



Financial Services



SIEBEL eBUSINESS ARCHITECTURE FOR FINANCIAL SERVICES

- Siebel eHealthcare

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 eHealthcare

| | |
|--------------------------------|------|
| 简介 | 2-1 |
| 行业前景展望 | 2-2 |
| Siebel Systems 的医疗保健解决方案 | 2-6 |
| Siebel eHealthcare 部署选项 | 2-19 |
| Siebel eHealthcare 端对端销售部署 | 2-19 |
| Siebel eHealthcare 现场销售部署 | 2-21 |
| Siebel eHealthcare 代理/经纪人/顾问部署 | 2-24 |
| Siebel eHealthcare 团体客户关系管理部署 | 2-24 |
| Siebel eHealthcare 世界级服务部署 | 2-25 |
| Siebel eHealthcare 保健管理部署 | 2-26 |
| Siebel eHealthcare 提供商关系管理部署 | 2-28 |

目 录

| | |
|---|------|
| Siebel <i>eHealthcare</i> 附加模块 | 2-29 |
| 团体保险单 | 2-29 |
| 个人保险单 | 2-30 |
| 医疗保健提供商和设施 | 2-31 |
| Siebel <i>eInsurance eService</i> /Siebel <i>eHealthcare eService</i> | 2-33 |
| Agent Portal | 2-35 |
| Member Enrollment Portal | 2-36 |
| 提供商门户网站 | 2-37 |
| 组门户网站 | 2-37 |
| 集成整体解决方案 | 2-38 |
| Siebel <i>eHealthcare</i> 集成策略 | 2-39 |
| 实施 Siebel <i>eHealthcare</i> 的服务 | 2-47 |
| 概要 | 2-49 |

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 eBusiness 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，这意味着数千位工程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
- 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。在膝上型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。

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。

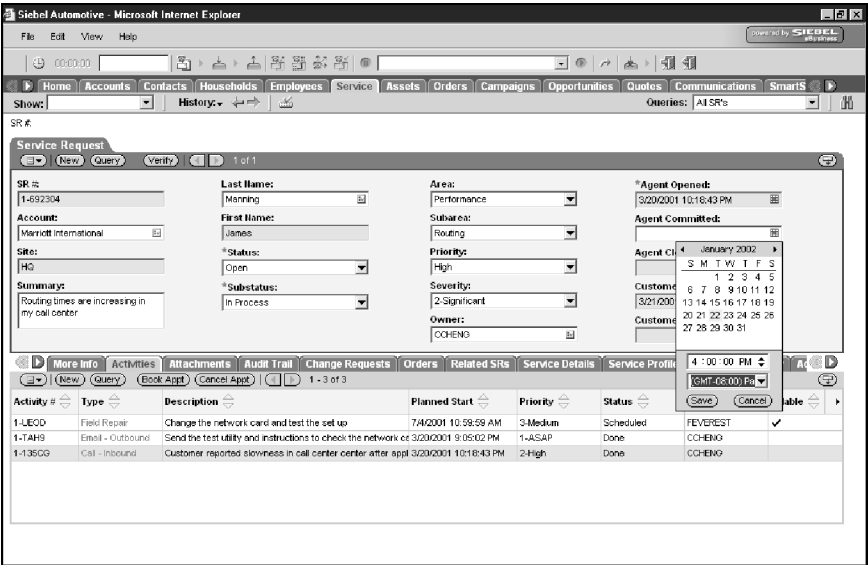


图 1-3: Siebel Smart Web 体系结构提供了行业最早也是唯一的高交互、零占用空间并基于浏览器的界面。

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。

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。

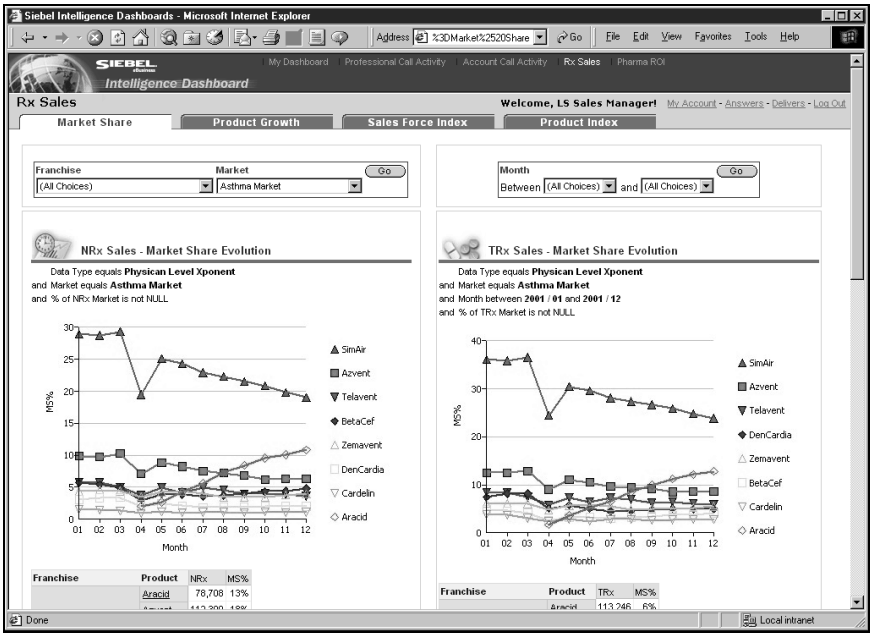


图 1-4：Siebel 7 Industry Applications 为每位用户带来强劲且易于使用的分析功能。

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、预配套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。

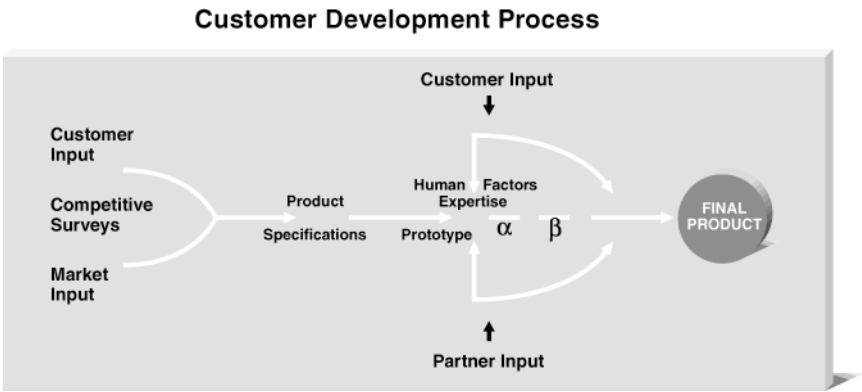


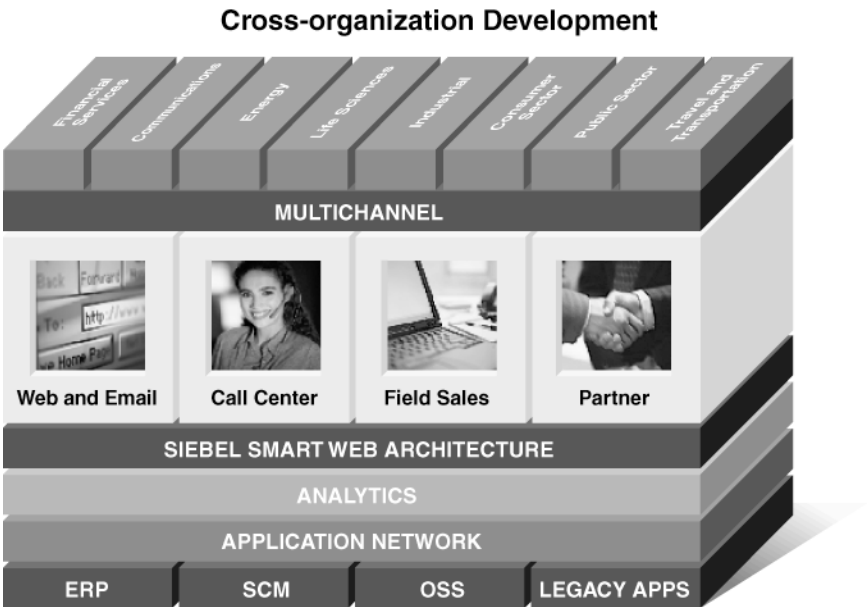
图 1-6: Siebel Systems 的特许客户开发合作关系确保 Siebel Industry Applications 在所有业务流程中嵌入最佳惯例，并提供用户需要的功能。

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。



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。

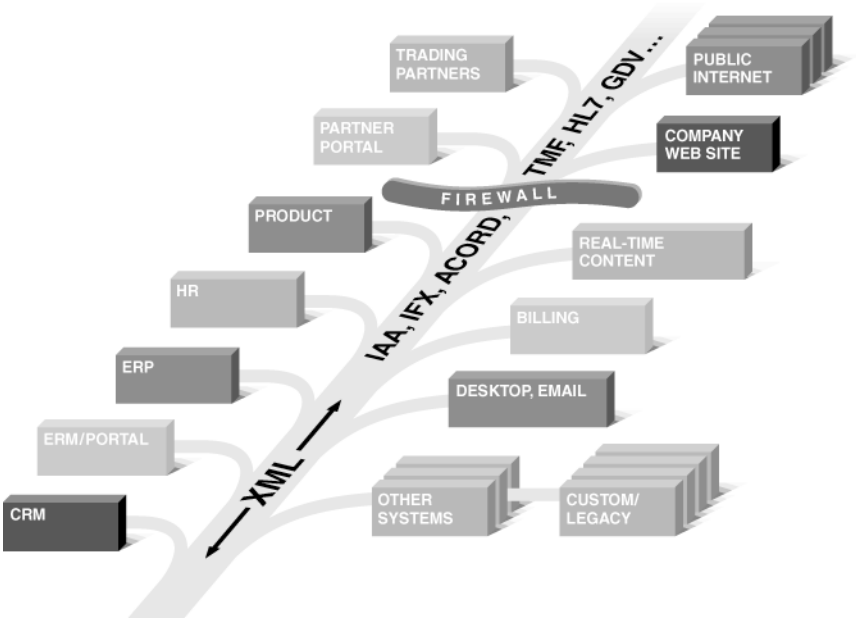


图 1-8: Siebel Industry Applications 设计为支持行业特定集成格式（例如 IAA、IFX、ACORD、TMF、HL7 和 GDV），使其能够应用网络内同级间反向操作。

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 能够更进一步地在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）：

| Siebel Finance Alliance Partner Ecosystem | | | | |
|---|--|---|---|--|
| Implementation | Financial Planning | Credit Solutions | Teller | Profitability |
| Accenture AMS Cap Gemini Ernst & Young Deloitte Consulting EDS Headstrong Corporation IBM PricewaterhouseCoopers | Customer Dialogue Systems, NV EISI Financial Profiles, Inc. netDecide Corporation Spectra Securities Software, Inc. Ticoon Technology, Inc. | Axiom Corporation AMS CapitalStream, Inc. Dun & Bradstreet, Inc. Experian Fair, Isaac & Company, Inc. HNC Software, Inc. | Eontec IBM Corporation Unisys Corporation | AMS DataDistilleries Unisys Corporation |
| EAI and Workflow | Document Management | Marketing/ Analytics | Content | EBPP |
| abaXX Technology AG IBM Corporation Jacada Ltd. TIBCO Software, Inc. Vitria Technology, Inc. webMethods, Inc. | CEYONIQ, Inc. Documentum, Inc. FileNET Corporation InSystems Technologies, Inc. Mobius Management Systems, Inc. | Business Objects SA Cognos Incorporated DataDistilleries HNC Software, Inc. Hyperion Solutions Corporation Quadstone SPSS, Inc. | bigdough.com, Inc. Dun & Bradstreet, Inc. LexisNexis One Source Information Services, Inc. | CheckFree Corporation edocs, Inc. Mobius Management Systems, Inc. <div>Handheld/ Wireless</div> <div>Aether Systems, Inc. Palm, Inc. Research In Motion Limited</div> |

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



图 1-10: 此图提供了 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。



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



简介

医疗保健行业包括医疗保健提供商（例如医院和医生）以及各种各样的健康保险计划。它们可以是盈利或非盈利的私营组织（例如 Kaiser Permanente 或 Columbia/HCA 医院），也可以是政府部门组织（例如 Medicare 项目或 Veterans Administration 医院）。

Siebel eHealthcare 由 Siebel 医疗保健行业的专家团队在咨询了 Siebel Systems 的医疗保健客户和合作者之后创建，以满足此动态市场的需要。在设计医疗保健解决方案时，Siebel 团队充分考虑了以下特殊要求：

- 与其它保险行业相比，健康保险产品更为复杂多样，定价是一个特别复杂的行业特定流程
- 健康保险服务组织规模很大，并且需要频繁地处理关于索赔付款、福利以及对医疗服务不满的复杂查询
- 各保险公司的保健计划需要具有独特的医疗资料整理和保健管理计划
- 代理经纪人或提供商等合作者经常会在保健计划中扮演编外“雇员”的角色
- 国际性保健组织的功能与美国普遍存在的管理看护系统有很大区别

Siebel eHealthcare 即拆即用，是唯一一个为满足医疗保健组织的特殊要求而量身定制的零占用空间、完全基于 Web 的多渠道电子商务解决方案。产品的设计以医疗保健行业的独特性质以及保健计划、提供商、经纪人和成员之间的复杂关系为基础，使 Siebel eHealthcare 能够为在全球医疗保健环境下运作的公司带来巨大的价值。与通用的客户关系管理 (CRM) 产品供应相比，Siebel eHealthcare 大大降低了总体拥有成本，因为产品中已经针对该行业特有的复杂性建立模型且无需配置。此外，Siebel eHealthcare 还具备通用应用程序所不具备的特殊功能，可以大大提高运作效率和雇员的工作效率，从而提高了 Siebel eHealthcare 部署的投资回报。由行业专家组成的 Siebel Healthcare 团队为成功作出了贡献，并使 Siebel 的客户满意度达到 100%。

行业前景展望

当今的医疗保健组织在提供优质服务的同时，都面临着管制标准提高、成本增加以及客户成本缩减的压力。他们针对这些情况作出一些努力，包括尝试使销售和服务流程自动化，改革计划设计（例如多元化的药房收益率和制定的缴费选项），改善与销售合作者、客户和提供商之间的关系，在美国，还要遵循健康保险流通与责任法案（HIPAA）的管制标准。

主要行业痛点

尽管医疗保健组织的组织结构在各保险赞助方和护理模型之间存在差异，但是全球医疗保健组织面临的许多挑战都因以下类似根源引起：

- **医疗成本不断增长** — 世界各地的组织正在受到医疗成本不断增长的影响。昂贵的新技术、对以前未曾治疗过的病例（例如敏感症）加大药物产品用量以及人口的老龄化，无一不推动着费用上涨。客户对服务的要求不断提高，但是又经常不愿意为这些服务额外支付费用，这一点同样增加了为个人提供医疗服务的成本。
- **管理成本不断增长** — 医疗成本暴涨引起管理成本不断增长的问题。对服务的高预期值、基于纸张的流程、服务的复杂性以及风险承担者利益关系的复杂性，所有这些都阻碍着实现降低成本的目标。捕获服务和结果信息的需要、遵循立法机关的要求以及报表的管理，也进一步促使管理成本的上涨。
- **维持或降低保费费率的压力** — 费率稳定是医疗保健组织在降低成本时面临的又一压力。全球贸易和总体经济压力使雇主更为慎重地对待为雇员提供的医疗保险成本，尤其是在保险额主要由雇主提供的美国。应对这种挑战的趋势日渐呈现，包括从固定福利转为固定雇主缴费，同时有意为个人雇员提供一系列保费额并允许个人选择保险范围（为雇主减轻提供全面福利的压力，并保护他们的选择）。在个人保险范围更为普遍的市场内，客户越来越倾向于将健康保险范围视为一项次要开支。由于客户转为使用政府资助的保健服务（适用情况下），失效率上升。
- **复杂的保险范围合同和规则** — 在过去的十年中，由于立法机关的要求、复杂的提供商网络以及对风险和医疗成本费用的管理，保险范围合同和资格规则变得越来越复杂，它让成员感到困惑，不知道要投保哪些项目。必须付出大量的管理费用，才能解答保险范围问题、管理并更新福利记录并支付索赔。因政府指令的更改、保险公司方面的变动以及雇员流动造成的变化导致福利频繁更改，这一切让情况变得越来越糟。每年甚至是每个月，系统参与者都必须学习新的规则。
- **管制和法规的更改** — 世界各地的政府都针对隐私提出了要求。例如，欧洲颁布了“欧盟数据保护指令”，美国颁布了“格翰姆—布莱利法”和 HIPAA。尤其是 HIPAA 使组织面临以下挑战：不但要满足提供访问患者健康信息权限的要求，而且要防止信息流入到不适当的渠道。尽管 HIPAA 的目的是通过要求索赔和注册等一般交易标准化来减轻美国系统的管理负担，但是由于跟踪和管理保险范围方面的产品和系统复杂性，使得遵循 HIPAA 难以实现。所有保险、福利、雇主和护理组织都需要检查他们现有的系统和流程，以确保符合 HIPAA 提出的隐私、访问和标准化要求。

