

Financial Services



SIEBEL eBUSINESS ARCHITECTURE FOR FINANCIAL SERVICES

- Siebel eInsurance

SIEBEL®

2002 Siebel Systems 法律通告

Siebel eBusiness Applications

Siebel Systems, Inc., 2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404
版权所有 © 2002 Siebel Systems, Inc.
保留所有权利。

未与 Siebel Systems, Inc. 预先达成协议或获得书面许可，不得以任何方式复制、传播或在检索系统中存储本出版物的任何部分，包括但不限于影印、摄影、磁性介质或其它记录。

Siebel eBusiness Applications 的全文本搜索功能包括经 Fulcrum Technologies, Inc. 授权使用的技术，并由 Fulcrum Technologies, Inc. 和/或其许可人拥有版权。

Siebel、Siebel 徽标、TrickleSync、TSQ、Universal Agent 和此处引用的其它 Siebel 产品名称均是 Siebel Systems, Inc. 的商标，并且可能在某些管辖区内注册。

其他产品名称、称号、徽标和符号可能是其各自所有者的商标或注册商标。

美国政府限制权利。根据《美国联邦购买条例国防补充规定》所发布的“程序”、“辅助程序”和“文档”均为商用计算机软件（如 DFARS 227.7202 所述之“商用计算机软件”、“商用计算机软件文档”及此类物品），以任何方式使用、复制、公开此“程序”、“辅助程序”和“文档”应受制于适用 Siebel 许可协议中相关内容约束。美国政府对这类“程序”、“辅助程序”和“文档”的所有其它使用、复制和公开应受制于适用的 Siebel 许可协议和以下法律文件中相关内容的约束：FAR 52.227-19 中“商用计算机软件 - 有限权利（1987 年 6 月）”子章节 (c)、FAR 52.227-14 中“数据权利 - 诸论”，如有必要，还应包括 Alternate III（1987 年 6 月）。合约商/许可人为 Siebel Systems, Inc., 2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404。

保密信息

Siebel Systems, Inc. 将本文档及 Siebel eBusiness Applications 在线帮助中包括的信息视为保密信息。您对此类保密信息的访问和使用受以下文档中的条款和条件约束：(1) 已执行或您同意遵循的适用的 Siebel Systems 软件许可协议和/或保密协议；以及 (2) 本文档中包含的所有权和限制权利通告。

保密协议

本协议由您（下称“接收方”）与 SIEBEL SYSTEMS, INC.（特拉华州的公司，下称“Siebel”）签订，确保对 Siebel 公开或提供给“接收方”使用的保密信息和/或专有信息进行保护和保存。

根据本协议，公开保密信息的“目的”是供“接收方”在作为 Siebel 客户内部使用 Siebel 程序，或者进行与“接收方”获得的 Siebel 程序许可相关的潜在商业交易时使用和评估。双方经充分考虑并依据如下保证达成以下协议：

1. 根据第 2 段所述限制，Siebel 向“接收方”公开的所有信息均应被视为“保密信息”。特此声明，保密信息应被视为包括 (i) 明确标注为“保密”、“专有”或类似字样的所有书面信息，以及 (ii) 在公开时已声明其保密或专有性质的所有口头信息。保密信息还应该包含任何一方从对方收到并有责任将其视为保密的所有信息，条件是此类信息须按以上文字所述方式公开。
2. 术语“保密信息”不应包括“接收方”可以通过同期的合格书面记录予以证实的信息：(a) 现在或今后广为人知或普及使用的信息，并且并非因“接收方”的行为或过失导致；(b) 在收到时“接收方”就已经了解的信息，并且可通过提供同期的书面记录予以证实；(c) 在此后由第三方以合法方式提供给“接收方”并且无公开限制的信息；(d) 遵照 Siebel 以前提供的书面公开权限的信息。
3. “接收方”应该诚信可靠地保护所有保密信息，不得向任何第三方公开任何保密信息，也不得将任何保密信息用于任何未经授权的用途。“接收方”只能在为实现本协议目标而要求的范围内使用此类保密信息。无论是出于何种目的或采用何种手段，“接收方”在使用保密信息时都不得违反任何法律或法规，包括但不限于美国出口控制法案。本协议并未针对商标、发明、版权或专利隐含或授予任何权利或许可。
4. “接收方”不得以任何形式复制保密信息。
5. “接收方”应将保密性质告知有权访问保密信息的内部雇员，并同意其雇员应受本协议条款的约束。“接收方”不得向无需了解此类信息的任何雇员公开任何保密信息，也不得在未获得 Siebel 明确书面许可的情况下向任何第三方公开任何保密信息。根据此处第 5 部分，除了包括雇员外，术语“雇员”还应该包括主管、官员、顾问以及“接收方”的其他代理。

保密协议

6. 所有保密信息（包括所有副本）始终为 Siebel 所有，并且应当在“接收方”对此类信息的需求过期或在 Siebel 提出要求时，以及在完成或终止本协议的任何情况下退还给 Siebel。
7. 无论本协议中是否有其它任何规定，在出现以下情况时均不得拒绝公开保密信息：
 - a. 根据有效法院裁定、美国政府部门或其它行政机构的有效命令公开；*但是前提是*，“接收方”应该先通知 Siebel，并且应该采取合理措施获得保护令，以要求所公开的保密信息只应该用于命令所针对的目的；或者
 - b. 根据法律的其它要求公开。
8. 只要“接收方”继续接收保密信息，本协议就应该仍然具有完整效力。任何一方都可以随时终止本协议，但是要求提前五 (5) 天以书面形式通知另一方。即使终止本协议，也不能解除“接收方”在此类终止有效期之前根据本协议第 3、4、5、6、9、12 和 13 段所担负的关于公开保密信息责任，这些段落中的规定在本协议终止后将继续有效。
9. “接收方”同意对由于“接收方”违反本协议条款而造成的任何损失或损害对 Siebel 作出赔偿，包括 Siebel 在收取此类赔偿时产生的合理费用。
10. 本协议受加利福尼亚州法律管辖，并且不与法律原则相冲突。
11. “接收方”特此确认并同意，“接收方”违反本协议的任何行为（包括但不限于未经 Siebel 事先明确书面许可实际或可能公开保密信息，或者擅自使用保密信息）均将给 Siebel 造成无法挽回的伤害，任何法律赔偿都无法针对此类伤害提供足够的保护或适当的补偿。因此“接收方”特此同意，Siebel 有权根据“接收方”履行本协议所确定责任的表现，并有权获得有裁决能力的法庭判定的进一步补偿。
12. 本协议中规定的双方权利和责任同样约束并适用于他们的相应继承者、继承人、执行者和管理员以及允许的指定人。
13. 如果本协议的任何规定由适当的权威机构认定为不能执行，则该规定将被撤销，而本协议的其余部分将继续保持完整效力。
14. 要求或允许的任何通知均应发送到相应一方的以下指定地址，或者发送到该方以书面形式指定的其它地址。此类通知一旦由专人送达，或者通过经验证或已注册的邮件、预付费邮件发送，则应在邮寄之日起三 (3) 天后被视为已给出。
15. “接收方”一旦使用或访问保密信息，即表示认同已阅读本协议、同意接受其条款约束，本协议针对此处所述事宜包含最终、完整且排他的双方协议，并且将取代以前和同期关于该事宜的所有协定和协议。本协议不得更改、修改、改正或补充，除非采用双方签名的书面手段。

目录

概述

概述	1-1
适用于各行业的 Siebel Systems 独到方法	1-2
Siebel 7 产品和技术领先优势	1-3
行业特定功能的深度和广度	1-7
特许客户开发合作关系	1-8
以行业为重点的组织模型和开发方法	1-8
端对端解决方案	1-10
Siebel 7 Industry Applications 带来最低的总体拥有成本	1-13
有口皆碑的投资回报和客户成功率	1-14

Siebel eInsurance

行业前景展望	2-1
Siebel eInsurance 解决方案	2-3
Siebel eInsurance 部署选项	2-7
Siebel eInsurance 的主要功能	2-10
销售和服务应用程序	2-10
合作者关系管理应用程序	2-23
Interactive Selling 应用程序	2-28
市场营销和分析应用程序	2-32
雇员关系管理	2-34
Siebel eInsurance 集成策略	2-37
应用网络支持	2-37
Siebel Smart Web 体系结构	2-43
实施 Siebel eInsurance 的服务	2-44
概要	2-46

SIEBEL 7

概述



概述

Siebel Systems 以达到百分之百的客户满意度为宗旨，并承诺以最低的总体拥有成本提供最佳的 eBusiness Applications 软件。在发行的 Siebel eBusiness Applications 第七代主要版本 Siebel 7 中，Siebel Systems 推出了当今市场功能最为完整的 eBusiness 软件套件，涵盖了全部 200 余种应用程序，用于客户关系管理 (CRM)、合作者关系管理 (PRM) 和雇员关系管理 (ERM)。

通过以 Siebel 7 应用程序的领先功能为基础并进行扩展，Siebel Systems 现在推出了 Siebel 7 Industry Applications，这是 Siebel Industry Applications 的第四代主要版本。Siebel Systems 认识到每个行业都有着各自不同的业务流程、竞争压力和 IT 需求，没有一种“放之四海皆准”的电子商务方法，因此大力投资开发了这些 Siebel eBusiness Applications 版本，它们是专为特定行业细分而量身定制的。随着 Siebel 7 Industry Applications 的发行，现在有适用于 20 个不同行业细分的全新和增强版本可用。

每个 Siebel 7 Industry Applications 都充分利用了 Siebel 7 应用程序的所有核心功能，提供用于 CRM、PRM 和 ERM 的在细分特定功能、分析、业务流程和最佳惯例等方面都得到扩展的配套应用程序套件。通过提供即拆即用的细分特定功能，Siebel 7 Industry Applications 做到了尽量减少定制要求和加快部署速度，从而大大降低了总体拥有成本。

正是由于以达到百分之百客户满意度和推出优秀产品为宗旨，使得 Siebel Systems 已经成为业内领先的 eBusiness Applications 软件提供商，公司在 2001 年的收入超过 20 亿美元，在 33 个国家/地区拥有超过 7,400 名雇员。世界各地有 3,000 多家组织部署了 Siebel eBusiness 软件；最近的一项独立审计显示，超过 96% 的 Siebel Systems 客户反映对 Siebel 产品感到满意。

适用于各行业的 Siebel Systems 独到方法

Siebel Systems 在开发 Siebel 7 Industry Applications 方面具有五个主要的独到之处：

1. 产品和技术领先优势

Siebel 7 Industry Applications 结合了全套的 Siebel 7 核心功能，并且构建于尖端领先的 Siebel Smart Web 体系结构基础之上。这一独到的突破性技术将基于浏览器的零占用空间 Web 客户机与高交互性相结合，高交互性通常只有 Windows 应用程序中才提供。组织在以下两个领域获得满意效果：不但通过管理零安装 Web 客户机节约了成本，而且享受到只有桌面应用程序才能提供的丰富而高效的交互式体验。

2. 行业特定功能的深度和广度

随着 Siebel 7 Industry Applications 的推出，Siebel Systems 充分利用了自己丰富的行业知识，提供了可以在行业内支持细分特定需求的应用程序。例如，Siebel eFinance 提供的应用程序适用于小额银行业务和经纪业务、机构融资、医疗保健和保险，包括支持保险特定行业的重要功能，例如财产和灾害保险、商业保险、健康保险和人寿保险。通过内嵌每个细分在销售、市场营销和客户服务流程方面的最佳惯例，Siebel 7 Industry Applications 尽量减少了定制的需求，从而加快投资回报速度并降低总体拥有成本。

3. 特许客户开发合作关系

与以前所有版本的 Siebel Industry Applications 一样，Siebel 7 Industry Applications 是在特许行业客户的密切合作下开发出来的。这种以客户为推动力的方法可以确保 Siebel 7 Industry Applications 支持相应行业的优化工作流程、业务流程和最佳惯例，同时提供按照最终用户的特定需求量身定制的功能。

4. 以行业为重点的组织模型和开发方法

Siebel Systems 划分为独立的业务单位，各自针对特定行业设立了专门的产品市场营销、工程、销售、服务和支持部门。每个行业业务单位都有一位在相关行业具有丰富经验的专业人员担任领导，并且每个 Siebel 行业团队都提供了整体专家组织来满足特定行业在销售、市场营销和客户支持等方面的需求。通过与 Siebel Systems 的核心应用程序组密切配合，这些由行业专家组成的专门团队可以确保 Siebel Industry Applications 具有核心 Siebel eBusiness Applications 提供的所有同级最佳功能，同时还具有行业特定的独到功能。通过公司行业团队与核心功能开发团队的这种紧密协作，Siebel Systems 才能够同时推出其水平应用程序和行业应用程序。

5. 端对端解决方案

Siebel Industry Applications 为组织提供了一种端对端解决方案，从行业特定的数据模型扩展以及细分特定的功能和业务流程，到行业特定的集成套件。通过提供强劲的应用网络支持，Siebel Industry Applications 可以确保在组织的系统环境内与许多应用程序实现互用性，包括自有传统系统、行业特定领域应用程序以及用于与合作者系统协作的外部应用程序。

Siebel 7 产品和技术领先优势

要完全利用 Siebel 7 Industry Applications 的优势，必须先了解内层核心 Siebel eBusiness Applications 和 Siebel eBusiness 平台的广度和深度。Siebel 7 Industry Applications 得益于 Siebel Systems 在 Siebel 7 应用程序完整套件上的巨额投资。最初从 1993 年开始，Siebel Systems 已经在开发方面投资了十多亿美元，这意味着数千位开发人员多年的劳动以及数百万行代码。通过将开发资源集中在 CRM 技术上，Siebel Systems 在 CRM 最佳惯例方面累积了无可比拟的专业经验，这是组织能够获得、服务并保留忠诚客户的关键所在。这一经验体现在 Siebel eBusiness Applications 的功能上，使组织能够在整个销售、服务和市场营销运作中应用最佳惯例，并且无需冒着风险投入资金去开发定制软件。



图 1-1: Siebel eBusiness Applications 反映了 Siebel Systems 在 CRM 所有方面的丰富专业知识，包括销售、市场营销、服务和合作者关系管理。

重要的是，Siebel Industry Applications 结合了核心 Siebel eBusiness Applications 提供的所有同级最佳功能，并且提供了行业特定的独到功能。也就是说，只要组织选择了 Siebel Industry Applications，就无需单独购买核心 Siebel eBusiness Applications，他们需要的所有功能都已结合在此行业特定的解决方案中，并且通过行业特定的功能得到增强和扩展。

此外，所有 Siebel Industry Applications 都充分利用了 Siebel 7 平台提供的尖端领先功能，包括：

- 全面的多渠道功能
- 移动数据库同步
- Siebel Smart Web 体系结构，行业最早也是唯一的高交互、零占用空间 Web 客户机
- 全局部署支持

概述

- 自动升级
- 随处分析
- 应用网络支持
- 最低的总体拥有成本

全面的多渠道功能

在大多数组织中，市场营销、销售和服务渠道都不能实现同步，结果可能会导致相互脱节且无法满足客户的体验。例如，如果客户从 Web 转移到呼叫中心，许多组织就无法严密地跟踪这些交互操作。Siebel eBusiness Applications 提供了唯一真实的多渠道解决方案，允许组织通过各种渠道（通过 Web、在呼叫中心中、通过现场销售和服务人员以及通过渠道合作者）在所有接触点对客户交互进行管理、同步和协调。这种集成方法允许组织建立对客户的广泛了解、平衡所有客户交互、大大提高工作效率、实现收入和利润最大化并显著增强客户满意度。

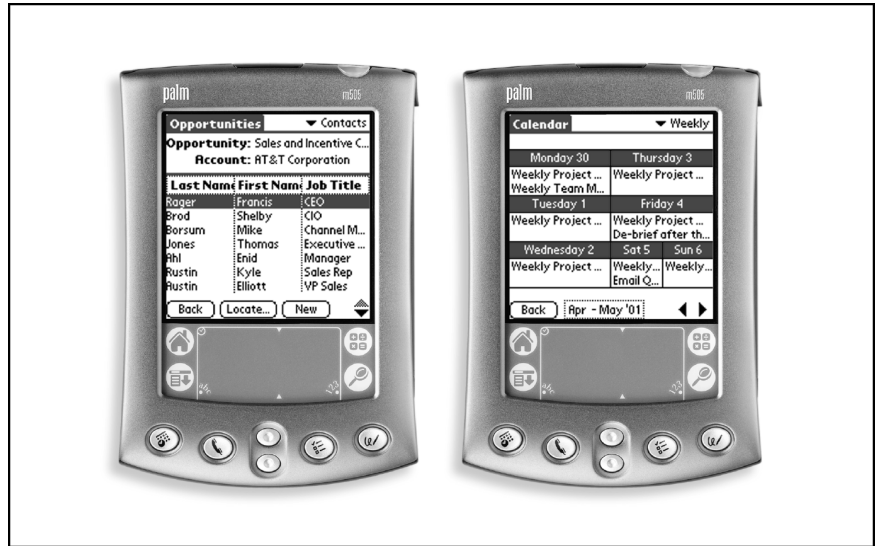


图 1-2: Siebel 7 Industry Applications 支持广泛的移动设备，使移动专业人员可以访问大多数最新的客户数据。

移动数据库同步

拥有移动和远程专业人员的大多数公司需要在不连接网络的情况下即可访问并创建信息，这方面的需求正在持续增长。在手提电脑和领先的移动平台和设备上，以前的 Siebel eBusiness Applications 版本提供了在无连接状态下部署应用程序的选项。现在，Siebel 7 可以在不使用本地 Web 服务器的情况下在断开连接或已连接的客户机上运行相同的 Web 用户界面，从而减少系统管理工作并降低资源要求。此外，移动 Web 客户机还支持获得专利的 Siebel Systems 完全数据同步功能，从而确保实时输入并访问所有数据。这样，现场的移动专业人员就可以根据可用的最佳信息来做出业务决策并满足客户的需求。

概述

SIEBEL SMART WEB 体系结构

Siebel 7 中采用了 Siebel Smart Web 体系结构，使应用程序的性能和成熟性达到了全新的层次。这一独到技术结合了基于浏览器的零占用空间 Web 客户机（意味着无需在桌面上单独安装和管理软件），并具有通常只有 Windows 应用程序才会提供的高交互性。Siebel 7 在以下两个领域达到最佳：组织不但通过管理零安装 Web 客户机节约了成本，而且享受到只有桌面应用程序才能提供的丰富而高效的交互式体验。

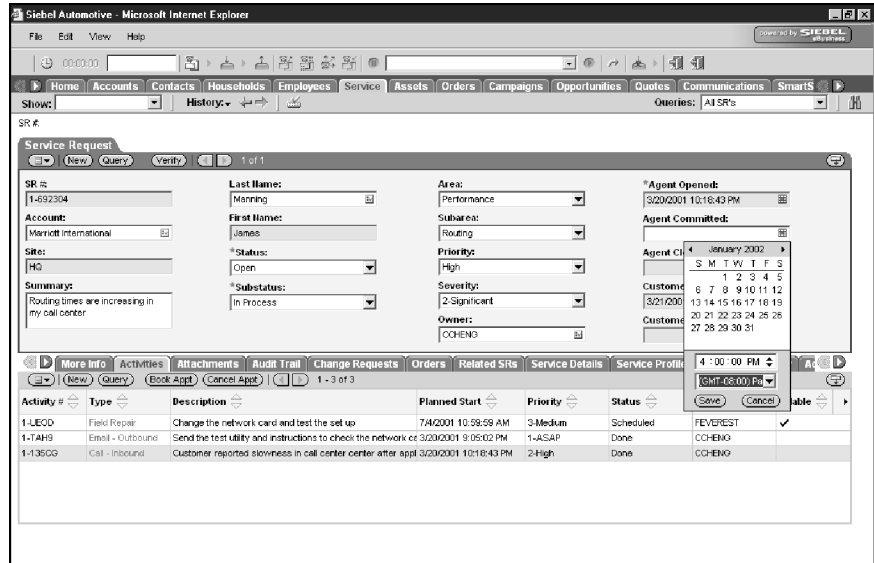


图 1-3: Siebel Smart Web 体系结构提供了行业最早也是唯一的高交互、零占用空间并基于浏览器的界面。

采用 Siebel Smart Web 体系结构后，无需在用户每一次进行现场级更改时都刷新浏览器。这样可以减少在浏览器与服务器之间来回交换的次数，从而提高了网络性能；但更重要的是，它使用户体验到高交互性。用户还可以根据自己的工作模式和习惯来定制界面，使工作流程更有效率。这样不但可以提高用户接受度和满意度，还能提高雇员和客户的工作效率。

全局部署支持

除了支持多时区外，Siebel 7 还提供了多语言和多币种支持。应用程序的配套适合以 20 多种语言进行全局部署：它经过预翻译且预配置了区域设置。跨国公司可以用多种语言实施 Siebel 7 应用程序，同时只需维护一个统一的客户数据库。这样可以为组织带来许多益处，例如合并来自全球不同区域的销售预测信息并分析数据，而不考虑客户交互所使用的语言。通过提供经认可的可伸缩的内置全局操作支持，Siebel eBusiness Applications 可以降低部署风险，同时让组织能够快速获得投资回报。

