

 **INNOVATE**
WORLD TOUR ²⁰₂₃
SMARTE Kommunikation in der Cloud

INNOVATE

WORLD TOUR 2023

SMART COMMUNICATIONS™

CCM Migration leichter gemacht

Referent:

Stefan Kalkbrenner, Director
Professional Services
9. März 2023

Agenda

01 Herausforderungen bei Migrationen

02 Drei Beispiele aus der Praxis

03 Toolbasierte Unterstützung

Herausforderungen bei Migrationen

Herausforderungen bei Migrationen



Zeit



Budget



Ressourcen



Umfang der
Vorlagen



Komplexität
der Vorlagen



Kompatibilität
der Formate



Skeptiker



Kontinuität
des Betriebs



Vendor
Lock-In



Überblick der Migration in die Cloud

Workshop Vorbereitung

- Informationen zu den Voraussetzungen
- Musterspezifikationen
- Unterstützung bei der Planung



Vorbereitung



Vorbereitung

- Sammeln von Informationen
- Workshop zur Rationalisierung
- Unterstützung bei der Planung

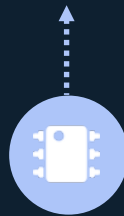
Einführung



Einführung

- Kick-Off
- Requirements Workshops
- Solution Design Workshop
- Projektumfang
- Product Gap Analyse
- Bereitstellung

Technisch



Technisch

- Tenancy setup
- Security Konfiguration
- Anwendungs-konfiguration
- Integration Layer Erstellung
- Customizations
- Systemintegration
- Datenintegration und -modellierung

Content Migration



Content

- Schriftgut-Analyse
- Rationalisierung
- Content & Forms Build
- Validierung
- Training
- Look and Feel
- Best-Practice & Standards Review

Stabilisierung



Stabilisierung

- SIT & UAT Support
- Go-Live
- Handover

Mentoring / kontinuierliches Projektmanagement



Beispiele aus der Praxis

Beispiel

01

Top 5 US Bank



Top 5 US Bank Der Weg in die "Pure Cloud"

2015

2016

2016

2017

2018

2018

2020

2021

Erkannter Mehrwert

Umstellung von Einzahlungsbescheiden und Briefen auf elektronische Zustellung und damit Beginn einer besseren Kundenerfahrung und erheblicher Einsparungen bei Papier- und Druckkosten

CRM auf Salesforce migriert

Die erste native Cloud-Lösung (SaaS) der Bank öffnet die Tür für weitere Cloud-Partner. Integration von Salesforce in NOW für On-Demand-Kommunikation

Unternehmensweite Lösung

Abschluss der Migration eines Großteils der Altsysteme auf SmartCOMM™ zur Schaffung einer unternehmensweiten Kundenkommunikationsplattform, die eine konsistente Markenbotschaft und -erfahrung vermittelt

Transition Pure SaaS

Beginn der Arbeiten zur Umstellung auf ein reines SaaS-Modell mit der Conversation Cloud™, um das erhöhte Volumen zu unterstützen und die SLA-Anforderungen zu erfüllen

Neue On-Premise CCM Plattform

Thunderhead NOW wird vor Ort eingeführt, um Kundenmitteilungen und On-Demand-Kommunikation in Filialen mit elektronischer Zustellung zu unterstützen

Weg zum Enterprise Level

Neue zentrale Einheit „Written Comm“, verantwortlich für die Migration von 60+ legacy Systemen zu NOW, Einsparung von \$6M in IT Kosten

Transition zur Cloud startet

Die gesamte On-Demand-Kommunikation wird auf die SmartCOMM™ SaaS-Plattform verlagert und die gesamte Batch-Kommunikation wird in die Hybrid-Cloud verlagert

Neue Kommunikationskanäle nutzen

Echtzeit-Warnungen und -Auszüge für den Einzelhandel, die das tägliche Kommunikationsvolumen erheblich steigern





Smart Communications has been more than a vendor; they've been a very
GOOD PARTNER

They've bent over backwards in a number of situations to help support us in what we need to do to grow and scale the solution within our business.

