



B-Wise

Systemtechnischer und fachlicher Überblick

B-Wise: Systemtechnischer und fachlicher Überblick

B-Wise ist ein Service- und Prozess-orientiertes Framework für die Entwicklung flexibler Point-of-Sales-and-Service (PoSS) Lösungen, die optimal an die Bedürfnisse der Vertriebe und der Service-Bereiche von Versicherungsgesellschaften angepasst sind. *B-Wise* deckt die wichtigsten Prozesse am PoSS ab und sorgt für mehr Effizienz und Wirtschaftlichkeit im Vertrieb. *B-Wise* bietet eine umfangreiche und in Tausenden von Installationen erprobte Plattform für die wirtschaftliche Realisierung individueller Anwendungen.

B-Wise basiert auf der J2EE-Technologie und bietet eine hochgradig skalierbare Multi-Tier Architektur mit Unterstützung zahlreicher Server-Plattformen. Flexible Integrationsmöglichkeiten auf der Client-Seite erlauben die Nutzung bestehender Systeme zusammen mit *B-Wise* Prozessen und ermöglicht damit eine schrittweise Migration existierender Lösungen in eine zukunftsweisende Architektur.

Durch erprobte Module, Werkzeuge und Lösungsmuster und die reibungslose Integration existierender Komponenten bietet *B-Wise* umfangreiche Unterstützung bei der Spezifikation, Individualisierung, Entwicklung, Roll-Out, Integration sowie Administration und Betrieb damit erstellter Anwendungen. Geschäftsprozesse lassen sich intuitiv modellieren, Produkte und zugehörige Prozesse effizient definieren und Aufgaben des Vertriebs somit optimal unterstützen. Vorgefertigte und unmittelbar nutzbare Prozesse beschleunigen die Entwicklung und führen zu Lösungen mit hoher Qualität in einer kurzen Zeit und zu überschaubaren Kosten.

Die folgende Zusammenfassung bietet eine Übersicht über die Leistungen des Frameworks sowie der darin enthaltenen Funktionen.

B-Wise Framework Features

Service- und Prozess-orientierte Architektur

Innerhalb der *B-Wise* Architektur stellen Geschäftsprozesse einen zentralen Bestandteil des Designs dar. Anwendungen werden durch individuelle Kombination von Prozessen definiert, die wiederum auf existierenden oder individuell entwickelten Services basieren. Prozesse bedienen sich definierter Geschäftsregeln, die bestimmen, wie, wann und wo Daten zu verarbeiten oder weitere Prozesse anzustoßen sind. Alle Abläufe werden von einer zentralen Kontrollinstanz gesteuert und überwacht. Die Architektur trennt somit generische Anwendungslogik und querschnittliche Funktionen von unternehmens-spezifischen Geschäftsregeln, die innerhalb einer Rule-Engine modelliert werden. Änderungen in den Regelwerken können daher schnell und ohne Auswirkungen auf das darunter liegende Basissystem durchgeführt werden. Werkzeuge ermöglichen die Pflege dieser Regeln durch Mitarbeiter der Fachabteilung und optimieren damit den Wissenstransfer des Fachbereichs in die Anwendung. Änderungen können daher ohne Umwege schnell und einfach durchgeführt werden. Flexibles Change-Management, kurze Time-to-Market und geringe TCO (Total Cost of Ownership) stellen so einen wichtigen Vorteil dar. Auch das Customizing der Anwendung wird damit beschleunigt und die Qualität gesteigert.

Unternehmensweiter Applikations-Server

B-Wise bietet eine Service- und Prozess-orientierte Architektur, die sowohl online als auch offline für unternehmenskritische Anwendungen eingesetzt wird. Zentral kommen normalerweise handelsübliche Applikations-Server zum Einsatz; für den Offline-Betrieb verwendet *B-Wise* optional die „light-weight“-Alternative eines Applikations-Servers, die speziell für den lokalen Einsatz und die Bedürfnisse eines dezentralen Systems konzipiert und entwickelt worden ist. Der Anwender kann die Art und Weise des Einsatzes (online/offline) selbst bestimmen. Dezentral erfasste Daten werden nach Prüfung mit dem zentralen System synchronisiert und halbautomatisch abgeglichen; auch hier steuern Geschäftsregeln, welche Daten wie und wohin übertragen werden sollen. So lassen sich an die Bedürfnisse unterschiedlicher Vertriebsstrukturen angepasste Lösungen definieren. Unterschiedliche Client-Typen (Browser oder SmartClient) erlauben die Unterstützung unterschiedlicher Vertriebskanäle. Ein spezieller „Embedded Client“ erlaubt die nahtlose Integration der *B-Wise* Funktionalität in existierende Anwendungen und somit eine Erweiterung bestehender Lösungen oder eine sanfte Migration in eine Service- und Prozess-orientierte Welt.

