

# Integration von Siebel in die Kernprozesse eines Versicherungsunternehmens

Detlef Kubusch und Sören Schulz, GFT Technologies AG

*Die reibungslose und effiziente Einbindung von Kundenmanagement in die Kernprozesse einer Versicherung ist ein Erfolgsfaktor bei jeglicher Kundeninteraktion. Sei es der Abschluss eines Neuvertrages, die Änderung einer bestehenden Versicherung oder im Schadensfall: Fühlt sich der Kunde bei seiner Versicherung gut aufgehoben, ist der erste Schritt hinsichtlich Kundenloyalität getan.*

In einem immer härter umkämpften Markt, teilweise mit Commodity-Produkten wie Kfz-Versicherungen, ist Kundenloyalität ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Versicherung. Die Autoren beschreiben anhand eines konkreten Beispiels die Einbindung von Oracle Siebel CRM in die Kernprozesse eines deutschen Versicherungskonzerns.

## Fachlicher Einsatz des Systems

Nachfolgend sind ausschließlich die tatsächlich umgesetzten Prozesse im Kundenmanagement und ihre Einbettung in die Kernprozesse der Versicherung beschrieben. In der Zukunft sind weitere Anwendungsfälle zur Umsetzung vorgesehen.

Aktuell unterstützt das Siebel CRM System bei der Versicherung im Wesentlichen fachliche Funktionen zur effizienten Prozessintegration im Rahmen der Kundenbetreuung. Der Schwerpunkt liegt also gegenwärtig nicht auf der Neugewinnung von Kunden, dem Kampagnenmanagement oder dem Cross- und Upselling, sondern fokussiert sich auf Bestandskundenpflege, Steigerung der Kundenloyalität und auf eine möglichst effiziente Integration von Kundenmanagementprozessen in die Kern-IT-Landschaft der Versicherung. Im CRM Siebel System werden daher folgende Anwendungsfälle unterstützt

- Postkorb: Arbeitsvorrat mit zu bearbeitenden Geschäftsvorfällen

- Kundenkontakt-Historie sowie Vertrags- und Schadenshistorie
- Anbindung Dokumentenmanagement-System
- Single Point of Truth: Siebel als einheitliches Auskunftssystem
- Multikanal-Management: Bündelung aller Kommunikationskanäle von und zum Kunden

## Arbeitsvorrat für den Sachbearbeiter

Im Service Center wird ein hoher Anteil der eingehenden Anrufe direkt fallabschließend bearbeitet. Zur Dokumentation erstellt der Agent eine Aktivität, die dann dem Geschäftsvorfall zugeordnet wird. Kann der Service-Center-Agent den Anruf nicht final bearbeiten, wird die Aktivität zur Bearbeitung einem Spezialisten im Back Office zugewiesen. Sachbearbeiter im Back Office ohne direkten Kundenkontakt erhalten ihre abzuarbeitenden Geschäftsvorfälle also direkt in Siebel. Eingehende Briefe, E-Mails und Faxe werden im System als Aktivitäten repräsentiert. Die Sachbearbeiter können sich aber auch Aktivitäten selber zuordnen, abarbeiten oder weiteren Kollegen zuweisen. Aktivitäten als Arbeitsauftrag werden dem Sachbearbeiter dabei in speziellen Ansichten („Postkörben“) präsentiert. Aktivitäten, die keinem dedizierten Sachbearbeiter zugeordnet werden können, landen dabei in einem „Abteilungspostkorb“. In der Regel durchsuchen die Anwender die Postkörbe ihrer Abteilung, selektieren Aktivitäten, etwa nach Priorität, und weisen sich diese selber zu. Anschließend finden sie die Aktivitäten in ihrem persönlichen Postkorb.

Aktivitäten besitzen immer ein Fälligkeitsdatum und können deshalb auch als Wiedervorlagen verwendet werden. Aktivitäten als Arbeitsaufträge (beispielsweise Anträge aus dem Außendienstsystem) kön-

nen ebenfalls vom Bestandssystem generiert, in Siebel importiert und im oben beschriebenen Prozess bearbeitet werden.

