

## Digitales Kundenmanagement: Kooperation zwischen Finnova und BSI

### Finnova und BSI unterzeichnen Kooperationsvertrag

Lenzburg / Baden, 27. Mai 2021 – **Aufgrund des anhaltenden Margendrucks und der sich immer schneller wandelnden Kundenansprüche investieren Banken zunehmend in die Digitalisierung und Automatisierung. Vor diesem Hintergrund sind der Softwarehersteller BSI, Spezialist für digitales Kundenmanagement, und der Bankenlösungsanbieter Finnova eine strategische Partnerschaft im Kampagnenmanagement eingegangen, um die Banken noch besser bei ihren Vorhaben zu unterstützen. Dabei bildet die moderne und erprobte Digital Experience Platform BSI CX die Basis für die vollständig in die Finnova Banking Software integrierte Lösung CM-Kampagnen (Customer Management – Kampagnen), welche von beiden Unternehmen gemeinsam konzipiert wurde.**

CM-Kampagnen ist einer der Bausteine der Customer-Management-Lösung von Finnova. Weitere Bausteine sind CM Analytics, die CM-360-Grad-Sicht auf Kundinnen und Kunden zur Gewährleistung des Customer Lifecycle Managements sowie die Lösung CM-Pendenzen, welche die Beratungsteams bei ihren Aufgaben unterstützt. Für die feste Ergänzung des Kampagnenmanagements fiel die Wahl von Finnova nach einem umfangreichen Marktscreening auf den Softwarehersteller BSI, mit dem sie bereits seit 2019 vertrauensvoll zusammenarbeitet. Für BSI sprechen ausserdem ihre Innovationskraft, die Integrierbarkeit ihrer Lösungen, ihre hohe Kundenorientierung und die starke Position von BSI auf dem Softwaremarkt in der DACH-Region. Hinzu kommt die umfangreiche Branchenexpertise, die sich im Produkt und dessen Anwendung widerspiegelt und sich bereits im konkreten Einsatz bei den Partnerbanken bewährt hatte.

### Gemeinsam starke Kampagnen im Banking umsetzen

Ziel der Kooperation ist es, die Digitalisierung im Bankensektor voranzutreiben und die Stärken aus beiden Produktwelten zu vereinen. Banken werden in die Lage versetzt, ihren Kundinnen und Kunden auf allen Kanälen das beste Anwendererlebnis zu bieten – individuell, metrikenbasiert und zielgenau. Dafür bringt BSI die umfassenden Funktionalitäten ihrer kundenzentriert anwendbaren CX-Lösung ein.

Der Bedarf im Markt ist hoch: Viele der Partnerbanken haben bisher lediglich kleinere Anläufe genommen, ihre Kundenbeziehungen rund um das Kampagnenmanagement zu digitalisieren. Finnova bietet ihnen nun in Zusammenarbeit mit BSI erstmals die Chance, verschiedene

Insellösungen zu bündeln, den Beraterinnen und Beratern eine 360°-Sicht auf die Kundinnen und Kunden zu ermöglichen und Prozesse im Kundenbeziehungsmanagement zu automatisieren. Dabei werden eine saubere Datentrennung und die Abbildung komplexer Berechtigungsstrukturen sichergestellt.

Die CM-Kampagnen-Lösung von Finnova und BSI ist funktional in die Finnova Client Engagement Suite integriert. Technisch und prozessual wird sie über die Integration Services der Finnova Open Platform in die Finnova Banking Software eingebunden. Die vollständige Front-to-Back-Integration entfaltet ihren Nutzen über den gesamten Lifecycle hinweg: im Betrieb, in der Wartung und beim Ausrollen neuer Funktionalitäten, wobei Datenhomogenität und -konsistenz gewährleistet sind. Die Lösung unterstützt die Banken nachhaltig bei der Digitalisierung und Automatisierung sowie im Management ihrer kundenbezogenen Touchpoints – und dies bei optimierter Total Cost of Ownership (TCO).

