



CASE STUDY

Zurich stärkt Kundenvertrauen mit Cloud Services

Bessere Kundenbetreuung – dank eines der grössten Microsoft Dynamics 365-Projekte im Bereich Customer Engagement in der Finanzbranche.

Die Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG, besser bekannt als Zurich, ist der grösste Versicherungskonzern der Schweiz. Das Unternehmen bietet Privatpersonen, Kleinbetrieben sowie mittleren und grossen Unternehmen eine breite Palette von Sach-, Unfall- und Lebensversicherungsprodukten an. Versicherung – das ist kein normales Geschäft. Es geht um Dienstleistungen, die auf Vertrauen basieren. Für bessere Geschäftsprozesse rund um die Kommunikation mit bestehenden und potenziellen neuen Kunden brauchte Zurich flexiblere, zukunftssichere Tools.

Geschäftssituation

Altes CRM-System am Limit

Bereits seit einigen Jahren gab es bei Zurich die Überlegung, das Customer Relations Management (CRM) in die Cloud zu verlagern. Denn die alte On-Premises-Lösung war hochindividuell und lief als gehosteter Service. Das machte Änderungen und Upgrades kostspielig. Das System erfüllte zwar die Anforderungen des Unternehmens an Lead Management und ermöglichte das Verfolgen der Customer Journey – hinsichtlich Skalierbarkeit und Effizienz war es jedoch an seine Grenzen gestossen. Zurich suchte deshalb nach einer modernen CRM-Plattform mit neuen Funktionen und innovativen Tools, um Kunden besser zu verstehen und schneller auf sie reagieren zu können – ohne das System ständig selbst an veränderte Bedürfnisse und Erwartungen anpassen zu müssen. Kurz: Zurich war reif für den Wechsel in die Cloud.

Lösung

Migration auf Microsoft Dynamics 365 und Azure

Technologiepionier innerhalb der Versicherungsbranche – um diesen Anspruch zu erfüllen, entschied sich Zurich für Microsoft Dynamics 365 und Microsoft Azure. Aufgrund unserer Erfahrung mit Cloud-Migrationen holte Zurich zudem Avanade ins Boot. Der Auftrag: Unterstützung bei der Planung und Abwicklung der Cloud-Transformation, technische Entwicklung, Projekt- und Risikomanagement. Berater von Avanade entwickelten gemeinsam mit Zurich Prototypen, setzten die neue IT-Infrastruktur auf und migrierten schliesslich circa 4.000 Anwender in die Cloud. Die rekordverdächtige Implementierung ist eines der weltweit grössten Microsoft Dynamics 365-Projekte im Bereich Customer Engagement in der Finanzbranche überhaupt – und sie bildet die Grundlage für Zurichs rundum verbessertes Kundenmanagementsystem.

Ergebnisse

Moderne Tools optimieren Versicherungsprozesse

Dank der neuen Cloud-Komponenten von Dynamics 365 und Azure kann Zurich künftig CRM-Prozesse umsetzen, die der Neukundengewinnung dienen und auch anderen Geschäftseinheiten zugutekommen. Ein verbessertes Kunden-, Richtlinien- und Beschwerdemanagement schafft neue Möglichkeiten der Kundenbetreuung. Anders gesagt: Die Cloud macht vorhandene, bisher verborgene Potenziale nutzbar und eröffnet neues Wachstum durch:

- Flexibles und effizientes Lead Management
- Mobile Service-Funktionen mit sicherem und ortsunabhängigem 24x7-Zugriff,
- Neue integrierte Funktionen, z.B. für Marketing- und Omnichannel-Aufgaben

Dank Zugriff auf PowerApps kann Zurich jetzt schnell eigene Low-Code-Apps erstellen, die das Business agiler machen und es dem Unternehmen ermöglichen, seine Versicherungsprozesse kontinuierlich zu modernisieren. Und unter dem Strich bildet besserer Service die Grundlage für Vertrauen in das, was Zurich am besten kann: Kunden dabei helfen, Menschen und Dinge zu schützen, die sie lieben.

Über Zurich

Die Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG und die Zürich Lebensversicherungs-Gesellschaft AG betreuen das Firmen- und Privatkundengeschäft von Zurich Insurance Group in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein. Die Organisation zählt zu den grössten Versicherern der Schweiz und tritt im Markt unter dem Namen Zurich und Zurich Leben auf. Weitere Informationen unter www.zurich.ch.



Über Avanade

Avanade ist ein führender Anbieter von digitalen Services, Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierten Anwendungen. Unsere Spezialisten entwickeln auf Basis des Microsoft-Ökosystems für jeden einzelnen Kunden die optimale Lösung. Wir von Avanade stehen für frisches und modernes Denken und verfügen über ein ausgeprägtes Technologie-, Business- und Branchenwissen. Das macht uns zum Wegbereiter der digitalen Transformation mit dem Ziel: Wachstum für unsere Kunden – und deren Kunden. Weltweit arbeiten 38.000 digital vernetzte Menschen in 25 Ländern für Avanade: Sie entwerfen in einer Kultur von Kollaboration und Diversität jeden Tag gemeinsam kreative Lösungsansätze. Avanade wurde im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation gegründet. Heute gehört das Unternehmen mehrheitlich Accenture. Weitere Informationen unter: www.avanade.de.

©2021 Avanade Inc. Alle Rechte vorbehalten. Der Name und das Logo von Avanade sind in den USA und anderen Ländern eingetragene Marken. Andere Marken- und Produktnamen sind Handelsmarken ihrer jeweiligen Eigentümer.

Avanade Deutschland GmbH
Campus Kronberg 7
61476 Kronberg
Deutschland
Tel.: +49 6173 9463 800
germany@avanade.com
www.avanade.de

Avanade Österreich GmbH
Schottenring 16
1010 Wien
Österreich
Tel.: +43 676 844 111 0
austria@avanade.com
www.avanade.at

Avanade Schweiz GmbH
Richtistrasse 11
8304 Wallisellen
Schweiz
Tel.: +41 43 430 43 43
switzerland@avanade.ch
www.avanade.ch