

## Lückenlose Customer Journeys – mit der BSI Customer Suite von CRM-Hersteller BSI

Baden, 10.02.2021 – **Zahlreiche Marktuntersuchungen zeigen: Schon heute sind gute Kundenbeziehungen der zentrale Erfolgsfaktor für Anbieter und in vielen Fällen das entscheidende Differenzierungsmerkmal. Mit dem Release der BSI Customer Suite schafft der CRM-Hersteller BSI dafür optimale Voraussetzungen: Sie bietet in Echtzeit intelligente Datenanalytik über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg – für ein ganzheitliches Kundenverständnis und ein umfassendes Management von Customer Journeys. So können Unternehmen ihre Kundenbeziehungen effizient und gleichzeitig personalisiert gestalten – und Silodenken zwischen Marketing, Vertrieb und Service überwinden.**

Mit seiner BSI Customer Suite bietet BSI eine integrierte Lösung aus einer Hand, die ein vertieftes Verständnis des Kundenverhaltens generiert und den gesamten Kundenlebenszyklus von der Neukundenansprache (Marketing) über Kundengewinnung (Vertrieb) bis hin zur Beziehungspflege (Service) umfasst. Gleichzeitig bietet sie unzählige Anschlussmöglichkeiten zu Standardschnittstellen und -Konnektoren wie der Finnova Banking Software oder der Web-Plattform Zapier und somit zu einem grossen Ökosystem bestehend aus Produkt-, Service-, Integrations- und Beratungs-Partnern. Ergänzt wird die BSI Customer Suite um Branchenlösungen mit speziellen Prozessen und Anforderungen für Retail, Banking und Insurance. BSI kann als SaaS bezogen werden, ist aber auch als On-Site Cloud verfügbar.

### **In der Customer Suite läuft das BSI Universum zusammen**

Die BSI Customer Suite deckt das gesamte CRM- und Automation-Lösungsportfolio von BSI ab – und erweckt ein personalisiertes Customer Lifecycle Management entlang sämtlicher Kundenschnittstellen zum Leben. Mit ihren unterschiedlichen Lösungsbausteinen zählt die BSI Customer Suite zu gleichen Teilen auf die Bedürfnisse von Marketing, Sales und Service ein, mit einem gemeinsamen Ziel: Fundierte Customer Insights zu gewinnen – und auf dieser Basis die grösstmögliche Kundenbegeisterung zu erreichen.

### **Vom Kundenwissen bis zum Ökosystem**

Die BSI Customer Suite gibt den Fachabteilungen **auf sechs Lösungsebenen** den Schlüssel für echte Customer Intelligence an die Hand:

