

Mit Release 25/1 wird die BSI Customer Suite einmal mehr zum Effizienzbooster für das digitale Kundenmanagement



Die Künstliche Intelligenz bleibt ein Megatrend in der Entwicklung moderner CRM- und CX-Lösungen. Nach der Präsentation innovativer Neuheiten auf dem Customer Summit im November letzten Jahres legt der Schweizer Softwarehersteller BSI einen entscheidenden Evolutionsschritt vor. Intelligenter, produktiver, flexibler: Release 25/1 der BSI Customer Suite eröffnet eine Vielzahl

Möglichkeiten der Effizienzsteigerung – sei es in der Anwendung, Konfiguration (Low-Code/No-Code) oder auch in der Durchsetzung unternehmensweiter Strategien und Steuerung von AI Agents. Der Fokus liegt dabei nach wie vor auf der Kundenzentrierung.

Baden, 27.03.2025 – Der Schweizer Softwarehersteller BSI hält das hohe Innovationstempo der letzten Jahre bei und präsentiert mit Release 25/1 der BSI Customer Suite leistungsstarke Features für mehr Effizienz. So können Arbeitsschritte automatisiert und die gesamte BSI Customer Suite über AI Agents gesteuert werden. Ein wichtiger Werttreiber sind die BSI Elements: ausgereifte, branchenspezifische Lösungen, die wie im App-Store einfach heruntergeladen werden können und Unternehmen in Sekunden Mehrwert bieten. Von dieser sofort einsetzbaren Fachlichkeit profitieren die Kundinnen und Kunden aus den BSI Fokusbranchen Insurance, Banking, Retail und Energy & Utilities erheblich. Zu den weiteren zentralen Innovationen des Updates gehören fünf «Strategien», die einzelne Prozesse mit übergeordneten Unternehmenszielen AI-basiert harmonisieren. So gibt die Kontaktstrategie beispielsweise vor, in welchen Intervallen Kundinnen und Kunden per Service, Sales oder Marketing kontaktiert werden, während die Preisstrategie den Rahmen für Nachlässe einheitlich definiert.

Leistungsstarke Möglichkeiten zur Nutzung Künstlicher Intelligenz

BSI treibt Innovation konsequent voran. Der Schweizer Softwarehersteller entwickelt kontinuierlich Neuheiten, darunter auch den AI-gestützten BSI Companion, der Routineaufgaben automatisiert und Effizienz steigert. BSI hat bereits im letzten Jahr AI Agents tief in die digitale Kundenplattform integriert. Diese Entwicklungen ermöglichen es Unternehmen, Kundeninteraktionen durch Hyperpersonalisierung intelligenter, individueller und nahtloser zu gestalten und zu automatisieren. BSI Software wird die BSI Customer Suite weiter ausbauen – mit einem starken Branchenfokus und dem Ziel, durch eine agnostische AI-Strategie nicht nur echten Mehrwert, sondern auch maximale Flexibilität und Unabhängigkeit in dynamischen Zeiten zu bieten. Ein Beispiel: Mehr als 70 AI-Modelle stehen Unternehmen bei BSI zur Verfügung, darunter auch eine Vielzahl von Large Language Models (LLM). BSI setzt dabei bevorzugt auf anpassbare Open-Source-Modelle. Auf diese Weise können Daten und AI unabhängig von spezifischen Anbietern oder Technologien integriert und optimal genutzt werden.

Datenschutz und Kontrolle über alle AI-Prozesse hinweg

Responsible AI ist integraler Bestandteil der Strategie des Schweizer Softwareherstellers. Schon früh, lange bevor der EU AI Act in Kraft getreten ist, hat sich BSI einem eigenen Code of Conduct AI verpflichtet und jedes AI-Produkt durchläuft seitdem einen ethischen Diskurs. Die holistische CRM- und CX-Plattform BSI Customer Suite gewährleistet zudem, dass Kundendaten in einer dedizierten Umgebung verbleiben – DSGVO- und regelkonform. Der verantwortungsvolle Umgang mit Daten zusammen mit der offenen und anpassungsfähigen AI-Strategie und den Steuerungsmöglichkeiten der Strategien sind ein wichtiger Wettbewerbsvorteil, betont Markus Brunold, CEO von BSI Software. «Die BSI Customer Suite ist die einzige holistische CRM- und CX-Lösung aus Europa, die AI tief integriert und gleichzeitig Datenschutz, Souveränität und Flexibilität garantiert. Wir sind entschlossen, unsere Vorreiterrolle weiter auszubauen».

Ideales Produkt für schnelle Zeiten

Unternehmen müssen flexibel auf Veränderungen reagieren und sich zugleich klar vom Wettbewerb abheben. BSI Software sieht daher grosses Potenzial im Enabling seiner Kundinnen und Kunden. Die BSI Adaption Plattform kombiniert Angebote wie BSI Elements, Low-Code/No-Code-Adaptionsmöglichkeiten zur einfachen Systemintegration, Schulungen und Dokumentationen. «Die Identität eines Unternehmens muss sich in seiner Software widerspiegeln. Dafür gestalten wir unsere CRM/CX-Lösungen nicht nur maximal konfigurierbar, sondern auch individualisierbar», erklärt Olav Lenz, Head of Product von BSI Software.

