



# Fahrplan für Ihre CCM-Migration

---

Wie Sie die Komplexität reduzieren und Innovation schneller auf den Markt bringen.

# Die heutigen Kundenerwartungen setzen Digitalisierung voraus

Die Kunden von heute sind rund um die Uhr aktiv. Sie greifen täglich über mehrere Geräte auf die unterschiedlichsten Kanäle zu. Diese modernen, immer erreichbaren Verbraucher sind seit geraumer Zeit ein Katalysator für die digitale Transformation. Die Auswirkungen der COVID-Pandemie haben ihren Wunsch nach Digitalisierung nur noch verstärkt und gleichzeitig die Agilität von Unternehmen auf den Prüfstand gestellt.

Sind Altsysteme im Einsatz, wird es schwierig für Unternehmen, agil auf neue Bedingungen zu reagieren und mit den wachsenden Erwartungen der Kunden Schritt zu halten. Immer mehr Unternehmen bewerten deshalb die Technologie, die sie für ihre Kundeninteraktionen nutzen, neu. Sie haben verstanden, dass es immer wichtiger wird, einseitige, transaktionale Kommunikation zu sinnvollen, wechselseitigen Kundenkonversationen zu entwickeln.

Und sie verstehen auch immer besser, dass Cloud-Technologien eine optimale Ausgangslage für außergewöhnliche Kundenerlebnisse bieten. Lösungen, die speziell für die Cloud entwickelt wurden, ermöglichen es Unternehmen innovativer, agiler und skalierbarer zu sein. Tatsächlich „wird prognostiziert, dass die Ausgaben für öffentliche Cloud-Dienste im Jahr 2021 um 23,1 % auf insgesamt 332,3 Milliarden USD steigen werden, gegenüber 270 Milliarden USD im Jahr 2020.“

Die Umstellung von älteren Systemen zur Cloud ist jedoch eine bedeutende Investition und kann beängstigend wirken. Viele Dokumente sind sehr kritisch, Compliance-Standards müssen eingehalten werden und eine Migration zieht auch Kosten nach sich. Trotz dieser Bedenken überwiegen die Vorteile einer Cloud-Migration immer die Kosten.

Wenn es um Kundenkonversationen geht, können einige kritische Mitteilungen nicht einfach abgeschaltet werden. Abrechnungen, Kontoauszüge, Verträge, Betrugswarnungen und mehr sind wichtige Nachrichten, die Kunden erhalten müssen, wann und wo sie sie erwarten. Es gibt jedoch Möglichkeiten, wie Unternehmen den Migrationsprozess des Kundenkommunikationsmanagement (CCM) durchlaufen können, ohne auch nur eine einzige wichtige Kundeninteraktion zu versäumen.



**Dieses E-Book untersucht, wie große Unternehmen die Migration einfacher bewältigen können, und hebt insbesondere Folgendes hervor:**

- Die wichtigsten Gründe für eine Migration
- Vorteile einer Cloud-basierten CCM-Plattform
- Typische Migrationsbarrieren
- Technologie für eine effektive und effiziente Migration
- Wie Smart Communications helfen kann

# 6 Gründe für die Migration: Warum Unternehmen den Wechsel erwägen sollen

Bevor Unternehmen den Sprung zu einer modernen, cloudgestützten Lösung wagen, müssen sie aktuelle Prozesse und Technologien bewerten und für ihre Initiative Endziele definieren. Zunächst sollten die Teams Gründe identifizieren, die eine CCM-Migration erforderlich machen könnten. Dazu gehören:



## Technologiesysteme konsolidieren

In vielen Organisationen sind mehr als 10 Anwendungen im Einsatz, die Kundenkommunikationen generieren. Die Konsolidierung auf einer einzigen Plattform bringt langfristige Vorteile. Die Kundenbindung wird gestärkt und interne Prozesse laufen effizienter.



