






Warum sich ein erstklassiges Finanzdienstleistungsunternehmen für Crownpeak DXM entscheidet, um seine weltweite Internetpräsenz zu starten

Crownpeak DXM wurde unter 15 führenden Anbietern aufgrund seiner Flexibilität, Sicherheit und Verfügbarkeit ausgewählt

Industrie: Finanzdienstleistungen

Mitarbeiter: 20.000

Standorte: 95

 <p>Eine flexible Bereitstellungsarchitektur beschleunigt die digitale Transformation</p>	 <p>Die SaaS-basierte Bereitstellung stellt sicher, dass die Webpräsenz mit dem Unternehmen wachsen kann, ohne dass die Kosten steigen</p>	 <p>Unübertroffene Verfügbarkeit (99,99 %) und robuster Schutz vor Cyber-Bedrohungen</p>
--	---	---

DIE HERAUSFORDERUNG:

Nach einer umfassenden Umstrukturierung erfuhr ein führendes Finanzdienstleistungsunternehmen eine globale Umfirmierung, um die Angebote des Unternehmens unter einer einzigen Identität zusammenzufassen und eine einheitliche Erfahrung bei seinem digitalen Eigentum zu bieten.

Das Unternehmen hatte mehrere Abteilungen – jede mit eigener Website, eigenem Technologiestack und eigenem Ansatz zu Digital Governance. Dies führte zu einer schwankenden Leistung, Qualität und Konsistenz der Online-Benutzererfahrung. Der Direktor für Softwareentwicklung des Unternehmens meint dazu: „Viele unserer Geschäftsbereiche hatten lokale Implementierungen, alte Server und alte Software – wir hatten über viele Jahre erhebliche technische Mängel angehäuft.“

TECHNOLOGISCHE ANFORDERUNGEN:

- Verteilte Architektur für Flexibilität bei der Implementierung
- Skalierbarkeit für zukünftige Erweiterungen
- Zukunftssichere Technologie
- Zentralisiertes administratives Unterstützungsmodell
- Verbesserte Website-Performance
- Verringerte Markteinführungszeit

Es wurde die Unternehmensentscheidung getroffen, alle Websites auf die selbe Plattform zu migrieren und ihren Tech-Stack zu modernisieren. Die neue Lösung muss jedoch einige ältere Back-End-Systeme aufnehmen. „Jede unserer Abteilungen verfügt über Inhalte, die über Back-End-Produkt- und Content-Systeme auf ihre Websites übertragen werden – in einigen Fällen ist dies auf erhebliches Datenvolumen zurückzuführen. Es war nicht möglich, alle Feeds während der anfänglichen Startphase neu zu entwickeln. Daher brauchten wir einen Anbieter, der uns bei der Einführung einer neuen zentralen Plattform behilflich sein konnte, jedoch innerhalb der Einschränkungen dieser Altsysteme arbeiten musste. Dies war eine wichtige architektonische Entscheidung“, stellt der Direktor für Softwareentwicklung fest.

MARKETING-ANFORDERUNGEN:

- Konsistentes Erscheinungsbild und Gefühl über das globale digitale Eigentum
- Einfache Implementierung von Änderungen im Marketingdesign
- Querschnittsübergreifende Syndizierung der Inhalte
- Personalisierung
- Funktion zur Kampagnenverwaltung
- Schlanke Verwaltungsstruktur
- Einmaliges Anmelden

Die neu gestartete digitale Präsenz sollte auch die neue globale Marke widerspiegeln, indem sie ihren Zuschauern eine moderne, qualitativ hochwertige digitale Erfahrung bietet. Die wichtigsten Anforderungen waren, dass eine konsistente UX und Taxonomie für alle digitalen Eigenschaften (unabhängig von den für deren Bereitstellung verwendeten Back-End-Systemen) unterstützt wird, und dass Personalisierung, erweiterte Suche und ein „einmaliges Anmelden“ zwischen Websites möglich sind.



DIE LÖSUNG:

Das Unternehmen führte eine eingehende Bewertung von 15 branchenführenden Anbietern durch. Crownpeak Digital Experience Management (DXM) hob sich durch die Fähigkeit der Plattform, ihre architektonischen Anforderungen zu erfüllen, und die robuste Qualität des nativen SaaS-Angebots ab. „Die meisten der befragten Anbieter boten identische Funktionen und ähnliche Scorecards an. Crownpeak DXM war aufgrund seiner überlegenen SaaS-Fähigkeiten, Flexibilität, Skalierbarkeit, Sicherheit und Verfügbarkeit der klare Gewinner“, so der Direktor für Softwareentwicklung.

Ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal im Auswahlprozess war die „entkoppelte“ Bereitstellungsarchitektur von Crownpeak DXM. Da die Erstellungs- und Bereitstellungsumgebungen der Plattform voneinander getrennt sind, konnten zwei unterschiedliche Bereitstellungsmodelle verwendet werden, um die unterschiedlichen Anforderungen ihrer Abteilungen zu unterstützen, und gleichzeitig eine gemeinsame Schnittstelle über die gesamte globale Präsenz hinweg zu erhalten:

- Das Unternehmen war in der Lage, die Websites der Abteilungen schnell zu einer einzigen, einheitlichen Instanz zusammenzuschalten, wobei für das Verfassen und die vollständige Veröffentlichung die CMS-Module und die Module zur Bereitstellung von Inhalten von DXM verwendet wurden.
- Einige der Abteilungs-Websites mussten aufgrund des Umfangs und der Komplexität ihrer Inhalte intern gehostet werden. Um diese Instanzen zu unterstützen, wurde Crownpeak DXM für das Routing bereitgestellt, um Inhalte aus den vorhandenen Webinhaltenssystemen zu übernehmen, die neuen Vorlagen und UX-Komponenten anzuwenden und diese als XML bereitzustellen, um auf den Live-Sites dargestellt zu werden, sodass sie nahtlos in die globale Marke eingefügt werden.

„Letztendlich arbeiten wir daran, Crownpeak DXM als globales Content-System für alle Unternehmensbereiche zu nutzen, um unsere digitale Transformation voranzutreiben. Für den Moment jedoch funktioniert die Verwendung mehrerer Bereitstellungsmodelle für unsere verschiedenen Websites sehr gut. Dadurch war es uns möglich, unsere neue Marke schnell zu implementieren und kostspielige Neuentwicklungen unserer Backend-Systeme zu vermeiden. Ich bin nicht sicher, ob dies mit einem anderen Tool möglich ist“, meint der Direktor für Softwareentwicklung.

DIE VORTEILE:

Beschleunigung der digitalen Transformation durch flexible, „entkoppelte Bereitstellung“

Die Fähigkeit, eine entkoppelte Bereitstellung zu unterstützen, war ein entscheidender Faktor für die Anbieterauswahl. Das Unternehmen musste seine neue Marke schnell und mit maximaler Flexibilität sowie Skalierbarkeit auf den Markt bringen. Gleichzeitig sollten auch die Störungen seiner wertvollen Altsysteme minimiert werden.

„Im Gegensatz zu den lokalen Lösungen, die wir uns angesehen haben, können wir mit Crownpeak DXM einen Ansatz mit dezentralisierter Architektur nutzen. Wir haben Zugang zu allen modernen Funktionen von DXM, können aber weiterhin mit den derzeit vorhandenen Altsystemen arbeiten, wenn wir dies müssen“, sagt der Direktor für Softwareentwicklung.

Garantiert hohe Verfügbarkeit und beispiellose Sicherheit

Um sich für eine SaaS-Lösung zu entscheiden, musste das Unternehmen absolut darauf vertrauen können, dass der Anbieter die hohen Anforderungen an die Sicherheit und Verfügbarkeit der Websites erfüllen kann. Die vollständig verwaltete Hosting-Lösung Amazon Web Services (AWS) von Crownpeak und ein konkurrenzloses Cyber-Sicherheitsangebot waren wesentliche Unterscheidungsmerkmale bei der Anbieterauswahl.

„Crownpeak hat die AWS-Infrastruktur und die APIs für den Umgang mit Sicherheit, Cyberbedrohungen, Skalierbarkeit und Fehlertoleranz genutzt. Die meisten anderen Anbieter, die wir bewerteten, waren nicht dazu bereit, sich auf eine Verfügbarkeit von 99,99 % festzulegen. Crownpeak DXM und AWS gemeinsam gaben uns die nötige Sicherheit. Ständig entstehen neue Cyber-Sicherheitsbedrohungen, aber aufgrund ihrer Gebietssachkenntnis in diesem Bereich vertrauen wir Crownpeak, ihnen einen Schritt voraus zu sein. Dadurch, dass die Lösung vollständig verwaltet wird, wird die Belastung unserer internen IT-Infrastruktur verringert“, erklärt der Direktor für Softwareentwicklung.

Zukunftssicher und skalierbar

SaaS war eine zentrale Anforderung im Anbieterauswahlprozess des Unternehmens. „Nachdem wir unter den Folgen technischer Schulden gelitten hatten, wussten wir, dass wir zukünftig im SaaS-Bereich tätig sein wollen. Mit Crownpeak DXM können wir unseren digitalen Ansatz mit einer robusten Cloud-Lösung modernisieren, die ständig mit den neuesten Produktverbesserungen aktualisiert wird. Mit SaaS wissen wir, dass sich unsere Technologie mit der Zeit weiterentwickeln wird, um unsere aktuellen und zukünftigen Anforderungen zu erfüllen“, berichtet der Direktor für Softwareentwicklung.

Mit aggressiven Wachstumsplänen musste das Unternehmen auch sicherstellen, dass Skalierbarkeit in die Lösung integriert wurde. „Unsere Organisation wächst und wir werden sowohl im Marketing als auch in den Produkten viel komplexer. Unsere .com-Plattform ist dazu der Schlüssel. Da DXM mit SaaS geliefert wird, haben wir die Flexibilität, ohne zusätzliche Hardware, Lizenzgebühren oder Mehrkosten zu expandieren. Wir können neue Websites und Funktionen schnell und einfach bereitstellen, wenn wir sie brauchen“, stellt der Direktor für Softwareentwicklung klar.