Integration in komplexe IT-Landschaften

B-Wise wurde mit dem Ziel entwickelt, versicherungsbranchen-spezifische Funktionen am PoSS bereitzustellen und dabei bestehende IT-Landschaften optimal zu ergänzen. *B-Wise* ermöglicht die Integration von Daten unterschiedlicher Bestandssysteme in eine homogene Lösung und die Verteilung, Präsentation und Verarbeitung dieser Daten in einem weit verzweigten Netzwerk. Auch existierende Subsysteme können mit *B-Wise* kommunizieren; hierzu zählen Content Management Systeme (über JSR-170) oder Portale (*B-Wise* erlaubt die Verarbeitung JSR-168 konformer Portlets innerhalb des SmartClients). Auch Extranets können im *B-Wise* Client abgebildet werden. Der „embedded client“ erlaubt die Integration von *B-Wise*

Prozessen in bestehende FrontOffice-Lösungen.

Versicherungs-spezifisches Objekt und Daten Modell

B-Wise ist kein generisches CRM-System. Alle Workflows, Prozesse und Services basieren auf einem unternehmensweiten, versicherungs-spezifischen Objekt- und Datenmodell, das unterschiedliche BackOffice-Systeme (z.B. Bestandssysteme) in ein konsistentes, flexibles und offenes System integriert und in einer einheitlichen Form dem Anwender präsentiert. Der Datenaustausch zwischen *B-Wise* und den entsprechenden BackOffice-Systemen erfolgt über spezifische Adapter, die im Rahmen des Customizings an die Kundenbedürfnisse angepasst werden. Generische und individuelle Schnittstellen (z.B. XML oder GDV) erlauben den Datenaustausch mit weiteren Drittsystemen.

Versicherungs-spezifisches Produktsystem

Ein klares Differenzierungsmerkmal von *B-Wise* ist das regel-basierte, versicherungs-spezifische Produktsystem, welches die Entwicklung und Pflege von Versicherungsprodukten unterstützt oder die einheitliche Integration existierender Rechenkerne ermöglicht. Produkte können damit in Form einfach zu formulierenden Regeln (Plausibilitäten, Berechnungsregeln, Annahmerichtlinien, Deckungskonzepte etc.) deklarativ definiert werden. Dies ermöglicht nicht nur eine effiziente Umsetzung der in der Fachabteilung entwickelten Produktkonzepte sondern auch einfache Pflege und damit eine kurze Time-to-Market. Das Produktsystem und die darin eingebetteten Produkte sind integrierter Bestandteil des Gesamtsystems und damit optimal in die Service- und Prozesswelt integriert. Produkte können damit z.B. über Standardschnittstellen (z.B. WebServices) Drittsystemen zugänglich gemacht werden oder den Workflow der Geschäftsprozesse steuern. Somit können Produkte unmittelbar in allen Bereichen von *B-Wise* (Angebot, Antrag, Kampagnen, CRM) genutzt werden. Alle Produkte basieren auf dem versicherungs-spezifischen Datenmodell so dass Berechnungen aus existierenden Verträgen heraus auch im Batch-Modus möglich sind. Das Produktsystem bietet zahlreiche Schnittstellen, die den Einsatz auch innerhalb von Drittsystemen erlauben. In gleicher Weise können auch *B-Wise* fremde Produktsysteme integriert werden.

Vordefinierte Service im Rahmen einer Service-Orientierten Architektur (SOA)

B-Wise enthält eine Vielzahl vordefinierter Services aus den unterschiedlichen Bereichen eines PoSS Systems. Diese werden nicht nur in *B-Wise* selbst genutzt, sondern können über WebServices auch anderen Drittsystemen zur Verfügung gestellt werden. *B-Wise* Funktionalität (z.B. Partnerinformationen oder Angebotswissen) kann somit redundanzfrei aus Anwendungen heraus genutzt werden, die auf demselben System laufen oder über Netzwerke zugreifbar sind. Vordefinierte Services bilden zusammen mit dem Prozessdesign die Basis für die effiziente Entwicklung und Pflege individueller Anwendungen.