## Kernsysteme modernisieren

Bei der Modernisierung oder Umstellung auf eine völlig neue Lösung müssen Unternehmen bewerten, wie sich die CCM-Plattform mit ihrem Kernsystem integrieren und verbinden lässt. In der Regel wird am Ende bewertet, wie gut sich bestehende Prozesse und Technologien dafür eignen.



## Cloud-Strategie des Unternehmen unterstützen

Der Wechsel zu einer reinen Cloud-Lösung ist oft Teil einer unternehmensweiten Strategie, mit der sich Unternehmen mehr Effizienz und einen Wettbewerbsvorteil versprechen. Diese Unternehmen müssen sich in der Regel mit einer Reihe von Auswirkungen befassen, darunter Gesamtkosten, Priorisierung von IT-Ressourcen und Sicherheits- und Compliance-Faktoren.



## Ressourcen schonen

Die laufende Wartung so vieler Anwendungen für die Kundenkommunikation – von regelmäßigen Updates, über Compliance bis zur Integration in einen sich ständig weiterentwickelnden Technologie-Stack – verbraucht Ressourcen in mehreren Teams.



## Zu einer zukunftssicheren Plattform wechseln

Neuere Lösungen bringen druckzentrierten, codelastigen Anwendungen erhebliche Funktionserweiterungen. Diese erlauben Nutzern, interne Prozesse zu optimieren und das Kundenerlebnis zu verbessern.



## Die Verbesserung des Kundenerlebnisses vorantreiben

Die Notwendigkeit, das Kundenerlebnis zu verbessern – und sich an sich ändernde Kundendemografien und -präferenzen anzupassen – ist einer der wichtigsten Gründe, eine neue CCM-Lösung in Erwägung zu ziehen. Viele Unternehmen richten Centers of Excellence (COE) ein, um einen zentralen Überblick über die Kundenkommunikation zu gewinnen.

# Vorteile der Migration zu einer Pure Cloud CCM-Lösung

## Geschwindigkeit und Agilität

- ✓ Die Verbindung zu anderen geschäftskritischen Anwendungen, die auf Microservices basieren, schafft ein flexibles Ökosystem und ermöglicht es internen Stakeholdern, die neue Technologie schneller zu nutzen.

## Anwendersteuerung

- ✓ Geben Sie Ihren Fachbereichen mehr Kontrolle über den Kommunikationsprozess, reduzieren Sie die Abhängigkeit von IT und vermeiden Sie lange Verzögerungen.

## Reduzierte Gesamtbetriebskosten

- ✓ Reduzieren Sie die Gesamtbetriebskosten indem Sie Plattformen konsolidieren, Hardware- und Softwarekosten für On-Premise- und älteren Lösungen eliminieren und nach Bedarf skalieren, anstatt Kapazitäten für Spitzenvolumen aufzubauen.

## Verbessertes Kundenerlebnis

- ✓ Stellen Sie schnell neue Produkte, Lösungen, Dienstleistungen und Kommunikationskanäle bereit, um den sich ändernden Kundenanforderungen gerecht zu werden.

## Nahtlose Integrationen

- ✓ Vermeiden Sie umfangreiche Integrationen und potenzielle Inkompatibilitäten, indem Sie APIs einführen. Einzelne Systeme können mit Hilfe von Plug-and-Play-Beschleunigern miteinander kommunizieren und schneller reagieren. Verbindungen mit Kernsystemen wie Guidewire oder Salesforce oder Plattformen für E-Signaturen wie DocuSign oder OneSpan machen es einfacher und schneller, Angebote zu erstellen oder Anträge über digitale und mobile Kanäle zu bearbeiten.

## Kontinuierliche Innovation

- ✓ Setzen Sie Innovationen schnell und effizient um, führen Sie MVPs und Proof of Concepts in Wochen statt in Jahren ein und erleben Sie Agilität und schnelle Markteinführung.

## Verbesserte Geschäftskontinuität

- ✓ Seien Sie für Krisenzeiten gerüstet, reagieren Sie agiler auf Veränderungen und minimieren Sie Störungen im Tagesgeschäft.

