



Spartenübergreifendes Kundenmanagement bei einem Versicherungsunternehmen

Mihael Kabbalakes, Senior Technical Architect, GFT Technologies AG
DOAG 2011 Applications
Berlin, 04.05.2011

Agenda

- 1 Einleitung
- 2 Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?
- 3 Wie wird das System in die IT-Landschaft integriert?
- 4 Wie ist das System implementiert?
- 5 Wie sehen die Eckdaten aus?

1. Das Versicherungsunternehmen

Deutscher öffentlich-rechtlicher Versicherungskonzern

- Strategische Ausrichtung nach dem Regionalitätsprinzip

- Bietet Versicherungsprodukte für
 - Privatkunden
 - Firmenkunden
 - Spezialisierte Versicherungsprodukte für Gewerbe-, Industrie- und Landwirtschaftskunden

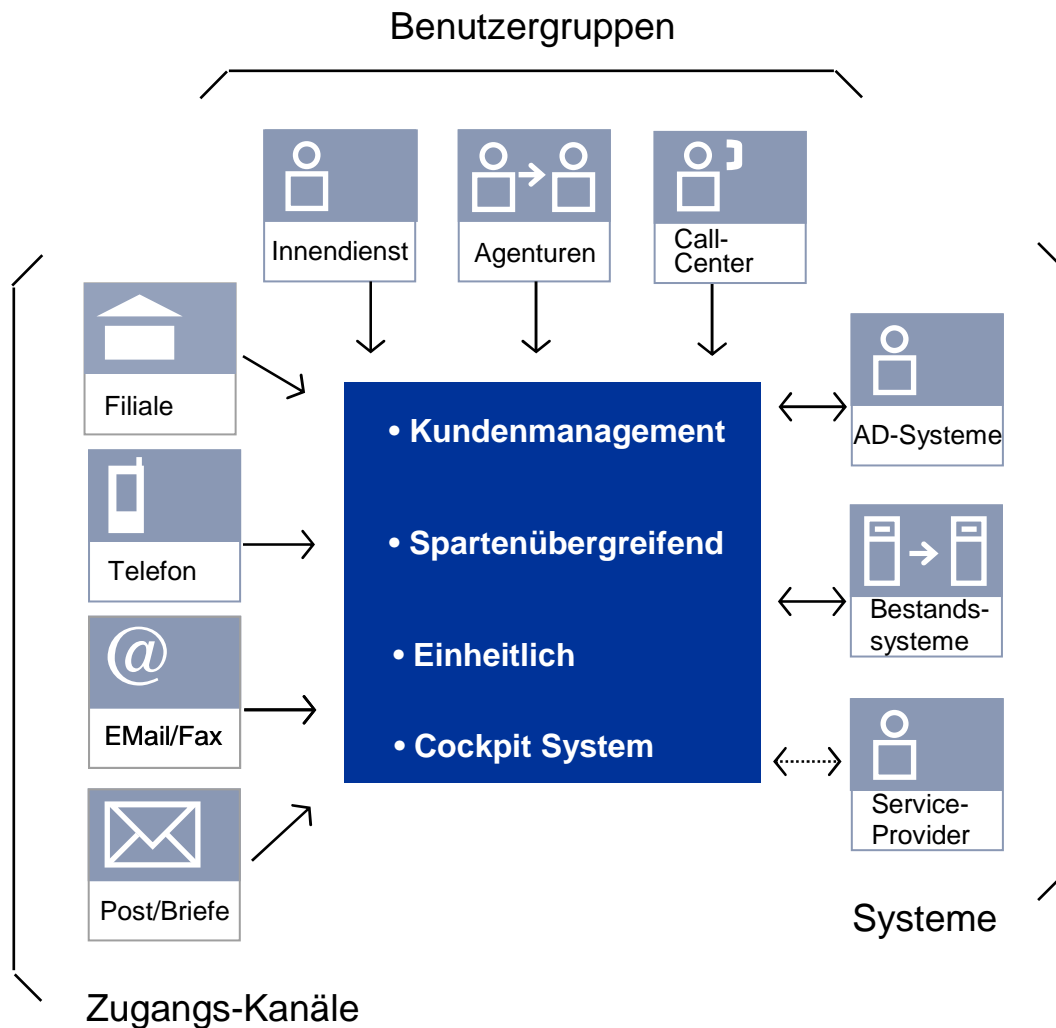
- Kooperiert mit mehreren Partnern um umfangreiche Versicherungsleistungen anzubieten
 - UKV
 - ÖRAG
 - Sparkasse
 - Agenturen und Makler

- Der Konzern beschäftigt ca. 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Agenda

- 1 Einleitung
- 2 Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?
- 3 Wie wird das System in die IT-Landschaft integriert?
- 4 Wie ist das System implementiert?
- 5 Wie sehen die Eckdaten aus?

2. Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?



Fachlicher Einsatz:

- Arbeitsvorrat für Geschäftsvorfällen
- Bündelung aller Kommunikationskanäle vom/zum Kunden
- Einheitliches Auskunftssystem im Konzern
- Ablage für Kundenkontakthistorie
- Recherche von Dokumenten im DMS

2. Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?

Arbeitsvorrat für Sachbearbeiter

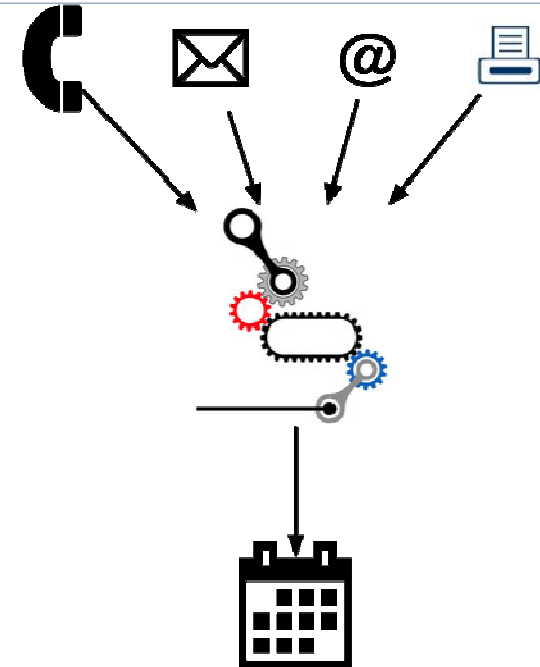
- Sachbearbeiter ohne direkten Kundenkontakt erhalten die abzuarbeitenden Geschäftsvorfälle in Form von Aktivitäten aus Siebel
- Sachbearbeiter im Service Center weisen Vorgänge, die nicht fallabschließend bearbeitet werden, Kollegen im Back Office zu
- Aktivitäten enthalten ein Fälligkeitsdatum und können als Wiedervorlage verwendet werden
- Aktivitäten als Arbeitsaufträge (z.B. Anträge aus dem Außendienst) können ebenfalls vom Bestandssystem generiert und in Siebel importiert werden



2. Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?

Bündelung der Kommunikationskanäle

- Eingehende Post/Briefe, E-Mails und Faxe werden gescannt, klassifiziert und den entsprechenden Abteilungen als Aktivitäten zugeordnet
- Telefongespräche werden im Service Center durchgeführt und in Form von Aktivitäten dokumentiert
- Ausgehende Post/Briefe werden ebenfalls ins DMS gestellt und in Siebel im richtigen fachlichen Kontext als Aktivität repräsentiert
- Von Siebel aus können auch direkt E-Mails verfasst und versendet werden. Dies wird vom System mit Hilfe von Mailvorlagen unterstützt



2. Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?

Einheitliches Auskunftssystem

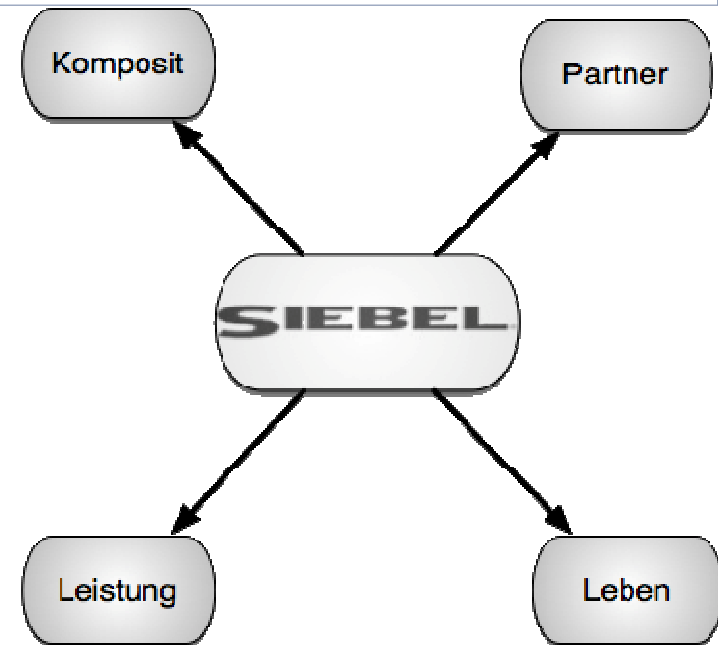
- Siebel als einheitliche Oberfläche über verschiedene Bestandssysteme
- Auskünfte als Klartext
- Veränderungen der Bestandsdaten erfolgen im jeweiligen Bestandssystem, nicht in Siebel(!)



2. Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?

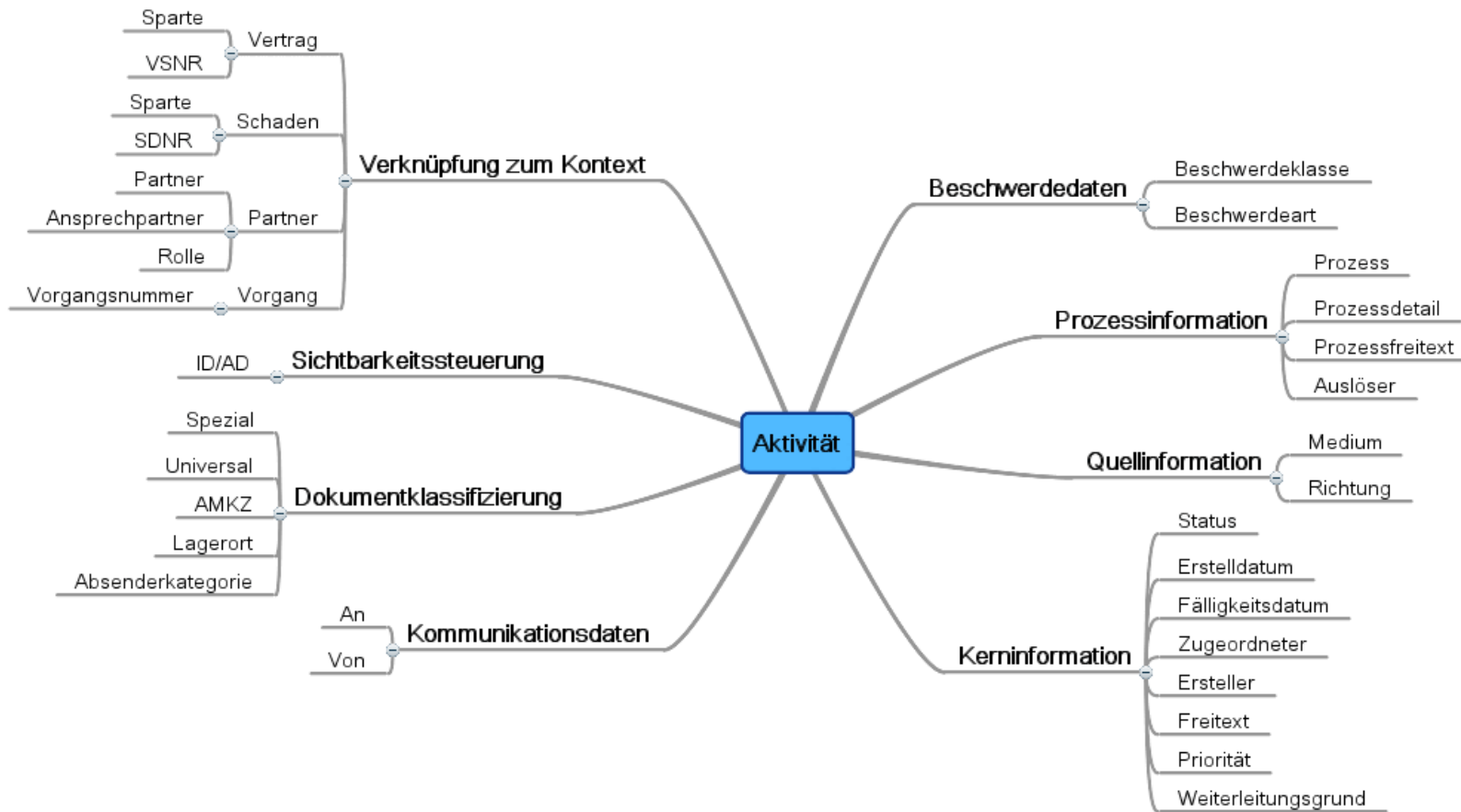
Siebel als "Cockpit"

- Einstieg in die Bearbeitung eines Geschäftsvorfalles erfolgt über Siebel
- Anwender verschaffen sich Überblick in Siebel: Historie zu Vertrag/Schaden/Partner sowie Bestandsdaten
- Zum Bearbeiten der Bestandsdaten verfügt das System über „Sprungbuttons“, die den Anwender an die richtige Stelle im Bestandssystem navigieren



2. Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?