Rule-Engine mit Werkzeug-Unterstützung

Ein Großteil der generischen *B-Wise* Funktionalität ist mit Hilfe der Services in Form von Java-Code im Rahmen der J2EE-Architektur abgebildet. Die meisten Kunden-spezifischen Anteile werden in Form von Regeln abgebildet, die deklarativ mit Hilfe entsprechender Werkzeuge definiert und getestet werden können. Sogar Anwender können Regeln für die Definition individueller Sachverhalte nutzen und so das System an die ganz eigenen Bedürfnisse adaptieren. Die integrierte Rule-Engine bildet die Basis vieler Funktionsbereiche (z.B. des Produktsystems oder auch des Provisionssystems). Sie kann u.a. auch der Steuerung des Workflows dienen.

Einfach zu erstellende und bediener-freundliche Benutzeroberflächen

Mit *B-Wise* erstellte Anwendungen stellen Arbeitswerkzeuge dar, die Aufgaben oder Problemstellungen schnell und einfach lösen müssen. Dies setzt eine einfache und intuitive Bedienbarkeit des Gesamtsystems voraus. Der Entwicklung der entsprechenden Benutzeroberflächen, der Bedienerführung sowie der Verständlichkeit des Gesamtsystems wird daher besondere Aufmerksamkeit gewidmet. Die integrierten Entwicklungswerkzeuge (z.B. der „GUI-Designer“) erlauben eine schnelle und flexible Definition aller Oberflächen mit Hilfe von XML. Sofern vom Unternehmen gewünscht, kann auch der Endanwender eine Vielzahl von Parametern oder ganze Dialoge an die eigenen, individuellen Wünsche anpassen. In Kombination mit der Benutzerverwaltung können zielgruppen-spezifische Dialoge erstellt werden, die automatisch je nach angemeldetem Benutzer verwendet werden. Damit werden auch hochgradig kanal-spezifische Lösungen möglich.

Fein granulierte Benutzerverwaltung

Als multi-kanal fähiges System besitzt *B-Wise* eine fein granulierte Benutzerverwaltung mit Unterstützung auch komplexer Hierarchien oder querschnittlicher Gruppen. Individuelle oder Gruppen-spezifische Datensichten werden genauso unterstützt wie Berechtigungen zur Ausführung von Prozessen oder einzelnen Prozessschritten. Administrationsprozesse erleichtern die Pflege der Benutzer, Gruppen, Rollen sowie Rechte. Schnittstellen (Standard, z.B. LDAP oder individuell) ermöglichen den Anschluss an existierende Berechtigungssysteme und damit die Integration des Systems in bestehende Lösungskonzepte. Zentrales wie dezentrales Accounting erlaubt dem Unternehmen wie dem Anwender eine weitergehende Verwaltung der Benutzer, z.B. die Definition lokaler Untergruppen - beispielsweise der Mitarbeiter einer Agentur oder eines Maklerbüros - samt Rechten und Konten etwa für die Verbuchung und Kontrolle Provisionen.

Online/Offline Funktionalität

Fast die gesamte *B-Wise* Funktionalität (mit Ausnahme der Kommunikationsfunktionen) steht dem Anwender sowohl online wie offline zur Verfügung. Neue Funktionen (Prozesse oder Services) werden automatisch verteilt und aktualisiert, so dass für Deployment oder Software-Maintenance keine gesonderten

Systeme aufzuwenden sind. Die gesamte Verteilung und Installation bzw. Aktualisierung erfolgt vollautomatisch und ohne Zutun des Anwenders. *B-Wise* Lösungen können auch innerhalb komplexer Server-Netzwerke verwendet werden, bestehend z.B. aus einem zentralen Unternehmensserver, mehreren dezentralen Abteilungs- oder Agenturservern sowie Tausenden von dezentral arbeitenden Laptops oder Desktop-Systemen. Sowohl die Daten als auch die Software selbst wird innerhalb dieses Netzwerks automatisch synchronisiert bzw. verteilt.

Auditing

Alle Aktionen innerhalb von *B-Wise* (auch diejenigen, die offline durchgeführt werden) können vom System protokolliert werden. Diese Protokolle dienen einer lückenlosen Historie und bieten zahlreiche Auswertungsmöglichkeiten zur Nutzung des Systems selbst. Sie bieten u.a. auch die Basis für ein Accounting im Rahmen der von BISS angebotenen ASP-Lösungen („on-demand application service providing“).

B-Wise fachliche Funktionen

Mehr Kundenbindung auf der einen und weniger Kosten auf der anderen Seite sind das Ziel der mit *B-Wise* entwickelten Lösungen. Die effektive Unterstützung des Neukundengeschäfts sowie von Cross-Selling bildet einen Schwerpunkt innerhalb der Branchenfunktionen. Dabei wird die Vertriebskette vom Initialkontakt über die Beratung, das Angebot, den Antrag bis zur Rücklieferung der policierten Verträge vollständig im Workflow abgebildet. Die Stärkung aller Vertriebskanäle mit einem integrierten System ermöglicht das effiziente Management der Kundenbeziehungen, gleichgültig über welche Kontaktschnittstelle der Kunde mit dem Unternehmen in Verbindung tritt.