- **美国的风险承担者感到不满意** — 保健系统的零散性给医疗保健提供商、销售合作者以及患者、医生和辅助提供商造成了困扰。许多人都认识到了问题的复杂性：复杂的福利、减少的资金、政府管制、风险转嫁的不确定性（有时是针对提供商，但并不总是这样）以及提供多种计划选项的多个承保商。但是，大多数人都认同必须采取措施来简化系统内的资金和服务，使护理服务的提供更具严密性。
- **不良的公众形象，以及处于是满足任务要求还是满足预算要求的两难境地** — 无论是因保险范围内明确声明的限制，还是医疗主管判定或医生判断导致拒绝治疗，这些案例都极大地损害了医疗保健提供商的公众形象，并且加强了针对上诉或不满的管制。尽管可以确定保险范围限制并明确列明，但是这些限制仍然会推翻个别拒绝的案例。无论是在哪个市场，稀有资源都必须以一套核心价值为基础进行分配。各组织、各国/地区的这些价值都存在明显差异，具体取决于组织的性质（例如，雇主、政府机构、保险公司、慈善团体、盈利、非盈利或政府背景）。经济条件和可用资金不同，资源状况也有所不同。医疗保健行业面临的一项挑战就是要找到平衡点。

在整个护理连续统一体内，需要对保健服务、流程自动化、服务基础设施和立法响应进行投资。尽管客户对由此带来的成本不甚关心，但是仍然必须投资。

SIEBEL eHEALTHCARE 的益处

Siebel eHealthcare 为医疗保健市场的关系管理提供了丰富的解决方案，包括健康保险、雇员福利和护理部分。以 Siebel Systems 行业领先的电子商务应用程序雄厚实力为基础，Siebel eHealthcare 使组织能够从各风险承担者角度，在整个客户生命周期内成功地对关系进行管理。同样，Siebel eHealthcare 提供的平台使组织能够找到新的商机，并进一步拓展现有业务关系。我们认识到成功来自于与扩展的风险承担者群体关系，Siebel eHealthcare 的应用程序套件可以在整个扩展的医疗生态系统内支持关系管理：保险订户和成员，以及雇主客户、独立经纪人、直接销售渠道和提供商（例如保健系统、医生、医院、网络和辅助提供商）。

用于健康保险和雇员福利组织的 SIEBEL eHEALTHCARE 解决方案

在保健计划或福利组织与其成员、提供商、代理/经纪人和组管理人员之间，Siebel eHealthcare 解决方案使服务和销售流程实现自动化并得到增强。Siebel Systems 拥有成熟的风险承担者管理功能，使公共保健系统、私人保健计划和福利提供商能够全面了解自己所在的市场以及企业之间的业务关系。这一全面的知识可以推动新产品的开发、良好的管理成就以及对新销售和服务商机的判断。Siebel eHealthcare 提供了建立、保留和扩展关系所需的工具，允许将单一的交互扩展为新的销售或商机，从而主动管理风险成员的护理。Siebel eHealthcare 为保健计划和福利提供商（包括专业福利提供商）提供了一整套选项，从而改善了与风险承担者的关系。利用 Siebel Systems 的关系管理分析和自动化功能，组织可以整合业务的不同片断，以提高收益、保留客户并降低管理费用。

用于医疗保健提供商和保健系统的 SIEBEL eHEALTHCARE 解决方案

Siebel Systems 的关系管理和跟踪工具使医疗护理提供者可以更好地提供并跟踪患者与组织的交互，从预许可或其它预备步骤到跟进问题（例如，开票问题）。这种关系跟踪功能还可以扩展为支持护理提供者与其它风险承担者之间的交互，包括附属提供商、其它保健设施以及公共和私人保健系统。Siebel Systems 拥有世界级的工作计划和 workflow 管理工具集，使公司能够实施同级最佳的策略和过程以确保及时跟进。这样就能够使整个团队提供更好的护理和服务，包括附属提供商和设施。

为支持全球客户群，Siebel Systems 以多种语言提供其产品，包括德文、法文、意大利文、西班牙文和荷兰文。Siebel Systems 正努力按照客户需求提供其它语言。此外，Siebel Systems 在开发 Siebel eHealthcare 时的确考虑了当地的功能要求，以便符合全球不同国家/地区的不同操作要求和管制标准。

Siebel eHealthcare 的设计是为了支持医疗保健组织应对大多数的业务挑战，它提供的整套电子商务应用程序可以使基于纸张的流程自动化、使复杂的关系变得清晰、提供跟踪信息以便快速解决问题或判断商机，同时能够针对市场和管制标准的变动快速作出响应。Siebel eHealthcare 应用程序提供的功能为组织带来许多益处。Siebel eHealthcare 的行业特定功能即拆即用，可以缩短实施周期、减少定制和维护成本并降低总体拥有成本。包括以下特定益处：

- **改善策略重点** — Siebel eHealthcare 通过销售和产品采购分析对产品供应进行微调，使医疗保健公司能够改进其策略重点。它提供了强劲而准确的管理层决策支持和报告功能，用于监控关键的业绩衡量标准，例如重要客户、大型计划、经纪人工作效率或者 Web 或呼叫中心中的最佳服务问题。通过成熟的细分分析和多渠道商业活动管理，医疗保健公司在尽量扩大市场营销和保健促销功能的同时，还能通过分析和通知丢失的交易、决策问题和续签商机来制定更有效的收入增长计划。
- **提高每次客户交互的价值** — Siebel eHealthcare 使医疗保健组织能够利用 Siebel Systems 强劲的分析 and 关系管理功能，获取、支持并保留正确的客户。通过确保每位风险承担者的交互都能更好地针对个人的特定要求，使风险承担者在所有渠道（包括自助）与医疗保健公司的体验实现个性化。
- **提高组织效力和工作效率** — Siebel eHealthcare 使用 Siebel Systems 的工作流程和其它自动化工具使业务流程实现自动化，提高了医疗保健组织的整体工作效率和响应能力。这样可以为医疗保健组织带来以下好处：
 - 充分利用风险承担者全面、集成的历史视图，履行服务水平协议
 - 使输入流程自动化并为所有风险承担者提供用于监控报价和应用程序状态的信息，从而缩短销售周期时间
 - 提供对多项复杂信息来源的单一访问点，缩短服务问题的解决时间并提高解决问题的能力
 - 提供易于访问的相关公司、客户、合作者、产品和竞争数据知识库，提高雇员的效力和工作效率
 - 通过在线培训，提高培训效果并降低成本
 - 在最小化成本的同时，尽量改善成员或患者的体验
 - 充分利用各渠道的信息统一性，提供快速、严密的服务

- **最佳技术方案** — 构建于 Siebel eBusiness Applications 的基础之上并且专为医疗保健行业特别设计，Siebel eHealthcare 充分利用了可伸缩 Siebel Smart Web 体系结构的优势。医疗保健组织可以：
 - 为组织内的用户发布零安装、基于 Web 的软件
 - 以多种语言部署
 - 使用基于 Web 的独立膝上型电脑应用程序来支持远程用户，它结合了 Siebel Systems 获得专利的同步功能
 - 通过安全和可视功能以及将各渠道的更改快速配置并部署到大量用户群的功能，支持响应管制要求（例如 HIPAA）
 - 通过单一体系结构和应用程序，支持多平台和多渠道部署选项
 - 在多个选项之间进行选择，以便与现有系统实现集成
 - 将雇员的目标与公司的目标相协调，提高雇员满意度和工作效率
 - 通过全面的业绩管理系统，提供及时而统一的复审

Siebel Systems 的医疗保健解决方案

Siebel Systems 提供了行业内范围最广泛的用于关系管理的电子商务应用程序。通过使用 Siebel eHealthcare 解决方案，这些应用程序经过量身订制，可以支持医疗保健市场内组织的独特要求。Siebel eBusiness 解决方案的重点在于提供与主要风险承担者的信息往来渠道、使流程实现自动化以及提供智能信息，从而帮助医疗保健组织改善其业务。Siebel eHealthcare 提供的业务流程（如下图所示）包括市场营销和产品开发、商机和销售管理、报价、处理和注册以及风险承担者护理。尽管 Siebel Systems 并不处理索赔和面谈，但是仍然可以通过 Siebel Systems 的扩展支持、在线交易传输以及成员/患者跟踪功能来支持索赔和医疗管理。

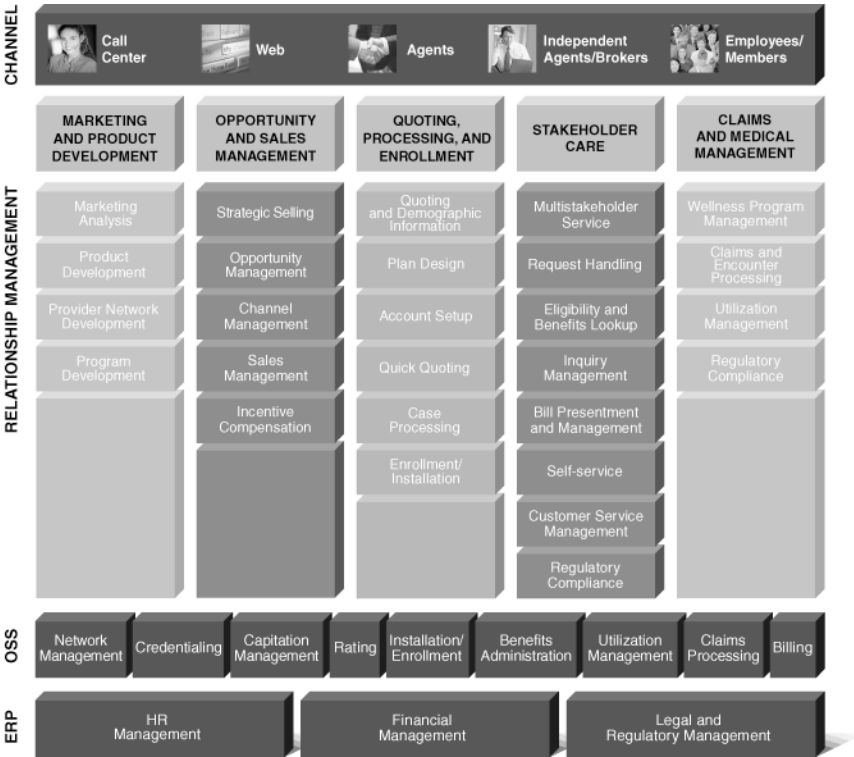


图 2-1: 此图介绍了用于医疗保健行业的 Siebel 解决方案图

由于有许多产品和部署选项可供 Siebel 客户选用（有关详细信息，请参阅“Siebel eHealthcare 部署选项”一节），Siebel eHealthcare 列出了根据最常见行业议案而定制的一些常见解决方案集。通过利用 Siebel Systems 世界级的电子商务应用程序，Siebel eHealthcare 提供的解决方案可以解决行业内最紧迫的业务问题。Siebel eHealthcare 解决方案集包括：

- 端对端销售
- 代理/经纪人/顾问解决方案
- 团体客户关系管理
- 世界级的服务

- 保健管理
- 提供商关系管理
- HIPAA 隐私和安全管理

健康保险和雇员福利的端对端销售

这一健康保险和福利提供商解决方案可以使个人、小型团体和大型团体销售的销售、安装和注册流程实现自动化。部署选项包括 Siebel Marketing、Siebel Analytics、Siebel Sales、Siebel Agent Portal、Siebel Group Administrator Portal、Siebel Consumer Sales 和 Siebel Member Enrollment Portal。公司可以部署全套产品，也可以部署单个产品（例如 Siebel Member Enrollment Portal）。

挑战

保健计划组织通过简化其销售、安装和注册流程，从而识别提高工作效率的商机。针对商业活动、商机管理、产品选择、提案生成和承保审批，许多公司使用了多种系统，这样会导致出现以下问题：

- **数据损失** — 潜在客户丢失，因为需要手动将他们的信息输入到不同的系统中。
- **周期延长** — 经纪人不了解承保的保险单状况，也不知道自己何时应介入到流程中。
- **产品配置挑战** — 组产品会变得异常复杂，经纪人可能并不了解适当的产品和福利组合，无法通过承保审批。
- **传统系统以交易为重点而不是以客户为重点** — 没有一个集中的系统，公司错误地将市场报价发送给现有客户，或者有多个经纪人与同一位潜在客户联系。代理并不知道与每位联系人相关的历史记录。

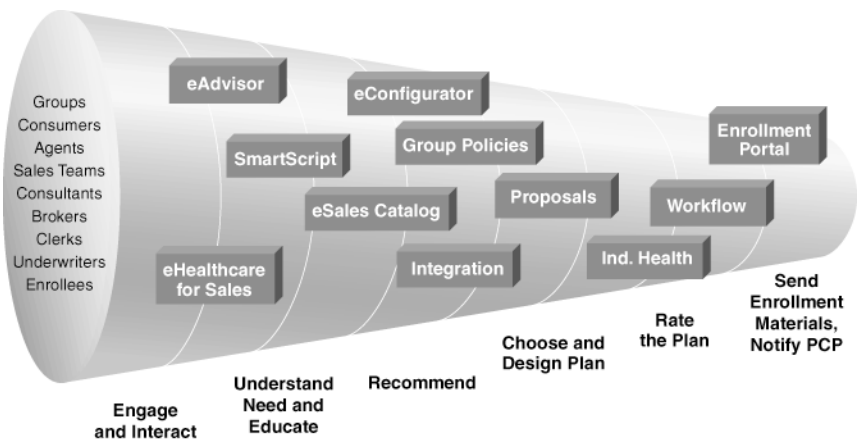


图 2-2: Siebel eHealthcare 的端对端销售解决方案在整个销售流程中支持各种风险承担者。

解决方案

正如上面的漏斗图所示，通过提供多个 Siebel eBusiness Applications，确保完整的销售流程（取决于市场细分情况）可以由漏斗图起始处列出的任何一位风险承担者来完成。客户可以选择实施上面介绍的整个解决方案，也可以只关注单个元素或流程集，例如注册。主要特点包括：

- 商机和客户跟踪，实现更有效进行发掘业务、续签业务和丢失业务分析
- 基于团队的销售（包括经纪人等外部团队成员）
- 销售经理视图，便于进行团队管理
- 嵌入式销售策略工具，例如 Miller-Heiman Strategic Selling
- 捕获费率/承保信息，例如客户群和保健风险评估
- 自动化功能，确保报价和已安装的案例在组织内部快速移动

用于健康保险和雇员福利的代理/经纪人/顾问解决方案

适用于健康保险和福利提供商的这一解决方案提供了对销售流程中所涉及的第三方管理。它还提供了工具，使此类第三方成为销售团队中效率更高的成员。部署选项包括 Siebel Agent Portal 和 Siebel 合作者关系管理 (PRM)。

挑战

代理和经纪人通常服务于多个保健计划，而每个组织的业务流程都不尽相同，因而让他们困扰。这样会导致出现以下问题：

- **过时的信息** — 纸制的市场宣传品（例如产品信息和提供商目录）因不断变化而很快变得过时。代理人必须为每位付款人管理产品信息库。
- **关系管理挑战** — 经纪人必须管理潜在客户与公司之间的关系。经纪人没有工具来了解报价的产品以及客户群捕获和承保状态。
- **非实时访问促销** — 保健计划无法创建有针对性的商业活动，也不能向单个经纪人推出促销或相关消息。经纪人可能正在销售过时的策略或推出错误的保险单。
- **不了解潜在客户的历史记录** — 没有一个集中的系统，组织错误地将市场报价发送给现有客户，或者有多个经纪人与同一位潜在客户联系。代理并不知道与每位联系人相关的历史记录。

解决方案

销售解决方案的一个重要部分就是与第三方的关系。这一关系对大多数福利公司和承保商来说都至关重要，以至于针对这一群体的解决方案通常成为一个独立的目标。组织需要一个渠道管理解决方案，使组织能够管理与这些风险承担者的关系、跟踪他们的成功情况并为他们提供工具，让他们在组织的销售和服务团队中成功扮演外部成员的角色。



图 2-3: Siebel Partner Manager 和 Analysis 与 Siebel Agent Portal 结合在一起，提供了用于在多个接触点管理代理/经纪人关系的完整解决方案。

Siebel eHealthcare 为经纪人、代理和福利顾问提供的合作者管理功能，构建在 Siebel Systems 的世界级合作者关系管理应用程序基础之上。主要特点包括：

- 资料整理功能，用于跟踪许可、预约、错误和疏忽范围以及代理机构附属关系
- 为代理或经纪人分配商机或客户的能力
- 管理工具，用于评估各销售合作者的相对价值
- 授权管理，用于允许代理机构管理自己的用户名和口令

用于健康和雇员福利的团体客户关系管理

这一解决方案侧重于组管理员（例如，雇员福利管理员或人力资源代表）将与福利提供商或保健计划进行的频繁交互。部署选项包括 Siebel Group Portal 和 Siebel PRM。

挑战

雇主已经更加成熟，他们希望从承保商那儿获得更多信息。他们需要获得实时信息，以管理雇员福利并跟踪成本。这样会导致出现以下问题：

- **要求服务水平更高的协议** — 雇主对呼叫中心等待时间、服务请求完成等服务水平的要求越来越高，并且在订约时协商了投诉解决方法。保健计划必须能够根据双方商定的这些服务水平，跟踪并管理他们的业绩。
- **雇主对开票金额和输入的关注** — 雇主希望能够验证成员资格以及添加或删除成员。最后，他们需要确保只为当前的客户群开票。

- **作为其雇员服务点的雇主/组** — 大型雇主组可能需要回答一些基本的资格和成员资格问题。这些公司需要访问一些数据，使他们能够回答这些问题。

解决方案

Siebel eHealthcare Group Portal 为团体客户风险承担者提供了需要的信息，并为销售到服务流程的每个步骤提供了解决方案。通过使用 Siebel eHealthcare Group Portal，客户风险承担者可以：

