

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

INNOVATE

WORLD TOUR 2023

SMART COMMUNICATIONS™

Live-Demo & CCM Migration

Referent:

Christian Hoffmann, Senior Solution Architect

2. März 2023

Agenda

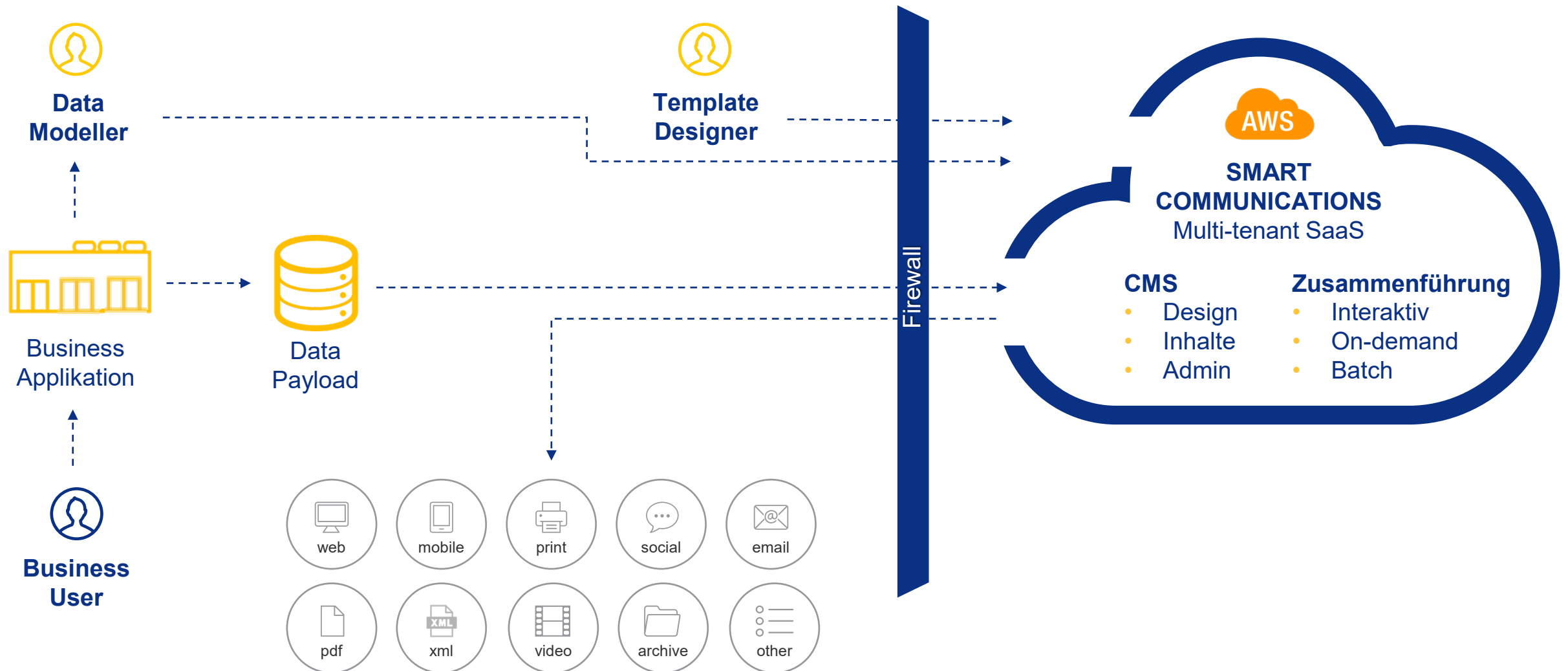
- **Einführung Smart Communications**
- **Live-Demo**
- **Herausforderungen bei Migrationen**
- **Zwei Beispiele aus der Praxis**
- **Technische Unterstützung**



