

Softwarehersteller BSI bringt Contact Center von Hermes Germany in die Cloud



Baden, am XX. November 2024. **Im Jahr 2008 führte das Logistikunternehmen Hermes Germany im Bereich Customer Service erstmalig erfolgreich die CRM-Lösung des Schweizer Softwareherstellers BSI ein. Seitdem hat sich die Zusammenarbeit zwischen den Logistik- und Softwareexperten kontinuierlich vertieft. Nun folgt im Herbst der nächste logische Schritt: der Wechsel in die BSI Cloud mit dem aktuellen Release der Kundenplattform BSI Customer Suite.**

Die Hermes Germany GmbH mit Sitz in Hamburg ist ein führender Logistikdienstleister Deutschlands und Partner zahlreicher Onlineshops und Multi-Channel-Händler im In- und Ausland. Mit Fokus auf der nationalen Paketzustellung wickelt der Logistikexperte über 11 hochmoderne Logistik-Center sowie 270 eigene und Partner-Standorte den Paketversand innerhalb Deutschlands ab. Insgesamt sorgen täglich etwa 6000 eigene Mitarbeitende sowie über 10 500 Zustellerinnen und Zusteller für eine verlässlich hohe Zustellqualität. Zusätzlich bietet das Unternehmen auch Services im internationalen Paketversand an.

Aktualität und Effizienz sind Key im Contact Center

Hermes Germany transportiert wöchentlich Millionen von Sendungen. Das schnelllebige Business des Logistikdienstleisters erfordert eine CRM-Softwarelösung, die vollständige Daten in Echtzeit liefert, bestenfalls übersichtlich aufbereitet für eine reibungslose Kommunikation. Auskünfte über Sendungen werden zeitgetrieben und nicht selten emotionsgeladen im Contact Center abgefragt – die Kunden und Kundinnen erwarten einen sekundenaktuellen Status über ihre Lieferungen. Mit der BSI Customer Suite erhalten die Hermes Mitarbeitenden eine vollständige 360°-Sicht auf Sendungsdaten sowie Kommunikationen.

Cloud-Migration und neues Release bieten deutliches Potenzial

Bisher nutzt Hermes Germany die Vorteile der BSI Customer Suite in der On-Premises-Version. Mit dem baldigen Wechsel in die Cloud hin zum aktuellen SaaS-Modell wird der Logistikexperte schnell von einer Vielzahl an Vorteilen profitieren. Dazu gehört auch eine deutliche Reduktion in der Programmierung: Dank der ausgeprägten Konfigurierbarkeit der Kundenplattform eröffnen sich No-Code/Low-Code-Potenziale für erweiterte Funktionalitäten und damit Prozessoptimierungen. In Zukunft können u. a. Dialogschritte ohne Programmieraufwand automatisiert werden. Zum Beispiel durch Formulare, die kundenseitig im Selfservice ausgefüllt und dadurch Prozesse für Kundinnen und

Kunden als auch PaketShop-Mitarbeitende vereinfachen werden. Die Möglichkeiten sind vielfältig. Für eine nahtlose Migration in die Cloud wird das neue System komplett parallel zum bestehenden System aufgebaut. So entfällt eine Übergangsphase zwischen On-Premises und Cloud-Lösung.

Künstliche Intelligenz eröffnet perspektivisch Möglichkeiten

Die modulare Softwarelösung BSI Customer Suite beinhaltet mit BSI AI auch die Möglichkeit, Künstliche Intelligenz in Prozesse und Analysen einzubinden. Der sogenannte BSI Companion bietet über «Brains» einen einfachen Weg, im Arbeitsalltag die Effizienz zu steigern. Mithilfe von AI könnten Sendungshistorien für das Contact Center per Mausklick zusammengefasst oder Nachrichten übersetzt werden. Auch eine Klassifizierung und die Filterung negativer Emotionen in Eingangsmails könnten das Contact Center konkret entlasten. Mit AI eröffnen sich Optimierungspotenziale, und die skalierbare Softwarelösung von BSI ist in der Lage, digitale Kundenbeziehungen vollumfänglich unter Einsatz modernster Technologien abzubilden.

«In den letzten Jahren haben der Bereich Customer Service von Hermes Germany und BSI kontinuierlich die Digitalisierung von Serviceprozessen vorangetrieben. Ich freue mich, die Zusammenarbeit mit BSI fortzusetzen und mit dem Wechsel in die Cloud den nächsten Meilenstein unserer Digitalstrategie umzusetzen.», erläutert Andres Santos Santano, Division Manager Customer Service bei Hermes Germany.

«Mit dem Wechsel zum SaaS-Modell bleibt Hermes Germany nah an der Standardsoftware. Zusammen mit der hohen Konfigurierbarkeit reduziert diese signifikant unseren Programmieraufwand», ergänzt Tobias Schulz, Senior IT Project Leader bei Hermes Germany.

«Beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz sehen wir im Contact Center deutliche Potenziale zur Effizienzsteigerung und freuen uns auf die weiteren Entwicklungen», betont Silvia Arfouillere, Business Owner Customer Service IT bei Hermes Germany.

Kai Jesse, Community Manager Retail bei BSI, schliesst: *«Mit Hermes Germany haben wir einen Kunden, der uns nun schon 16 Jahre begleitet. Wir sind stolz auf das Vertrauen, die langjährige Partnerschaft und freuen uns auf die gemeinsame, digitale Zukunft.»*

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 den AI-basierten 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

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

www.bsi-software.com

Bildmaterial



Andres Santos Santano, Division Manager Customer Service bei Hermes Germany

Credits: Hermes Germany



Tobias Schulz, Senior IT Project Leader bei Hermes Germany

Credits: Hermes Germany



Silvia Arfouillere, Business Owner Customer Service IT bei Hermes Germany

Credits: Hermes Germany



Kai Jesse, Community Manager Retail bei BSI

Credits: BSI