
SMART COMMUNICATIONS

Omnichannel- Konversationen mit der Conversation Cloud

Scale the Conversation™

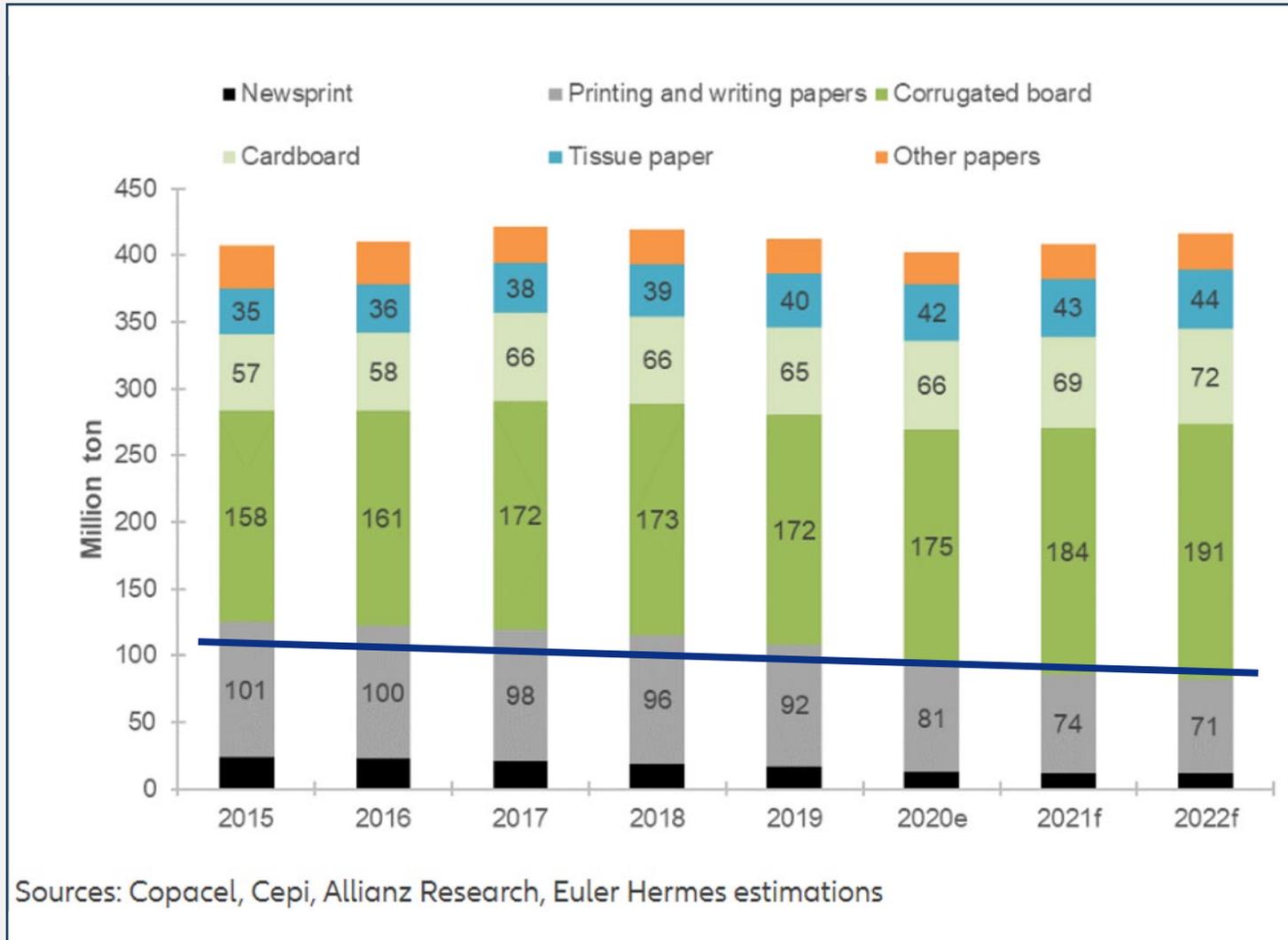
A background image showing a person's hands holding a tablet. The tablet displays several data visualizations: a blue area chart with a black jagged line on top, and two circular gauges or progress indicators. The person is wearing a dark blue long-sleeved shirt. The overall image has a blue color cast.

