

M-net setzt erneut auf Softwarehersteller BSI – für mehr Zukunftssicherheit und Kundennähe

Baden, 21. September 2021 – Bayerns führender Glasfaseranbieter M-net hat sich erneut für den Softwarehersteller BSI entschieden: Nachdem M-net 2009 die CRM-Lösung von BSI im Kundenservice und im Vertrieb einführte, beschloss die Geschäftsleitung 2019 einen umfangreichen Ausbau der Geschäftsbeziehung hin zu einer strategischen Partnerschaft. Rund 500 Mitarbeitende von M-net und weitere 150 User externer Dienstleister betreuen seither erfolgreich mehr als 500 000 M-net Kunden mit BSI CRM.

Seit 1996 versorgt M-net weite Teile Bayerns, den Grossraum Ulm sowie den hessischen Landkreis Main-Kinzig mit zuverlässiger Kommunikationstechnologie. Der Telekommunikations-Provider bietet dabei alles aus einer Hand: von zukunftsweisendem Highspeed-Internet über Telefon, Fernsehen und Mobilfunk bis hin zu Vernetzungs- und Rechenzentrumsleistungen.

Upgrade der CRM-Lösung: Vorteile für Verkauf, Kundenservice und die M-net Kunden

Ziel des umfassenden Upgrades der bestehenden CRM-Lösung und der damit einhergehenden strategischen Partnerschaft mit BSI war es, das Kundenmanagement von der Angebotserstellung über die Kundenbetreuung bis hin zum Contact Center effizienter zu gestalten. Dabei ging es auch darum, den insgesamt rund 650 Anwenderinnen und Anwendern des CRM-Systems ihre Arbeit zu erleichtern. Drei Vorteile des CRM-Systems von BSI sind dabei besonders hervorzuheben:

- **Flexibel & anpassbar:** Eine hohe Flexibilität des CRM-Systems, die es ermöglicht, genau die Prozesse abzubilden, die in Kundenservice und Vertrieb benötigt werden – bei gleichzeitiger Standardnähe. Die Fachbereiche können Prozesse nun eigenhändig anpassen, ohne dass programmatische Änderungen erforderlich sind. Zudem wird dadurch das Onboarding neuer Mitarbeitenden erheblich erleichtert.
- **Performant & stabil:** Ein verlässlicher Kundendienst auch bei hoher Auslastung ist essenziell und dank BSI CRM gesichert.
- **Benutzerfreundlich & responsives Design:** BSI CRM bietet ein responsives Design, das sowohl im mobilen Office wie auch als Desktop-Anwendung die Mitarbeitenden ideal unterstützt. Damit ist sichergestellt, dass das CRM-System auf allen relevanten Devices ergonomisch bedient werden kann. Selbst komplexe Prozesse mit Schnittstellen zu anderen Telkoanbietern im Bereich «Service und Betrieb» sind in BSI CRM übersichtlich abgebildet und führen die Mitarbeitenden Schritt für Schritt zum Ziel.

Aber auch die mehr als 500 000 Privat- und Geschäftskunden von M-net profitieren von dem CRM-Upgrade dank kürzeren Antwortzeiten und einfacheren Serviceprozessen.

Nils Rehn, Projektleiter bei M-net: «Das Projekt mit BSI war geprägt von einer guten und vertrauensvollen Zusammenarbeit. Dank einer agilen Projektmethodik und der konsequenten Kundenzentrierung von BSI konnten wir schon kurz nach der CRM-Einführung die ersten Erfolge erzielen.»

Erste Erfolge bestätigen das Projekt

Eine grosse Herausforderung stellte die nahtlose Zusammenführung der verschiedenen Umsysteme über diverse Schnittstellen in BSI CRM dar, die gleichzeitig die Voraussetzung für ein modernes Kundenmanagement auf höchstem Niveau war. Mehrere externe Dienstleister, neun Umsysteme und durchschnittlich 30 000 bis 50 000 technische Vorgänge am Tag (zu Spitzenzeiten können es bis zum 100 000 sein), die über das System laufen, geben einen Eindruck über den Umfang und die Komplexität des Projektes. Die Meisterung dieser Mammutaufgabe zahlte sich aus: Mit BSI verfügt M-net nun über ein modernes und stabiles System, das die Basis für zukünftige Weiterentwicklungen und neue Komponenten von Artificial Intelligence über Automatisierung bis hin zu App-Anbindungen darstellt.

«Das Projekt ist ein Musterbeispiel gelungener Zusammenarbeit. Mit BSI haben wir einen starken strategischen Partner an der Seite: Ein erfahrenes Team mit viel Fachwissen und hoher Zuverlässigkeit. Mit dem umfassenden CRM-Upgrade haben wir ein zukunftssicheres Fundament gelegt. Künftig können wir auf geführten Prozessen, flexiblen Konfigurationsmöglichkeiten, modernster Technologie und Release-Fähigkeit aufbauen», kommentiert Dr. Alexander Vilbig, IT-Bereichsleiter von M-net.

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

Katharina Söltenfuß, +49 89 62 81 75 03
WE Communications
ksoeltenfuss@we-worldwide.com

Über BSI

Impress your customer – das ist unser Versprechen an unsere Kunden. Der Softwarehersteller 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 Softwarehersteller bereits mehrfach ausgezeichnet wurde. Zu den Kunden von BSI gehören marktführende Unternehmen in Europa. Mehr unter: [bsi-software.com](https://www.bsi-software.com)