B-Wise ersetzt isolierte Anwendungsinseln durch eine integrierte, homogene Lösung mit einheitlicher Datenbasis und darauf aufbauenden Prozessen; selbstverständlich ist *B-Wise* selbst in die IT-Landschaft des Unternehmens voll integriert.

Basierend auf dem technischen Framework bietet *B-Wise* ein breites Spektrum an vordefinierten Prozessen und Services, die ohne Änderung oder als Basis für individuelle Anpassungen verwendet werden können. Branchenspezifische Funktionen decken die gesamte Vertriebs- und Supportkette ab und entstammen den Bereichen Partner-, Vertrags- und Schadenmanagement, CRM und Kampagnenmanagement, Beratung und Vertrieb, Analyse, Support und Services, Kommunikation oder Ressource-Management.

Die folgende Beschreibung bietet einen Überblick über die Funktionalität. Zusätzliche Informationen sind über die BISS Website (<http://www.biss-net.com/produkte.bwise.funktionsuebersicht.jsp>) verfügbar.

Customer Relationship Management (CRM)

Basisfunktionen Partner

Erfassung und Änderung von Partnerdaten, Anzeige aller Informationen zum Partner innerhalb eines konsistenten Partner-Portals, beliebige Partner/Partner-Verknüpfungen und Gruppenbildung, Dublettenprüfung und Zusammenführung, vollständige fachliche und technische Historie mit Kontakthistorie und Integration aller Daten in einer übersichtlichen Form; Zusammenfassung sowohl dezentraler wie zentraler Informationen zu einem Partner auch aus unterschiedlichen Quellen zu einer einheitlichen Sicht; Kundenwertanalyse anhand vordefinierten und individueller Regeln, Clustering des Kunden in beliebig definierbare Gruppen anhand individueller Merkmale, Kunden-Segmentierung, Geschäftsregeln direkt am Kunden zur automatischen Verarbeitung (z.B. automatische Zuordnung eines Kunden zu einem Mitarbeiter anhand erfasster Merkmale); Prozesse für spezifische Tasks und individuelle Zielgruppen z.B. Adressänderung direkt durch Endkunden; Anreicherung von Kundendaten mit Hilfe von Schnittstellen zu Drittsystemen (z.B. soziodemografische Daten, Geo-Informationen, Adressprüfung und -validierung, Umzugsinformationen); Unterstützung individueller Erfassungsdialoge für die Massenverarbeitung; Importschnittstellen für XML und CSV-Daten; Import von Kundendaten im GDV-Format; Export von Kundendaten im GDV-Format. Erfassung von Informationen gezielt in Verbindung mit laufenden Kampagnen und automatische Zuordnung dieser Informationen zur entspr. Kampagne für die spätere Auswertung. Definition vom Kunden präferierter Kommunikationskanäle für die spätere Ansprache mit Hilfe von Kampagnen und Mailings. Im Rahmen des Customizings Anpassung der Merkmale und Regeln sowie Dialoglayouts an die individuellen Anforderungen des Unternehmens.

Vertrag

Unterschiedliche Sichten auf Bestandsinformationen (Übersichten und Detailsichten); Erfassung von Zusatzinformationen zu Verträgen (z.B. Hinweise, Bemerkungen Kommentare); Vertragsänderungen im

Rahmen der durch das Unternehmen definierten Prozesse (Customizing); Erfassung und Änderung von Verträgen (im Bereich der PoSS-Systeme zumeist „Fremdverträge“). Definition von Regeln zur automatischen Verarbeitung der Verträge anhand individueller Vorschriften des Unternehmens. Vertragsdaten können unmittelbar für die Berechnung und Erstellung von Angeboten im Rahmen der Vertriebsprozesse verwendet werden.

