

# ***IT und Prozessharmonisierung: Konzepte und Vorgehen am Beispiel eines CRM- Projektes***

**Dr. Roland Schröder  
AOBC  
12. Juli 2004**

## **AOBC**

---

Organisations - und Technologieberatung

**Rathausplatz 36  
22926 Ahrensburg  
Telefon 0172 / 6130419  
Telefax 04102 / 30633  
Roland.Schroeder@AOBC.de**

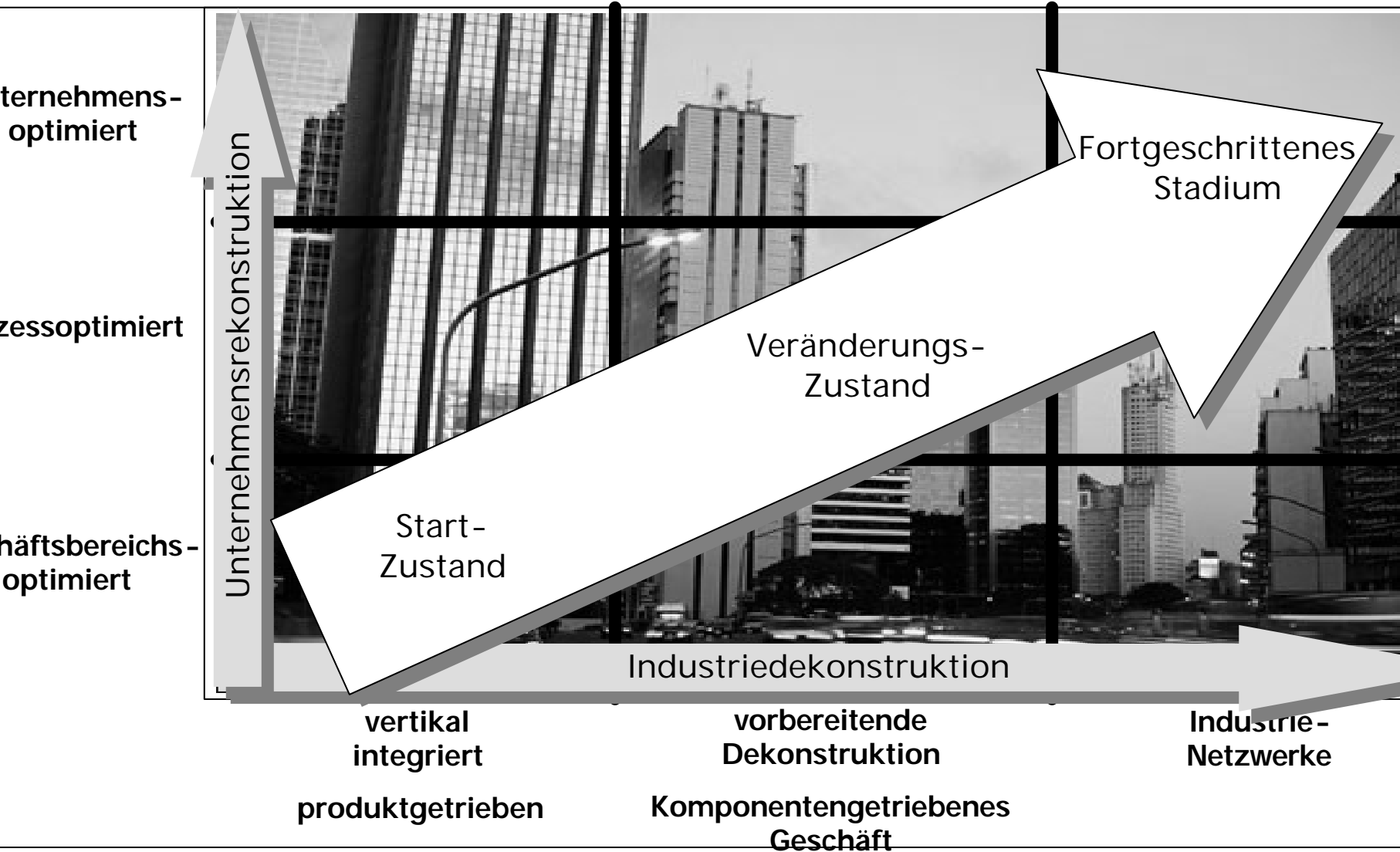
---

## **AOBC**

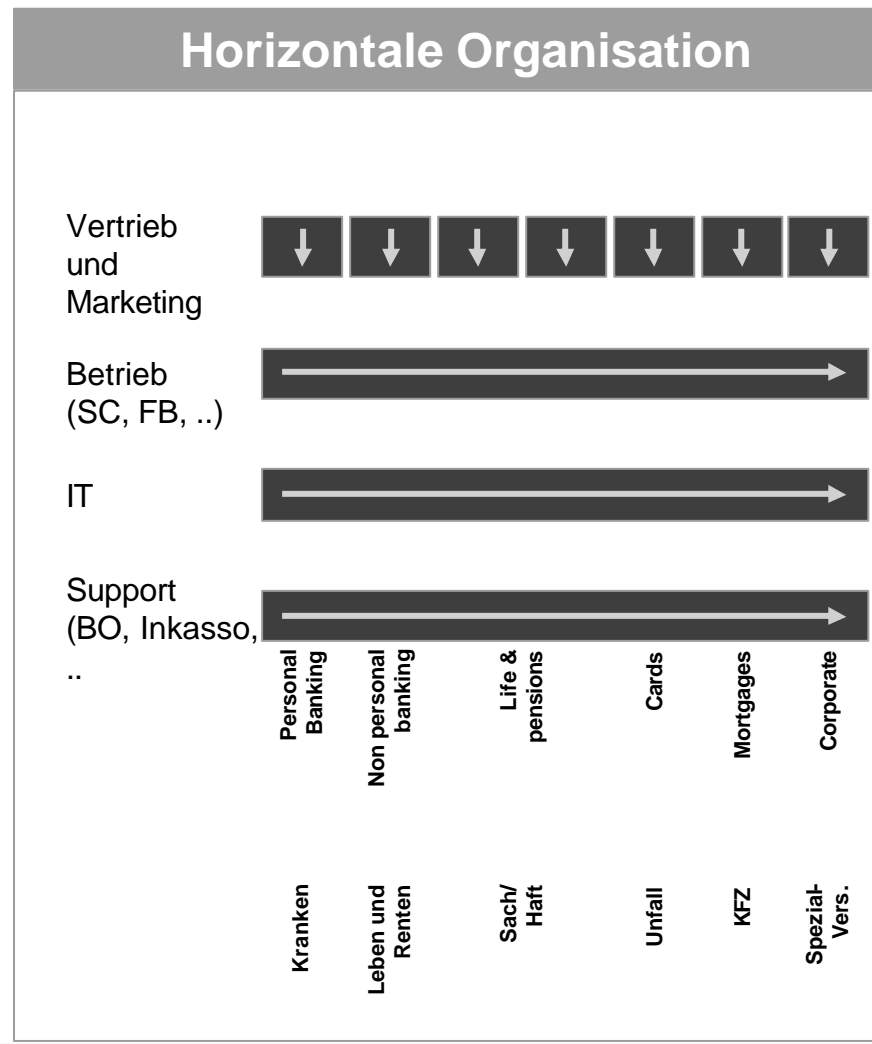
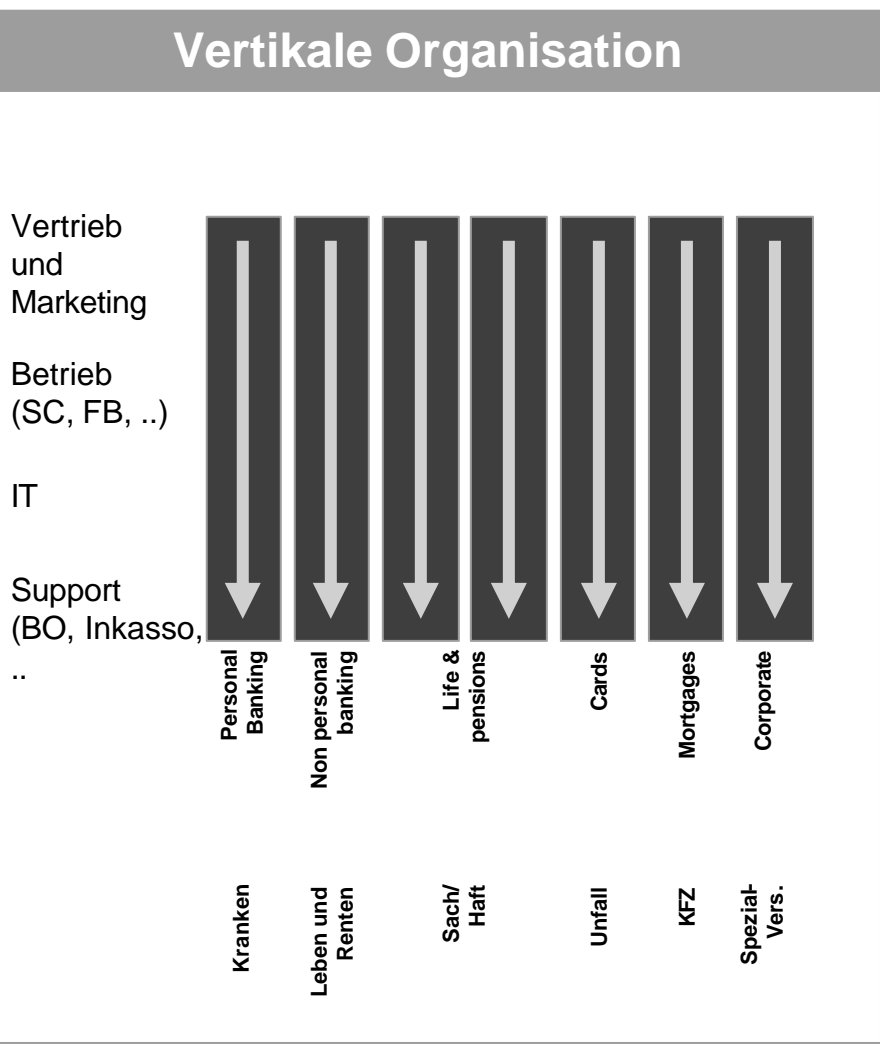
Organisations - und Technologieberatung

