

BSI wird Software-Partner der Zürcher Kantonalbank für 360°-Sicht auf den Kunden



Baden, am 17. September 2024. **Die Zürcher Kantonalbank hat sich für das renommierte Schweizer Unternehmen BSI als Software-Partner im Bereich CRM und CX entschieden. Künftig werden über 2500 Mitarbeitende über die BSI Customer Suite auf konsolidierte Kundeninformationen zugreifen.**

Die Zürcher Kantonalbank ist die zweitgrösste Universalbank und die bedeutendste Kantonalbank der

Schweiz. Mit über 80 Filialen im Kanton Zürich stellt die Zürcher Kantonalbank eine umfassende lokale Präsenz sicher. Ihr Angebot enthält vielseitige Finanzdienstleistungen für Privat- und Geschäftskunden. Dazu gehören Kontoführung, Vermögensverwaltung, Anlageberatung, Hypotheken, Firmenkundenlösungen und Investmentbanking. Als nahe Bank unterstützt die Zürcher Kantonalbank insbesondere lokale Unternehmen und fördert Innovationen sowie nachhaltige Projekte. Die ausgeprägte Kundennähe der Bank soll auch in der digitalen Welt noch weiter ausgebaut werden.

BSI Customer Suite ist zentraler Baustein der Digitalstrategie

Ziel der Zürcher Kantonalbank ist es, Kundenwissen aus strukturierten Daten und digitalen Kanälen so zu nutzen, dass ein maximal persönlicher Kundendialog erreicht wird. Gleichzeitig sollen die Kundenbetreuer und Kundenbetreuerinnen durch intelligente und automatisierte Prozesse Zeit für den Kunden gewinnen. Die Entscheidung für die BSI Customer Suite legt den Grundstein für eine moderne Softwarelandschaft, in der allen beteiligten Mitarbeitenden der Zürcher Kantonalbank relevante Informationen zur Verfügung stehen. Die Kundenplattform beinhaltet dafür zu jeder Zeit eine aktuelle, generative 360°-Sicht auf alle Privat- und Unternehmenskunden – inklusive Kundensteckbrief, Kontakthistorie und Terminplanung.

Eine Kundenplattform, die mit der digitalen Transformation wächst

Die modulare BSI Customer Suite bietet der Zürcher Kantonalbank nicht nur Funktionen zur Kundenpflege, sondern auch massgeschneiderte Lösungen für das Marketing und den Vertrieb von Bankprodukten. Gemeinsam mit BSI wird die Zürcher Kantonalbank sukzessive die Applikation SESAM (Service- und Sales-Management) realisieren. Bis zum Jahr 2027 wird die Kundenplattform dafür u.a. smarte Analysetools zur Potential- und Bedürfniserkennung bereitstellen, wozu modernste

AI-Technologie eingesetzt wird. Eine darauf basierende automatisierte Ausspielung von Angeboten über alle Kundenkanäle von Angeboten und Lösungen wird dem Vertrieb Up- und Cross-Selling Potentiale eröffnen.

Datensicherheit ist oberste Prämisse

Die BSI Customer Suite wurde erfolgreich als SaaS-Lösung in die IT-Landschaft der Zürcher Kantonalbank integriert. An die Sicherheit und den Schutz dieser Daten legt die Zürcher Kantonalbank höchste Massstäbe. «BSI ist stolz darauf, als spezialisierter Schweizer Softwarehersteller die höchsten Ansprüche an Funktionalität und Sicherheit einer systemrelevanten Bank wie der Zürcher Kantonalbank zu erfüllen», erläutert René Konrad, Community Manager Banking bei BSI.

Eine Gesamtleistung im Team

Die Zürcher Kantonalbank hat sich mit dem Software-Partner BSI für die nächsten Jahre hohe Ziele gesetzt. Die Einführung der BSI Customer Suite für den Kundenservice war ein erster wichtiger Meilenstein. Mit der Applikation SESAM folgt ein anspruchsvoller Transformationsprozess, der auch in den nächsten Jahren eine verlässliche, vertrauensvolle Zusammenarbeit erfordert. «Rückblickend würde ich wieder BSI als Partner wählen», betont Lorand Frank, Fach-Projektleiter SESAM. «Auf dieser spannenden Reise war BSI stets ein vollwertiger zuverlässiger Partner auf Augenhöhe im Projekt.»

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

Medienkontakt

BSI Software AG

Inken Martens | Senior Marketing Managerin PR and Communications

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

E-Mail: inken.martens@bsi-software.com

Bildmaterial

Credits: Zürcher Kantonalbank



Credits: Zürcher Kantonalbank



Lorand Frank, Fach-Projektleiter SESAM bei der Zürcher Kantonalbank

Credits: BSI



René Konrad, Community Manager Banking bei BSI