

# Die CENIT AG Systemhaus unterstützt die Vereinigte Postversicherung VVaG bei der automatisierten Mailbearbeitung



Der VPV Versicherungskonzern in Stuttgart ist einer der 30 größten deutschen Lebensversicherer. Seit 2003 ist bei der VPV Lotus Notes als Mail- und Groupwaresystem im Einsatz. Als Archivierungssoftware wird arcaTRUST, als Archivierungssystem FileNet IS, als CRM-Software das Modul von PeopleSoft eingesetzt. Sämtliche Kunden- und Versicherungsdaten werden in einer Oracle-Datenbank vorgehalten.

Die CENIT AG Systemhaus erhielt im Februar 2004 den Auftrag, ein- und ausgehende Kundenmails den Anwendern der CRM-Lösung zur Verfügung zu stellen, so dass die Sachbearbeiter alle Kunden- und Versicherungsdaten ganzheitlich im Überblick haben.

Die Kundenmails mussten identifiziert, indexiert und archiviert werden. Zur Identifikation der Kundendaten wurde der Online-Zugriff auf die Kunden-Datenbank realisiert, in der in Echtzeit geprüft wird, ob es sich um einen Bestands- oder Neukunden handelt. Die Anwender geben die Daten des Kunden ein bzw. starten eine Abfrage auf die Oracle-Datenbank und ordnen dabei die Mail den verschiedenen Unternehmensbereichen Sach/Betrieb, Sach/Schaden und Leben zu. Gleichzeitig wird an dieser Stelle entschieden, welche nachfolgenden Bearbeitungsschritte durch die Sachbearbeiter erforderlich sind. Nach erfolgter Indexierung werden die Mails via arcaTRUST zum einen in das FileNet IS archiviert und zum anderen an einen dedizierten Mail-Account weitergeleitet. Hier werden die indexierten und archivierten Mails durch die CRM Lösung von PeopleSoft abgeholt und, sofern es sich um einen

Bestandskunden handelt, mit vorhandenen Kundenvorgängen verknüpft bzw. neue Vorgänge generiert. Bei Neukunden oder Neuverträgen werden keine Kundenvorgänge generiert. In beiden Fällen erhält der Sachbearbeiter somit strukturierten Zugriff auf die Kundenmails zur weiteren Bearbeitung. Die Mails werden dabei aus dem Archiv ausgelesen; Attachments (Word und Bilder), die sich in der Eingangsmail befanden, stehen ebenfalls zur Verfügung.

Neben der Archivierung und Indexierung eingehender Mails werden auch ausgehende Mails archiviert und indexiert. Mails, die aus dem CRM an die Kunden geschickt werden, werden automatisch nach bestimmten Kriterien in Notes indexiert und archiviert. Da die Kundendaten in diesem Fall bekannt sind, ist kein manueller Eingriff erforderlich. Die Indexierung erfolgt automatisch. Die erforderlichen Daten stehen im Body Text-Feld der Mail und werden hier von einem Notes-Agenten ausgelesen und in die Indexfelder geschrieben. Mit diesem Verfahren ist sicher gestellt, dass der Kunde „als Ganzes“ betrachtet werden kann bzw. der gesamte Mailverkehr zu einem Vorgang dem Sachbearbeiter zur Verfügung steht.

Eine weitere Kundenanforderung bestand darin, dass nur indexierte Mails archiviert werden. Die Archivierungssoftware arcaTRUST erfüllt diese Anforderung, da sie auch auf dedizierte Werte in einer Mail reagieren kann. Die Anwendung ist frei konfigurierbar; alle Parameter, die den Oracle-Zugriff, die Indexierung und Archivierung steuern, sind für die Administratoren vor Ort zugänglich.

Änderungen am Anwendungscode sind somit nur in ganz wenigen Ausnahmefällen nötig.

Realisiert wurde die Lösung Anfang 2004. Nach der Test- bzw. Produktionsfreigabe wurden ab Mai 2004 ca. 31.500 Mails indexiert und archiviert.

### Ansprechpartner

Bei weiteren Fragen zum Projekt wenden Sie sich bitte an:

CENIT AG  
Steffen Lörcher  
Industriestrasse 52-54  
D-70565 Stuttgart  
Tel.: +49 711 7825-3360  
Fax: +49 711 7825-44-4360  
E-Mail: s.loercher@cenit.de  
www.cenit.de