- 在每个界面针对新产品信息和关于计划的定制消息进行统一通讯。
- 简化特别的开放式注册流程。雇员可以在线自行注册，或者管理员可以通过组门户网站提交注册。
- 使用分析和报表来管理服务问题。雇主可以看到集合索赔数据、医生网络以及其它相关的计划信息。
- 将在线自助作为快速解决开票问题的一种方法。

健康保险、雇员福利和护理系统的世界级服务

这一解决方案着重于通过所有渠道为多个风险承担者提供服务。这一解决方案适用于保健计划和福利提供商，以及护理组织和政府部门组织。部署选项包括 Siebel eHealthcare Service 或 Siebel Call Center、Siebel eInsurance eService/Siebel eHealthcare eService (Siebel eHealthcare 的成员门户网站) 以及用于其它风险承担者的多个门户网站：Siebel Provider Portal、Siebel Group Portal 和 Siebel Agent Portal。可能还需要 Siebel PRM，视部署而定。

挑战

呼叫中心是成员与其保健计划之间的主要联系方式。由于呼叫中心座席注重的是管理与其成员的关系，因此他们面临以下问题：

- **完全不同的后台系统** — 呼叫中心座席必须在多个系统之间切换，才能解答索赔、福利和资格问题。这样不但会延长呼叫时间，还会降低客户满意度。与多个此类系统的集成同样也是一个挑战。有关集成的详细信息，请参阅本章中的“集成整体解决方案”一节。
- **多个服务中心和复杂的路由规则** — 保健计划拥有多个 800 号码。有些付款人最多将 20% 的呼叫转移给其它地点。
- **培训挑战** — 每年呼叫中心的流动率可以高达 30%。如果需要座席使用多个系统，则需要更多的时间为座席培训。
- **有限访问** — 不具备基于 Web 自助的保健计划无法对 Internet 查询作出响应。此外，还必须为提供全天 24 小时 (24x7) 服务支付更多费用。

解决方案

呼叫中心的合并和改进是提供保险范围或护理的大多数组织的主要目标。除了支持这些目标外，Siebel Systems 的解决方案还提供了尖端领先的解决方案（例如多风险承担者的呼叫中心、集成网络、电子邮件和电话中心，还有“全天候”式操作），可以帮助医疗保健组织在市场中确立竞争优势。

通过提供所有关键风险承担者的完整资料信息，Siebel eHealthcare Service 和 Siebel Call Center 使客户服务代表能够有效地提供出色的客户服务。通过快速轻松地访问与资格、福利保险范围、索赔和付款相关的关键信息，组织能够更好地达到质量和服务的标准，并管理符合管制要求的工作。

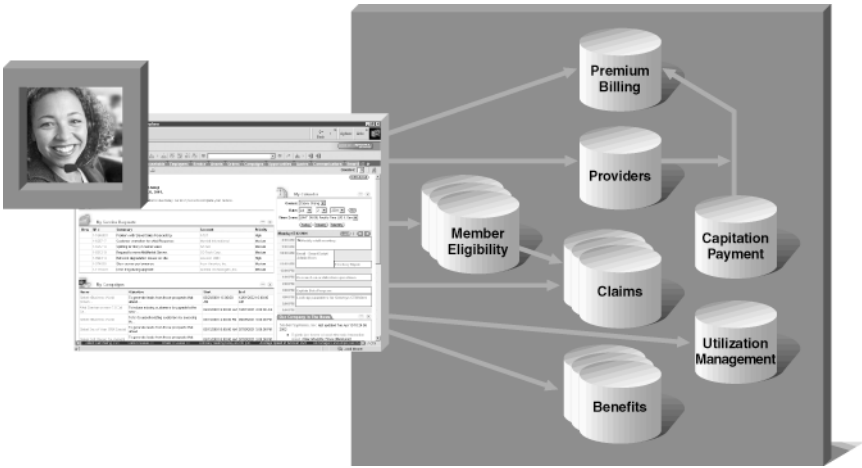


图 2-4：通过使用 Siebel eHealthcare，呼叫中心代表可以使用一个接口解答所有成员查询，无需在多个系统之间切换。

每一次交互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。Siebel eBusiness Applications 使组织能够通过以下方法最大程度地发挥每一次客户交互的作用：

- 使代表能够通过单一接口来管理所有渠道（例如 Web、传真、电话、电子邮件）的交互
- 从资格信息、索赔历史记录、服务历史记录和客户交互日志仪表盘中，提供快速解答常见查询的能力
- 使代表能够利用快捷键功能
- 利用 Assignment Manager 和工作流程产品，使座席能够遵循最佳惯例过程
- 使新座席能够利用脚本工具和常见解决方案库，尽快熟悉工作

护理系统和健康维护组织的保健管理

这一解决方案以不同的方法适用于护理提供者团体和健康保险团体，重点在于通过患者或成员与组织交往的历史记录跟踪他（她）的历史记录。部署选项包括 Siebel eHealthcare Service 和 Siebel eInsurance eService/Siebel eHealthcare eService（Siebel eHealthcare 的成员门户网站）。

挑战

所有保健计划 85% 的支出通常由 15% 的成员产生。如果可以识别出这些成员，则可以将他们纳入特定的保健管理计划，从而改善他们的健康状况并降低医疗成本。但是，某些因素制约了有效保健项目的招聘：

- **无法识别保健管理候选人** — 通常有两个来源可以识别保健管理候选人：索赔分析和成员问卷。保健计划必须能够有效地跟踪和挖掘这两种数据来源，而这种能力通常是缺乏的。
- **无法在保健管理课程中注册候选人** — 保健计划必须可以将确定的成员注册到适当的课程中。这一流程很少可以自动化。通常都是护理经理使用打印或手写的列表完成这一工作。跟进也是由手动进行，因此经常会错失注册商机。没有为候选人提供统一的消息。目前，护理经理或其它招聘代理常常无法立即得到关于课程、事件和其它项目内容的准确信息。
- **缺乏关于保健管理福利方面的成员教育** — 保健计划成员或保健系统团体的成员经常不了解保健项目的有效性和福利。如果保健计划具有每位成员的单一视图，则可以通过电子邮件、电话、直接邮件和成员自助网站让其成员了解保健项目和福利，从而协调促销活动。

解决方案

为尽量降低医疗成本，医疗保健组织致力于管理疾病组和特定的保健事件。提供案例管理的管理看护计划、为市民管理保健的国家保健系统或跟踪个别患者历史记录的护理提供者就是此类解决方案。Siebel Systems 为组织提供了众多工具，可以协助他们管理个人、家庭、雇员组和其它风险承担者的健康情况。

可以使用 Siebel Marketing 捕获全面的客户资料和保健面谈信息。通过来自索赔系统、支持成员/受益人资料整理和对外商业活动等来源的数据，护理经理可以为特定项目确定经过资料整理的成员。Siebel Marketing 商业活动可以利用多种渠道，包括 Web、电子邮件、传真、电话和直接邮件。提供的信息可以是完整的保健促销项目的一部分，该计划还具有为每个个人保健资料、喜好和以前的响应所定制的信息。

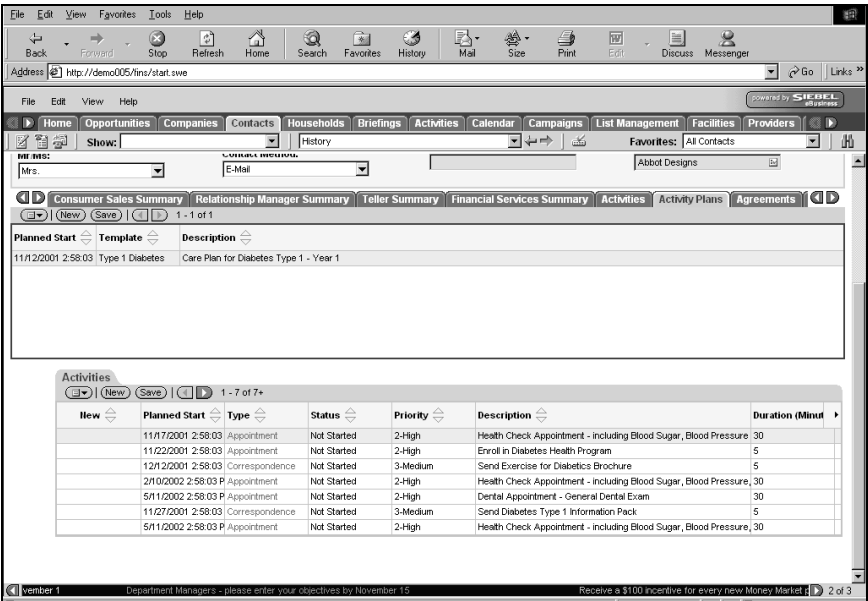


图 2-5：活动计划允许为特定保健管理方案自动生成和分配多项任务。

一旦医疗保健提供商在特定条件下对个人做出诊断，就可以使用 Siebel eBusiness 解决方案使该位人员的最佳惯例护理计划实现自动化并进行管理。护理计划可能是预定义的模板，也可能是一系列活动。这些活动可以自动被传送给组织内的资源。必要时还可以监控他们是否符合要求并升级。这些活动的范围从计划预约到制定保健项目、提示呼叫、电子邮件或传真或者发送通信。以下是 Siebel eBusiness 解决方案提供的其它一些主要功能：

- 事件模块，用于跟踪可用的保健课程/门诊部和注册成员/患者
- 活动计划和工作流程工具，使组织能够列出主动管理护理所需的适当活动和资源
- 商业活动，用于在护理管理计划中管理危险人群的注册
- 信息库，用于针对主要人寿保险事件、疾病特定服务和可用保健课程对成员进行培训
- 分析功能，使组织能够跟踪并监控课程和计划的成功率

适用于健康保险和护理组织的提供商关系管理

这一解决方案满足了护理组织和保健计划的需要，以便与医生和其它护理提供者建立更紧密的关系。提供商与承保商进行通讯的主要方式通常是通过呼叫中心。提供商是承保商的合作者，可以通过连接到他们所需的付款状态、成员资格和福利信息的电子链接得到更有效的服务。部署选项包括 Siebel eHealthcare Service 和 Siebel Provider Portal。如果部署 Siebel Provider Portal，则需要 Siebel PRM。

挑战

现在的保健组织必须将精力集中在提供顶尖的服务，以便留住其提供商。关于保健计划的所有呼叫中心查询中，多达 50% 的查询来自医生或医院。这些风险承担者希望得到与成员或患者相同服务水平的服务，而呼叫中心的等待时间会直接影响他们的工作效率。某些常见的提供商服务方案经常得不到有效的管理，包括：

- **索赔支付延迟或不正确** — 提供商（特别是医生）经常会致电以了解未决的未付索赔的状态，或者询问索赔被拒绝的原因。呼叫中心座席经常无法直接访问最新的索赔数据，因而无法解答这些查询。
- **医疗服务的推荐或授权经常出现延误或失误** — 医生诊所会致电以获得对另一位提供商的推荐审批或关于特定服务的授权，例如住院。提供此类审批时出现延误或失误会让提供商感到非常灰心。
- **难以获得资格状态** — 提供商经常需要知道他们已经或即将治疗的某位患者是否有资格享受保健计划范围内的服务。延迟提供资格信息或信息不准确会导致无人支付所提供服务的结果。
- **补偿的不确定性** — 现在的提供商经常属于某个保健计划中的多个网络。管理多个网络中的提供商是保健计划面临的一项挑战。提供商的补偿费用和提供的服务随网络合同而不同。

解决方案

提供商在每一个保健计划中都扮演着重要的角色。领先的保健组织都认识到有效管理提供商关系的重要性。他们正在转为使用 Siebel eHealthcare，以获得一个全面的提供商关系管理解决方案。Siebel eHealthcare 使医疗保健组织能够在整个关系生命周期内，成功地管理与其提供商的关系。客户还可以利用 Siebel eHealthcare Provider Portal 直接在线访问交易的数据和启动，从而提高客户满意度并降低提供商的服务成本。Siebel eBusiness 解决方案还使保健组织能够：

- 合并与个人医生和其它提供商有关的后台系统的关键信息，以支持有效响应查询并主动管理订约关系
- 跟踪个人医生的关键信息，例如小组规模或状态、地点、办公时间和住院权限
- 使用地理代码搜索功能搜索某个地理半径范围内的提供商和设施
- 使用安全网站在线访问提供商信息
- 按特长、产品或状态生成提供商报表
- 提供 Siebel eHealthcare Provider Portal 以推行常见查询的自助服务

健康保险、雇员福利和护理组织的 HIPAA 隐私和安全管理

这一解决方案适用于基于美国的保健计划和护理提供商，用于满足组织准备响应 HIPAA 的特定要求。部署选项遍及任何 Siebel 实施，因为大多数解决方案组件都是任何 Siebel eBusiness 应用程序基本功能不可缺少的一部分。

挑战

所有在美国境内运作且有权访问个人保健信息的保健组织都必须遵守 HIPAA 管制规定。联邦法令规定，他们必须遵守 HIPAA 的安全性、隐私和交易标准。尽管美国以外地区的医疗保健组织不需遵守 HIPAA 管制规定，但是某些国家/地区也制订了类似的标准。这样会导致出现以下问题：

- **传统系统审计** — 用于传输保健信息的所有传统系统都必须符合新的要求。预计由此带来的费用要远超过 Y2K 的费用。
- **隐私/安全性要求** — 保健计划需要评估客户访问信息的方式，并确保他们拥有适当的安全级别。他们需要确认数据可供成员访问，并且未经授权的用户无法查看此类信息。
- **针对新政策和过程对所有雇员进行培训** — 一旦完成技术审计，组织必须对所有雇员进行培训。
- **实现流通性并便于执行在线商务的新标准** — 要求保健计划符合国家标识（例如提供商 ID）以及 Web 和 EDI 交易的标准。

解决方案

客户对个人保健信息的隐私和安全性问题特别敏感。可以部署 Siebel eHealthcare 和其它 Siebel eBusiness Applications 以帮助美国客户达到 HIPAA 的隐私和安全性要求。在美国以外地区，可以部署同样的应用程序以帮助保护政府或私人赞助的保健项目的隐私和安全性。

Siebel eBusiness Applications 可用于通过不同的方法达到这些目标。Siebel Systems 的嵌入式功能可以对市场和管制标准变动快速作出响应，从而确保通过 Siebel eHealthcare，组织能够随 HIPAA 管制规定的进一步完善和修改而做出相应调整。Siebel Systems 提供了极其深入而广泛的技术，可用于激活并推动与 HIPAA 相关的新业务流程。

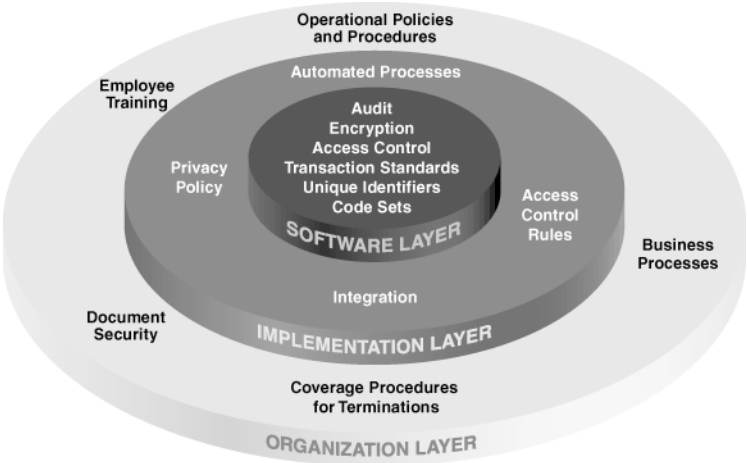
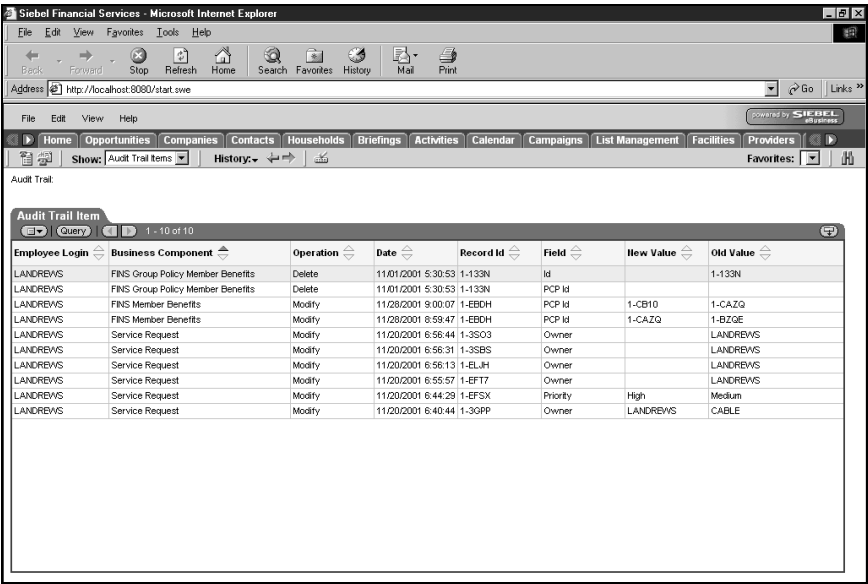