# Vorbereitung und Umsetzung einer CCM-Migration

Wie bereits erwähnt, können verschiedene Gründe den Wechsel zu einer neuen CCM-Plattform notwendig machen. Sie diktieren den Migrationsfahrplan. Es gibt jedoch konkrete Maßnahmen, die Sie für eine erfolgreiche Migration ergreifen können.

- 1 Informieren und beteiligen Sie alle Abteilungen.** Letztendlich werden mehrere Interessensgruppen aus dem gesamten Unternehmen an dem Projekt beteiligt sein. Unter anderem müssen Compliance, Operations, die Fachbereiche und die IT eingebunden werden. Es ist wichtig, für jedes Team Meilensteine und Ziele zu definieren und die Zuständigkeiten zu klären.
- 2 Führen Sie eine Bestandsaufnahme Ihrer aktuellen Kommunikation durch.** Messen Sie das Druckvolumen in den einzelnen Abteilungen, kategorisieren Sie Ihre Dokumente und identifizieren Sie Kundensegmente, die gedruckte Kommunikationen erhalten. Das wird Ihren Teams helfen, ein Inventar zu erstellen, das Dokumente, Vorlagen, wiederverwendbare Inhalte, Kommunikationstypen und die zuständigen Abteilungen nach grundlegenden Metriken aufschlüsselt. Anschließend kann die Kommunikation nach Komplexität kategorisiert werden – hochkomplexe Elemente werden häufig später im Migrationsprozess priorisiert. Schließlich sollten die Teams bestehende Druckvorgänge bewerten, um zu entscheiden, welche Dokumententypen digitalisiert werden sollten.
- 3 Erfassen Sie Unterschiede in der Daten- und Inhaltsstruktur.** Auf Ihrer neuen CCM-Plattform werden Daten, Inhalte, Stilvorgaben, Layouts und andere kritische Elemente möglicherweise anders gehandhabt. Ein Verständnis der Unterschiede hilft Unternehmen zu verstehen, ob die Kommunikation unverändert oder als modifizierte Version migriert werden sollte. Es ist wichtig, die optimalen Formate für den Export von Kommunikation zu verstehen, um die Konvertierung zu beschleunigen.
- 4 Migrieren und optimieren Sie Vorlagen.** Eine moderne CCM-Lösung verfügt über neue Funktionalitäten und es ist wichtig zu verstehen, wie sie sich auf die Migration auswirken könnten. Neben der Rationalisierung und Konsolidierung wiederholter Inhalte sollten Unternehmen Funktionen nutzen, die ihnen helfen, die Anzahl der Vorlagen zu verringern. Moderne Lösungen ermöglichen Vorlagen, die kanalübergreifend eingesetzt werden können, was den Umfang des gesamten Migrationsprojekts erheblich reduziert.
- 5 Informieren Sie sich über die Ressourcen, Erfahrungen und Partner, die der Anbieter anbietet.** Viele CCM-Lösungen bieten jetzt KI-unterstützte Migrationstools, die den Migrationsaufwand erheblich reduzieren. Diese unterstützenden Technologien zu verstehen, hilft Ihnen, die Migration besser zu planen und durchzuführen. Professional Services und akkreditierte Partner verfügen über umfangreiche Praxiserfahrung in CCM-Migrationen. Sie haben möglicherweise Best Practices und automatisierte Anwendungen entwickelt, um Migrationen zu erleichtern.

Befolgen Sie diesen Prozess, werden Sie ein tieferes Verständnis dafür bekommen, welche Abhängigkeiten zu gedruckter und elektronischer Kommunikation bestehen und sind gleichzeitig in der Lage, das gesamte Migrationsprojekt zu priorisieren. Die meisten Unternehmen werden weiterhin den Printkanal nutzen, sollten aber auch zusätzliche Funktionen wie Vorlagenverwaltung, Omnichannel-Kommunikation, Anwender-Steuerung und interaktive On-Demand-Funktionen berücksichtigen.