Modellierung der Aktivität

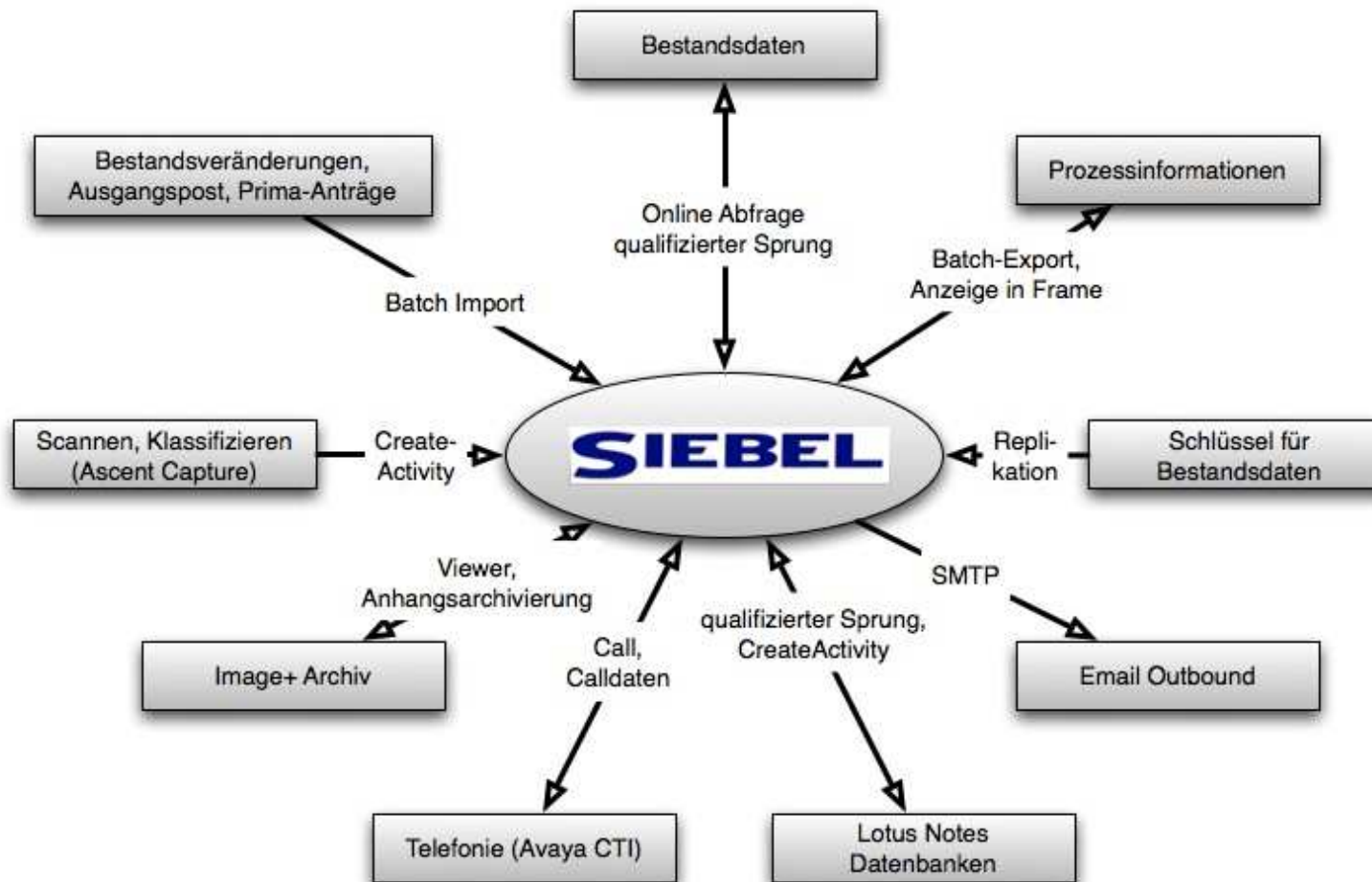


Agenda

- 1 Einleitung
- 2 Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?
- 3 Wie wird das System in die IT-Landschaft integriert?
- 4 Wie ist das System implementiert?
- 5 Wie sehen die Eckdaten aus?