图 2-6：通过管理对所有个人保健信息 (PHI) 的访问，组织可以符合 HIPAA 隐私和安全性要求。Siebel Systems 提供了软件层，该层提供了用于管理访问 PHI 的工具。实施团队使用这些工具来构建规则，而组织则培训其人员以确保使用 PHI 来实现适当的业务目的。

Siebel eBusiness 解决方案通过以下方式支持 HIPAA 隐私和安全要求：

- 集中管理数据访问
- 提供五种级别的授权控制：组织、功能、职位、团队和特别组
- 提供工作流程过程以支持内部安全策略
- 支持在 Intranet、Extranet 和 Web 上进行加密
- 按照 HIPAA 的规定，为提供商、成员和雇主提供唯一标识
- 提供 Siebel 雇员关系管理 (ERM) 和 Siebel eTraining，以支持关于隐私/安全政策及过程的雇员培训
- 支持用户验证和自动注销
- 提供数据库字段审计功能
- 支持对文档安全的符合情况进行报告和分析



The screenshot shows a web browser window titled "Siebel Financial Services - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://localhost:8080/start.swe". The browser window displays the Siebel Financial Services application interface. The top navigation bar includes tabs for Home, Opportunities, Companies, Contacts, Households, Briefings, Activities, Calendar, Campaigns, List Management, Facilities, and Providers. Below the navigation bar, there is a section for "Audit Trail" with a "Show: Audit Trail Items" button and a "History" button. The main content area displays an "Audit Trail Item" table with the following columns: Employee Login, Business Component, Operation, Date, Record Id, Field, New Value, and Old Value. The table contains 10 rows of data, showing various operations performed by users like LANDREWS and FINS Group Policy Member Benefits.

| Employee Login | Business Component | Operation | Date | Record Id | Field | New Value | Old Value |
|----------------|-----------------------------------|-----------|--------------------|-----------|----------|-----------|-----------|
| LANDREWS | FINS Group Policy Member Benefits | Delete | 11/01/2001 5:30:53 | 1-133N | Id | | 1-133N |
| LANDREWS | FINS Group Policy Member Benefits | Delete | 11/01/2001 5:30:53 | 1-133N | PCP Id | | |
| LANDREWS | FINS Member Benefits | Modify | 11/28/2001 9:00:07 | 1-EBDH | PCP Id | 1-CB10 | 1-CAZQ |
| LANDREWS | FINS Member Benefits | Modify | 11/28/2001 8:59:47 | 1-EBDH | PCP Id | 1-CAZQ | 1-BZQE |
| LANDREWS | Service Request | Modify | 11/20/2001 6:56:44 | 1-3SO3 | Owner | | LANDREWS |
| LANDREWS | Service Request | Modify | 11/20/2001 6:56:31 | 1-3SBS | Owner | | LANDREWS |
| LANDREWS | Service Request | Modify | 11/20/2001 6:56:13 | 1-ELJH | Owner | | LANDREWS |
| LANDREWS | Service Request | Modify | 11/20/2001 6:55:57 | 1-EFT7 | Owner | | LANDREWS |
| LANDREWS | Service Request | Modify | 11/20/2001 6:44:29 | 1-EFSX | Priority | High | Medium |
| LANDREWS | Service Request | Modify | 11/20/2001 6:40:44 | 1-3OPP | Owner | LANDREWS | CABLE |

图 2-7：此审计追踪日志报表显示，呼叫中心座席 Louise Andrews 删除了两条记录并修改了六条记录。它还显示了已更改的字段、执行更改的日期、原始值以及新值。

雇员关系管理

在当今飞速发展的业务环境中，保健计划和医疗保健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。大型医疗保健组织面临的这一挑战更为紧迫，因为他们可能支持数十间办事处和诊所。医疗保健组织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：

- 确保雇员和合作者（例如经纪人）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、其它人力资源策略和 HIPAA 等管制规定
- 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 ERM 特别适合帮助保健计划和医疗保健提供商应对这些挑战。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 使医疗保健组织可以：

- 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

SIEBEL eHEALTHCARE

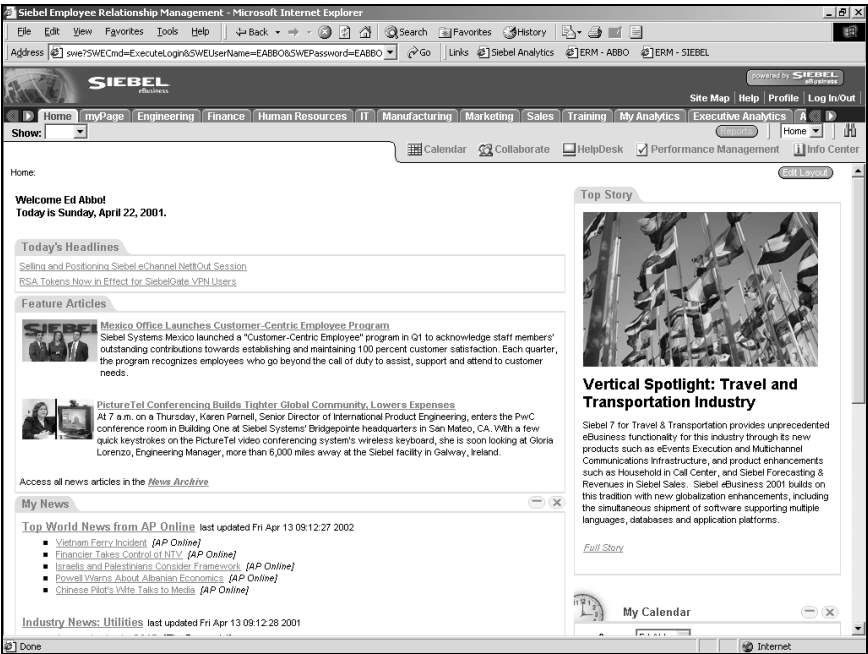


图 2-8: Siebel ERM 是基于 Web 的应用程序，为雇员提供了访问内部和外部信息资源、工具和服务的唯一入口点。

为医疗保健组织雇员提供支持

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，保健计划或医疗保健提供商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 eHealthcare 部署选项

Siebel eHealthcare 提供了六个部署选项。每个选项提供了适用于雇员、客户和合作者的应用程序，并提供从其它 Siebel eBusiness Applications 精选的功能集。Siebel eHealthcare 与所有 Siebel eBusiness Applications 都构建在相同的统一电子商务体系结构基础之上。

Siebel eHealthcare 产品系列还包括一些可选模块，目的在于为医疗保健行业的特定细分提供附加功能。下一节中更完整地介绍了每个可选模块。

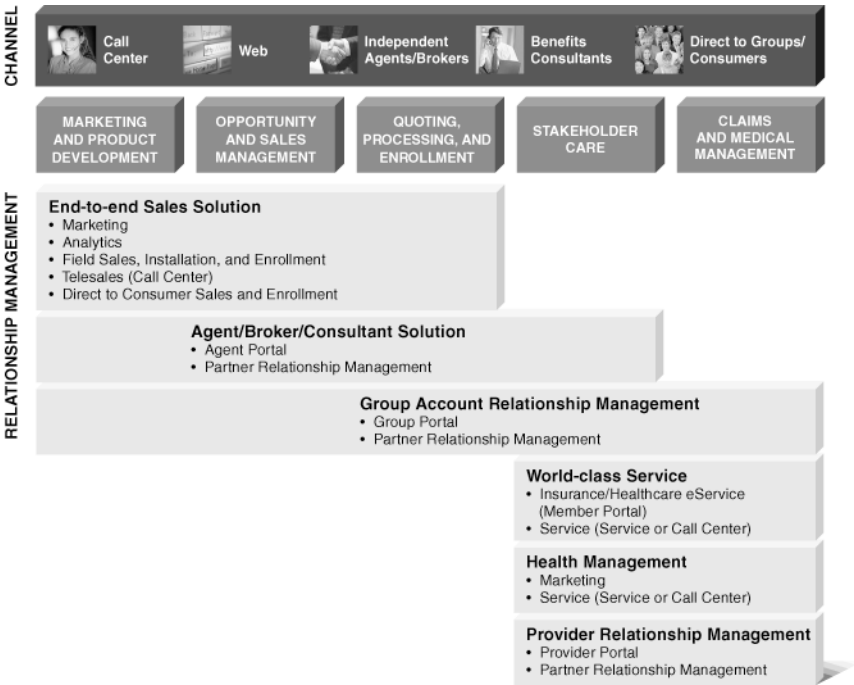


图 2-9: Siebel eHealthcare 针对不同的业务流程和风险承担者提供了一些医疗保健行业解决方案。

Siebel eHealthcare 端对端销售部署

Siebel Systems 的端对端销售解决方案包括一些部署选项，从商业活动的市场营销选项到销售选项，最后是注册选项。

市场

Siebel Marketing 产品集可以作为一个完整套装购买，也可以分阶段购买以满足客户的业务需求。

商业活动管理

Siebel Campaign Management 使电话销售代理可以定义医疗保健商业活动、导入并分配联系人和潜在客户列表，以及分配商业活动代理或小组以执行商业活动。它支持各种不同的商业活动类型，包括健康保险销售商业活动和保健促销及培训（例如糖尿病注意事项商业活动）。

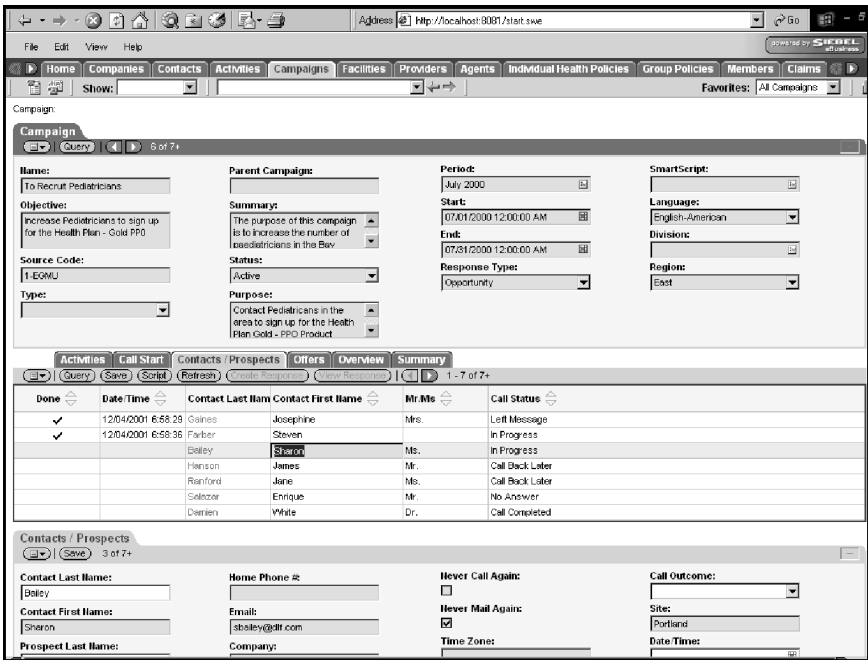


图 2-10：商业活动可以带来一系列潜在客户、样本材料，并且能够管理从潜在客户到潜在商机的转变。

多阶段、多渠道商业活动

Siebel Marketing 支持整个商业活动管理流程，包括医疗保健市场的灵活细分、列表和消息管理、财务建模，以及在所有渠道执行针对性很强的个性化商业活动。一旦执行商业活动，系统则会自动跟踪所有商业活动的结果以进行分析。

Web 商业活动

Siebel eMarketing 专门针对设计和执行基于 Web 的市场商业活动而开发。通过使用 Siebel eMarketing，业者可以使用个性化报价、保健信息和调查来确定目标客户和潜在客户。

事件管理

Siebel eEvents Manager 是一个完整的解决方案，用于进行医疗保健事件计划、现场管理和事件后分析。通过使用 Siebel eEvents Manager，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事件的业绩。Siebel eEvents Manager 允许医疗保健经理评估所有事件的成员参与、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。

细分

Siebel Marketing Server 提供了行业内功能最强大的市场服务器引擎，用于快速而灵活地细分庞大的数据集。

SIEBEL ANALYTICS

Siebel Analytics 是适用于医疗保健行业的最完整的预制数据仓库，它提供的即拆即用分析功能经过量身定制，可以满足销售和服务经理及主管的分析需求。Siebel Data Warehouse 可以自动收集所有电子商务信息，以便使用高级在线分析处理 (OLAP) 技术进行直接/间接销售、索赔、活动和服务分析，从而使保健计划和医疗保健提供商能够利用来自多个渠道和部门的交易数据，更深入地了解其客户、活动以及试验管理业绩。

预制数据仓库使客户能够快速准确地进行分析，同时预制报表可以通过一个易于使用且基于 Web 的应用程序提供最佳惯例衡量标准和分析，该程序是专为要缩短分析到行动之间时间的主管和经理而设计。作为完整的应用程序解决方案而不是工具集合，Siebel Analytics 使组织能够更快地为整个组织提供分析解决方案，而且其总体拥有成本低于自主开发的应用程序。

Siebel Analytics 包括高级分析平台 Siebel Analytics Server，它带来新的洞察力和同级最佳的可伸缩性及性能，支持数以千计的用户、庞大数据量以及多种异构数据来源，而总体拥有成本则显著降低。Siebel Analytics 释放了企业内海量数据的潜在价值。它可以同时有效地访问关系系统、主机系统和基于 XML 系统中 Siebel Analytics 内外部的复杂数据仓库和操作来源的信息，同时智能利用它所在系统的数据。这是组织第一次能够提供来自多个数据来源和系统（前台、后台和传统系统）的及时、完整且相关的智能信息，同时享有高性能和可伸缩性优势。Siebel Analytics Server 还提供了完全可扩展的开放式平台，允许组织充分利用数据仓库和业务智能工具中的现有投资。

Siebel Analytics 为客户提供了预制的电子商务数据仓库，目的在于尽可能提高分析性能。Siebel Data Warehouse 是一个使用星型模式设计和通用集合为分析和报告优化的标准关系数据库。它可以用作所有客户、销售、市场营销、服务和产品数据的仓库。Siebel Data Warehouse 可以按照客户需要进行配置，并结合外部来源的数据。

Siebel eHealthcare 现场销售部署

现场销售、安装和注册

这种产品集组合设计用于以销售和组管理角色为保健计划或承保商工作的专门代表。这些销售代表或客户经理可以使用 Siebel eHealthcare Sales 部署选项，创建和管理销售商机、跟踪现有客户和续签商机、考虑基于先进方法的销售卖点（例如策略性销售）、跟踪其活动和相关费用、预测（和复审）业务进程并提交费用报表。该应用程序使用高级销售工具，以提高销售有效性并尽量延长构建关系的时间。可选模块使销售代理可以管理整个从报价到服务的订单流程。在与公司网络断开连接的模式下工作的移动销售代理也可以使用 Siebel eHealthcare Sales 部署选项。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。

客户可以选择以下模块：Siebel eHealthcare Sales、Siebel Group Policies、Siebel Provider and Facilities、Siebel Time and Expense Reporting、Siebel Forecasting、Siebel Proposals and Presentations 以及 Siebel Reports Server。此外还可以添加 Siebel Anywhere、Siebel Remote 客户机和 Siebel Sync，从而允许移动销售专业人员将其移动客户机与公司数据库保持同步。

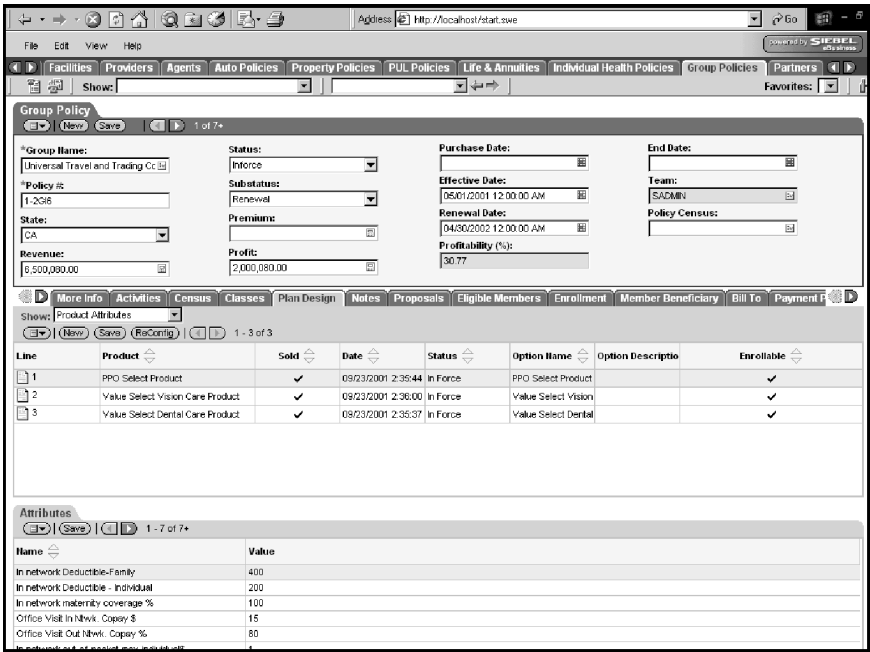


图 2-11：“团体保险单”屏幕用于设计组计划、捕获客户群信息、确定雇员分类结构并生成提案。

使用可定制产品进行现场销售和安装

根据每个组的需要，团体保险单可以包含许多不同的产品组合和产品属性。为管理所有属性差异并确保构建正确的组合，可以使用 Siebel eConfigurator 来创建可定制产品。这一点对于附带 Siebel eConfigurator 的现场销售和安装部署都相同。