**Anforderungen an die
Kundenkommunikation**

Drei Szenarien



Bleibende Nachfrage in der Massenproduktion



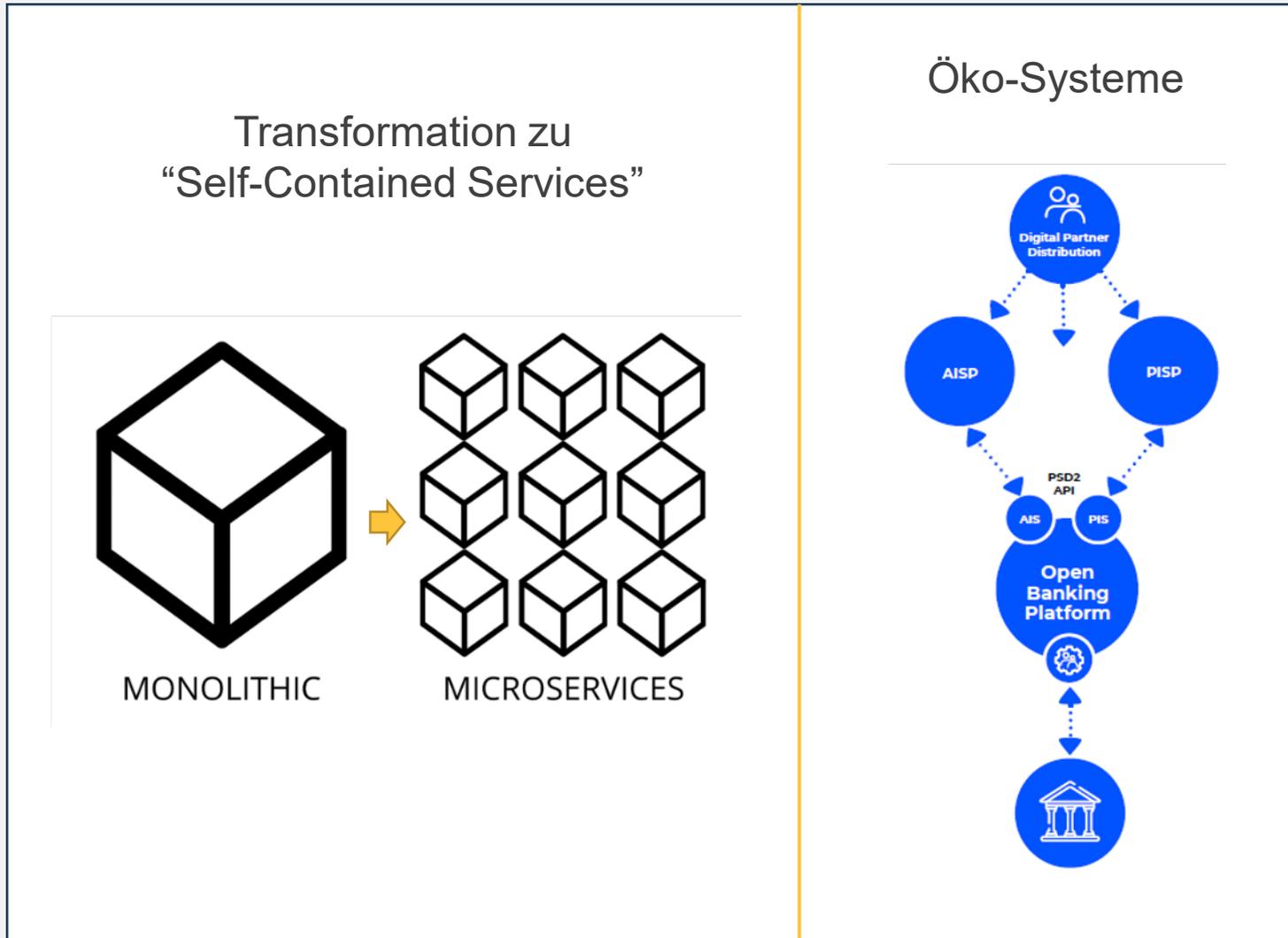
Vergangenheit

- Overlay-Druck
- Whitepaper Seriendruck
- Massendruck (AFP, PDF)
- Schnelles Rendering
- Skalierbarkeit auf Abruf