3. Wie wird das System in die IT-Landschaft integriert?

Einbettung in die IT-Landschaft



Agenda

- 1 Einleitung
- 2 Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?
- 3 Wie wird das System in die IT-Landschaft integriert?
- 4 Wie ist das System implementiert?
- 5 Wie sehen die Eckdaten aus?

4. Wie ist das System implementiert?

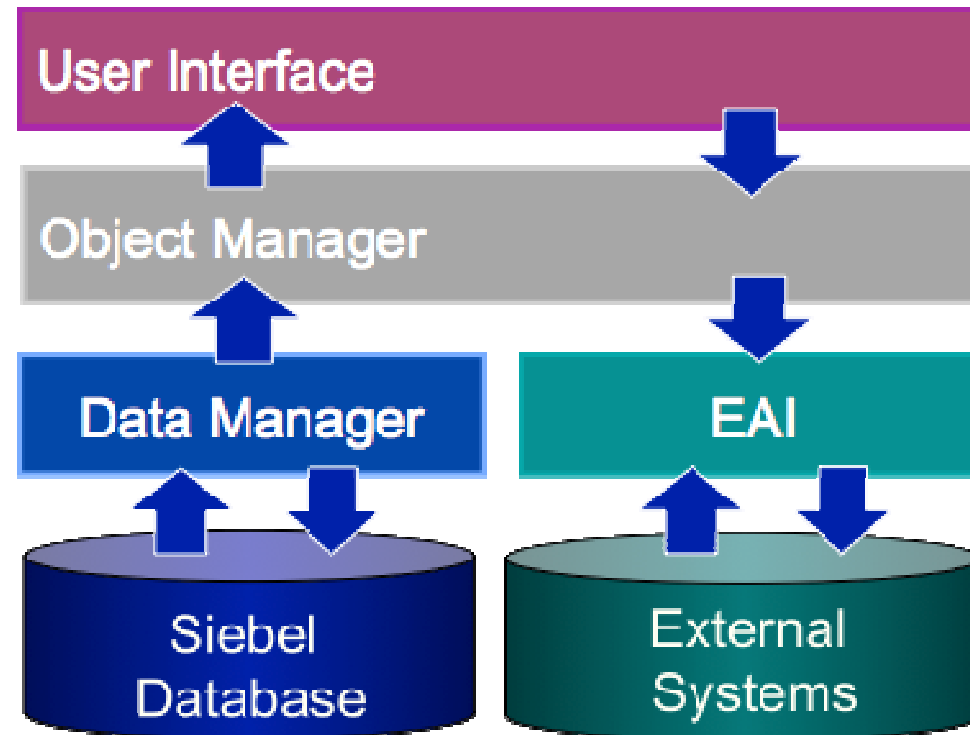
Überblick über die Implementierung

- “Siebel Daten” und virtuelle Daten
- Mandantenfähigkeit



4. Wie ist das System implementiert?

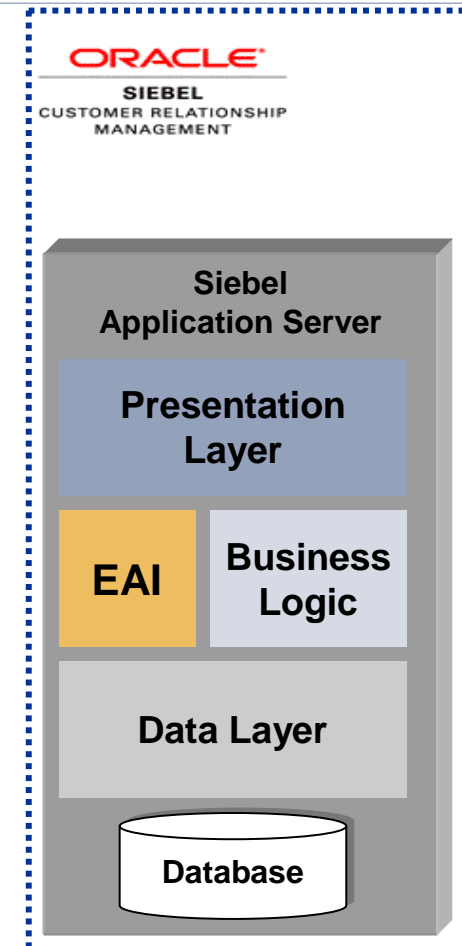
“Siebel Daten” und virtuelle Daten: Das Prinzip