## Dokumentation der Geschäftsvorfälle

Der Lebenszyklus von Aktivitäten wird über ein Statusmodell gesteuert. Ist die Aktivität abgearbeitet, wird ihr Status auf „geschlossen“ gesetzt. Geschlossene Aktivitäten werden nicht aus dem System gelöscht, sie dienen vielmehr als Dokumentation des Geschäftsvorfalles und bilden so die Kundenkontakt-Historie. Jeder Kundenkontakt, sowohl ein- als auch ausgehend, ist damit im System festgehalten. Damit können sich zum Beispiel Call-Center-Agenten oder Außendienstmitarbeiter bei einem Inbound Call schnell einen Überblick über die bisherige Kundenhistorie verschaffen.

Zur Vervollständigung der Kundenkontakt-Historie werden zudem über die Anbindung des zentralen Dokumentenmanagement-Systems (DMS) an Siebel alle schriftlichen Korrespondenzen (auch Schadensfotos etc.) in Siebel mit der entsprechenden tif-Datei verlinkt und dem jeweiligen Kunden zugeordnet.

Eingehende Post, E-Mails und Faxe werden vom Dokumentenservice klassifiziert und einem Kontext wie Versicherungsnummer, Schadennummer oder Partner zugewiesen. Dieser Prozessschritt wird inzwischen im Wesentlichen durch Optical- und Intelligent-Character-Recognition-Technologien (OCR/ICR) unterstützt. Auch die Ausgangspost ist analog archiviert und automatisch mit den relevanten Objekten verknüpft. Für jedes Dokument wird in Siebel automatisiert eine Aktivität generiert, in welche die Indexmerkmale des Dokuments eingetragen werden. Das Dokument als solches wird mit der Aktivität verlinkt, also nicht direkt in Siebel kopiert. Es kann aber über einen einfachen Mausklick abgeru-

fen und im Dokumentenviewer angezeigt werden. Als Ablage der Indexmerkmale und Oberfläche zur Recherche ist Siebel somit ein integraler Bestandteil des DMS des Unternehmens, wobei die Dokumente weiterhin im DMS verbleiben. Damit werden Probleme redundanter Datenhaltung unterbunden und das DMS bleibt hinsichtlich der entsprechenden Dokumente Single Point of Truth. Siebel hingegen ist für die Endanwender zentrales Analyse-, Selektions- und Zugriffsportal auf das DMS.

### Siebel als einheitliches Auskunftssystem

Das Versicherungsunternehmen verfügt über eine Vielzahl von teilweise sehr umfangreichen und älteren Bestandssystemen. Viele sind hostbasiert und besitzen keine grafische Benutzeroberfläche. Häufig werden nur Kurzschlüssel anstelle von Klartexten angezeigt. Zudem werden spartenspezifische Systeme oft unterschiedlich bedient, es gibt keine übergreifende einheitliche Bedienstruktur. Darüber hinaus werden nicht selten in einer Produktparte Alt- und Neusysteme parallel eingesetzt. Mitarbeiter, die spartenübergreifend arbeiten, mussten deshalb die Bedienung einer Vielzahl von Systemen beherrschen.

Daher wurde bereits frühzeitig entschieden, dass Oracle Siebel CRM praktisch alle versicherungstechnischen Informationen aus den Bestandssystemen unter einer einheitlichen Oberfläche zusammenfassen soll. Damit erfüllt Siebel eine Portalfunktion mit dem Ziel, alle Kunden- und dazugehörigen Bestands- und Produktdaten in einem System abzubilden. Die Anwender halten, wie oben erläutert, ihren Arbeitsvorrat in Siebel. Die für die weitere Bearbeitung nötigen Informationen stehen ihnen ebenfalls in Siebel zur Verfügung. Die zu bearbeitenden Aktivitäten werden in Siebel wie geschildert im fachlichen Kontext zusammen mit Bestandsdaten dem Partner, Vertrag oder Schaden zugeordnet.