Vice President and Application Services Manager

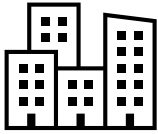


Beispiel

02

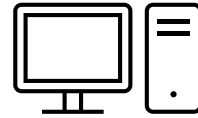
Führende Lebens- versicherung





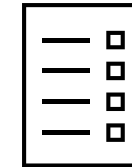
Unternehmen

- Führende Versicherung in Europa
- Sitz in Luxembourg
- Anbieter von Finanz- und Vorsorgelösungen



Ausgangslage

- Assentis Kunde seit 2020
- Gruppe seit über 15 Jahren Kunde
- Batch & Interaktiv & AdHoc
- Ablösung DocFamily 6.6.2



Projekt

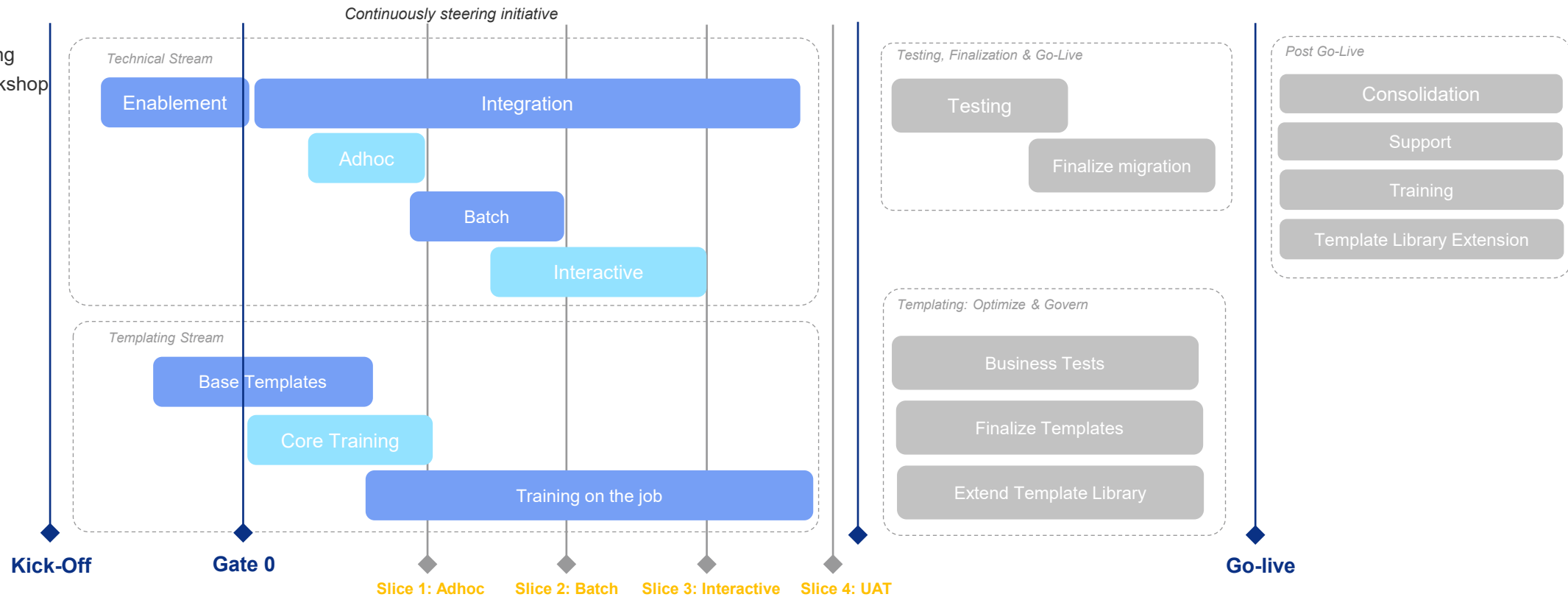
- Einführung SmartCOMM
- Einführung Cloud-Technologie
- Hybride Cloud-Architektur für CCM