概述

自动升级

Siebel 7 应用程序经过特别设计，具有极高的可配置性和易升级性。与所有以前版本的 Siebel eBusiness Applications 一样，Siebel 7 应用程序经过了明确的配置：也就是说，定制配置的实施是通过使用 Siebel Tools（图形配置工具集）来设置业务对象属性，而不是使用传统的编程。这样不但可以为组织节省修改源代码或编写 SQL 语句的时间、费用和人力，还意味着无需投入额外精力即可将配置升级到下一个软件版本。

此外，Siebel Tools 还包括 Siebel 应用程序升级程序，它可以将升级配置更改需要的时间减少至数天；与识别、更新和手动重新实施基于源代码的应用程序中的更改相比，需要执行的操作少了许多。它提供的顺利升级途径为组织带来许多益处，不但加快了部署最新版本的速度，还能保护以前在定制和集成中投入的资金。

Siebel 应用程序升级程序还有另一项重要益处：它允许组织从 Siebel eBusiness 应用程序的水平版本升级到行业特定版本，就象从较早的行业特定应用程序版本升级到最新版本一样容易。没有一位其它配套应用程序软件的供应商能够提供如此轻松且经济有效的升级能力。

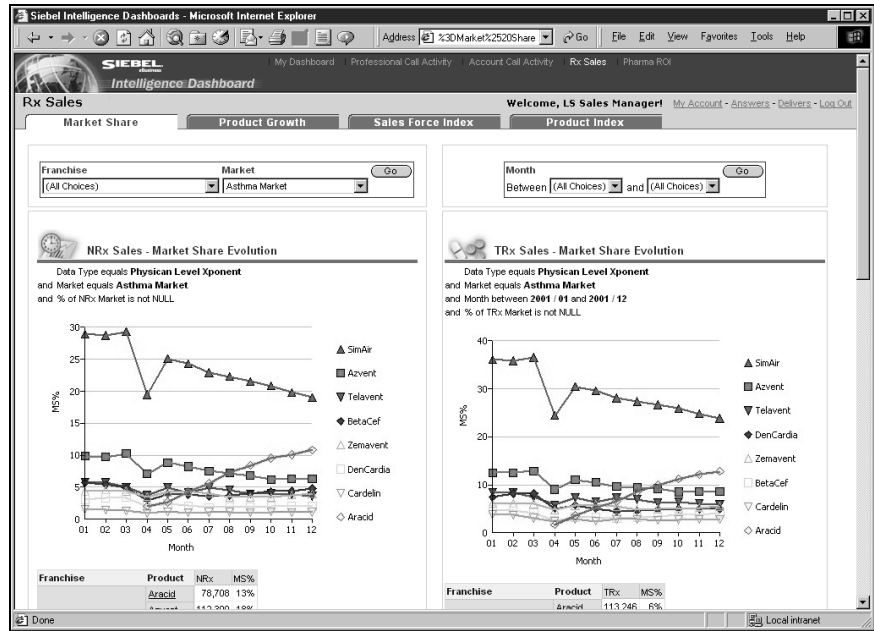


图 1-4: Siebel 7 Industry Applications 为每位用户带来强劲且易于使用的分析功能。

随处分析

Siebel 7 Industry Applications 集中了行业特定分析功能，提供了可视化、预包装和可完全配置的报表及交互仪表盘，并为每个行业提供了最佳惯例衡量标准。大多数竞争对手的应用程序都只是将分析功能作为一个附加功能提供给专门的“高级”用户，而 Siebel 7 应用程序则使每位用户都能使用分析功能：上到 CEO，下到第一线销售和服务人员，所有用户都能访问 Siebel 7 应用程序易于使用、基于 Web、直观且引人注目的分析功能。这样，用户就可以轻松地通过分析得来的智能信息采取措施。

概述

通过任何基于浏览器的设备均可使用 Siebel 7 应用程序中的分析功能，包括移动和无线设备。数据可以从任何来源中抽取（包括操作和分析来源），并且分析实现了完全交互，使用户可以迅速执行特别查询并生成报表。应用程序可以配置为根据用户指定的业务规则主动运行分析，并在必要时将相关的个性化智能信息传达给需要的人员。

行业特定功能的深度和广度

Siebel 7 Industry Applications 充分利用 Siebel 7 核心应用程序中占市场领先地位的技术、功能和 CRM 最佳惯例，并扩展到 20 个不同的行业细分。通过 Siebel 7 Industry Applications，Siebel Systems 充分利用了自己深厚的行业知识，使其提供的应用程序能够支持行业内的细分特定需求。例如，适用于通讯行业的 Siebel 7 Industry Applications 针对以下三个特定细分提供了不同的版本：有线、移动运营商和媒体。通过支持行业细分独有的业务流程并实施细分特定的最佳惯例，Siebel 7 Industry Applications 进一步提高了用户接受度和工作效率，同时降低了对定制的需求。









Industry	SIEBEL _{eBusiness}	Applications
Financial Services		Institutional Finance Retail Finance Healthcare Insurance
Communications		Mobile Carriers Wireline Carriers Media
Energy		Chemicals Energy Oil and Gas
Life Sciences		Clinical Medical Products Pharmaceutical
Industrial		Automotive High Technology
Consumer Sector		Apparel and Footwear Consumer Goods Retail
Public Sector		Government (including Nonprofit Organizations and Homeland Security)
Travel and Transportation		Hospitality

图 1-5: Siebel 7 Industry Applications 提供的行业特定应用程序包含为 20 个不同行业细分预制的功能，使组织能够快速部署、降低部署风险并获得更高的投资回报。

特许客户开发合作关系

Siebel Systems 采用独特的开发方法，确保 Siebel Industry Applications 在所有业务流程中嵌入最佳惯例，并提供用户需要的功能。在开发每种 Siebel Industry Applications 时，我们都与特许行业客户展开紧密合作。以下公司就是特许客户的示例，包括：AXA、Blue Cross Blue Shield of Florida, Inc.、Deutsche Telekom AG、Telecom Italia Mobile、MCI WorldCom Network Services, Inc.、Élan Pharmaceuticals、Sun Microsystems, Inc.、British American Tobacco Ltd. 和 Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc.；以上所列仅为一部分特许客户。

特许客户将参与到产品开发的每一个阶段，从确定需求到可用性测试（请参阅图 1-6）。此外，特许客户开发还是一个不间断的过程：特许客户还会在将来的开发周期中与 Siebel Systems 密切配合，确定附加的功能需求。此过程将使 Siebel Systems 能够不断增强 Siebel Industry Applications，并开发出支持每个行业内细分特定需求的功能。通过由客户参与整个开发过程，Siebel 客户将获得一种能满足其特定业务和行业需求的解决方案。

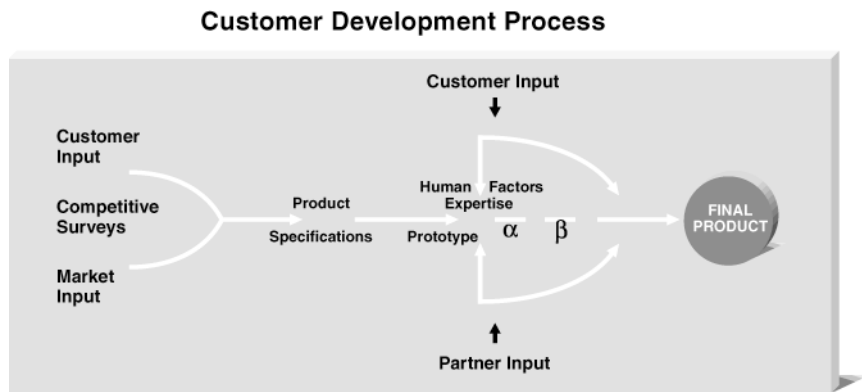


图 1-6: Siebel Systems 的特许客户开发合作关系确保 Siebel Industry Applications 在所有业务流程中嵌入最佳惯例，并提供用户需要的功能。

以行业为重点的组织模型和开发方法

Siebel Systems 清楚地认识到开发行业特定的 CRM 应用程序不但需要深厚的 CRM 领域专业经验，同时还需要行业经验。因此，Siebel Systems 划分为行业特定业务单位，这些业务单位由行业专家进行管理，并且由专门的产品开发人员、工程人员、联盟人员和市场开发人员提供支持。除特许客户合作者之外，Siebel 产品开发人员还与 Siebel 客户保持密切联系，以便从客户那儿收集关于将来产品增强功能的意见。通过用户组和用户周会等活动，Siebel 客户能够影响到将来的产品发展。

概述

在产品开发过程中，每个行业团队都与 Siebel Systems 的水平产品组密切协作。此组织交叉的方法使 Siebel Systems 能够为每个行业提供一个 eBusiness Applications 套件，它们充分结合了 Siebel Systems 行业专家以及水平产品专家的经验。同样重要的是，Siebel Industry Applications 构建在 Siebel Systems 的同级最佳电子商务平台基础之上，从而确保 Siebel Industry Applications 易于升级和维护。

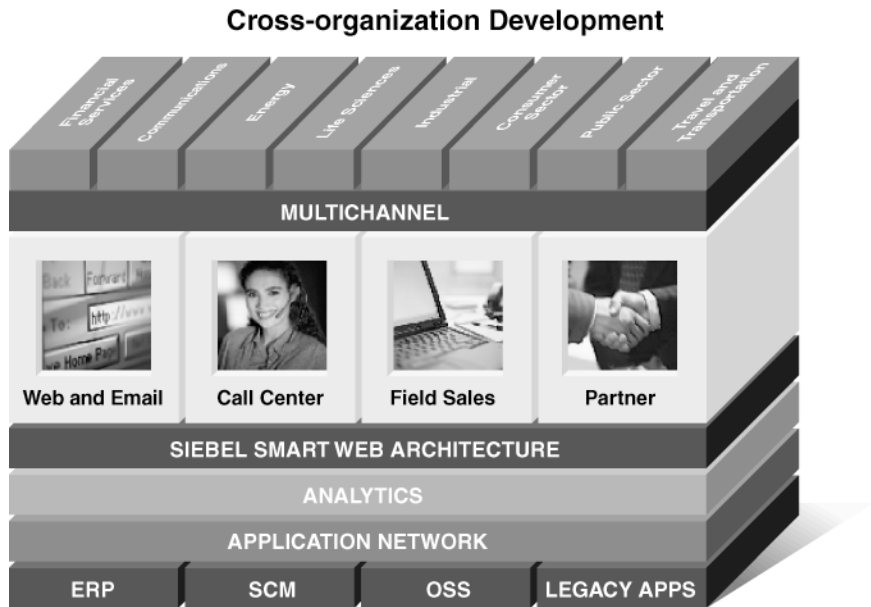


图 1-7: 除了丰富的行业特定功能外，Siebel Industry Applications 还提供了核心 Siebel eBusiness Applications 中嵌入的所有功能。

端对端解决方案

Siebel Industry Applications 经过全新构建，可以在组织的应用网络内顺利操作。每个应用程序都设计为支持行业特定集成格式（例如 IAA、IFX、ACORD、TMF、HL7 和 GDV），使其能够在网络内同级间反向操作。此外，所有 Siebel 7 应用程序都使用基于标准的开放式模型与应用网络相连。对于通过 Microsoft BizTalk、webMethods、SeeBeyond、Vitria 和 TIBCO 等中间件平台使其信息总线实现标准化的组织，可以使用为这些产品预制的 Siebel 适配器。通过提供此类预制集成解决方案和应用网络支持，Siebel 7 降低了集成的成本。

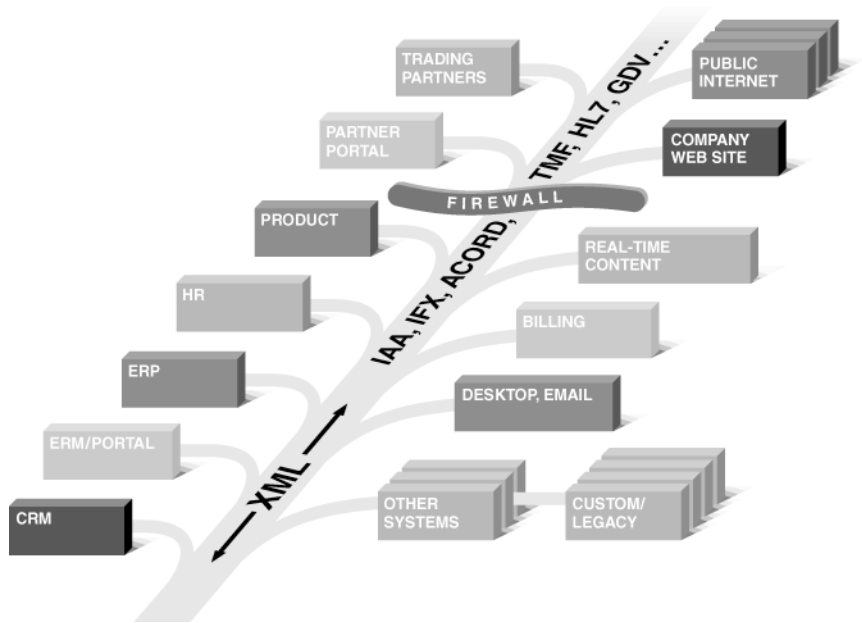


图 1-8: Siebel Industry Applications 设计为支持行业特定集成格式（例如 IAA、IFX、ACORD、TMF、HL7 和 GDV），使其能够应用网络内同级间反向操作。

概述

对于跨越其它配套应用程序（包括 SAP、i2、Oracle 和 PeopleSoft）的客户交互，Siebel 7 还通过提供预制的业务流程来支持应用网络。Siebel 7 包含一些基本技术（例如工作流程引擎、XML 生成和转换向导、配送服务和传输适配器），并且组织可以使用这些技术来展开或扩展即拆即用的业务流程接触点。

合作者生态系统

Siebel Systems 拥有数以百计的行业特定合作关系，确保 Siebel Industry Applications 能够与每个行业中常用的其它系统密切配合使用。此外，通过与行业特定技术领先者以及领先的学术和咨询组织开展合作，Siebel Systems 能够更进一步地将行业最佳惯例合并到 Siebel Industry Applications 中。

以下是 Siebel Systems 的合作关系精选；它们仅限于两个垂直市场（金融服务和通讯）：



图 1-9：本图提供了 Siebel 在金融行业的合作者生态系统的部分列表。



图 1-10: 本图提供了 Siebel 在通讯行业的合作者生态系统的部分列表。

Siebel Systems 还在其它垂直市场保持了大量行业特定合作关系，包括能源、政府部门、汽车、生活消费品、生命科学、医疗保健和保险。这些合作关系为 Siebel Systems 客户带来最大的灵活性，使他们能够按照自己特定的行业和业务要求尽可能选择最佳的解决方案。

Siebel 7 Industry Applications 带来最低的总体拥有成本

对 eBusiness 技术投资的组织不仅需要小心控制软件的初始成本，而且需要小心控制解决方案整个周期内的总体拥有成本。Siebel 7 Industry Applications 减少了几个关键领域的成本（包括定制、配置、集成、维护、升级、培训和部署风险），从而大大降低了总体拥有成本。通过部署采用即拆即用的细分特定功能的 Siebel 7 Industry Applications，组织可以尽量减少开发附加功能，从而降低成本、时间和定制风险。

降低总体拥有成本的其它影响因素包括：

- **简化配置** — Siebel 7 已使用 Siebel Tools 进行配置；这是一种简单明了的图形工具集，它使用方便，无需进行程序编制或特别编码。
- **预制集成解决方案** — Siebel Systems 采用四种方法来尽量减少集成工作。首先，Siebel 7 支持应用网络，从而简化与多种应用程序的集成。其次，Siebel Systems 提供用于 SAP、Oracle 和其它第三方应用程序的预制、预测试连接器和适配器，从而无需编写定制的集成代码。第三，Siebel eBusiness Application Integration (eAI) 提供了一套工具和技术，可以与外部应用程序实现无缝的可定制、可伸缩和可升级集成。最后，Siebel Systems 与技术提供商进行广泛合作，共同开发现成的且经过预测试和验证的解决方案，使 Siebel eBusiness Applications 与广泛行业内领先的行业特定应用程序实现集成。
- **低成本维护和管理** — Siebel Tools 大大降低了维护和管理成本。将此简单的工具集与 Siebel 7 基于 Web 的面向对象体系结构配合使用，避免要求多种工具集和程序编制所带来的高额应用程序维护成本。
- **自动升级** — Siebel eBusiness Applications 的每个新版本都自动保留并结合了以前执行的定制，使组织在升级时无需重新实施定制。此外，Siebel 应用程序升级程序经过了数以千计的客户实际执行升级的广泛考验，使大多数组织的 95% 的升级过程都能实现自动化，从而将升级过程缩短到只需几天时间。
- **降低培训和更改管理需求** — Siebel 7 提供了非常直观的界面，尽量减少用户执行日常功能（例如输入联系人数据和执行搜索）所需的操作，从而降低了培训成本。通过在软件中嵌入最佳业务惯例，Siebel 7 还支持快速适应策略性流程转变，从而大大降低了实行和管理转变所需的投资。
- **最低的部署风险** — 评估 CRM 实施的益处时还必须考虑到潜在的风险，包括实施失败或达不到预期效果的可能性。Siebel 7 基于行业内大量成功实施 CRM 的跟踪记录，从而将部署风险降到最低。综合考虑所有成本和风险因素，Siebel 7 显然是总体拥有成本最低且最有效的 CRM 解决方案。

有口皆碑的投资回报和客户成功率

CRM 技术的最终目标是带来显而易见的业务利益，进而推动公司业绩的发展。通过使用 Siebel Industry Applications，每个实际行业的组织都获得了可观的业务效果。从投资回报的角度考虑，Siebel Industry Applications 使组织可以降低赢得客户、向客户销售和提供服务的成本，同时在以下方面使组织收入得到增长：提高每位代表的销售量、每位客户的销售量、平均订单规模、进销和交叉销售商机以及其它推动收入增长的衡量标准。

同时，考虑到软件、硬件、实施、培训、维护和升级的成本，Siebel Systems 与竞争供应商或定制应用程序开发相比提供了最低的总体拥有成本。

	Revenue Growth	Customer Retention Increase	Employee Productivity Gains	Customer Satisfaction Increase
Automotive	+8%	+3%	+16%	+8%
Communications	+13%	+12%	+18%	+19%
Consumer Goods	+13%	+12%	+18%	+19%
Energy	+8%	+23%	+19%	+15%
Finance	+7%	+19%	+17%	+12%
Healthcare	+5%	+8%	+10%	+8%
Insurance	+9%	+11%	+12%	+19%
Life Sciences	+18%	+16%	+25%	+21%
Industry Average	+11%	+16%	+19%	+20%

图 1-11：根据独立审计商报告，Siebel 客户反映在收入增长、客户保持度、雇员工作效率和客户满意度方面获得了极大提高。资料来源：Satmetrix Systems，2001 年。

为确保 Siebel eBusiness Applications 能够带来真正的益处，Siebel Systems 雇用独立审计商 Satmetrix Systems 每年对 Siebel 整个客户群进行两次调查。根据最近一次调查结果，Siebel 客户反映：以十个月为投资回报周期，使用 Siebel eBusiness Applications 后，收入平均提高了 11%、客户保持度平均提高了 16%、雇员工作效率平均提高了 19% 并且客户满意度平均提高了 20%。

概述

这些结果证明，组织选择 Siebel eBusiness Applications 的总体原因就是：Siebel eBusiness Applications 确实有所帮助。Siebel Industry Applications 反映了 Siebel Systems 深厚的专业和行业知识，以最低的总体拥有成本提供最有效的电子商务解决方案。

Automotive BMW Financial Services Case Corporation Renault S.A. Volvo Information Technology A.B.	Institutional Finance Credit Suisse Asset Management Dresdner Bank AG Neuberger Berman, LLC Quick & Reilly, Inc.	Mobile Carriers Bouygues Telecom NTT DoCoMo, Inc. Telecom Italia Mobile
Consumer Goods Fujifilm Hershey Foods Corporation Kellogg Company Nestle USA, Inc.	Insurance AXA Farmers Group, Inc. Northwestern Mutual Life Insurance Company Winterthur Life UK Ltd.	Oil, Gas, and Chemicals BASF AG Bayer AG FMC Corporation Halliburton Energy Services, Inc.
Energy American Electric Power Service Corporation Gas Natural Informatica S.A. Npower Limited VECTOR Limited	Life Sciences Élan Pharmaceuticals Eli Lilly & Company Pfizer B.V. Roche Laboratories, Inc.	Public Sector City of Tucson, Arizona Consignia plc (United Kingdom Post Office) Leeds City Council United States Postal Service
Entertainment and Hospitality Carnival Cruise Lines Princess Cruises Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc. Universal Studios, Inc. VVF Vacances	Manufacturing The Boeing Corporation Lockheed Martin Corporation Otis Elevator Company Whirlpool Corporation	Retail Finance American Express Company FleetBoston Financial Corporation National Australia Bank Ltd. Société Générale
Healthcare CSS Versicherungs AG Delta Dental Plan of Massachusetts Health Dialog, Inc. United Healthcare Services, Inc.	Media BusinessWeek DIRECTV Operations, Inc. Reuters Limited Wolters Kluwer N.V.	Travel and Transportation Amadeus SAS Sabre, Inc. Union Pacific Railroad Company Worldspan LP
High Technology Avaya BMC Software, Inc. Hewlett-Packard Company Sun Microsystems, Inc.	Medical Baxter Healthcare Corporation Cordis Corporation Medtronic, Inc. Philips Medical Systems B.V.	Wireline Cable & Wireless plc Embratel MCI WorldCom Network Services, Inc. Telus Communications, Inc.

