

Spartenübergreifendes Kundenmanagement bei einem Versicherungsunternehmen

**Mihael Kabbalakes
GFT Technologies AG
Eschborn, Germany**

Schlüsselworte:

Siebel, Oracle CRM on Premise, Versicherung, Workflowsystem, DMS, Bestandssystem, Host, VBC

Einleitung

In diesem Vortrag wird darüber berichtet, wie Siebel CRM bei einem Versicherungsunternehmen fachlich eingesetzt wird und wie die technische Implementierung erfolgt ist. Ich werde deshalb zuerst erläutern, welche fachlichen Funktionen bei diesem Unternehmen durch Siebel CRM abgedeckt werden. Anschließend beschreibe ich die Einbettung von Siebel in die IT-Landschaft. Im dritten Abschnitt spreche ich über die technische Umsetzung. Am Schluss möchte ich mit einigen technischen Eckdaten einen Eindruck über die Größenordnungen vermitteln und geplante Themen für die zukünftige Erweiterung des Gesamtsystems ansprechen.

Fachlicher Einsatz des Systems

Im Wesentlichen unterstützt das System folgende fachliche Prozesse bzw. Anforderungen:

- Arbeitsvorrat mit zu bearbeitenden Geschäftsvorfällen
- Ablage für spartenübergreifenden Kundenkontakthistorie
- Einheitliches spartenübergreifendes Auskunftssystem im Konzern
- Recherche und Ansicht von Dokumenten im DMS
- Bündelung aller Kommunikationskanäle vom/zum Kunden

Im Folgenden möchte ich die einzelnen Punkte genauer erläutern.

Arbeitsvorrat für Sachbearbeiter

Sachbearbeiter ohne direkten Kundenkontakt („Back Office“) erhalten die abzuarbeitenden Geschäftsvorfälle aus Siebel. Eingehende Briefe, E-Mails und Faxe werden im System als Aktivitäten hinterlegt. Die Sachbearbeiter ordnen sich Aktivitäten zu und arbeiten diese ab oder weisen diese weiteren Kollegen zu.

Im Service Center wird ein hoher Anteil der eingehenden Anrufe direkt und fallabschließend bearbeitet. Die Mitarbeiter schreiben eine Aktivität zur Dokumentation des bearbeiteten Geschäftsvorfalles. Kann der Service Center Agent den Anruf nicht fallabschließend bearbeiten, wird die Aktivität zur Bearbeitung einem Spezialisten im Back Office zugewiesen. Das Siebel System unterstützt die Mitarbeiter bei der Weiterleitung der Aktivitäten durch Berücksichtigung des erforderlichen Skills zu Bearbeitung des Geschäftsvorfalles.

Aktivitäten enthalten ein Fälligkeitsdatum und können deshalb auch als Wiedervorlagen verwendet werden. Aktivitäten als Arbeitsaufträge (z.B. Anträge aus dem Außendienst) können ebenfalls von den verschiedenen Bestandssystemen generiert und in Siebel per Batch Jobs importiert werden.

Aktivitäten als Arbeitsvorrat werden den Sachbearbeitern in speziellen abteilungsspezifischen Ansichten („Postkörben“) präsentiert. In der Regel durchsuchen die Anwender ihre

Abteilungspostkörbe, suchen sich Aktivitäten aus und weisen sich diese zu. Anschließend finden sie die Aktivitäten in ihrem persönlichen Postkorb. Als weitere Möglichkeit für die Zuordnung von Aktivitäten steht den Anwendern ein "Button" in ihrem persönlichen Postkorb zur Verfügung, der automatisiert Aktivitäten selektiert und diese den Anwendern zuordnet.

Dokumentation der Geschäftsvorfälle / Kundenkontakthistorie

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 der Bearbeitung des Geschäftsvorfalles und bilden somit die Kundenkontakthistorie. Jeder Kundenkontakt, sowohl ein- als auch ausgehend, wird im Siebel System festgehalten.