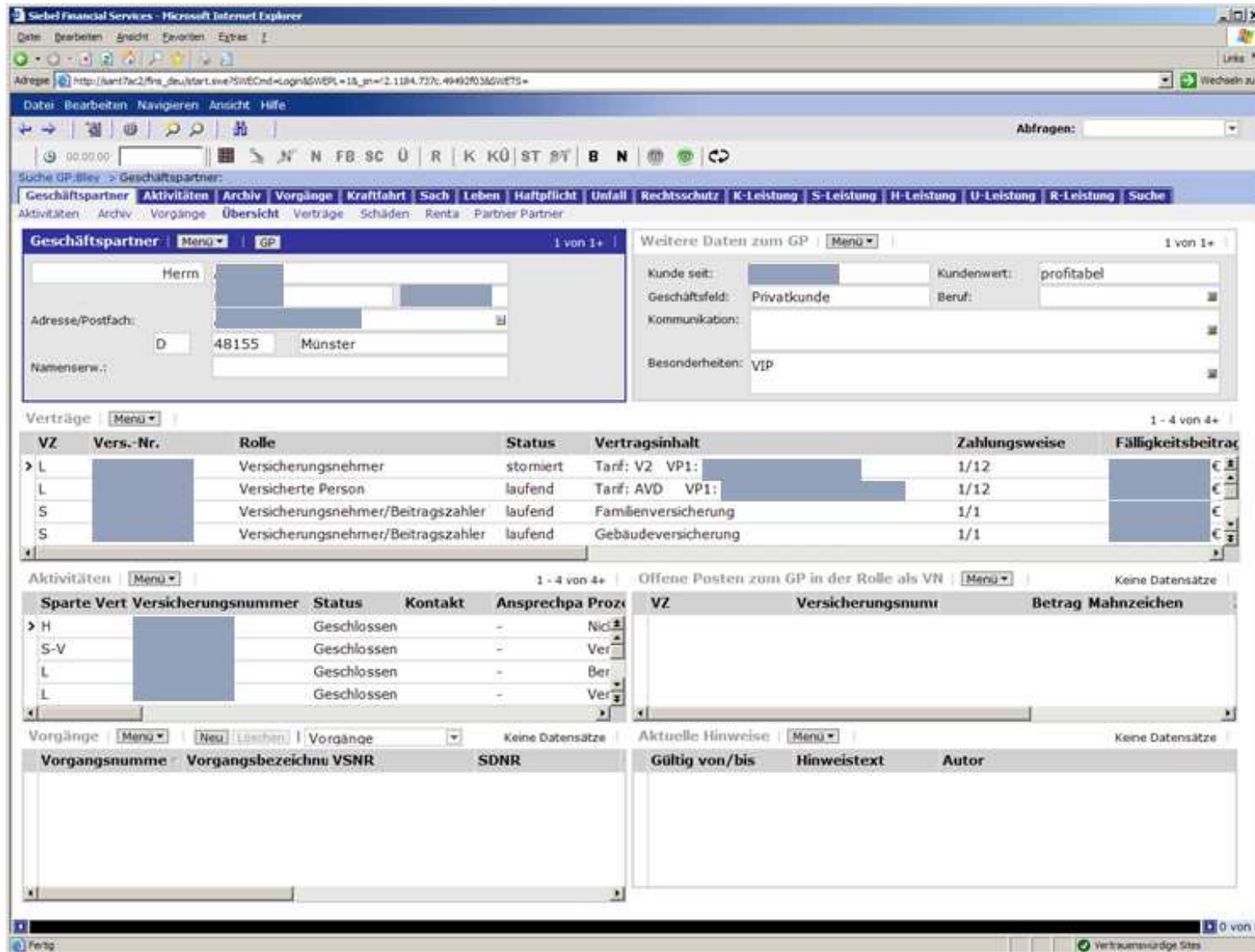
4. Wie ist das System implementiert?