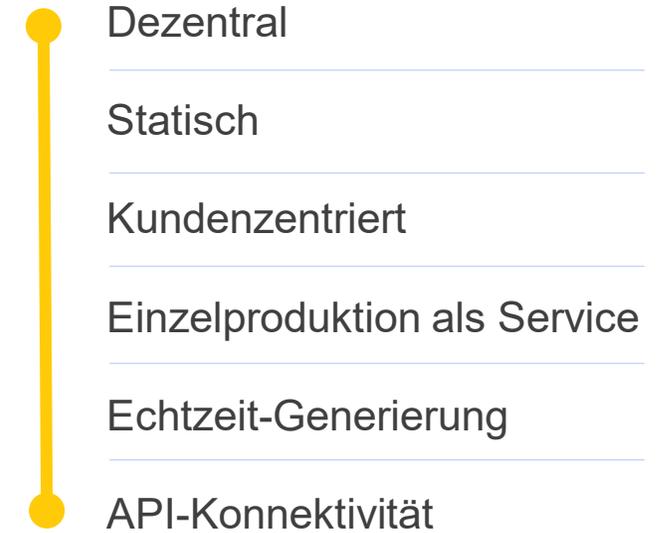
Zukunft



Steigende Nachfrage nach Einzelgenerierung



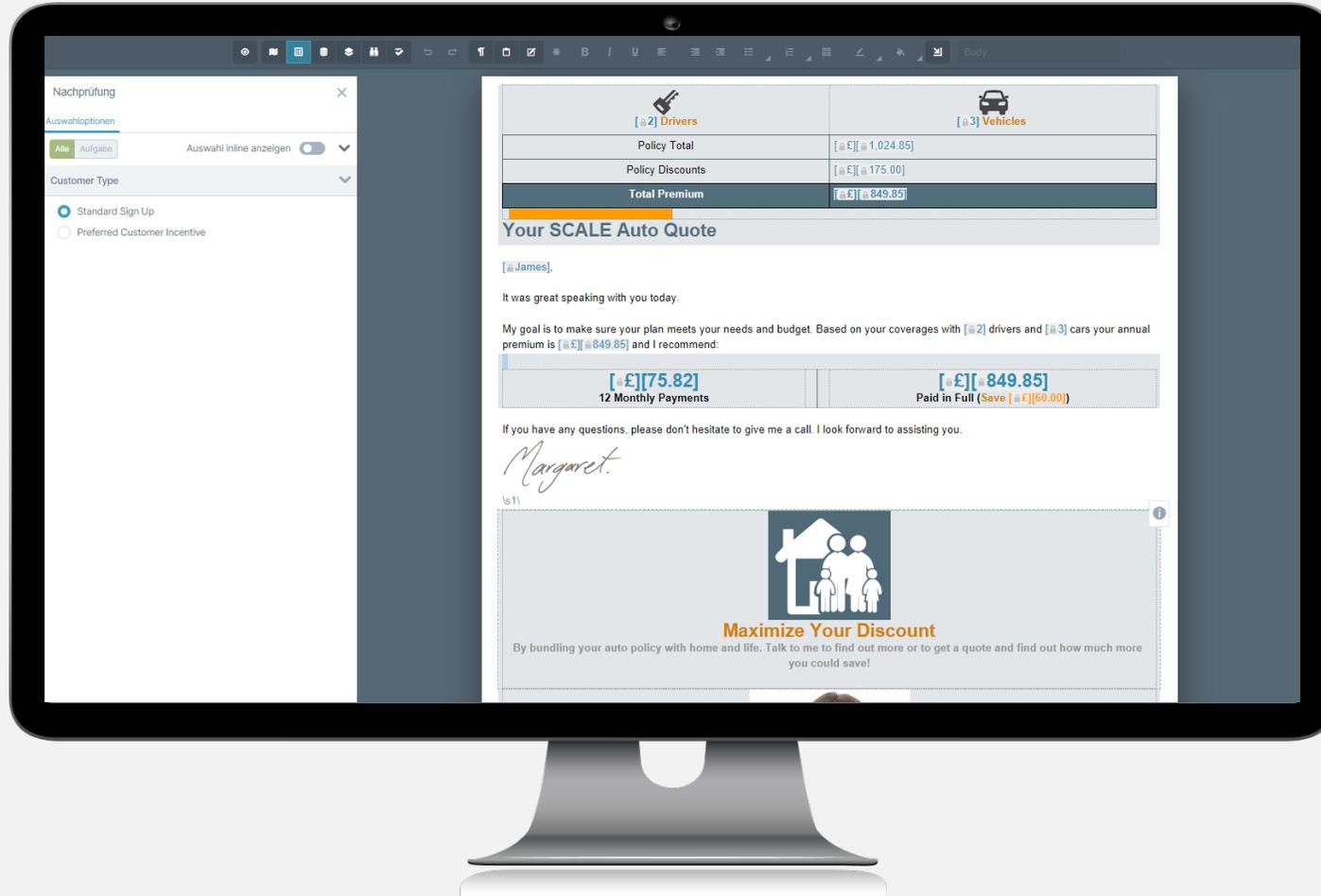
Vergangenheit



Zukunft



Anforderungen an die interaktive Hellverarbeitung



Integration

Zentralisierung

