

## Competec-Gruppe mit BRACK.CH optimiert Kundenservice mit BSI

Baden, 10. März 2022 – Die Competec-Gruppe mit Sitz in Mägenwil ist eine Schweizer Unternehmensgruppe, zu welcher die Handelsunternehmen Alltron AG, Jamei AG, Medidor AG, Schoch Vögtli AG, BRACK.CH, der Eigenmarken-Hersteller Furber AG sowie der Logistikdienstleister Competec Logistik AG und die Competec Service AG gehören. Die Unternehmensgruppe steht derzeit wie viele andere Firmen ihrer Branche vor der Herausforderung, den sich verändernden Kundenanforderungen gerecht zu werden. Mit der neuen Contact-Center-Lösung vom Softwarehersteller BSI verbessert die Gruppe nicht nur das Kundenerlebnis, sondern stellt auch die effiziente Zusammenarbeit über alle Competec-Marken hinweg sicher.

Der Onlinehandel steht derzeit vor grossen Herausforderungen: Die Zahl der Kundinnen und Kunden wächst und die Kundenbedürfnisse werden zunehmend anspruchsvoller. Um einen schnellen, einfachen und zugleich persönlichen Service bieten zu können, benötigen Handelsunternehmen eine 360°-Kundensicht sowie die Möglichkeit zur abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit. Dass der Schweizer Handelsgruppe Competec Kundenorientierung oberstes Gut ist, stellt sie mit mehreren Auszeichnungen für ihren Kundendienst eindrucksvoll unter Beweis. Eine heterogene Systemlandschaft, hohe Entwicklungs- und Pflegeaufwände der Entwicklungsplattform, eingeschränkte Prozessdurchgängigkeit und Medienbrüche sowie wenig automatisierte Prozesse erschwerten Competec jedoch bislang eine noch umfassendere Beratung ihrer Kundinnen und Kunden und eine noch schnellere zufriedenstellende Beantwortung von Anfragen. Um diese Herausforderungen zu bewältigen, war Competec auf der Suche nach einem passenden Softwarepartner.

### BSI punktet mit Kompetenz und Transparenz

Nachdem BSI ein Scout-Framework verwendet, das bei Competec bereits im Einsatz ist, fiel die Entscheidung auf den Softwarehersteller aus der Schweiz. Gemeinsam mit BSI sollte einerseits die Sicht auf Kunden verbessert und die persönliche Betreuung und Beratung gefördert und andererseits die Systemlandschaft vereinfacht werden. Nachdem aktuelle Technologien im Unternehmen – so auch die bestehende Contact-Center-Lösung – in Bezug auf moderne und zeitgemässe Weiterentwicklungen limitiert waren, war eine neue Lösung gefragt. Mit dieser sollten Schnittstellen reduziert, Daten angereichert, bereinigt und zentralisiert sowie Medienbrüche abgebaut werden.

## Neue Contact-Center-Lösung im Jahr 2022

Mit der neuen Contact-Center-Lösung von BSI fließen alle Kundenanfragen und -anforderungen über sämtliche Unternehmen der Gruppe hinweg in einem System zusammen und werden von dort weiterverarbeitet. Dies hat den Vorteil, dass Kundenberaterinnen und -berater einen Überblick zu allen Kundinnen und Kunden sowie deren gesamter Historie erhalten. So können bisherige Anforderungen und Anmerkungen mitberücksichtigt werden, bevor der Prozess der Bearbeitung eingeleitet wird. Das Rollout des neuen Contact Centers ist für das erste Quartal 2022 geplant. Damit werden unter anderem bestehende Prozesse analysiert und dokumentiert und der Schulungsaufwand bei Mitarbeitenden durch vereinheitlichte Prozesse minimiert. In einem nächsten Schritt soll die Telefonanlage so integriert werden, dass ein effizientes Routing von Telefongesprächen an die richtigen Ansprechpartner möglich ist. Competec will die Lösung zunächst in den Abteilungen Finanzen, BRACK.CH Business und Vertrieb ausrollen.

«BSI liefert uns eine kundenfokussierte und zukunftssichere Lösung. Diese befähigt uns, unsere Kundinnen und Kunden persönlich, rasch und kompetent zu betreuen. Neben der technischen Lösung und Erfahrung schätzen wir an BSI vor allem die Transparenz und Ehrlichkeit, auch bezüglich der Realisierbarkeit unserer geplanten Vorhaben», erklärt Sascha Kappeler, Leiter Customer Service bei Competec.

## BSI Medienkontakt

### Kontakt

Charlotte Malz, +41 (0)417668633  
[charlotte.malz@bsi-software.com](mailto:charlotte.malz@bsi-software.com)  
BSI Business Systems Integration AG  
Täfernweg 1, CH-5405 Baden  
[www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)

### Pressekontakt

Katharina Söltenfuß, +49 89 62 81 75 03  
[ksoeltenfuss@we-worldwide.com](mailto:ksoeltenfuss@we-worldwide.com)  
WE Communications

## Über BSI

Der Schweizer Softwarehersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche Plattform für die Digitalisierung der Kundenbeziehung. Für Retail, Banking und Insurance bietet BSI starke spezialisierte Lösungen auf Basis langjähriger Branchenexpertise. Das 1996 in Baden gegründete Unternehmen ist mit weiteren 7 Standorten und rund 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Deutschland und der Schweiz vertreten. Zu den Kunden gehören marktführende Unternehmen in Europa. [www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)