

BSI Customer Summit 2023: Eine gelungene Verknüpfung von Mensch und Software

Baden, 13. November 2023 – **Auf der zweitägigen Kundenkonferenz präsentierte der Schweizer Softwarehersteller BSI die Neuerungen der BSI Customer Suite und stellte eindrucksvoll in Szene, wie KI, Daten und Kundenprozesse im Zusammenspiel für die bestmögliche Customer Experience sorgen.**

Release 23/2: Wie die KI den Menschen in den Fokus rückt

Im Mittelpunkt jeder User Experience steht der Mensch. Dies gilt nicht nur für Kunden, sondern genauso für Anwender in den Unternehmen oder der IT, die Software anpassen und konfigurieren. BSI setzt es sich zum Ziel, jeder dieser Gruppen die bestmöglichen Werkzeuge zur Hand zu geben, um die eigenen Stärken ideal einzusetzen. Eines der wichtigsten Tools ist dabei die KI: Mit den neuronalen Netzwerken steht aktuell ein Akteur besonders im Rampenlicht der Öffentlichkeit. Dieser wird bei BSI bereits seit mehr als fünf Jahren bei über 40 Kunden effektiv eingesetzt. Neben der reinen Automatisierung von Prozessen übernimmt die KI bei BSI eine wichtige Rolle, um eine individualisierte und gelungene Kundenerfahrung zu realisieren. Wie Mensch und Maschine sich ergänzen können, spiegelte sich in den Features der BSI Customer Suite wider, die der Chief Product Officer Christian Rusche am ersten Tag der Konferenz vorstellte.

Exemplarisch hierfür stellte Rusche den AI Companion von BSI vor, der dem Anwender bei jedem einzelnen Eingabefeld zur Seite steht. Egal, ob es darum geht, Texte zu übersetzen, Kundenanfragen zusammenzufassen oder mittels generativer KI eine mögliche Antwort vorzuformulieren – alles basierend auf den in Echtzeit verfügbaren Kundendaten, die kontextuelles Wissen aus den verfügbaren Datenquellen liefern. Diese Daten laufen bei der BSI Customer Suite in einer 360°-Sicht zusammen – inklusive KI-generiertem Bild des Kunden, das wichtige Informationen direkt visualisiert. Dabei hilft die KI nicht nur, die Kundenkommunikation zu vereinfachen – sie liefert ebenso strategische Empfehlungen, beispielsweise welche Next Best Action bei einem Kunden anzuwenden ist.

Strategisch, unternehmensweit und in Echtzeit: Personalisierte Kundenerlebnisse

In der Software reicht ein Klick, um konzern- oder abteilungsübergreifende Strategien für jeden Kunden individuell direkt zu lancieren. Egal, ob dies die Planung von Kundenkommunikation betrifft,

die Wahl der richtigen Beraterin oder eine geeignete Servicestrategie für Kundenanfragen. Hier lassen sich für jeden Kunden unternehmensweit oder in Bezug auf einzelne Bereiche wie Service, Marketing oder Sales Entscheidungen treffen.

Chris Rusche zeigte in seinem Vortrag, wie neue Funktionen der BSI Customer Suite diese strategische Komponente für die Kundenkommunikation unterstützen. So sind beispielsweise die Insights nicht nur eine aufschlussreiche Visualisierung von Kundeninteraktionen, sondern ermöglichen das direkte Ableiten von Aktionen wie das Erstellen neuer Zielgruppen und deren gezielte Ansprache. Aber auch losgelöst von den grossen Trendthemen wurde am BSI Customer Summit 2023 eine Vielzahl von ergänzenden Software-Funktionen gezeigt, die sich nahtlos ins Gesamtbild einfügen. Neue Features für die Bearbeitung von Content oder erweiterte Einstellungen für Datenschutz by Design sorgen dafür, dass sich nicht nur die Bandbreite an Nutzungsmöglichkeiten erweitert, sondern auch das Nutzererlebnis einen weiteren Schritt nach vorne macht. Nicht zuletzt durch die Übernahme der beiden Softwarehäuser Snapview und inSign sind viele neue technische Möglichkeiten zur modernen Kundeninteraktion jetzt bei BSI aus einer Hand erhältlich.