Migration Plan



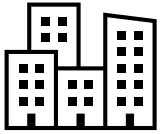
- Information Gathering
- Rationalization Workshop
- Planning Support
- Kick Off Meetings



Beispiel

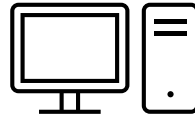
03





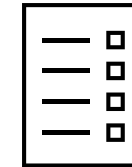
Unternehmen

- Eidgenössische Gesundheitskasse
- Krankenversicherung
- Hauptsitz in Laufen bei Basel (Schweiz)



Ausgangslage

- Assentis Kunde seit 2002
- Eigene IT-Abteilung
- Batch & Interaktiv
- Zwei Output-Systeme



Projekt

- Konsolidierung der Output-Systeme
- Nutzung neuer Möglichkeiten



Wie geht die EGK die Migration an?



Wie geht die EGK die Migration an?



(Toolbasierte)
Unterstützung für
die Basis



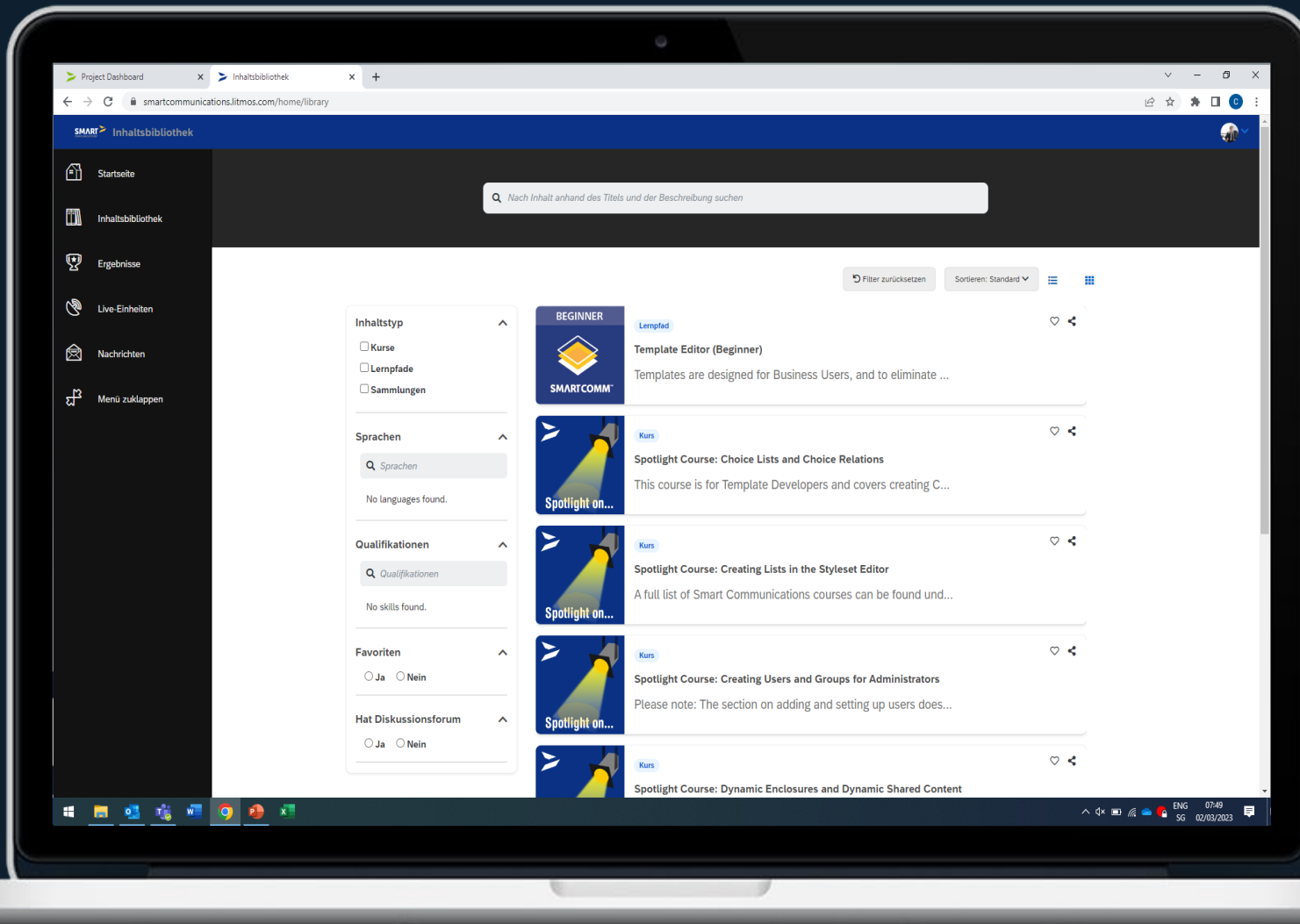
Schulung und
“Sandkasten-
Umgebung”



