

Die BSI Customer Suite stellt Kunden in den Mittelpunkt

Baden, 13. Februar 2023 – **Kunden sind der zentrale Faktor für jedes Unternehmen, der über Erfolg oder Misserfolg entscheidet. Im heutigen digitalen Zeitalter sind Firmen mehr denn je gefordert, den Kunden an den Stellen zu begegnen, die für sie relevant sind. Eine digitale Lösung ist hierfür unverzichtbar: Einerseits, um die Kundenprozesse aktiv zu gestalten, andererseits, um diese mit Intelligenz und Daten – auch aus externen Systemen – zu unterstützen. Das neue Release 23/1 der BSI Customer Suite spiegelt diese Kundenanforderungen wider: Das CRM-System als branchenspezifische Lösung, integriert, angepasst an die Unternehmens-DNA und dank Cloud-Anbindung immer auf dem aktuellsten Stand.**

Die BSI Customer Suite: Fachlich überzeugend und anpassbar

Die BSI Customer Suite deckt sämtliche Bereiche der Kundenbeziehungen ab und unterstützt den Anwender aktiv mit durchdachten Features. Assistierte Prozesse und eine 360°-Sicht in BSI CRM, die praktische Erstellung von automatisierten und begeisternden Customer Journeys für Marketing, Sales und Service in BSI CX – die einzelnen Produkte der BSI Customer Suite bieten eine ganzheitliche CRM-Lösung.

Als Basis sorgt BSI CDP für alle Echtzeit-Kundendaten und BSI EIP für eine modulare konzernweite Integration – auch ins Ökosystem von Unternehmen. Ergänzt wird das Angebot durch BSI Engage, die Plattform für Videoberatung und elektronische Unterschrift: Schaffen Sie Kundennähe – durch kollaborative Beratung, inkl. rechtsichere Unterschriften. Alle Produkte werden unterstützt durch BSI AI, für algorithmische und tiefe Intelligenz, und BSI Insight, dem Produkt für elaborative Analytik – damit Anwender aus Kundenverhalten Strukturen erkennen können, die proaktive Entscheidungen ermöglichen. Die BSI Customer Suite bietet einen Verbund an eingespielten, nahtlos verzahnten Produkten aus einem Guss – und ist darüber hinaus erweiterbar mit Speziallösungen sowie leicht integrierbar in eine komplexe Systemlandschaft von Unternehmen. Diese Verzahnung zwischen Sales, Marketing und Service ist dabei essenziell für unsere Mission: Impress your Customer.

Neue Features verbreitern Spektrum für Kommunikation

Mit dem Release 23/1 warten die einzelnen Produkte der BSI Customer Suite mit Funktionen auf, die weitere Möglichkeiten in der Prozessgestaltung von Kundenkommunikation eröffnen. Bei BSI CX spiegelt sich dies in dem zentralen Feature der Mitmach-Stories wider. Die Funktion erweitert das

Kampagnenmanagement um die Möglichkeit der Zusammenarbeit: Dezentrale Stellen, also etwa Zweigstellen oder lokale Abhängigkeiten, können bei CX-Kampagnen teilnehmen, die durch eine zentrale Stelle vorbereitet und ausgeführt werden. Dies bedeutet, dass Kampagnen nur einmal umfassend geplant werden müssen, und dann von anderen Stellen genutzt und für ihre jeweiligen Kundendatensätze individualisiert werden können. Teilnehmer informieren sich im CRM-Cockpit über aktive oder geplante Stories und können mit den gewünschten Kundendaten "mitmachen".

Neben neuen Optionen für die Zusammenarbeit wartet die BSI Customer Suite mit Features für die Online-Beratung auf, die auch den Bedienkomfort des einzelnen Nutzers deutlich erhöhen: Das CRM der Suite bietet mit dem 23/1er-Release eine vollständige Integration des BSI Snapview und Microsoft Teams Clients. Online-Besprechungen sind direkt aus der CRM-Oberfläche buchbar und werden dort zentral dokumentiert. Mit dem Release sieht Produktentwickler und CTO Christian Rusche einen grossen Schritt nach vorne. «Das Release 23/1 ist in seiner fachlichen Breite und technischen Tiefe ein strategischer Meilenstein», so Rusche. «Es liegen 12 Monate harte Arbeit hinter uns: Unsere Kunden im Verkauf, Marketing, Service werden die Verbesserungen spürbar merken.»

Wie der Einsatz von Künstlicher Intelligenz Prozesse vereinfacht und automatisiert

BSI AI, dessen Einsatz einen ganzheitlichen Mehrwert für Entscheidungsfindung, Analyse und automatisierte Lernprozesse bietet, macht mit der Implementierung von Fuzzy Logic einen grossen Schritt nach vorne: Neben der umfassenden Deep-Learning-Funktionalität erlaubt die Implementierung von Fuzzy Logic einem AI-Brain, regelbasierte Logik konfigurativ abzubilden. Im Gegensatz zu herkömmlichen Methoden lassen sich umfangreiche Algorithmen so gut justier- und wartbar umsetzen. Das Feature kann damit sprachliche Variablen abbilden, die mit rein numerischen Werten nicht greifbar sind. Im Kundenkontakt ist das hilfreich bei Fragen wie: Was bedeutet eigentlich "nah" bei der Suche nach der "nächsten" Filiale? Dank Fuzzy Logic zählen nicht mehr nur absolute Werte, sondern die Wichtigkeit – die Logik sammelt die Argumente für verschiedene Ausgänge und der beste Ausgang gewinnt.