- 1. Das Umfeld der Versicherungen**
- 2. Die Herausforderung - CRM**
- 3. Integrationsarchitekturen**
- 4. Berechtigungsmanagement**
- 5. Verbesserungspotentiale,  
weiteres Vorgehen**

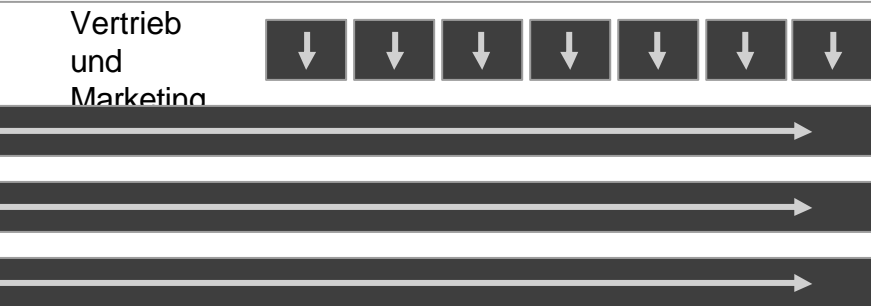
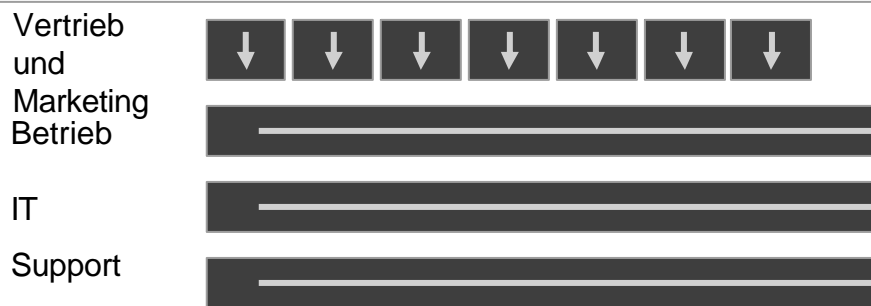
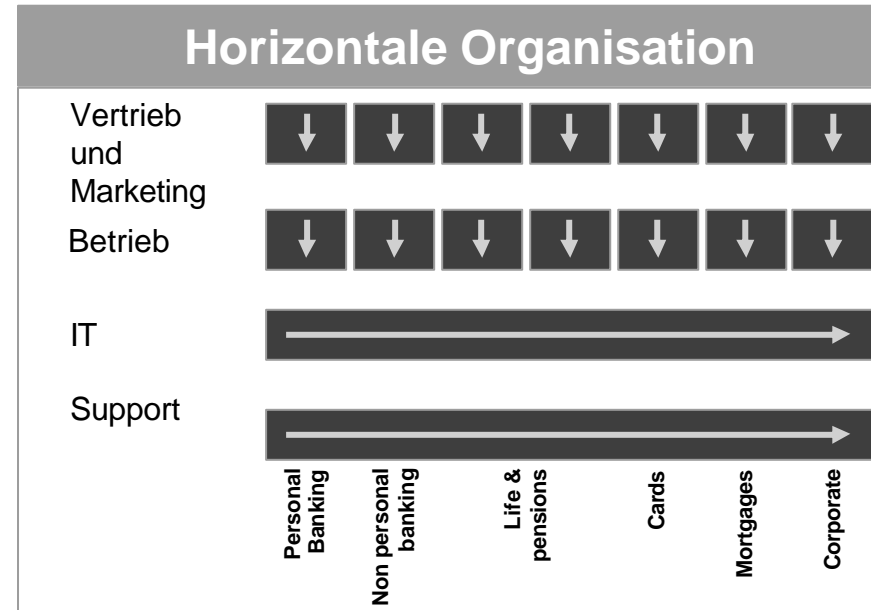
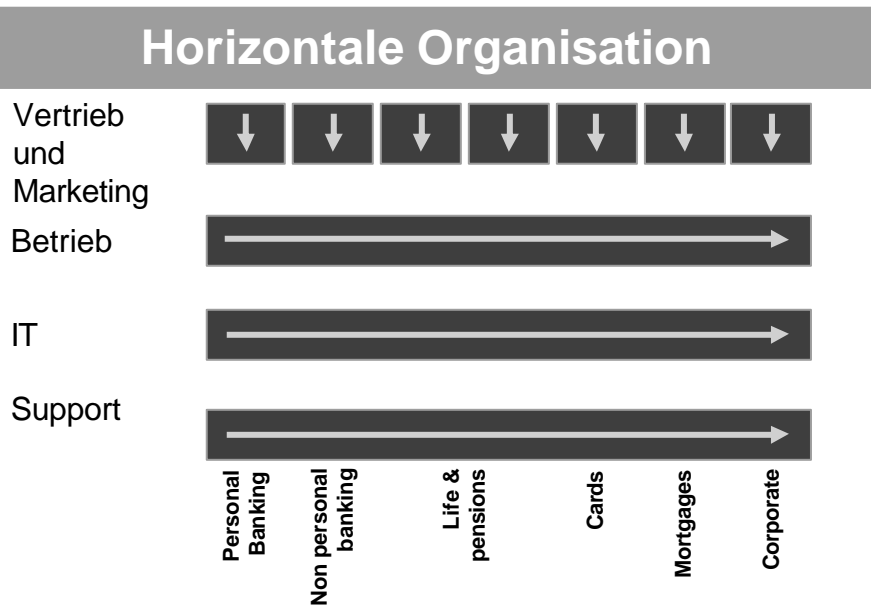
# Das Umfeld der Versicherungen Business Transformation prägt die aktuellen Entwicklungen