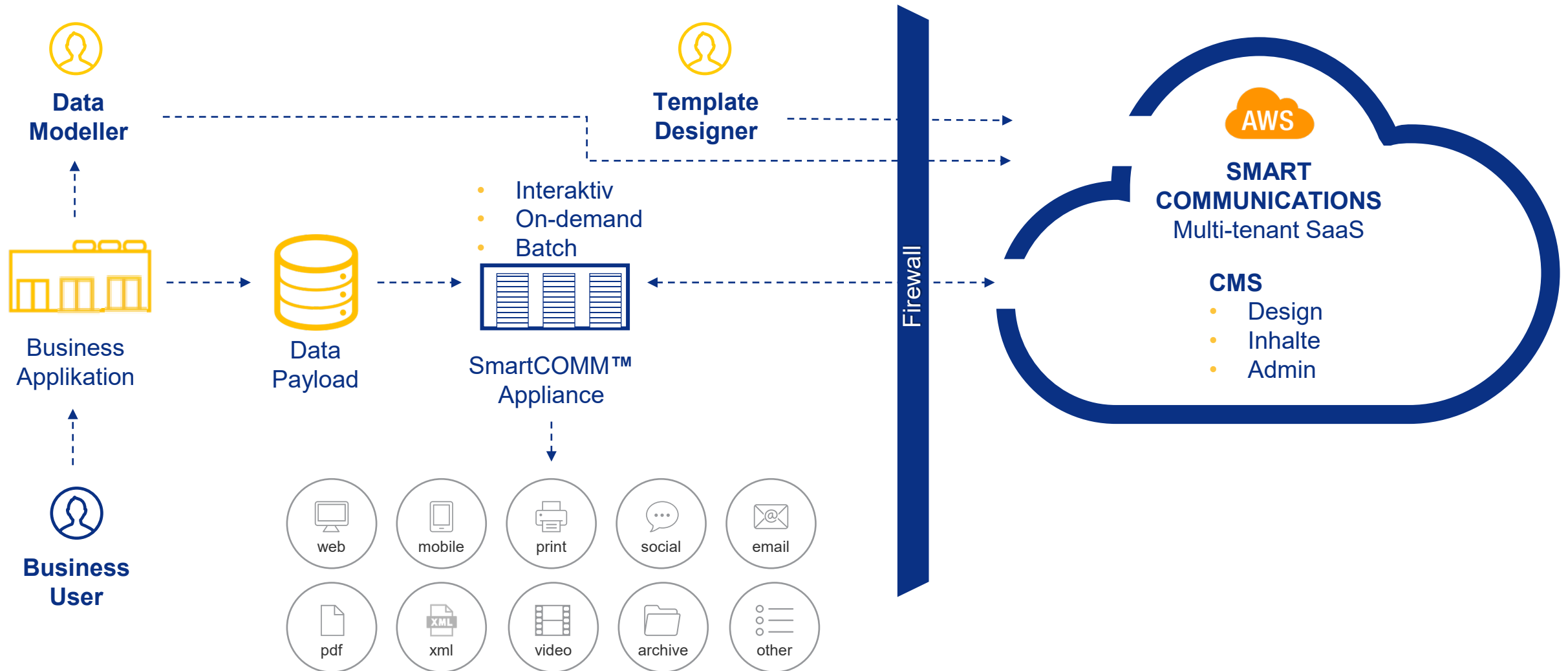


Einführung

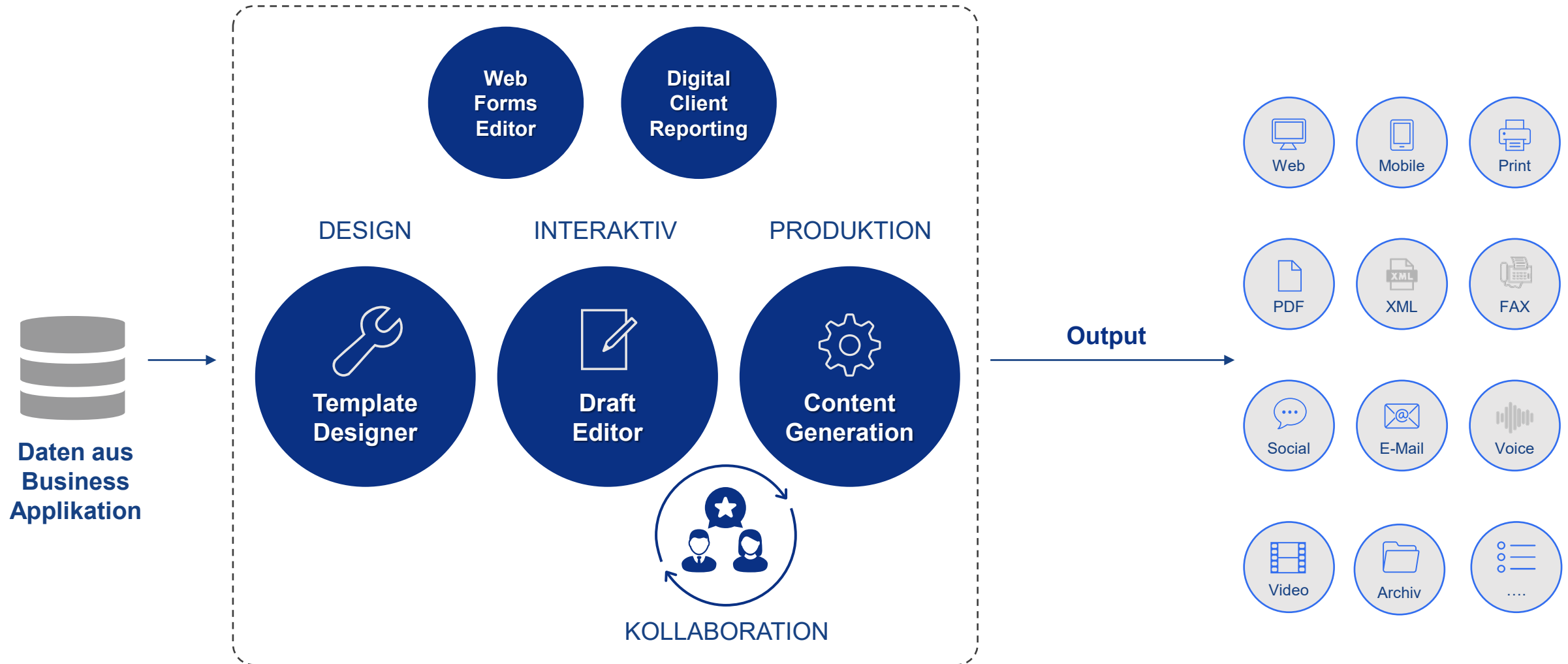
Smart Communications: Pure Cloud



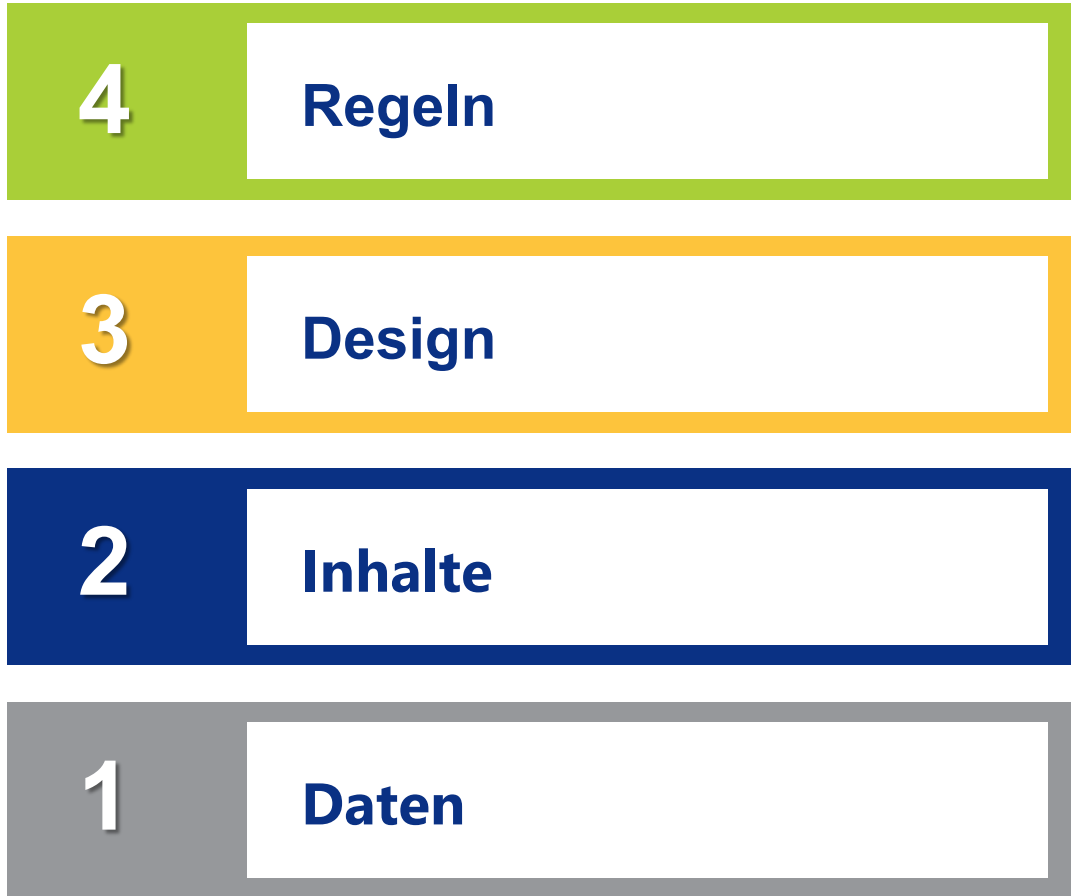
Smart Communications: Hybrid Cloud



Übersicht: Module



Das 4-Schichten Modell

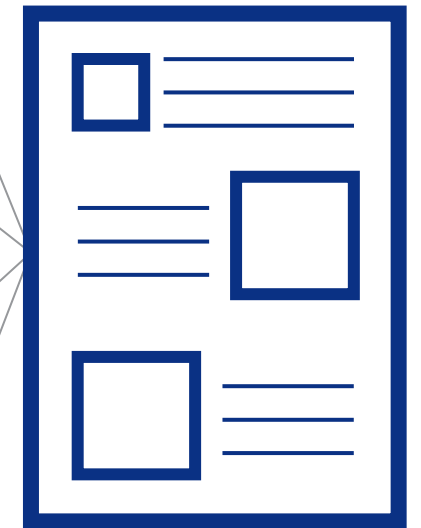


Assembly Rules

Layout & Stylesets

Freigegebene Inhalte

Datenmodell



Herausforderungen bei Migrationen

Herausforderungen bei einer Migration



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 - HANDOUT

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

Die Reise der PNC Bank in die Cloud



2015

Neue On-Premise CCM Platform

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

2016

Erkannter Mehrwert

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

2016

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

2017

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

2018

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

2018

Unternehmensweite Lösung

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

2020

Neue Kommunikationskanäle nutzen

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

2021

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



Beispiel

02

Wer ist die EGK

- Eidgenössische Gesundheitskasse
- Krankenversicherung
- Hauptsitz in Laufen bei Basel (Schweiz)
- Assentis Kunde seit 2002
- Eigene IT-Abteilung
- Batch & Interaktiv
- Zwei Output-Systeme zur Zeit
- Konsolidierung der Output-Systeme und Nutzung neuer Möglichkeiten



Wie geht die EGK die Migration an?



Wie geht die EGK die Migration an?