Auskunftssystem

Das Versicherungsunternehmen verfügt über eine Vielzahl von spartenspezifischen Bestandssystemen. Viele sind hostbasiert und verfügen über keine grafische Benutzeroberfläche (3270-Emulation). Häufig werden nur Kurzschlüssel statt Klartexte angezeigt. Spartenspezifische Systeme werden oft unterschiedlich bedient. Darüber hinaus werden nicht selten in einer Sparte Alt- und Neusysteme parallel eingesetzt. Mitarbeiter, die spartenübergreifend arbeiten, müssten deshalb die Bedienung einer Vielzahl von Systemen beherrschen.

Aus diesen Gründen präsentiert Siebel praktisch alle versicherungstechnischen Informationen aus den Bestandssystemen unter einer einheitlichen Oberfläche. Die zu bearbeitenden Aktivitäten werden in Siebel im fachlichen Kontext angezeigt, d.h. zusammen mit Bestandsdaten zum Partner, Vertrag oder Schaden.

Die Anwender halten wie oben erläutert ihren Arbeitsvorrat in Siebel. Die für die Bearbeitung nötige Information steht ihnen ebenfalls in Siebel zur Verfügung.

Bestandsdaten werden in Siebel allerdings nur angezeigt. Zu Veränderung der Daten muss während der Bearbeitung in die bestandsführenden Systeme gesprungen werden. Auch dieser Sprung wird von Siebel dergestalt unterstützt, dass ein Sprungbutton in Siebel gleich in die richtige Bearbeitungsmaske springt und dort den entsprechenden Datensatz aufruft.

Siebel als Teil des Dokumenten-Management-Systems (DMS)

Eingehende Post/Briefe, E-Mails und Faxe werden vom Dokumentenservice klassifiziert und einem Kontext wie Versicherungsnummer, Schadennummer oder Partner zugewiesen. Dieser Arbeitsschritt wird durch den Einsatz einer ICR/OCR-Lösung unterstützt. Auch die Ausgangspost wird archiviert und automatisch mit den relevanten fachlichen Objekten (Partner/Vertrag/Schaden) verknüpft. Für jedes Dokument wird in Siebel eine Aktivität generiert, in welche die Indexmerkmale des Dokumentes eingetragen sind. Das Dokument wird mit der Aktivität verknüpft. Es kann über einen einfachen Mausklick abgerufen und im Dokumentenviewer angezeigt werden.

Als Ablage der Indexmerkmale und Oberfläche zur Recherche ist Siebel somit ein integraler Bestandteil des unternehmensweiten DMS.

Bündelung der Kommunikationskanäle

Alle Kundenkontakte werden in Siebel dokumentiert.

- *Eingehende Post/Briefe* werden gescannt, klassifiziert und den entsprechenden Abteilungen zugeordnet. Das gleiche geschieht mit E-Mails und Faxen. Die Sachbearbeiter erhalten dann in Siebel eine Aktivität, der ein Verweis ins Dokumentenmanagementsystem zugeordnet ist.
- *Eingehende Telefongespräche* werden im Service Center angenommen und in Form von Aktivitäten dokumentiert.
- *Ausgehende Post/Briefe* werden ebenfalls ins DMS gestellt und in Siebel im richtigen fachlichen Kontext als Aktivität gespeichert.

- Von Siebel heraus können direkt *E-Mails* verfasst und versendet werden. Dies wird vom Siebel System mit Hilfe von E-Mail-Vorlagen unterstützt. Ebenfalls besteht die Möglichkeit aus dem Dokumentenviewer E-Mails und Fax-Dokumente mit Hilfe von Lotus Notes zu verschicken.

Einbettung in die IT-Landschaft

Um die fachlichen Anforderungen erfüllen zu können, ist Siebel mit praktisch sämtlichen wichtigen Geschäftssystemen der Versicherung vernetzt.