Kampagnen-Management

Definition und Ausführung individueller, personalisierter Kampagnen mit einem oder mehreren Stufen; Unterstützung sowohl von Inbound- als auch Outbound-Kampagnen sowie unterschiedlicher Kommunikationskanäle (Post, E-Mail, Fax). Individuelle Schnittstellen zu Service-Providern im Rahmen des Customizings. Erfassung und Verfolgung des Kampagnen-Rücklaufs und Analysen der Kampagnen-Ergebnisse zur weiteren Optimierung. Individuelle Zusammenstellung des Kampagnen-Verlaufs (z.B. mit Test, 1. Stufe und 2. Stufe); Data Mining Funktionen zur Ermittlung des erwarteten Returns und zur Optimierung der gewünschten Zielgruppe. Definition der Selektions-Regeln zur Auswahl der gewünschten Zielgruppe anhand einfacher und intuitiver Formulierungen. Kampagnen können sowohl online wie offline erstellt und begonnen werden, über Systemgrenzen hinweg übertragen, weiterverarbeitet und wiederum auf anderen Systemen abgeschlossen werden; dies ermöglicht eine effiziente Kooperation von Marketingabteilung, Außendienst und ggf. externem Dienstleister. Verwaltung der Kampagnen sowohl offline wie online.

Analyse-Funktionen

Erstellung individueller Analysefunktionen im Rahmen des Customizings zur Auswertung praktisch der gesamten Datenbasis. Standardisierte oder vollständig individuelle Routinen können zu umfangreiche Analyse-Paketen zusammengestellt werden; Ermittlung statistischer wie Wahrscheinlichkeits-Werte aus unterschiedlichen Bereichen. Ermittlung des Cross-Selling-Potentials einzelner Kunden oder ganzer Zielgruppen mit individueller Darstellung (grafisch oder textuell). Die *B-Wise* Datenbasis bietet einen Umfang von mehr als 5.000 Attributen zur effektiven Umwandlung von Daten in aussagekräftige Informationen; Anzeige der Ergebnisse auf dem Bildschirm oder Ausdruck in Reports. Ermittlung profitabler Kunden zur effektiven Allokation von Ressourcen. Optimale Integration der Analysefunktionen mit allen anderen Komponenten einer *B-Wise* Lösung.

Beratung und Vertrieb

Bedarfsanalyse und Beratung

Die optimale Unterstützung der Vertriebe in der erfolgreichen Gewinnung von Neukunden sowie der optimalen Bedarfsabdeckung auch bestehender Kunden stellt den Schwerpunkt der Funktionalität von *B-Wise* dar. Im Bereich der Beratung werden Prozesse zur Bedarfsanalyse und -ermittlung gemäß den kommenden Richtlinien, Angebotsberechnung und -präsentation, Antragserfassung, -prüfung und -weiterleitung sowie Prozesse zur automatischen Vorschlagsgenerierung unterstützt. Leistungsdarstellungen der gewählten Produkte oder Produktkombinationen, Vergleiche unterschiedlicher Tarife und/oder Produkte sowie die Erzeugung aller benötigten Dokumente wie Anschreiben, Angebot mit Beispielrechnungen, Tabellen und Grafiken, Antragsdokumente oder vorläufige Deckungen runden die Funktionalität ab. Versand der Dokumente per Post oder per E-Mail/Fax sind selbstverständlich möglich. Komplexe Angebote/Anträge können über mehrere Stufen im Außen- und Innendienst errechnet bzw. bewertet werden, unterstützt durch entsprechende Workflow-Regeln und die automatische Weitergabe der Prozessdaten an die entsprechenden verantwortlichen Mitarbeiter. Schnittstellen im Front- und BackOffice ermöglichen eine effiziente Integration in bestehende Anwendungen bzw. IT-Landschaften und erlauben damit den Aufbau fallabschließender elektronischer Prozesse.

Vertriebsunterstützung, Administration

Alle Angebote und Anträge werden innerhalb des entsprechenden Verwaltungssystems anonym oder kundenorientiert mit der vollständigen Historie gespeichert; optional können auch alle erzeugten Dokumente innerhalb des *B-Wise* eignen oder eines unternehmensweiten Dokumenten-Managementsystems archiviert werden. Wesentliche Informationen des Bereichs Beratung/Vertrieb können analysiert und zur Steuerung verwendet werden; *B-Wise* ermöglicht effektive Vergleiche in horizontaler (Vertriebsbereiche untereinander) wie vertikaler (Verhältnisswerte, Forecasts zu aktuellen Zahlen oder Verhältnis zwischen Angebot/Antrag/Police) Form; alle Informationen des Vertriebsbereichs können unmittelbar (bei online-Arbeitsweise in Echtzeit) eingesehen werden. Übersichtliche Dashboards (tabellarische bzw. grafische Übersichten) ermöglichen eine zusammengefasste Sicht auf den gesamten Vertriebsapparat oder auf einzelne Bereiche bzw. Vertriebsmitarbeiter.