# Das Umfeld der Versicherungen Entwicklung zu einer horizontalen Organisation



# Das Umfeld der Versicherungen Die Änderungen der Organisationsmodelle bieten neue Optionen



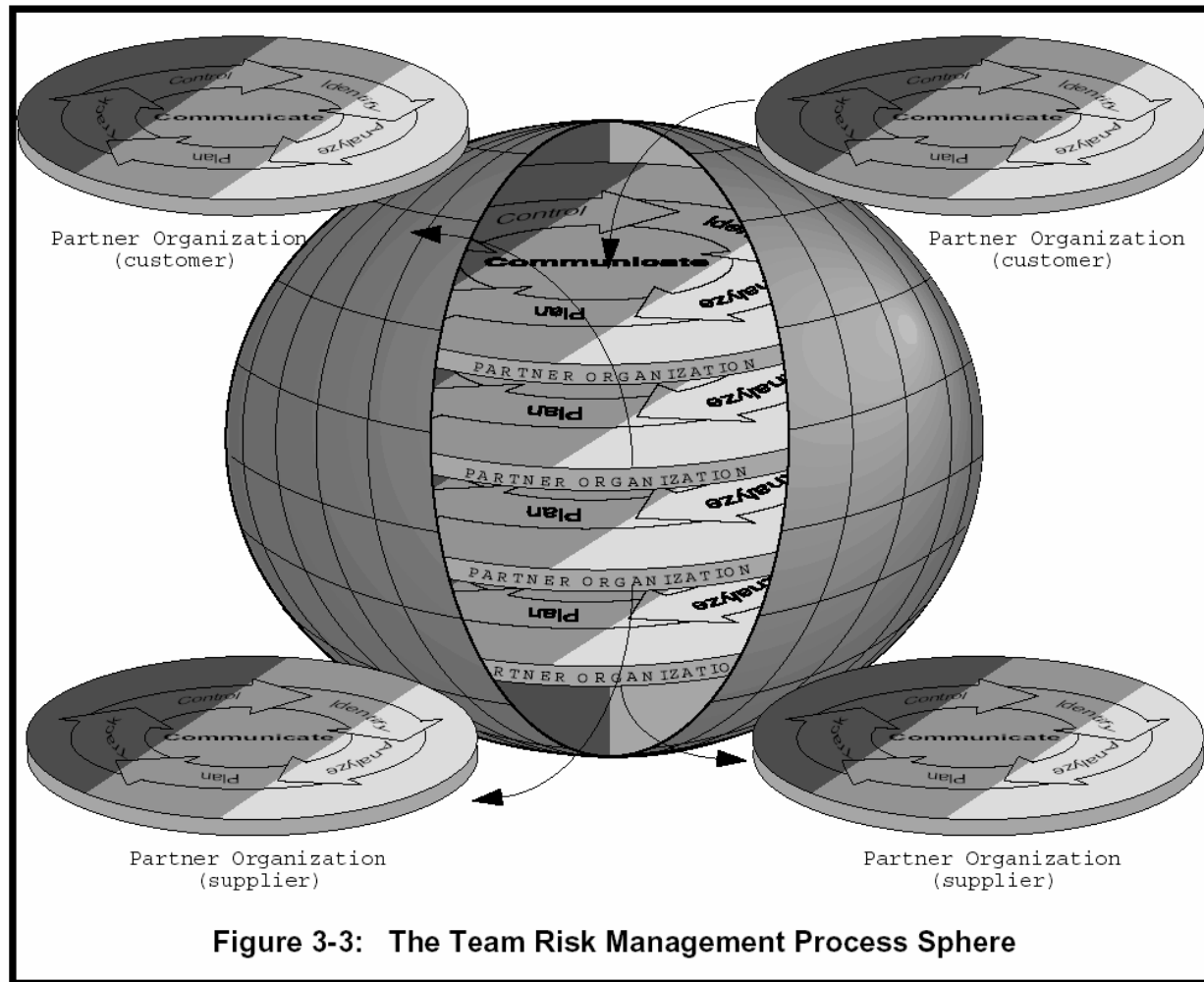


Figure 3-3: The Team Risk Management Process Sphere

# . Die Herausforderung - CRM

## Die Versicherungswirtschaft und CRM

### Verfahrensinnovationsdruck:

- Ganzheitliche Bearbeitung einer Kundenbeziehung
- Ausrichtung aller Produkte, Funktionen, Prozesse und Strukturen an den Kundenbedürfnissen
- Kundenzufriedenheit und (letztlich) Steigerung des Unternehmenswertes als zentrale Erfolgskriterien
- Internet und andere elektronische Medien als Instrumente

Lösung?

### Ziele des CRM:

- Zufriedene, treue und loyale Kunden, zufriedene Vermittler
- Unternehmenswertsteigerung
  - Wertorientierung bei der Auswahl der Kunden bzw. Kundenbeziehungen
  - Wertorientierung bei der Auswahl der Produkte und Verfahren
  - Kundenportfoliomanagement
  - Kunden"bearbeitungs"management

- Unterstützung für Kanalmanagement und Kontaktmedien
- Operationales CRM: „Leben“ des CRM, Unternehmenskultur
- Erfassen von Informationen über die Kunden und deren Transaktionen (kundenbezogene Geschäftsprozesse)
- Gewinnung von Informationen für individualisierte Kundenansprache durch Einsatz von Data Management- und Analyse-Tools
- Optimierung des CRM-Prozesses

# Die Herausforderung - CRM

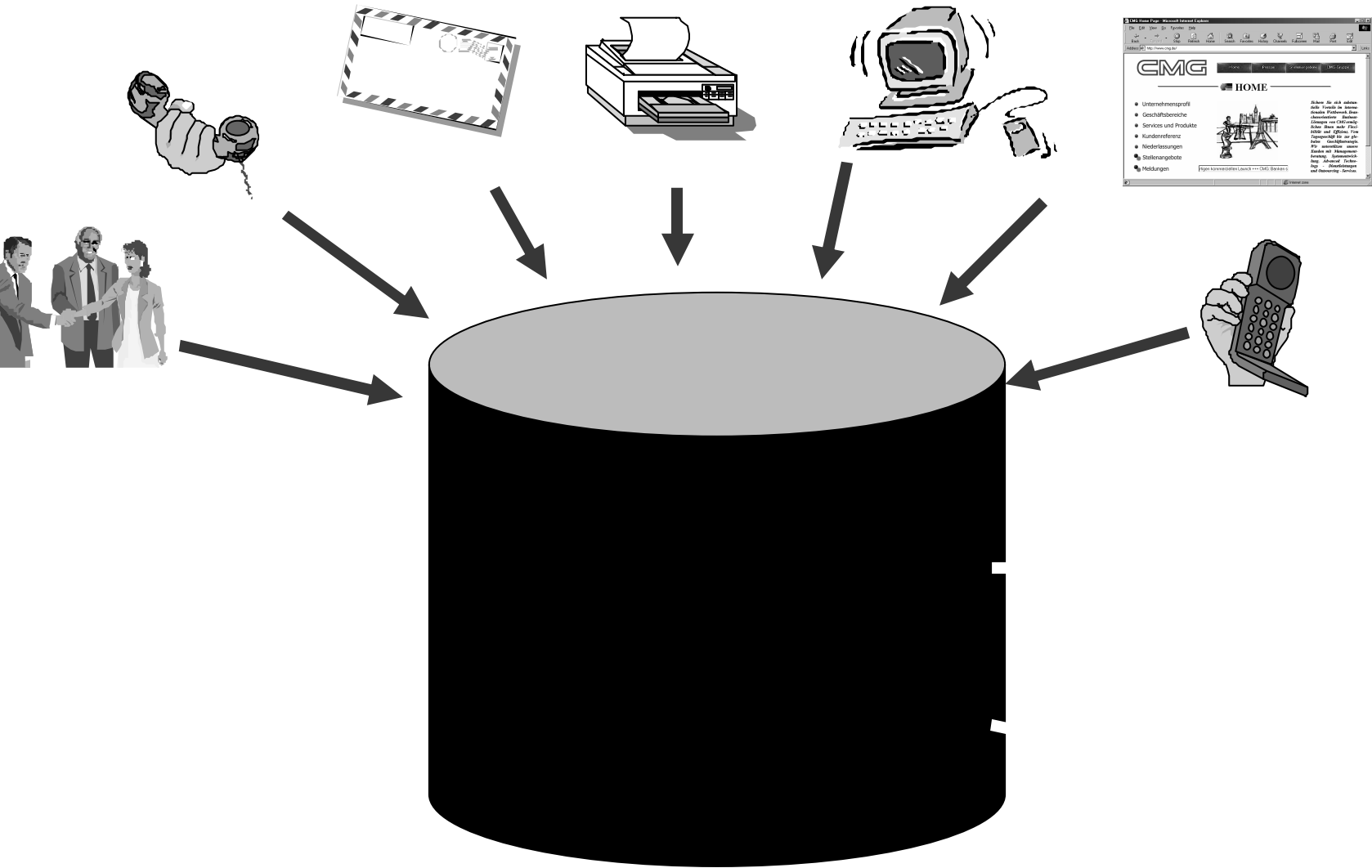
## Funktionen von CRM – Operatives CRM

- › Ganzheitliche Sicht über alle Sparten auf einen Kunden
- › Ständige Verfügbarkeit
- › Zeitnahe Bearbeitung
- › Wrapping der Hostsysteme, Investitionssicherung
- › Vernetzung von Geschäftsprozessen und -systemen
- › Gesprächsleitfaden
- › Kundenkontakthistorie
- › Spiegel der Versicherungsverträge
- › Ansicht der Inkassostände
- › Detaillierung der Schadenhistorie
- › Heiße und Kalte Weiterleitung