Bestandsdaten aus den Kernsystemen werden in Siebel allerdings nur angezeigt und nicht in die Siebel-Datenbank repliziert. Die Änderung solcher Daten muss weiterhin in den bestandsführenden Systemen durchgeführt werden. Aus Siebel heraus können die bestandsführenden Systeme jedoch direkt aufgerufen werden. Über eine Absprungfunktion in Siebel in-

nerhalb des jeweiligen Datensatzes wird das entsprechend führende System mit der erforderliche Bearbeitungsmaske und dem jeweiligen Datensatz aufgerufen. Für die Endanwender ist dies eine sehr komfortable Möglichkeit der Arbeit zwischen verschiedenen Systemen, für die Versicherung ein sehr effizienter Workflow zur Integration der hostbasierten Bestandssysteme in ein technologisch fortschrittliches Kundenmanagementportal.

Wie bereits geschildert, sind alle Kundenkontakte in Siebel dokumentiert. Eingehende Briefe werden gescannt, klassifiziert und den entsprechenden Abteilungen zugeordnet. Das gleiche geschieht mit eingehenden E-Mails und Faxnachrichten. Die Sachbearbeiter erhalten in Siebel eine Aktivität, die einen Verweis in das Dokumentenmanagement-System (DMS) zum entsprechenden Dokument enthält. Eingehende Telefongespräche werden im Service Center angenommen und in Form von Aktivitäten dokumentiert. Ausgehende Briefe werden ebenfalls im DMS abgelegt und in Siebel im richtigen fachlichen Kontext zu einer Aktivität verlinkt. Aus Siebel heraus können auch E-Mails verfasst und versendet werden. Dies wird vom System mithilfe von Mailvorlagen unterstützt. Die ausgehenden Mails werden im korrekten Kontext (Vertrag, Schaden, Partner) abgelegt.

Aktuell wird Siebel CRM sukzessive dem Außendienst zugänglich gemacht. Damit hat die Versicherung zukünftig über alle wesentlichen Kommunikationskanäle die gesamte Kontakthistorie zum Kunden in einer einzigen Ansicht zusammengefasst.

### Einbettung in die IT-Landschaft

Um die fachlichen Anforderungen erfüllen zu können, ist Siebel mit praktisch allen anderen Geschäftssystemen vernetzt:

- *Host-Bestandsdaten*  
Bestandsdaten werden von Siebel zur Laufzeit abgeholt und angezeigt. Zur Bearbeitung der Daten muss in die Bestandssysteme gesprungen werden. Dies wird in Siebel durch entsprechende Funktionalitäten unterstützt.
- *Ausgangspost und Anträge aus dem Außendienst*  
Ausgangspost wird in Siebel per Batchschnittstelle importiert. Die daraus re-

sultierenden Aktivitäten dienen der Vervollständigung der Kundenkontakthistorie. Per Batchschnittstelle werden ebenso Anträge aus dem Außendienst importiert und den dafür vorgesehenen Abteilungen zur Bearbeitung zugewiesen. Es ist geplant, dass zukünftig der Außendienst direkt Aktivitäten in Siebel einstellen können wird.

- *Prozessinformatiionssystem*  
Da die Bearbeitung der Geschäftsvorfälle in Form von Aktivitäten erfolgt, können diese für das zentrale Prozessmonitoring verwendet werden. Dazu wird täglich ein Extrakt an das DWH geliefert. Entsprechende Reports aus dem DWH können darüber hinaus auch in Siebel angezeigt werden.
- *Schlüsselreplikation*  
Um Daten von den Bestandssystemen abrufen zu können, benötigt Siebel Schlüssel wie Versicherungsnummern, Schadennummern und Partnerreferenzen. Veränderungen dieser Informationen in den Bestandssystemen werden online zu Siebel repliziert.
- *Mailsystem*  
Siebel unterstützt die Fachbereiche bei der Erstellung von E-Mails, etwa in Form von Mailvorlagen. Über Siebel können E-Mails direkt per SMTP versendet werden.
- *Onlineschnittstelle zur Schadenbearbeitung in Notes*  
Ein Teil der Schadenbearbeitung erfolgt in Lotus Notes. Ähnlich dem Sprung in die Bestandssysteme auf dem Host kann Siebel auch direkt in einige Notes-Datenbanken springen. Aus Notes heraus können wiederum in Siebel Aktivitäten per Onlineschnittstelle erzeugt werden.
- *CTI*  
Siebel ist per CTI-Integration an Avaya angebunden. Dadurch erhalten die Agents im Service Center bei der Weiterleitung von Anrufen per Screentransfer den Kontext des Anrufes direkt auf einer entsprechenden Maske angezeigt. Außerdem können in übergreifenden Reports Daten der Telefonanlage mit Aktivitäten in Siebel verknüpft werden.
- *DMS*  
Dokumente werden direkt über Siebel aus dem DMS abgerufen. Umgekehrt besteht auch die Möglichkeit, Anhänge