Integration

Wie alle anderen Bereich in *B-Wise* sind auch die Beratungs- und Vertriebsprozesse vollständig in das Gesamtsystem integriert. So können vorhandene Kundendaten als Ausgangsbasis für alle Analyse- und Beratungsprozesse dienen; Vertragsinformationen können als Basis für weitergehende oder Konvertier-Angebote verwendet werden. Selbstverständlich können vorhandene Rechenkerne oder ganze Produktsysteme in *B-Wise* integriert werden und mit einer einheitlichen Präsentationsoberfläche und prozessorientierten Arbeitsweise versehen werden.

eBusiness

Ehemals statische Internet-Auftritte wandeln sich heute zunehmend zu hochgradig interaktiven Anwendungs-Plattformen; der Unterstützung des Endkunden im Bereich Angebot und Service kommt eine immer höhere Bedeutung zu. B-Wise bietet einen Multikanal-Ansatz um alle Vertriebs- und Service-Kanäle optimal mit einem homogenen und redundanzfreien System zu unterstützen. Alle Vertriebs- und Kunden-Support-Prozesse können ebenfalls über das Internet abgebildet werden; zielgruppen-orientierte Dialoge und Prozess-Abläufe ermöglichen eine effiziente Unterstützung des Endkunden; vom Kunden eingegebene Daten stehen unmittelbar zur Verfügung, der Kunden kann mit Hilfe individueller Regeln sofort einem Außendienst-Mitarbeiter zugeordnet werden. Auch Partnerunternehmen (Makler, Dienstleister etc.) können in die B-Wise Plattform eingebunden werden und gezielt auf ausgewählte Daten und/oder Prozesse zugreifen.

eCommerce

Vertriebsprozesse (Angebotserstellung, Antragserfassung, ausgewählte Verwaltungsfunktionen) können über das Internet unmittelbar dem Endbenutzer zur Verfügung gestellt werden; schnelle Kommunikation, zentrale Datenbasis und flexible Handhabung der unterschiedlichen Benutzergruppen erlauben die Abwicklung vieler Aufgaben zwischen Endkunde und Unternehmen mit selektiver Einschaltung des Vertriebs. Einfache Service-Prozesse (z.B. „mein Portfolio“, „Adressänderung“ oder „Schadenmeldung“) können vom Endkunden direkt über das Internet bewerkstelligt werden; alle Daten werden in der zentralen B-Wise Datenbank gespeichert und können den zuständigen Mitarbeitern sofort zugeleitet werden.

Support und Service

Business Activity Management

B-Wise bietet Kalender- und ToDo-Funktionen, Wiedervorlagen, automatisch generierte Wiedervorlagen (z.B. Vertragsabläufe) Kontaktlisten und Funktionen zur Kommunikation in Gruppen („Börse“). Alle auch im Rahmen des Business Activity Managements erfassten Daten können im Rahmen der Selektionen und Analysen verwendet werden. Schnittstellen zu gängigen Kommunikationssystemen erlauben auch hier eine einfache Integration in bestehende IT-Landschaften.

Vertriebssteuerung

Das Auftragsmanagement von *B-Wise* erlaubt die Definition von Aktivitäten/Aufgaben mit angehängten Prozessen; so können (automatisch oder manuell) Aufträge an einzelne Mitarbeiter oder Mitarbeitergruppen erzeugt und delegiert werden, die zu definierten (da Prozess-gesteuerten) Aktivitäten führen (Beschwerde-Bearbeitung, Stornoprophylaxe etc.). Die Ergebnisse dieser Aktivitäten (inkl. etwaiger Zwischenergebnisse) können kontrolliert und ausgewertet werden. Vertriebskampagnen können so noch gezielter und homogener ausgeführt und der Erfolg in messbare Größen umgesetzt werden. Automatisch generierte Aufträge (z.B. Wiederanlage bei Fälligkeiten) ermöglichen eine kontinuierliche Steigerung der Vertriebseffizienz. Die Arbeitsweise individueller Mitarbeiter kann durch Vergleiche mit dem Durchschnitt optimiert werden; Unternehmens-Regeln können besser nach außen kommuniziert werden.