(Toolbasierte)
Unterstützung für
die Basis

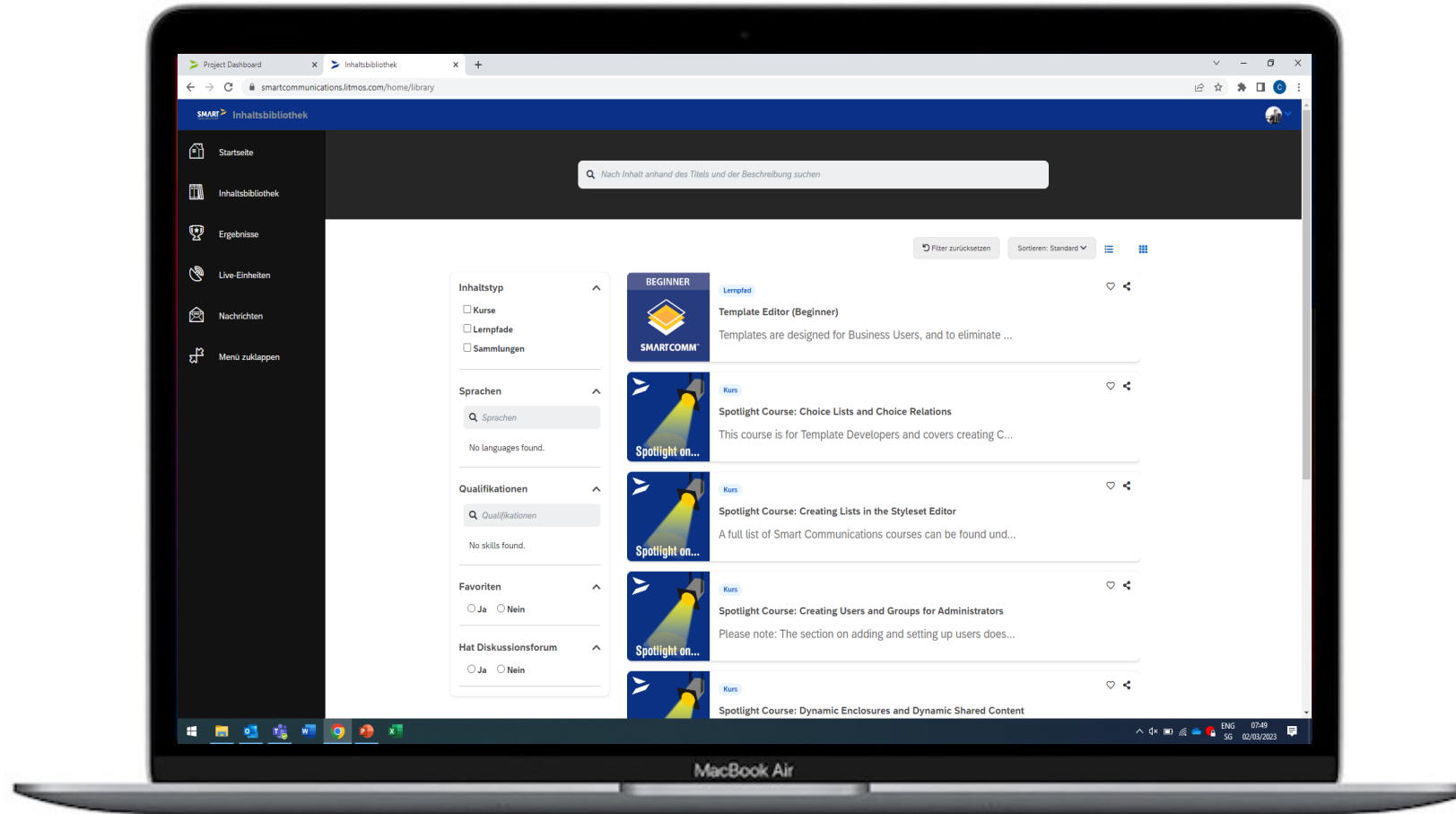
Schulung und
“Sandkasten-
Umgebung”