“Siebel Daten” und virtuelle Daten: Die Umsetzung

- Massive Verwendung von Siebel Virtual Business Components (VBCs)
- In Siebel selber liegen nur Aktivitäten, Vorgänge, Dokumente, Hinweise zum Vertrag, Hinweise zum Schaden
- Alle versicherungstechnischen Kerndaten werden in Siebel über VBCs zur Laufzeit abgeholt und angezeigt
- Lokal repliziert werden nur die Schlüsseldaten für Geschäftspartner, Versicherungsnummer und Schadennummer
- Erfahrung: Optimierte Datenbeschaffer mit korrekter Granularität erforderlich (nicht bei einem Zugriff alles liefern, sondern nur das, was angefordert wurde)
- Selbsterstellter Cache verhindert überflüssige Mehrfachzugriffe



4. Wie ist das System implementiert?



Geschäftspartner | Menü | GP | 1 von 1+

Herrn: [Redacted]
 Adresse/Postfach: D 48155 Münster
 Namenserr.: [Redacted]

Weitere Daten zum GP | Menü | 1 von 1+

Kunde seit: [Redacted] Kundenwert: profitabel
 Geschäftsfeld: Privatkunde Beruf: [Redacted]
 Kommunikation: [Redacted]
 Besonderheiten: VIP

Verträge | Menü | 1 - 4 von 4+

VZ	Vers.-Nr.	Rolle	Status	Vertragsinhalt	Zahlungsweise	Fälligkeitsbeitrag
L	[Redacted]	Versicherungsnehmer	storniert	Tarif: V2 VP1: [Redacted]	1/12	€
L	[Redacted]	Versicherte Person	laufend	Tarif: AVD VP1: [Redacted]	1/12	€
S	[Redacted]	Versicherungsnehmer/Beitragszahler	laufend	Familienversicherung	1/1	€
S	[Redacted]	Versicherungsnehmer/Beitragszahler	laufend	Gebäudeversicherung	1/1	€

Aktivitäten | Menü | 1 - 4 von 4+

Sparte	Vert	Versicherungsnummer	Status	Kontakt	Ansprechpa	Proz
H	[Redacted]	[Redacted]	Geschlossen	-	Nic	3
S-V	[Redacted]	[Redacted]	Geschlossen	-	Ver	1
L	[Redacted]	[Redacted]	Geschlossen	-	Ber	1
L	[Redacted]	[Redacted]	Geschlossen	-	Ver	1

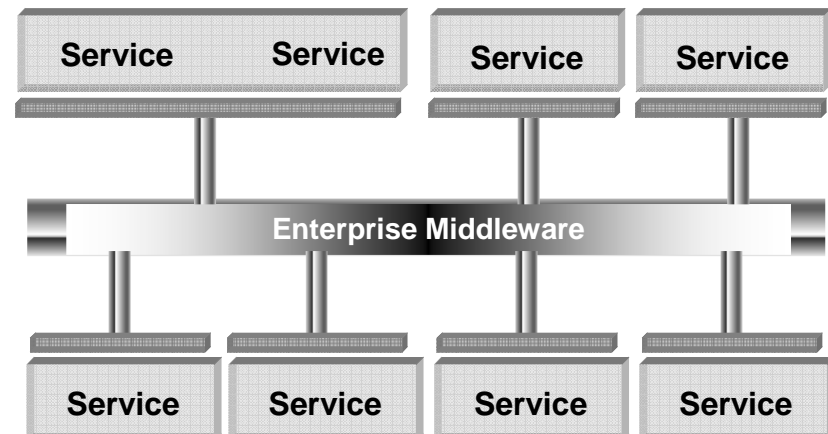
Vorgänge | Menü | 1 - 4 von 4+

Vorgangsnummer	Vorgangsbezeichnu	VSNR	SDNR
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