### **Hohe Marktnachfrage in der Finnova Community bezeugt Erfolg**

Es handelt sich um ein Angebot, welches das Marktbedürfnis erfüllt: Bereits mehrere Banken haben zugesagt, die CM-Kampagnen-Lösung von Finnova und BSI einzuführen. Dank der kombinierten Expertise und Innovationskraft der beiden Unternehmen profitieren diese Banken zukünftig von einem integrierten Datenmanagement über alle kundenbezogenen Prozesse hinweg sowie von automatisierten Abläufen in den Bereichen Sales, Service und Marketing. So können die Banken personalisierte und massgeschneiderte Kampagnen für ihre Kundinnen und Kunden umsetzen. Gleichzeitig eröffnen ihnen neue Einblicke in das Kundenverhalten auch die Möglichkeit, innovative Produkte und Services zu entwickeln und anzubieten – auch via Ökosysteme von Partnern.

«Wir freuen uns, gemeinsam mit Finnova Banken bei der Schaffung überzeugender Kundenerlebnisse zu unterstützen. Nicht nur unsere Lösungen ergänzen sich ideal, sondern auch menschlich passt es», kommentiert René Konrad, Community Manager Banking bei BSI, die Partnerschaft. «Das Thema Customer Management mit den Kundinnen und Kunden im Zentrum gewinnt bei den Banken enorm an Bedeutung. Das grosse Interesse an den integrierten CM-Kampagnen-Funktionalitäten von BSI CX bestätigt dies, und es macht Freude, die Banken bei ihren Herausforderungen in der Digitalisierung und Automatisierung gemeinsam mit BSI zu unterstützen und dies im Bankensektor voranzutreiben», so Dr. Martin Widmer, Product Manager Customer Management bei Finnova. «Dafür ist BSI mit ihren

zahlreichen Referenzen in der Branche und ihrer Reputation bezüglich Kundenorientierung genau die richtige Partnerin.»

## Medienkontakt

### Kontakt BSI

Charlotte Malz, +41 41 766 86 33  
[charlotte.malz@bsi-software.com](mailto:charlotte.malz@bsi-software.com)  
BSI Business Systems Integration AG  
Täferweg 1, CH-5405 Baden  
[www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)

### Kontakt Finnova

Urs Kirchgessner, +41 62 886 4 883  
[urs.kirchgessner@finnova.com](mailto:urs.kirchgessner@finnova.com)  
Finnova  
Merkurstrasse 6, 5600 Lenzburg  
[www.finnova.com](http://www.finnova.com)

## Über Finnova

Seit 1974 steht Finnova für innovative Banking-Lösungen – in der Entwicklung, im Betrieb und in der Beratung. Gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern setzen wir dabei auf die digitale Transformation und Open Banking. So unterstützen wir unsere rund 100 Finanzinstitute in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein, nachhaltig profitabel zu sein. Wir nennen das «Solutions for Smarter Banking».

## Über BSI

**Impress your customer** – das ist unser Versprechen an unsere Kunden. Der Software-Hersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche Zero-Code-Plattform für die Digitalisierung der Kundenbeziehung. Mit Lösungen für Customer Relationship Management (CRM), Customer Experience (CX), Data Management (CDP), Customer Insights und Artificial Intelligence (AI) hilft BSI Unternehmen dabei, Kunden in Echtzeit entlang der gesamten Customer Journey zu begeistern. Marketing, Sales und Service Teams haben somit alles zur Hand, was sie für kanalübergreifende, automatisierte und personalisierte Kundenkommunikation benötigen. Für Retail, Banking und Insurance bietet BSI starke Lösungen auf Basis langjähriger Branchenexpertise. Alle Lösungen sind komponenten- und cloudbasiert. BSI wurde 1996 gegründet, ist an acht Standorten in Deutschland und der Schweiz vertreten und organisiert sich als Netzwerk ohne Hierarchien, wofür der Software-Hersteller bereits mehrfach ausgezeichnet wurde. Zu den Kunden von BSI gehören marktführende Unternehmen in Europa. Mehr unter: [bsi-software.com](http://bsi-software.com)