图 1-12: 此图介绍了跨主要行业的 Siebel 客户示例。

Siebel Insurance



行业前景展望

非传统性竞争、市场合并、新兴技术和 Internet 的蓬勃发展，所有这些都改变着保险行业的竞争态势。保险公司面对的激烈竞争不但来自正扩展到新渠道的传统竞争对手，而且来自从其它市场进入保险行业的非传统竞争对手。银行和共同基金公司等后来者提供了汽车、家庭和人寿等多种保险产品，他们在市场份额方面带来的空前压力使保险公司疲于应对。这些公司还组成联盟并相互合并，以瓜分市场份额并扩大产品系列。

保险行业呈现出以下发展趋势：

- 高流动率正促使保险公司将精力集中到改善客户服务以提高保持度
- 非传统型公司和新的分销渠道正引入越来越激烈的竞争
- 提供商正面临区分各种不断商品化的产品的压力
- 管制压力也在不断增大，要求为最终消费者提供信息、使信息标准化并符合严格的隐私准则
- 客户群增长缓慢正在促使行业实行集中与合并

为了面对这些趋势扩展业务商机，保险公司正在通过以下方法寻求发展之道：

- 兼并与收购
- 增加新的保险产品系列
- 利用 Internet 重新定位组织
- 通过各种分销渠道管理多层关系
- 以客户为中心的解决方案策略

不断加剧的竞争、时刻变化的分销渠道以及经济环境的日新月异，正在推动着保险公司创建品牌优势、提供以客户为中心的解决方案、利用强大的体系结构和部署方案，从而改善客户服务和提高销售有效性，最主要的是集中精力提高客户保持度。现在的消费者日益成熟，他们坚持需要更多服务可供选择并提高支持和关注的级别，出色的客户服务已经变得必不可少。

主要行业痛点

保险行业发展前景的转变，意味着保险公司面对着严峻的挑战。这些挑战包括：

- **降低成本的压力** — 在保险公司内，降低成本和简化运作的需要越来越强烈。此外，复杂的业务流程和高成本的技术解决方案使保险公司很难有效地降低成本。
- **管理与分销渠道合作关系困难** — 保险公司还需要管理分销渠道合作者生态系统内复杂的多层关系，降低吸收和招纳新代理的成本，并为制作方提供统一的高品质服务，这些都给他们带来了挑战。
- **确定获利客户的困难** — 保险公司必须找到一些方法来识别获利的客户，并且针对这些客户群体有效地开展市场商业活动，从而使从每位客户获得的“钱包份额”最大化。由于缺少合并的客户数据，保险公司难以有效地针对现有客户群进行交叉销售和进销。
- **客户信息分散在多个数据库中** — 保险公司对客户缺少统一而全面的认识，因为他们针对客户捕获的丰富数据存储于散布组织各处的多个数据库中。保险公司通常从其他同行那里获得关于每个行业、每个功能性业务单位或每个业务区块的大量信息。要针对现有客户群开展有效的服务和市场营销，保险公司必须清楚了解与所有现有客户的关系。
- **缺少品牌忠诚度** — 在当今价格竞争的环境下，提高品牌忠诚度是许多保险公司面临的主要挑战。要提高客户保持度，保险公司必须集中精力改善客户服务，进而推动提高品牌忠诚度。

Siebel eInsurance 是专门针对保险行业独特要求打造的一套电子商务应用程序软件，使保险公司能够从容应对每一项业务挑战。Siebel eInsurance 构建在灵活的零占用空间的 Siebel Smart Web 体系结构基础之上，为合作伙伴关系管理、回馈式市场营销、端对端销售和世界级服务提供了完整的技术解决方案。

Siebel eInsurance 解决方案

Siebel eInsurance 拥有全套的电子商务应用程序，使保险公司能够管理、同步并协调跨任何交互渠道的所有客户接触点。Siebel eInsurance 还为管理多个销售和服务渠道的组织提供了满足其要求的行业特定保险功能，这些渠道包括直接销售、相关利益代理、独立代理、经纪人、基于呼叫中心的客户和索赔服务组织、服务提供商以及现场索赔调研员。通过使用 Siebel eInsurance，组织可以合并来自单独后台系统（例如保险单、索赔和开票系统）的信息，为保险专业人员提供统一的客户文件组合视图，使他们能够更好地为客户提供服务并灵活地交叉销售其它产品和服务。

有效地使用技术以降低成本

Siebel eInsurance 是一种零占用空间的灵活技术解决方案，可以帮助保险公司应对业务挑战并降低成本。保险公司通过扩展分销渠道实现增长的同时，面临着跨多个渠道有效管理多层关系的挑战。此外，保险业务流程十分复杂且多为人工处理，制约着新保险产品的增长与推广。保险公司在寻求解决这些问题的技术时，经常会发现与现有管理系统集成是一项耗资且费时的工作。这样，就会造成技术拥有成本超过预期的情况。Siebel eInsurance 产品套件的特色体现在其零占用空间的 Siebel Smart Web 体系结构上，其功能专为保险行业而打造，可以帮助保险公司解决这些问题。

Siebel eInsurance 使保险公司能够采用以下几种主要方法来降低成本：

- Siebel Smart Web 体系结构是一种突破性的创新，它提供了高交互式浏览器界面，使最终用户更乐于接受。这一独到技术结合了基于浏览器的零占用空间 Web 客户机（意味着无需在桌面上单独安装和管理软件），并具有通常只有 Windows 应用程序才会提供的交互性级别。保险公司可以在以下两个领域获得满意效果：不但通过管理零安装 Web 客户机节约成本，而且享受到只有桌面应用程序才能提供的丰富而高效的交互式体验。例如，通过 Siebel Smart Web 体系结构，用户可以采用以往在纯 HTML Web 客户机上不可能使用的方法来调用用户界面要素，例如拖动各列以重新排序，或者选择记录以进行编辑。
- 作为 Siebel eBusiness Applications 套件的一部分，所有 Siebel eInsurance 应用程序都共享通用的体系结构，使组织能够一次性完成所有设置任务和配置更改并在多个渠道间进行部署，从而降低部署的成本和时间。Siebel eInsurance 多渠道解决方案可以帮助组织通过呼叫中心、Web 或渠道合作者提供出色的销售和服务。所有 Siebel eInsurance 应用程序和附加模块相互之间都完全集成。
- Siebel Workflow 和 Siebel Assignment Manager 允许组织使复杂的业务流程自动化，进而通过提高统一性、减少错误并提高效率来降低成本。通过使业务流程自动化，组织还可以缩短培训时间并降低培训成本。Siebel Systems 的即拆即用保险功能和基于模板的管理减少了需要的定制工作，从而大大缩短安装时间并降低总体拥有成本。如果需要定制，Siebel eInsurance 可以通过简单明了的配置使用单一工具集轻松修改，使任何必要的定制工作都能快速完成，并且不会大量占用专门资源。无需通过程序编制来更改源代码，也无需创建 SQL 语句。
- Siebel eInsurance 使用 Siebel 应用程序升级程序提供自动升级。从 Siebel eInsurance 的一种版本升级到下一个版本时将会保留定制，无需在新版本中重新实施定制。

通过合作者关系管理应用程序尽量提高渠道效率

Siebel 合作者关系管理 (PRM) 应用程序提供了行业领先的 PRM 解决方案, 使保险公司能够更有效地管理其合作者关系。Siebel PRM 产品套件提供了企业级的合作者管理平台, 可以帮助组织与合作者紧密协作, 从而增加收入、提高客户满意度并降低合作者管理成本。

Siebel PRM 在以下几个主要方面为保险公司带来益处:

- **Siebel PRM 应用程序使保险公司能够更轻松地开展业务往来** — 使用 Siebel PRM 应用程序可以降低与招纳和管理合作者相关的成本, 并且使保险公司能够改善为分销合作者提供的服务。
- **Siebel PRM 应用程序使保险公司能够快速确定商机和负面趋势** — 拥有提早确定潜在商机和问题的能力后, 组织能够快速作出反应以利用大多数的商机, 并在问题恶化之前予以纠正。通过找出并学习以往的成功经验和失误, 组织可以完善执行情况以达到更好的效果。
- **Siebel PRM 应用程序使合作者能够针对产品和客户信息更有效地进行通讯, 从而更轻松地开展业务往来** — 业务往来更为简便, 从而提高代理的工作效率、利润率和忠诚度。



图 2-1: Siebel 合作者关系管理解决方案满足渠道经理和渠道合作者的需求。

确定获利客户以增加收入

由于市场集中与合并所造成的竞争加剧使某些保险产品降到了通用产品地位，迫使保险公司重新审视其整体客户和产品策略。Siebel eInsurance 回馈式市场营销解决方案为保险公司提供了一些工具，用于应对缓慢的客户增长和不断加剧的竞争。该解决方案包括市场营销组件和分析组件。

Siebel Marketing 和 Siebel Analytics 的保险解决方案带来了以下主要益处：

- Siebel Marketing 和 Siebel Analytics 允许金融服务业者跨所有渠道计划、管理并执行集成的回馈式成熟的市场营销计划
- Siebel Marketing 和 Siebel Analytics 使金融服务组织内部的经理对其客户和电子商务拥有完整的认识，使他们能够概括并确定不同的客户细分，从而有针对性地开展市场商业活动



图 2-2: Siebel Marketing 和 Siebel Financial Services Analytics 配合使用，提供全面的回馈式市场营销解决方案。

有效地利用客户信息来推动销售

Siebel eInsurance 拥有世界级的市场营销和分析工具、销售队伍自动化功能以及工作流程工具，可以帮助组织管理销售流程：从预期客户需求分析到商机跟踪，再到简化新业务流程的工作流程。通过使以前的人工处理实现自动化，Siebel eInsurance 可以加快组织处理速度、降低运作成本并提高服务质量。

Siebel eInsurance 产品套件允许保险公司跨多个分销渠道支持多个行业，包括个人系列的财产和灾害保险、个人人寿保险和年金以及团体保险。Siebel eInsurance 为销售代表提供了实现销售有效性最大化的工具。

Siebel eInsurance 销售解决方案为保险公司提供了多项益处，使他们能够：

- 设计、执行和分析有针对性的市场营销计划
- 为销售流程的前瞻阶段提供全面支持
- 提供与客户相关的统一分析和建议
- 提供快速报价数据收集和报价管理功能
- 允许代理、经纪人和其它销售代表生成、管理和简化与销售流程相关的所有文档
- 将案例自动分配给最适合的保险商，并在承保流程的每个阶段确保将案例传送给下一位适合的雇员，从而简化承保和案例管理流程

通过世界级的服务提高客户保持度

通过为客户服务代表提供所有关键风险承担者的完整资料信息，Siebel eInsurance Service 和 Siebel eInsurance Call Center 使客户服务代表能够全天 24 小时 (24x7) 有效地提供出色的客户服务。通过快速轻松地访问与保险单、索赔和付款相关的关键信息，保险公司能够更好地满足对质量和服务的高标准要求。

每一位联系人都提供了一次收集宝贵数据、了解市场营销计划和产品的机会，并最终为组织的风险承担者带来价值。通过使用 Siebel eInsurance，可以使这些商机变为服务流程的实质部分。

Siebel eInsurance 服务解决方案的主要益处包括：

- **服务请求跟踪** — Siebel eInsurance 允许组织跟踪索赔、查询和其它服务请求的历史记录。这样有助于快速解决客户的问题，并且无需要求客户多次提供信息。
- **保险单和保险范围管理** — 服务代表可以访问重要的保险单和保险范围信息，以便解答客户的疑问。
- **多渠道支持** — Siebel eInsurance 支持从单一接口通过网络、传真、电话和电子邮件进行交互。
- **脚本工具和解决方案库** — 服务代表可以使用脚本工具和常用解决方案库，快速解答一般性查询。
- **键盘加速键** — 服务代表可以利用键盘上的快捷键，进一步提高工作效率。
- **工作流程和分配** — 组织可以利用 Siebel Assignment Manager 和 Siebel Workflow 功能，使服务代理按照最佳惯例过程开展工作。

Siebel eInsurance 以多种语言提供，在全球范围内支持保险公司的各种运作和管制标准。为支持不同的国家和地区业务环境，Siebel eInsurance 应用程序已实现本地化和国际化。

Siebel eInsurance 部署选项

Siebel eInsurance 应用程序可以采用各种方法实施，以满足组织的电子商务要求。为承保商的联系人中心部署 Siebel eInsurance，可能与为其代理部署有很大区别。下面介绍了可能的 Siebel eInsurance 部署选项。

代理部署

承保商现在面临着—项重大挑战，就是如何改善服务并简化与其代理的通讯。以 Siebel PRM 产品套件为中心的 Siebel eInsurance Agent Deployment，可以满足承保商的代理队伍的服务和支持需求。适用于代理部署的模块和产品选项包括：

- **Siebel Agent Portal 产品** — Siebel Agent Portal 产品使代理可以全天 24 小时(24x7) 随时在线访问关键的客户信息、案例信息、销售工具、联系人、活动和商机管理、日程表等等。
- **Siebel Partner Manager** — Siebel Partner Manager 使品牌所有者能够管理并跟踪许可、合同和其它分销信息。
- **Siebel eAdvisor** — Siebel eAdvisor 是一种与环境有关的建议和指导工具，可以帮助代理为客户提供统一的需求分析和产品建议。
- **Siebel eTraining** — Siebel eTraining 提供了全面的学习管理解决方案，用于对最终用户培训和学习的效率进行主持、管理和跟踪。它允许品牌所有者通过 Web 对其代理进行新产品培训。
- **Siebel Incentive Compensation** — Siebel Incentive Compensation 使保险公司能够通过奖励计划，将公司的销售策略传达给代理。Siebel Incentive Compensation 可以处理保险佣金计算，并为合作者经理和代理提供奖励报告。

联系人中心部署

承保商越来越多地实施以客户为中心的策略，并将超凡的服务视为与竞争对手之间的主要区别。提供世界级客户服务这一方法使承保商可以提高保险单持有人的保持度，而这是承保商正面临的一项主要业务挑战。

联系人中心部署的基础在于 Siebel eInsurance Call Center 或 Siebel eInsurance Service 基本应用程序，可能还包括以下介绍的附加产品选项：

- **Siebel eInsurance 行业模块** — Siebel eInsurance 行业模块包括 Siebel Personal Lines Policies、Siebel Personal Lines Claims、Siebel Individual Life & Annuities 以及 Siebel Group Policies，它们为客户服务代表提供了详细的保险单、保险范围和索赔信息，使他们能够成功地为客户提供服务。
- **Siebel SmartScript** — 保险公司可能需要客户服务代表在与客户进行交互时使用脚本。Siebel SmartScript 超越了传统脚本技术的局限，它提供了基于工作流程的用户界面，可以指导客户服务代表完成整个客户交互。Siebel SmartScript 将工作流程逻辑与客户信息相结合，确保客户服务代表在正确的时间提出正确的问题。Siebel SmartScript 还可以减少数据录入错误，并缩短培训时间。

- **Siebel Computer Telephony Integration (CTI)** — Siebel CTI 使呼叫中心可以增加每位代理的通话量、减少平均呼叫次数，并建立良好的客户关系。通过 Siebel CTI 和 Siebel Communication Server 基础设施，潜在客户和客户只需鉴定一次自己的身份，而无需向与他们交谈的每位代理反复提供信息。通过 Siebel Communication Server, Siebel CTI 使用各种自动呼叫分配器 (ACD) 提供了集成的呼叫处理、队列、传送、跟踪和自动屏幕弹出功能。
- **Siebel eMail Response** — Siebel eMail Response 是完整的电子邮件响应管理系统。Siebel eMail Response 使组织能够通过有效、统一而专业的方式，对大量对内电子邮件作出响应。更重要的是，可以按照用于传送其它客户通讯类型的相同业务逻辑来处理对内电子邮件，使代理在一个中央位置看到所有客户交互（无论是什么通讯渠道）。代理可以扫描其对内电子邮件队列，然后即时查看相关的客户、帐户、服务请求和商机资料，并查看任何附件。代理可以使用解决方案知识库中的响应模板来编写给客户的回复。
- **Siebel 统一队列** — Siebel 统一队列用于对多个通讯渠道实时进行管理并合并。该软件可以跟踪各种客户交互，并智能确定应该将每个工作项传送到何处。它还可以确保在正确的时间将工作项交给正确的代理，其格式也可以方便代理快速响应客户查询。Siebel 统一队列支持跨以下渠道的交互：电话、电子邮件、传真、寻呼、无线消息、IP 语音、Web 协作以及 Web 聊天。采用多个客户渠道的公司可以使用 Siebel 统一队列将每位客户的查询传送给适当的资源，无论客户选择以何种方式与公司联系。

索赔服务部署

在客户与保险公司的交互中，索赔代表的是简单但最重要的事件。如果处理不当，索赔体验可能会成为导致客户流失的决定性因素。如果处理得当，索赔体验不但可以加深客户的忠诚度，而且可以带来一位终生的客户。

Siebel Claims 部署从 Siebel eInsurance Call Center 或 Siebel eInsurance Service 基本应用程序开始，它包含的以下产品选项涵盖索赔接触点的各方面：

- **Siebel Personal Lines Claims** — Siebel Personal Lines Claims 使所有索赔信息实现集中化，包括第一损失通知、索赔分配和调整数据。
- **Siebel Personal Lines Policies** — Siebel Personal Lines Policies 为客户服务代表和索赔雇员提供了访问保险单和保险范围信息的权限。
- **Siebel Field Service** — Siebel Field Service for Insurance 提供了派遣广告栏和计划优化器功能，可以更好地管理索赔分配流程。
- **Siebel eService** — Siebel eInsurance eService 允许客户访问索赔状态信息，并通过 Web 提交查询。
- **Siebel Agent Portal 产品** — 如果客户选择向其代理而不是直接向承保商申报索赔，Siebel Agent Portal 产品允许保险代理收集来自该客户的索赔信息（例如第一损失通知）。

客户部署

随着客户的日益成熟以及对更多在线自助服务功能的需求增长，承保商必须提供功能更强劲、以客户为中心的 Web 解决方案。通过在 Siebel eInsurance Sales、Siebel eInsurance Service 或 Siebel eInsurance Call Center 基本应用程序中添加以下产品选项，承保商可以通过 Web 提供信息和保险单服务：

- **Siebel eService** — Siebel eInsurance eService 允许客户访问保险单和索赔状态信息，并通过 Web 提交查询。
- **Siebel eAdvisor** — Siebel eAdvisor 可以通过交互问题来评估客户需求并建议最优化的解决方案，从而为潜在客户和客户提供专业意见和指导。
- **Siebel eSales** — Siebel eSales 可以通过 Web 实现 B2C 销售，并提供了允许使用参数、关键字和高级搜索功能的灵活产品目录。
- **Siebel eCollaboration** — Siebel eCollaboration 允许客户浏览网站，从而即时获得来自客户服务代表的现场帮助。客户服务代表可以指导客户浏览网站、合作填写表单、运行产品演示、控制客户的桌面，并针对客户问题进行疑难解答。

市场营销部署

保险公司正面临越来越大的竞争压力，迫使他们不得不修改自己的市场营销策略，并找出新的方法来确立竞争优势。Siebel Marketing 部署为保险业者提供了适当的工具，使其可以应对竞争加剧和客户增长缓慢的局面。以下应用程序适用于市场营销部署。

- **Siebel Marketing** — Siebel Marketing 使保险公司可以设计、执行和管理所有客户交互渠道的市场商业活动
- **Siebel eMarketing** — Siebel eMarketing 允许针对目标潜在客户，通过 Web 执行个性化的市场营销活动
- **Siebel eEvents** — Siebel eEvents 是一种完整的解决方案，用于进行事件计划、现场管理和事件后分析
- **Siebel Financial Services Analytics** — Siebel eFinance Analytics 应用程序为保险业者提供支持，使其有能力将数据转换为策略性的战术决策制定工具

Siebel eInsurance 的主要功能

Siebel eInsurance 产品套件的基础由基本保险应用程序构成：Siebel eInsurance Call Center、Siebel eInsurance Sales、Siebel eInsurance Service 和 Siebel eInsurance Partner Manager。Siebel eInsurance 基本应用程序不但包含与相应的非行业特定的 Siebel Call Center、Siebel Sales、Siebel Service 和 Siebel Partner Manager 应用程序相同的丰富功能，还包含保险行业特定数据模型和附加的保险特定功能。Siebel eInsurance 基本应用程序与 Siebel eInsurance 附加模块完全集成，下面将介绍所有这些模块。

销售和服务应用程序

SIEBEL eINSURANCE 基本应用程序

Siebel eInsurance Sales、Siebel eInsurance Service 和 Siebel eInsurance Call Center 组成了面向雇员的 Siebel eInsurance 基本应用程序。

