

## Graubündner Kantonalbank entscheidet sich für BSI

**Baden, 8. Februar 2023 – Die Graubündner Kantonalbank (GKB) setzt für die toolseitige Unterstützung des neustrukturierten Kontakt- und Servicecenters auf den Softwarehersteller BSI. Die GKB mit Hauptsitz in Chur ist mit rund 1000 Mitarbeitenden eine der grössten Arbeitgeberinnen im Kanton. Die BSI Customer Suite als Software-as-a-Service (SaaS)-Lösung bildet zukünftig die Prozesse des Kontakt- und Servicecenters ab und unterstützt die GKB dabei, Effizienz und Servicequalität weiter zu optimieren.**

Nach einem Proof of Concept im März 2022 hat sich die GKB für eine Zusammenarbeit mit BSI entschieden. Die Bank hat ein branchenspezifisches Contact-Center-Produkt gesucht, mit dem sie Kundenanfragen effizient beantworten, dokumentieren und nachvollziehen kann. Die Lösung soll die Kundenhistorie für alle Mitarbeitenden sichtbar machen, etwa auch für Kundenberaterinnen und Marketingspezialisten. Eine weitere Anforderung ist, dass das Tool ein effizientes Routing der Kundenanfragen zu den verschiedenen Teams des Kontakt- und Servicecenters ermöglicht. Die Lösung muss mehrere Kommunikationskanäle wie E-Mail, Kontaktmöglichkeiten im Online-Banking und Telefonie bündeln, um eingehende Anliegen direkt in der Contact-Center-Lösung bearbeiten zu können.

BSI hat im Laufe des Auswahlprozesses gezeigt, dass sie mit der BSI Customer Suite nicht nur die passende Branchenlösung, sondern auch die richtigen Spezialisten und Partner für eine reibungslose Produkteinführung mitbringt. «BSI liefert nicht nur eine Lösung, die unseren Bedarf optimal abdeckt. Auch die Branchenkompetenz und Erfahrung des Teams haben uns überzeugt», erläutert Pawel Pilarski, Leiter Banking Services & Operations bei der GKB, die Entscheidung für die BSI Customer Suite.

### Projektstart im September 2022

Mitte September fiel der Startschuss zur Umsetzung des Projekts. Der Softwarehersteller stellt dazu die BSI Customer Suite im SaaS-Modell bereit. Die Lösung wird rund 60 Prozesse des Kontakt- und Servicecenters abbilden. Mitarbeitende werden damit unter anderem Anfragen zum E-Banking, zur Kontoeröffnung und zu Adressänderungen bearbeiten. Für die effiziente Umsetzung des Projektes spielt die Produktschnittstelle der BSI Customer Suite zum Kernbankensystem Finnova eine wichtige Rolle. Diese Schnittstelle ist das Ergebnis der erfolgreichen Partnerschaft zwischen BSI und Finnova. Darüber ruft die BSI Customer Suite Informationen ab und überträgt sie ins Customer-Relationship-

Management-System (CRM-System), das Mitarbeitenden der GKB eine 360°-Sicht auf die Kundinnen und Kunden bietet.

«Wir freuen uns, dass sich GKB für die BSI Customer Suite entschieden hat und wir das Kontakt- und Servicecenter-Team mit unserer umfassenden Erfahrung im Bankensektor unterstützen dürfen», sagt René Konrad, Community Manager Banking bei BSI.

### **BSI Medienkontakt**

Charlotte Malz, +41 (0)417668633  
[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)

### **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](http://www.bsi-software.com)