



## Pekin Insurance setzt auf SmartCOMM™, um ihre Digitalisierung zu starten

Lange zögerte die Versicherungsbranche, doch mittlerweile hat die Digitalisierung auch in diesem Wirtschaftszweig Einzug gehalten. Der digitale Fortschritt ist in den strategischen Fokus gerückt und ein Großteil der verfügbaren Investitionsbudgets werden dafür aufgebracht. Viele Versicherungen weltweit investieren nun auch in eine ausgereifte Mehrkanalkommunikation, um die steigenden Kundenanforderungen gerecht zu werden. Damit sie das volle Potenzial ihrer IT-Investitionen ausschöpfen können, müssen sie zahlreiche neue Herausforderungen mit veralteten Lösungen bewältigen.

Das galt auch für Pekin Insurance. Um ihrem Unternehmensmotto, den Kunden an erste Stelle zu setzen, gerecht zu werden, verabschiedete sich die Versicherung von alten, überholten Methoden und entschied sich dazu, die Kundenkommunikation zu revolutionieren.

### Pekin Insurance stellt sich vor



Pekin Insurance wurde 1921 in Pekin, Illinois, gegründet und bietet seinen Kunden Produkte für Privat-, Geschäfts- und Lebensversicherungen an. Mit einem Vermögen von 2 Milliarden US-Dollar, 800 Mitarbeitern, 1.500 Agenturen und 8.500 unabhängigen Vertretern ist Pekin mehr als eine Versicherungsgesellschaft. Pekin ist ein Unternehmen, das Kunden dabei unterstützt, ihre Träume zu verwirklichen, indem es Versicherungsnehmern, Aktionären, Vertretern und Mitarbeitern langfristige Sicherheit bietet.

### Die Aufholjagd

Fast zwei Jahrzehnte hinkte Pekin Insurance der „Technologiekurve“ hinterher. Die veraltete Architektur und eine wartungsintensive lokale Infrastruktur forderten ihren Tribut. Pekin musste sich schnell umorientieren und eine neue Basis schaffen, um mit der Branche gleichzuziehen: Mit mehr als 18 Kernsystemen benötigte das Unternehmen fast drei Wochen, um ein Dokument von Grund auf neu zu erstellen. Der Prozess war nicht nur zeitaufwändig, auch die Kosten für die Wartung und Verwaltung des veralteten Systems summierten sich.



**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, sie von hochrangigen Führungskräften genehmigen lassen und den richtigen Partner auswählen. Subhasis Mukherjee, CIO von Peking, kommentierte: „Unternehmen müssen Technologien geschickt einsetzen, um die Konversationen mit Kunden zu führen, die sie sich wünschen.“

Im Rahmen einer ehrgeizigen zwölfmonatigen Einführungsphase entwarf das Team eine skalierbare Cloud-Architektur, die den erforderlichen Tool- Stack umfasste. Mit Smart Communications modernisierte Peking ihre Kundenkommunikation und legte den Grundstein für digitale Initiativen, mit denen das allgemeine Kundenerlebnis verbessert werden sollte.

## *Vollständig für die Skalierung gerüstet*

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

Heute profitiert Peking von dreimal schnelleren Veröffentlichungen. Elf Monate nach Projektstart brachte Peking zwei Produkte in einem US-Bundesstaat auf den Markt. Innerhalb weiterer sechs Monate folgte die Freigabe der Produkte in fünf weiteren Bundesstaaten.

„Wir können jetzt agiler auf Geschäfts- und Technologieanforderungen reagieren. Damit sind wir in der Lage, unsere Kommunikation sowohl intern als auch extern weiter zu skalieren, zu automatisieren und zu vereinheitlichen“, sagte Subhasis. Indem sie ihre lokale Lösung in die Cloud migrierte, konnte Peking die Kosten um 29 % reduzieren.

Mit einem durchdachten Plan und der richtigen Lösung ist Peking mittlerweile auf dem Weg, die Konkurrenz einzuholen und entwickelt sich zu einem Marktführer im Bereich der Verbraucher- und Unternehmensversicherungen

---

## *Fühlen Sie sich von der Peking-Geschichte inspiriert?*

Wir zeigen Ihnen gern, wie moderne Plattformen für die Kundenkommunikation Ihr Geschäft verändern können. Kontaktieren Sie uns unter [requests@smartcommunications.com](mailto:requests@smartcommunications.com) – einer unserer Kommunikationsexperten wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

---

## Treten Sie mit uns in Verbindung



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™.