# Schritt für Schritt durch die CCM-Migration

	Vorbereiten	Konvertieren	Optimieren und Testen
 <p><b>Wichtige Schritte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bestehendes Kommunikationsinventar prüfen</li> <li>✓ Nach Abteilung, Komplexität, Format usw. kategorisieren</li> <li>✓ Die zu migrierende Kommunikation gemäß den Geschäftszielen und Zeitplänen priorisieren</li> <li>✓ Konvertierungsstrategie definieren, um eine Lift-and-Shift-Migration zu vermeiden, die einfach auf der neuen Plattform repliziert wird</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Automatisierte Migrationslösung einsetzen, um Textbausteine, Stilvorgaben, Schriftarten, Bilder und Regelwerke zu extrahieren</li> <li>✓ Elemente in neuer Plattform automatisiert erstellen und konvertieren</li> <li>✓ Migrierte Inhalte konsolidieren und deduplizieren</li> <li>✓ Mit dazugehörigen Dateien verknüpfen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vergleichs- und Abdeckungsberichte</li> <li>✓ Regressions- und QA-Tests</li> <li>✓ Neue Vorlagen mithilfe von APIs automatisch bereitstellen und CI/CD ermöglichen</li> <li>✓ Freigabe durch Compliance und andere Stakeholder</li> <li>✓ Bestehende Kommunikation mit zusätzlichen Funktionen anreichern, um das Kundenerlebnis zu verbessern</li> <li>✓ Kommunikation auf zusätzliche Kanäle ausweiten</li> </ul>

## Wichtige unterstützende Fähigkeiten

**KI-Unterstützung:** Automatisiert die Extrahierung von Elementen aus bestehenden Kommunikationen – in der Regel aus MS Word oder PDF – und automatisiert ihre Erstellung in der neuen Plattform

**Inhaltsintelligenz:** Verstehen und optimieren Sie die Lesbarkeit und Ton von Inhalten

**Konsolidierung:** Vermeiden Sie die Duplizierung von Inhalten, indem Sie Inhalte bei der Migration analysieren und mit bereits gespeicherten Inhalten abgleichen

**Benutzerdefinierte Konvertierungstools:** Nutzen Sie maßgeschneiderte automatisierte Lösungen, die Vorlagen direkt aus Drittsystemen extrahieren und den Konvertierungsprozess automatisieren

**Regressionstests der Designumgebung:** Führen sie Regressionstests durch, um sicherzustellen, dass genehmigte Kommunikationen bei neuen Änderungen ordnungsgemäß funktionieren

# Gängige Erfolgsbarrieren überwinden

Ein großes Migrationsprojekt geschieht nicht über Nacht, weshalb es wichtig ist, übliche Erfolgsbarrieren und potenzielle Hindernisse frühzeitig zu erkennen. Unternehmen können jede dieser potenziellen Herausforderungen mit der richtigen Planung und den richtigen Migrationstools bewältigen:



**Komplexität** – Reduzieren Sie die Schritte für Einrichtung und Inbetriebnahme, um die Zeit bis zur Wertschöpfung zu beschleunigen



**Kosten** – Senken Sie die Gesamtkosten für Inbetriebnahme und Betrieb



**Zeit** – Automatisieren Sie Prozesse und Vorlagenerstellung, um schneller zu migrieren



**Untätigkeit** – Ermöglichen Sie Fachanwendern, sich zu beteiligen und strategisch zu planen

Eine erfolgreiche Migration erfordert eine Kombination aus Planung, Menschen, Technologie und Prozessen. Unternehmen müssen sicherstellen, dass sie Prozesse agil gestalten, um die Produktivität ihrer Mitarbeiter zu steigern. Um dies zu erreichen, müssen Unternehmen in die richtige Technologie investieren – moderne, reine Cloud-Systeme, die Organisationen effizienter, agiler und skalierbarer machen.

