

Hello bank! digitalisiert ihr Kundenmanagement mit BSI

Baden, 02. Juni 2021 – Die Hello bank!, Teil der BNP Paribas Gruppe, ist Marktführer im Online Brokerage in Österreich und unterstützt mit dem größten, unabhängigen Produktangebot im Anlage- und Trading-Segment rund 80.000 Kunden beim Management ihrer Wertpapier-Investments. Im B2B-Geschäftskundenbereich agiert sie zudem als Kooperationspartner von rund 100 konzessionierten Wertpapierfirmen und -dienstleistungsunternehmen als Depotbank. Um ihre Marketing-Technologien für die automatisierte Kundenansprache weiter zu digitalisieren, setzt die Hello bank! nun auf den Software-Hersteller BSI.

Direktbanken, FinTechs und Plattformverbünde: Der Wettbewerbsdruck im Bankensektor steigt. Viele Verbraucher nehmen inzwischen das Management ihrer Finanzen in die eigene Hand und Millionen neuer Anleger, allein im deutschsprachigen Raum, investieren selbst in Aktienfonds und Wertpapiere. Gleichzeitig stellen sich auch etablierte Großbanken auf die Nachfragesituation ein und digitalisieren ihre Kundenbeziehungen. Auf diesem Weg hat die Hello bank! bereits einen deutlichen Vorsprung im Markt, den sie nun gemeinsam mit BSI als Softwarepartner weiter ausbauen will.

Die Kooperation mit BSI verbindet die Hello bank! vor allem mit dem Ziel der Digitalisierung der wichtigsten Prozessbereiche im Unternehmen und insbesondere der Kundeninteraktionen. Gewünscht ist außerdem die Umsetzung weiterer Automatisierungen zur Effizienzsteigerung. Dafür ist es vor allem erforderlich, die Kundendaten, die im Unternehmen über verschiedene Systeme verteilt waren, zu konsolidieren und die bestehenden Umsysteme zu integrieren. Neue flexible Systeme speziell für das digitale Kundenbeziehungsmanagement sollten weitere Skalierungen ermöglichen und auf diese Weise den Wachstumskurs der Hello bank! unterstützen. Darüber hinaus soll eine Anschlussfähigkeit dieser Systeme an Ökosysteme der Hello bank! zukünftig neue Möglichkeiten zur Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle eröffnen. Eine durchaus herausfordernde Aufgabe also, die eine gute Planung und ein strategisches Vorgehen erfordert, um die laufende Geschäftstätigkeit der Hello bank! nicht zu gefährden.

BSI punktet mit bestem Gesamtkonzept

Den Ausschlag für die Entscheidung der Hello bank! gaben die Marktreife und reibungslose Integrierbarkeit des BSI Lösungs-Portfolios. Überzeugt haben darüber hinaus die partnerschaftliche Zusammenarbeit auf Augenhöhe, das gemeinsame Mindset hinsichtlich Innovationsfreude und pragmatischer Vorgehensweise sowie die vorausschauend geplante Einführung der Lösung in einem agilen Projekt-Setup.

Pilotphase gestartet

Im vergangenen Jahr startete das Pilotprojekt, das im Mai 2021 nach Abnahmetests im Kontext des bestehenden Technologie-Stacks erfolgreich live gegangen ist. Die ersten Resultate sind

vielversprechend und die nächsten Milestones definiert: Phase zwei und der Go-Live der Digital Experience Plattform BSI CX sind für Mai bis Juli 2021 angesetzt und der Weg frei: «BSI hat uns mit einem voll integrierten Ansatz auf Lösungsebene, aber auch menschlich als Team absolut überzeugt», kommentiert Burkhard Schwab, Head of Innovation bei der Hello bank!. «Wir freuen uns sehr, dass wir mit BSI einen Partner mit gleichem Wertesystem wie bedingungsloser Kundenzentrierung, Pragmatismus in der Umsetzung und einem Can-Do-Mindset gefunden haben. Auf Grundlage dieser Kooperation sind wir sehr zuversichtlich, dass wir in naher Zukunft maßgebliche Innovationen im Bereich unseres Kundenbeziehungsmanagements umsetzen können». «Für uns als Marktführer im Online Brokerage in Österreich ist es wichtig, unsere Kunden zu verstehen und ihnen Informationen zu bieten, die ihren jeweiligen Bedürfnissen entsprechen. Diesen kundenzentrierten Ansatz konnten wir mit BSI professionell umsetzen», ergänzt Robert Ulm, CEO der Hello bank!.

BSI Medienkontakt

Kontakt

Charlotte Malz, +41 (0)417668633
charlotte.malz@bsi-software.com
BSI Business Systems Integration AG
Täferweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Pressekontakt

Daniel Bastan, +49 89 628 175 16
WE Communications
dbastan@we-worldwide.com

Über BSI

Impress your customer – das ist unser Versprechen an Sie. Dank unseren smarten Softwarelösungen für Customer Relationship Management (CRM) und Marketing Automation erreichen Sie Leads und Kunden da, wo sie sind und begleiten sie durch die gesamte Customer Journey. Bei BSI gehen Beratung, Software-Entwicklung und -Implementierung Hand in Hand. BSI bietet eine der führenden Omnichannel-Suiten im Markt und Lösungen von CRM über Customer Experience bis zu Data Management. Unsere Lösungen bieten eine breite Funktionalität und die nahtlose Anpassung an individuelle Kundenbedürfnisse – spezialisiert für Retail, Banking und Insurance. Das Ergebnis: Eine überraschend einfache und intuitive Bedienung sowie ein Experience Management, das Endkunden begeistert. BSI wurde 1996 in der Schweiz gegründet und beschäftigt über 338 Mitarbeiter an Standorten in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, Hamburg, München und Zürich.