客户可以选择以下模块：Siebel eConfigurator、Siebel eHealthcare Sales 基本应用程序、Siebel Group Policies、Siebel Time and Expense Reporting、Siebel Forecasting、Siebel Proposals and Presentations 以及 Siebel Reports Server。

在线注册

新的组成员和现有的组成员都可以使用提供的 Member Enrollment Portal 进行在线注册。这样可以允许组成员添加受赡养者、复审产品选项、选择产品、在产品中注册成员、选择 PCP/网络（如果适用），并在人寿保险单中添加受益人。销售管理或市场营销部门也可以运行报表，以评估产品选择和帐户注册收益。

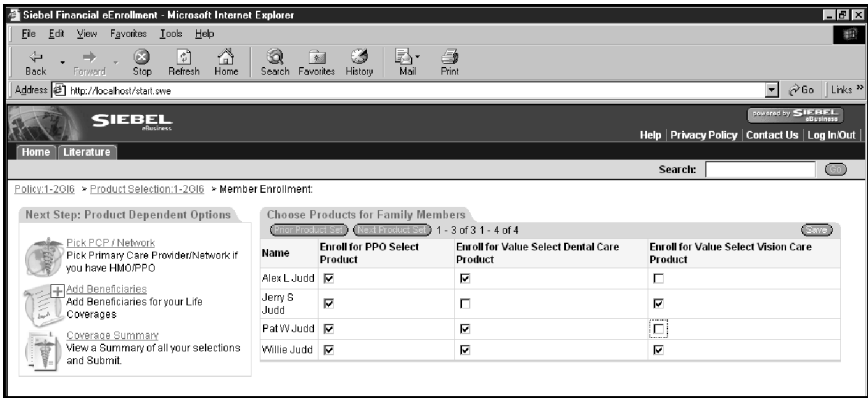


图 2-12: Member Enrollment Portal 允许组雇员在合格的产品中注册家庭成员，例如 PPO 以及牙齿和视力保健计划。

客户可以选择以下模块：Siebel eHealthcare Group Portal、Siebel eHealthcare Member Enrollment Portal、Siebel eSmartScript、Siebel eAdvisor、Siebel eReports Server、Siebel eHealthcare Call Center 基本应用程序以及 Siebel Group Policies。为配置和管理 Siebel eSales，客户还应该购买二至四套基本应用程序 Siebel eHealthcare Sales 和 Siebel Group Policies。

电话销售

内部电话销售代表通常销售的是个人保健产品。此类产品包括 HMO、PPO、赔偿、POS 以及视力、牙科和人寿保险。他们销售的一些基本产品都具有一个固定的产品属性集。销售流程中最复杂的一部分是管理商机（和跟进）、协助客户作出计划选择，以及完成申请和保健风险评估。电话销售代表可以使用以下模块：Siebel eHealthcare Call Center、Siebel Campaigns、Siebel CTI、Siebel SmartScript、Siebel Forecasting 以及 Siebel Individual Health Policies。

直接面对消费者的销售和注册

潜在客户可能需要搜索健康保险产品，然后通过安全的网站购买这些产品。这一套装产品提供了用于执行以下操作的工具：在产品目录中复审选择和功能，执行需求分析以了解哪些产品最适合客户，完成在线申请/保健风险评估，以及打印申请以捕获签名，随后将其邮寄给保健计划。注册在申请通过承保批准时完成，并且在所选产品中注册申请人。

医疗保健组织可以使用以下模块：Siebel eSales、Siebel eAdvisor、Siebel eSmartScript、Siebel Product Catalog、Siebel eHealthcare Sales 以及 Siebel Individual Health Policies。为配置和管理 Siebel eSales，客户还应该购买二至四套 Siebel eHealthcare Sales 基本应用程序和 Siebel Individual Health Policies。

Siebel eHealthcare 代理/经纪人/顾问部署

SIEBEL AGENT PORTAL

Siebel Agent Portal 可以为健康保险公司带来好处，因为它提供了全面的报告和分析工具，用于跟踪并衡量合作者的业绩。代理也能得到好处，因为它可以提高销售效率并提供了自助式工具。通过强劲的销售和服务功能，渠道合作者可以有效地支持并推动端对端销售流程，以供保健计划的直接雇员使用。例如，Siebel Agent Portal 提供了一个可让代理请求服务的全新屏幕。Siebel Agent Portal 的寿险和疾病保险单模块中，通过面对雇员的应用程序提供了相关的团体和个人健康保险功能。这种附加的医疗保健功能与丰富的深层功能相结合，包括增强型报告和文档创建、定位器功能、合作者注册以及 Siebel eTraining，使 Siebel PRM 成为一种功能强劲的工具，可用于提高医疗保健销售和服务合作者的效率。

医疗保健组织可以使用以下模块：Siebel Agent Portal 和 Siebel Partner Manager。还可以添加一些模块，包括 Siebel eAdvisor、Siebel eSmartScript 和 Siebel Product Catalog。

合作者关系管理

品牌所有者组织（例如，保健计划）内部的合作者经理访问单一平台以管理所有合作者交互。他们可以完全查看合作者团体，包括代理、代理机构、批发商、分销商和经纪人。该应用程序允许合作者经理有效地管理整个合作者周期管理流程。此流程包括：招聘、许可、预约、订约、资料整理以及联合业务计划，到业绩评估、激励计划以及对其合作者的分析。Siebel 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、服务提供商或第三方保险产品转售商。

Siebel eHealthcare Partner Manager 还使组织能够改善为代理和经纪人提供的服务。通过改善代理服务，Siebel eHealthcare Partner Manager 可以使业务从竞争对手转向能够提供出色服务和跟进的品牌，从而达到提高收入的目的。主要的益处包括：降低招聘和管理合作者的成本，提高可访问性以使合作者更轻松地完成交易，更快地识别商机或负面趋势，以及通过现场使用/分析来增强执行效果。

医疗保健组织可以使用以下模块：Siebel Partner Manager、Siebel Partner Portal 和 Siebel Partner Analytics。

Siebel eHealthcare 团体客户关系管理部署

SIEBEL eHEALTHCARE GROUP PORTAL

雇主组管理员需要更高级别的服务。它们需要了解涵盖的人员、保险范围级别、如何添加/删除雇员以及开票信息。Siebel eHealthcare Group Portal 使管理员能够通过安全的 Internet 连接来访问此信息。保健计划可以为团体提供关于项目、产品或促销活动的信息。这样，就有可能针对产品/服务开展进销或交叉销售。此外，保健计划还为团体提供了实时、准确的信息以支持服务水平协议，并且在一定程度上缓解了响应常规问题计划的压力。

合作关系管理

可以使用以上“Siebel eHealthcare 代理/经纪人/顾问部署”一节中介绍的 Siebel eHealthcare Partner Manager，授予用户对 Siebel eHealthcare Group Portal 的管理权限。

医疗保健组织可以使用以下模块：Siebel eHealthcare Group Portal、Siebel eAdvisor、Siebel eSmartScript、Siebel eReports Server 以及 Siebel eHealthcare Partner Manager。为配置并管理雇主门户网站，客户还应该购买二至四套 Siebel eHealthcare Service 基本应用程序和 Siebel Group Policies。

Siebel eHealthcare 世界级服务部署

Siebel eHealthcare Service 部署选项经设计，能够为捕获并解决客户报告问题的服务专业人员提供支持。该基本应用程序利用了一些工具，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。

服务 (SIEBEL CALL CENTER 或 SIEBEL SERVICE)

保健计划的呼叫中心员工需要对来自提供商和成员的广泛问题作出响应。这些问题通常与索赔状态、福利级别和资格有关。提供商还会致电保健计划以确定患者的资格，并复审合同及索赔付款。为了尽可能提高呼叫中心座席的效率，Siebel Systems 可以为他们提供一些工具，例如用于识别来电者身份的 Siebel CTI，用于浏览复杂成员问题的 Siebel SmartScript，以及用于将请求传送给适当人员的 Siebel Assignment Manager 和 Siebel Workflow。访问成员数据是医疗保健行业的一个关键问题。通过使用 Siebel eBusiness Applications 的访问控制，医疗保健组织可以确保保健计划雇员、呼叫中心座席、案例经理、市场营销人员和提供商能够访问适当级别的数据。

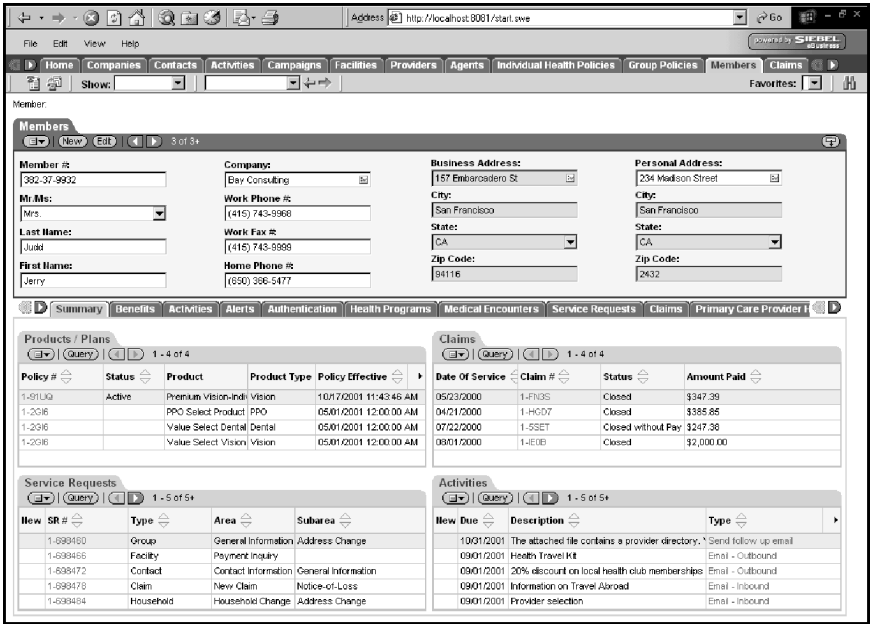


图 2-13：“成员概要”屏幕显示了与单个成员相关的所有保险范围和资格信息、索赔、服务请求和活动。

SIEBEL eHEALTHCARE

医疗保健组织可以使用以下模块：Siebel eHealthcare Service 或 Siebel eHealthcare Call Center、Siebel Smart Answer、Siebel eMail Response、Siebel eReports Server、Siebel SmartScript、Siebel CTI、Siebel eEvents Manager、Siebel eHealthcare Provider and Facilities 以及 Siebel 统一队列。

SIEBEL eINSURANCE eSERVICE/SIEBEL eHEALTHCARE eSERVICE (成员门户站点)

通过使用安全的成员门户站点，团体和个人成员可以全天 24 小时 (24x7) 访问与呼叫中心座席相同的信息（由保健计划决定）。他们可以查找索赔、福利和资格查询，以及复审药品处方等说明、创建 ID 卡请求，并执行推荐请求和 PCP 更改等交易。

此部署包括 Siebel eInsurance eService/Siebel eHealthcare eService 和 Siebel eCollaboration。

Siebel eHealthcare 保健管理部署

通过部署 Siebel eBusiness Applications，可以创建保健管理计划的前端。通过使用 Siebel eBusiness Applications，医疗保健组织可以识别与特定保健资料相匹配的个人，吸纳这些人员进入保健管理计划，并监控计划符合性和有效性。Siebel eBusiness Applications 可以作为完整保健管理解决方案的一部分，与临床指导/协议推动的应用程序交互。

市场

Siebel Marketing 产品集可以作为一个完整套装购买，也可以分阶段购买以满足每位保健客户的各种业务需求。

商业活动管理

Siebel Campaign Management 使护理经理等代理可以定义保健项目招聘商业活动，导入并分配联系人和潜在客户列表，通过电话、Web、电子邮件或其他方式联系成员或受益人以执行商业活动。该模块支持各种不同的商业活动类型，包括健康保险销售商业活动和保健促销及培训（例如糖尿病注意事项商业活动）。

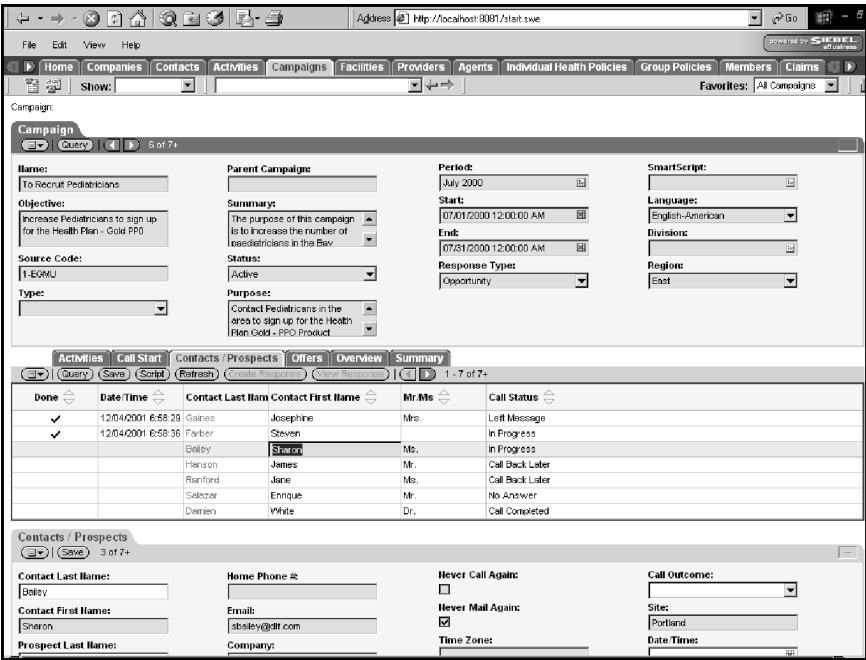


图 2-14：商业活动可以带来一系列潜在客户、样本材料，并且能够管理从潜在客户到潜在商机的转变。

多阶段、多渠道商业活动

Siebel Marketing 支持整个商业活动管理流程，包括医疗保健市场的灵活细分、列表和消息管理、财务建模，以及在所有渠道执行针对性很强的个性化商业活动。一旦执行商业活动，系统则会自动跟踪所有商业活动的结果以进行分析。

WEB 商业活动

Siebel eMarketing 专门针对设计和执行基于 Web 的医疗保健市场商业活动而开发。通过使用 Siebel eMarketing，业者可以使用个性化报价、保健信息和调查来确定目标客户和潜在客户。

事件管理

Siebel eEvents Manager 是一个完整的解决方案，用于进行医疗保健事件计划、现场管理和事件后分析。通过使用 Siebel eEvents Manager，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事件的业绩。Siebel eEvents Manager 允许医疗保健经理评估所有事件的成员参与、正确分配资源以及尽可能降低组织成本。

细分

Siebel Marketing Server 提供了行业内功能最强大的市场服务器引擎，用于快速而灵活地细分庞大的数据来源。

服务 (SIEBEL CALL CENTER 或 SIEBEL SERVICE)

保健计划的呼叫中心需要对来自提供商和成员的广泛问题作出响应。这些问题通常与索赔状态、福利级别和资格有关。提供商还会致电保健计划以确定患者的资格，复审合同并查询索赔的付款。为了尽可能提高呼叫中心座席的效率，Siebel eBusiness Applications 可以为他们提供一些工具，例如用于识别来电者身份的 Computer Telephone Integration (CTI)、用于浏览复杂成员问题的 Smartscript，以及用于将请求传送给适当人员的 Assignment Manager 和 Workflow。访问成员数据是医疗保健行业的一个关键问题。Siebel 访问控制使医疗保健组织可以确保保健计划雇员、呼叫中心座席、案例经理、市场营销人员和提供商能够访问适当级别的数据。

医疗保健组织可以使用以下模块：Siebel eHealthcare Service 或 Siebel eHealthcare Call Center、Siebel Smart Answer、Siebel eMail Response、Siebel eReports Server、Siebel SmartScript、Siebel CTI、Siebel eEvents Manager 以及 Siebel 统一队列。

Siebel eHealthcare 提供商关系管理部署

SIEBEL eHEALTHCARE PROVIDER PORTAL

医生需要知道自己的患者是否有资格获得服务、索赔付款的状态以及订约信息。他们还需要生成关于患者的报表、提交推荐并复审授权。Siebel eHealthcare Provider Portal 使提供商或其助手能够通过安全的 Internet 连接全天 24 小时 (24x7) 访问此信息。

合作关系管理

可以使用以上“Siebel eHealthcare 代理/经纪人/顾问部署”一节中介绍的 Siebel eHealthcare Partner Manager，授予用户对 Siebel eHealthcare Provider Portal 的管理权限。

医疗保健组织可以使用以下模块：Siebel eHealthcare Provider Portal、Siebel eTraining、Siebel eBriefings、Siebel eReports Server 以及 Siebel eHealthcare Partner Manager。为配置和管理 Siebel eHealthcare Provider Portal，客户还应该购买二至四套 Siebel eHealthcare Service 基本应用程序和 Siebel eHealthcare Providers and Facilities。

Siebel eHealthcare 附加模块

Siebel eHealthcare 利用所有 Siebel 产品系列的功能，为医疗保健行业提供特定功能。除了此功能外，Siebel eHealthcare 还提供了一系列经特别设计的选项，可以满足健康保险和雇员福利提供商内特定市场细分的需求。这些选项采用可互换方式配套并为每个解决方案提供了适当的模块，如“Siebel eHealthcare 部署选项”一节所述。

