

## Urner Kantonalbank setzt auf BSI Customer Suite

Baden, 22. Februar 2024 – **Die Urner Kantonalbank (UKB) vertraut für ihr Kundenmanagement auf die integrative Softwarelösung des Schweizer Branchenspezialisten BSI. Die AI-gestützte BSI Customer Suite bildet zukünftig Kundendialogcenter- sowie Kernprozesse der UKB ab.**

Auf der Suche nach einer ganzheitlichen digitalen Lösung für ihre Vertriebs- als auch Kernprozesse hat sich die Urner Kantonalbank Mitte 2023 für den Einsatz der BSI Customer Suite entschieden. Der Entscheidung zugunsten des Schweizer Softwareherstellers ging eine Architektur-Evaluation durch die Synpulse Schweiz AG voraus, welche den Einsatz eines CRM und Customer Engagement Systems empfahl. Die Urner Kantonalbank wählte BSI, weil die modulare, skalierbare Softwarelösung des Branchenspezialisten alle Anforderungen der Bank an Flexibilität und Ausbaufähigkeit erfüllt.

### Bankenprozesse unterstützt vom Branchenprofi

Der Entscheidung für BSI ging eine umfangreiche Analyse voraus. Gemeinsam mit Synpulse untersuchte die Urner Kantonalbank unter anderem die Operationalisierung der Vertriebsstrategie, das Lead- und Opportunitätsmanagement und das kundenorientierte Arbeiten im und am Prozess der innovativen Retailbank aus dem Kanton Uri. Heraus kam die strategische Anforderung an eine ganzheitliche Lösung für digitale Kundenbeziehungen. «Mit der BSI Customer Suite setzen wir auf ein Tool, das End-to-End alle Kundenprozesse einer Bank abbilden kann», erklärt Manuela Müller-Mosimann, Associate Partner der Synpulse Schweiz AG. «Die Grundlagen für die Kernprozesse sind in dem Tool bereits hinterlegt, durch die Integration mit dem Kernbankensystem können so die Abläufe effizient digitalisiert werden.»

### Künstliche Intelligenz verbessert Kundenerlebnisse

Die Urner Kantonalbank wird die BSI Customer Suite vollumfänglich nutzen. Dazu gehört mit BSI AI auch der kontextbasierte Einsatz Künstlicher Intelligenz. Ein Beispiel: Durch die Kundentypen- und Segmentanalyse im Hintergrund werden dem Kundenberater für das Beratungsgespräch Vorschläge für geeignete Bankprodukte und die persönliche Ansprache des Kunden angeboten. Die UKB sieht grosses Potenzial in der digitalen Transformation ihrer Prozesse: «Für die Urner Kantonalbank ist die Digitalisierung der Kundenbeziehungen ein zentrales Projekt der kommenden fünf Jahre», erklärt Oliver Jeisy, Leiter Marketing und CX Manager bei der Urner Kantonalbank. Von der Leadgenerierung über den Vertrieb bis zum Service werden künftig alle UKB-Mitarbeiter im direkten oder indirekten Kundenkontakt mit der ganzheitlichen Softwarelösung von BSI arbeiten.

## **BSI in Kürze**

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 und PostFinance. Software und Menschen im Zusammenspiel – dafür steht BSI. [www.bsi-software.com](http://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](mailto:inken.martens@bsi-software.com)

## Bildmaterial



Manuela Müller-Mosimann, Associate Partner der Synpulse Schweiz AG



Oliver Jeisy, Leiter Marketing und CX Manager bei der Urner Kantonalbank



BSI ist unter anderem auch in Baden (Kanton Aargau, Schweiz) vertreten