aus dem Siebel File System im DMS zu archivieren.

- *Klassifizierung neuer Dokumente*  
Eingehender Schriftverkehr, E-Mails und Faxen werden klassifiziert und per Online-Schnittstelle nach Siebel repliziert.

### Implementierung

Ein besonderes Merkmal dieser Siebel-Implementierung ist die besondere Verwendung von Virtual Business Components (VBCs), das heißt von Daten, die nicht in der Siebel-Datenbank hinterlegt sind, aber direkt in der Siebel-Maske angezeigt werden. Siebel ist im Wesentlichen nur für folgende fachliche Objekte führend:

- Aktivitäten
- Dokumente (in Form von Activity Notes)
- Vorgänge (Service Requests als Klammer über Aktivitäten)
- Notizen zum Vertrag (Asset Notes)
- Notizen zum Schaden (Claim Notes)

Alle versicherungstechnischen Kernentitäten wie Schäden, Verträge, Partner, Deckungen, Produkte etc. liegen ausschließlich in den jeweils führenden Bestandssystemen und werden in Siebel über VBCs zur Laufzeit abgeholt und angezeigt. Repliziert werden nur die Schlüsseldaten wie Ver-

sicherungsnummern und Schadennummern. Mithilfe dieser Schlüssel werden zur Laufzeit ein XML-Anfragestring erstellt und die zugehörigen Daten direkt vom Host abgefragt. Abbildung 1 zeigt die Präsentation von Siebel-Daten und Daten aus den Bestandssystemen in einer Ansicht. Nur die Applets „Aktivitäten“, „Vorgänge“ und „Aktuelle Hinweise“ zeigen Daten direkt aus der Siebel-Datenbank. Alle weiteren Daten werden vom Host abgefragt und in Siebel ausschließlich sichtbar gemacht.

Inzwischen wird Siebel mit zwei Mandanten betrieben. Jene Versicherung, die sich ursprünglich für Siebel CRM als CRM Plattform entschieden hat, fusionierte zwischenzeitlich mit einem weiteren Versicherungsunternehmen. Beide Unternehmen haben eigene Bestandssysteme, die weiterhin betrieben und an das Siebel CRM angebunden wurden. Bei einem Mandanten wurden auf dem Host in Cobol „Datenbeschaffer“ implementiert, welche die Datenanforderungen aus Siebel entgegennehmen und beantworten.

Beim zweiten Mandanten standen hostseitig bereits Zugriffsprogramme zur Verfügung. Zur Abbildung der Schnittstellen dieser Zugriffsprogramme auf das von Siebel erwartete Format wurde eine Zwischenschicht in Java implementiert, welche

die Anfragen von Siebel entgegennimmt und die entsprechenden Zugriffsprogramme des Hosts aufruft. Anschließend wird die Antwort des Hosts in das Siebel-Format transformiert und zurückgesendet.

Bei beiden Mandanten wird der entsprechende Hostzugriff in 700 ms bis 1.500 ms realisiert. Im Normalfall dauert der Aufbau einer umfangreichen Ansicht in Siebel CRM maximal etwa drei Sekunden. Die Anwender schätzen das System als ausreichend schnell ein.