Kunden erleben auf der Gegenseite, wie eine ideale Customer Journey aussieht. Mit ihren Funktionen und Werkzeugen stellt die BSI Customer Suite zudem sicher, dass die Grundthemen Datensicherheit und Selbstbestimmung des Kunden gewährleistet sind. Die Integration der Zwei-Faktor-Authentifizierung und der biometrischen Spracherkennung sowie die rechtssichere Signatur sorgen dafür, dass die Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen absolut sicher und gleichzeitig effizient ist. Ergänzend dazu bieten Features wie die Online-Terminvereinbarung oder das Selfservice-Center Nutzerinnen die Wahl, wann, wo und wie sie am liebsten kontaktiert werden wollen. Damit trägt BSI dem Grundgedanken Rechnung, dass die Entscheidungshoheit beim Menschen liegt.

Kundennähe: Aktiv gelebte Partnerschaft als feste Säule von BSI

Am zweiten Tag zeigte CEO Markus Brunold in seinem Vortrag nach einem positiven Rückblick auf das vergangene Jahr auf, welche Themen die Zukunft bei BSI bestimmen. Im Fokus stehen grosse Investitionen für branchenspezifische Lösungen wie die Industry Cloud. So bietet BSI den Unternehmen der Fokusbranchen Banking, Insurance, Retail sowie Energy & Utilities bereits out of the box eine ideal adaptierte Softwarelösung. Weiterhin ist neben strategischen Zielen vor allem das Thema Kundennähe ein zentrales Element bei BSI. Die seit jeher enge Zusammenarbeit zwischen BSI und ihren Kundinnen und Kunden wurde am Customer Summit vor allem in den interaktiven Formaten wie dem Summit Lab und den Be Involved Slots deutlich. «Be Involved steht sinnbildlich für

die enge Beziehung zwischen uns und unseren Kunden. Es ist unsere Austauschplattform zur BSI Customer Suite. Wir freuen uns, dass wir dieses Jahr am BSI Customer Summit über 340 unserer Kunden vor Ort begrüßen konnten, um so gemeinsam die Weichen für die Zukunft zu legen», so Brunold nach der Konferenz. Der BSI Customer Summit 2023 zeigte, wie KI-gestützte Software dafür sorgen kann, eine ideale Verbindung zwischen den Kunden, Anwenderinnen und Unternehmen sicherzustellen.

BSI Medienkontakt

Elmar Loof, +49 40 180 240 868
elmar.loof@bsi-software.com

BSI Business Systems Integration Deutschland GmbH
Lübecker Str. 128, DE-22087 Hamburg
www.bsi-software.com

Charlotte Malz, +41 (0)4176686
charlotte.malz@bsi-software.com
BSI Business Systems Integration AG
Täferweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Über BSI

Der Schweizer Softwarehersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche Plattform für die Digitalisierung der Kundenbeziehung. Für Retail, Banking, Insurance und Energy & Utilities hält BSI alles bereit, was es für exzellente Customer Experience braucht. Die Basis dafür stellt die langjährige Branchenexpertise dar. In der Versicherungsindustrie gilt BSI als Marktführer für CRM-Software. 130 Banken, Versicherer und Handelsunternehmen erreichen darüber rund 27 Millionen Endkunden in ganz Europa. Das 1996 in Baden gegründete Unternehmen ist mit weiteren 7 Standorten und rund 413 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Deutschland und der Schweiz vertreten. Zu den Kunden zählen Firmen und Organisationen wie ADAC, die Raiffeisen Bankengruppe, Signal Iduna und PostFinance sowie weitere marktführende Unternehmen in Europa.
www.bsi-software.com