团体保险单

医疗保健和保险组织需要强劲的功能来支持团体保险系列和团体福利的保险单销售和处理，这些福利包括医疗、药物、视力、人寿、残疾、牙科等等。Siebel Group Policies 是用于在报价、提案安装、服务和续签流程中跟踪合同的平台。资格信息和团体成员产品选择跟踪可以支持成员注册流程。

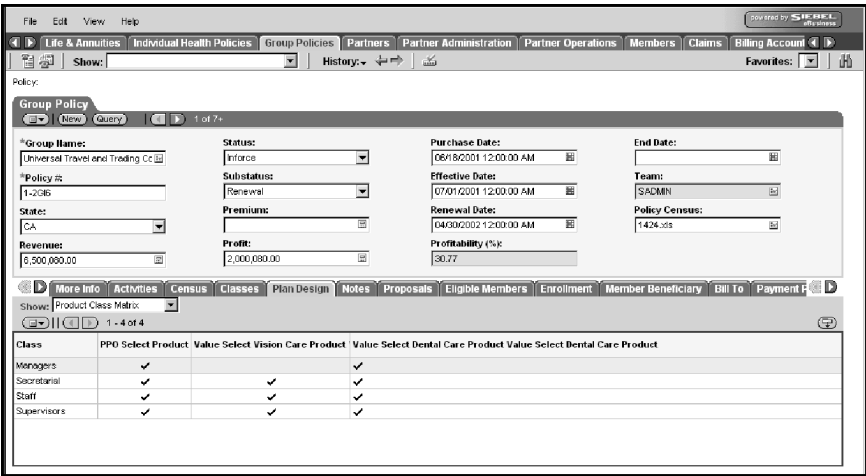


图 2-15: Group Policy 模块使医疗保健组织能够确定哪些雇员组（分类）有资格享受某些产品。

通过将 Siebel Group Policies 与 Siebel eBusiness Application Integration (eAI) 工具集相结合，组织可以使用评级引擎和福利管理系统，在 Siebel eBusiness Applications 内协调组和注册信息。通过多种渠道（包括直接销售、相关利益代理和独立代理、经纪人、顾问和呼叫中心）进行销售的组织，可以使用 Siebel Group Policies 和相应的 Siebel eBusiness Applications（例如 Siebel eAgent 和 Siebel Member Enrollment Portal）在多渠道环境下维护客户信息的统一视图。

团体福利销售

Siebel Group Policies 使医疗保健组织和保险公司能够将销售流程自动化，从而缩短报价的周转时间，同时确保在销售流程期间开始提供出色的客户服务并提高销售队伍成员的工作效率。客户团队、管理和外部合作者（例如经纪人）可以跟踪商机、捕获客户群和报价等关键信息，并生成介绍以及其它销售文档以支持团体福利销售。

福利计划设计

Siebel eHealthcare 扩展了 Siebel eBusiness Applications 的行业领先销售功能，以便为团体保险提供复杂的计划设计功能。通过使用 Siebel eBusiness Applications 的增强产品管理功能，Siebel Group Policies 允许管理员预设功能及其值（或可能值范围）。您可以根据管理员设置的规则，在字段中更改这些值。通过利用 Siebel eConfigurator，健康保险公司可以允许 RFP 团队和现场销售人员从选项集和可能值进行选择（全部在管制要求以及计划本身对利润率的要求范围内），从而进一步定制计划设计。Siebel eHealthcare 支持多种类型的团体保险范围，例如医疗保险、牙科保险、视力保险、人寿保险、残疾保险和 401(k) 计划。

客户群捕获

Siebel Group Policies 允许现场代理收集关于大型团体和小型团体的详细或细分的客户群信息。代理、经纪人和销售代表可以输入关于每位人员的数据，或者将包含客户群数据的文件导入到 Siebel eBusiness Applications。

报价和 RFP 管理

Siebel Group Policies 为团体保健和福利提供商提供了功能，用于从现场代理处收集计划设计和客户群信息以提交到评级引擎。它还可以收集注册信息，并对现有注册重新评级。报价和 RFP 管理的目标在于使 RFP 流程实现自动化。

注释：Siebel Group Policies 必须与其中一种 Siebel eHealthcare 基本应用程序一同购买，例如 Siebel eHealthcare Sales、Siebel eHealthcare Call Center、Siebel eInsurance Sales 或 Siebel eInsurance Call Center。

个人保险单

Siebel Individual Health Policies 提供了一些功能，用于为直接销售给消费者的健康保险范围提供销售和服务活动支持。通过使用 Siebel Individual Health Policies，销售代表可以为客户提供“快速报价”，并严密地完成申请和注册流程，并且无需书面工作。此外，通过使用 Siebel Individual Health Policies 和 Siebel eAI 工具集，组织可以使用评级引擎和福利管理系统在 Siebel eBusiness Applications 内协调个人保健和注册信息。通过多种渠道（包括直接销售、相关利益代理和独立代理、经纪人、顾问和呼叫中心）进行销售的组织，可以使用 Siebel Individual Health Policies 和相应的 Siebel eBusiness Applications（例如 Siebel Agent Portal）在多渠道环境下维护客户信息的统一视图。

个人保健销售

Siebel Individual Health Policies 使医疗保健组织和保险公司能够使销售流程实现自动化，从而缩短报价的周转时间。这样可以确保在销售流程期间开始提供出色的客户服务并提高销售队伍成员的工作效率。客户团队、管理和外部合作者（例如经纪人）可以跟踪商机，并捕获报价和保健风险评估等关键信息。

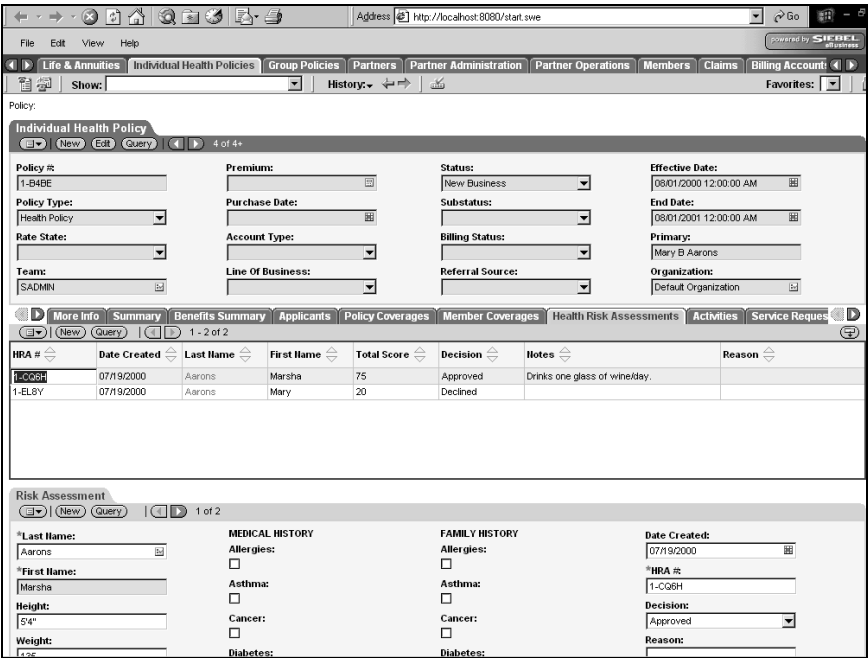


图 2-16: 保健风险评估信息在申请阶段捕获，并传送给保险商进行审批。

报价管理

Siebel Individual Health Policies 提供了完整的报价管理，允许代理轻松收集关于预期投保联系人的信息，从而快速捕获客户信息、生成新报价并创建新保险单。

保健风险评估

Siebel Individual Health Policies 使代理能够轻松收集客户特定保健风险历史记录和信息的全面文件，从而改善风险评估。

保险单管理

Siebel Individual Health Policies 允许销售和服务代理利用 Siebel Systems 的用户友好且直观的用户界面，快速轻松地管理保险单。

保险单处理

Siebel Individual Health Policies 使服务代理能够轻松查看以客户为中心的保险单信息（例如福利和保险范围），从而快速准确地响应客户查询。它还允许代理轻松执行保险单更改请求，例如更新联系人信息。

医疗保健提供商和设施

Siebel eHealthcare Providers and Facilities 是一种多用途模块，可以支持保健组织的销售、服务和提供商关系处理。该模块包含供呼叫中心/服务使用的关于个人提供商（医生和其它医疗保健提供商）以及提供商组织（例如医院、诊所和网络）的资料、关于提供商订约/网络管理的信息、以及关于提供商服务（提供商关系）的信息，以便对团体、成员或提供商自己所提出的问题作出响应。

提供商资料整理

可以在 Siebel eBusiness Applications 内部管理医生资料整理。Siebel eHealthcare 将捕获成员或患者感兴趣的信息（例如特长、合同和设施附属关系）以及背景信息（例如医疗学校、住院医生、诊所地点、营业时间以及个人兴趣）。此资料整理信息还可用于跟踪提供商以实现订约和提供凭证目的。

SIEBEL PROVIDER LOCATOR

成员或患者最常提出的一个请求就是确认提供商的身份和地点。Siebel Provider Locator 使成员和患者（以及呼叫中心座席、经纪人和其它协助客户的雇员）能够快速轻松地找到最近的提供商地点。例如，某位成员可能希望知道哪间提供商办事处离自己家或办公室最近，然后再选择医生。成员可以指定地址、城市、省/（直辖）市或邮政编码，系统将按邻近程度顺序显示最近的地点，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。

提供商关系和跟踪

虽然成员通常是呼叫中心重点关注的初始对象，但是医生和其它提供商也是健康保险和护理组织的重要客户。Siebel eHealthcare Providers and Facilities 合并了与个人医生、医疗组、医院和辅助提供商相关的关键信息，可以帮助服务代表对索赔状态、付款、推荐/授权状态以及订约问题作出响应。

| Providers - By Specialty | | | | | | | | | | SIEBEL |
|--------------------------|------------|------------|--------------|----------------|----------------|--------------------------|---------------|-------|----------|--------|
| Dermatology | | | | | | | | | | |
| Dr/Mr/Ms | Last Name | First Name | Panel Status | Work Phone | Work Fax | Address | City | State | Zip Code | |
| Dr. | Alby | George | Open | (408) 969-8781 | (408) 969-8711 | 2777 Webster St. | Oakland | CA | 94609 | |
| Dr. | Bessell | Gary | Open | (650) 246-7821 | (650) 246-7811 | 0060 Lombard Street | Palo Alto | CA | 94301 | |
| Dr. | Brown | Laurence | Open | (510) 526-2525 | (510) 526-2511 | 1111 Northside Way | Richmond | CA | 94222 | |
| Dr. | Edward | Jones | Open | (865) 432-1200 | (865) 432-1211 | 111 Macintosh Court | Orange County | CA | 98765 | |
| Family Medicine | | | | | | | | | | |
| Dr/Mr/Ms | Last Name | First Name | Panel Status | Work Phone | Work Fax | Address | City | State | Zip Code | |
| Dr. | Aponte | Alex | Open | (925) 548-1194 | (925) 548-1181 | 2134 Mission Blvd | San Francisco | CA | 94110 | |
| Dr. | Altman | Cynthia | Open | (415) 786-8752 | (415) 786-8181 | 100 Fore Blvd | San Francisco | CA | 94132 | |
| Dr. | Ariana | Ludie | Open | (925) 968-4108 | (925) 968-4087 | 2130 South Dixie Hwy | San Francisco | CA | 94116 | |
| Dr. | Bender | Alan | Open | (510) 906-6611 | (510) 906-6614 | 110 Cedar Mill Avenue | San Francisco | CA | 96038 | |
| Dr. | Brown | Maxwell | Open | (510) 264-8777 | (510) 267-8711 | 2934 Virginia St | Berkeley | CA | 94709 | |
| Dr. | Charlton | Miller | Open | (510) 908-7765 | (510) 234-0011 | 1246 W MacArthur Blvd | Oakland | CA | 94611 | |
| Dr. | Hickman | Sean | Open | (909) 961-1203 | (909) 961-1212 | 980 Golden Springs | Diamond Bar | CA | 91785 | |
| Dr. | Jamison | Ada | Open | (619) 261-1250 | (619) 261-1200 | | | | | |
| Dr. | Richards | Allison | Open | (510) 596-7547 | (510) 596-3700 | 347 Franklin Ave | Berkeley | CA | 94723 | |
| Dr. | Shelby | Johnson | Open | (887) 543-2132 | (887) 543-2131 | 3321 International Blvd | Oakland | CA | 94601 | |
| Dr. | Simons | Shelley | Open | (415) 266-6678 | (415) 266-6666 | 2116 Cough St. | San Francisco | CA | 94235 | |
| Dr. | Stephenson | Mark | Open | (415) 808-1769 | (415) 808-1700 | 0867 Old Court Street | San Mateo | CA | 97954 | |
| Dr. | Waltby | James | Open | (510) 972-4555 | (510) 972-4566 | 300 Madison Avenue | New York | NY | 10368 | |
| Dr. | Wong | Wendy | Open | (415) 967-8607 | (415) 967-7654 | 400 Chauncy Circle | Stockton | CA | 91234 | |
| General Practice | | | | | | | | | | |
| Dr/Mr/Ms | Last Name | First Name | Panel Status | Work Phone | Work Fax | Address | City | State | Zip Code | |
| Dr. | Anderson | Annemarie | Open | (925) 951-3409 | (925) 233-4812 | 780 Central Parkway | San Francisco | CA | 94131 | |
| Dr. | Calvin | Richard | Open | (887) 776-6087 | (887) 776-6088 | 0654 Pullman Avenue | San Francisco | CA | 94190 | |
| Dr. | Carey | Sara | Open | (925) 997-9855 | (925) 997-9810 | 230 Grand Ave | Oakland | CA | 94610 | |
| Dr. | Flores | Paul | Open | (650) 987-1101 | (650) 986-4423 | 4566 Market Street | San Francisco | CA | 94190 | |
| Dr. | Hackett | Steve | Open | (809) 961-1209 | (809) 961-1212 | 4421 Brian Miller Street | San Francisco | CA | 94190 | |
| Dr. | Hickman | Sean | Open | (909) 961-1203 | (909) 961-1212 | 980 Golden Springs | Diamond Bar | CA | 91785 | |
| Dr. | Marsh | Stephen | Open | (510) 967-2637 | (510) 967-2345 | 75 W MacArthur Blvd | Oakland | CA | 94611 | |
| Dr. | Shelby | Johnson | Open | (887) 543-2132 | (887) 543-2131 | 3321 International Blvd | Oakland | CA | 94601 | |
| Dr. | Wong | Wendy | Open | (415) 967-8607 | (415) 967-7654 | 400 Chauncy Circle | Stockton | CA | 91234 | |

图 2-17：此报表按特长列出了提供商保险范围。

提供商和网络管理

Siebel eHealthcare Providers and Facilities 为提供商管理流程提供了一个前端，包含用于支持组织的资料信息、活动历史记录和报表。除了上面提及的功能外，Siebel eHealthcare Providers and Facilities 还支持对面谈报表、小组规模/状态和 HMO 小组成员资格进行跟踪。管理还可以按状态、产品或特长生成提供商报表。

Siebel eInsurance eService/Siebel eHealthcare eService

Siebel eInsurance eService/Siebel eHealthcare eService（可以在多系列保险组织之间部署的成员门户网站）提供了基于 Web 的完整服务解决方案，允许用户通过 Internet 接收自助式和辅助式服务。通过使用 Siebel eInsurance eService/Siebel eHealthcare eService，客户可以复审保险单保险范围信息、检查资格和索赔状态，并使用一整套问题解决工具（包含全文本搜索和在线指导）来解决问题，从而获得安全的个性化体验。他们还可以通过 Siebel eCollaboration 向呼叫中心座席请求立即提供实时 Web 协助。

个性化的门户网站页面

通过使用 Siebel eInsurance eService/Siebel eHealthcare 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

通过完整的服务请求管理，客户可以提交新的服务请求、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。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。

SIEBEL eMAIL RESPONSE

Siebel eMail Response 可以通过电子邮件将重要事件提前通知客户，确认收到服务请求并自动向客户通知解决方案。在传输期间，可以通过安全套接层 (SSL) 将发送到 Siebel eService 门户网站并包含个人保健信息的所有消息进行加密，并且这些消息只能由成员通过个人用户名和口令进行访问。

个人保险单

Siebel Personal Policies 允许个人保健成员查看重要的保险单信息，例如成员索赔、家庭保险范围和资格。如果组织提供了多个保险范围系列，此模块还附带了对非健康保险单（例如个人人寿保险范围）的访问。

团体福利

Siebel Group Benefits 允许团体成员查看其雇主提供的保险单信息，包括为主要保险单持有人和受赡养者提供的保险范围级别、福利、产品和资格的相关信息。

索赔跟踪

Siebel Claims Tracking 允许成员针对个人和团体保险范围来监控索赔状态。客户可以跟踪每份保险单未完成的索赔，或者复审所有未完成的索赔列表。

WEB 协作和实时聊天

在 Web 上，客户只需点击鼠标即可与竞争对手接触。Siebel eInsurance eService/Siebel eHealthcare eService 允许组织使用 Siebel eCollaboration，通过 Web 即时访问实时服务帮助，从而建立并留住忠诚的客户。根据首选的通讯方法，将对 Web 请求排队并将其传送给适当的服务代理，同时弹出实时屏幕。