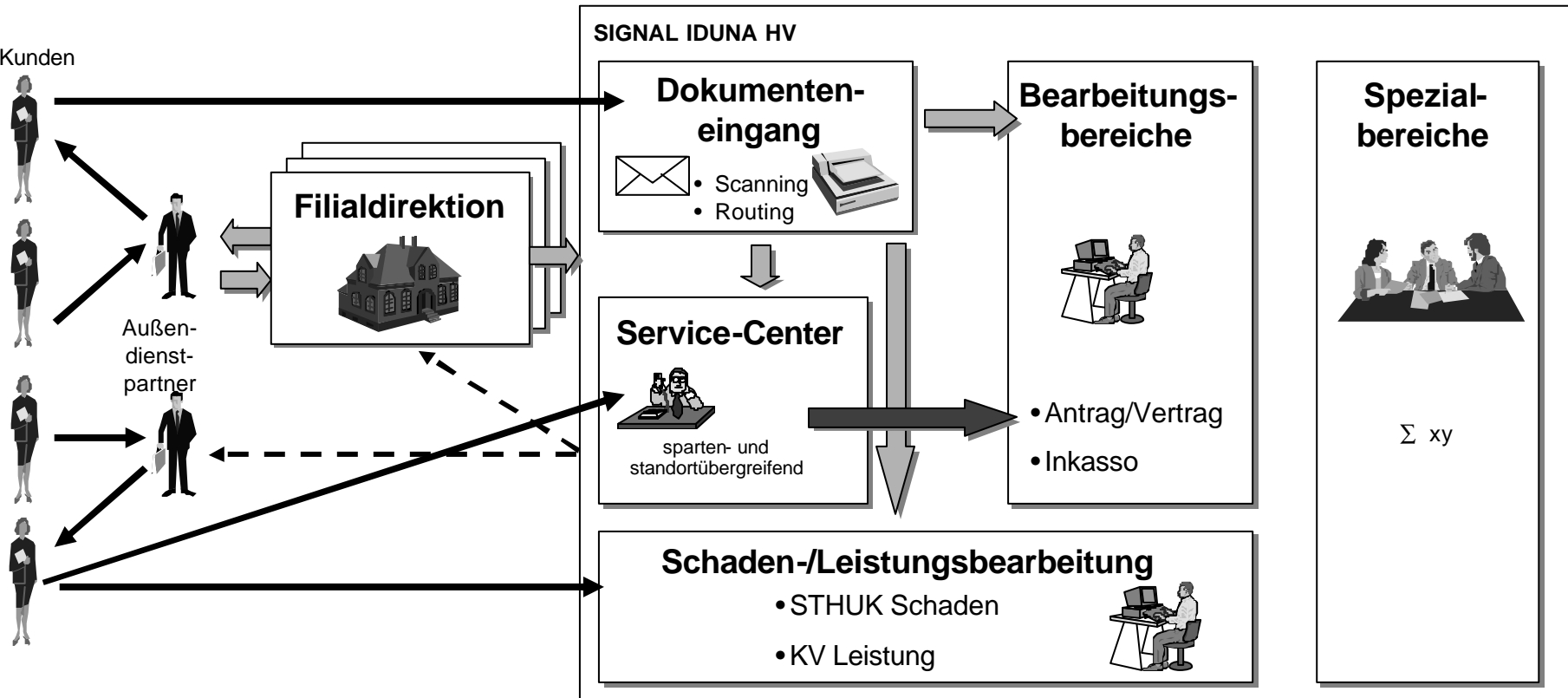


# . Die Herausforderung - CRM

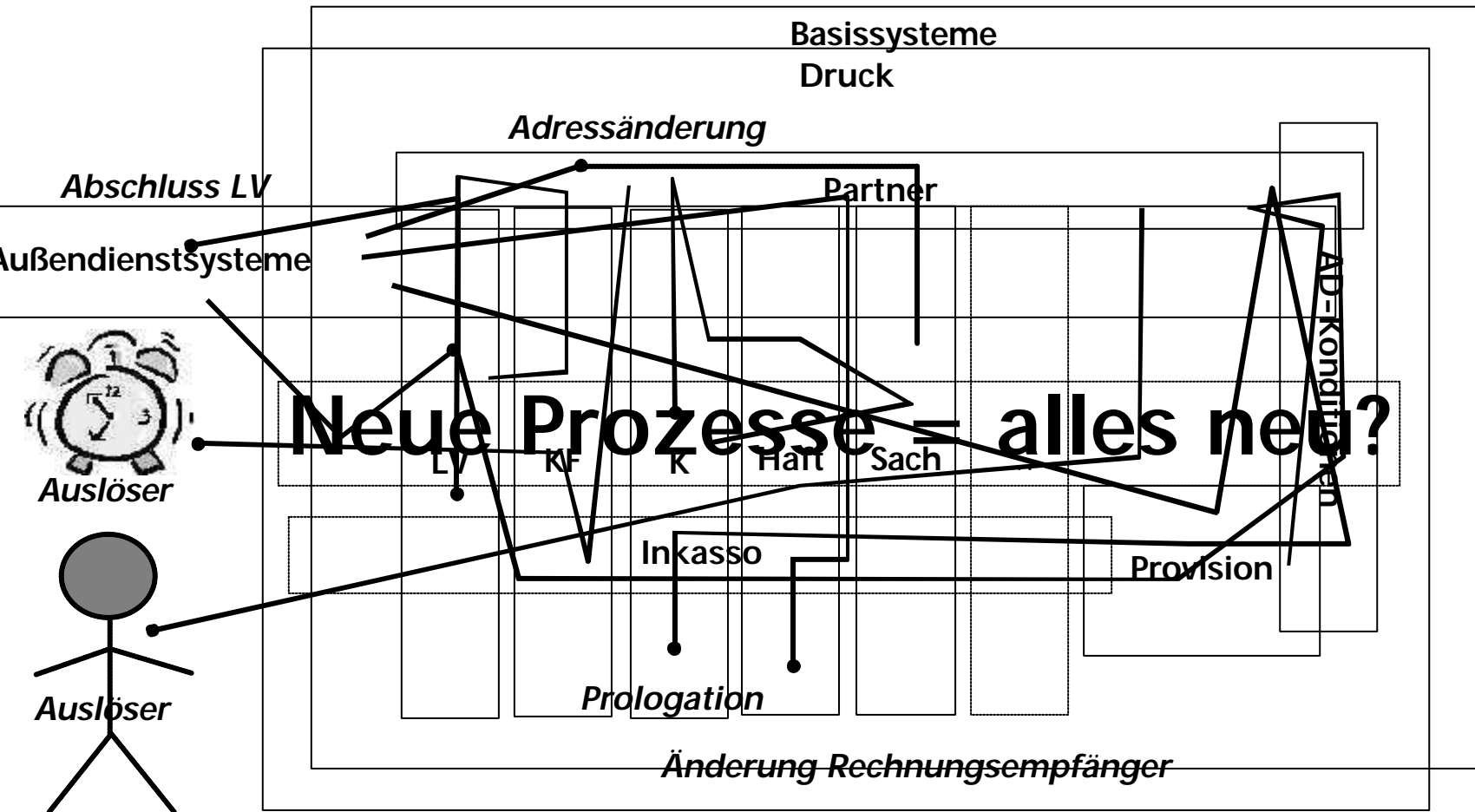
## Funktionen von CRM – Kollaboratives CRM



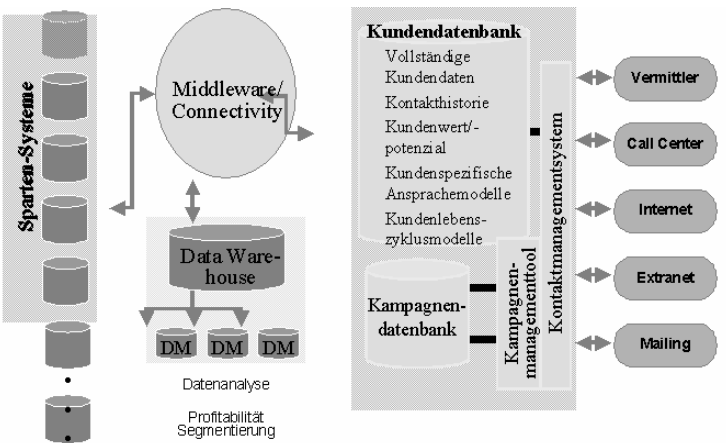
# 2. Die Herausforderung - CRM eine Vision der Organisationsstruktur und Prozesse



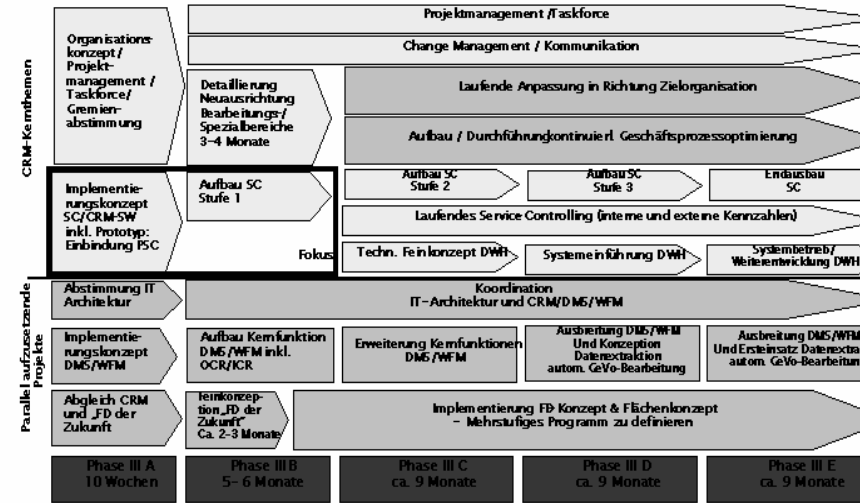
# . Die Herausforderung - CRM Einbindung der Prozesse in die AL



# Es existieren unterschiedliche Integrationsarchitekturen in der deutschen Versicherungsbranche



## Überblick Stufenplan



70 MitarbeiterInnen bieten umfassenden Service für unsere Kunden

- Beratung über alle Sparten
- Fallabschließende Bearbeitung für Geschäftsprozesse aus den Sparten Leben, KFZ, Hausrat, Haftpflicht, Glas