Office-Integration

B-Wise integriert die beiden dominierenden Office-Suiten MS Office and Star- bzw. OpenOffice um alle Bereiche der Korrespondenz bzw. der Tabellenkalkulation zu unterstützen. Die Schnittstelle ermöglicht die Übertragung der *B-Wise* Daten (z.B. Mitarbeiter, Angebot, Vertrag) in die Textverarbeitung oder Tabellenkalkulation sowie die Speicherung und Synchronisierung der erzeugten Dokumente innerhalb von *B-Wise*. Die Funktionspalette reicht vom Erstellen individueller Schreiben oder Serienbriefe samt Anlagen über den Druck von Adresstiketten bis hin zur Erstellung von Analysen mit Hilfe der Tabellenkalkulation; alle Dokumente können Kunden oder Verträgen zugewiesen und in *B-Wise* gespeichert werden und komplettieren so die Kundenhistorie. Durch Customizing können unternehmensweite Dokumenten-Managementsysteme (DMS) integriert werden, so dass zentrale Dokumente angezeigt und dezentral erzeugte Dokumente im DMS gespeichert werden können. Dokumentenversand kann auch über E-Mail erfolgen (sowohl in Push- als auch Pull-Form). Ergebnisse von Selektionen oder Kampagnen können in Office (Tabellenkalkulation) exportiert werden. Selbstverständlich ist auch Export im XML oder CSV Format möglich und mit Hilfe des Customizing können auch individuelle Formate unterstützt werden.

Office-Management

Verschiedene *B-Wise* Module unterstützen das Office-Management. Hierzu gehören Funktionen zur Erfassung und Pflege von Kennzahlen, Vergleiche mit dem Durchschnitt aller anderen Büros bzw. Agenturen; Erfassung und Pflege von Mitarbeitern inkl. der Pflege individueller Zugangsrechte, Konten oder Provisionsregeln. Definition von Vertretungsbeständen, Verwalten von Seminar- oder Vertretungszeiten sowie Benchmarking einzelner Mitarbeiter. Im Rahmen des Customizings können zusätzliche Analysen und Statistiken unter Verwendung dieser Daten erstellt werden. Selbstverständlich sind auch diese Daten in das Gesamtsystem integriert, so dass z.B. die Verknüpfung zwischen Mitarbeitern und Kunden zur Bildung von Teilbeständen anhand definierter Kriterien oder die Auswertung dieser Daten mit Hilfe der Selektionen möglich sind.

Schaden

Grundfunktionen

B-Wise unterstützt die Erfassung und Prüfung bzw. Kategorisierung von Schadenfällen und deren Weiterleitung in das BackOffice. Schadenmeldungen unterschiedlicher Sparten können über definierte Dialogmasken erfasst und gem. zu definierender Regeln geprüft werden. Die Erfassung der Daten kann auch mit Hilfe eines Browser direkt durch den Endkunden erfolgen. Schadenfälle können gemäß Regeln auf Deckung geprüft werden. Schadenerfassung kann mit Hilfe des Regelsystems in Form eines geführten Dialogs mit kontext-abhängigen Fragen erfolgen, die anhand fachlicher, vom Unternehmen definierter Regeln gestellt werden. Workflow-Regeln können zur automatisierten Weiterleitung der erfassten Informationen verwendet werden und so die entsprechenden Daten an die BackOffice-Systeme der angeschlossenen Unternehmen weiterleiten. Schadenfälle und deren Stati werden innerhalb des Partner-Portals angezeigt; Zahlungsstände können jederzeit präsentiert werden (nur online und falls eine Schnittstelle zum entsprechenden BackOffice-System existiert). Individuelle Regeln zur Erkennung von Betrugsfällen können innerhalb der Rule-Engine definiert und bei jedem erfassten Schadenfall angewendet werden. Beteiligte Dritte (z.B. Geschädigte oder Dienstleister) können Zugang zu bestimmten Informationen und Prozessen erhalten und so aktiv in die Bearbeitung eingebunden werden. Individuelle Schnittstellen unterstützen die Übermittlung der Daten an die entsprechenden BackOffice-Schadensysteme. Für eine künftige Version ist die Anbindung an das Schaden-Netzwerk des GDV vorgesehen.

Kommunikation, Information, Groupware Funktionalität

Kommunikation

B-Wise unterstützt unterschiedliche Kommunikationssysteme und bietet selbst eine Groupware-Plattform ("Börse") zur Unterstützung von Teamarbeit bzw. für Supportzwecke an. Die Funktionalität umfasst die Integration externer E-Mail-Systeme, die Übermittlung von Informationen auch über SMS; Nutzung von E-Mail zur Versendung von Dokumenten oder Anfragen sowie zur Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst. Die „Börse“ bietet eine Kommunikationsplattform sowie Verteilfunktionen für *B-Wise* eigene Entitäten; über die Börse können vom Support definierte Kampagnen oder Selektionen sowie Dokumente, Formulare oder weitere Informationen verteilt werden. *B-Wise* unterstützt die Weiterleitung von Prozessen innerhalb des *B-Wise* Netzes (also zwischen allen Mitarbeitern, die mit *B-Wise* arbeiten); so können z.B. Kommunikations-intensive Abläufe mit Hilfe verteilter Prozesse effektiv unterstützt werden.