Siebel eCollaboration 允许客户服务代理将 Web 页面浏览与客户同步。这样使得客户与代理都能够参与到完整的“跟随式”浏览中，从而允许代理帮助客户查找困难问题的解决方案。除了同步浏览 Web 页之外，Siebel eCollaboration 还允许代理将应用程序和桌面共享。

SIEBEL eSMARTSCRIPT

Siebel SmartScript Designer 是单一的管理图形用户界面，可用于轻松地创建并更新脚本。然后可以通过 Siebel eService 健康保险网站，将脚本部署给呼叫中心座席或最终用户。

可搜索的知识库

通过常见问题 (FAQ) 库和解决方案知识库，提供了一个可搜索的知识库。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

用户可以在整个 Siebel eService 站点快速轻松地查找信息。这样，用户可以更为灵活地搜索自己或公司的同事以前提交的服务请求。

客户满意度调查

成员可以针对所享受服务的质量，轻松地组织提供反馈。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。

常见问题

FAQ 是作为一种快速轻松地解决保健计划问题的方法公布，以供成员进行复审。

公告

保健组织可以在主页上为成员公布保健公告或链接。这些内容可以通过利用用户的资料，根据成员细分进行定制。

表单和说明

在 Siebel eService 门户站点中可以添加索赔提交表单或药物处方等文档。说明用于针对保健计划保险单、产品比较和产品功能对成员进行培训，它为成员提供了解决基本计划管理问题所需的信息。

提供商和设施定位器

新的地理代码搜索工具将在用户家庭或办公地点的 3、5、10 或 20 英里半径范围内进行搜索。此模块还提供了到达所选提供商或设施的驾驶方向。

Agent Portal

这一基于 Web 的合作者门户网站是为支持代理/经纪人活动而设计。这些渠道合作者能够访问重要的客户、产品、公司和渠道信息。它们可以在线查看保险单详细信息、访问公司说明和市场营销材料、跟踪自己的商机和活动，以及管理其联系人和客户。

Siebel Agent Portal 与其它 Siebel Web 应用程序和 Siebel Call Center 完全集成，以创建所有客户交互（包括 Web、电子邮件和语音）的统一视图。这样，组织就可以显著改善客户满意度和忠诚度、赢得竞争优势并尽量提高工作效率。

基于 WEB 的合作者门户网站/个性化的门户网站页面

代理和经纪人可以通过单一位置，快速访问其当前商机、活动、服务请求、联系人、公司、保险单和索赔。特定商机或联系人的详细信息可以通过展开超级链接来查看。

潜在商机和商机管理

承保商可以为渠道合作者提供功能强劲的行业领先工具，用于帮助完成协作销售流程。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。

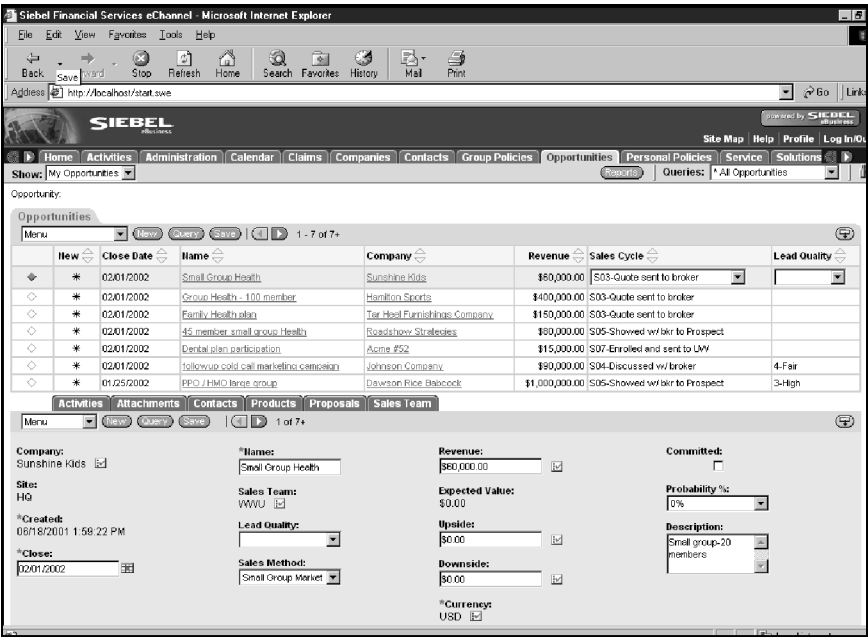


图 2-18: 经纪人通过 Siebel eAgent 门户网站管理商机时，保健计划客户主管可以通过单一位置支持人口普查捕获、计划设计和承保。

保险单管理

代理和经纪人可以查看重要的保险单信息，例如个人保健、团体保健和人寿保险的保险单状态，并且根据许可/预约和支持的行业分布适当的信息。

报价管理

此模块提供了在线输入和跟踪保险报价的功能。如果与实时外部评级引擎集成，则可以使用 Siebel Agent Portal 来生成在线报价。

服务请求管理

用户可以代表其客户创建服务请求，而这些请求随后将传送给承保商予以解决。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其解决状态。承保商还可以将服务请求自动传送给最适合为该客户服务的渠道合作者，并跟踪索赔活动。

说明和市场营销材料

提供了内容管理功能，用于简化将正确内容提供给正确的渠道合作者的任务。代理和经纪人可以访问所有市场宣传品的可搜索多媒体库，包括产品信息以及与其组织相关的宣传册。Siebel Agent Portal 使承保商能够控制合作者访问权限、内容发布和截止日期，从而及时地与渠道合作者共享关键信息。

全文本搜索

全文本搜索允许用户在整个 Siebel Agent Portal 站点内快速轻松地查找信息。通过使用此功能，用户可以更为灵活地搜索自己或同事以前提交的服务请求。

合作者管理与回馈式潜在商机管理

Siebel Agent Portal 包含强劲的潜在商机分配功能，允许按照成熟的分配标准（例如地理位置、客户状态、交易规模或合作者专长）将潜在商机和商机自动分配给渠道合作者。合作者可以使用合作者门户站点提供的客户和商机管理工具，尽可能提高他们得到潜在商机的回报。渠道经理可以使用 Siebel eBusiness Applications 跟踪所推荐潜在商机和活动的状态，并自动生成向查询潜在商机状态的渠道合作者发送的电子邮件、寻呼和传真警示。如果不采取措施，则将潜在商机重新传送给另一位合作者。

合作者管理与授权用户管理

Siebel Agent Portal 包括允许渠道合作者定义并管理用户访问的功能。渠道合作者管理员可以使用 Siebel Agent Portal 来查看雇员列表，添加和删除雇员，或者为渠道合作者用户分配角色和访问权限。

Member Enrollment Portal

基于 Web 的这一界面允许组成员通过 Internet 自行注册雇员福利。为了帮助指导组成员完成整个注册流程，它提供了有价值的工具和信息，以协助组成员选择适当的产品、复审优先保险范围、添加家庭成员、选择初级护理提供者并将此选择提交至承保商。成员可以在打开注册期间随时访问 Siebel eHealthcare Member Enrollment Portal，以复审保险范围选择或进行修改。该门户站点支持通过加密的 SSL 会话实施完整的用户 ID 和口令保护。

决策支持工具

选择适当的福利可能是一个很有挑战性的过程。Siebel eHealthcare Member Enrollment Portal 提供了需求分析工具、优先保险范围信息（如果适用）、产品信息和 FAQ，以便为注册人提供支持。

通过使用 Siebel eAdvisor 需求分析工具，医疗保健组织和保险公司可以采用注册人容易理解的方式显示其福利产品。通过询问注册人关于财务、医生和保险范围首选项的问题，保健计划可以推荐最适合注册人需要的产品。

成员还可以在注册流程期间访问范围广泛的产品信息。主页可以包括保健计划或保险公司的培训说明、罗列产品功能的宣传册、“如何查看我的提供商是否在网络中？”等常见问题以及公司的新公告（例如新的保健管理课程）。

基于 WEB 的注册流程

Siebel eHealthcare Member Enrollment Portal 使组成员的注册流程实现自动化。注册人可以在打开注册期间，使用保健计划或承保商分配的用户名和口令进行登录以访问该网站。该网站可以通过 SSL 加密进行保护。

一旦注册人访问该网站，就可以查看优先保险范围、添加受赡养者、验证所选的提供商是否在数据库中，并开始产品选择流程。

在选择产品时，注册人只能看到他们有资格获得的产品和费率区段。资格取决于他们关联的部门或分类（例如工会或管理），此类信息已在 Siebel Group Policies 的团体保险单设置流程中确定。一旦选择了产品，注册人就可以添加受赡养者并选择初级护理提供者。

完成此流程后，注册人可以在提交选择之前先复审所有选择。提交之后，保健计划或承保商可以使用 Siebel Workflow 发送关于欢迎套件的新成员信息、ID 卡和提供商信息。在打开注册期间，成员随时可以返回 Siebel eHealthcare Member Enrollment Portal 网站以修改选择。

客户支持

Web 使客户可以访问其医疗保健和保险提供商，同时还使他们可以更轻松地访问其它提供商，从而增加了争取竞争对手的客户的可能性。Siebel eHealthcare Member Enrollment Portal 允许公司使用 Siebel eCollaboration，通过 Web 即时访问实时服务帮助，从而建立并留住忠诚的客户。根据客户首选的通讯方法，将对 Web 请求排队并将其传送给适当的服务代理，同时提示实时屏幕。

完全集成

Siebel eHealthcare Member Enrollment Portal 可以与 Siebel Sales Force Automation 完全集成以便提供用于生成潜在商机和商机管理的强劲功能，与 Siebel Group Policies 完全集成以启用报价管理和团体保险单处理，通过呼叫中心或 Siebel Member Service 与组注册或重新注册完全集成，以允许组织在关闭已打开的注册窗口后对请求进行管理。

提供商门户网站

Siebel eHealthcare Provider Portal 允许医生及其助手访问信息，以便更好地为其患者提供服务。他们可以检查索赔状态、在线存档服务请求、搜索成员产品或医疗保健设施中的专家，并查看驾驶方向。

组门户网站

Siebel eHealthcare Group Portal 使雇主组管理员能够访问关于其成员的信息。管理员可以在其登记簿中添加或删除成员，在适当时候更改福利级别，并生成报表以跟踪每月添加和删除的记录以便进行开票。如果管理员在打开注册期间希望查看产品信息，或者希望查看其它提供商的目录，则可以在线订购这些信息并跟踪这些请求的状态。他们还可以在雇员家庭或办公地址的某英里半径范围内搜索医疗保健提供商和设施。

集成整体解决方案

医疗保健信息技术环境拥有极其复杂的信息系统和数据结构。医疗保健服务的提供与投保是一个信息密集型的业务。单纯是在处理医疗保健索赔时就需要庞大的临床、人员和管理数据。医疗保健 IT 环境通常包括在多种技术平台上运行的多个不同的后台系统和临床系统。例如，某个大型的国家保健计划拥有多个小型的区域计划，而这些区域计划又可能拥有数十个执行类似功能的后台系统，并且每一个系统都在不同的平台上运行。由于医疗保健是一个本地业务而不是全国业务，因此其中许多系统都是自有的，用于本地保健或保险规定或医疗实践中的差异。大量数据和多个冗余后台系统或自有系统相结合，使每个 Siebel eHealthcare 实施都面临非常复杂的独特的应用程序集成环境。

交易后台系统与以客户为重点的系统

医疗保健组织倾向于从存储其交易数据的主机系统，而不是从成员角度考虑问题。成员服务所需的交易数据通常存储在索赔管理系统或成员资格数据库中。Siebel 对提供客户单一视图的价值陈述经常被认为不切题，因为这些组织已经将信息存储在某个主要地点。这些组织经常会认为，更适当的做法是为呼叫中心和 Web 自助提供重点解决方案。

在尝试了解后台成员资格系统与 Siebel 解决方案之间的差异时，以下几点可能会有所帮助：

- 后台系统中通常都没有客户系统：跟踪客户依据的可能是其保险单保险范围，而不是他们的个人关系。Siebel 实施极大地增强了公司对其客户的认识。
- 在后台中，支持服务请求、活动管理或联系人管理的功能仅限于记录交互的基本注释功能。
- 大多数后台系统发挥的是机器房的作用；他们只支持索赔判决等交易流程，而不支持基于客户的销售和服务流程。
- 大多数后台系统都不提供 CTI 集成等呼叫中心功能。
- 后台用户界面的设计通常是为了方便数据输入，而不是方便浏览以响应成员查询。另一方面，Siebel 用户界面的主要特性包括选取列表、说明字段（而不是代码）、智能脚本、概要视图、以及在成员、保险单、提供商和设施信息之间建立超级链接的能力。
- 尽管所有成员数据都可以存储在后台中，但是经常仍然是无法轻松地访问这些数据。例如，开票和索赔可能使用了不同的屏幕，浏览这些屏幕需要重新输入成员编号或屏幕代码。
- 后台应用程序通常提供的是有限的工作流程、分配和升级功能。
- 与 Internet 前端的集成通常涉及到直接对数据库进行读写更改，并且不需要捕获每位成员基于 Web 的交互。

以客户为重点的 CRM 系统设计提供了一些工具，可以通过呼叫中心或自助网站有效地为成员服务。CRM 应用程序经特别设计，具有足以满足管制规定变动的可伸缩性和灵活性，并且可以轻松地与外部系统实现集成。这一点带来的益处包括 n 层体系结构、降低的总体拥有成本以及获得投资回报赢利。

应用网络支持

应用网络是由独立、已连网且已注册的应用程序组成的系统，其中每个应用程序都执行分立的功能，但是依靠网络上的其它应用程序来提供所需的关键数据。应用网络使用基于标准（例如 TCP/IP、可扩展标记语言 (XML) 和 SOAP）的信息总线来提供透明的传输，并在这些完全不同的系统之间提供语义链接。这一点对医疗保健组织非常重要，因为这些组织必须有能力执行资格检查、保险单管理、承保业务等许多工作。

以前，此类业务和其它许多服务都通过独立数据库上的独立应用程序提供。CRM 系统必须能够连接网络并快速集成、捕获和合并来自这些系统的数据，并为内部用户、合作者和客户提供所需的、来自所有参与应用程序的信息合并视图。它还必须通过统一、直观且智能的用户界面来完成此任务。

Siebel eBusiness Applications 完全支持应用网络。它们在设计时结合了预制的业务映射和连接器流程，以便与所有主要的配套应用软件提供商（包括 i2、Oracle 和 PeopleSoft）建立连接。Siebel eBusiness Applications 拥有一套丰富的开放式接口，使公司能够轻松地与任何传统系统实现集成。Siebel eBusiness Applications 还完全符合 XML 和 SOAP 等新兴标准，使其能够与支持这些标准的其它任何应用程序轻松地实现集成和互操作。

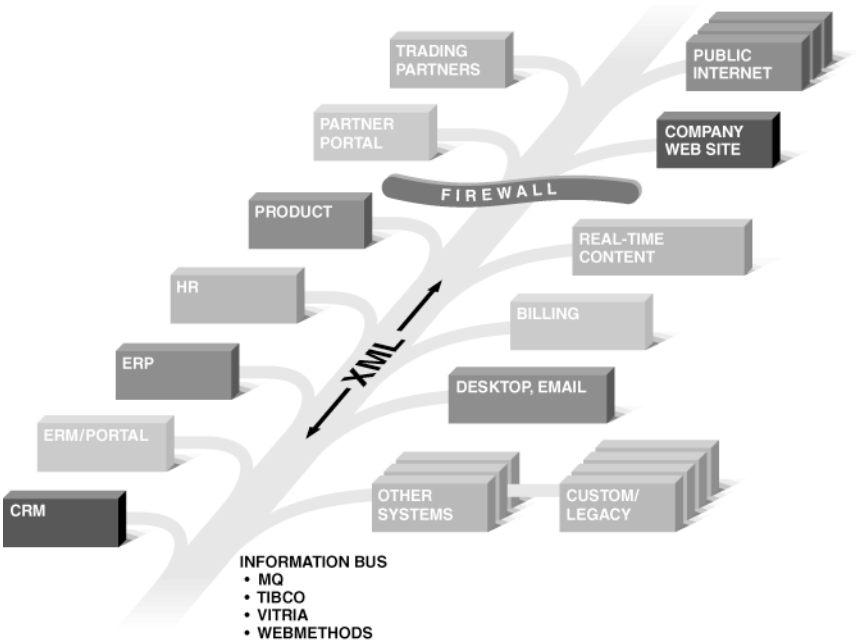


图 2-19: CRM 被视为组织网络上众多组件中的其中一个组件。

Siebel eHealthcare 集成策略

当今组织通过以下方法解决许多关键信息管理需求：购买同级最佳的应用程序软件包，并按照自己的特定需要进一步配置和定制这些软件包。Siebel eHealthcare 的电子商务平台结合了一套工具、技术和预制的功能集成组件，用于推动与这些不同应用程序的集成。由于 Siebel eHealthcare 是 Siebel Financial Services 产品套件的一部分，因此将这些集成组件作为 Siebel Financial Services eAI 推向市场。