4. Wie ist das System implementiert?

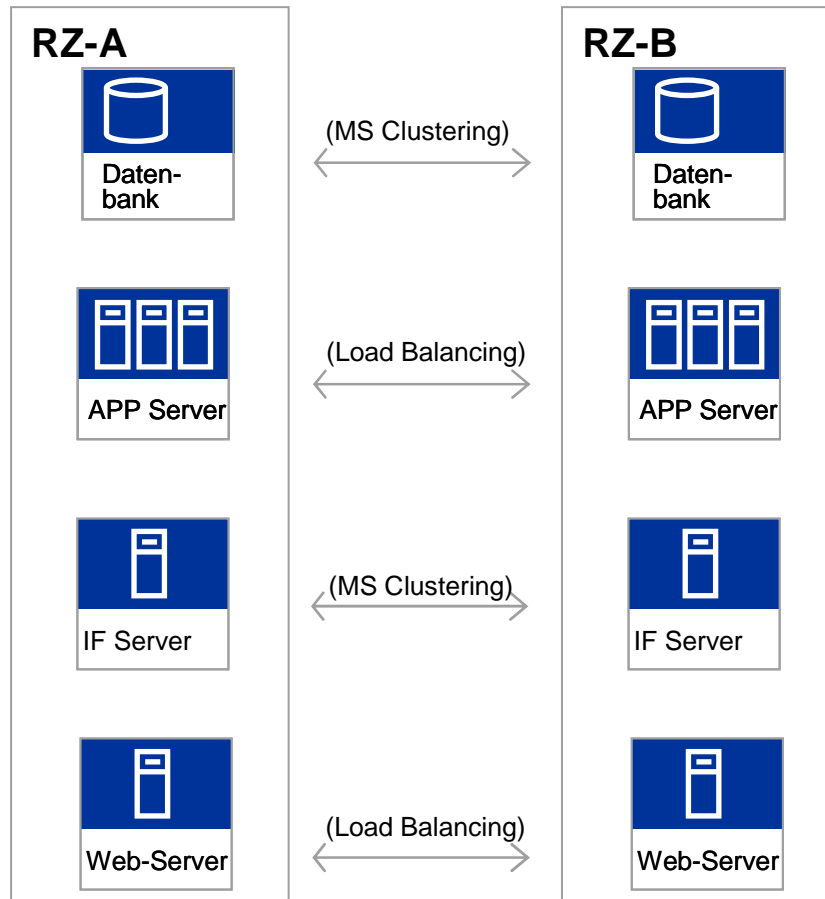
Mandantenfähigkeit und VBCs

- Anbindung von zwei Organisationen mit eigenen Bestandssystemen
- Implementierung einer „Datenbeschafferschicht“ in beiden Bestandssystemen („Middleware“)
- Wahl der Request Queues zu den Datenbeschaffern wird über den Mandanten gesteuert
- Implementierung der Datenbeschaffer bei einem Bestandssystem in Cobol, beim anderen zum Teil in Java
- Fast keine Performanceunterschiede zwischen beiden Bestandssystemen



4. Wie ist das System implementiert?

Hochverfügbare Siebel Systeminfrastruktur



Serverkomponenten

- **Datenbank (IBM DB2 UDB V9.1)**
 - 2x HP ProLiant DL585 G2,
Windows Server 2003 EE 64bit,
128 GB RAM, 4x4 AMD 2.2GHz
- **APP-Server (Siebel V7.8.2.11)**
 - 8x HP ProLiant BL465c G1,
Windows Server 2003 EE 32bit,
24 GB RAM, 2x2 AMD 2.8GHz
- **IF/GW-Server (Siebel V7.8.2.11)**
 - 2x HP ProLiant DL385,
Windows Server 2003 EE 32bit,
8 GB RAM, 2x2 AMD 2.8GHz
- **Web-Server (MS IIS V6.0)**
 - 2x HP ProLiant DL385,
Windows Server 2003 SE 32bit,
3 GB RAM, 2x4 AMD 2.1GHz

Agenda

- 1 Einleitung
- 2 Welche fachliche Anforderungen erfüllt das System?
- 3 Wie wird das System in die IT-Landschaft integriert?
- 4 Wie ist das System implementiert?
- 5 Wie sehen die Eckdaten aus?

5 Wie sehen die Eckdaten aus?

Wichtige Kennzahlen aus dem produktiven System

Kennzahl	Wert
Anzahl User (concurrent / named)	2.200 / 6.500
Anzahl Aktivitäten	ca. 39 Mio. (archiviert: 13,2 Mio.)
Dokumente pro Tag	ca. 15.000 (50 Tsd. Seiten)
Telefongespräche pro Tag	2.500 - 3.500
Durchschnittliche Anz. Aktivitäten am Tag	ca. 30.000 (stark schwankend!)
Durchschnittliche Hostzugriffszeit	500 – 1.500 ms
Größe der DB (netto/brutto)	560 GB / 800 GB

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

GFT Technologies AG
Mihael Kabbalakes
Senior Technical Architect

Mergenthaleralle 55
65760, Eschborn
T +49 6196 969-0
F +49 6196 969-1001
mihael.kabbalakes@gft.com