungen und andere Unterlagen genau geprüft und überprüft werden, um sicherzustellen, dass sie korrekt und fehlerfrei an den Kunden versendet werden. Die Implementierung eines effektiven Dokumententests ist daher ein wichtiger Bestandteil zur Erhöhung der Dokumentenqualität, der Kundenzufriedenheit und der Effizienz in den Versicherungsprozessen. In diesem Whitepaper stellen wir die Bedeutung des Dokumententests im Versicherungsumfeld dar und diskutieren die Vorteile einer optimalen Strategie.

Bedarf an Dokumententests im Versicherungsumfeld

Die Implementierung eines effektiven Dokumententests ist im Versicherungsumfeld immens wichtig. Sensible Daten und vertrauliche Informationen müssen sorgfältig behandelt werden. Fehler oder Ungenauigkeiten in Versicherungsdokumenten können schwerwiegende Auswirkungen haben, insbesondere bei der Ausweisung von berechneten Leistungsansprüchen und im Falle von daraus resultierenden Rechtsstreitigkeiten. Ein effektiver Dokumententest hilft dabei, die Fehlerquote zu minimieren, und stellt vor Produktionseinführung sicher, dass alle Daten fehlerfrei und vollständig dargestellt werden. Der Dokumententest umfasst nicht nur die inhaltliche Prüfung der Dokumente, sondern auch die Überprüfung der Dokumentenerstellung im Zusammenspiel mit anderen Systemkomponenten, z.B. ob der korrekte Adressat im Adressfeld steht oder alle geforderten Anlagen angehängt werden. Diese Aspekte werden im Rahmen von Komponenten-, Integrations- und Systemtests geprüft. Ein optimaler Dokumententest deckt somit alle Prozessschritte der Dokumentenerstellung ab. Um den Testaufwand und Testbestand möglichst geringzuhalten, ist nicht nur die Auswahl an Tools und Methoden von Bedeutung, sondern auch die Auswahl und Definition von geeigneten Testfällen. Hierbei helfen neben dem Know-how im Versicherungswesen nicht nur eine moderne Dokumentenarchitektur, sondern auch ein gutes Anforderungsmanagement sowie Fehlermanagement.

Vorteile eines Dokumententests

- ✓ **Erhöhung der Dokumentenqualität:**
 Ein gut geplanter Dokumententest hilft dabei, die Qualität der Versicherungsdokumente zu erhöhen, da im Idealfall Fehler in den Vorgaben und der Umsetzung frühzeitig gefunden und dadurch schneller, kostengünstiger und mit weniger Aufwand noch vor Produktivsetzung behoben werden können.
- ✓ **Schnellere Time-to-Market:**
 Ein optimaler Dokumententest beschleunigt den Entwicklungsprozess von neuen Produkten, deren Umsetzung und Qualitätssicherung und somit die Time-to-Market.
- ✓ **Verringerung der Kosten:**
 Das frühzeitige Finden von Fehlern verhindert deren teure und aufwendige Behebung in späteren Projektphasen, was mit erheblichen Kosten sowie personellen und technischen Ressourcenbindungen einhergeht. Zusätzlich wird das Risiko von daraus resultierenden Rechtsstreitigkeiten und Konventionalstrafen gesenkt. Durch Automatisierung lassen sich langfristig ebenfalls Kosten senken, da wiederkehrende manuelle Tätigkeiten eingespart werden.
- ✓ **Risikominimierung:**
 Ein effektiver Dokumententest trägt dazu bei, weitere nicht monetäre Risiken zu minimieren. Insbesondere im Hinblick auf die Außenwirkung des Unternehmens und die gesetzlich geforderte Revisionsicherheit von Testdaten, Testartefakten und Testdokumentationen ist ein gut durchdachter Testprozess ratsam.
- ✓ **Verbesserung der Kundenzufriedenheit:**
 Korrekte Versicherungsdokumente verringern die Beschwerden von unzufriedenen Versicherungsnehmern und führen zu einer positiven Erfahrung mit ihrem Versicherer. Daraus ergibt sich langfristig eine gefestigte Kundenbindung.
- ✓ **Optimaler Testbestand:**
 Durch Auswahl geeigneter Methoden und durch eine moderne Dokumentenarchitektur können sowohl der Regressionstestbestand als auch die notwendigen Testfälle für den Akzeptanz- bzw. Abnahmetest minimal gehalten werden. Das hat den Vorteil, dass öfter und schneller getestet werden kann sowie weniger Ressourcen gebunden sind.