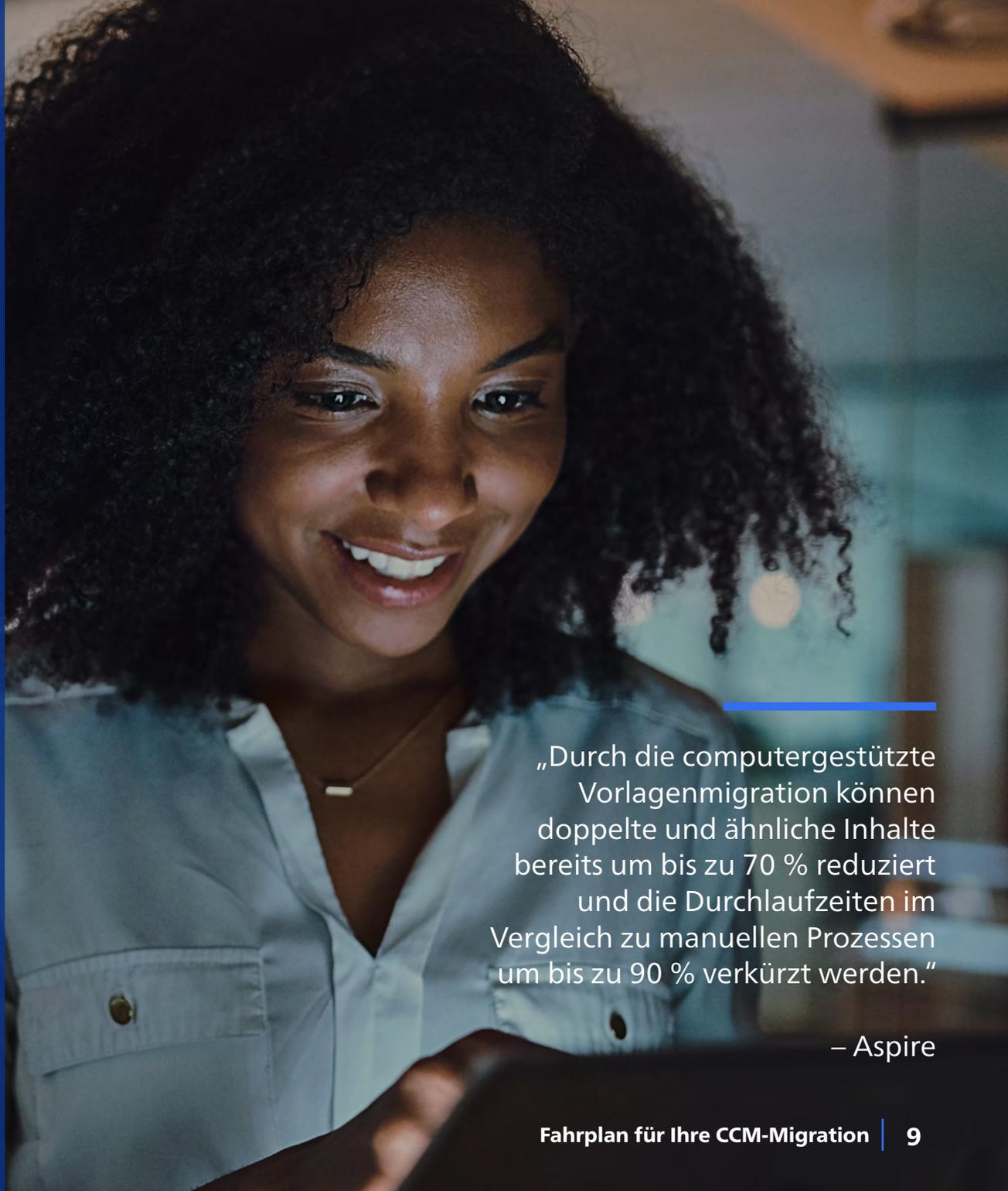
## Tipps, um interne Zustimmung zu erhalten

- 1 Kommunizieren Sie klar, wie und warum ein Migrationsprojekt die Unternehmensziele unterstützt
- 2 Beziehen Sie alle Beteiligten in den Planungs- und Umsetzungsprozess ein
- 3 Kommunizieren Sie potenzielle Gesamtbetriebskosten und ROI sowie die Kosten für die Aufrechterhaltung des Status quo
- 4 Identifizieren Sie potenzielle Herausforderungen bzw. Risiken
- 5 Pflegen Sie den regelmäßigen Austausch mit allen Beteiligten

