Krisen überwinden – 5 Beispiele, wie Unternehmen dies mit Technologie geschafft haben

Liferay®

EINFÜHRUNG

Bewältigung wirtschaftlicher Krisen

Die vergangenen zwei Jahre waren für viele Unternehmen herausfordernd. Momentan sieht es danach aus, dass Lieferkettenprobleme, steigende Inflation und Fachkräftemangel die wirtschaftliche Entwicklung auch weiterhin beeinflussen werden. Auf den ersten Blick scheint die logische Konsequenz zu sein, Ausgaben zu kürzen. Tatsächlich können die richtigen Investitionen in moderne Technologien sich aber gerade jetzt positiv auf das Geschäft auswirken. Eine kürzlich von CNBC durchgeführte Studie[1] hat sogar gezeigt, dass die meisten Führungskräfte im Jahr 2023 mit einer Erhöhung ihrer Budgets rechnen.

Langfristig können sich Unternehmen durch kontinuierliche Investitionen in Technologie nachhaltig am Markt bewähren. Derartige Maßnahmen dienen nämlich auch als Schutz vor kommenden Krisen. Doch wie genau können Unternehmen Technologie nutzen, um ihren Betrieb zukunftssicher zu gestalten? In unserem E-Book erfahren Sie, wie **5 verschiedene Unternehmen** diese Aufgabe bewältigt haben.

[1] Für CIOs ist es an der Zeit, den Mehrwert ihrer IT-Investitionen zu zeigen

Eine Plattform für die schnellere Skalierung neuer Lösungen

Die IndiaFirst Life Insurance hilft ihren Kund:innen als Versicherungsgesellschaft, sich auf die Unwägbarkeiten des Lebens vorzubereiten. Allerdings waren die digitalen Lösungen des Unternehmens nicht geeignet, um die sich weiterentwickelnden Kundenbedürfnisse dauerhaft zu erfüllen. Insbesondere die Bedienung und Aktualisierung der konzerneigenen Website gestaltete sich schwierig.

Durch die Einführung einer Digital Experience Platform (DXP) gelang es der IndiaFirst Life Insurance, ihre digitalen Erlebnisse auf einer einzigen Plattform zusammenzuführen, anstatt mehrere Technologien verwalten und miteinander verbinden zu müssen. Die folgenden Lösungen wurden mittels Liferay DXP realisiert:

ÖFFENTLICH ZUGÄNGLICHE WEBSITE mit Self-Service-Optionen für Kund:innen

VERTRIEBSPARTNERPORTAL, das rollenbasierten Zugriff für Vertriebspartner und Verkaufsteams ermöglicht

MITARBEITERPORTAL, das eine zentrale Anlaufstelle für alle Mitarbeitenden bietet

KUNDENPORTAL das Kund:innen Zugriff auf Unterlagen, Formulare und Angebote gewährt

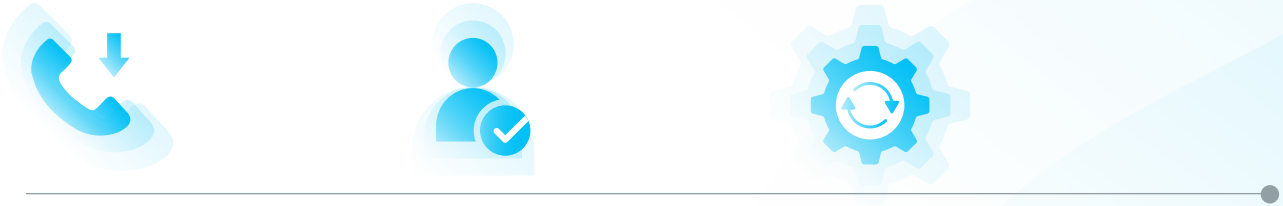
Die Zusammenführung ihrer separaten Systeme in eine integrierte Plattform verhalf dem Team der IndiaFirst Life Insurance dazu, das Geschäftswachstum zu skalieren, den Umsatz zu steigern und die Kosten zu senken. Die neue Plattform ist äußerst effektiv, was sich z. B. an der Verringerung der Zahl der Kundenanrufe um 20 % zeigt.

Während das Unternehmen weiter expandiert, kann es sich auf eine Plattform verlassen, die alle relevanten Bereiche abdeckt und sich schnell entsprechend der Bedürfnissedes Unternehmens skalieren lässt.