- **Siebel eInsurance Sales 基本应用程序** — Siebel eInsurance Sales 基本应用程序提供了建立和管理客户关系所需的功能。该应用程序经过预配置，反映了保险行业的术语和处理流程。Siebel eInsurance Sales 可以使用附加的 Siebel eInsurance 可选模块作为补充，从而使市场商业活动、续签商业活动以及报价和保险单管理等流程实现自动化。Siebel eInsurance Sales 可以进行优化，以供与公司网络断开连接的远程工作的移动销售代理使用。Siebel Systems 拥有获得专利的同步技术，确保在移动客户机上做出的所有更改都能与公司数据库无缝同步。
- **Siebel eInsurance Service 基本应用程序** — Siebel eInsurance Service 基本应用程序支持客户服务代理或服务专业人员，使其能够捕获并解决客户报告的问题和疑惑。该应用程序提供了一些工具，通过使用这些工具，代理只需与客户进行一次交互即可解决客户报告的问题。可以使用 Siebel eInsurance 中的可选模块，将服务请求自动分配给最适于解决该问题的服务或索赔代理。
- **Siebel eInsurance Call Center 基本应用程序** — Siebel eInsurance Call Center 基本应用程序为呼叫中心座席提供了简单、直观的桌面，用于管理所有客户交互。该应用程序特别适用于客户服务座席，使他们可以处理客户请求提供保险单背书、索赔和其它信息的对内呼叫。Siebel eInsurance Call Center 还可以用于对外客户呼叫，例如电话营销活动。通过 Siebel Systems 提供的可选模块，可以进一步增强 Call Center 应用程序以提供即拆即用 CTI。Siebel eInsurance Call Center 可以帮助客户服务座席更有效地服务并影响客户。

面向雇员的基本应用程序的主要功能包括：

- **家庭管理** — 可以由家庭跟踪保险单和其它金融服务产品的能力是一项功能强劲的资产。通过使用 Siebel eInsurance，保险单、联系人、商机和活动等全部可以与特定家庭相关联。此功能使保险公司的市场营销专业人员和经理能够更好地了解和跟踪每位客户拥有的产品，以及每个家庭拥有的产品。用户可以维护主要家庭信息，例如家庭资料、家庭联系人、所持保险单、生成的报价、索赔历史记录和家庭活动。获得此类信息后，保险公司就能更有效地为其保险单持有人提供服务，并且更准确地找出交叉销售和进销的目标。
- **联系人管理** — Siebel eInsurance 联系人管理功能使用户可以有效地管理业务和个人联系人，其方法是：记录并跟踪联系人信息；创建联系人列表；记录与联系人相关的所有活动；并查看与特定保险单、家庭或商机相关的所有联系人。
联系人管理由团队启用，允许用户查看并与其它团队成员共享联系人信息。内置的团队支持避免了个人系统、人工系统或独立系统运行，从而提高销售效率。完整的联系人活动历史记录包括一份日志，其中包含了销售、市场营销和客户服务组织与客户进行的所有交互。“新建项目”指示器将提醒用户，对分配给他们的新联系人采取措施。
- **客户管理（公司）** — Siebel eInsurance 允许销售代表按公司来管理与销售相关的所有信息，包括多个商机、联系人、活动和团队注释。用户可以维护主要公司信息，例如联系人、保险单、索赔、提案、报价、团体保险单和服务请求。用户还可以在全球范围的客户结构中管理多个级别，并与其他销售团队成员共享公司信息，从而提高团队销售的效率。对于针对商业客户销售保险产品并提供服务的公司而言，此功能特别有用。
- **商机管理** — Siebel eInsurance 中的商机管理功能允许用户在整个销售周期内跟踪交易情况。销售专业人员可以查看、跟踪并更新关于销售商机的信息，包括以下信息：可能的收入、结束的概率、销售阶段、客户、联系人、活动、产品兴趣、决策问题、竞争对手、报价甚至是子公司的商机。销售专业人员还可以捕获商机资料信息（例如有系列数量），以便进一步确定商机并将此信息与销售团队的成员共享，从而提高每一次与客户联系的实效。“新建项目”指示器将提醒用户对新的潜在商机采取措施。

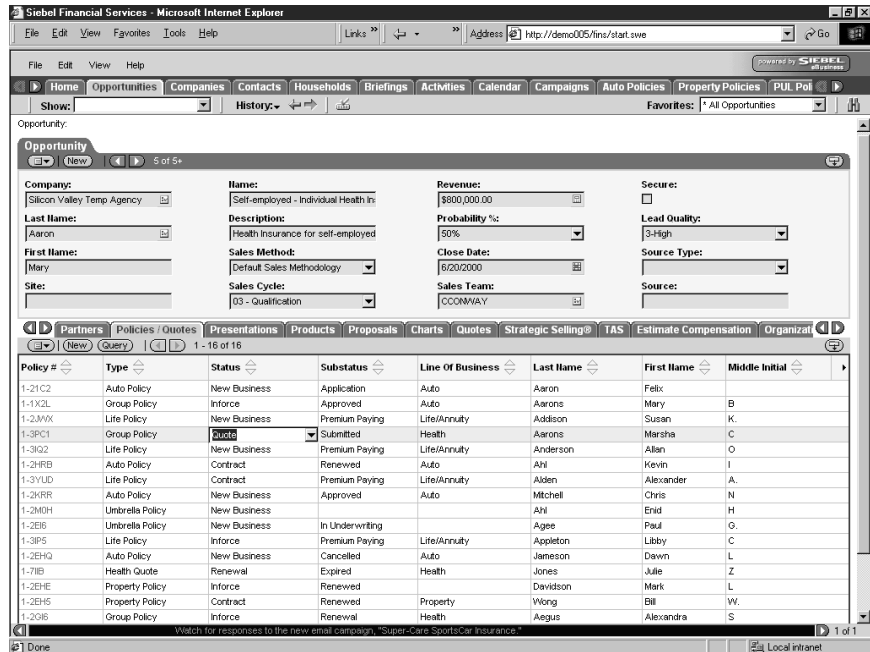


图 2-3: Siebel eInsurance 中的商机管理功能使用户能够将保险单和报价与特定商机相关联。

- 活动管理** — Siebel eInsurance 中的活动管理功能使用户能够输入并跟踪商机特定活动、公司特定活动、联系人特定活动或个人的活动。活动范围从一般性活动（例如对内/对外电话呼叫、会议、电子邮件和市场营销事件）到保险特定活动（例如利益查询、推荐、上诉和授权）。如果可以通过中央库进行通讯，就能避免不必要的活动，从而缩短周转时间并提高客户满意度。用户还可以将活动分配给系统的其他用户，将活动按适当的时间和日期记录到日程表中、为关键活动设置警报和提示，并按照定期的时间间隔计划重复活动。“新建项目”指示器将提醒用户对新活动采取措施。

活动管理功能使用户能够按家庭、客户（公司）、商机、联系人、保险单、索赔、促销或产品来访问并管理活动，从而以更有利于业务的形式来提供活动管理的灵活性。
- 保险单/报价文件组合** — Siebel eInsurance 的“保险单文件组合”提供了联系人、家庭和和商业客户所持有保险单文件组合的相关信息，使保险专业人员能够了解客户与公司的关系。除了管理现有保险单外，Siebel eInsurance 还允许在保险单文件组合中包含为客户生成的报价相关信息。Siebel eInsurance Policy Portfolio 提供了一种合并此类信息的方法，从而更清晰、更全面地了解客户关系。
- 索赔历史记录** — Siebel eInsurance Claims History 使保险专业人员能够查看联系人、家庭和和商业客户曾经提出的索赔。通过了解客户的索赔历史记录（包括当前索赔状态），可以帮助销售和服务人员更清楚地认识保险客户关系的这一最重要方面。

- **开票帐户** — Siebel eInsurance 为前台提供了捕获并显示保险单上的开票信息的功能。许多保险公司都只设立了一个开票帐户，各种保费都通过此帐户支付。Siebel eInsurance Billing Accounts 适用于多个保险单和单一保险单；因此，未提供多保险单开票的公司也同样可以利用 Siebel eInsurance 的“开票帐户”功能。

Siebel eInsurance Billing Accounts 还提供了一项功能，可以存储与开票帐户特定相关的单独服务请求、活动和附件。通过将开票帐户客户服务数据与保险单客户服务数据分隔开来，呼叫中心代表可以快速找出解决当前服务问题所需的数据。

- **代理管理** — Siebel eInsurance 提供了一种有效的方法，用于评估、服务并管理与承保商分销相关的信息。此功能允许承保商跟踪代理许可和预约、代理合同以及错误和疏忽的保险范围，还包括在单一“代理”屏幕中的 NASD 注册。通过使用 Siebel eInsurance Agent Management，保险公司可以更有效地跟踪与其分销有关的信息，从而更有效地为其分销合作者提供服务。
- **Siebel Workflow 和 Siebel Assignment Manager** — Siebel Workflow 和 Siebel Assignment Manager 使组织能够为业务流程建立可视模型，并跨所有分销渠道应用工作流程和分配自动化规则。通过使用 Siebel Workflow 和 Siebel Assignment Manager，保险公司可以根据代理的工作量、技能、专业经验和实时可用性，将服务请求自动分配给最适合的代理。它们可以使业务流程实现自动化，例如在未收到保险单附件时发送电子邮件通知，或者在一定时间限制内未确认服务请求时向现场的索赔调解员发送寻呼。

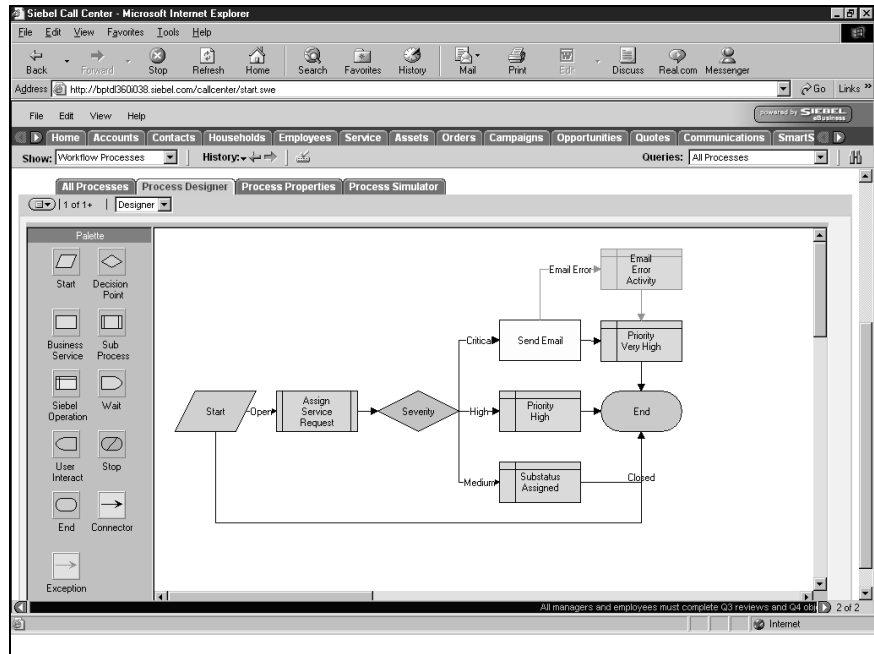


图 2-4：业务分析员可以使用 Siebel 工作流程过程设计器的易用拖放式图形用户界面，为复杂的业务流程建立模型。下图介绍了根据既定业务规则，为服务请求分配和升级设计的工作流程过程。

Siebel Workflow 和 Siebel Assignment Manager 可以使标准业务流程实现自动化、平衡服务代理的工作量、确保每项服务请求都由最适用的服务专业人员进行处理、提高效率并缩短解决问题的时间，从而确保为客户提供最高级别的服务支持。

PERSONAL LINES POLICIES 模块

Siebel Personal Lines Policies 模块提供了为个人系列财产和灾害保险行业量身定制的销售和服务功能。Siebel Personal Lines Policies 支持组织对管理多个销售和服务渠道的需求，这些渠道包括直接销售、相关利益代理和独立代理、经纪人、呼叫中心客户服务和服务提供商，针对的是汽车、财产和个人雨伞责任险 (PUL) 行业。

Personal Lines Policies 模块的主要功能包括：

- **报价管理** — Siebel Personal Lines Policies 提供了完整的报价管理，允许代理轻松收集预期投保的联系人和财产信息，从而快速捕获客户信息、生成新报价并创建新保险单。

The screenshot displays the Siebel Personal Lines Policies interface. The top section is a form for entering policy details, including fields for Policy #, Product, Rate Plan, Effective date, Line of Business, Rate State, Expiration, First Name, Premium, Status, Team, Type, Referral Source, Substatus, and Billing Status. Below this is a table titled 'Property Types' with columns for Sequence #, Type, Limit, Premium, and Classification. The table lists seven property types: Single Family Home, Jewelry, Boat, Antiques, Coins, Furs, and Ours. Below the table is a 'Dwelling Rating' form with fields for Address, City, State, Zip Code, County, Territory, Fire District, Rate Protection Class, Fire Department Class, Units between fire walls, # Of Families, Weeks Rented, Construction Year, Construction Type, Protective Device, Protection Description, and Occupancy.

Sequence #	Type	Limit	Premium	Classification
1	Single Family Home	\$200,000	\$1,500.00	Dwelling
2	Jewelry	\$15,000	\$150.00	SPP
3	Boat	\$25,000	\$750.00	Yoltercraft
4	Antiques	\$70,500	\$125.00	SPP
5	Coins	\$12,000	\$60.00	SPP
6	Furs	\$5,500	\$35.00	SPP
7	Ours	\$18,250	\$225.00	SPP

图 2-5: Siebel Personal Lines Policies 允许用户快速捕获关于财产保险单的报价信息。

- **风险评估** — Siebel Personal Lines Policies 使代理可以轻松、全面地收集所有行业的客户特定承保数据，从而改善风险评估。可以集成索赔损失交换、机动车辆记录、财产评估引擎和地理编码的灾害图等风险信息的外部来源，以提供实时访问。附件的内置管理可以确保根据所有新保险单以及对现有保险单的更改进行完整承保。
- **商机跟踪和潜在商机管理** — 通过使用 Siebel Personal Lines Policies，承保商和代理机构可以为制作人提供用于协作销售的功能强劲的行业领先工具。这些功能使用户能够更有效地管理承保商分销的潜在商机和商机，从而允许代理或经纪人将注意力集中于高价值的潜在客户。

- **保险单管理** — Siebel Personal Lines Policies 为服务代理提供强大支持，使其能够轻松地查看以客户为中心的保险单信息（例如保费、投保的车辆和驾驶员、投保的财产、原始保险单、折扣、付款计划和保险范围），从而快速而准确地响应客户查询。它还允许代理轻松地执行保险单更改请求，例如添加或删除车辆或驾驶员、取消保险单、添加或删除保险范围、更改付款计划或更新联系人信息。

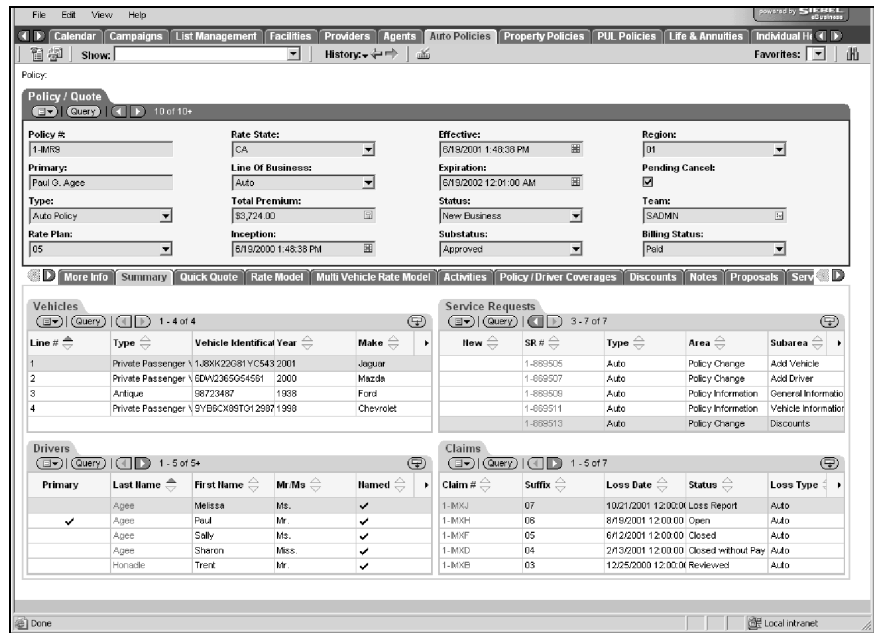


图 2-6：“汽车保险单概要”视图提供了重要保险单信息的快速参考，例如投保的车辆和驾驶员以及未完成的服务请求和索赔。

- **文档管理** — Siebel Personal Lines Policies 为整个组织提供了全面的销售流程管理，包括服务人员和索赔代理。它可以跟踪保险单附件的状态，并提供用于启动和复核例行承保文档的中央来源，从而实现以品质为基础的业务流程。
- **付款计划** — Siebel Personal Lines Policies 用户可以轻松地输入开票地址信息、捕获申请人首选付款方法的详细信息、记录付款信息并生成收据。系统中可以存储多个帐户的开票信息，从而方便服务代表访问。可以为每个帐户单独记录开票指示，并且支持为多个产品统一开票。

PERSONAL LINES CLAIMS 模块

Siebel eInsurance Claims 为客户服务代表、索赔管理员、调解员、代理和服务提供商提供了完整的客户资料信息，使他们能够全天 24 小时 (24x7) 提供出色的客户服务。通过快速轻松地访问与索赔相关的重要信息，保险公司可以提供最高品质的客户服务，无论是在现场还是在呼叫中心环境中。

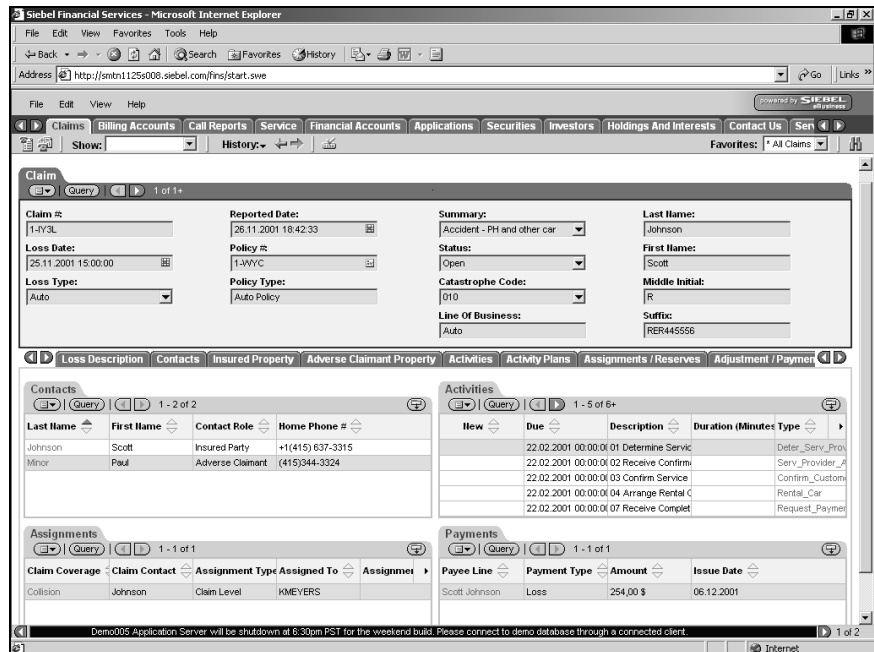


图 2-7: “索赔概要”视图提供了关键索赔信息的快速参考。

Personal Lines Claims 模块的主要功能包括:

- **第一损失通知** — Siebel eInsurance Claims 允许用户快速记录与第一损失通知相关的重要信息。损失报表信息介绍了索赔性质、涉及的人员、涉及的财产以及损坏性质。Siebel eInsurance Claims 有助于管理在第一损失报表中收集到的信息。随后，可以使用此信息将索赔有效而准确地传送给适当的人员。
- **索赔分配** — Siebel eInsurance Claims 提供了在索赔级别、索赔保险范围级别以及索赔元素级别进行分配的机制。索赔通常会分配给一位或多位受分配人进行处理。受分配人可以是人员或实体，例如免下车索赔服务、首选的修理店、玻璃供应商或独立调解公司。
- **投保财产管理** — Siebel eInsurance Claims 可以捕获关于索赔所涉及财产的特定信息，从而为调解员和管理员提供帮助。财产的地点和状况以及发生的损坏等等，都可以记录在某个中央位置。
- **敌对索赔人管理** — 通过支持财产以及第三方索赔人（敌对索赔人）的索赔，Siebel eInsurance Claims 提供了敌对索赔人管理，从而改善了联系人管理。与 Siebel Contacts 集成之后，Siebel eInsurance Claims 允许索赔调解员跟踪并捕获与第三方索赔人以及第三方索赔人财产相关的特定联系人信息。通过此功能，当前未与承保商或代理机构签订保险单的当事方仍然能够获得出色的客户服务。
- **索赔元素** — Siebel eInsurance Claims 允许对子索赔进行详细的管理。通过索赔元素，索赔部门可以在保险范围级别、索赔联系人级别或在这两个级别组合下对索赔进行管理。这样，就可以对复杂的索赔进行细分并分配给几位调解员，从而灵活而有效地解决索赔。
- **分配/储备** — Siebel eInsurance Claims 可以按多种方法分配保险范围并设置储备，从而提供了灵活的索赔管理。索赔保险范围可以在索赔和/或索赔元素级别设定。也可以同样灵活地跟踪储备。