| Schnittstelle | Beschreibung |
|--|---|
| Host Bestandsdaten | Bestandsdaten werden von Siebel zur Laufzeit abgeholt und angezeigt. Zur Bearbeitung der Daten muss in das entsprechende Bestandssystem gesprungen werden. Dies wird von Siebel durch spartenspezifische Sprungbuttons unterstützt. |
| Batchimport von Ausgangspost und von Anträgen aus dem AD | Ausgangspost wird in Siebel per Batchschnittstelle importiert. Die daraus resultierenden Aktivitäten dienen der Vervollständigung der Kundenkontakthistorie. Per Batchschnittstelle werden ebenso Anträge aus dem Außendienst importiert und den dafür vorgesehenen Abteilungen zur Bearbeitung zugewiesen. |
| Prozessinformationssystem | Da die Bearbeitung der Geschäftsvorfälle in Form von Aktivitäten erfolgt, können diese für das Prozessmonitoring verwendet werden. Dazu wird täglich ein Extrakt an das unternehmensweite Data-Warehouse-System (DWH) der Versicherung geliefert. Reports aus dem DWH können darüber hinaus auch in Siebel angezeigt werden. |
| Schlüsselreplikation | Um Daten von den Bestandssystemen abrufen und in Siebel darstellen zu können, benötigt Siebel Schlüsselinformationen, wie Versicherungsnummern, Schadenummern und Partnerreferenz. Veränderungen an diesen Informationen in den Bestandssystemen werden online zu Siebel repliziert. |
| Ausgehende E-Mail | Siebel unterstützt die Fachbereiche bei der Erstellung von E-Mails z.B. in Form von Mailvorlagen. Siebel versendet die E-Mail direkt per SMTP. |
| Onlineschnittstelle zur Schadenbearbeitung in Notes | Ein Teil der Schadenbearbeitung erfolgt in Lotus Notes. Ähnlich dem Sprung in die Bearbeitungssysteme auf dem Host kann Siebel auch direkt in einige Notes-Datenbanken springen. Aus Notes wiederum können in Siebel per Onlineschnittstelle Aktivitäten erzeugt werden. |
| CTI | Siebel ist per CTI an Avaya angebunden. Dadurch erhalten die Anwender im Service Center bei der Weiterleitung von Anrufen per Screen Transfer den Kontext des Anrufes. Außerdem können in übergreifenden Reports Daten der Telefonanlage mit Aktivitäten in Siebel verknüpft werden. |
| DMS | Dokumente können über Siebel aus dem DMS aufgerufen werden. Umgekehrt besteht auch die Möglichkeit, Anhänge aus dem Siebel File System im DMS zu archivieren. |
| Klassifizierung neuer Dokumente | Eingehender Schriftverkehr, E-Mails und Faxe werden klassifiziert und per online Schnittstelle nach Siebel repliziert. |

Implementierung

Siebel Daten und virtuelle Daten

Ein besonderes Merkmal dieser Siebel Implementierung ist die massive Verwendung von Siebel Virtual Business Components (VBCs), d.h. von Daten, die nicht direkt in Siebel vorliegen, aber dort angezeigt werden.

In Siebel selber liegen nur folgende fachliche Objekte:

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

Alle versicherungstechnischen Kernentitäten wie Schadensmeldungen, Verträge, Partner, Deckungen, Produkte etc. liegen ausschließlich in den Bestandssystemen und werden in Siebel über VBCs zur Laufzeit abgeholt und angezeigt. Repliziert werden nur die Schlüsseldaten wie Versicherungsnummern, Schadennummern und Partnernummern. Mithilfe dieser Schlüssel wird zur Laufzeit ein XML-Anfragestring erstellt und die zugehörigen Daten werden vom Host geholt.

Folgender Screenshot zeigt die Präsentation von Siebel- und Bestandsdaten in einer kundenspezifischen Ansicht:

The screenshot displays the Siebel Financial Services interface in Microsoft Internet Explorer. The main content area is divided into several sections:

- Geschäftspartner:** A form showing customer details such as name (Herrn), address, and date of birth (01.12.1959).
- Weitere Daten zum GP:** A summary of customer information including start date (18.02.1991), customer value (profitabel), and communication type (Privatkunde).
- Verträge:** A table listing active contracts with columns for contract number (VZ), policy number (Vers.-Nr.), role (Rolle), status (Status), contract content (Vertragsinhalt), payment method (Zahlungsweise), and contribution (Fälligkeitsbeitrag).
- Aktivitäten:** A table showing activities with columns for department (Sparte), value (Vert), policy number (Versicherungsnummer), status (Status), contact (Kontakt), and response (Ansprechpa Prozi).
- Vorgänge:** A table for processes with columns for process number (Vorgangsnumme), description (Vorgangsbezeichnu), and status (VSNR).
- Aktuelle Hinweise:** A table for current notes with columns for validity (Gültig von/bis), text (Hinweistext), and author (Autor).