Kollaboration &
Handover



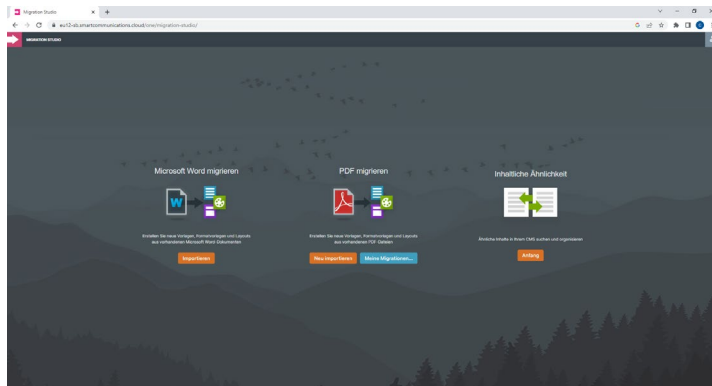
Toolbasierte Unterstützung

Unterstützung: Online-Academy



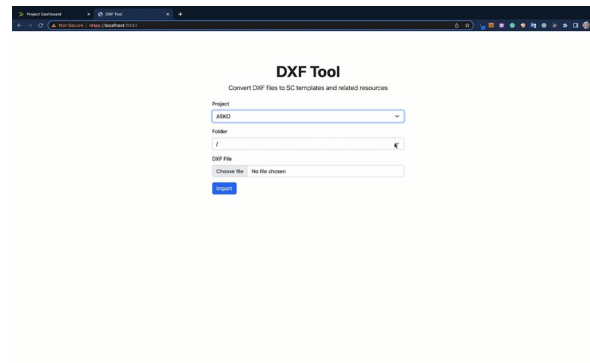
Unterstützung: Migrations-Tools

Generelle Tools



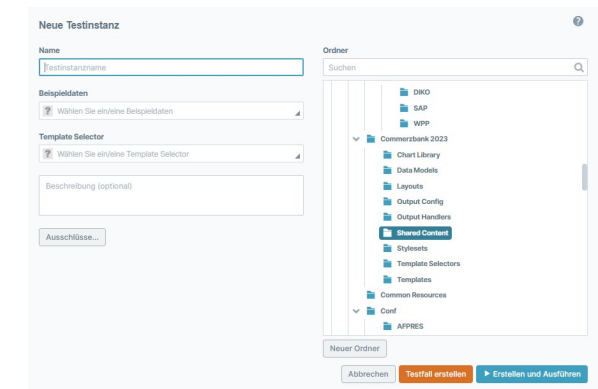
Migration Studio

Spezifische Tools



A2SC & DXF2SC

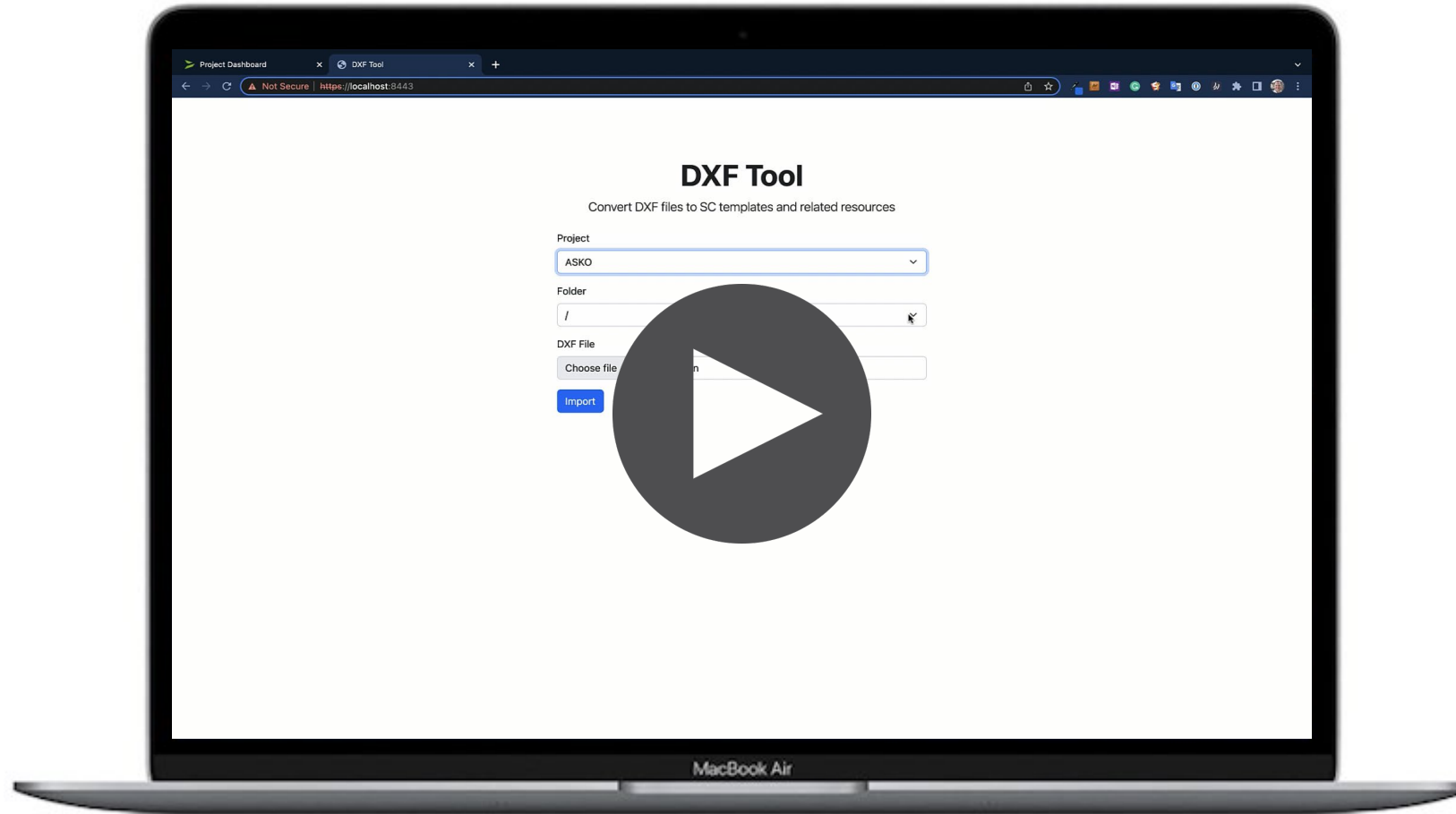
Testautomation



Regression Studio



Unterstützung: Migrations-Tools Beispiel



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Christian Hoffmann

Senior Solution Architect

choffmann@smartcommunications.com