Montag – Freitag von 7.00 – 20.00 Uhr

Servicelevel 80 % in 20 Sekunden

Call-Volumen liegt bei 3.500 – 4.800 Anrufen / Tag

E-Mail-Volumen liegt bei ca. 100 E-Mails / Tag

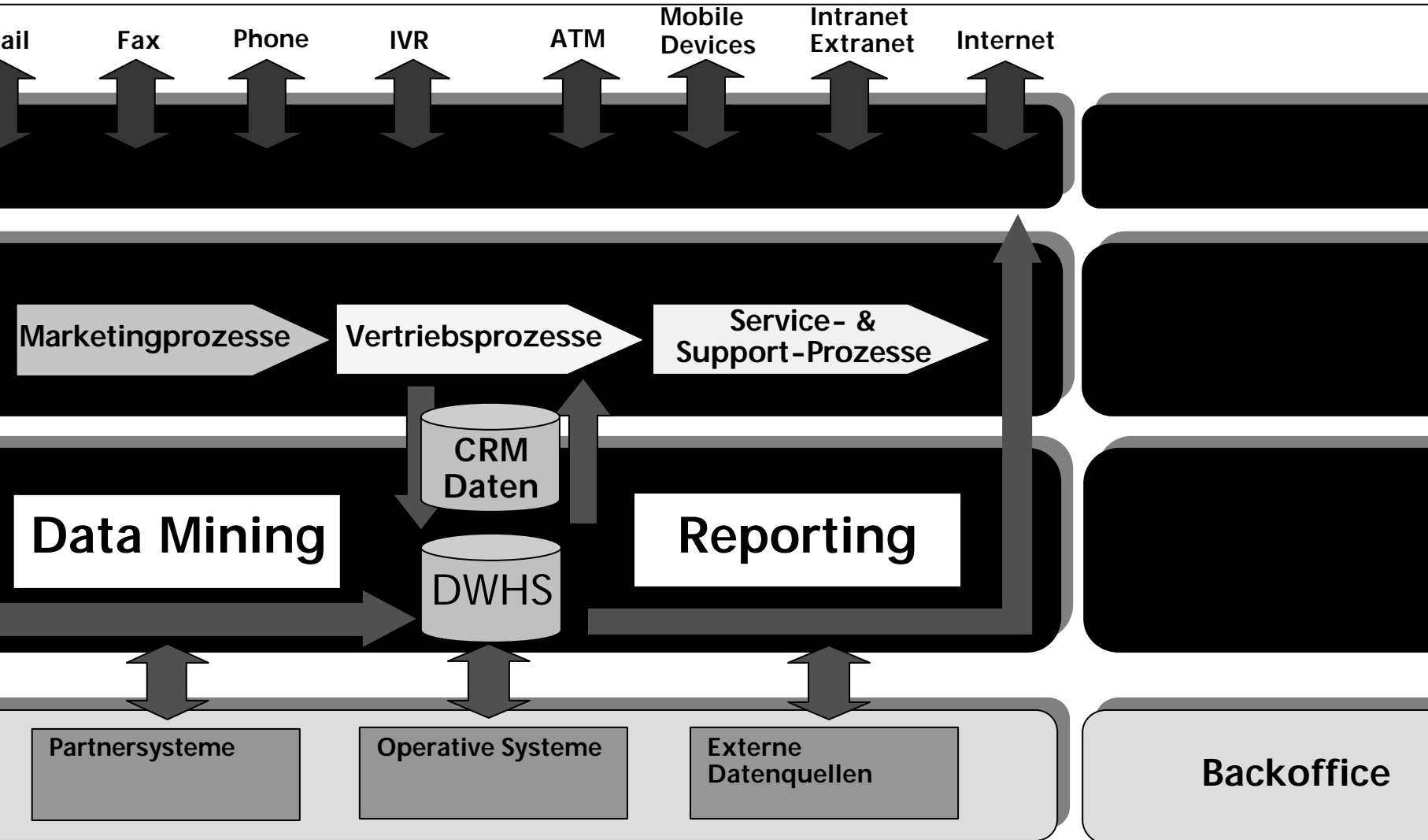
Vertriebsrelevante Informationen gehen sofort an den Vertriebsmitarbeiter