Höhere Kundenzufriedenheit durch Self-Service

Die Stadt Burbank in Kalifornien ist als „Medienhauptstadt der Welt“ bekannt. Die digitale Präsenz der Stadt konnte diese dynamische Identität jedoch nicht akkurat widerspiegeln. So ließ sich die bestehende Website nur schwer aktualisieren, wodurch unnötig Zeit und Ressourcen verschwendet wurden.

Am Ende entschied sich die Stadt dazu, ihren Webauftritt komplett zu überarbeiten. Im neuen Onlineauftritt sind Nachrichten, Informationen und Veranstaltungen von mehr als fünfzehn städtischen Abteilungen vereint, darunter Events, die vom Büro des City Attorney oder den Abteilungen „Community Development“ und „Parks & Recreation“ abgehalten werden. Mithilfe der aktualisierten Website gelingt es der Stadt Burbank:



DIE ANZAHL DER ANRUFE ZU REDUZIEREN da die Nutzer:innen Self-Services nutzen und alle benötigten Informationen online finden

EINE BESSERE ERREICHBARKEIT FÜR DIE BÜRGER:INNEN SICHERZUSTELLEN, da die Nutzer:innen von jedem Gerät aus auf die Website zugreifen können

DIE WEBSITE EINFACHER UND SCHNELLER ZU AKTUALISIEREN, wodurch die Konsistenz der Seite gewährleistet werden kann

CITY OF BURBANK

Die Vorzüge der neuen Website zeigten sich besonders während der COVID-19-Pandemie. Während dieser Krise war die Stadt in der Lage, schnell und effizient zu kommunizieren und den Bürger:innen dadurch ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln.

Erhöhung des Marktanteils durch einen Digital-First-Ansatz

Für die größte Versicherungsgesellschaft in Kuwait, Gulf Insurance Group Kuwait, war klar, dass sie ihren Onlineauftritt verbessern musste – denn ihre maßgeschneiderten Websites, Anwendungen und Portale basierten alle auf unterschiedlichen Plattformen. Dies führte zu einem uneinheitlichen und fragmentierten Nutzererlebnis. Die Lösung für das Unternehmen: Alle Websites, Portale und Anwendungen auf einer einzigen Plattform zusammenführen.

So wurde das Unternehmen zur ersten Versicherungsgesellschaft in der Region, die ihren Kund:innen online mehrere Versicherungspolicen sowie einen Service zur Genehmigung von Krankenversicherungsansprüchen anbieten konnte. Diese Umstellung auf einen Digital-First-Ansatz stellte für das Versicherungsunternehmen besonders während der Pandemie einen Vorteil dar, als alle Büros und Filialen geschlossen waren. In dieser Zeit war die Gulf Insurance Group Kuwait in der Lage, ihre Kund:innen weiterhin zu betreuen und neue Online-Funktionen wie Single-Sign-On, die Geltendmachung von Ansprüchen und Funktionen für Nachträge bereitzustellen. Das sind die wichtigsten Ergebnisse des Digital-First-Ansatzes im Überblick:

KUNDENZUWACHS UM 30 %,
da der Digital-First-Ansatz zahlreiche Nutzer:innen anzieht

MEHR DIGITALE INTERAKTIONEN,
da die Lösungen ein einfacheres und bequemeres Nutzererlebnis bieten

VERKÜRZUNG DER TIME-TO-MARKET FÜR NEUE LÖSUNGEN
durch die Nutzung einer einzigen Plattform

gig GULF INSURANCE GROUP

Schnellere Time-to-Market für neue Lösungen

Als Australiens führendes Transport- und Logistikunternehmen, Toll Global Express, die Dachgesellschaft wechselte, benötigte es eine Lösung, um seine Mitarbeitenden bei der Umstellung zu unterstützen.

Mithilfe der Cloud gelang es Toll Global Express trotz der organisatorischen Umstrukturierung, in nur zwei Monaten sowohl ein neues Intranet als auch eine neue Website zu implementieren. Diese neuen Lösungen haben nicht nur dazu beigetragen, die Produktivität zu steigern und die organisatorischen Veränderungen zu vereinfachen. Sie brachten auch folgende Vorteile:

STEIGERUNG DER KONVERSIONSRATE FÜR BUCHUNGEN AUF 40 %

MEHR TRAFFIC DURCH PLATZIERUNG BEI SUCHANFRAGEN AUF RANG 1

GESTEIGERTE PRODUKTIVITÄT FÜR 11.000 MITARBEITENDE

Für Toll Global Express war es besonders wichtig, die neuen Lösungen innerhalb kürzester Zeit zu realisieren – nicht nur, um den Mitarbeitenden die Umstellung nach der Umstrukturierung zu erleichtern, sondern auch, damit sich das Unternehmen weiterhin als Australiens führendes Transport- und Logistikunternehmen beweisen konnte.