# Migrationserfolge erzielen

Immer mehr Unternehmen suchen nach Möglichkeiten, die Bedürfnisse der heutigen Kunden zu erfüllen. Sie investieren verstärkt in eine Cloud-First-Zukunft, in der das Kundenerlebnis im Mittelpunkt jeder Entscheidung steht. Unternehmen, die selbst entwickelte oder veraltete Anwendungen ersetzen, sollten einer Plattform Vorrang einräumen, die mit dedizierten Tools die Migration erleichtert.

Hier gilt es in eine Lösung zu investieren, die mehr als nur Inhalte extrahiert. Migrationstools sollten auch Stil, Layout und mehr übernehmen.



„Durch die computergestützte Vorlagenmigration können doppelte und ähnliche Inhalte bereits um bis zu 70 % reduziert und die Durchlaufzeiten im Vergleich zu manuellen Prozessen um bis zu 90 % verkürzt werden.“

– Aspire

# Rahmen zur Kategorisierung der relativen Migrationskomplexität

KOMMUNIKATIONSELEMENTE

## KOMPLEXITÄT

NIEDRIG	MITTEL	HOCH
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Einfacher textbasierter Inhalt</li> <li>✓ Einfache E-Mail-Kommunikation</li> <li>✓ SMS-Kommunikation</li> <li>✓ Standard-Ausgaben – Postscript, PDF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ E-Mail-Kommunikation</li> <li>✓ Gerichtsbarkeiten / geospezifische Sprache</li> <li>✓ Langwierige Mitteilungen, die sich über mehrere Seiten erstrecken</li> <li>✓ Kommunikation mit mehreren Datenelementen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grafisch reichhaltige Inhalte, einschließlich Bilder, Videos und mehr</li> <li>✓ Komplexe Tabellen, die sich wiederholen</li> <li>✓ Starke Personalisierung</li> <li>✓ Komplexe Regelwerke</li> </ul>

## BRANCHENBEISPIELE NACH KOMPLEXITÄTSGRAD

	NIEDRIG	MITTEL	HOCH
 Versicherungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vorlagen für die standardisierte Kunden- und Compliance-Korrespondenz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Policen/Formulare</li> <li>✓ Korrespondenz zur Schadensabwicklung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vertragsangebote</li> <li>✓ Geschäftsbedingungen</li> <li>✓ Versicherungspolicen</li> <li>✓ Bestätigungen</li> </ul>
 Finanzdienstleister	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Briefe für die Kundenkorrespondenz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verbraucherdarlehen oder Kontoauszüge</li> <li>✓ Standardangaben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dokumenten für gewerbliche Kredite</li> <li>✓ Berichte zur Vermögensverwaltung</li> <li>✓ Kunden-Onboarding</li> </ul>
 Krankenversicherungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Standardkorrespondenz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leistungsanpassungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leistungsübersichten</li> <li>✓ Anbieterverzeichnisse</li> <li>✓ Marketingmaterialien</li> </ul>

# Wie Smart Communcations helfen kann

## Migration Studio

Smart Communications bietet Migration Studio an – eine Reihe von Tools, die Migrationskosten, -zeit und -komplexität reduzieren. Migration Studio automatisiert kritische Komponenten des Migrationsprozesses, indem es die Konvertierung des Outputs in SmartCOMM™-Vorlagen erleichtert. Unternehmen können davon profitieren, indem sie manuelle Schritte um 30 % bis 70 % reduzieren.

## Professional Services

Das Team von Smart Communications Professional Services hat mehrere benutzerdefinierte Migrationsprogramme entwickelt, um Formate von älteren CCM-Anbietern direkt zu konvertieren. Mit einem reichen Erfahrungsschatz und Hunderten von erfolgreichen Migrationen von Legacy-Plattformen bietet Smart Communications die Technologie und Erfahrung, um selbst bei den komplexesten Projekten zu unterstützen.