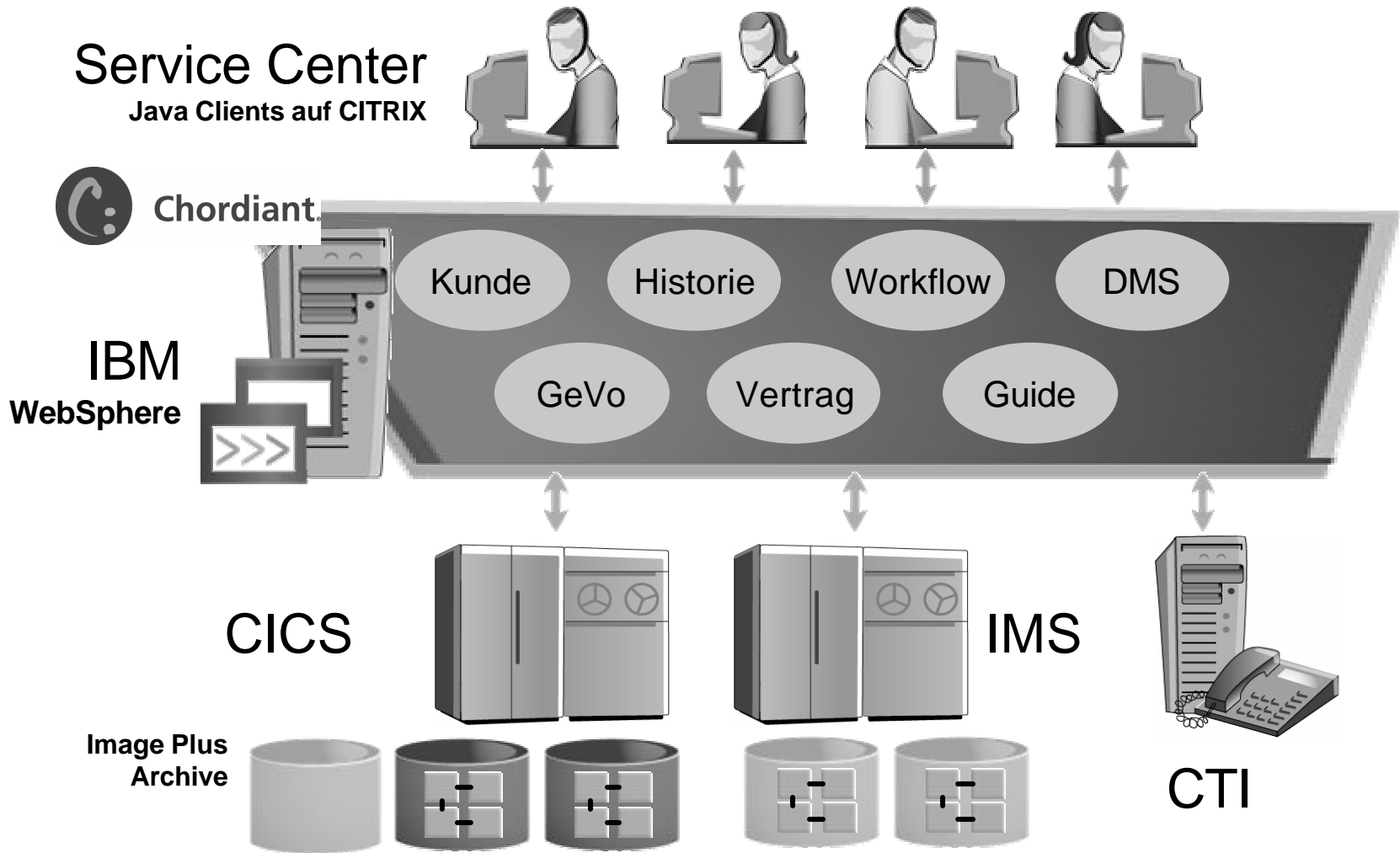
SIGNAL IDUNA

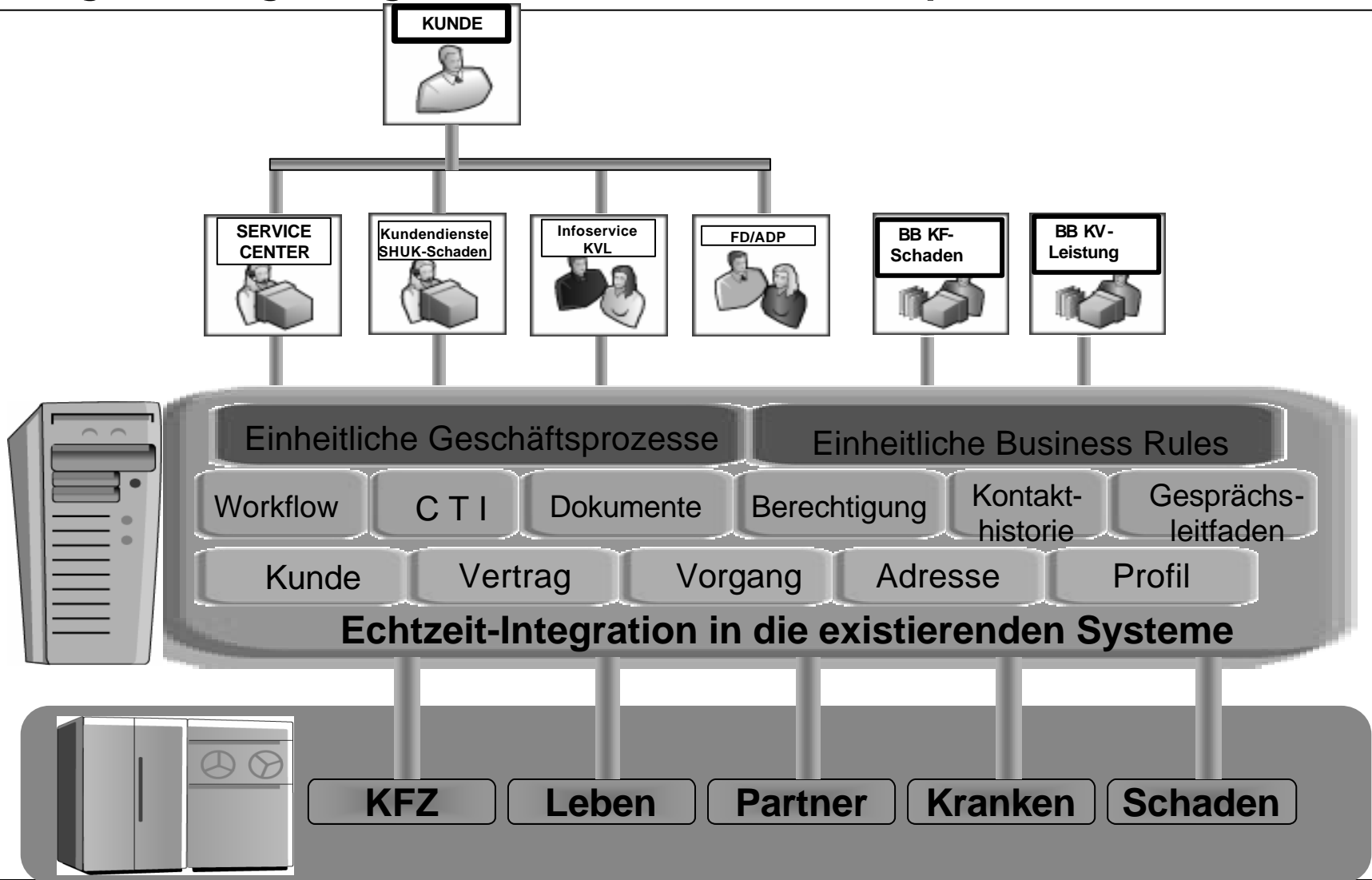
Volkswagenservice

# . Integrationsarchitekturen in Lösungsvorschlag stellt das DW in den Mittelpunkt



# Das Projektvorgehen – Die technische Architektur nutzt den direkten Zugriff





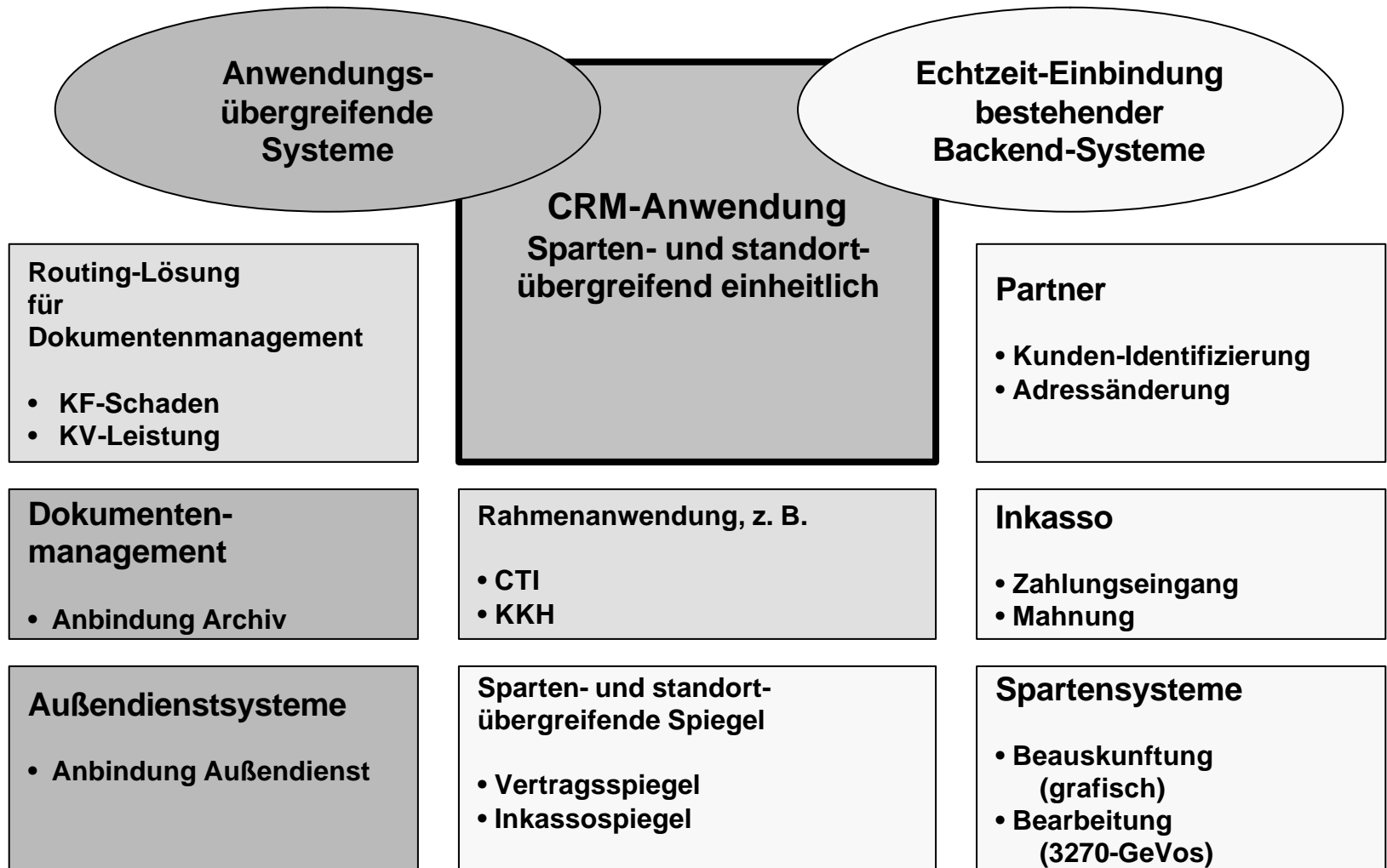
## ➤ Unterschiedliche Systeme und Prozesse nach Fusion von SIGNAL und IDUNA

	<b>SIGNAL</b>	<b>IDUNA</b>
<b>Transaktionsmonitor</b>	IMS	CICS
<b>Programmiersprachen</b>	Cobol	PL/I
<b>Datenbanksysteme</b>	DB2	Adabas
<b>Authentifizierung, Berechtigung</b>	RACF	RACF
<b>OO Application Server</b>	-	-
<b>Messaging-Systeme (MQ, ...)</b>	-	-

## ➤ Einbindung nicht harmonisierter Datenbestände in die CRM-Anwendung

### ➤ Integration auf fachlicher Ebene

- Harmonisierung der HH und DO Systeme (Begriffe, ...)
- Konsolidierte Sicht auf den Kunden



### Allgemeine Angaben:

- Service-Zeiten: Mo-Fr 08.00 bis 20.00 Uhr
- aktuelle Kapazität: ca. 100 MAK (in Summe DO und HH)
- Anzahl Anrufe: 2600 Anrufe / Tag (1. Hj. 2003)
- Anteil fallabschließender Bearbeitung: ca. 80 %  
(fallabschließend = es erfolgt keine Weiterleitung)
- Das Telefon ist der bevorzugte Kanal

