

Vom Legacy-System zur KI-Ready Contact Center- Plattform in nur 4 Monaten

tecRacer[↑]

Wie Smart InsurTech mit tecRacer, Amazon Connect und Salesforce die Kundenservice-Effizienz revolutionierte.

Success Story: InsurTech AG



Das Unternehmen: Innovation trifft Tradition

Die Smart InsurTech AG gestaltet die digitale Zukunft der deutschen Versicherungswirtschaft. Mit 30 Jahren Branchenerfahrung und als Teil der SDAX-notierten Hypoport SE vernetzt das Unternehmen über seine zentrale Plattform SMART INSUR die gesamte Versicherungsbranche – von Maklern über Vertriebe bis zu Versicherungsunternehmen.

Die Zahlen sprechen für sich: Über 100 Mitarbeiter betreuen mehr als 50.000 Nutzer und schaffen durch standardisierte Prozesse, intelligente Software-Lösungen und einen umfangreichen Datenpool den perfekten Match zwischen Angebot und Nachfrage. Als Teil der Hypoport InsurTech AG mit einem Ökosystem aus neun Unternehmen deckt Smart InsurTech das komplette Versicherungsspektrum ab – vom Privatkundengeschäft bis zur Industrieversicherung.

Die Situation: Wenn Technologie zum Bremsklotz wird

Der Kundenservice stand vor einem Dilemma: Die Legacy-Lösung mit engage Multichannel-ACD hatte ausgedient. Was einst State-of-the-Art war, konnte den Anforderungen an modernen, datengetriebenen Kundenservice nicht mehr gerecht werden. Die Folge: Ineffiziente Prozesse, fehlende Integration mit dem CRM-System und keine Grundlage für KI-gestützte Services.

Die Entscheidung war klar: Eine umfassende Contact-Center-Transformation musste her – modern, cloudbasiert und nahtlos integriert in das bestehende Salesforce-Ökosystem.

Die Mission: Transformation ohne Stillstand

Die Herausforderung war komplex: Migration von einem veralteten System zu einer hochmodernen Cloud-Infrastruktur – und das bei laufendem Betrieb ohne Serviceunterbrechungen.

Die Ziele waren ambitioniert:

- Vollständige Integration von Salesforce Service Cloud Voice mit Amazon Connect (BYOA)
- Standardisierung aller Telefonieprozesse über alle Abteilungen hinweg
- Aufbau einer zukunftssicheren, KI-ready Plattform
- Orchestrierung verschiedener Technologien zu einem reibungslosen Gesamtsystem.

Die Komplexität: Prozesse neu denken, Legacy-Systeme ablösen und gleichzeitig den Service für über 50.000 Nutzer aufrechterhalten.

Die Lösung: tecRacer als Full-Service-Partner

Von Dezember 2024 bis März 2025 übernahm tecRacer die vollständige Verantwortung – von der Strategie bis zum laufenden Betrieb.

Das Leistungspaket im Überblick:

Strategische Projektsteuerung

End-to-End Koordination aller Projektphasen und Stakeholder mit agiler Methodik

Technische Excellence

- **Nahtlose Migration:** Von vier.com zu Amazon Connect mit Service Cloud Voice (BYOA)
- **KI-Integration:** Implementierung von Amazon Lex – vorbereitet für intelligente Automatisierung
- **Smart Features:** Voicemail-Funktion und intelligentes Routing mit Salesforce-Datenlookup
- **Zero Downtime:** Reibungsloser Übergang ohne Serviceunterbrechungen

Nachhaltiger Wissenstransfer

Umfassende Trainings für das gesamte Team – vom Administrator bis zum Service-Agent

Managed Service Partnership

Kontinuierlicher Support und Systembetreuung auch nach dem Go-Live

Die Ergebnisse: Messbar. Spürbar. Nachhaltig.

Standardisierung auf höchstem Niveau

Vorher: Fragmentierte Telefonieprozesse über verschiedene Systeme

Nachher: Einheitliche, automatisierte Prozesse über alle Abteilungen hinweg

Customer Service auf dem nächsten Level

Der Game-Changer: Servicemitarbeiter haben während des Gesprächs sofortigen Zugriff auf alle relevanten Kundendaten direkt aus Salesforce. Das Ergebnis: Schnellere Lösungen, zufriedенere Kunden.

Zukunftssicher mit KI-Ready-Infrastruktur

Die moderne Cloud-Lösung mit Amazon Connect bildet die perfekte Grundlage für kommende Innovationen – von KI-gestützten Chatbots bis zu prädiktivem Routing.

Effizienz, die sich rechnet

- Automatisiertes, intelligentes Routing reduziert Wartezeiten
- Zentrale Datenhaltung eliminiert redundante Eingaben
- Verbesserte First-Call-Resolution steigert die Kundenzufriedenheit
- Kürzere Bearbeitungszeiten entlasten das Service-Team

Ansprechpartner:in beim Kunden:

Sebastian Länger, Vice President Sales, Smart InsurTech AG

„Die Zusammenarbeit mit tecRacer hat uns überzeugt. Die Migration von unserem Legacy-System zu einer modernen, integrierten Salesforce-Amazon-Connect-Lösung verlief reibungslos und professionell. Besonders beeindruckend war die Expertise im Projektmanagement und die praxisnahen Trainings. Heute profitieren wir von standardisierten Prozessen und einer deutlich verbesserten Customer Experience. tecRacer ist für uns ein verlässlicher Partner, der uns auch nach Go-Live als MSP zur Seite steht.“



Das ist tecRacer

tecRacer steht für tiefgreifende AWS-Expertise, eine klare Spezialisierung und ein partnerschaftliches Selbstverständnis.

Als einziger AWS Premier Tier Services und Advanced Tier Training Partner in der DACH-Region begleiten wir Unternehmen bei ihrer Cloud-Transformation – pragmatisch, persönlich und mit echtem Wirkungstreiber im Fokus.

Lösungsorientiert, leidenschaftlich und mit einer gesunden Portion Pragmatismus – so schaffen wir Wettbewerbsvorteile und sorgen für die Zukunftssicherheit unserer Kunden.

Mit unserem Team aus erfahrenen Experten und einem starken Partner-Netzwerk.

Erfahren Sie mehr über unser Team, unsere Werte und was uns antreibt auf www.tecracer.com oder nehmen Sie unter sales@tecracer.com Kontakt mit uns auf.