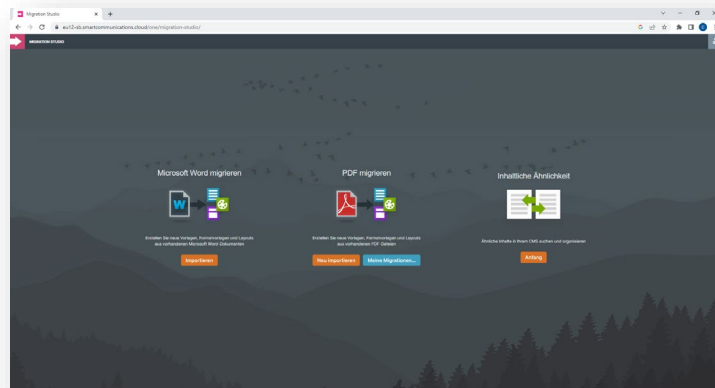
Kollaboration
und Handover



Toolbasierte Unterstützung

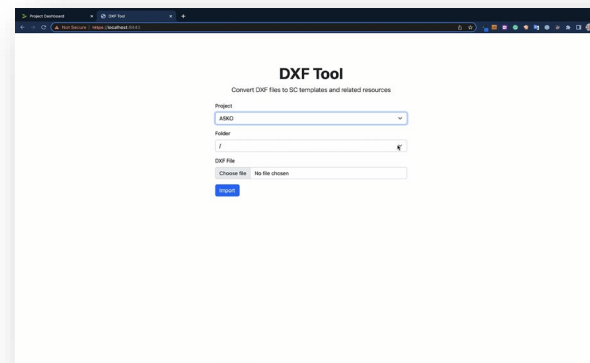


Generelle Tools



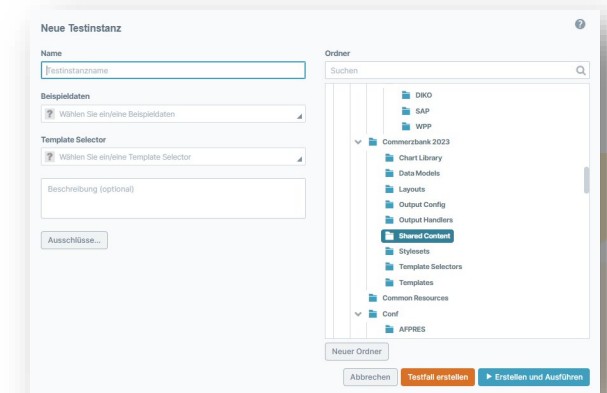
Migration Studio

Spezifische Tools



A2SC & DXF2SC