Prozessbeschleunigung

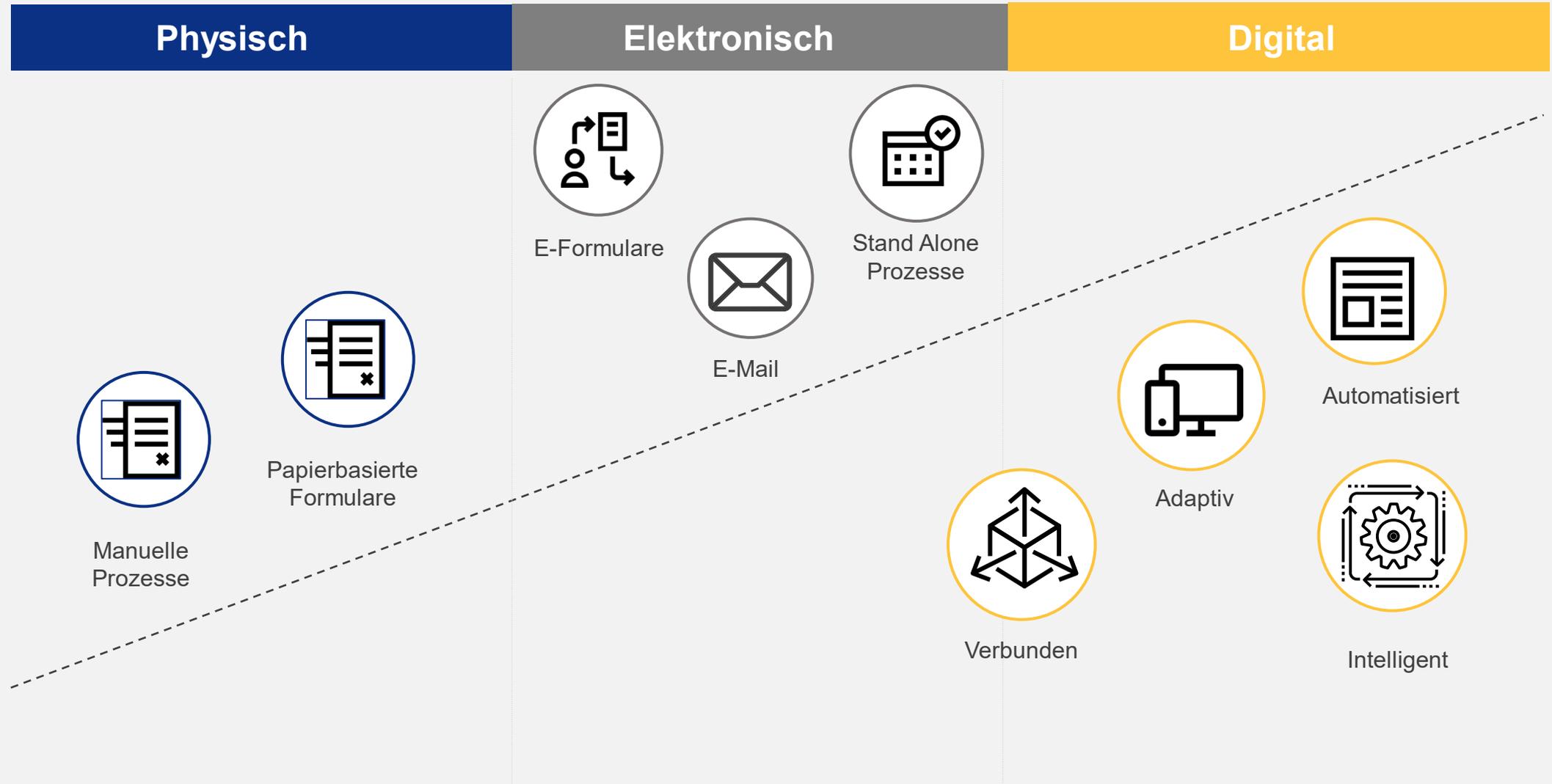
Benutzerfreundlichkeit

Kostenreduzierung

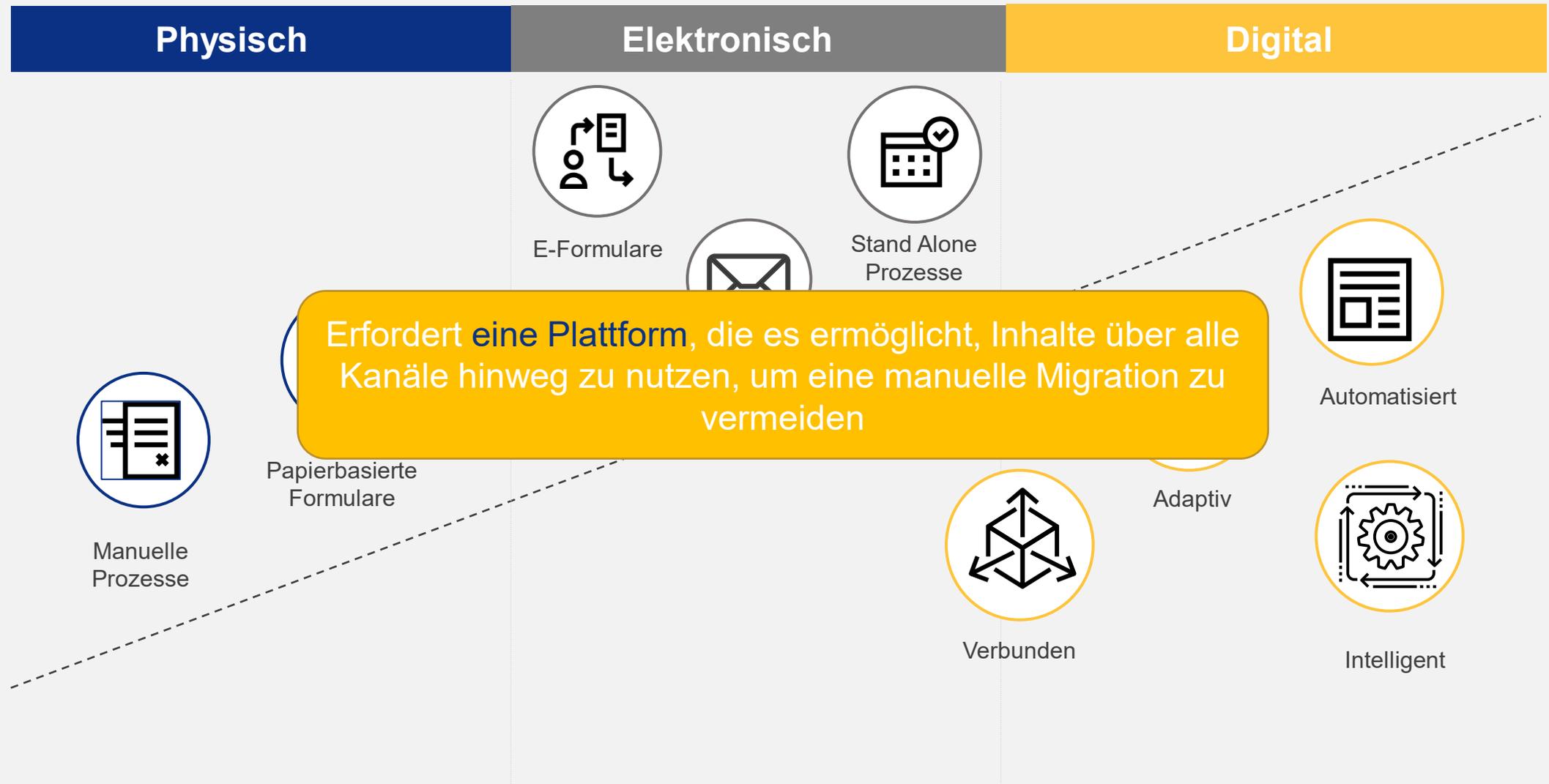
Schnelle Auslieferung



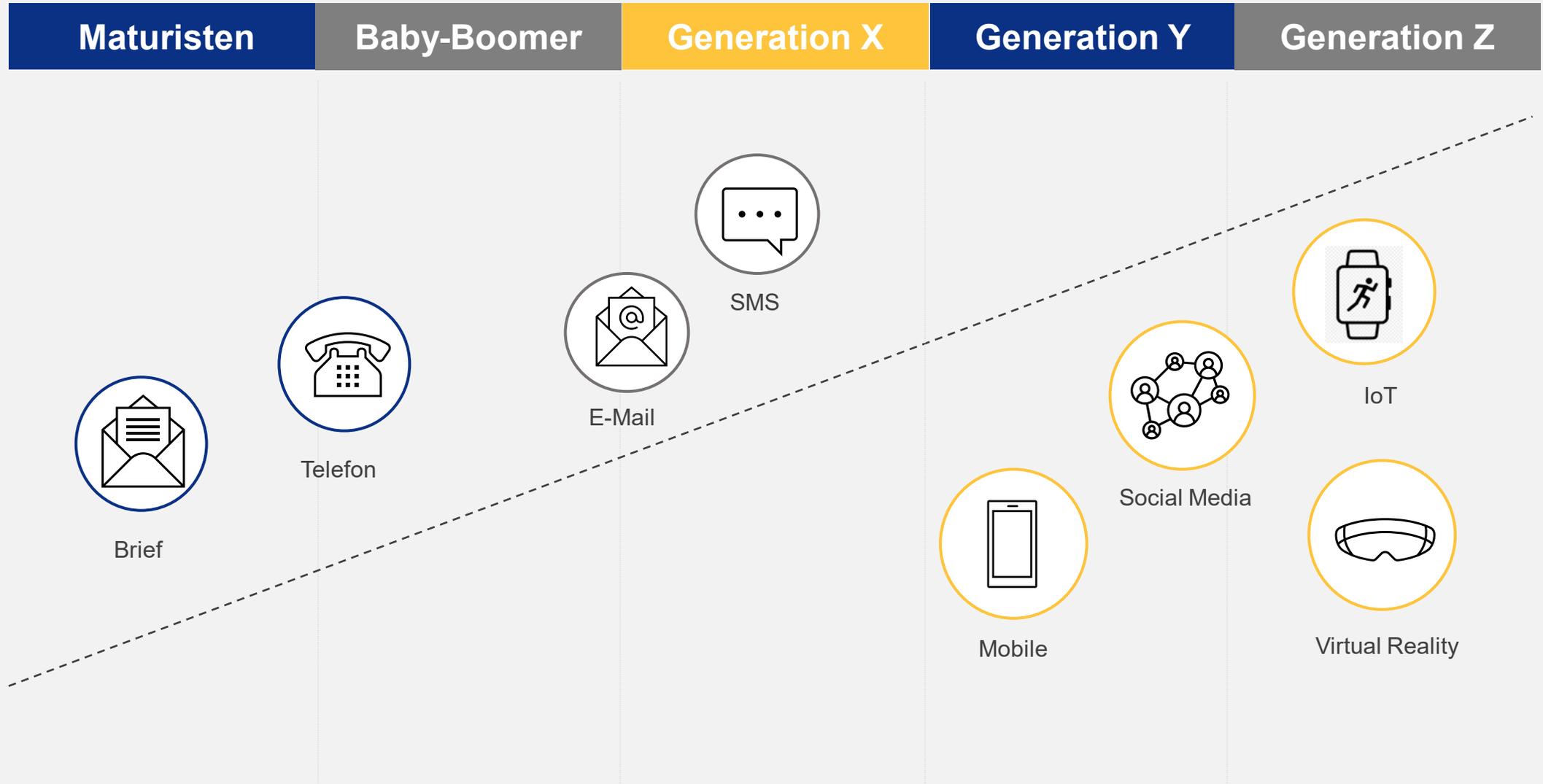
Evolution: Der Übergang von physisch zu digital