- **调整** — Siebel eInsurance Claims 可以通过恢复来跟踪状态和捕获与评估相关的数据，从而简化调整流程。索赔调解员可以管理多项评估、附加图片或详细估计、记录来自服务提供商的开票信息，或者启动付款交易以结算索赔。这些财产的恢复也可以按照代位清偿与残值活动来进行管理。
- **处理恢复** — Siebel eInsurance Claims 提供了录入和查看索赔恢复的功能。如果索赔涉及到某些类型的金钱恢复，通常完整的流程将涉及到残值（损坏状态下的财产价值）和代位清偿（从其他过失方或其保险公司处获得）的处理。Siebel eInsurance Claims 为代位清偿调解员和损失调解员提供了有效的工作管理环境。
- **灾难** — Siebel eInsurance Claims 提供了创建事件的能力，允许用户有效地管理灾难事件。多项索赔可与一个事件关联，从而允许对灾难进行整体评估和管理。
- **工作管理** — Siebel eInsurance Claims 可以提高索赔管理流程的整体效率。它包括预定义的活动计划、注释管理，以及创建定制工作流程过程的能力。通过使用这些功能，保险公司可以支持统一且有效的索赔处理流程。

SIEBEL eINSURANCE FIELD SERVICE 模块

Siebel Field Service 是对索赔解决方案的有利补充。通过使用 Siebel Field Service，索赔经理可以管理未分配的索赔或更改调解员的索赔分配。

用于保险的 Field Service 模块有以下两项主要功能：

- **派遣广告栏** — 通过易于使用的派遣广告栏，索赔经理可以采用拖放操作将活动分配给适当的索赔调解员。派遣广告栏以图形为基础，以便可以通过基于甘特图的表来查看已分配的活动，而且还根据活动的状态和优先级对活动进行颜色编码，使索赔经理可以更清楚地了解他/她的团队。
- **计划优化器** — Siebel Field Service for Insurance Scheduling Optimizer 可以根据调解员当前的地理位置，自动为其分配活动。因此可以作出最有效的分配，使调解员可以避免处理可在附近的另一位调解员处理的呼叫。

通过这两项功能，索赔组织可以显著提高其现场管理能力。这些功能有助于组织缩短索赔结算时间、降低结算索赔所涉及的成本，并最终提高客户满意度级别。

SIEBEL INDIVIDUAL LIFE AND ANNUITIES 模块

Siebel Individual Life and Annuities 模块为保险公司提供了针对人寿保险行业量身定制的丰富的销售和服务功能。Siebel Individual Life and Annuities 可以帮助组织简化其报价、承保和案例管理活动，从而为人寿保险销售提供支持。Siebel Individual Life and Annuities 允许用户快速轻松地访问重要的保险单和保险范围信息，从而为客户提供支持。

通过使用 Siebel Individual Life and Annuities，组织可以合并来自不同后台系统（例如保险单管理系统和开票系统）的数据。管理多个销售和服务渠道（包括直接销售、相关利益代理和独立代理、经纪人以及呼叫中心）的组织可以使用 Siebel Individual Life and Annuities，维护多渠道环境下客户信息的统一视图。

Siebel Individual Life and Annuities 模块的主要功能包括:

- **报价管理** — Siebel Individual Life and Annuities 为保险专业人员提供了快速轻松地输入和跟踪人寿保险及年金报价的能力。与外部评级引擎集成时, Siebel Individual Life and Annuities 可以捕获必要的信息,以便为短期人寿险、终身人寿险、通用寿险、浮动人寿保险、固定年金、可变年金等提供实时报价。
- **承保要求** — Siebel Individual Life and Annuities 使用户能够收集重要的风险信息,例如年龄以及是否吸烟,同时跟踪承保要求。是否定制了必要的报告(例如机动车辆记录(MVR))及其状态,代理可以一目了然。活动计划可以帮助承保商确保及时识别并执行所有适当的保险任务。
- **案例状态** — Siebel Individual Life and Annuities 提供了对保险单和案例状态信息的即时访问。与承保系统集成时,代理可以获得适用于保险单的最新案例状态信息。
- **文档跟踪** — Siebel Individual Life and Annuities 允许呼叫中心座席、保险商和其它保险专业人员跟踪承保流程中所需文档的状态。第三方报表(例如主治医师陈述(APS)或MVR)的状态索引可以让承保流程更有效率。内部生成文档(例如年度报表或帐单报表)的索引可以帮助呼叫中心座席针对现有保险单提供服务。
- **保险单贷款** — 终身人寿险、通用寿险或其它累计现金值合同的所有人可能希望申请保险单贷款。通过使用 Siebel Individual Life and Annuities, 呼叫中心代表可以快速捕获启动保险单贷款所需的关键信息。
- **投资更改** — 浮动人寿保险或可变年金的所有人可能会定期希望更改其投资选择。用户可以使用 Siebel Individual Life and Annuities, 轻松地指定新的投资分配。

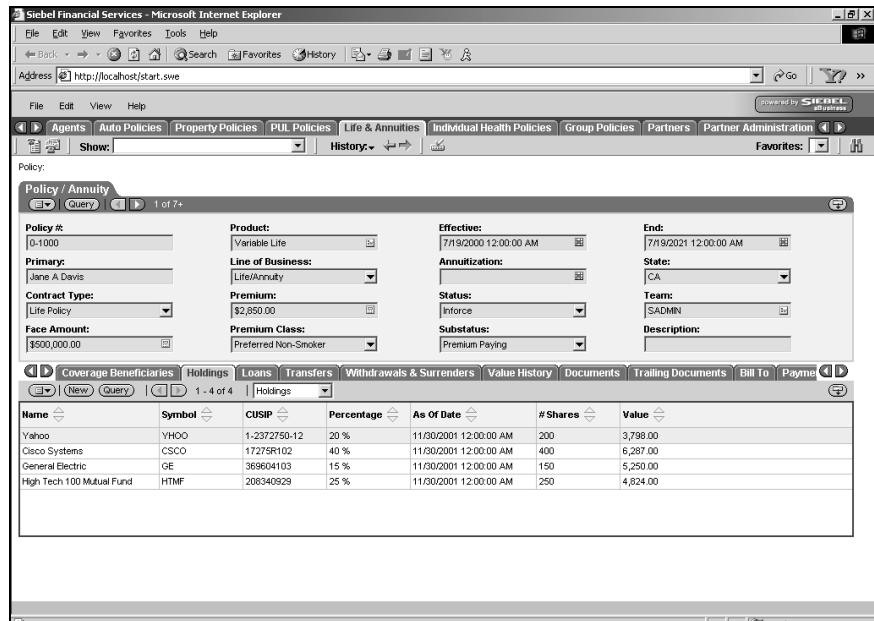


图 2-8: “人寿保险和年金持有”视图允许用户查看并更新关于浮动人寿保险或可变年金合同的投资分配信息。

- **撤消和退保** — 年金、终身人寿险、通用寿险或其它累计现金价值合同的所有人可以选择撤消或退回其合同。Siebel Individual Life and Annuities 允许用户捕获数据以启动各种撤消或退保,包括哪些持有项从不同产品中抽调资金。

- **注释和活动管理** — 保险专业人员可以使用 Siebel Individual Life and Annuities，轻松地附加注释并跟踪特定保险单相关的活动。通过为用户提供用于记录和访问特定保险单独有的重要信息的工具，组织可以为其保险单持有人提供最高品质的客户服务。
- **付款计划** — 用户可以使用 Siebel Individual Life and Annuities，捕获开票地址、保费模式和保费付款方法等信息。

SIEBEL GROUP POLICIES 模块

Siebel Group Policies 提供的功能可用于支持团体保险或团体福利的保险单销售和服务，包括医疗保险、人寿保险、残疾保险和牙科保险。Siebel Group Policies 不但为成员选择产品和注册提供了平台，而且提供与团体福利相关的查询服务。

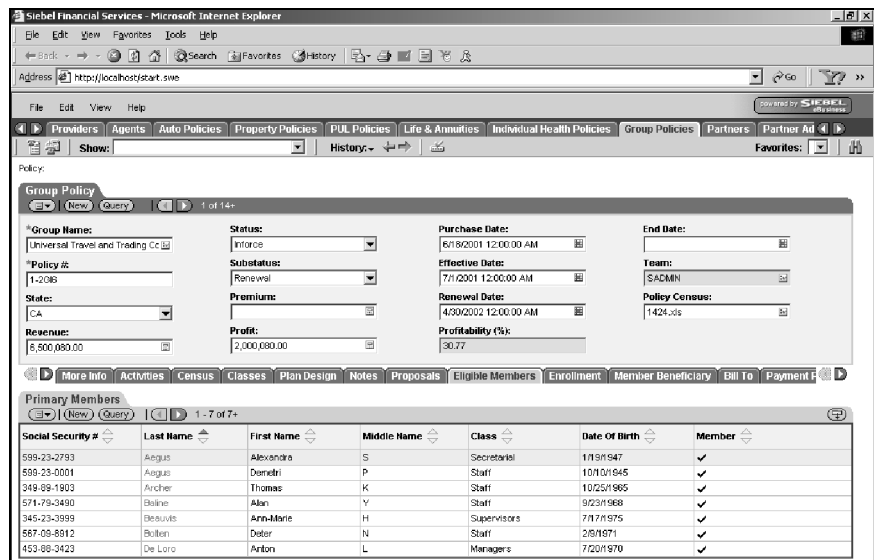


图 2-9: “合格成员”视图显示了有资格注册团体保险单的个人名单。

Siebel Group Policies 模块的主要功能包括:

- **团体报价生成** — 报价生成功能允许代理和其它销售专业人员快速轻松地收集相关信息，以生成团体保险报价。对于团体保险单，此操作通常需要收集一些评级因素，例如一般公司信息、成员调查数据和体验。报价以有助于快速签发新保险单的方式创建。报价应视为不完整的保险单，而不是单独的想法。这样便允许在业务周期的任何部分中，将报价作为新业务提交（提交给后台保险单管理系统）。
- **团体保险单报价管理** — Siebel eInsurance 允许对报价文件组合进行管理。报价可以作为一个整体进行创建、更新、删除或复制。可以随着信息的变化，为同一位客户创建多份报价。用户无需从头开始新报价，而是可以在保留原始报价的同时，复制现有报价并处理计划和折扣等因素。
- **团体计划设计** — Siebel eInsurance 使管理复杂的计划成为可能。销售人员可以捕获并查看团体的选定计划、定义计划属性，并将计划链接到雇员分类。
- **合格成员** — Siebel eInsurance Group Policies 提供了捕获并显示合格成员及其相关成员分类、受赡养者和产品选择列表的能力。

SIEBEL eINSURANCE

- **分类** — Siebel eInsurance Group Policies 提供了为团体保险单创建分类的能力。典型的分类可能是将所有领薪雇员归入一类，而将所有时薪雇员归入一类。每一类雇员都拥有不同的产品、产品选项和产品费率组合。
- **调查和承保信息收集** — 调查和承保功能使代理和其它销售专业人员能够收集丰富的保险单承保信息，以便进行智能风险评估和风险安排。
- **保险单管理信息收集** — Siebel eInsurance Group Policies 使用户能够收集所需的信息，从而在保险单的整个生命周期内对其进行管理。代理可以收集重要的管理信息，例如联系人信息、保险单开票安排以及保险单邮寄地址。
- **保险单活动管理** — Siebel eInsurance Group Policies 提供了输入重要的保险单事件，并存储来自外部来源（例如后台保险单管理和开票应用程序）的事件信息的能力。这些活动可能是与申请处理、销售和客户服务请求或索赔活动有关的事件。
- **保险单注释** — 用户可以创建自由格式的注释，并附加在保险单上以供将来查看并与同事通讯。

SIEBEL eINSURANCE eSERVICE

当今的保险客户需要更多在线服务。他们希望能够通过 Web 接收信息并为其保险单提供服务。Siebel eInsurance eService 提供了完整的 Web 自助门户网站解决方案，允许用户在 Web 上接受自助式或辅助式服务。

通过使用 Siebel eInsurance eService，客户可以复核保险单保险范围信息、检查保险单和索赔状态，并使用一整套问题解决工具（包含全文本搜索、在线指导和疑难解答）来解决问题，从而获得安全的个性化体验。通过使用 Siebel eInsurance eService，保险公司还可以尽量降低为客户服务的总体成本，并通过将服务操作扩展到 Web 来提高服务效率。

Siebel eInsurance eService 的主要功能包括：

- **个性化的门户网站页面** — 通过使用 Siebel eInsurance eService 的门户网站页面，客户可以从单个位置快速访问保险单信息和公司公告。可以通过展开超级链接来查看特定保险单、索赔或服务请求的详细信息。
- **服务请求管理** — Siebel eInsurance eService 允许客户提交新的服务请求、添加更新、跟踪未完成的服务请求并查看代理建议的解决方案，从而提供了完整的服务请求管理。可以在服务请求中添加不同电子格式的文件附件，以增强用户与代理之间的通讯。
- **个人保险单** — Siebel eInsurance eService 允许客户查看重要的保险单信息，例如保险单状态、保费、汽车保险单上的投保车辆和驾驶员或个人人寿保险单上的投保个人和保险范围。
- **团体保险单** — Siebel eInsurance eService 允许客户查看保险单详细信息，例如团体人寿保险单和团体健康保险单上的分类和产品。
- **索赔跟踪** — Siebel eInsurance eService 允许客户监控汽车和财产保险单的索赔状态。客户可以跟踪每份保险单上未完成的索赔，或者复核所有保险单的所有未完成的索赔列表。

- **定位器** — 使客户能够快速轻松地找到最近的索赔中心、服务提供商或分公司，这是提供高品质客户服务的关键因素。Siebel 定位器允许客户指定一个地点，并找到距离该地点最近的场所。搜索结果将按邻近程度顺序显示，包括地点名称、地址、营业时间、电话号码和距离。然后，Web 用户可以展开地址超级链接以访问交互式地图以及详细的街道至街道驾驶方向，确保他们可以快速轻松地找到需要的地点。
- **自诊断工具** — 对于在线用户而言，搜索正确的解决方案经常是一种既困难又耗时的的工作。Siebel eSmartScript 允许公司部署自诊断 HTML 指南，以指导用户找到正确的解决方案，帮助解决他们的问题并解答其疑难。交互诊断问答式指南可以不断精简客户的搜索，直至找到解决方案。因此，服务和市场营销管理员可以部署疑难解答和指导脚本，并创建基于客户响应和数据的动态 Web 页。
- **可搜索的知识库** — Siebel eInsurance eService 通过常见问题库和解决方案知识库提供了可搜索的知识库。通过访问常见问题库，用户可以迅速访问对常见问题的解答。
- **全文本搜索** — Siebel eInsurance eService 具有全文本搜索功能，允许用户在整个 Siebel eInsurance eService 站点内快速轻松地查找信息。这样，用户在搜索自己以前提交的请求或由本公司的同事提交的服务请求时就具有更高的灵活性。
- **客户满意度调查** — 通过使用 Siebel eInsurance eService Customer Surveys，客户可以轻松地向组织提供对所得到服务质量的反馈。组织可以利用此类反馈来监控服务水平，并作出必要的改进。
- **用户访问** — 用户注册流程的设计可同时适用于匿名用户和已注册的 Web 用户。未注册的 Siebel eInsurance eService 站点访问者只能查看常见问题知识库和使用自诊断工具。未注册的访问者可以快速注册、创建自己的个人资料并获得适当的权限，以便访问包括服务问题和请求实时 Web 协作在内的附加功能。

Siebel eCustomer

Siebel eCustomer 中也包括 Siebel eInsurance eService 功能，它将 Siebel eSales、Siebel eService 和 Siebel eMarketing 的某些功能捆绑到一个产品项目中。

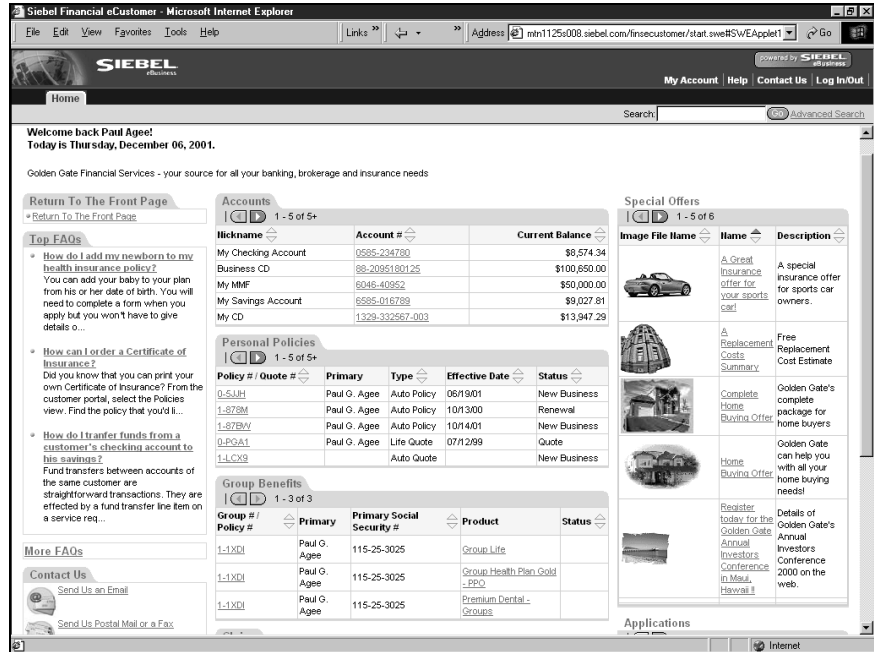


图 2-10: Siebel eCustomer 使客户能够访问保险单和帐户信息，并接受有针对性的 Web 报价。

SIEBEL WIRELESS eINSURANCE 模块

Siebel Wireless 将无线通讯、Internet 和 Siebel eInsurance 应用程序内容集中在一个无线 Web 产品上。Siebel Wireless 支持 WML、HTML、其它 XML 格式的语言和短信息 (SMS) 的消息处理，从而实现移动、无线通讯和 Internet 访问。Siebel Wireless eInsurance 平台使 Siebel eInsurance 应用程序的现场销售和服务用户能够直接从企业数据库访问时间关键的 Siebel eInsurance 数据。

Siebel Wireless eInsurance 的主要功能包括:

- **无线消息处理支持** — Siebel Wireless Messaging 确保代理和索赔调解员拥有从现场发送给他们的最新商机和索赔信息，从而提高其工作效率。Siebel Wireless Messaging 允许根据业务规则使用 Siebel Workflow 自动触发消息和通知，或者通过 Siebel 用户界面手动发送消息和通知。
- **日程表和活动管理** — 通过使用 Siebel Wireless eInsurance，用户可以通过每日视图来检查预约。日程表预约可以与活动、联系人和商机实现无缝集成。
- **商机和服务请求管理** — Siebel Wireless eInsurance 允许用户通过直观易用的界面，对商机和服务请求进行有效管理。
- **雇员目录** — 雇员目录使用户能够轻松访问公司雇员联系人信息。
- **搜索** — Siebel Wireless eInsurance 提供了搜索功能，允许用户在数据集中快速搜索所需的确切记录。

- **访问保险单和索赔信息** — Siebel Wireless eInsurance 允许代理和索赔调解员随时随地访问其联系人的基本保险单和索赔信息。

商业保险支持

通过为商业销售代表或经纪人提供关于其代理机构的概况、丰富的代理机构资料以及销售计划和管理工具，Siebel eInsurance 使销售代表可以找准正确的代理机构并与他们进行有效的通讯。Siebel Agent Portal 提供了协作功能，可以通过提供保险单状态、产品信息、销售计划和联合市场营销功能，进一步简化销售代表与其代理机构之间的通讯流程。

由于商业保险是通过经纪人进行大量销售，因此 Siebel Partner Manager 功能（以下小节将作介绍）可以满足许多商业承保商的需求。此功能为经纪人和代理机构提供了使销售流程自动化的功能，并且可以评估及监控代理机构的业绩。

但是，有些商业保险公司希望能够在 Siebel 应用程序中存储详细的保险单信息，以便为保险单提供承保或服务。尽管 Siebel Systems 的即拆即用用户界面并不直接支持商业保险单，但是可以通过利用 Siebel eInsurance 中的预制商业数据模型结构以使用 Siebel Tools 配置用户界面。

Siebel eInsurance 商业数据模型支持商业保险单结构，可用于汽车、财产和小型公司保险以及工人奖励金。商业数据模型的主要功能包括：

- **完整的客户视图** — 商业保险单构建在个人和团体保险单的通用表格基础之上，可以与其它行业共同查看，从而为用户提供所有行业的完整客户视图。
- **商用汽车、财产和配套保险单支持** — 对于商用汽车、财产和配套保险单，该模型支持以下关键的保险单信息：保险单标题、保险单所有人、制作人、保险单联系人、保险单明细、行业、地理位置或省/（直辖）市、地点、建筑、第三方、承保信息、保险范围和付款计划。该模型支持分层的保险单结构，例如配套保险单。
- **工人奖励金保险单支持** — 对于工人奖励金保险单，该模型支持以下关键保险单信息：保险单标题、保险单所有人、制作人、保险单联系人、保险单明细、行业、地理位置或省/（直辖）市、地点、雇员分类、承保信息、保险范围和付款计划。

无论是在承保时还是在客户服务时使用 Siebel eInsurance，组织具备查看客户总价值的的能力都有助于改善服务和建立客户忠诚度。通过快速轻松地访问与保险单、索赔和付款相关的关键信息，保险服务组织能够更好地满足质量和服务的高标准要求。

合作者关系管理应用程序

用于保险的 Siebel PRM 解决方案包括 Siebel eInsurance Partner Manager、Siebel Agent Portal 和 Siebel Partner Analytics。