Information

Der zentrale *B-Wise* Server dient u.a. als Informationsplattform zur Verteilung von Informationen. Zusätzlich ermöglicht auch der SmartClient eine Integration beliebiger Web-Inhalte, so auch des Extranets, um dem Anwender eine einzige Anwendung für alle seine Aufgabenbereich zu bieten. Im Rahmen des Customizings können externe Content Management Systeme angebunden werden, um die darin enthaltene Information zu nutzen. *B-Wise* unterstützt hier die Standard-Schnittstelle JSR-168.

Groupware Funktionalität

Die *B-Wise* Börse stellt die zentrale Anlaufstelle für alle GroupWare-Funktionen bereit. Sie entspricht einem Kommunikationsforum und wird durch Verteilmechanismen für unterschiedliche *B-Wise* Elemente (z.B. Dokumente oder Selektionen) ergänzt. So können Mitarbeiter, die beispielsweise erfolgreiche Kampagnen samt zugehöriger Dokumente erstellt haben, diese über die Börse anderen Mitarbeitern oder Mitarbeitergruppen gezielt zur Verfügung stellen. Diskussionsforen erlauben den Informations- und Wissensaustausch zwischen den Teilnehmern; unter Berücksichtigung der implementierten Sichtbarkeitsregeln können hier auch Kunden- oder Vertragsdaten ausgetauscht werden.

Ressource Management

System Management

B-Wise kann sowohl online als auch ohne jede Verbindung zu einem Server (offline) verwendet werden; *B-Wise* verfügt über ein vollautomatisches Aktualisierungssystem, das Updates der Software ohne Zutun des Benutzer verteilt und installiert; dadurch bleiben alle Mitarbeiter immer auf dem neusten Stand, kostspielige Fehlberechnungen ungültiger Tarife können vermieden werden. Jede Aktivität innerhalb von *B-Wise* wird protokolliert und ermöglicht die Auswertung der Nutzungsmuster und damit eine weitere Verbesserung an die Gewohnheiten der Anwender. Die Server können mit Hilfe einfacher Tools überwacht und konfiguriert werden.

Benutzerverwaltung

Die integrierte Benutzerverwaltung mit Schnittstellen zu zentralen Systemen wie z.B. LDAP ermöglicht die Erfassung neuer, Pflege existierender Benutzer sowie der zugehörigen Rechte und Konten. Benutzer können mit Rollen versehen und in Gruppen eingeordnet werden; diesen können Prozess-Rechte sowie Datensichtbarkeiten zugewiesen werden; Passwort-Management und Definition starker bzw. schwacher Authentifizierungen ist ebenfalls möglich. Die Funktionen umfassen im Einzelnen: Anlegen, Ändern und Löschen eines Benutzers, Anlegen, Ändern und Löschen von Rollen; Anlegen und Ändern von Gruppen; Zuweisen von Rechten zu Rollen, Gruppen oder einzelnen Benutzern; Änderung des Passworts, Pflege der allgemei-

nen Benutzerdaten. Zusätzlich kommen Funktionen hinzu wie das Anlegen und Pflegen von Konten, Kontenliste, Kontenübersicht, Konto löschen oder Buchungsübersicht.

Individuelle Funktionen

Prozesse nach Vorgaben des Kunden

Jede Versicherungsgesellschaft verfügt über eine individuelle Organisation und Vertriebsstruktur, eigene Produkte sowie eine eigene Philosophie bei der Umsetzung von Vertriebs- und Service-Konzepten. Schließlich unterscheiden sich auch die IT-Infrastrukturen und die eingesetzten Systeme in ihrer Gesamtheit erheblich. Die größte Stärke von B-Wise ist die Architektur; sie ermöglicht die effiziente und qualitativ hochwertige Anpassung der Funktionalität (Services, Prozesse, Geschäftsregeln) an die Belange des Unternehmens; und das alles in kurzen Zyklen und fixen Terminvorgaben. Existierende Prozesse können flexibel an die Bedürfnisse eines Unternehmens angepasst werden; neue Prozesse können nach Vorgaben des Kunden realisiert werden, ohne die Plattform selbst zu beeinträchtigen; dabei bleibt die volle Release-fähigkeit vorhanden.

Community Funktionen

Im Rahmen von Kundenprojekten wurden bereits sehr viele Prozesse implementiert; eine Reihe davon kann unmittelbar auch in anderen Projekten eingesetzt werden; dadurch entsteht eine Community, die von neu entwickelten Lösungen profitieren kann.

Weitere Informationen finden Sie unter:

BISS GmbH
Marie-Curie-Strasse 4
26129 Oldenburg
<http://www.biss-net.com>