

Customer Experience Management – Digitales Ökosystem

Aufbau einer kundenzentrierten Cloud-Architektur

Überblick

- **Unternehmen:** Versicherung
- **Branche:** Financial Services
- **Projektumfang:** 40 Personentage
- **Projektlaufzeit:** 6 Wochen

Ausgangssituation

Die fme AG hat ein international agierendes Versicherungsunternehmen bei der Entwicklung eines neuen Customer Experience Modells und beim Ausbau einer ganzheitlichen kundenzentrierten Cloud-Architektur unterstützt. Ziel war die Optimierung der IT-Architektur und die Verbesserung der Interaktion zwischen Kunde und Versicherungsunternehmen. Das Versicherungsunternehmen hatte mit den Herausforderungen einer veralteten IT-Architektur und Legacy Systemen zu kämpfen, welche sie in der Optimierung ihrer Customer Experience hinderte. Um sich auch zukünftig erfolgreich am Versicherungsmarkt behaupten zu können, wurde die fme AG beauftragt, eine ganzheitliche Analyse und Modernisierung der bestehenden kundenzentrierten Prozesse und der IT-Architektur und der Systemlandschaft durchzuführen.



Das nimmt der Kunde mit

- ✓ Moderne und skalierbare Cloud-Infrastruktur
- ✓ Neues Customer Experience Modell
- ✓ Übersicht der ganzheitlichen kundenzentrierten Prozess
- ✓ Neuausgerichtete IT-Strategie

Lösung

- Analyse der vorhandenen Systemlandschaft
- Durchführung einer gesamtheitlichen CX Prozessanalyse
- Entwicklung eines Customer Experience Modells
- Ableitung einer optimierten und skalierbaren IT-Strategie (EAM)
- Konzeptionierung einer modernen Cloud-Infrastruktur

Methoden

- Enterprise Architecture Management
- Prozessanalyse
- Projektsteuerung inkl. Fortschrittskontrolle
- Workshopkonzeption und –moderation
- Stakeholdermanagement