SIEBEL eINSURANCE PARTNER MANAGER

Siebel eInsurance Partner Manager 为品牌所有者组织内部的合作者经理提供了一个单一平台，用于管理所有合作者交互并完整地了解合作者团体，包括代理、代理机构、批发商、分销商和经纪人。应用程序允许合作者经理有效地管理整个合作者生命周期管理流程，包括招聘、许可、预约、订约、资料整理、联合业务计划、业绩评估、激励计划以及对其合作者的分析。Siebel eInsurance Partner Manager 为多种合作模型提供了支持，包括独立保险代理、保险经纪人、服务提供商或保险产品的第三方转售商。

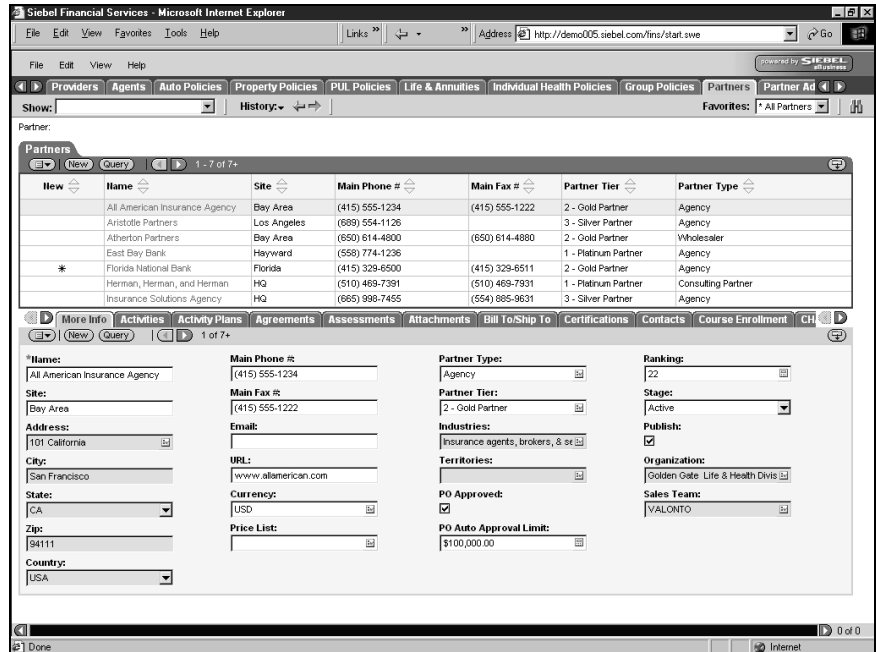


图 2-11: Siebel eInsurance Partner Manager 使保险公司可以 360 度全面了解其分销渠道合作者。

Siebel eInsurance Partner Manager 还使组织可以改善为代理和经纪人提供的服务。通过改善代理服务, Siebel eInsurance Partner Manager 可以使业务从竞争对手处转向能提供出色服务和跟进的品牌, 从而达到增加收入的目的。

Siebel eInsurance Partner Manager (适用于保险) 的行业特定的主要功能包括:

- **合同** — 承保商可以使用 Siebel eInsurance Partner Manager 来跟踪承保商与其分销商所订合同的类型和状态。
- **许可和预约** — Siebel eInsurance Partner Manager 使承保商能够轻松管理关于分销的大量许可和预约信息。
- **NASD 注册** — Siebel eInsurance Partner Manager 有助于承保商跟踪其合作者的 NASD 注册状态, 从而确保其分销合作者符合标准。
- **错误和疏忽** — Siebel eInsurance Partner Manager 有助于承保商跟踪其分销渠道合作者持有的错误和疏忽保险范围。
- **保险单/报价** — Siebel eInsurance Partner Manager 使承保商能够了解保险单历史记录, 这些记录由其分销商编写, 涉及到代理机构、经纪公司和组织级别以及代理、经纪人或个人级别。

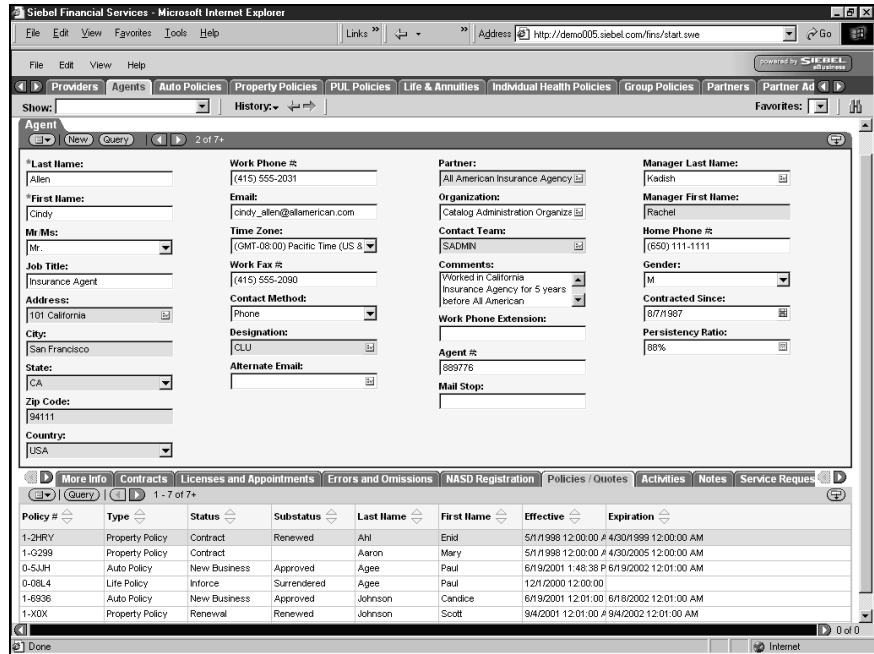


图 2-12: Siebel eInsurance Partner Manager 允许承保商查看由特定代理编写的所有保险单。

SIEBEL AGENT PORTAL

Siebel Agent Portal（加上可选模块）使分销渠道合作者（例如经纪人和独立代理）能够访问重要的客户、产品、服务、公司和渠道信息。通过使用 Siebel Agent Portal 产品，保险公司可以为商机和活动管理、联系人和客户管理、保险单和索赔状态、在线报价提交以及在线服务请求提供在线保险功能（例如以客户为推动力的服务）。承保商与其相关利益代理保持密切关系，可以提供日程表和活动管理工具，使制作人能够使用 Siebel Agent Portal 作为个人工作效率软件的替代品。

Siebel Agent Portal 产品的主要功能包括：

- **Siebel Agent Portal 主页** — 组织可以创建合作者门户网站，同时支持已注册的用户和未注册的访问者。Siebel Agent Portal 使合作者或潜在合作者能够访问关于品牌所有者的关键信息（例如关于合作者项目的信息、新闻剪辑、说明和特殊报价），同时不要求他们注册。访问者随后可以作为个人注册，或者代表其公司申请加入品牌所有者的合作计划。另外，已注册的合作者用户将在输入登录信息时获得验证，从而获得访问更广泛、更个性化的工具集及信息的权限。

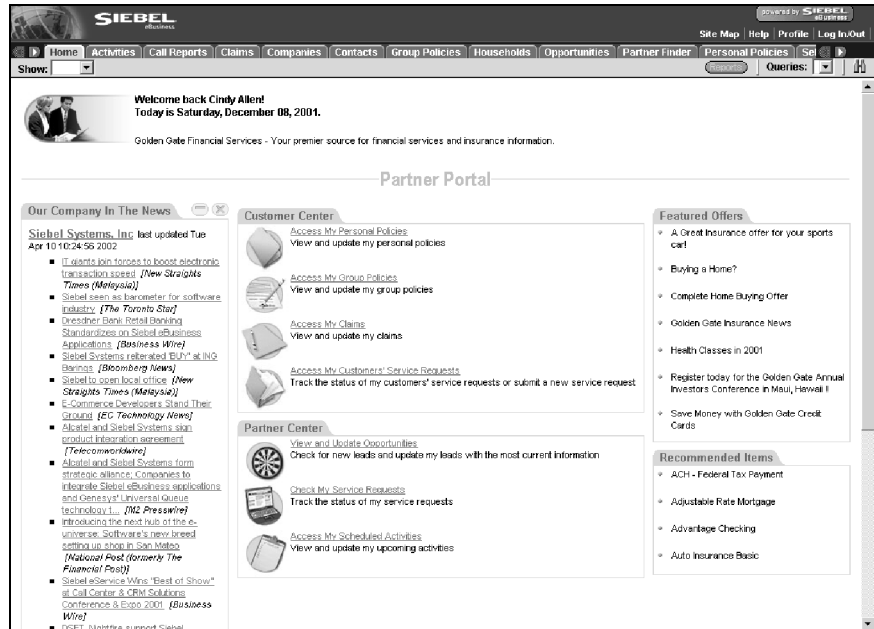


图 2-13: 注册的 Agent Portal 用户有权访问广泛的客户和保险单信息、新闻和销售工具集。

- **潜在商机和商机管理** — 属于已注册合作者用户的代理和经纪人可以登录到 Siebel Agent Portal，以查看传送给他们的潜在商机和商机。商机的详细信息也会全部传送给已注册的合作者，包括潜在客户的信息、感兴趣的产品以及包含其它补充信息的附件。这些功能使注册用户能够更有效地管理承保商分销的潜在商机和商机，从而允许代理或经纪人将注意力集中于高价值的潜在客户。
- **客户、联系人和活动管理** — 通过使用 Siebel Agent Portal 产品，合作者可以计划并跟踪客户相关活动、跟踪服务交付，并与现有客户联合建立新的业务商机。通过提供品牌所有者的销售和服务组织及其合作者的销售组织与目标潜在客户进行的所有交互和活动的完整历史记录，Siebel Partner Manager 使品牌所有者能够更深入地了解目标潜在客户。
- **保险单和报价管理** — Siebel Agent Portal 产品包括强大的行业功能，使代理和经纪人能够收集报价所需的数据并管理各种保险类型，包括个人系列汽车保险、财产保险和 PUL、个人人寿保险和年金以及团体保险。

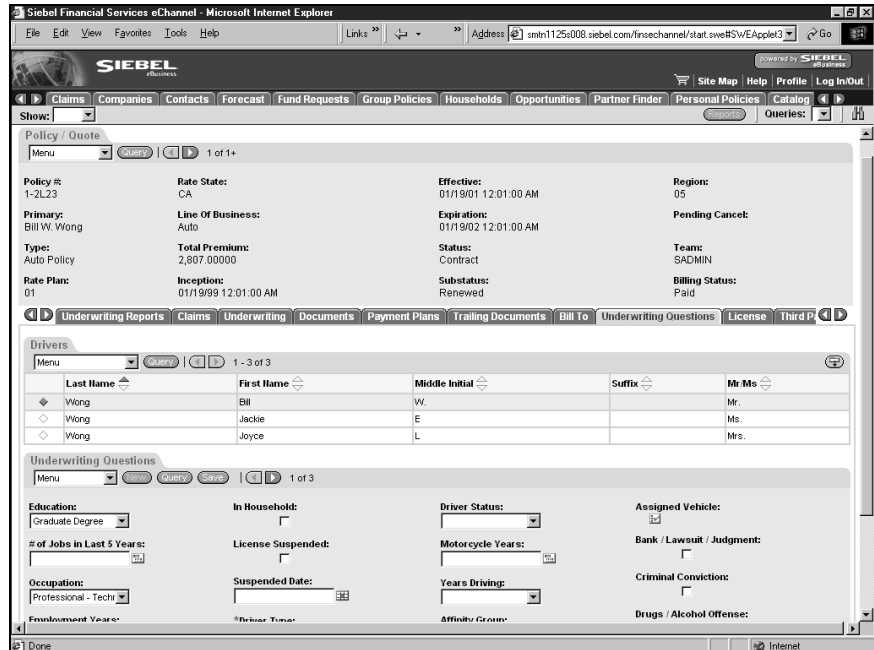


图 2-14: 代理和经纪人可以使用 Siebel Agent Portal 产品, 收集汽车保险的承保信息。

- **索赔管理** — Siebel Agent Portal 产品为代理和经纪人提供了用于收集第一损失通知详细信息、输入和跟踪索赔活动以及管理索赔联系人信息的工具, 有助于他们提供出色的客户服务。与 Siebel Workflow 和 Siebel Assignment Manager 结合使用时, Siebel Agent Portal 可用于将索赔自动分配给某位调解员, 使保险单持有人获得无缝的索赔体验并缩短解决时间。
- **服务请求管理** — Siebel Agent Portal 产品允许代理和经纪人代表其客户创建服务请求, 然后将其传递给承保商予以解决。一旦记录了请求, 代理或经纪人就可以轻松地在门户站点上跟踪解决状态。承保商还可以将服务请求自动传递给最适合为该客户服务的渠道合作者。此外, 代理和经纪人可以使用 Siebel Agent Portal 产品, 针对自己的服务问题来记录自己的服务请求。
- **提案和展示生成** — Siebel Systems 具有全面而强劲的提案生成功能, 使品牌所有者能够将合作者的提案和展示标准化, 从而确保合作者为品牌所有者的产品恰当定位, 并大大减少创建专业文档所需的时间和精力。通过 Siebel Agent Portal, 保险代理和经纪人可以使用反映最新和最准确的可用信息的模板, 轻松地生成定制的专业提案和展示。Siebel Agent Portal 与 Siebel Proposals & Presentations 完全集成。

SIEBEL PARTNER ANALYTICS

Siebel eFinance Analytics 应用程序允许金融服务公司在各行业分析其合作者的销售和服务业绩。Siebel Partner Analytics 与 Siebel eFinance Analytics 无缝集成, 这一点在本章的“市场营销和分析”一节中有介绍。

Interactive Selling 应用程序

Siebel Interactive Selling 应用程序经设计，可以帮助财务机构通过多个接触点吸引、接纳、结束和保留其客户。Siebel Interactive Selling 应用程序套件的开发源自客户的观点，并站在客户的立场提供解决方案和建议。

SIEBEL eADVISOR

Siebel eAdvisor 通过引导潜在客户完成一系列允许“假设”方案、选择和即时反馈的交互问题，模拟与保险代理或经纪人约见时的会谈元素。如果作为虚拟保险代理、经纪人或销售代表部署时，Siebel eAdvisor 可以帮助用户决定采取的理想过程。Siebel eAdvisor 可以在 Web 上部署以供客户直接访问，或者由保险公司的代理、经纪人、直接销售代理或呼叫中心座席使用，以便为客户提供更准确的需要分析和建议。

Siebel eAdvisor 的主要功能包括：

- **基于浏览器的交互技术** — Siebel eAdvisor 利用基于浏览器的独特技术，为用户提供更有交互性的体验。在用户启动 Siebel eAdvisor 会话时，系统会将用户界面元素、Siebel eAdvisor 引擎和特定的 Siebel eAdvisor 数据下载到用户的浏览器中。完成这一极少量下载后，所有处理都可以在本地完成，从而无需在每次用户请求后在服务器上来回传递数据。结果是一个高交互需求分析会话，使用户能够快速执行“假设”方案，并动态查看选择后的结果。另外，此独特技术还具有极高的可伸缩性，并且无需在 Web 服务器上占用太多资源。
- **集中的建议和销售知识** — 通过将建议知识集中在单个数据库中，使组织的所有渠道都能够提供一致的信息。无论是来自直接销售代表或电话销售代表，还是来自保险代理或经纪人，客户和潜在客户通过 Web 收到的建议都是相同的。
- **完整用户界面定制** — Siebel eAdvisor 用户界面非常灵活，因此可以设计屏幕使其符合任何网站的品牌形象。该应用程序支持复选框、下拉菜单、单选按钮选择，甚至支持与 DHTML 或其它图形 Web 工具的图形交互。

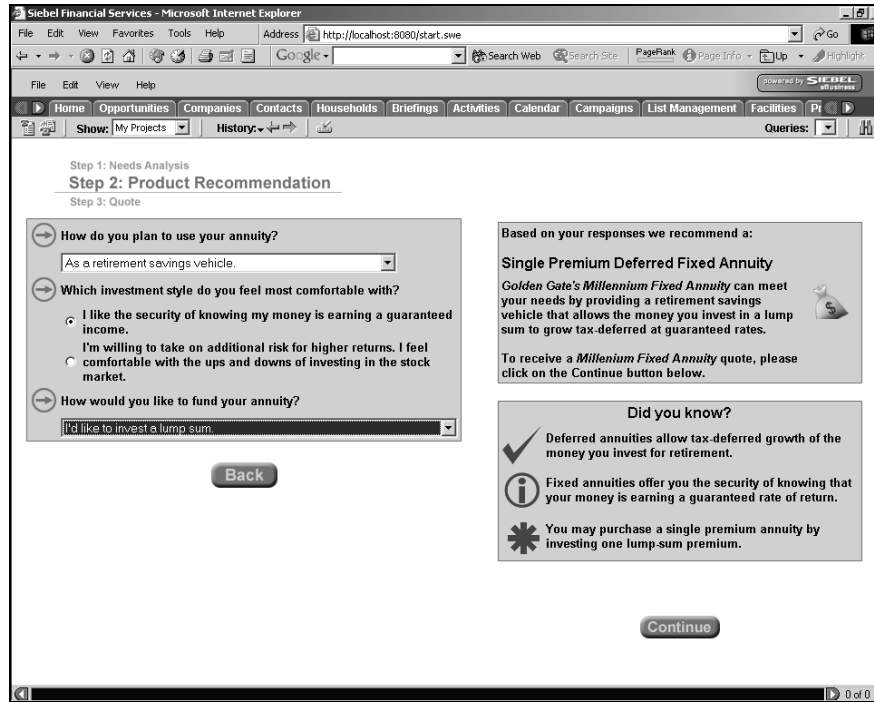


图 2-15: Siebel eAdvisor 的灵活用户界面可以完全定制。

SIEBEL eSALES

Siebel eSales 可以通过 Web 实现 B2C 销售，并提供灵活的产品目录。Siebel eSales 产品目录提供指导，可以引导客户从成千上万种选择中查找、评估并选择理想的产品，并配有图示、规范和项目特定的交叉销售和进销。客户可以选择功能，直至找到理想的项目。Siebel eSales 还允许保险公司按照状态或其它标准，轻松地对产品可用性进行管理。

Siebel eSales 的主要功能包括：

- **多渠道体系结构** — 可以通过多个渠道快速地更新和部署 Siebel eSales 产品目录信息。保险公司只需创建一次产品目录，就可以在所有客户接触点进行部署。
- **内容管理** — Siebel eSales 使组织可以在前期分段环境下，管理和审批对目录内容的更改。通过使用 Siebel Workflow，Siebel eSales 可以将目录更改自动传递给适当的复审者进行授权。最终用户的体验也可以在此分段环境中模拟，使复审者能够在将目录发布到生产网站之前检查目录内容和展示。
- **分层导航** — 在 Siebel eSales 中，产品可以按分层格式介绍，使用户能够根据产品类型、使用或其它标准向下搜索到类别以进行导航，直至找到他们选择的产品。

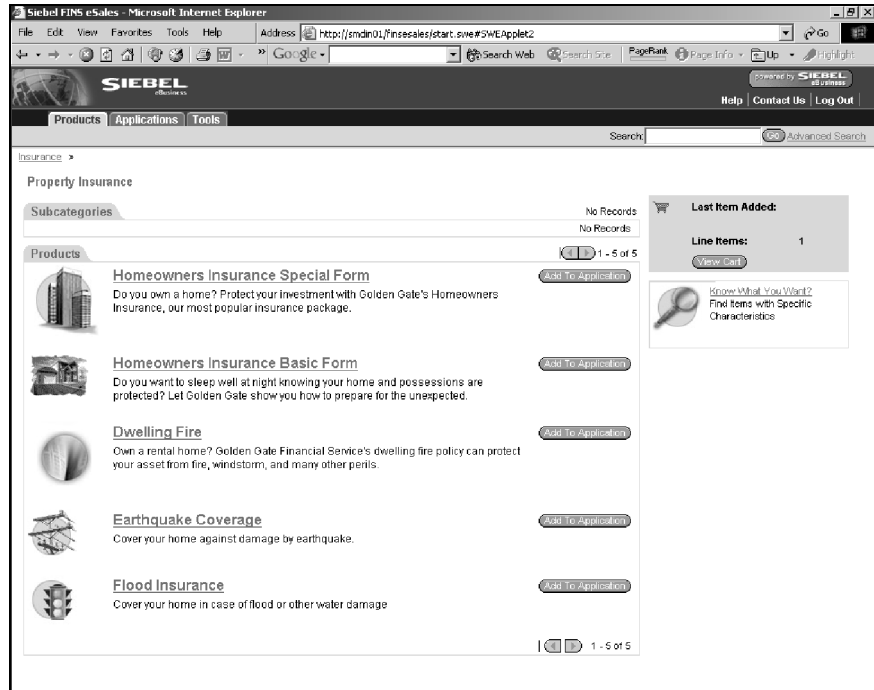


图 2-16: Siebel eSales 管理员可以设置分层产品目录。

- **强大的搜索功能** — Siebel eSales 提供了不同类型的搜索功能：参数、关键字和高级搜索。
 - **参数搜索** — 参数搜索可以根据用户选择的产品属性，引导用户找到适当的产品。如果不知道所需的确切产品，但是知道所需的产品属性值，则参数搜索在指导客户找到适当产品选择方面特别有用。
 - **关键字搜索** — 有些客户需要更详细的指导才能找到适当的产品，而另外一些用户则知道他们确实需要什么。关键字搜索使更有经验的用户能够在 Siebel eSales 目录中快速轻松地查找信息。客户可以键入确切的产品名称以执行全文本搜索，也可以查询特定字段以找到精确匹配项。
 - **高级搜索** — Siebel 的“高级搜索”是一个选项，可以增强 Siebel eSales 提供的搜索功能。它使用术语近似、单词多形态、高级词库、术语词形变化、模糊搜索和其它高级搜索功能，增强了用户在知识库中查找信息的能力。