Alle Server in der Siebel-Umgebung laufen unter Windows 2003. Die geclusterten Datenbank-Server (DB2) verwenden Windows 2003 / 64 bit. Die größte Last im System liegt auf dem Datenbank-Server. Dieser verfügt deshalb über 4 Dual Core CPUs und 64GB Hauptspeicher. Aus Gründen der Ausfallsicherheit stehen zwei Webserver zur Verfügung, die ein Load Balancer koordiniert. Für interaktive User Sessions kommen acht Server zum Einsatz. Auf zwei weiteren Servern laufen ausschließlich Schnittstellenkomponenten (MQ Receiver, Assignment Manager, Workflow Processor). Clientseitig wird zum Großteil Citrix verwendet, teilweise greifen die Anwender aber auch direkt über ihre PCs mit dem Webbrowser auf Siebel zu.

### Ausblick

Aktuell sind rund 6.000 Endanwender auf dem Siebel CRM angemeldet. Zurzeit erhalten die Außendienste beider Mandanten ebenfalls Siebel. Dadurch steigt die Zahl berechtigter User um etwa weitere 2.000 Anwender.

Die Besonderheit an dieser Siebel CRM Integration liegt sicherlich darin, dass unter Nutzung der bisherigen hostbasierten Bestandssysteme durch Integration über entsprechende Workflows und eine smarte Anbindung, im Wesentlichen über VBCs, der Implementierungs- und Anpassungsaufwand an Quell- und Zielsystemen minimiert wurde, ohne eine übergreifende Prozessintegration zu vernachlässigen. Der Kunde wird gemeinsam mit dem Unternehmen der Autoren am 15. und 16. November 2010 das Projekt auf der „IT für Versicherungsunternehmen“ in Leipzig vorstellen.

**Kontakt:**

Detlef Kubusch, [detlef.kubusch@gft.com](mailto:detlef.kubusch@gft.com)

Sören Schulz, [soeren.schulz@gft.com](mailto:soeren.schulz@gft.com)

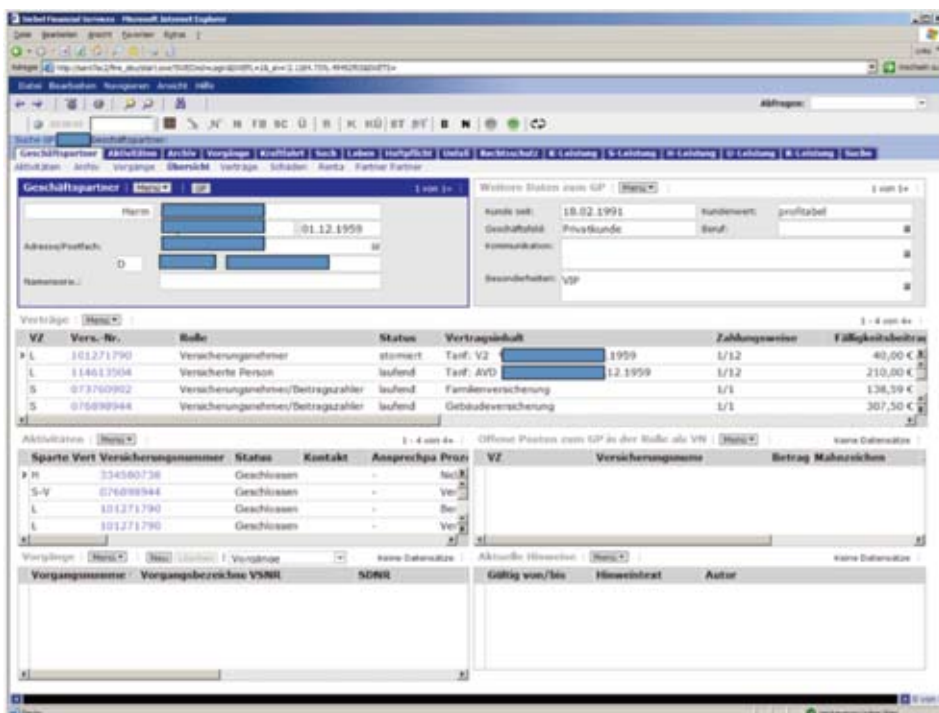


Abbildung 1: Siebel-Daten und Daten aus den Bestandssystemen in einer Ansicht