- **BSI CX:** BSI CX ist eine Digital Experience Platform für Marketing, Sales und Service Automation. Mit BSI CX lassen sich abteilungsübergreifende Customer Journeys, die flexibel auf das Kundenverhalten reagieren, gestalten und automatisieren. Diese lassen sich in Echtzeit monitoren und optimieren. Das integrierte Content Management System und die intelligente Verknüpfung mit den CRM-Daten und -Prozessen sorgen dafür, dass die Kunden an Online- und Offline-Touchpoints personalisiert und bedarfsgerecht bedient werden können. Neben Kampagnen-Landingpages lassen sich ganze Websites, Apps, Portale und Beratungs-Tools mit Navigation dynamisch erstellen und in Journeys einbauen. Dank der Integration von künstlicher Intelligenz wird die Kundenansprache noch proaktiver, indem beispielsweise der beste Zeitpunkt der Kontaktaufnahme angezeigt, die nächste beste Handlungsoption für den Berater (Next Best Action und Next Best Product) oder die Abwanderungsbereitschaft vorausgesagt wird.
- **BSI CRM:** Das CRM-System von BSI erlaubt eine 360°-Sicht auf die Kundendaten und unterstützt bei der gezielten Ansprache. Es überzeugt mit Zero-Code-Ansatz, modularem Aufbau und offener Technologie. Die jüngste Machine-Learning-Integration des neuen Release eröffnet darüber hinaus noch mehr Möglichkeiten: eine KI-gestützte Personensuche und die Vorsortierung von E-Mails entlasten den Kundenservice. Sentiment-Erkennung in E-Mails und automatische Berechnungen von z. B. Umzugswahrscheinlichkeiten, basierend auf Analysen der Kundendaten, ermöglichen eine schnelle Reaktion auf Kundenverhalten.
- **BSI AI:** Mit der Artificial Intelligence Platform BSI AI lassen sich Machine Learning (ML) Workflows designen, trainieren und mit einem Klick live setzen – ohne zusätzliche Programmierarbeit. Einfache Anpassungen kann das Marketing selbständig vornehmen. Graphisch visualisiert lassen sich die ML-Workflows von Marketing und Daten-Analysten kollaborativ auswerten. Die Daten und Analysen stehen in Echtzeit für CRM- und Marketing-Automation-Kampagnen zur Verfügung. Das Feedback aus den Kampagnen fließt direkt wieder in BSI AI zurück, wodurch die künstliche Intelligenz stetig dazulernt.
- **BSI CDP:** Über die Customer Data Platform aus der Cloud gewinnen Unternehmen ein ganzheitliches Bild von ihren Leads und Kunden. Daten aus verschiedenen Systemen werden in BSI in Echtzeit gesammelt und zu einem 360°-Kundenprofil zusammengefügt. So werden Korrektheit, Vollständigkeit und Konsistenz der Daten sichergestellt. Diese Datengrundlage bildet das Fundament für Customer Insights für Marketing, Sales und Service sowie personalisierte Omnichannel-Kampagnen.

- **BSI EIP:** Die Enterprise Integration Platform erlaubt Zero-Code-Schnittstellen und damit die Interaktion mit anderen Ökosystemen – ein zentrales Element bei der Schaffung von Innovation rund um die Customer Experience. BSI EIP wird mit der BSI Customer Suite 2022 ausgeliefert; ein erster Preview ist aber bereits im aktuellen Release von BSI 2021 enthalten.
- **BSI Insight:** Mit BSI Insight bekommen Unternehmen ein intuitives Analytik-Werkzeug für Sales, Marketing und Service an die Hand, das evidenzbasierte Entscheidungen in Echtzeit ermöglicht. Es eignet sich zur Auswertung grosser Datenmengen, bietet übersichtliche Reporting Dashboards und hilft bei der Erstellung von Zielgruppen, bzw. Audiences.

«Der Erfolgsfaktor der Zukunft ist die Kundenbegeisterung – und die entsteht zunehmend kanalübergreifend in der digitalen Welt», so Markus Brunold, CEO von BSI. «Mit der BSI Customer Suite bieten wir Unternehmen ein umfassendes Werkzeug für erfolgreiche digitale Kundenbeziehungen: Intelligente Analysen zeigen in Echtzeit auf, was die Kunden bewegt und wie sie auf welche Ansprache reagieren. Darauf lässt sich dann alles andere aufbauen: personalisierte Customer Journeys in Echtzeit, bedarfsgerechte Angebote, die KI-gestützte Ermittlung von Next Best Actions für den Verkauf und proaktive Serviceangebote. Dabei geht es immer darum, dem Kunden relevante und auf ihn perfekt abgestimmte Erlebnisse zu bieten.»

### BSI Medienkontakt

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)

Daniel Bastan, +49 89 628 175 16  
WE Communications  
[dbastan@we-worldwide.com](mailto:dbastan@we-worldwide.com)

### Über BSI

**Impress your customer** – das ist unser Versprechen an unsere Kunden. Der Software-Hersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche 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 er 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 spezialisierte Lösungen auf Basis langjähriger Branchenexpertise. BSI wurde 1996 gegründet, ist an acht Standorten in Deutschland und der Schweiz vertreten und organisiert sich als Netzwerk ohne Hierarchien, wofür er als Arbeitgeber bereits mehrfach ausgezeichnet wurde. Zu den Kunden des Software-Herstellers gehören marktführende Unternehmen im DACH-Raum. Mehr unter: [www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)