Optimierte Marketingwirksamkeit

Das globale Marketingteam des Unternehmens war ein wesentlicher Interessenvertreter bei der Auswahl des Anbieters, und die Benutzerfreundlichkeit war eine der wichtigsten Anforderungen.

„Unsere Marketing-Teams sind sehr aktiv und stark darauf konzentriert, unsere Website so aktuell und modern wie möglich zu halten. Die Benutzerfreundlichkeit und die Geschwindigkeit von Veröffentlichungen von Crownpeak waren daher für die Entscheidung wichtig. Die schnelle Bereitstellung mehrsprachiger Websites war für uns ebenfalls ein entscheidender Faktor“, so der Direktor für Softwareentwicklung.

Der nächste Schritt für das Marketingteam besteht darin, die Benutzererfahrung zu personalisieren und sie mit einmaligem Anmelden bereitzustellen, damit Benutzer reibungslos zwischen den Websites der Gruppe wechseln können. „Wir möchten eine nahtlose, personalisierte Erfahrung in allen Geschäftsbereichen gewährleisten, also muss es innerhalb unserer beiden unterschiedlichen Hosting-Setups funktionieren. Dies erfordert ein gewisses Maß an Planung, aber die Crownpeak DXM-Plattform gibt uns die Flexibilität, die wir dazu brauchen“, erklärt der Direktor für Softwareentwicklung.



ARBEITEN MIT CROWNPEAK:

Wie einfach kann Crownpeak DXM implementiert werden?

Zu Beginn des Engagements hatte keines der internen Entwicklungsteams Erfahrungen mit Crownpeak. Sie kamen jedoch schnell auf den aktuellen Stand. Die erste Phase der Einführung bestand darin, die Websites für zwei der Abteilungen zu starten. Sie hatten für jede Website ein Projektteam, das aus 20 Personen bestand. Dazu gehörten Entwickler, Geschäftsanalysten, Projektmanager, Scrum-Master, Produktbesitzer, ein QA-Team und ein UAT-Team. Anschließend schulten sie die für den Inhalt und die Redaktion verantwortlichen Mitarbeiter in Bezug auf die Veröffentlichung im System.

„Crownpeak DXM war für alle brandneu, daher gab es eine steile Lernkurve. Wir erreichten das gewünschte Ziel jedoch schnell und das Crownpeak-Supportteam arbeitete überaus erfolgreich!“, stellt der Direktor für Softwareentwicklung fest. „In nur sechs Monaten haben wir zwei unserer größten Abteilungen mit nur wenigen kleinen internen Entwicklungsteams bereit gemacht. Das war eine wirklich großartige Leistung! Dazu gehörten das Erstellen der Benutzeroberfläche und komplexer Vorlagen, die Migration aller Inhalte von unseren vorhandenen CMS-Plattformen auf das neue CMS sowie das Sicherstellen, dass alle Integrationspunkte und Sicherheitszertifikate vorhanden sind. Ich glaube wirklich nicht, dass dies mit einer anderen Plattform möglich gewesen wäre“, meint der Direktor für Softwareentwicklung.

Halten, was wir versprechen

Hat Crownpeak also die Versprechen gehalten, die während der Anbieterauswahl gemacht wurden?

„Uns wurde Stabilität in Bezug auf unseren Einsatz und unsere Infrastruktur versprochen, und das haben wir bekommen! Uns wurde eine sehr flexible Plattform versprochen, und die haben wir! Angesichts des Tempos, in dem das Unternehmen plant zu wachsen ist die Skalierbarkeit ist für uns enorm wichtig. Zudem hat Crownpeak bewiesen, dass zukünftiges Wachstum gut bewältigt werden kann. Crownpeak war absolut die richtige Antwort“, so der Direktor für Softwareentwicklung.

„Die meisten der untersuchten Anbieter boten identische Funktionen und ähnliche Scorecards an. Crownpeak DXM war aufgrund seiner überlegenen SaaS-Fähigkeiten, Flexibilität, Sicherheit und Verfügbarkeit der klare Gewinner.“

Direktor für Softwareentwicklung, globales Finanzdienstleistungsunternehmen

crownpeak

crownpeak.com

Crownpeak wurde im Januar 2001 gegründet und war das erste Unternehmen, das Web Content Management über eine SaaS-Lösung anbot. Heute vertrauen führende Marken der Cloud-First-Digital Experience Management-Plattform (DXM) von Crownpeak, um schnell und einfach Kundenerfahrungen über digitale Berührungspunkte hinweg zu erstellen, bereitzustellen und zu optimieren.

Crownpeak bietet eine umfassende Lösung für DXM mit Content Management, Personalisierung, Suche und Hosting sowie voll integriertes Digital Quality Management (DQM), um die Markenintegrität zu gewährleisten und die Compliance-Anforderungen zu erfüllen. Mehr als 180 Unternehmen setzen auf Crownpeak, um ansprechende Erlebnisse zu bieten, die Kunden begeistern, die Kundenbindung fördern und Ergebnisse liefern.