## Zu den wichtigsten Vorteilen gehören

- Der Wechsel von Legacy- und/oder disparaten Systemen zu einer Cloud-basierten Lösung **reduziert das Risiko**
- Die Priorisierung von Assets für die Konsolidierung **verbessert die strategische Planung**
- Die Abkehr von On-Premise-Anwendungen **reduziert den IT-Overhead**
- Die Migration von Inhalten zu Smart Communications **reduziert Zeit, Kosten und Aufwand erheblich**
- Die Staffelung der Migration in Phasen sorgt für eine **effizientere Nutzung von Budgets und Kapital**
- Die Balance zwischen schwerem Heben und individueller Anpassung ermöglicht es Unternehmen, die **Vorteile des einzigartigen Ansatzes von Smart Communications voll auszuschöpfen**

Smart Communications arbeitet kontinuierlich an einer SMARTEREN Zukunft und befähigt Unternehmen auf der ganzen Welt, wechselseitige, interaktive Kundenkonversationen zu führen. Nie war es wichtiger, Konversationen zwischen Unternehmen und ihren Kunden zu ermöglichen, zumal Kunden zunehmend einen digitalen, personalisierten Ansatz bevorzugen. Und da die Erwartungen der Kunden immer weiter steigen werden, müssen Unternehmen das End-to-End-Erlebnis optimieren, um erfolgreich zu sein.



**Die Smart Communications Conversation Cloud™-Plattform** bietet personalisierte Omnichannel-Konversationen über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg. Seine Schlüsselfunktionen – Erfassen, Kommunizieren, Kollaborieren und Koordinieren – basieren auf Integrations- und Intelligenzschichten, die es Unternehmen ermöglichen, **SMARTERE** Kundengespräche zu führen.

## Über Smart Communications

Smart Communications ist ein führendes Technologieunternehmen, das Unternehmen dabei unterstützt, die Kundenkommunikation relevanter zu gestalten. Die Plattform Conversation Cloud™ des Unternehmens bietet auf einzigartige Weise personalisierte Omnichannel-Konversationen über das gesamte Kundenerlebnis hinweg. So können Unternehmen in der heutigen digitalen, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig Prozesse vereinfachen und effizienter gestalten. Smart Communications mit Hauptsitz in Großbritannien hat mehr als 650 Kunden und Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien-Pazifik. Die Plattform Conversation Cloud von Smart Communications umfasst die skalierbaren Lösungen für Kundenkommunikationsmanagement (CCM) von SmartCOMM™, Funktionen für die Digitalisierung von Formularen durch SmartIQ™ sowie die Fachkompetenz im Bereich Geschäftsdokumentation von SmartDX™. 2021 hat Smart Communications Assentis übernommen, einen führenden europäischen Anbieter von Softwarelösungen, der auf Kundenkommunikationsmanagement (CCM) mit Schwerpunkt Finanzdienstleistungsbranche spezialisiert ist. Mehr Informationen finden Sie unter [smartcommunications.com/de](https://www.smartcommunications.com/de)

Mehr Informationen darüber, wie Smart Communications komplexe Migrationen ermöglicht, finden Sie unter <https://www.smartcommunications.com/migration-studio/> oder kontaktieren Sie uns noch heute.

Quellenverweis:

1 <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2021-04-21-gartner-forecasts-worldwide-public-cloud-end-user-spending-to-grow-23-percent-in-2021>

The logo for Smart Communications features the word "SMART" in a large, bold, white sans-serif font, with a yellow chevron-like graphic element to its right. Below "SMART" is the word "COMMUNICATIONS" in a smaller, white sans-serif font, followed by a trademark symbol (TM).

**SMART**  
COMMUNICATIONS™



[www.smartcommunications.com/de](https://www.smartcommunications.com/de)



[/company/smart-communications./](https://www.linkedin.com/company/smart-communications/)



[@CCMIInnovators](https://twitter.com/CCMIInnovators)