

BSI als Dreh- und Angelpunkt für die Kundenbetreuung bei CALIDA

CALIDA, eine der führenden Wäschemarken Europas, setzt für die Verfolgung ihrer Omnichannel-Strategie, die konsequent auf den Kunden ausgerichtet ist, auf BSI.

Baden, 19. November 2020 – **Beim Wäschelabel CALIDA, bekannt für hochwertige Tag- und Nachtwäsche sowie Loungewear, steht der Kunde im Zentrum aller Massnahmen. Der Schweizer Hersteller hat es sich zum Ziel gesetzt, an allen Verkaufskanälen einen exzellenten Kundenservice zu bieten. Dafür setzt CALIDA auf BSI CRM aus der Cloud als zentrale Datendrehscheibe, die eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden und seine Vorlieben ermöglicht.**

Beste Schweizer Qualität, Nachhaltigkeit, exzellente Verarbeitung und absolutes Wohlfühlgefühl – dafür steht CALIDA. Egal über welchen Kanal der Kunde mit dem Wäschehersteller in Kontakt tritt, immer soll er sich kompetent beraten fühlen. Voraussetzung dafür ist, seine Bedürfnisse und Wünsche möglichst gut zu verstehen. Obwohl CALIDA bereits Lösungen wie das Loyalty-Programm «friends+forever» am POS und im Onlineshop im Einsatz hatte, war bisher eine Betreuung über verschiedene Verkaufs- und Kontaktpunkte hinweg schwierig. Mit der zentralen CRM-Lösung von BSI soll sich dies ändern. Ein Kunde, der in Zürich an der Löwenstrasse häufig zu Gast ist, soll sich auch im Onlineshop oder bei seinem Städtetrip in Hamburg willkommen und erkannt fühlen, so die Omnichannel-Vision von CALIDA.

BSI fungiert als Daten-Hub und bündelt alle relevanten Kundeninformationen – aus den Webshops, den Kassensystemen, der Marketing-Plattform und der zentralen Order Management Software (OMS) – in Echtzeit an einem Ort. Diese will CALIDA im Sinne ihrer Kunden für den besten Service rund um ihre Produkte einsetzen. «Als Omnichannel-Unternehmen ist es uns ein Anliegen, unsere Kunden über all unsere Kanäle hinweg möglichst gut zu kennen und gleichzeitig ihre Privatsphäre zu respektieren. Ein CRM hilft uns, diesen Spagat zu meistern. Gute Kunden sollen und wollen als solche erkannt werden. Und viele wünschen sich individuell abgestimmte Angebote», so Florian Übleis, Director Marketing & Sales bei Reich Online Services, E-Commerce Hub der CALIDA Group, zur Zielsetzung der CRM-Einführung. «Wir haben uns lange Gedanken gemacht, welche Lösung am besten zu uns passt. Bei BSI haben uns zum einen die moderne Technologie in Verbindung mit dem Funktionsumfang überzeugt. Zum anderen die Menschen, die hinter BSI stehen. BSI passt gut zu CALIDA, weil auch sie den Kunden ins Zentrum stellen. Wir müssen schnell am Markt reagieren können und wollen

unseren Kunden flexibel neue Dienstleistungen anbieten. Mit BSI haben wir hierfür einen starken Partner an unserer Seite», begründet Florian Übleis die Entscheidung für den Softwarehersteller.

Die Inbetriebnahme von BSI CRM war gewissermassen eine Operation am offenen Herzen: Zuerst wurden die Daten aus dem Webshop ins CRM-System übernommen, anschliessend folgten die Kundendaten aus der Kasse und zuletzt die Kontakte aus der Marketing-Plattform. Die letzten beiden Imports wurden bereits im operativen Betrieb durchgeführt, ohne grössere Komplikationen. «In Projekten gibt es aber natürlich auch immer Konflikte und Herausforderungen, das ist völlig normal. Bei BSI hat man genau in solchen Augenblicken gespürt, dass das Unternehmenscredo, Kunden zum Erfolg zu verhelfen, nicht nur leere Worthülsen sind», so Florian Übleis.

Pressekontakt

Charlotte Malz, +41 417668633
charlotte.malz@bsi-software.com
BSI Business Systems Integration AG
Täfernweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Daniel Bastan, +49 89 628 175 11
WE Communications
dbastan@we-worldwide.com

Über BSI

Impress your customer – das ist unser Versprechen an Sie. Dank unseren smarten Softwarelösungen für Customer Relationship Management (CRM) und Marketing Automation erreichen Sie Leads und Kunden da, wo sie sind und begleiten sie durch die gesamte Customer Journey. Mit strukturierten Kundendaten, Künstlicher Intelligenz und echten Emotionen lassen sich Kundenherzen gewinnen. Bei BSI gehen Beratung, Software-Entwicklung und -Implementierung Hand in Hand. BSI bietet eine der führenden Omnichannel-Suiten im Markt und Lösungen von CRM über Customer Experience bis zu Data Management. Unsere Lösungen bieten eine breite Funktionalität und die nahtlose Anpassung an individuelle Kundenbedürfnisse – spezialisiert für Retail, Banking und Insurance. Das Ergebnis: Eine überraschend einfache und intuitive Bedienung sowie ein Experience Management, das Endkunden begeistert. BSI wurde 1996 in der Schweiz gegründet und beschäftigt über 338 Mitarbeiter an Standorten in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, Hamburg, München und Zürich.