# Personal Business Machines AG nutzt die IBM Cloud um personalisierte Kundenkommunikationen zu ermöglichen

**Köln/Ehningen, 26. November 2020. PBM. Personal Business Machines AG und IBM geben bekannt, dass PBM die IBM Cloud sowie zusätzliche Cloud Services für ihre digitale Kommunikationsplattform nutzt und so einen persönlichen und emotionalen Dialog mit Kunden ermöglicht. Durch den Einsatz hybrider Cloud-Lösungen von IBM gewinnt PBM die notwendige Flexibilität, Skalierbarkeit und Sicherheit, um ihre personalisierten Multimedia-Kampagnen umzusetzen und so die Grundlage für das internationale Wachstum ihres Geschäftsmodells zu legen.**

PBM ist ein Anbieter digitaler Lösungen für den Finanzdienstleistungsbereich und wurde 2016 in Köln gegründet. Das Start-Up Unternehmen bietet Technologien zur Personalisierung von Kundenkommunikationsmedien im Versicherungs- und Bankensektor an. Die zentrale Lösung der PBM, die Personal Business Machine, ist eine Cloud-basierte Plattform, die Kundenmedien für alle Kommunikationsformen wie Text, Audio und Video aufbereitet, personalisiert und digitalisiert. Kunden werden auf jedem Kanal und in jedem Format mit intelligenter und personalisierter Kommunikation abgeholt, was Rücklaufquoten, Aufmerksamkeit und Verbindlichkeit steigert.

Von Anfang an war das internationale Wachstum eines der Hauptziele von PBM. Hierfür war eine Cloud-Lösung erforderlich, die nicht nur flexibel und skalierbar ist, sondern auch das Onboarden und Managen neuer Kunden erleichtert. Mit der Container-basierten Cloud-Umgebung von IBM, IBM Cloud Kubernetes Service (IKS), kann PBM je nach Anforderung der Kundenkampagne skalieren. „Wir haben Projekte, bei denen wir 200.000 kundenspezifische Videos an einem Tag oder in einer Woche bereitstellen müssen. Dafür brauchen wir einen flexiblen und skalierbaren Service für jeden einzelnen Mikroservice auf unserer Plattform", sagt Ralf Pispers, Gründer und Vorstandsvorsitzender der PBM Personal Business Machine AG.

Ein weiteres entscheidendes Kriterium für die Cloud-Lösung war die Unterstützung der Einhaltung der Allgemeinen Datenschutzverordnung (GDPR). Als PBM im Jahr 2017 startete, war es schwierig, eine Cloud-Lösung zu finden, die den GDPR-Bestimmungen für den europäischen Markt entsprach. PBM benötigte eine Umgebung, in der sie einen neuen Kunden schnell und standardisiert in ihre Personal-Business-Machine-Infrastruktur integrieren konnten. Heute betreibt PBM ihre Lösung vom IBM Rechenzentrum in Frankfurt aus. Das IBM- Self Assessment unterstützt PBM bei der Einhaltung der Richtlinien der Europäischen Bankbehörde (EBA) und der strengen regulatorischen Anforderungen der Finanzindustrie.

Mit unserer Cloud-Technologie und der ausgeprägten Ausrichtung auf offene Innovationen, sind wir in der Lage, den digitalen Wandel unserer Kunden zu beschleunigen", so Frank Theisen, Vice President Cloud & Cognitive, IBM DACH. "Mit der Implementierung der IBM Cloud-Lösung wird PBM in der Lage sein, die Flexibilität der Cloud bei der Skalierung und Modernisierung zu nutzen.

Auch die Versicherungskunden von PBM profitieren: Das Start-up hat die Net Promoter Scores seiner Kunden - ein Indikator, der misst, inwieweit die Verbraucher ein Produkt oder eine Dienstleistung weiterempfehlen würden - um bis zu 15 Punkte erhöht und die Kundenrücklaufquoten um bis zu 60% gesteigert. Und in einem kürzlich durchgeführten Projekt führten die personalisierten Customer-Journeys von PBM dazu, dass eine Versicherungsgesellschaft ihre Conversion-Rate von 6 Prozent auf 13 Prozent erhöhte.

*Über PBM: www.personal-business-machine.com/*
*Über IBM Cloud: www.ibm.com/cloud/public*
*Über IBM: www.ibm.com*

**Pressekontakt:**
Kerstin Pehl
Unternehmenskommunikation IBM DACH
Tel: +49-176-10185348
E-Mail: kerstin.pehl@de.ibm.com

---

https://de.newsroom.ibm.com/2020-11-26-Personal-Business-Machines-AG-nutzt-die-IBM-Cloud-um-personalisierte-Kundenkommunikationen-zu-ermoglichen