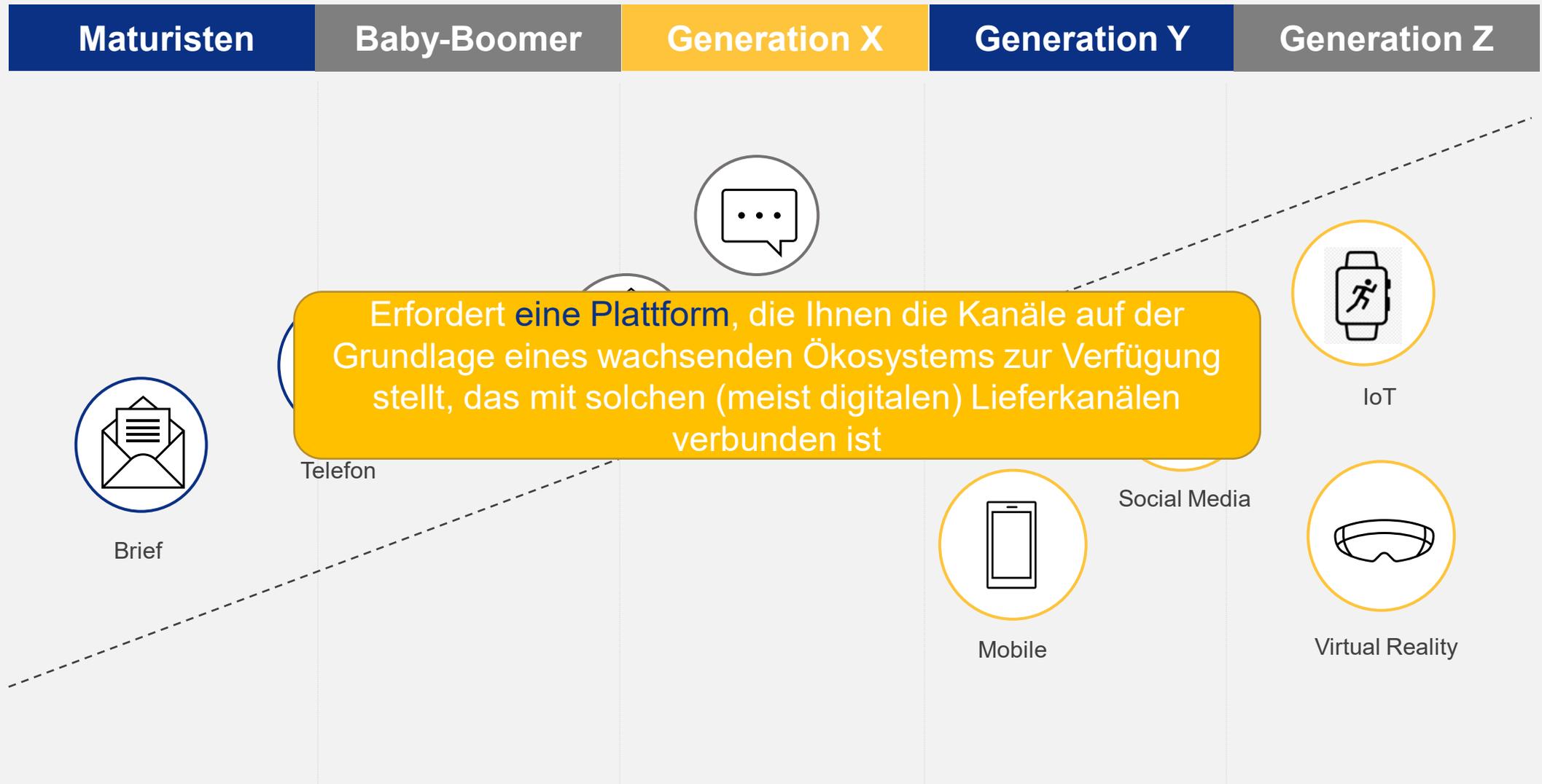
Evolution: Der Übergang von physisch zu digital



Disruption: Die Explosion der Kanäle



Disruption: Die Explosion der Kanäle



Die Folge: Die Notwendigkeit von Omnichannel-Fähigkeit

Peter macht **Fotos von den Schäden**, um sie dem Formular anzuhängen.

vd-policy-holder-engagement-no-voiceover-de

Erassen

00:43

00:04



Die Folge: Die Notwendigkeit von Omnichannel-Fähigkeit

Peter macht **Fotos von den Schäden**, um sie dem Formular anzul

Die Plattform muss die Möglichkeit bieten, die Kommunikationsströme zu kontrollieren

vd-policy-holder-engagement-no-voiceover-de

Erfassen

001:43



00:04



Auswirkung: Die Notwendigkeit der Inhaltsanpassung



accordant

Ihre Schadensmeldung

21. Dezember 2021

Peter Schmid
Fachsenweg 15
22145 Hamburg

Lieber Herr Schmid,

Vielen Dank, dass Sie uns umgehend über den Unfall mit Ihrem Fahrzeug informiert haben. Wir werden uns in den nächsten Tagen mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Angelegenheit so schnell wie möglich zu klären.

In der nachstehenden Tabelle sind die Informationen aufgeführt, die Sie uns über den Unfall mitgeteilt haben.

Der Unfall ereignete sich am	21. Dezember 2021
Person, die den Unfall meldete	Margarethe Schmid
Gesamtzahl der beteiligten Personen	2

Wenn Sie der Meinung sind, dass wir inkorrekte Informationen haben, oder wenn Sie andere Bedenken oder Fragen haben, zögern Sie bitte nicht, mich unter info@accordant.com oder 937 534 2938 zu kontaktieren.

Viele Grüße,
Maria
Maria Feist

Hallo Herr Schmid - es tut uns leid, dass Sie in einem Unfall verwickelt waren. Wir haben Ihre Schadensmeldung erhalten und sie wird derzeit bearbeitet. Weitere Details finden Sie in Ihrem E-Mail-Postfach.

Accordant Versicherung
Bitte untersuchen Sie die Vermögensschädigung.

noReply
Public Health Passenger Locator Form - UK Visa & Immigration Reference...

Autobid
Borisjan Schmid invited you on the Airbnb Get ready for your upcoming...

DHL Paket
Einfuhrungspolizei: Ihr Versand an wichtige Informationen zu Ihren...

Bitte **KLICKEN SIE HIER**, wenn Sie einen Schaden melden möchten

Viele Grüße,
Maria
Maria Feist

SCHADEN MELDEN

Über Uns
Wir helfen, wo wir können. Und das nur im Schadenfall. Denn fairer Versicherungsschutz beginnt bei der Beratung. Und wenn was passiert, können Sie auf unsere tatkräftige Hilfe bauen.

Auswirkung: Die Notwendigkeit der Inhaltsanpassung

accordant

Ihre Schadensmeldung

21. Dezember 2021

Peter Schmid
Fachsenweg 15
22145 Hamburg

Lieber Herr Schmid,

Vielen Dank, dass Sie uns umgehend über den Unfall mit Ihrem Fahrzeug informiert haben. Wir werden uns in den nächsten Tagen mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Angelegenheit so schnell wie möglich zu klären.