Abb. 1: Beispieldaten zum ausgewählten Partner

Bei dem obigen Beispiel erhalten nur die Applets „Aktivitäten“, „Vorgänge“ und „Aktuelle Hinweise“ ihre Daten aus der Siebel-Datenbank. Die restlichen Daten werden vom Host beschafft und in Siebel angezeigt.

Mandantenfähigkeit und VBCs

Inzwischen wird Siebel von zwei Versicherungsunternehmen im Konzern eingesetzt. Beide Unternehmen haben eigene Bestandssysteme, die angebunden werden mussten.

Bei einem Mandanten wurden auf dem Host in Cobol sogenannte „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 erwartete Siebel Datenformat transformiert und zurückgesendet.

Bei beiden Mandanten wird im Regelfall für einen Hostzugriff zwischen 700 ms – 1500 ms benötigt. Der Aufbau einer Siebel Ansicht dauert ca. 2-3 s. Die Anwender schätzen das System als ausreichend schnell ein.

Systemlandschaft

Alle Server in der Siebelumgebung laufen unter Windows 2003 Enterprise Edition. Die geclusterten DB-Server (IBM DB2 UDB V9.1) verwenden Windows 2003 / 64 bit. Die größte Last im Gesamtsystem liegt auf dem DB Server. Dieser verfügt deshalb über 4 Dual Core CPUs und 128GB Hauptspeicher. Aus Gründen der Ausfallsicherheit stehen zwei Web Server zur Verfügung, die über einen Load Balancer koordiniert werden. Für interaktive User Sessions werden 8 Siebel Application Server mit 2 Dual Core und 24 GB Hauptspeicher verwendet. Auf zwei weiteren Interface Server laufen ausschließlich Schnittstellenkomponenten (MQ Receiver, Assignment Manager, Workflow Process Manager und weitere kundenspezifische Replikationskomponenten).

Clientseitig wird zum Teil Citrix verwendet, teilweise arbeiten die Anwender direkt auf ihren Maschinen.

Technische Daten

| | |
|-----------------------------------|---|
| Anzahl User | Aktuell gemeldete Benutzer ca. 6.500, davon "concurrent user" ca. 2.200. In den kommenden Monaten sollen die Außendienste beider Mandanten verstärkt Siebel verwenden, so dass die erwartete Anzahl "concurrent user" auf ca. 3000 steigen wird. |
| Dokumente / Tag | Ca. 15.000 Dokumente mit 50.000 Seiten |
| Telefongespräche / Tag | 2500 - 3500 Anrufe |
| Mails / Tag | 1000 |
| Anzahl Aktivitäten | Aktuell ca. 25,6 Mio |
| Anzahl archivierte Aktivitäten | Aktuell ca. 13,2 Mio |
| Durchschnittliche Hostzugriffzeit | Ca. 700 ms – 1500 ms |
| Größe der DB (netto / brutto) | 560 GB / 800 GB |

Zukünftige Umsetzungspläne

Das Unternehmen plant in der nahen Zukunft wichtige Erweiterungen am Gesamtsystem umzusetzen. Folgende Punkte stellen die wichtigsten geplanten Themen zur Umsetzung dar:

- Migration und Anbindung von Siebel an das neue konzernweite Partner System
- Anbindung des neuen Komposit-Systems der Versicherung
- Integration zum neuen SAP System (Provisionierung, In-/Ex-Kasso)
- Migration und Anbindung von Siebel an das neue konzernweite Leistungs-System

Kontaktadresse:

Mihael Kabbalakes
GFT Technologies AG
Mergenthalerallee 55
D-65760 Eschborn

| | |
|-----------|--|
| Telefon: | +49 (0) 6196-969 0 |
| Fax: | +49 (0) 6196-969 1001 |
| E-Mail | mihael.kabbalakes@gft.com |
| Internet: | www.gft.com |