

WERTGARANTIE holt BSI ins Team für 360°-Kundensicht

Baden, 29. Mai 2024 – WERTGARANTIE, Deutschlands führender Garantie-Dienstleister für Geräteschutz, setzt für seine Kundenbetreuung auf die AI-gestützte Kundenplattform Customer Suite von BSI. Das innovative CRM/CX-System ermöglicht dem Versicherer eine ganzheitliche 360°-Sicht auf seine Kundinnen und Kunden und optimiert Kommunikations- sowie Serviceprozesse.

WERTGARANTIE ist marktführend im Bereich der Garantie-Lösungen. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Hannover bietet Versicherungen und Garantierweiterungen für eine Vielzahl von Produkten – vom Haushaltsgerät über das Smartphone bis hin zu Fahrrädern, E-Bikes und Hörgeräten. Auf dem Weg in die digitale Transformation und um die herausragende Position im Markt weiter zu stärken, entschied sich WERTGARANTIE für die Einführung eines CRM-Systems.

BSI – kompetenter Softwarehersteller mit kulturellem Fit

Die Entscheidung fiel nach einem mehrstufigen Auswahlprozess auf die CRM/CX-Lösung BSI Customer Suite. Der Softwarehersteller BSI konnte als Branchenspezialist nicht nur mit dem am besten passenden CRM-System punkten, auch der "kulturelle Fit" überzeugte WERTGARANTIE. Das Versicherungsunternehmen ist überzeugt, dass das menschliche Miteinander im Team ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist. Der Mensch steht auch in der Kundenberatung im Fokus: Die BSI Customer Suite wird Mitarbeitende künftig in die Lage versetzen, über generative 360°-Sichten einen schnellen, individuellen und proaktiven Service zu bieten.

Schrittweise Einführung mit signifikanten Erfolgen

Die Integration der BSI Customer Suite bei WERTGARANTIE erfolgt durch Scrum-Teams, die sich jeweils auf die Bereiche CRM und CX konzentrieren. Erste Erfolge sind bereits sichtbar. So konnte u. a. durch eine Kampagne zur Erfassung von IMEI-Nummern bei versicherten Geräten eine überdurchschnittlich hohe Conversion-Rate von 6,1 % erreicht werden. Die zugehörige Datenqualifizierung über das System sparte rund 30 Arbeitstage manuellen Zusatzaufwand bei einer potentiellen Schadenbearbeitung ein.

Die Zusammenarbeit mit BSI wird von Konrad Lehmann, Vorstand WERTGARANTIE, sehr geschätzt: «Die BSI Customer Suite besticht in allen Belangen durch ihre leichte und intuitive Handhabung. Zudem haben wir in BSI einen Partner gefunden, mit dem wir unkompliziert und auf Augenhöhe zusammenarbeiten können und der für alle Fragen stets nach einfachen und schnellen Lösungen sucht». Oliver Hechler, BSI Community Manager Insurance, betont: «Wir schätzen die

vertrauensvolle Zusammenarbeit und sind erfreut darüber, dass unsere BSI Customer Suite bei WERTGARANTIE ihr Potenzial so umfangreich entfalten darf.»

Bildmaterial



Konrad Lehmann, Vorstand WERTGARANTIE SE



Oliver Hechler, Community Manager Insurance BSI

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 BSI 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 und PostFinance. Software und Menschen im Zusammenspiel – dafür steht BSI. www.bsi-software.com

BSI Medienkontakt

Inken Martens (Senior Marketing Managerin PR and Communications)

Telefon: +49 (0) 40 180 240 803

inken.martens@bsi-software.com