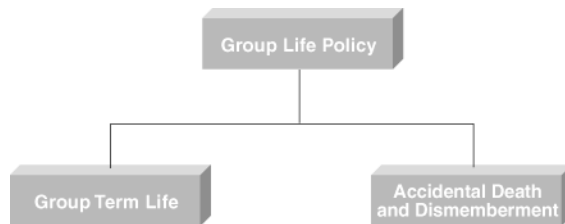
SIEBEL eCONFIGURATOR

Siebel eConfigurator 提供了实时的辅助性配置，用于定制复杂的产品集。它可以确保建议的产品或产品捆绑满足客户要求，并且准确而完整。Siebel eConfigurator 经过特别定制，适合在组合的团体人寿保险、团体健康保险和团体福利保险单中使用。

Siebel eConfigurator 的主要功能包括:

- **多渠道体系结构** — 无论是来自直接销售代表或电话销售代表, 还是来自保险代理或经纪人, 都可以通过 Web 部署 Siebel eConfigurator。
- **分类系统** — Siebel eConfigurator 中的产品定义流程包括分类系统, 它允许对产品的分类进行定义。这样, 就可以将单个产品分配到不同的分类。
- **动态属性** — 通过使用分类系统, 动态属性可由子类 and 属于此分类结构一部分的产品继承。任何属性都只需在分类级别维护一次, 并可由属于该分类的所有对象 (子分类和产品) 继承, 无需反复进行维护。例如, 其中一项属性可能是“剔除期间”。
- **可定制产品** — Siebel eConfigurator 允许创建“可定制产品”, 也就是多级结构中的产品和服务及其组件, 还包括相关数量。这样, 管理员就可以定义产品的“组件”以及不同产品之间的其它关系, 从而方便了固定和可替代捆绑产品及多级子配置 (又称“嵌套”配置)。

拥有定义可定制产品的能力以及使用产品属性的能力后, 用户就可以定义简单捆绑和包含替代品的捆绑, 还可以定义复杂的分层产品供应。在以下示例中, 团体人寿保险单就是一个可定制产品, 可能由两个组件组成: 团体短期人寿保险和意外伤害保险。



- **规则设计器** — Siebel eConfigurator Rules Designer 提供了易于使用的图形设计器, 用于构建所有 Siebel eConfigurator 规则。规则模板存储了一系列可定义为模板的规则, 以便在构建其它规则或模板时重复使用。规则模板使用自然语言表达式创建, 包括用于项目或属性的预定义占位符。例如, 其中一个模板可能为“选择产品 A 则排除产品 B”。

市场营销和分析应用程序

Siebel Financial Services Marketing and Analytics 应用程序提供了全面的市场营销和分析功能，允许保险公司应对高流动率、剧烈的竞争以及使组织脱颖而出所带来的挑战。

SIEBEL MARKETING

Siebel Marketing 是一种全面的解决方案，用于在金融服务行业中计划、管理、执行和分析多渠道市场营销计划。这一套四个功能强劲的补充应用程序通过集成的分析多渠道商业活动管理、数据质量和实时个性化功能支持整个回馈式市场营销流程，可以帮助金融服务组织在正确的时间、通过正确的渠道向正确的人员提供正确的产品，并优化每位客户的交互。

Siebel Marketing 解决方案包括：

- **Siebel Marketing** — Siebel Marketing 提供的全面解决方案可用于对所有客户交互渠道的基于权限的个性化商业活动进行完整的设计、执行和管理，这些渠道包括电话、直接邮件、Web、无线设备、电子邮件、直接销售和代理/经纪人网络。它包括强大的细分和列表管理功能，允许金融从业者在产品供应、子公司和行业内优化其细分策略。通过使用直观的图形商业活动设计工具，从业者可以轻松地创建丰富的多阶段、循环、事件触发的商业活动，并使其商业活动自动化，这些商业活动包括不同的供应、创新方法、市场营销处理和渠道。一旦完成商业活动，就会自动跟踪所有商业活动的结果以进行分析。因此，银行、经纪公司、保险公司和其它金融提供商可以为每位客户执行连续性的处理策略，更有效地建立客户价值，并大大降低执行成本。
- **Siebel eMarketing** — Siebel eMarketing 允许组织利用 Internet 来提供高度个性化的 Web 市场商业活动，而这些活动将与其它渠道和行业完全同步。通过使用 Siebel eMarketing，组织可以为金融客户和访问者提供针对性很强的基于 Web 的报价、详细的产品信息、有针对性的产品建议以及交互式 Web 调查。
- **Siebel eEvents** — Siebel eEvents 是一个完整的解决方案，用于进行事件计划、现场管理和事件后分析。通过使用 Siebel eEvents，销售和市场营销专业人员可以轻松有效地计划、主持并分析市场营销活动的业绩。Siebel eEvents 允许经理评估所有事件的客户、潜在客户和经纪人参与，正确分配资源，尽可能降低组织成本并实现销售商机最大化。Siebel eEvents 使组织可以提高基于事件的市场营销计划的投资回报，同时确保高品质事件能够支持并创建品牌价值。
- **Siebel Marketing Analytics** — Siebel eFinance Marketing Analytics 使保险公司能够通过其市场营销投资获得最大的回报。它提供了深入的客户资料整理信息，允许从业者更好地了解其客户的喜好、购买行为和利润率，从而确保达到最佳目标。Siebel eFinance Marketing Analytics 还使从业者能够实时评估并改善其多渠道市场商业活动的有效性。通过提供最新的结果和前摄警示，Siebel eFinance Marketing Analytics 允许从业者实时调整其计划。

SIEBEL eFINANCE ANALYTICS

Siebel eFinance Analytics 是一个完整的下一代分析解决方案，它可以为企业内外数以千计的金融服务用户提供最新可推销的客户信息及商业见解。Siebel eFinance Analytics 使组织能够将来自所有行业和公司内部子公司的数据转换为有价值的信息，以便制定策略性的战术决策。这样，金融服务组织就能够更好地了解客户及其行为、评估策略和业绩以及推动能提高效率、提高客户满意度和提供可评估的上线和下线结果的措施。

Siebel Analytics 的主要功能包括:

- **即拆即用的数据仓库存储解决方案** — Siebel eFinance Analytics 包含了预制的、完全可配置且可扩展的金融服务数据仓库存储解决方案。它以 Siebel Data Warehouse 作为基础,这是一种经过优化用于分析的全面的数据库,并且按照银行、经纪公司 & 保险公司的特定客户和业务分析要求量身定制。

Siebel Data Warehouse 将以下各主题区域的所有家庭、客户、销售、市场营销、服务和产品数据合为一体:金融帐户、保险单、申请、持有、索赔、活动、商机、产品、服务请求、家庭、联系人和客户。

该解决方案包括一个高性能的提取、转换和加载 (ETL) 引擎,可以将来自 Siebel eBusiness Applications 以及其它内外来源的数据转换为可推销的智能信息和预配置 ETL 计划,用于更新来自 Siebel eBusiness Applications 的数据。Siebel eFinance Analytics 提供了预制的数据库提取器,允许公司直接提取和合并存储在 ERP 及其它传统应用程序中的大量公司数据。

- **预配置的分析应用程序** — Siebel eFinance Analytics 提供了预制的并且完全可配置的主题分析应用程序,其中收录了最佳惯例,并可用于所有 Siebel 应用程序的主要功能区域。Siebel Analytic 应用程序与 Siebel 可操作应用程序无缝集成,允许组织以现成的报表和仪表盘为用户快速提供符合上下文并且是针对用户业务功能和行业定制的主要业务衡量标准。

Siebel Analytic 应用程序包括 Siebel Insurance Sales Analytics、Siebel Holdings Analytics、Siebel Insurance Service Analytics、Siebel Insurance Marketing Analytics 和 Siebel Insurance Executive Analytics。

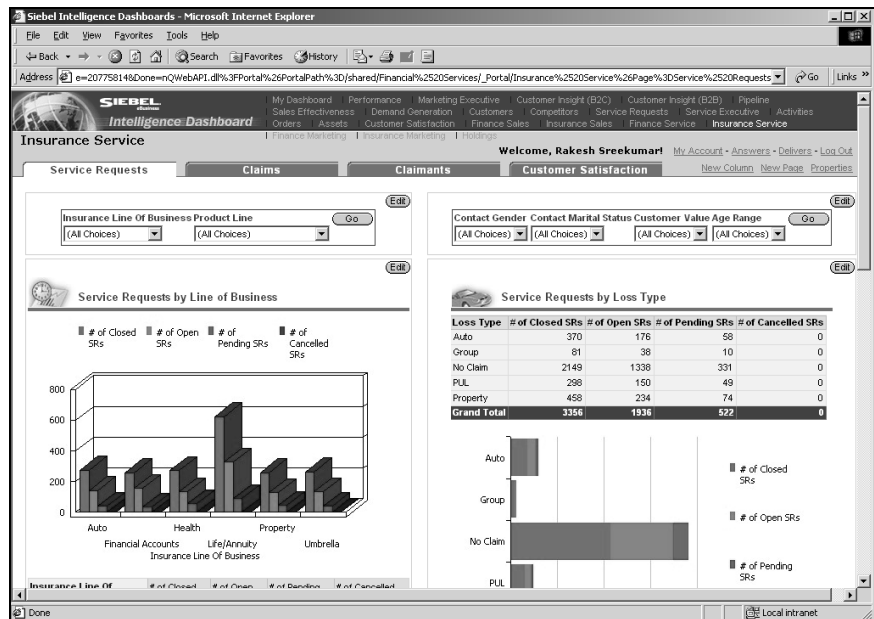


图 2-17: Insurance Service Analytics 仪表盘提供了关于服务衡量标准的主要图表,例如按行业列出的未完成的服务请求数。

- **保险单和索赔分析功能** — 保险单和索赔分析功能使保险公司能够利用针对客户捕获到的丰富数据，对其客户资料、保险单文件组合和整体行业业绩进行有意义的分析。

这些功能包括：

- **保险单和报价分析** — 承保商可以指导对保险单和报价数据进行详细分析，包括跨行业、客户细分和市场细分的风险披露、保费收入、利润率和损失数据。
- **保险单和报价分布** — 承保商可以按产品、产品系列、保险单状态、类型、行业、雇员、地理位置、时间和其它标准维来执行分布分析
- **客户和家庭资料整理** — 承保商可以使用丰富的人口统计、地理、财务、个人、投资和其它客户资料属性，对客户和家庭进行资料整理

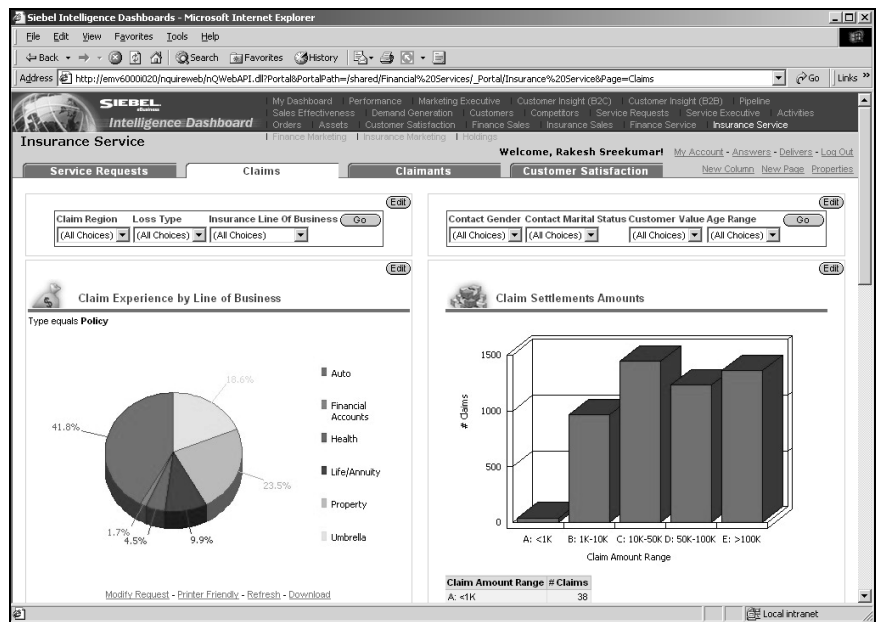


图 2-18: Siebel Insurance Service Analytics 提供了索赔数据图形视图，例如索赔体验和索赔结算金额。

- **活动和服务请求历史记录** — 承保商可以对客户活动、家庭活动和服务请求历史记录进行深入的分析
- **新业务和有效分析** — 承保商可以通过监控新业务和续签业务业绩，对新商机所采取的措施进行分析

雇员关系管理

在当今飞速发展的业务环境中，保险提供商必须确保雇员这一最宝贵的资产能够即时访问关键信息、服务和应用程序，以便提高工作效率。保险公司面临的这一挑战更为紧迫，因为他们有许多雇员都是在公司办公室以外的地方进行远程工作。保险公司在尽可能提高雇员工作效率和满意度时会遇到一些挑战，包括：

- 确保远程雇员得到适当且完整的培训
- 吸引和留住所有组织的优秀雇员
- 在各个业务单位推行统一的策略，包括业绩管理、时间跟踪和其它人力资源策略

SIEBEL eINSURANCE

- 对分散在不同地理位置的不同工作团队灌输统一的公司文化
- 为雇员充分配备有效的搜索工具以访问公司知识库，即使公司知识库包含的信息大大超过从前

SIEBEL 雇员关系管理：企业级 ERM 解决方案

Siebel 雇员关系管理 (ERM) 特别适合帮助保险公司应对这些挑战。Siebel ERM 是基于 Web 的应用程序，为雇员提供了访问内部和外部信息资源、工具和服务的唯一入口点。很明显，实施 Siebel ERM 使保险公司可以：

- 通过管理和提供在线培训，降低培训成本
- 通过减少耗费在访问公司、客户、合作者和产品数据上的时间，提高雇员效力和工作效率
- 通过根据公司目标调节雇员并为雇员提供全面的业绩管理流程，提高雇员的满意度和工作效率
- 跟踪并评估个人的工作业绩
- 为有经验的雇员提供一定范围的应用程序服务

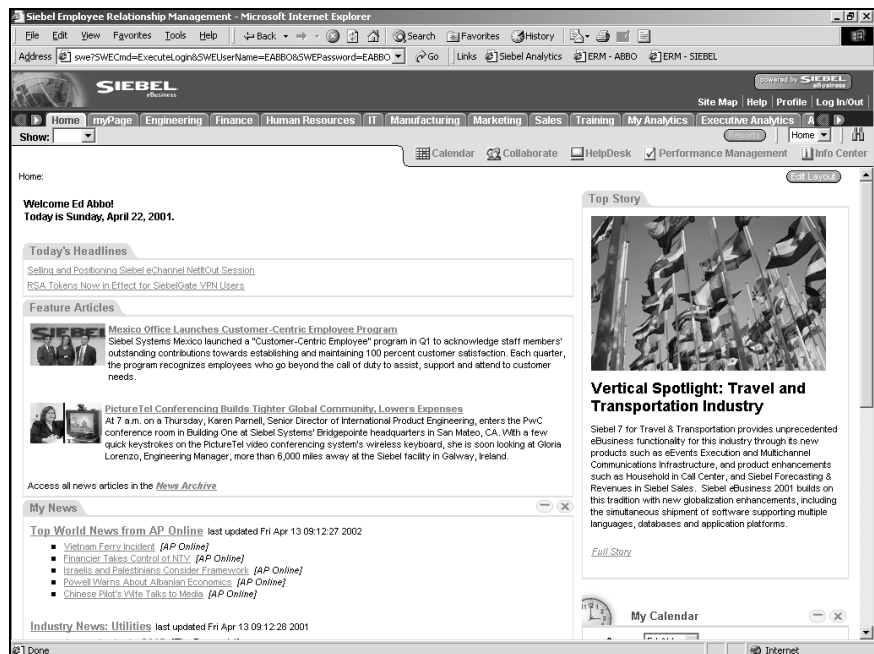


图 2-19: Siebel ERM 是基于 Web 的应用程序，为雇员提供了访问内部和外部信息资源、工具和服务的唯一入口点。

为保险提供商雇员提供支持

Siebel ERM 在雇员生命周期的每个阶段提供支持，从雇用之日起到培训、业绩管理和留用，从而加强团队合作、提高工作效率并改善雇员满意度。通过个性化的主页，Siebel ERM 使雇员能够访问范围广泛的信息，包括雇员目录和关键联系人、最新公司新闻和活动、有针对性的产品和竞争对手信息、统一的搜索工具、股票价格、市场数据、地图、天气和黄页信息。Siebel ERM 集合了这些来自各种第三方来源的内容，并将它们与公司内部信息来源进行智能组合，从而大大降低雇员在收集信息时所用的时间。

Siebel ERM 为雇员提供了访问信息和其它资源的单一入口点。通过在 Siebel ERM 上实现标准化，保险公司可以采用统一的方法来管理雇员关系，这样可以提高雇员工作效率、满意度并改善业绩，进而建立更紧密的客户关系。

Siebel eInsurance 集成策略

应用网络支持

全球 2000 家公司都面临着必须集成数十或数百种应用程序才能确保企业运作的现实问题，包括配套软件、自有系统和行业特定领域应用程序。更为复杂的是，这些应用程序还需要伸展到防火墙以外，以便与合作者系统实现 B2B 协作。

点对点连接是最普遍的集成方法，但是一种新的范例正在逐渐发展，这就是应用网络。应用网络基于总线体系结构，允许公司使用信息总线将其 IT 投资组合在一起，该总线在企业内和企业间数据同步与业务流程执行过程中发挥骨干作用。这样，公司能够支持以客户为中心的端对端业务流程，它们跨越多个记录和业务逻辑系统。企业应用程序集成和中间件产品的大多数主要供应商都提供了平台，可用于构建信息总线以启用应用程序连网。

Siebel Systems 认识到了 IT 异构性这一现实，构建了能在应用网络中发挥出色作用的 eBusiness Applications。Siebel eBusiness Applications 使用 XML 作为基本数据集成格式，使它们能够轻松地在网络内同级间反向操作。此外，Siebel eBusiness Applications 使用基于标准的开放式模型将自己与应用网络连接：与信息总线的紧密结合通过 COM、CORBA 或 Java Libraries 等编程接口实现；对于松散的基于消息的交互，Siebel eBusiness Applications 使用了行业标准传输，包括 XML over HTTP、IBM MQSeries 和 MS MQ。对于通过 Microsoft BizTalk、WebMethods、SeeBeyond、Vitria 和 TIBCO 等中间件平台使其信息总线实现标准化的组织，可以使用为这些产品预制的 Siebel 适配器。

应用网络的主要优点在于为应用程序集成提供了独立于供应商的体系结构：任何符合标准的应用程序都能轻松地连入应用网络，就象执行删除操作一样方便。这样，公司就可以从提供出色解决方案的供应商处选择应用程序，从而随意创建同级最佳解决方案。如果供应商的应用程序无法正常执行，则可以从应用网络中去除此应用程序，并更换为更好的解决方案。通过应用网络实现集成，可以缩短部署时间并降低总体拥有成本。

SIEBEL eINSURANCE eAI

Siebel eInsurance eBusiness 平台结合了一系列工具、技术和预制功能集成组件，使应用程序集成更为便捷。此套产品称为 Siebel eInsurance eBusiness Application Integration (eAI)。Siebel eInsurance eAI 是构建在 Siebel eAI 之上的 Enterprise Application Integration (EAI) 解决方案。Siebel eInsurance eAI 提供了使用行业 XML 标准的集成解决方案。

Siebel eInsurance eAI 设计为一套接口，它们不但可以相互交互，而且可以与 Siebel 应用程序内的其它组件交互。这些接口：

- 允许 Siebel Tools 内部的可配置消息使用各种行业 XML 标准进行信息交换
- 将内部 Siebel 对象显示给外部应用程序
- 充分利用预制适配器和企业连接器，并与第三方适配器和连接器兼容
- 允许将预制的 XML 连接器用于 Siebel 应用程序

- 允许进行广泛的数据传输
- 允许提供 Siebel Industry XML Connector Factory API 以扩展定制的 XML 连接器

Siebel eInsurance eAI 的组件

Siebel eInsurance eAI 的组件允许 Siebel eInsurance eAI 在 Siebel 应用程序与使用 XML 技术并遵循行业 XML 要求的其它应用程序之间进行信息交换和通讯。Siebel eInsurance eAI 为客户提供了开放的工具套件和结构，从而通过可单独使用或与 EAI 供应商工具套件配合使用的各种组件（例如，Siebel Industry XML Connector Factory API 和 Siebel Connector for ACORD XML）实施集成解决方案。以下小节介绍了 Siebel eInsurance eAI 的各种组件。