In der nachstehenden Tabelle sind die Informationen aufgeführt, die Sie uns über den Unfall mitgeteilt haben.

Der Unfall ereignete sich am	21. Dezember 2021
Person, die den Unfall meldete	Margarethe Schmid
Gesamtzahl der beteiligten Personen	2

Wenn Sie der Meinung sind, dass wir inkorrekte Informationen haben, oder wenn Sie andere Bedenken oder Fragen haben, bitten wir Sie bitte nicht, mich unter info@accordant.com oder 937 534 2938 zu kontaktieren.

Viele Grüße,
Maria
Maria Feist

Plattform zur Unterstützung von Autoren bei der Erstellung von kanalübergreifenden Inhalten

Hallo Herr Schmid - es tut uns leid, dass Sie in einem Unfall verwickelt waren. Wir haben Ihre Schadensmeldung erhalten und sie wird derzeit bearbeitet. Weitere Details finden Sie in Ihrem E-Mail-Postfach.

Accordant Versicherung
Bitte unterschreiben Sie die Vermögenserklärung.

no-reply
Public Health Passenger Locator Fill - UK Visa & Immigration Reference...

Aktiviert
Bereitschaft Schmid invited you on the AktoGo Get ready for your upcoming...

DHL Paket
Einfuhrungspökte: Ihr Versand an wichtige Informationen zu Ihren...



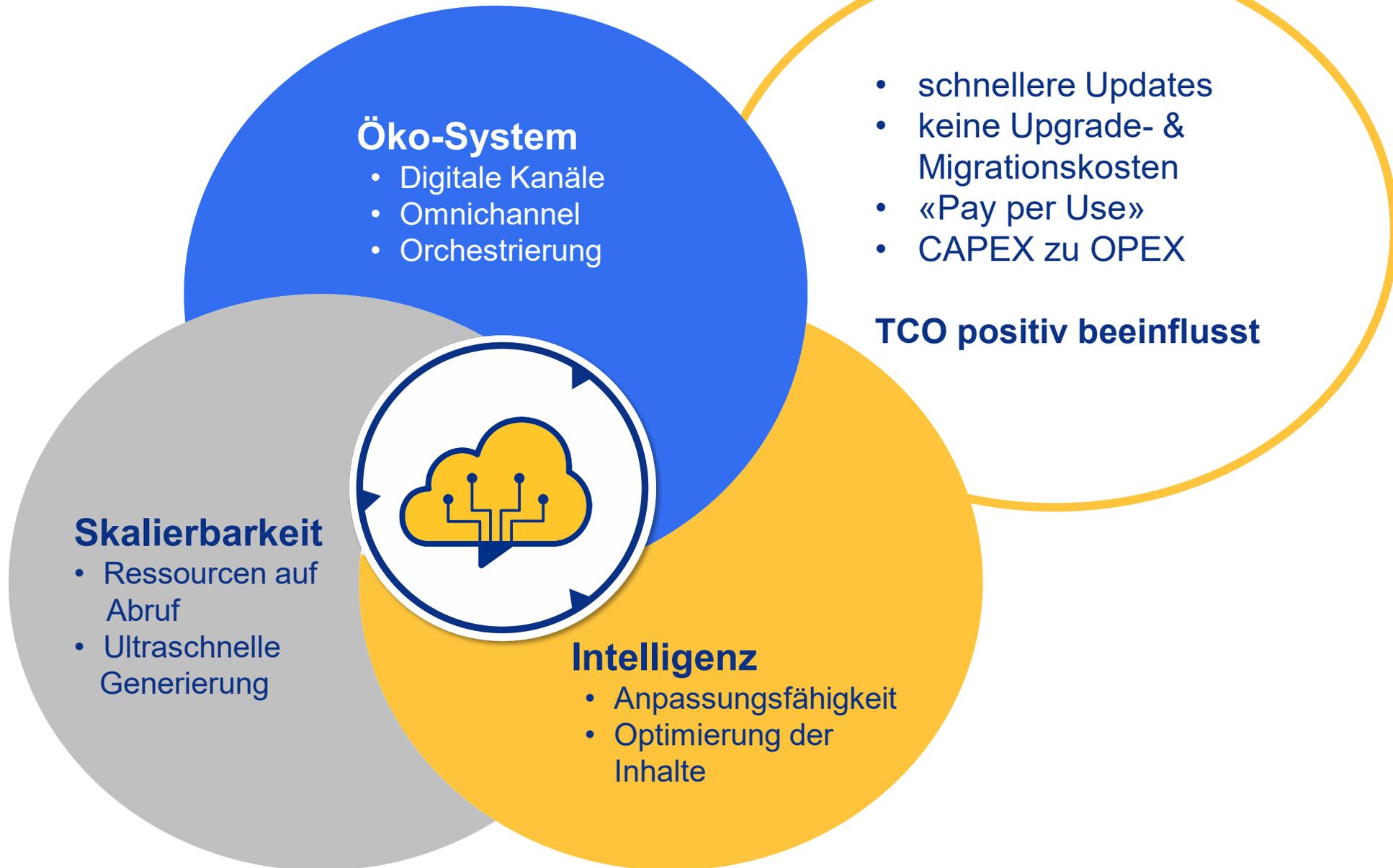
Bitte **KLICKEN SIE HIER**, wenn Sie einen Schaden melden möchten

Viele Grüße,
Maria
Maria Feist

SCHADEN MELDEN

Über Uns
Wir helfen, wo wir können. Und das nur im Schadenfall. Denn fairer Versicherungsschutz beginnt bei der Beratung. Und wenn was passiert, können Sie auf unsere tatkräftige Hilfe bauen.