### Hauptanliegen der Anrufer:

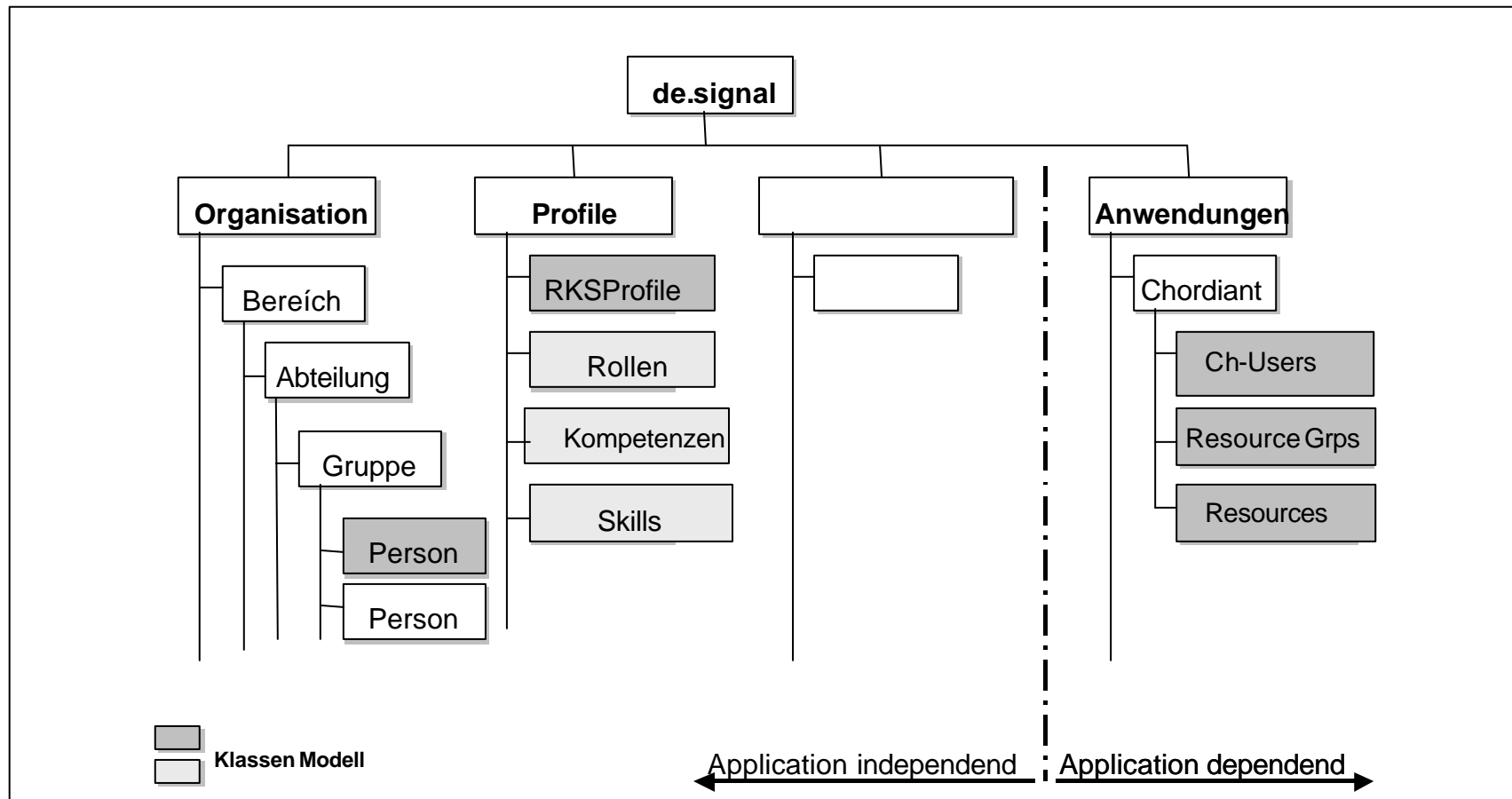
- 30%-40% Inkasso
- 60%-70% allgemeine Auskünfte zu Verträgen

- Echtzeitintegration der Mainframe-Systeme über WAS
- Integration moderner Standardsoftware (CRM-Software von Chordiant)
- Nutzung von Industriestandards (Java, XML, Internet-Technologien, ...)
- ausbaufähige, leistungsfähige Architektur (J2EE)
- Anwendungsentwicklung und Anwendungsintegration verschmelzen
- übergreifende Konzepte notwendig (z.B. für Berechtigungen)
- Aufwand zur Einführung der WebSphere-Plattform im Unternehmen  
(Technologie, Prozesse, Mitarbeiter)
- Performancemessungen während der Entwicklung notwendig
- Unterschiedliche Teststufen inkl. techn. Integrationstest einhalten
- **Integration der Berechtigungsverfahren über unterschiedliche Systeme**

### LDAP zur Nutzer- und Anwendersteuerung

- Zuordnung von Berechtigungen entspr. Organisationsstrukturen
- Zuordnung von individuellen Berechtigungen
- Abbildung von RKS-Profilen (Rollen, Kompetenzen, Skills)
- Aktivieren/Deaktivieren von Komponenten der CRM-Anwendung entspr. Erfordernisse unterschiedlicher Nutzergruppen
- Verwendung des LDAP-Strukturen von CRM-Layer und von EAI-Layer

# Die Berechtigungssteuerung der CRM-Applikation erfolgt über LDAP



  **Klassen Modell**

Erweiterung Nutzerkreis über Organisation und RKS-Profile

Neue Anwendungskomponenten sind neue Ressourcen

# 4. Berechtigungsmanagement

## Berechtigungssebenen der CRM-Anwendung

---

**schon angefordert / realisiert**

- > Rollen
- > Kompetenz
- > MA-Vertragssicht und -bearbeitung
- > Spartenspezifische Sicht und Bearbeitung
- > Funktion- bzw. GeVo-Bearbeitung
- > Fenster-Inhalte
- > Anwendungssteuerung
- > Button-Steuerung

**nicht realisiert**

- > Berechtigungen auf Skill-Ebene
- > Berechtigungen auf Feldebene (vorerst nicht gefordert)
- > Dokumentenmanagement ist nicht eingebunden
- > Außendienstsystem ist vorerst nicht eingebunden

## **MS**

- **CRM-RACF-Gruppen für SC und KFS**
- **DB39 für Differenzierung Mitarbeiter und Kundendaten, Dokumentenmanagement**
- **IMS-Transaktionen (über RACF-Gruppen)**

## **ICS**

- **Ein hostbasiertes, zentrales Berechtigungsverfahren für CICS**
- **Differenzierung nach Nutzergruppen**
- **Eigenes Verfahren zur Verwaltung der Berechtigungen für das Reporting**

## **Windows**

- **Citrix Meta-Frame Server für CRM**
- **Citrix Meta-Frame Server für Dokumentenmanagement Online Viewer**
- **Lan2Lan Verzeichnis Zugriff für Online Datenbanken**
- **CRM Oracle Datenbank Berechtigungen**
- **LDAP-Berechtigungen für Backend-Authentifizierung**
- **DB2 Datenbank Berechtigungen für den Dokumentenmanagement Online Viewer**
- **Broker.ini Datei auf den CRM Citrix-Servern**

Telefon



Citrix

CRM Appl.

