

## Digitale Transformation: Merkur Versicherung setzt Fokus auf Kundenkommunikation mit BSI

Graz | Baden, am 06. März 2024

**Mit der AI-gestützten BSI Customer Suite setzt die Merkur Versicherung im Rahmen ihrer Kundenkommunikation den nächsten Akzent. Die österreichische Traditionsversicherung verfolgt mit einer integrativen Softwarelösung des Schweizer Branchenspezialisten BSI konsequent ihr strategisches Ziel, Kundinnen und Kunden noch mehr in den Mittelpunkt zu rücken. Mit diesem Schritt hin zu einer digitalen Kundenkommunikation wird die Merkur Versicherung zum First Mover in der österreichischen Versicherungsbranche.**

Möchten Unternehmen in einer amazonisierten Welt auch künftig erfolgreich sein, müssen sie sich an den individuellen Lebensumständen ihrer Kundinnen und Kunden orientieren sowie massgeschneiderte Lösungen finden. Die Merkur Versicherung, mit Standorten in Graz und Salzburg, hat diesem Kundenverständnis oberste Priorität eingeräumt.

Digitale Chancen nutzen und ein umfassendes Service-Erlebnis ermöglichen, über alle Touchpoints hinweg: Daran arbeitet das Unternehmen künftig mit dem Softwarehersteller BSI Business Systems Integration AG. Die AI-gestützte Kundenplattform BSI Customer Suite soll das Beziehungsmanagement des Versicherers kundenindividuell ausrichten. Für eine personalisierte Kommunikation und automatisierte Prozesse sorgt die Kombination aus Customer Journey Management, Automation, Big Data und AI.

### First Mover in der digitalen Kundenkommunikation

Die strategische Anforderung einer digitalen Kundenkommunikation hat auch die Partnerschaft zwischen dem Branchenprofi BSI und der ältesten Versicherung Österreichs befördert. Mit den Expertinnen und Experten aus beiden Häusern wurden die technischen, strukturellen und kreativen Voraussetzungen geschaffen, mit denen die Kunden der Merkur Versicherung in ihren Lebenssituationen gezielt und persönlich angesprochen werden sollen. Mit diesem Schritt hin zu einer optimierten Customer Experience und skalierbaren Softwarelösung wird die Merkur zum First Mover der Digitalisierung unter den Versicherern Österreichs. Geplant ist ein sukzessiver Ausbau der Kundenplattform auch für die Bereiche Vertrieb und Kundenservice.

*«Wenn wir den Menschen in den Mittelpunkt rücken, müssen wir seine Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen kennen. Für uns als Merkur ist es entscheidend, dass wir uns an den Lebenswelten unserer Kundinnen und Kunden orientieren und ihnen als Vertraute die Sicherheit geben, dass in unseren Produkten die Qualität steckt, die sie von uns erwarten dürfen. Mit der BSI Customer Suite gehen wir nicht nur neue Wege, sondern setzen eine Benchmark», erklärt Markus Spellmeyer, CSO der Merkur Versicherung.*

*«Mithilfe von Daten erkennen wir, was unsere Kundinnen und Kunden bewegt, und verstehen dabei ihre Bedürfnisse. Diese Erkenntnisse fließen über die BSI Customer Suite optimal in unsere Kundenkommunikation ein und ergänzen bestehende Tools optimal», ergänzt Daniela Pak-Graf, Geschäftsführerin vom Merkur Innovation Lab.*

Markus Brunold, CEO bei BSI, erläutert: *«Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der Merkur Versicherung zeigt: Durch offene Kommunikation, Expertise und Vertrauen erreichen wir gemeinsam bedeutende Meilensteine. Wir freuen uns auf die gemeinsame Zukunft, in der wir auch weiterhin erstklassige Softwarelösungen für die Merkur entwickeln möchten.»*

Oliver Hechler, BSI Community Manager Insurance, betont: *«Es ist uns eine Freude, der Merkur Versicherung auf ihrem Weg in die digitale Kundenkommunikation Mehrwert zu liefern. Die erfolgreiche Partnerschaft unterstreicht unseren Fokus auf die Branche sowie unsere führende Position in der DACH-Region.»*

## **Über die Merkur Versicherung AG**

Die Merkur Versicherung AG ist eine österreichische Versicherungsgesellschaft mit Sitz in Graz und Salzburg. Als zweitgrößter privater Krankenversicherer Österreichs und mit der Erfahrung aus 225 Jahren Unternehmensgeschichte stellt die Traditionsversicherung das Wunder Mensch und dessen Absicherung in den Mittelpunkt ihres unternehmerischen Denkens und Handelns. Die Merkur Gruppe ist in Österreich, Italien und Südosteuropa mit insgesamt 1.536 Mitarbeitern aktiv. Im Geschäftsjahr 2022 belief sich das Gesamtprämienvolumen auf 764,2 Millionen Euro. Seit 2020 befindet sich der Konzernsitz im neuen Merkur Campus in Graz.

## **Über BSI**

Der Schweizer Softwarehersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche, AI-gestützte Plattform zur Digitalisierung von Kundenbeziehungen. Für Banking, Insurance, Retail und Energy & Utilities stellt BSI alles bereit, was eine exzellente Customer Experience braucht. Neben seiner langjährigen Branchenexpertise gehört dazu u.a. auch das CRM-System von BSI mit generativer 360°-Kundensicht und einem AI Companion. Rund 230 Unternehmenskunden nutzen die Software von BSI, um ihre mehr als 150 Millionen Endkunden in ganz Europa zu erreichen. Seit der Gründung im Jahr 1996 in der Schweiz hat sich das Unternehmen als Marktführer in seinen Fokusbranchen in der DACH-Region etabliert. Zu den Kunden zählen renommierte Unternehmen wie der ADAC, die Raiffeisen Bankengruppe, Signal Iduna, PostFinance und jetzt auch die Merkur Versicherung. Software und Menschen im Zusammenspiel – dafür steht BSI. [www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)

### **Merkur Medienkontakt**

Merkur Versicherung AG

Jürgen Pock | Pressesprecher

Telefon: +43 664 4500936

E-Mail: [juergen.pock@merkur.at](mailto:juergen.pock@merkur.at)

[www.merkur.at](http://www.merkur.at)

### **BSI Medienkontakt**

BSI Business Systems Integration AG

Inken Martens | Senior Marketing Managerin PR and Communications

Telefon: +49 (0) 40 180 240-803

E-Mail: [inken.martens@bsi-software.com](mailto:inken.martens@bsi-software.com)

[www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)

## Bildmaterial

Credit: Marija Kanizaj



Von links nach rechts: Jens Thuesen (Verwaltungsrat BSI), Markus Brunold (CEO BSI), Markus Spellmeyer (CSO Merkur Versicherung), Daniela Pak-Graf (Geschäftsführerin Merkur Innovation Lab), Oliver Hechler (BSI Community Manager Insurance), Christoph Stanzer (Marketingleiter Merkur Versicherung)