XML 和 Siebel eInsurance eAI

商业交易不仅包括商品和服务的交换，还包括文档的交换。可扩展标记语言 (XML) 允许以电子方式交换文档。XML 基本上是一种平台中立数据格式，正因为如此，它能够在异构系统之间发送消息。要采用现有应用软件来支持外部 Internet 应用程序，基于 XML 的业务消息处理是最有效的方法之一。实现集成时需要使用模型，因为必须明确指定要交换消息的结构和内容。

XML 提供的数据交换包括行业特定格式以及供应商中立、语言中立和全局的数据交换。Siebel eInsurance eAI 提供了用于开发行业 XML 连接器的基础设施，以便发送、分析和接收支持不同行业标准的 XML。XML 提供了通用的词汇，使不同各方能够开展贸易（特别是国际贸易）。但是，不同的公司和行业团体都在定义由不同行业使用的接口和服务，而各行业的这些标准化 XML 标记存在很大的差异。

Siebel eInsurance eAI 支持各行业 XML 标准的通用要求，并且支持将各种 XML 标准扩展用于保险行业。Siebel eInsurance eAI 的目标在于精确指出行业 XML 标准之间的相似之处，从而提供支持行业 XML 连接器开发的开放式基础设施，并实施既定的 XML 标准和消息。为提供此开放式基础设施，已根据保险行业呈现的标准构建了数套连接器。一个通用连接器称为 Industry XML Connector，这是 Siebel 预制连接器和 Siebel Industry XML Connector Factory 分类的基本连接器。

ACORD XML 和 Siebel eInsurance eAI

ACORD XML for Property and Casualty (P&C) and Surety 是 XML 的保险行业定义，它包含保险行业的财产、灾害和担保业务范围的适当消息。ACORD 标准定义了必要的 XML 消息结构和格式，用于描述保险单申请、审批等操作所需的数据元素和内容。ACORD 文档类型定义 (DTD) 已包括此定义，而且 Siebel 连接器已合并此定义以构建 ACORD XML 消息。

Siebel eInsurance eAI 适配器和连接器

Siebel eInsurance eAI 提供了连接器，用于帮助在 Siebel eInsurance 应用程序与外部应用程序之间建立集成。Siebel 合作者还开发了其它一些连接器。

Siebel 连接器

Siebel eInsurance eAI 连接器不但为 Siebel Customer Information File 或 Customer Information Integration Solutions (CIIS) 等其它应用程序提供了低级别连接, 而且还包含了用于连接外部应用程序的业务流程。它们按前后顺序使用, 允许在 Siebel 应用程序和外部应用程序之间交换保险单、银行帐户和类似信息。

第三方连接器

机构可能需要在多个应用程序 (例如 Siebel eInsurance 应用程序、SAP 和 Oracle) 之间实现集成, 而这可能需要用到 EAI 供应商的 EAI 解决方案。这些供应商与 Siebel Systems 密切配合, 为使用 Siebel eAI 的 Siebel eInsurance 应用程序开发了适配器。Siebel Systems 采用验证计划, 确保这些适配器的工作符合 Siebel 的标准。

Siebel 虚拟业务组件

虚拟业务组件 (VBC) 用于在 Siebel eBusiness Applications 中显示来自外部系统的数据。使用此机制后, 就不需要在 Siebel 数据库中进行复制了。VBC 在 Siebel Tools 中配置, 并使用业务服务访问来自外部系统的数据。VBC 将 MQSeries、HTTP 和 MS MQ 等标准传输方法与 XML 网关服务器配合使用, 以查询、插入和更新数据。

Siebel eInsurance eAI 的详细信息

以下小节详细介绍了 Siebel eInsurance eAI 的升级、配置和可扩展性。

可配置、可升级的集成

Siebel eInsurance eAI 既可配置为服务器，也可配置为客户机。用作客户机时，Siebel eInsurance eAI 可用于发送对外请求。请求需要外部应用程序提供服务。用作服务器时，Siebel eInsurance 应用程序发布了可在 Siebel 应用程序中使用的服务，以便接收来自外部应用程序的请求。请求由 Web 服务器或 Siebel 监听器线程接收或通过 Siebel 对象接收，然后进行处理，并且实施服务。Siebel eBusiness Applications 提供了一套全面的 CRM 服务，可按如下所述进行配置：

可扩展

Siebel eInsurance eAI 可以使用标准分类推导或 API 实施进行扩展。通用行业 XML 连接器可以得到扩展，方法是修改其用户属性并实施 Siebel Industry XML Connector Factory API，从而支持其它行业 XML 标准。行业 XML 连接器提供了大多数行业 XML 标准要求的以下服务：

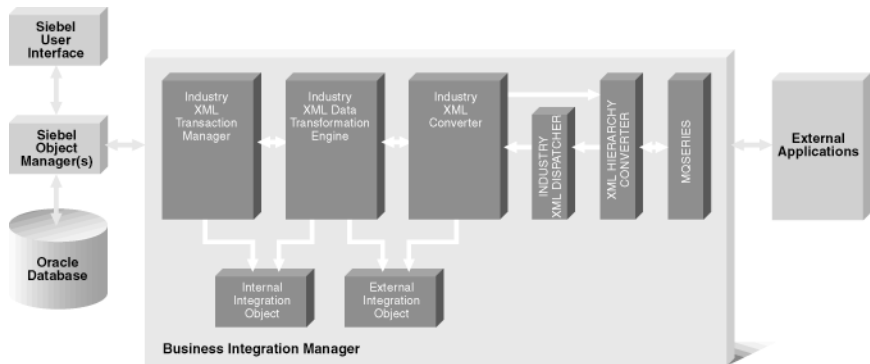


图 2-20: 上图介绍了定制行业 XML 连接器的体系结构。

数据转换

Siebel eInsurance eAI 提供了陈述性的数据映射器（Siebel Data Mapper），用于将 Siebel 应用程序使用的数据（内部集成对象）转换为从外部系统接收的数据（外部集成对象），反之亦然。“运行时间”引擎采用行业 XML 数据转换引擎，可以执行复杂的域和结构映射。可以对 XML 文档进行映射，以便通过编程将一种文档转换为另一种 XML 文档。例如，某个系统的“姓氏”字段中的数据可用于另一个系统的“姓氏”字段中。Siebel eInsurance eAI 还支持异构消息的转换。

注释：此类交换可以在中间件内执行，也可以在内部和外部应用程序之间执行。

跨应用流程集成

Siebel eBusiness 平台支持工作流程控制，以便在 Siebel 应用程序与外部应用程序之间实现流程级别的集成。Siebel 工作流程设计器用于定义集成流程，而 Siebel 工作流程引擎则用于执行和管理集成流程。

用于构建工作流程过程的业务服务可以是预制的组件（例如传输适配器和行业 XML 发送程序），也可以在设计时或运行时使用一种 Siebel 脚本语言进行自主开发。

Siebel 数据库在 CRM 中发挥主导作用

多种平台都支持 Siebel 数据库，使组织可以将 Siebel 模式用作客户和客户关系数据的主要数据模式。另外，许多保险公司都部署了基于主机的客户信息文件，供许多后台系统使用。Siebel eInsurance eAI 采用了一些技术，允许使用客户信息文件来代替 Siebel eBusiness 系统中的同等结构或与此结构相组合。

Siebel eInsurance eAI 体系结构

Siebel eInsurance eAI 是对标准 Siebel eAI 技术的扩展，提供了保险行业采用的集成方法。它针对不同的行业 XML 标准，提供了用于开发特定连接器的平台。Siebel eInsurance 体系结构构建在灵活的 Siebel eAI 体系结构之上。Siebel eInsurance eAI 扩展提供了用于构建和支持多个连接器的基础设施。为展示这一灵活性，Siebel eInsurance 附带了一个 ACORD P&C 连接器。

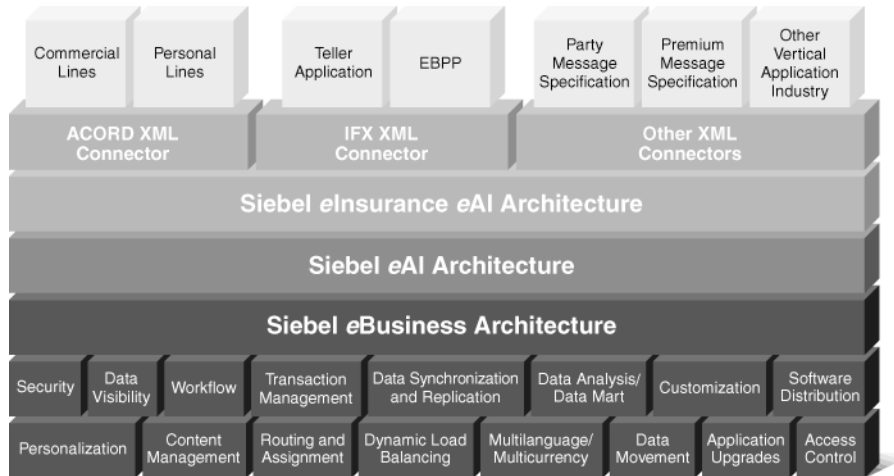


图 2-21: 此图介绍了 Siebel eInsurance eAI 的高级别体系结构以及各种行业 XML 连接器。

使用工作流程进行业务流程协调

连接器由多个组件组成，而这些组件通过工作流程联系在一起。由于存在不同的配置集，连接器生成的消息和行为也可能有所不同。工作流程过程设计器和工作流程过程管理器可用于配置数据集成业务流程。Siebel eInsurance 应用程序提供了工作流程样本，可用作数据集成业务流程的实施参考。

传输机制

许多公司都在传输解决方案上实现了标准化，例如 IBM 的 MQSeries 或 Microsoft 的 MS MQ。这些解决方案允许在一个系统与另一个系统之间进行消息传输。Siebel Systems 符合这些标准，并允许组织通过 Siebel eInsurance eAI 的全套适配器（包括 MQSeries 适配器、MS MQ 适配器、HTTP 适配器和支持 BizTalk 的技术）将 Siebel eInsurance 应用程序接入这些环境中。

Siebel Systems 开发的传输适配器和经 Siebel Systems 认证的合作者允许不同的应用程序与实际分布在任何操作系统、网络和数据库中的 Siebel eInsurance 应用程序进行通讯。任何一种或任何组合的传输都可以在集成解决方案中使用，取决于现有的应用程序和其它因素。

Siebel eInsurance eAI 连接器

Siebel eInsurance eAI 提供了连接器，用于帮助在 Siebel eInsurance 应用程序与外部应用程序之间建立集成。还有其它一些连接器，例如 SAP 连接器、Oracle 连接器和 Siebel 合作者开发的其它连接器。有关详细信息，请浏览 www.siebel.com/partners。

行业 XML 连接器

行业 XML 连接器是一套经配置的组件，允许 Siebel 应用程序使用 XML 消息与外部系统进行数据交换。这些组件称为业务服务，可以扩展以支持多个连接器。可以使用覆盖方法来扩展行业 XML 连接器以及 Siebel eInsurance eAI 基础设施的功能，以便在集成实施中实现企业数据共享和数据同步。

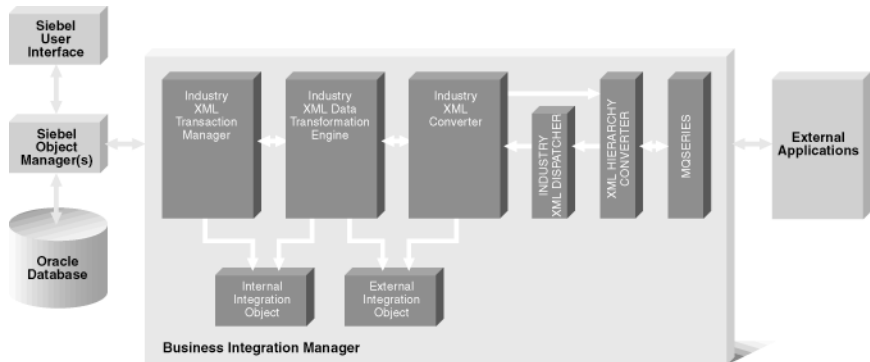


图 2-22: 行业 XML 连接器的体系结构包括“XML 交易管理器”、“行业 XML 数据转换引擎”、“行业 XML 转换器”和“行业 XML 发送程序”。

通过使用覆盖方法来扩展功能，组织可以遵循传统或后台系统设定的数据交换规则（例如特定 XML 结构和信封详细信息），同时使业务流程和交易符合通用要求。

适用于 ACORD XML 的 Siebel 连接器

适用于 ACORD XML 的 Siebel 连接器是对通用 Siebel eInsurance 行业 XML 连接器的增强。此连接器允许 Siebel 应用程序在 Siebel 应用程序与基于 ACORD 的外部应用程序之间传输数据。它按照 ACORD 论坛标准，使用 XML 来处理数据格式化和转换。

适用于 ACORD XML 的 Siebel 连接器在 Siebel eBusiness Applications 与实施 ACORD XML 标准的其它保险应用程序系统（例如保险单管理系统）之间提供了集成。该连接器支持 ACORD XML Business Message Specification for P&C Insurance and Surety，这是一种保险行业标准 XML 规范。无论是对外还是对内集成，适用于 ACORD XML 的 Siebel 连接器都能够接收、分析和处理在 XML 消息中指定的业务操作。此集成解决方案提供了强劲的功能，可以满足所有财产和灾害保险消息规范的要求。此解决方案还允许保险公司有效地利用 Siebel 前台应用程序与基于 ACORD 的应用程序之间的协作。针对应用程序间的同步和异步交易，适用于 ACORD XML 的 Siebel 连接器允许 Siebel 应用程序与后台数据和业务流程相集成。

有关使用和配置连接器的详细信息，请参阅 Siebel Financial Services Connector for ACORD P&C and Surety Guide。

Siebel Systems 致力于提供开放式体系结构，使组织及其合作者可以将 Siebel 数据和流程与非 Siebel 数据和流程无缝集成。Siebel eInsurance 支持并提供了通过行业 XML 标准与第三方应用程序的无缝集成。Siebel eInsurance eAI 体系结构提供了即拆即用集成解决方案，使 EAI 基础设施能得到扩展并配置为支持其它行业 XML 团体，并提供了基础设施以支持附加行业 XML 连接器的未来扩展。

Siebel Smart Web 体系结构

全球性保险公司分布了复杂的信息技术生态系统。这些公司需要通过用户最熟悉的界面来提供应用程序功能，这就是 Web 浏览器。创新的 Siebel Smart Web 体系结构扩展了业内领先 Web 浏览器的原有功能，不但可以提供最大化雇员工作效率所需的高交互性，而且消除了安装本地软件的需要。此体系结构允许在企业范围内部署零占用空间、零管理、基于浏览器的高交互电子商务应用程序套件，从而大大缩短本地系统管理时间并降低成本。

实施 Siebel eInsurance 的服务

客户要成功实施 Siebel eInsurance，通常都需要 Siebel Alliance Partner 和 Siebel Global Services 的密切合作。

确保客户成功

Siebel Global Services 提供的产品专业经验可以确保 Siebel eInsurance 实施成功地管理、协调并同步多个渠道的所有雇员、渠道合作者和客户交互，从而提高工作效率、改善客户满意度并最大化收入和利润。Siebel Global Services 提供了完整的端对端服务，提高了 Siebel eBusiness Applications 实施每一阶段的价值：从计划和执行到培训、技术支持以及结果评估。

SIEBEL GLOBAL FINANCIAL SERVICES COMPETENCY

Siebel Global Financial Services Competency 部门不但提供了所有 Siebel Financial Services 应用程序中深厚的专业经验，还为每个主要金融服务行业（包括保险细分）提供了扎实的知识和经验。

Siebel Global Financial Services Competency 部门使实施更为完善并降低交接成本，确保客户满意。Siebel Global Financial Services Competency 部门将客户的业务与 Siebel eInsurance 固有的强劲功能结合在一起，最大程度地提高了 Siebel Financial Services 的投资回报。Siebel Financial Services Competency 部门：

- **提供了深厚的金融服务业务流程知识** — 帮助客户充分利用 Siebel Financial Services 应用程序的功能以满足其特定的业务需求
- **提供深厚的产品知识** — 使客户能够快速轻松地实施 Siebel Financial Services 应用程序
- **降低交接成本** — 通过利用最佳惯例和方法，这些都是多次实施 Siebel Financial Services 应用程序的经验积累

特殊服务包括：

- **Siebel ePlan** — Siebel ePlan 是一种将金融服务业务需求映射到 Siebel eBusiness Applications 功能的计划服务，它可以最大程度地提高 Siebel eBusiness Applications 的投资回报。Siebel ePlan 可以在管理与金融服务实施相关风险的同时，尽可能缩短 Siebel 实施的时间和降低成本。
- **Siebel Financial Services QuickStart** — Siebel Financial Services QuickStart 在实施计划之前提供，以确保客户和集成合作者收到 Siebel Systems 针对 Siebel Financial Services 的整体设计要求提供的最新培训、提示和技巧。
- **Siebel Satmetrix eSurveys** — Siebel Satmetrix eSurveys 展示了新技能和方法对组织客户的影响。
- **Siebel Upgrade and Migration Services** — Siebel Upgrade and Migration Services 套件可以指导并协助客户完成 Siebel Financial Services 应用程序的升级或迁移。这些服务使用户可以尽快掌握明显有利于最终用户的 Siebel Financial Services 应用程序的新功能。

确保销售有效性

Siebel MultiChannel Services (MCS) 提供的咨询和培训可以提高组织在所有渠道的销售有效性，包括直接销售、合作者公司和联系人中心。

Siebel MCS 顾问可以帮助客户评估组织的效率、集成正确的流程、部署流程并评估是否成功。Siebel MCS 在以下领域提供了历经验证的最佳惯例：

- **Siebel 商机管理** — 这些程序可以帮助销售人员在正确的时间关注正确的商机，从而缩短销售周期并提高成功率
- **Siebel 客户管理** — 这些程序使销售专业人员可以创建企业和中型市场客户的业务
- **Siebel 合作者管理** — 这些程序可以帮助销售渠道专业人员开发并管理合作者关系，以达到互惠互利的目的
- **Siebel Individual Effectiveness** — 这些程序用于开发以客户中心的业务中所需的高级销售技能

确保成功实施团队并迅速得到最终用户采纳

在每一个 Siebel eBusiness Applications 实施中，培训都扮演着重要的角色。Siebel University 为实施团队成员、最终用户和合作者提供了一整套电子商务培训计划，以协助他们成功地部署 Siebel Financial Services 解决方案。

Siebel University 提供了一套基于角色的全面培训课程，以确保实施团队成员可以熟练并有效地实施 Siebel Financial Services 解决方案。并且按管理、业务分析和技术角色设计了跟踪。跟踪包括行业特定课程选择，例如 Siebel eInsurance。

Siebel University End User Adoption Services 确保客户尽量让最终用户接受 Siebel Financial Services 实施并保持下去。重要的第一步是“入门研讨会”，它可以确保组织的项目团队（包括业务赞助者）了解如何将 Siebel eBusiness Applications 功能应用于组织的业务活动。

降低 Siebel eBusiness Applications 的总体拥有成本

SiebelNet Business Services (SNBS) 使客户能够将其 Siebel eInsurance 应用程序的主机服务、管理和支持外包。完整的服务套件包括主机服务、应用程序管理和总体最终用户支持（帮助台、硬件配置和损坏/修复服务）。通过使用 SNBS，客户可以将精力集中在核心能力上，同时依靠专家团队为其 Siebel eInsurance 应用程序提供主机服务、管理和支持。

概要

新公司的加入、市场合并、新技术的推出以及 Internet 的蓬勃发展，所有这些都正在改变着保险行业的态势。在这一不断变化的市场中，承保商和分销商都迫切需要找到并管理足够的竞争优势。胜出者将会认识到自己唯一持久的竞争优势就在于对客户了解，这一点将为整个企业带来益处。

Siebel eInsurance 经特别设计，可以帮助保险公司利用对客户了解来吸引新客户、保留现有客户，并有效地扩大其现有客户群所持有的产品系列。这一优势将使保险公司在行业压力和公司业务挑战下焕发勃勃生机，并获得更大且获利更高的市场份额。

Siebel eInsurance 通过以下特定解决方案，解决保险公司当今面临的主要业务挑战：

- **降低成本** — 行业特定功能使实施周期缩短，配置和维护成本降低，并且降低总体拥有成本。
- **管理和服务分销合作者** — Siebel PRM 功能使保险公司能够有效地管理、服务、沟通并协调其分销渠道合作者。
- **确定获利客户** — Siebel Marketing 和 Siebel Analytics 应用程序使保险从业者能够识别并确定获利客户，从而实现收入增长。
- **利用客户信息来改善销售和服务** — 通过提供各渠道统一的 360 度全方位客户信息视图，Siebel eInsurance 使保险公司能够与其潜在客户和客户实现紧密交互、增加交叉销售和进销的成功率，并提高服务质量。
- **提高保单持有人的保持度** — Siebel eInsurance 面向雇员的应用程序和合作者应用程序使所有雇员及合作者都能够通过多个接触点提供世界一流的销售和客户服务，而 Siebel eInsurance 面向客户的应用程序使客户能够享受到最高级别的自助服务。这样就能提高客户保持度，为保险公司带来更高的收入和利润。

通过结合行业领先的电子商务功能以及对行业特定业务流程和最佳惯例的支持，Siebel eInsurance 以最低的总体拥有成本为当今行业提供了功能最强劲、灵活性最高的电子商务解决方案。