Image Viewer

Admin Tools

Telefonanlagen  
DO/HH

MCC CTI DO/HH

Oracle DB

WebSphere

SI EJB

JX / Foundation

Oracle DB

Chordiant  
Workflow Server

NT Domain  
Controller

Mail Server

Mainframe D

LDAP RACF

IMS DC DB

IMS Connect

DB2  
IMS DB

Mainframe H

TN3270E  
TPX

RACF

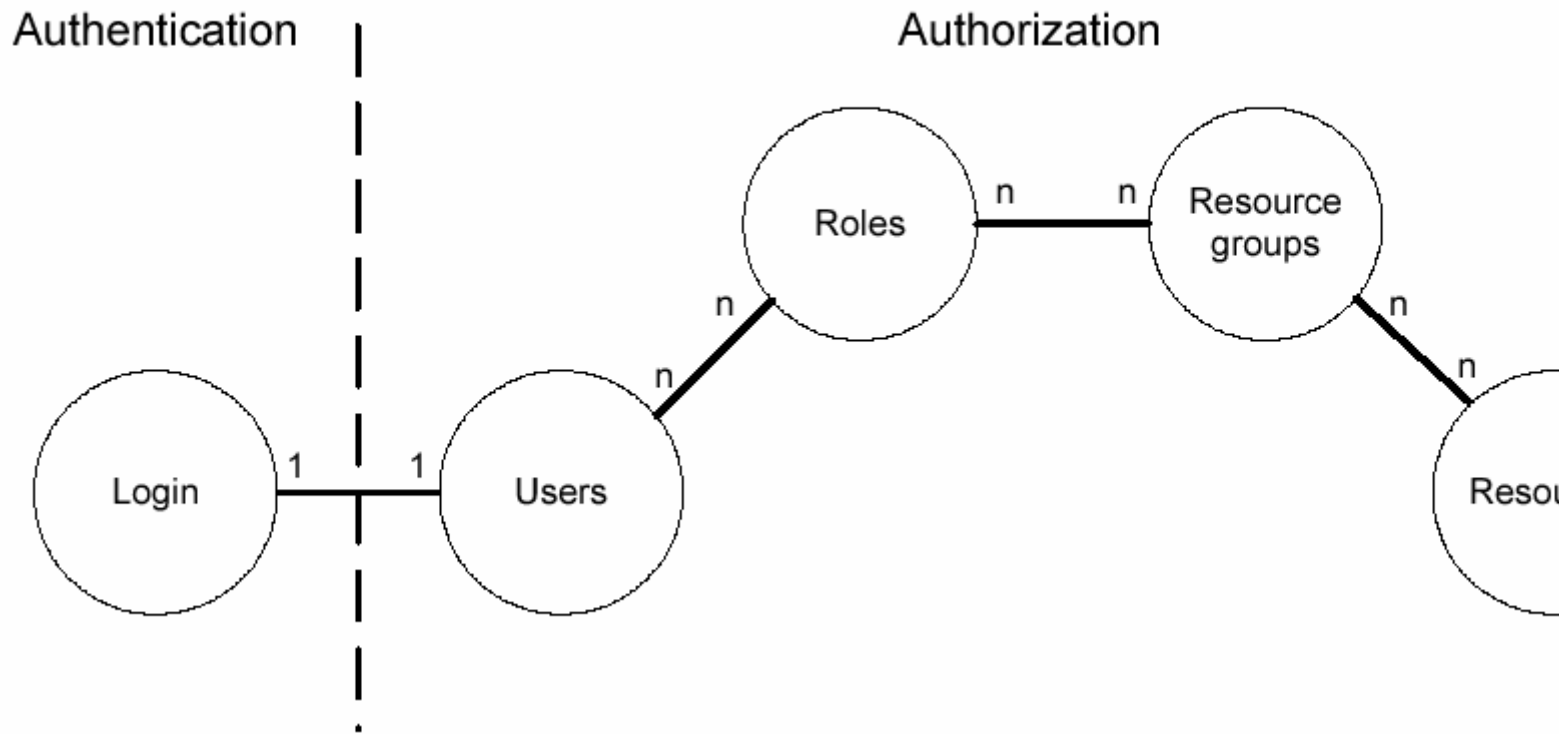
CICS  
ZBA

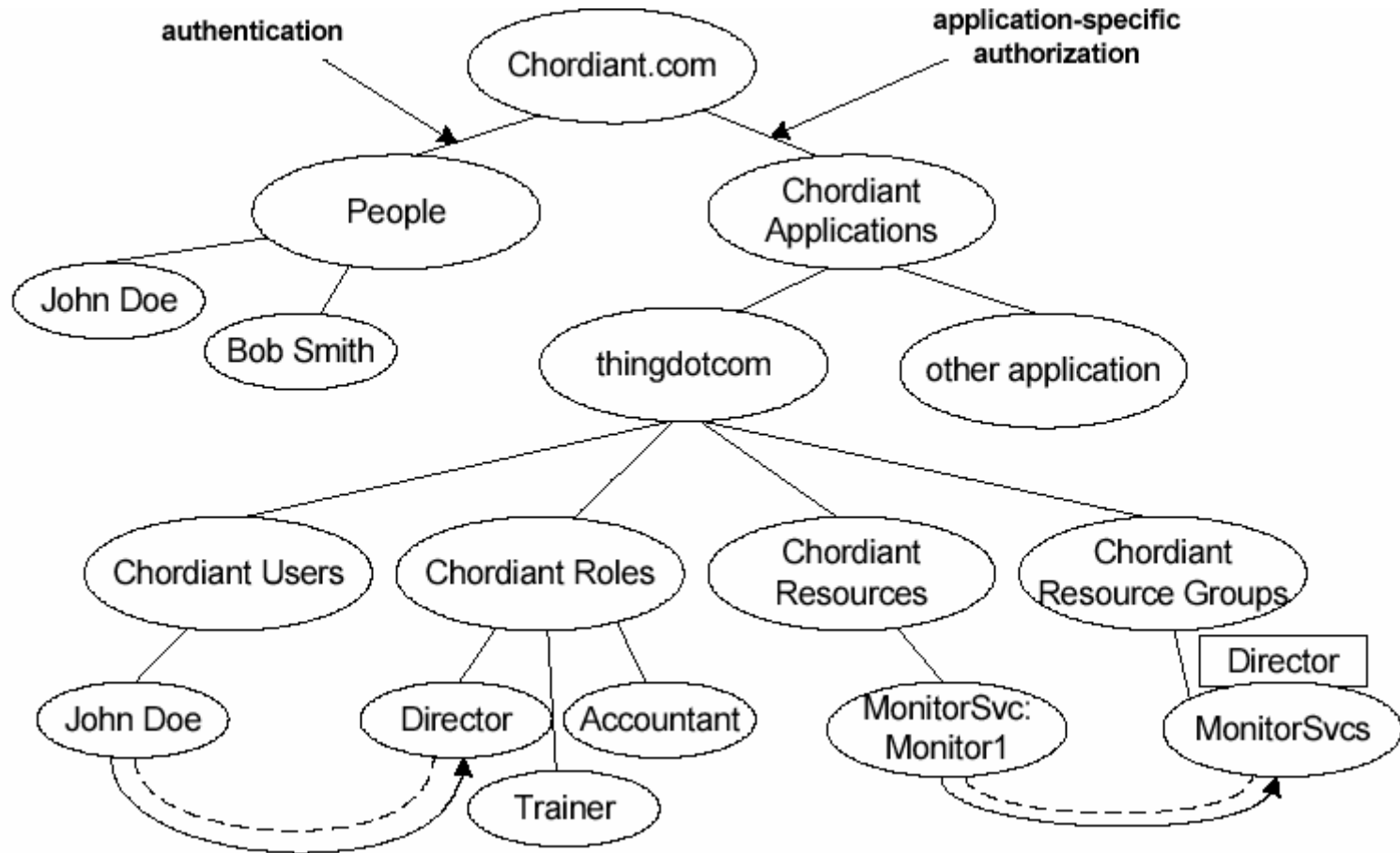
CTG

ADABAS  
DB2

**AOBC**

- Rollenbasierte Security, objektorientierte Modell-Struktur (Vererbung, Assoziationen)
- Literatur: Chordiant v5 Info Center - Foundation Server Developers Guide





- Verteilte Anwendung => verteilte Administration
- Koordination / Zuständigkeiten werden im Betriebskonzept festgelegt
- Vielzahl von auch neuen Komponenten / Prozessen / Tools
- Bedarf an Automation zur konsistenten Pflege der Daten in den beteiligten Systemen

## 5. Verbesserungspotentiale, Optionen für weiteres Vorgehen (I)

---

- Windows – Active Directory
- User-ID und Einweisernummer derzeit über Mapping gelöst
- Der CRM-User Editor ist koordiniert die Eingaben
- IMS
- CICS
- Telefonbuch
- Zugangssystem PAISY
- Mehrere LDAP-Systeme (Intranet, DAISY, DRG –msg)

## 5. Verbesserungspotentiale, Optionen für weiteres Vorgehen (II)

---

- Mehrfaches Login, Single Logon
- Übertragung von den Testumgebungen in Produktion
- Änderungen und Korrekturen in Produktion
- Abgelaufene Berechtigungen müssen abgefangen werden
- Strukturänderungen im LDAP
- Übertragung von Test in Produktion (Laden / Entladen)
- CRM-User-Editor überarbeiten oder ersetzen
- TCP/IP SSL (Secure Socket Layer) für externe Nutzung

# 5. Verbesserungspotentiale Anlehnung an das Spiralmodell

## Grobe fachl. Beschreibung (Analytik)

→ Funktionskatalog, Beschreibung

## Abstimmung (Analytik / Technik)

→ Funktionskatalog, Fragen,  
Verantwortlichkeiten, Aufgaben, Termine

## I. Festlegung der Ziele, Alternativen und Randbedingungen für Release n

## II. Vergleich der Lösungsmöglichkeiten für Release n

## 3. Grober technischer Lösungsvorschlag durch Technik

→ Techn. Dokumentation, Erstes GUI-Design,  
techn. Entwurf für Umsetzung der Funktionalitäten

## 4. Workshop A, T, Kunden

→ Freigabe Funktionskatalog, Freigabe grobe technische  
Lösung, Freigabe GUI

## 5. Verfeinerte fachliche Analyse durch Analytik

→ USE-Cases, Klassenmodell, Mappingtabellen, Testfälle

## 6. Testvorbereitung

→ Testszenarien, Testfälle, Testdaten

## Planung der nächsten Phasen

→ Anforderungsplan,  
Lebenszyklusplan,  
Entwicklungsplan,  
Integrations- und Testplan

## IV. Planung des nächsten Zyklus = Startpunkt für Release n+1

## III. Entwicklung und Test für Release n

## 7. Techn. Design

→ Techn. Design, Rose-Modell, Prototyp(en)

## 8. Implementierung

→ Sourcecode

## 9. Modultest

→ Testplan, benutzt Testdaten, Testfälle

## 10. Techn. Integrationstest

→ Testplan, benutzt Testdaten, Testfälle

## 11. Fachlicher Integrationstest

→ Testdaten, Testplan, Testfälle, erwartete Ergebnisse

## 12. Abnahme

→ Freigabe

## 13. Produktionstest

→ Testfälle, Testdaten

## 14. Produktivsetzung und Stabilisierung

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

## **AOBC**

---

Organisations- und Technologieberatung

Rathausplatz 36  
22926 Ahrensburg  
Telefon 04102 / 6671923  
Telefax 04102 / 30633  
[www.AOBC.de](http://www.AOBC.de)

Dieser Vortrag steht Ihnen als Download zur Verfügung unter:

[www.AOBC.de](http://www.AOBC.de)

Veranstaltungen, Integrationsmanagement, Downloadarea