



Pekin Insurance startet mit SmartCOMM™ die digitale Transformation

Obwohl die Versicherungsbranche lange zögerte, hat sie jetzt mit der digitalen Transformation begonnen. Führungskräfte investieren nun strategisch und planen langfristige digitale Innovationen. Da viele Versicherungsträger noch nicht mit dem digitalen Einsatz vertraut sind, müssen sie die Mehrkanaleffizienz erst noch bewältigen und haben daher Schwierigkeiten, die sich ändernden Kundenanforderungen zu erfüllen. Um das volle Potenzial ihrer Technologieinvestitionen auszuschöpfen, müssen Versicherer eine Reihe neuer Herausforderungen im Zusammenhang mit veralteten Kundenkommunikationssystemen bewältigen.

Möchten Sie erfahren, wie eine Versicherungsgesellschaft Smart Communications nutzte, um ihre Reise zur digitalen Transformation zu beginnen? In dem Bestreben, dem Unternehmensmotto, den Kunden an die erste Stelle zu setzen, weiterhin treu zu bleiben, verabschiedete sich Pekin Insurance von ihren alten, überholten Methoden und entschied sich, die Kundenkommunikation vollständig zu revolutionieren.

Informationen zu Pekin Insurance



Pekin Insurance wurde 1921 in Pekin, Illinois, gegründet und ist stolz darauf, seinen Kunden in 21 Bundesstaaten Produkte für Privat-, Geschäfts- und Lebensversicherungen anbieten zu können. Mit einem Vermögen von 2 Mrd. USD, 800 Mitarbeitern, 1500 Agenturen und 8500 unabhängigen Vertretern ist Pekin mehr als eine Versicherungsgesellschaft. Es ist ein Unternehmen, das Kunden dabei unterstützt, ihre Träume zu verwirklichen, indem es ihren Versicherungsnehmern, Aktionären, Vertretern und Mitarbeitern langfristige Sicherheit bietet.

Die Aufholjagd

Fast zwei Jahrzehnte hinter der Technologiekurve hatte Pekin Insurance aufgrund einer veralteten Architektur und einer wartungsintensiven lokalen Infrastruktur keine andere Wahl, als sich schnell umzuorientieren und eine neue Basis zu schaffen, um mit der Branche gleichzuziehen. Ursprünglich auf mehr als 18 Kernsysteme angewiesen, benötigte das Unternehmen fast drei Wochen, um ein Dokument von Grund auf neu zu erstellen. Der Prozess war nicht nur zeitaufwändig, sondern die Kosten für die Wartung und Verwaltung des veralteten Systems summierten sich. Um ihre digitale Transformationsreise zu beginnen und die Konkurrenz einzuholen, musste Pekin die DNA seiner Infrastruktur schnell ändern.



Seit der Implementierung von Smart Communications konnten wir unseren Dokumentenerstellungsprozess um fast 67 Prozent reduzieren. Hat es früher fast drei Wochen gedauert, um ein Dokument zu erstellen, kann das jetzt innerhalb einer Woche erledigt werden.

– Subhasis Mukherjee, CIO von Pekin Insurance



Migration in die Cloud

Vor dem Sprung in die Cloud musste Peking die Migration zunächst begründen, die Genehmigung von hochrangigen Führungskräften einholen und den richtigen Partner auswählen, um ihr Angebot und das Unternehmen auf die nächste Ebene zu bringen. Subhasis Mukherjee, CIO von Peking, kommentierte: „Unternehmen müssen smarter sein, wenn es darum geht, die Technologie zu nutzen, die für die gewünschten Konversationen mit ihren Kunden erforderlich ist.“

Das Team entwarf eine aggressive 12-monatige Einführung, um eine skalierbare, Cloud-basierte Architektur zu entwerfen, die den richtigen Tool-Stack für ihre Anforderungen verwendet. Dazu gehört Smart Communications, um die CCM-Fähigkeiten zu modernisieren und den Grundstein für zukünftige digitale Optimierungsmöglichkeiten zu legen, um das Kundenerlebnis von Peking insgesamt zu verbessern.

Vollständig für die Skalierung gerüstet sein

Die Zustimmung der Geschäftsleitung in Kombination mit einer detaillierten Planung und einer sorgfältigen Auswahl der Anbieter war der Schlüssel zum bemerkenswerten Erfolg des Unternehmens. Innerhalb eines Jahres konnte Peking das Design und die Implementierung für fast 26 Umgebungen mit einem „1-Klick“-Prozess initiieren.

Die Veröffentlichungen des Unternehmens sind jetzt dreimal schneller. Elf Monate nach dem Start ihrer digitalen Transformation brachte Peking zwei Produkte in einem Bundesstaat auf den Markt. Innerhalb der nächsten sechs Monate haben sie die gleichen Produkte in fünf weiteren Bundesstaaten erfolgreich auf den Markt gebracht.

„Durch Flexibilisierung, um unsere Geschäfts- und Technologiemodernisierung zu unterstützen, sind wir jetzt voll ausgestattet, um unsere Kommunikation sowohl intern als auch extern weiter zu skalieren, zu automatisieren und zu vereinheitlichen“, sagte Subhasis. Durch die Migration ihrer lokalen Lösung in die Cloud hat Peking heutzutage die Kosten um 29 Prozent

Mit einem gut durchdachten Plan und der richtigen Lösung ist Peking dabei, die Konkurrenz schnell einzuholen und entwickelt sich zu einem echten Marktführer im Bereich Verbraucher- und Unternehmensversicherung.

Fühlen Sie sich von der Peking-Geschichte inspiriert?

Wir begrüßen die Gelegenheit, Ihnen zu zeigen, wie modernere Kundenkommunikationsplattformen und -programme das Geschäft verändern können. Kontaktieren Sie uns unter request@smartcommunications.com und einer unserer Kommunikationsexperten wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Treten Sie mit uns in Verbindung



Smart Communications™ ist der einzige Anbieter einer cloudbasierten Kundenkommunikationsplattform der nächsten Generation. Mehr als 500 globale Marken verlassen sich auf Smart Communications, um über den gesamten Lebenszyklus hinweg eine aussagekräftige Kundenkommunikation bereitzustellen. So können sie in der heutigen digital ausgerichteten, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig Prozesse vereinfachen und effizienter arbeiten. Darum geht es bei der Skalierung der Konversation. Smart Communications hat seinen Hauptsitz in Großbritannien und betreut seine Kunden von Niederlassungen in Nordamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum aus. Das Unternehmen bietet eine Reihe von Lösungen an, darunter SmartCOMM™, SmartCOMM™ für Salesforce und SmartDX™. Im Juli 2019 erwarb das Unternehmen das globale Unternehmen für digitale Transformationssoftware Intelledox, um seine Führungsposition in der kundenerlebnisorientierten Kommunikation weiter auszubauen. Um mehr zu erfahren, besuchen Sie smartcommunications.com.