SIEBEL FINANCIAL SERVICES eAI

Siebel Financial Services eAI 是一个企业应用程序集成 (EAI) 解决方案，它构建在 Siebel Systems 基本集成解决方案 Siebel eAI 的基础之上。所有 Siebel eAI 集成解决方案都采用 XML 标准，此标准已被软件行业广泛采纳，并由中间件公司推广到了其它应用程序中，例如 IBM 的 MQSFSE 产品。

Siebel Financial Services eAI 设计为一套接口，它们不但可以相互交互，而且可以与 Siebel eBusiness Applications 中的其它组件交互。这些接口：

- 允许 Siebel Tools 中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 XML 连接器用于 Siebel eBusiness Applications
- 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 Financial Services eAI 的组件

Siebel Financial Services eAI 的组件允许 Siebel Financial Services 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 Financial Services 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 Financial Services eAI 的组件。

XML 和 Siebel Financial Services 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。XML 允许 Siebel eBusiness Applications 以电子方式实现文档交换。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，因为必须指定消息的结构和内容。

XML 提供的数据交换包括行业特定格式以及供应商中立、全局数据、语言中立和其它类型的数据交换。Siebel Financial Services eAI 的基础设施支持开发行业 XML 连接器，以便发送、分析和接收不同行业标准的 XML。XML 可以推动贸易（特别是国际贸易）的发展，因为它提供了各语言和地理位置通用的词汇。但是，不同的行业具有不同的标准化 XML 标记，常见示例包括 Microsoft 的 BizTalk 和保险行业的 ACORD。

Siebel Financial Services eAI 为各行业 XML 标准的通用要求提供支持，从而支持各种金融服务行业 XML 标准扩展。Siebel Financial Services eAI 的目标在于精确指出行业 XML 标准之间的相似之处，从而开发和实施支持行业 XML 连接器开发的基础设施，并实施既定的 XML 标准和消息。为提供这一开放式基础设施，已根据新兴标准构建了数套连接器。为支持各种金融服务行业标准，Siebel Financial Services eAI 提供了一个称为“行业 XML 连接器”的通用连接器，它是用于 Siebel 预制连接器和 Siebel Industry XML Connector Factory 分类的基本连接器。

Siebel Financial Services eAI 适配器和连接器

Siebel Financial Services eAI 提供的连接器有助于在 Siebel Financial Services 应用程序与外部应用程序之间建立集成。Siebel eBusiness Applications 合作者还开发了其它一些连接器。

Siebel 连接器

Siebel Financial Services eAI 连接器不但为 Siebel Customer Information File 或 Customer Information Integration Solutions (CIIS) 等其它后台应用程序提供了低级别连接，还包含了用于连接至外部应用程序的业务流程。它们按前后顺序使用，允许在 Siebel eBusiness Applications 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

为了使多个应用程序（例如 Siebel Financial Services 应用程序、SAP 或 Oracle）相互集成，组织经常会采用来自其中一家领先 EAI 供应商的解决方案。这些供应商与 Siebel Systems 密切配合，为使用 Siebel eAI 的 Siebel Financial Services 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 Systems 的标准。

Siebel 虚拟业务组件

虚拟业务组件 (VBC) 用于在 Siebel eBusiness Applications 中查看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。在医疗保健行业中，许多组织在必须以只读方式访问大量信息（例如索赔）时，都会考虑选择 VBC。VBC 的确是这种情况下的一种可行选择，但重要的是组织应考虑到不将此信息复制到 Siebel 数据库时内在的平衡点。

SIEBEL FINANCIAL SERVICES EAI 的详细信息

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

可配置、可升级的集成

Siebel Financial Services eAI 既可配置为服务器，也可配置为客户机。用作客户机时，Siebel Financial Services eAI 可用于发出请求。如果这些是初始请求，则将要求外部应用程序提供服务，并且 Siebel Financial Services 应用程序会发布可用于 Siebel eBusiness 系统的服务，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：

- **集成对象** — 可以使用 Siebel Tools 中的向导来定义集成对象。集成对象可以是外部对象（例如行业 XML 标准数据结构），也可以是内部对象（例如 Siebel 业务对象结构）。
- **连接器用户属性** — 连接器用户属性可以修改缺省行为，例如修改信封、标题或所生成消息的错误部分。
- **连接器输入参数** — 连接器输入参数可以使用异构消息，此类消息结合了可通过不同业务对象构建的多个集成对象。

可扩展性

Siebel Financial Services eAI 可以使用标准分类推导或 API 实施进行扩展。组织可以扩展通用行业 XML 连接器，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：

- “信封”和“标题”部分
- “故障”或“错误”部分
- 包含异构命令或消息的正文
- 数据类型格式化以及对多种格式的支持（例如交互）
- 数据模型映射和转换

通过覆盖 API 中提供的方法，可以在 Siebel eBusiness Applications 平台上开发定制的行业 XML 连接器。

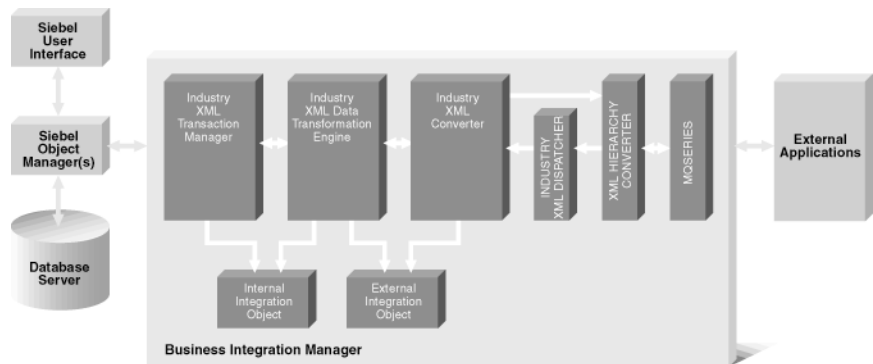


图 2-20: 此图介绍了某个定制行业 XML 连接器的体系结构。

数据转换

Siebel Financial Services 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 Financial Services 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。

交叉应用流程集成

Siebel eBusiness 平台支持工作流程控制，以便在 Siebel eBusiness Applications 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。

组织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

多种平台上都支持 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，许多金融服务组织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 Financial Services eAI 采用了一些技术，允许使用客户信息文件来代替 Siebel 系统中的同等结构或与此结构相组合。

Siebel 数据库用作其它系统的集成器

对于不在 CRM 模型中的其它行业数据，Siebel Financial Services eAI 可以扮演订户的角色。例如，保险行业客户可能需要在 Siebel Financial Services eAI 中存储极高级别的保险单信息。这样，他们就可以将客户与既定保险单关联起来，并且在必要时在 VBC 中显示后台系统的数据。

Siebel 应用程序用作其它系统的前端集成器

医疗保健组织可能需要从外部系统查询数据。在此情况下，Siebel Financial Services eAI 基础设施将捕获搜索规范并将其实时发送到外部系统中，而且显示通过使用 Siebel 连接器和 VBC 接收的结果。

SIEBEL FINANCIAL SERVICES EAI 体系结构

Siebel Financial Services eAI 是对标准 Siebel eAI 的扩展，提供了医疗保健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 Financial Services 应用程序体系结构构建在灵活的 Siebel eAI 体系结构之上。

Siebel Systems 了解存在许多行业议案，并且不同的客户倾向于使用不同的标准。Siebel Financial Services eAI 扩展支持多个连接器。为展示这一灵活性，Siebel Systems 构建了 ACORD P&C。客户可以按照自己的企业标准，使用上述连接器随意构建需要的任何消息。

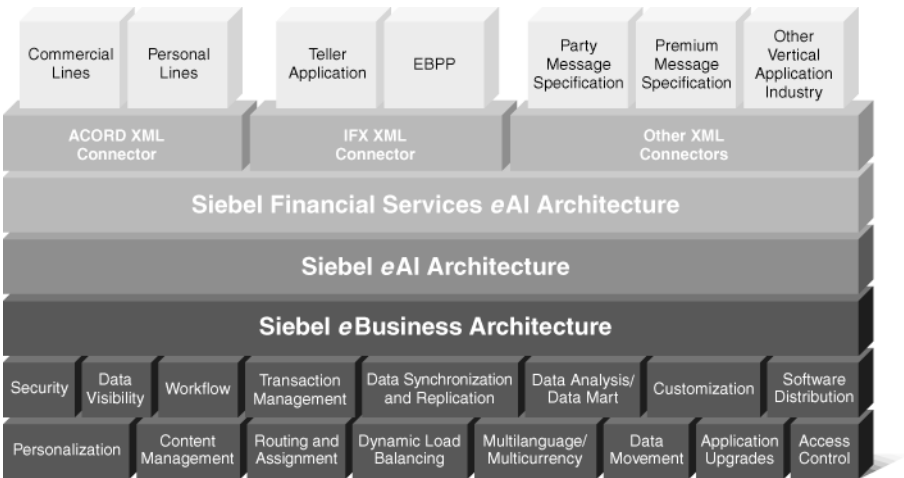


图 2-21: 此图介绍了 Siebel Financial Services eAI 的高级别体系结构以及各种行业 XML 连接器。

集成要求和 Siebel Financial Services eAI
下表将实际的数据和应用程序集成要求与其相应的 Siebel Financial Services eAI 功能相映射。

| 集成要求 | Siebel Financial Services eAI 功能和组件 | 注释 |
|---------------------------------------|--|--|
| 元数据定义 XML 元数据 外部应用程序元数据 | <ul style="list-style-type: none">• 基于 Siebel 业务对象的集成对象• 基于外部元数据的集成对象• FINS ACORD XML 向导 | 在任何集成项目中，都需要一种方法来提供关于数据的数据，称为元数据。Siebel eFinance 提供 XML 作为用于显示外部应用程序数据的通用格式。此外，Siebel eFinance 在 Siebel Tools 中提供了一种对象类型，称为集成对象，同时还提供了集成对象向导，它可以使创建集成对象的任务实现自动化。 |
| 数据转换 陈述性数据转换映射 高性能转换引擎 | <ul style="list-style-type: none">• Siebel Data Mapper | Siebel Financial Services eAI 允许组织定义要交换哪种类型的数据，并允许组织为 Siebel 集成对象导出 DTD。 |
| 基于行业标准的集成机制 | <ul style="list-style-type: none">• ACORD XML 用作一种数据交换格式• 其它任何行业 XML 标准或与行业 XML 类似的标准 | 请参阅 Siebel Financial Services Connector for IFX XML Guide; Siebel Financial Services Connector for ACORD P&C and Surety Guide 以及 Siebel Financial Services eAI Guide (“Industry XML Connector Factory API” 和 “行业 XML 连接器”) |
| 业务流程协调 | <ul style="list-style-type: none">• 工作流程过程设计器• 工作流程过程管理器 | 请参阅 Siebel Financial Services eAI Guide 中的 “Business Process Coordination Using Workflows” 。 |
| 传输机制 (用于与其它技术连接) | 传输适配器： <ul style="list-style-type: none">• IBM MQSeries• Microsoft MS MQ• http | 请参阅 Siebel Financial Services eAI Guide 中的 “Transport Mechanisms” |
| 高容量数据交换 | <ul style="list-style-type: none">• Enterprise Integration Manager (EIM) | 请参阅 “Overview: Siebel eAI Volume 1” |

使用工作流程进行业务流程协调

连接器由多个组件组成，而这些组件使用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。组织可以使用工作流程过程设计器和工作流程过程管理器来配置数据集成业务流程流。Siebel Financial Services 应用程序提供了工作流程示例，可用作实施的参考。

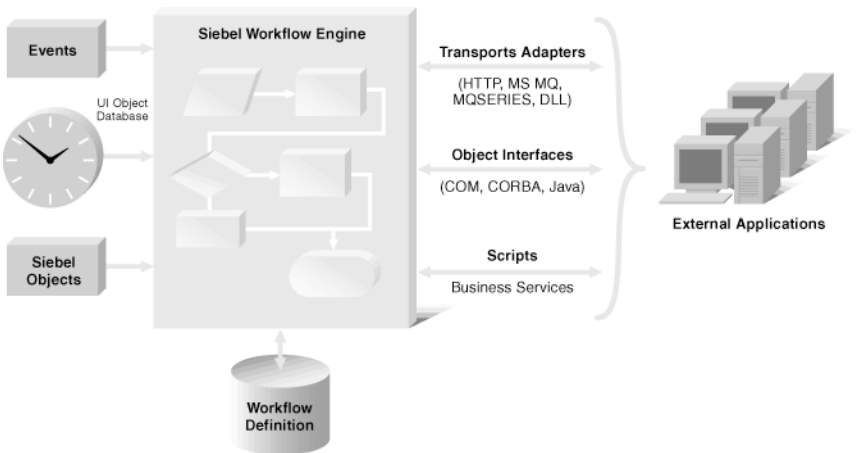


图 2-22: 此图显示了来自“示例”数据库的其中一个工作流程示例。

传输机制

许多公司都在传输解决方案（例如 IBM 的 MQSeries 或 Microsoft 的 MS MQ）上实现了标准化，从而允许在系统之间进行消息传输。Siebel Systems 通过以下方法符合了此标准：允许组织通过 Siebel Financial Services 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 Financial Services 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 and 数据库中的 Siebel Financial Services 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 FINANCIAL SERVICES EAI 连接器

Siebel Financial Services eAI 提供了连接器，用于帮助在 Siebel Financial Services 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。

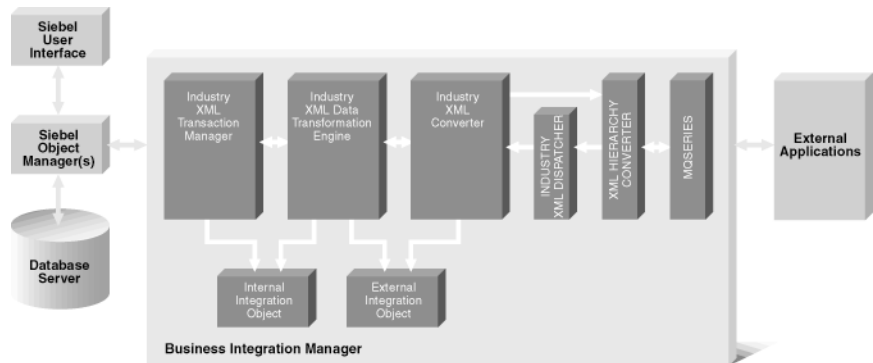


图 2-23: 此图显示了行业 XML 连接器。

行业 XML 连接器是一套经配置的组件，允许 Siebel eBusiness Applications 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。组织可以使用覆盖方法来扩展行业 XML 连接器和 Siebel Financial Service eAI 基础设施的功能，以便为集成实施实现企业数据共享和数据同步。

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。行业 XML 连接器有四个主要组件：行业 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。

总之，Siebel Financial Services 应用程序通过标准行业 XML 的标准提供了与第三方应用程序的无缝集成。Siebel Financial Services eAI 体系结构通过 IAA 连接器提供了即拆即用集成解决方案，同时提供了扩展和配置 EAI 基础设施的功能，以支持其它行业 XML 团体，并构建支持其它行业 XML 连接器未来扩展的基础设施。Siebel Systems 致力于提供开放式体系结构，使客户和合作者可以将 Siebel 数据和流程与非 Siebel 数据和流程无缝集成。

实施 Siebel eHealthcare 的服务

客户要成功实施 Siebel eHealthcare，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 eHealthcare 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 惯例不但提供了所有 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（包括健康保险细分）提供了扎实的知识和经验。

Siebel Global Financial Services Competency 使实施更为完善并降低交接成本，以确保客户满意。Siebel Global Financial Services Competency 惯例将客户的业务与 Siebel eHealthcare 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 惯例：

- **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 Financial Services 软件的投资回报。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，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 eHealthcare。

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 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 eHealthcare 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 eHealthcare 应用程序提供主机服务、管理和支持。

概要

在医疗保健行业中，客户关系的变动和复杂性正在不断加剧。新技术的飞速增长加上 Internet 的蓬勃发展，始终在改变着竞争态势。在这一不断变化的市场中，医疗保健组织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，它不但会为整个企业带来益处，还能降低整体成本。Siebel eHealthcare 使组织能够在这种环境下保持强劲发展势头。

Siebel eHealthcare 专门用于当今医疗保健组织面对的五项业务挑战。

- **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 使保险公司能够有效地沟通、协调、管理并服务其分销渠道合作者，例如代理
- **确定获利客户** — Siebel Marketing 和 Siebel Analytics 应用程序使保健计划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** — 所有渠道都可以提供统一的 360 度全方位客户信息视图，使医疗保健组织能够与其潜在客户和客户实现紧密交互
- **提高成员保持度** — 用于雇员、合作者和客户的 Siebel eHealthcare 销售和服务应用程序使所有风险承担者都能够通过多个接触点提供和享受世界一流服务，从而提高客户保持度

Siebel eHealthcare 经特别设计，可以帮助医疗保健组织利用来自多个风险承担者的信息，从而吸引新客户、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。它可以帮助组织符合 HIPAA 标准，并使许多管理任务实现自动化。Siebel eBusiness Applications 的高级体系结构不但可以支持销售部门、服务部门和混和呼叫中心的用户，还能支持在现场直接为客户服务的用户。通过 Siebel eBusiness Applications 体系结构，可以智能扩展分销和服务渠道，从而吸引销售和服务流程中最重要的组成部分，那就是客户。

行业领先的电子商务功能与特定的医疗保健行业重点相结合，使 Siebel eHealthcare 成为适合当今行业的功能最强劲、灵活性最高的电子商务应用程序。