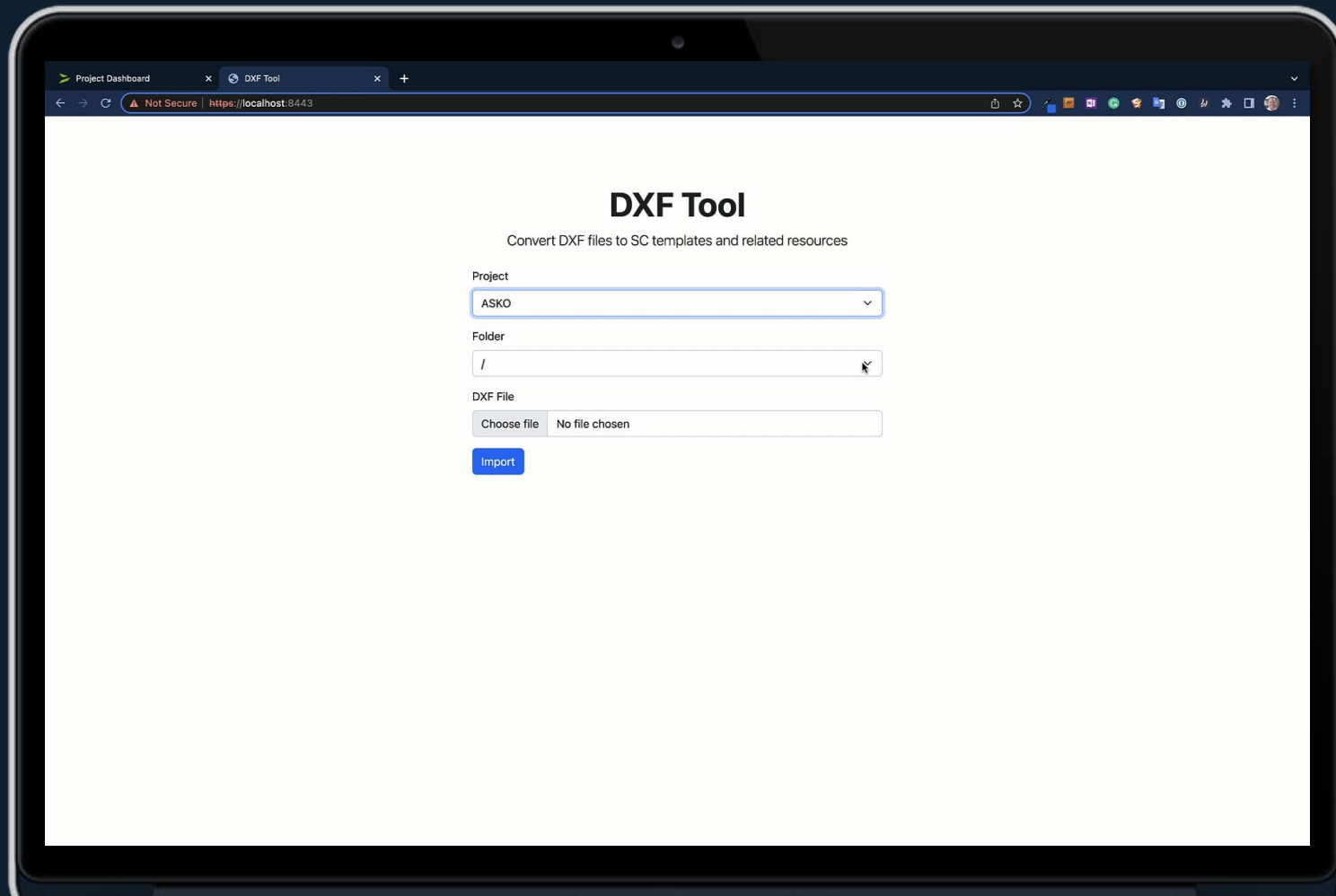
Testautomation



Regression Studio



Migrations-Tools Beispiel



Ihr Sales Manager
zeigt Ihnen sehr
gern das Tool



Danke!

Stefan Kalkbrenner
Director Professional Services
skalkbrenner@smartcommunications.com