Weitere Aspekte im Dokumententest

Für eine umfassende Prüfung der Dokumente müssen, wie oben schon erwähnt, weitere Aspekte berücksichtigt werden. Am Anfang des Dokumentenerstellungsprozesses ist insbesondere ein Augenmerk auf die Qualität der Vorgaben zu legen. Hierbei ist die Prüfung der Fachvorgaben sowohl auf formale Korrektheit, also die Einhaltung von Format- und Layout-Standards, als auch auf inhaltliche Angaben und regulatorische Anforderungen maßgeblich. Auch die Validierung von Plausibilitäten zur logischen Schlüssigkeit und Konsistenz innerhalb der Vorgaben ist empfehlenswert. Weitere Qualitätssicherungsverfahren, wie Reviews und Walkthroughs, sollten schon am Anfang eines jeden Schrittes im Dokumentenerstellungsprozess durchgeführt werden. So wird frühzeitig sichergestellt, dass alle relevanten Informationen zur Dokumentenumsetzung vorhanden sind. Die inhaltliche Prüfung der Testdokumente, bei der hauptsächlich die Texte und Werte mit den Vorgaben abgeglichen werden, erfolgt idealerweise im Komponententest, da er unabhängig von den anderen Systemkomponenten durchgeführt werden kann.

Folglich stellen sich viele Anforderungen an Dokumententester, um effizient eine möglichst hohe Testabdeckung zu erzielen. So ist es zwingend erforderlich, dass fachliche und technische Wissen zu vereinen, um alle testrelevanten Kombinationen und sinnvollen Vertragskonstellationen zu beachten und auszuwählen.

Teststufen

Neben den oben genannten Aspekten sind auch die Komponenten-, Integrations- und Systemtests sowie Schnittstellentests von großer Bedeutung. Im Komponententest wird nur die CCM-Software verifiziert, also die Dokumente an sich auf ihre korrekte Umsetzung. In der nächsten Stufe, dem Integrationstest, wird das Zusammenspiel mit ausgewählten Komponenten geprüft, z.B. die Schnittstellenerzeugung. Erst beim Systemtest werden die Dokumente im Gesamtprozess getestet, um sicherzustellen, dass alle Nachbarsysteme miteinander reibungslos funktionieren und die gewünschten Daten korrekt übergeben und dargestellt werden. Dabei sind vor allem die Schnittstellen zwischen den verschiedenen Systemen und Komponenten von besonderer Relevanz, um eine einwandfreie Integration zu gewährleisten.

Methoden zur Durchführung von Dokumententests

Es gibt verschiedene Methoden, um Dokumententests durchzuführen, darunter fallen z.B. manuelle Tests, automatisierte Tests und exploratives Testen. Manuelle Tests werden häufig von Fachexperten durchgeführt und können sehr aufwändig sein, während automatisierte Tests mithilfe von Testtools ausgeführt werden und wiederholbar und skalierbar sind. Exploratives Testen kann eine Kombination aus manuellen und automatisierten Tests sein, bei dem u.a. automatisiert erstellte Dokumente manuell nach Fehlern durchsucht werden. Neben diesen Methoden gibt es weitere, die in Kombination miteinander zielführend für einen hohen Überdeckungsgrad sind. Jede Methode hat ihre Vor- und Nachteile. Die Wahl der richtigen Methoden hängt von den spezifischen Anforderungen an die Dokumentenarchitektur ab.

Testautomatisierung

Zusätzlich unterstützen Testautomatationen (z.B. Tosca, HP ALM, Selenium) und Vergleichstools (z.B. DocBridge Delta oder Kiwi) die Optimierung des Testprozesses, um beispielsweise Unterschiede zwischen verschiedenen Dokumentenversionen automatisch zu erkennen und anzuzeigen. Im Systemtest ist die Verwendung von Tools zur Automatisierung ebenfalls sinnvoll und sollte so früh wie möglich im Dokumententestprozess eingeplant werden. Durch die Kombination von Automatisierung und den verschiedenen Teststufen und -arten können Dokumententests effizienter und effektiver durchgeführt werden. Insbesondere in Bezug auf den Regressionstest ist die Automatisierung ein wichtiger Faktor. Hier können Zeit und Kosten durch den frühzeitigen Aufbau entsprechender Testfälle eingespart werden. Regressionstests stellen in allen Teststufen sicher, dass die Korrektheit der Dokumente auch nach Änderungen oder Aktualisierungen von Software erhalten bleibt.

Fazit

Es müssen viele Herausforderungen gemeistert werden, um einen effektiven Dokumententestprozess zu implementieren, darunter sind insbesondere die frühzeitige Einbeziehung aller Fachexperten, eine optimale Ressourcenplanung und die Auswahl geeigneter Testtools zu nennen. Die Berücksichtigung dieser Aspekte ermöglicht es, leichter und schneller auf spontane Änderungen oder Verzögerungen im Projekt zu reagieren. So bleibt die Qualität der Dokumente kontinuierlich sichergestellt.

Ihre Ansprechpartnerinnen



Marlen Sus

Consultant

marlen.sus@fcbup.de

+49 176 23 3981 66



Christiane Wulff

Consultant

christiane.wulff@fcbup.de

+49 176 43 4083 15