Die wichtigsten Neuerungen der BSI Customer Suite

Unabhängig und sicher

Freie Wahl: Unternehmen wählen aus einer Vielzahl von Cloud-Anbietern und mehr als 70 AI-Modellen. BSI setzt präferiert auf anpassbare Open-Source-Modelle. So wird eine ethisch korrekte Datenverarbeitung und eine sichere Umgebung der Daten in Europa sichergestellt.

NEU – fünf Strategien

Ab sofort verfügt die BSI Customer Suite über fünf AI-gestützte Strategien, die Handlungs-, Kontakt-, Preis-, Service- und Beraterstrategie, um Interaktionen mit konzernübergreifenden Entscheidungen in Einklang zu bringen. Bei deren Nachverfolgung und Steuerung unterstützen generative 360°-Sichten.

NEU – AI Agents

AI Agents unterstützen die User im BSI Companion oder agieren vollständig autonom im Hintergrund. Durch die nahtlose Integration in die BSI Customer Suite wird eine konsistente und intelligente Automatisierung gewährleistet. Zum Beispiel im E-Commerce durch das selbstständige Recherchieren vorangegangener Bestellungen, das Nachfragen fehlender Details und das finale Auslösen der Bestellung.

NEU – erweiterter BSI Companion

Der BSI Companion kann jetzt Abbildungen und Dokumente verstehen und auslesen, Aktionen aus dem aktiven Kontext ableiten und Aufträge an AI Agents übergeben. Zum Beispiel in der Schadensbearbeitung von Versicherungen – von der Interpretation des Schadensbildes bis zur Abwicklung.

NEU – erweiterte Snapview-Funktionalität

Zeitsparend und AI-gestützt werden Beratungsgespräche jetzt in einem Transkript zusammengefasst und dokumentiert. Die digitale Beratungslösung Snapview, einzeln oder im Rahmen von BSI Engage, wird ab sofort von Flexperto als Nachfolgeprodukt empfohlen. Da Flexperto seine bisherige Softwarelösung bis 2026 einstellt, profitieren die Kunden mit Snapview von umfassender Funktionalität und einer Lösung, die den Compliance-Anforderungen der europäischen Banken- und Versicherungsbranche entspricht.

NEU – erweitertes Beratungsmodul

Mit der Beratungslösung von Riskine wurde das bestehende Beratungsmodul ausgebaut. Basierend auf einer umfangreichen Risikoanalyse wird der Kunde individuell – sowohl im Selfservice als auch gemeinsam mit einem Kundenberater – durch den Beratungsprozess geführt.

NEU – intuitiver Low-Code-Designer für 360°-Sichten

Die Konfiguration der 360°-Sicht wird mit Copy-and-Paste sowie Drag-and-Drop-Funktionen jetzt noch benutzerfreundlicher.

Medienkontakt

Inken Martens
Senior Marketing Managerin PR und Communications
+49 40 180 240-803
inken.martens@bsi-software.com

Bildmaterial



(Caption)

BSI Software bietet mit der BSI Customer Suite eine holistische Plattform zur Digitalisierung der Kundenbeziehung.



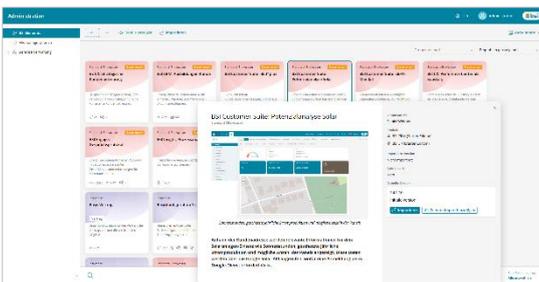
(Caption)

Markus Brunold, CEO von BSI Software



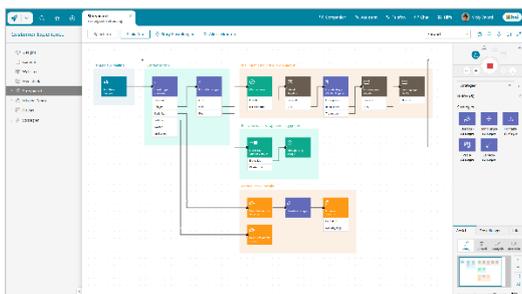
(Caption)

Olav Lenz, Head of Product von BSI Software



(Caption)

Über die BSI Elements stellt BSI Software Kundinnen und Kunden fachliche Tiefe per Knopfdruck zur Verfügung.



(Caption)

AI-gestützte Strategien in der BSI Customer Suite (CX-Steps in lila) ermöglichen es, abteilungsübergreifend einheitliche Entscheidungen zu treffen.