Die Lösung





Kundenreferenzen

Referenz 1:
Top 5 US Bank



Die Reise einer Top 5 US Bank in die Cloud

Neue On-Premise CCM Platform

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

2015

2016

Erkannter Mehrwert

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

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

2016

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

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

2018

Unternehmensweite Lösung

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

Neue Kommunikationskanäle nutzen

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

2020

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



*“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



Referenz 2:

Danske Bank



Dänemarks größte Bank wählt einen unternehmensweiten Ansatz für CCM

- Die Kapitalmarkt-Einheit hatte die Anforderung zur Verbesserung der Post-Trade Prozesse
- Bestehende System sind "End of Life"
- Notwendigkeit zur Erstellung von konforme, vereinbarte Handelsbestätigungen



Entscheidung für eine neue CCM Plattform

Messbare Erfolge:

- 75% Reduktion aller Vorlagen (inkl. aller Sprachvarianten)
- Prozessdauer von 24 auf 2 Sekunden reduziert
- Stark gesteigerte Usability für die Business User

2015

Umstellung auf Private Cloud, CCM wird strategisch



- Umstrukturierung der Bank führt zur Schaffung einer einheitlichen CCM- und Dokumentenstrategie
- Migration von On-Premise auf die SC Private Cloud (CoLo) & Lösung SmartDX
- Neue Anwendungsfälle wie "Corporate Actions" und Rechtsdokumente



Einsatz von SmartIQ™ zur Digitalisierung der Onboarding-Dokumente

Angepeilte Erfolge:

- 50% Kostenreduktion bei der Kundeneröffnung
- Reduzierung der Durchlaufzeit um 75% und damit beschleunigter Return

2020-2021

Smart Communications™



**Referenz 3:
UK Fund Management**



£500+ Mrd. AUM UK Funds Management Firma - Der Weg in die "Pure Cloud"

On-Premise CCM

Wechsel des internen Systems zur Vewartung und allg. Kommunikation für das Rentengeschäft mit der NOW Plattform

2011

2014
/15

Ausbau

Verbesserung der Kundenkommunikation für 1.1 Millionen Kunden im Retail Geschäft

NOW zu SmartCOMM™

Beginn der Umstellung auf eine gehostete Plattform, erste Pilotprojekte, weiter steigendes Volumen

2016/
17

2018

Ausweitung auf "Global Wealth Business"

SmartCOMM™ wird Teil einer zentralen Wealth Plattform

Entscheid zur Cloud Transformation

Ziel ist es, die Hardware- und Infrastrukturkosten zu senken und die Flexibilität zu erhöhen; geleitet und validiert vom internen IT-Team nach dem AWS-Pilotprojekt

2019

2021

Enterprise Level

Neue Anwendungsfälle im Vermögensverwaltungs-geschäft für On-Demand-Dokumente, Unterstützung für erhöhtes Volumen

Digitale Bereitstellung und Orchestrierung

Nutzung der Conversation Cloud™ Coordinate-Fähigkeit zur Verringerung von Print Volumen und zur Verwaltung der digitalen Zustellung für ausgehende Kommunikation (inkl. Omni-Kanal)

2022

Geplant

Verbesserung des digitalen Kundenerlebnisses durch Umwandlung von Formularen und zugehörigen Arbeitsabläufen



**Referenz 4:
DLL**



Leasingunternehmen wählt Conversation Cloud™ zur Unterstützung der CCM-Modernisierung in 35 Ländern

Zielsetzung

Aufbau digitaler Prozesse für die Erstellung, Verteilung und elektronische Unterzeichnung von Dokumenten auf globaler Ebene

Erfüllung der Kundennachfrage nach kürzeren Durchlaufzeiten für den Abschluss von Leasingverträgen

Digitalisierung von "Info Capturing" für erhöhte Automatisierung

Migration von einer alten On-Premise-Lösung zu einer reinen Cloud-Plattform

Ergebnisse



"Geschlossener Dokumentenkreislauf" rationalisiert den Prozess von der Erstellung bis zur automatischen Archivierung



Umstellung von 95 % der Verträge auf ein digitales Format und Verringerung Vorlagenanzahl um 30%



Verbesserter Zugang für Teams auf der ganzen Welt und damit höhere Produktivität



Verbesserung der Selbstbedienung und Ermöglichung eines zweiseitigen digitalen Dialogs mit den Kunden





*“Our strategy is that we **move all of our applications to full cloud** in order for our teams to focus on adding value to the business.*

After comparing functionality and price across several different platforms, Smart Communications was the obvious choice for DLL.

*The most important key element for us was **their cloud offering**. In that moment of selecting the right partner, Smart Communications **was and is more mature than other parties.**”*

- Pascal Ensinnck, DLL Project Manager



**Referenz 5:
Top 10 Versicherung
in Nord-Amerika**





INSURANCE
COMPANY

Top-10-Versicherer erreicht sein Ziel, alle Enterprise Document Services-Anwendungen in die Cloud zu migrieren, indem er eine moderne Plattform einführt und ein Kompetenzzentrum einrichtet

Was wurde mit Smart Communications realisiert?

Bietet eine moderne Konversationsplattform, um mehr als 17 Millionen Kfz-Versicherungsnehmern ein digitales Omnichannel-Erlebnis zu bieten.

Bewältigung geschäftlicher Herausforderungen, wie :

- Schnelle Transformation in die Cloud
- Notwendigkeit, die Markteinführung zu beschleunigen
- Das frühere CCM-System konnte komplexe interaktive Anwendungen nicht bedienen

Cloud-basierte Lösungen wie Smart Communications senken die Betriebskosten. Erweiterte Funktionen können ohne Unterbrechung live an die Benutzer weitergegeben werden, so dass sie immer bereit sind, modernste Dienstleistungen zu erbringen.

Warum Smart Communications?

Die Smart Communication-Lösung wurde von Grund auf in der Cloud entwickelt und bietet ein echtes Cloud-SaaS-Angebot, das in der AWS-Cloud bereitgestellt wird. Die elastische Skalierbarkeit für die Verwaltung von Volumina ermöglicht die Einsatz auf Enterprise Level und die Schaffung eines Kompetenzzentrums für das gesamte Unternehmen für alle Dokumentendienste.

Der Migrationsplan und die bewährten Dienstleistungen ermöglichten es dem Unternehmen, mehrere alte CCM-Plattformen rechtzeitig zu migrieren, was eine Kostenreduzierung von über 50 % allein bei den Wartungsgebühren bedeutete.