Einsparung von IT-Ressourcen durch die Verwendung einer einzigen Plattform

Bereits seit über 70 Jahren ist MacDon ein führender Hersteller von leistungsstarken Landwirtschafts- und Erntemaschinen. Das Händlerportal und die Website des Unternehmens waren allerdings veraltet und schwer zu pflegen. So mussten Content-Verantwortliche beispielsweise stets das IT-Team um Hilfe bitten, um Seiten zu aktualisieren, Dokumente zu verwalten und Layouts zu ändern.

Durch das Upgrade der Lösungen konnte MacDon eine benutzerfreundlichere Bearbeitungsoberfläche bieten, welche die Verwaltung der Seiten vereinfachte. Dies trug zur Verbesserung des Kundenerlebnisses bei, da Website und Händlerportal von nun an auf dem neuesten Stand gehalten werden konnten. Gleichzeitig gab es den IT-Teams die Möglichkeit, ihre Ressourcen für andere geschäftskritische Aufgaben einzusetzen.

Durch die Einführung einer DXP erreichte MacDon die folgenden Ergebnisse:

MacDon

STEIGERUNG DES GESAMTUMSATZES UM 20 %,
mit einem Zuwachs bei den E-Commerce-Transaktionen von 50 %

VERDOPPLUNG DER WEBSITE-BESUCHERZAHLEN,
da Kund:innen den neuen Onlineauftritt gerne nutzen

REDUZIERUNG DER ANZAHL DER PERSÖNLICHEN BESTELLUNGEN VOR ORT, AM TELEFON ODER PER FAX
aufgrund der einfachen Self-Service-Funktionen

Eine einzige Plattform für bessere Ergebnisse

Mithilfe von Liferay konnten alle zuvor genannten Unternehmen ihre Time-To-Market verkürzen, ihren Kund:innen einen besseren Service bieten und ihr Geschäft auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ausbauen.

Liferay bietet eine All-in-One Plattform, die es Unternehmen ermöglicht, maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln – schnell, flexibel und kostengünstig. Mit nativen Content-, Analyse- und Commerce-Funktionen macht Liferay es Unternehmen leicht, mehrere Lösungen wie Kundenportale, Intranets und Websites zu erstellen und miteinander zu verbinden.

Mithilfe der Liferay Eperience Cloud, unserem DXP-as-a-Service-Angebot, können Sie die Leistung Ihrer digitalen Lösungen zudem weiter verbessern und die Gesamtbetriebskosten senken. So kann Ihr Team sich auf das Wesentliche konzentrieren, während Liferay sich um Themen wie die Pflege und Verwaltung Ihrer Infrastruktur, um Upgrades, sowie um Skalierungen entsprechend Ihrer Geschäftsanforderungen kümmert.

In diesem Whitepaper zu Liferay DXP erfahren Sie mehr darüber, wie Ihr Unternehmen Liferay bestmöglich nutzen kann.

Bei Fragen oder für weitere Informationen kontaktieren Sie uns gerne unter liferay.com/contact-sales.

Liferay entwickelt Software, mit der Unternehmen aller Größenordnungen für das Web, für mobile Endgeräte und für das Internet der Dinge ein durchgängiges digitales Erlebnis gestalten können. Liferays Open-Source-Plattform bietet innovative, zukunftsfähige, flexible und sichere Funktionalitäten zur Umsetzung einer digitalen Business-Strategie, die das Intranet, Extranet sowie den Webauftritt einschließen. Die Software wird bereits über 5 Millionen Mal weltweit eingesetzt. Zu den Kund:innen zählen Kleinunternehmen, Mittelständler und auch Großunternehmen aus dem Finanzdienstleistungssektor, dem Gesundheitswesen, der öffentlichen Verwaltung sowie aus Versicherungen, Einzelhandel, Fertigungsindustrie und vielen anderen Branchen. Mit 24 Büros und einem internationalen Partnernetzwerk ist Liferay auf allen Kontinenten vertreten. Mehr als 190.000 registrierte Mitglieder der Liferay Community begleiten die Entwicklung. Die europäische Zentrale sowie die Geschäftsleitung für die DACH Region befinden sich am Standort Eschborn bei Frankfurt am Main. Weitere Informationen finden sich unter liferay.com.

© 2023 Liferay, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

230202