Ähnlich wie BSI AI ist auch BSI Insight, das Produkt für elaborative Analytik, einfach und übergreifend in die Prozessgestaltung der BSI Customer Suite integriert. Mit dem 23/1er-Release erhalten Anwender eine Vielzahl von neuen Möglichkeiten, die schnell einen Überblick gewähren, der die in Echtzeit aktualisierten Daten visualisiert. Für die tiefere Analyse ermöglichen die erweiterten Diagramme eine grössere Detailtiefe, die sich nach und nach mit wenigen Klicks erschliessen lässt.

Neu nutzt auch BSI Insight die Bestandsabgrenzung: Dank diesem Feature kann eine Kundenabteilung bestimmte Analysen und Insights mit anderen Nutzern teilen – und die sehen diese aufgefüllt mit den Daten aus dem Bestand der empfangenden Person. Die aufgeführten Features sind natürlich nur ein Bruchteil der Neuerungen – zur besseren Illustration der Möglichkeiten der BSI Customer Suite eignet sich eine Produktdemonstration, die sich über die Firmenwebseite kostenlos anfordern lässt.

Die BSI Customer Suite: Branchenspezifisch und flexibel anpassbar

Die BSI Lösung ist für unsere Kunden bereits an ihre Branche ideal angepasst. Moderne Unternehmen verlangen allerdings mehr. Eine Lösung für den Kundenkontakt muss neben dem fachlichen Teil auch in der Lage sein, die Firmen-DNA abzubilden, sowohl in Designs als auch in Funktionalitäten. Die BSI Customer Suite erlaubt release-fähige Anpassungen entweder über Konfigurationen, per Low-Code oder alternativ als Contributions. BSI ermöglicht durch diese Optionen eine Flexibilität, deren schnelle Livestellung einen klaren Wettbewerbsvorteil bietet.

Das Thema Flexibilität ist durch Marktentwicklungen, auf die erfolgreiche Unternehmen schnell reagieren müssen, von immenser Wichtigkeit. Kundenwünsche ändern sich teilweise schnell: Neue Produkte, Kanäle oder geänderte Verhaltensweisen verlangen nach CRM-Systemen, die ein hohes Mass an Anpassbarkeit bieten, unabhängig von IT-Abteilungen oder Deployment-Zyklen.

Drei Werkzeuge, um Änderungen leicht selbst umzusetzen

Die BSI Customer Suite gewährleistet dies mit drei verschiedenen Möglichkeiten der Individualisierung: Anpassungen an der Kundenlösung per konfigurativer Mittel (No-Code), per Low-Code via Typescript und integrierten Werkzeugen – und Programmierung in Java von gekapselten, releasefähigen Einheiten, sogenannten Contributions. Durch den Low-Code-Ansatz ermöglicht BSI auch Partnern, ihr wichtiges Know-how in die Software einzubringen. Die drei Optionen bieten je nach Ziel verschiedenste Möglichkeiten, Konfektionierungen einfach und release-fähig umzusetzen. Mit dem 23/1er-Release erstreckt sich das Thema der Anpassungsmöglichkeiten über die gesamte BSI Customer Suite: Der Prozessdesigner von BSI CRM erhält eine intuitivere Oberfläche, die den Anwendern eine einfache Gestaltung von Prozessen erlaubt. In der Step Library von BSI CX lassen sich eigene Steps, inkl. Logik, Datenhaltung und UI, schnell und neu sogar konfigurativ umsetzen, eine Programmierung und separates Deployment ist somit nicht mehr vonnöten.

Cloud-Lösung: up-to-date und kosteneffizient

Ziel von BSI ist, Kunden die neuesten Features schnellstmöglich zur Verfügung zu stellen. Dies ist bei On-Premises-Lösungen allerdings nicht ohne Weiteres umsetzbar. Zudem verlangt der Einsatz hochspezialisierter Technologie wie Machine Learning oder extrem performanter Schnittstellen nach einer Cloud-Lösung. Die Cloud sorgt dafür, dass der komplexe Technologiestack mit tiefen Kosten unterhalten werden kann und erlaubt darüber hinaus die einfachere Aktualisierung der BSI Customer Suite. Davon profitiert der Kunde, indem er die Software preisgünstiger und deutlich flexibler als bei einer On-Premises-Lösung nutzen kann. Die BSI Cloud erfüllt dabei kompromisslos alle Anforderungen von DSGVO/GDPR an die Datensicherheit, ist ISAE 3404 attestiert, gemäss ISO 27001 zertifiziert und auch als FINMA- und BaFin-konforme Lösung verfügbar.

BSI Medienkontakt

Elmar Loof, +49 40 180 240 868
elmar.loof@bsi-software.com
BSI Business Systems Integration Deutschland GmbH
Lübecker Str. 128, DE-22087 Hamburg
www.bsi-software.com

Charlotte Malz, +41 (0)4176686
charlotte.malz@bsi-software.com
BSI Business Systems Integration AG
Täferweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Über BSI

Der Schweizer Softwarehersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche Plattform für die Digitalisierung der Kundenbeziehung. Für Retail, Banking, Insurance und Energy & Utilities hält BSI alles bereit, was es für exzellente Customer Experience braucht. Die Basis dafür stellt die langjährige Branchenexpertise dar. In der Versicherungsindustrie gilt BSI als Marktführer für CRM-Software. 130 Banken, Versicherer und Handelsunternehmen erreichen darüber rund 27 Millionen Endkunden in ganz Europa. Das 1996 in Baden gegründete Unternehmen ist mit weiteren 7 Standorten und rund 413 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Deutschland und der Schweiz vertreten. Zu den Kunden zählen Firmen und Organisationen wie ADAC, die Raiffeisen Bankengruppe, Signal Iduna und PostFinance sowie weitere marktführende Unternehmen in Europa.
www.bsi-software.com