Fähigkeit zum Nachweis der elastischen Skalierbarkeit in umfangreichen «Proof of Concept», um den langfristigen Anforderungen des Unternehmens gerecht zu werden

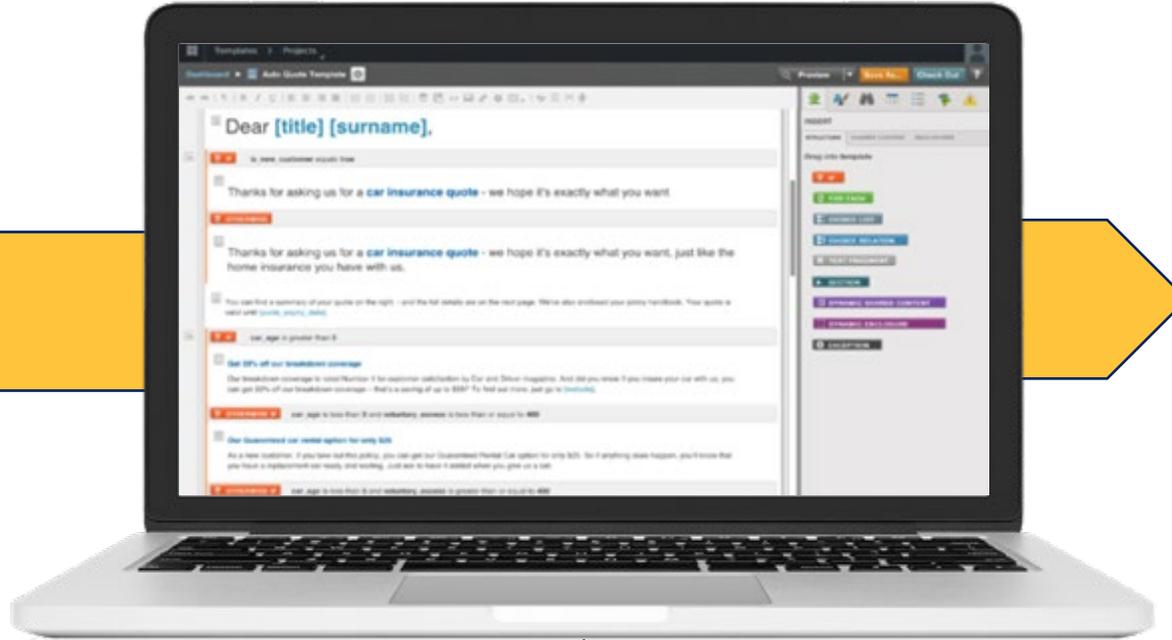


**Referenz 6:
Wawanesa Insurance**



Echte Omnichannel - Fähigkeit

Einzelne Vorlage



Alle Kanäle



Alle Marken



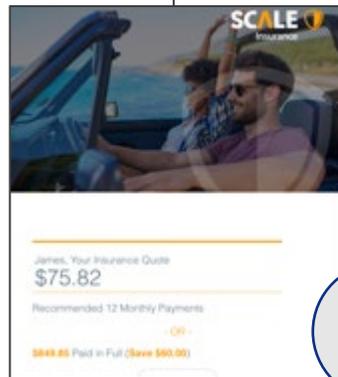
Alle Sprachen



Alle Rechtskreise



Druck



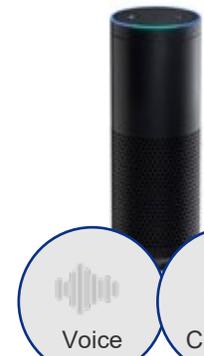
Web



E-Mail



Mobil



Voice



Chatbot

Smart Communications™





Führender Versicherer setzt auf eine echte Cloud-basierte Kommunikationsplattform, um ein höheres Maß an Engagement und ein einheitlicheres Kundenerlebnis zu erreichen

Was wurde mit Smart Communications realisiert?

Bietet eine "Digital-First Conversations"-Plattform für Unternehmen, die hyper-personalisierte, kanalübergreifende Erlebnisse ermöglicht. SmartComm half diesem Unternehmen bei der Bewältigung von Herausforderungen durch die Rationalisierung und Schaffung von Konsistenz in der Kommunikation, die:

- Den Informationsaustausch mit den Versicherungsnehmer vereinfachte und beschleunigte
- Die Produktivität steigerte
- Die IT-Abhängigkeit reduzierte

"Die Nutzung von Smart Communications ist ein «Game Changer», da sie einen zeitraubenden Prozess automatisiert und einen Bestand von mehr als tausend Dokumenten rationalisiert, um sicherzustellen, dass wir konsistente, professionelle und zutreffende Kundenkommunikation liefern. Wawanesa verpflichtet sich, weiterhin zu investieren, zuzuhören und, was noch wichtiger ist, sich darauf zu konzentrieren, ein vertrauenswürdiger Partner zu sein."

Warum Smart Communications?

Sie profitierten von der Zusammenarbeit mit Guidewire durch die Verwendung des SmartCOMM-Adapters, das eine nahtlose Integration ermöglichte, so dass sie sich auf die Bereitstellung von Mehrwert für ihre Kunden konzentrieren konnten und nicht auf die Feinheiten der Integration der beiden Plattformen.

Die Versicherer kämpfen mit der Frage, wie sie ihren Kunden mithilfe von Technologie einen Mehrwert bieten können. Bei Smart Communications war das ganz einfach. Sie ermöglichten ihren Kunden eine einfache, präzise, relevante und persönliche Kommunikation über den von ihnen bevorzugten Kanal.

Mit dem cloudbasierten Angebot von Smart Communications, das auf einer Cloud-First-Strategie basiert, konnte Wawanesa die Kommunikation als wichtigen Teil seiner mitgliederorientierten Organisation in großem Umfang bereitstellen, ohne sich mit dem Hosting dieser Produkte oder mit allen Details auskennen zu müssen.



Auf einen Blick..



Differenzierungsmerkmale

Plattform

- Multi-Tenant CCM Plattform für Pure Cloud oder Hybrid
- Low code / no code Funktionalität
- Unterstützung von Echt-Zeit interaktive & On-Demand Anwendungsfälle
- Hochvolumige Massenverarbeitung in der Cloud
- Vorkonfigurierte Konnektoren
- Enterprise Doc Generator/Collaboration für Salesforce
- ISO27001, SOC II, HIPPA, PCI DSS , IRAP zertifiziert

Kundennutzen

- Verbesserte Kundenerfahrung und –bindung
- Reduzierte Infrastrukturkosten
- Schnelle Markteinführung, Reaktion auf Veränderungen
- Nahtlose Integration des Ökosystems



Branchenführer

Anerkennung der Branche, Auszeichnungen & Führungspositionen



**„Führend im IDC MarketScape:
Worldwide Customer
Communications Management,
2022 “**



**„Führend im Aspire Leaderboard für SaaS
Customer Communications Management, 2022 “**



**„Der einzige große oder
mittelständische Anbieter
mit einem Hauptfokus
auf SaaS und Interactive,
2019“**



**„Branchenführer in der
Workflow- und Content-
Automatisierung, 2020“**



**„Ausgezeichnet im
Gartner Market Guide für
Customer
Communications
Management, 2021“**



**„XCelent Advanced
Technology Gewinner
für CCM in der
Versicherung“**



„Hot Company in CX“