

Release 2022: Starke Customer Experience aus einer Hand mit BSI

Baden, 19. April 2022 – **Nie zuvor konnten Unternehmen die Beziehung zu ihren Kunden effizienter und erfolversprechender gestalten als heute. Die richtigen Tools sowie die Menge und Qualität potenziell verfügbarer Daten ermöglichen ein ganzheitliches Kundenverständnis sowie umfassendes Management von Customer Journeys. Mit dem neuen Major Release der BSI Customer Suite bietet der Schweizer Softwarehersteller BSI ein holistisches, digitales Kundenmanagement entlang der Wertschöpfungskette in den Fokusbranchen Insurance, Banking, Retail und neu auch Energy & Utilities.**

Die BSI Customer Suite ist eine zentrale und unternehmensweit einsetzbare Lösung für die Digitalisierung von Kundenbeziehungen und für erfolversprechende Kundenerlebnisse. Sie basiert auf einer Composable Architecture, die den Einsatz von Best-for-Purpose-Technologien ermöglicht. Bei diesem Technologieansatz stellen Unternehmen ihre IT-Architektur aus Lösungen zusammen, die jeweils für einen bestimmten Zweck besonders gut geeignet sind. Dies gelingt mithilfe von standardisierten und offenen Programmierschnittstellen, kurz APIs (Application Programming Interfaces). Die BSI Customer Suite bietet Organisationen ein ganzheitliches Kundemanagement in Marketing, Sales und Service entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Sie richtet sich vor allem an Organisationen mit komplexen Kundenprozessen, hochgradiger Personalisierung und grossen Mengen sensibler Kundendaten. Mit dem Release 2022 liefert BSI eine Antwort auf die sich stetig verändernden Kundenbedürfnisse sowie neue Marktanforderungen wie Multi-Cloud-Strategien, Out-of-the-Box-Prozesse und Ökosysteme.

Die Bestandteile der BSI Customer Suite: Neuheiten 2022 im Überblick

Die BSI Customer Suite fasst insgesamt sieben Einzelprodukte zusammen und bietet damit umfassende Hilfsmittel für Sales, Marketing, Service und Operations. Alle Produkte sind nahtlos integriert und greifen auf Funktionalitäten der jeweils anderen zurück, können aber auch einzeln eingesetzt werden:

- **BSI CX – Customer Experience:** Customer Journeys können in Form von personalisierten Kampagnen – sogenannten «Stories» – designed, ausgeführt und optimiert werden, um die Omnichannel-Betreuung zu automatisieren. Dank triggerbasiertem Ansatz können Organisationen in Echtzeit auf relevante (Lebens-)Ereignisse reagieren und ihren Kunden die passenden Services und Produkte anbieten. *Neu im Release 2022 sind Möglichkeiten zum*

Erstellen von Websites und Portalen per Drag-and-drop, Funktionen für Web-Analytik sowie Bestandsabgrenzung.

- **BSI CRM – Customer Relationship Management:** BSI bietet eine 360°-Sicht auf Kundendaten und -verhalten. Durch die Automatisierung von Routine-Tätigkeiten gewinnen Unternehmen mehr Zeit für ihre Kunden. *Neu im Release 2022 sind Features für die Vertriebssteuerung, nahtlose Zusammenarbeit mit Microsoft 365 und die Online-Videoberatung bis hin zum rechtskonformen Vertragsabschluss.*
- **BSI AI – Artificial Intelligence:** BSI bietet Machine-Learning-Workflows, beispielsweise für intelligente Datenanalyse und Kunden-Clustering. *Neu im Release 2022 sind Funktionen für vertiefte Datenanalysen und Kunden-Insights dank Reinforcement Learning und Unterstützung von regelbasierter Analytik.*
- **BSI CDP – Customer Data Platform:** Die Datenplattform ermöglicht ein ganzheitliches Bild der Kunden, baut Datensilos ab und stellt die Qualität und den DGSVO-konformen Schutz der Daten sicher. *Neu im Release 2022 sind ein übergreifendes branchenspezifisches Datenmodell und eine einfachere Exploration der Daten.*
- **BSI EIP – Enterprise Integration Platform:** Konfigurierbare Schnittstellen und Standardkonnektoren verbinden das BSI Ökosystem mit anderen Ökosystemen. Über Low- und Zero-Code kann BSI sehr einfach in die Systemlandschaft eingebunden werden. *Neu im Release 2022 sind das Bindeglied zu Plattformen, Ökosystemen und anderen Anbietern sowie die konfigurativ sehr einfache und schnelle Anbindung neuer Schnittstellen.*
- **BSI Insight – Customer & Data Insights:** Mit Analytik, einem elaborativen Reporting Dashboard und einem direkten Zugang zur Business Intelligence können Kundendaten intelligent genutzt werden. *Neu im Release 2022 sind der analytische Zugriff auf alle Daten der BSI Customer Suite, elaborierte Datenanalysen mit anschaulichen Charts, Dashboards mit innovativer Bedienoberfläche sowie differenzierte Zielgruppenselektionen.*
- **NEU: BSI Snapview – Rechtssicheres Customer Engagement:** Die Plattform für rechtssichere und fallabschliessende Videoberatung ist nahtlos in die BSI Customer Suite integriert. Sie unterstützt Vertriebs- und Beratungsprozesse ganzheitlich von der automatisierten Terminvereinbarung über den «virtuellen Beratungsraum» bis zur elektronischen Unterschrift. Dabei erfüllt sie die höchsten sicherheitsbezogenen Anforderungen und regulatorischen Richtlinien.

«Die neue BSI Customer Suite ermöglicht Unternehmen eine umfassende Personalisierung und Automatisierung von Services sowie Kommunikation in Echtzeit. Mit den neuen Funktionen können Organisationen ihren Kunden eine nahtlose Customer Experience bieten – über alle Kanäle hinweg und in Echtzeit», kommentiert Markus Brunold, CEO von BSI, die Neuerungen.

Alle Vorteile auf einen Blick

- **Überzeugende Kundenerlebnisse:** Die Suite ermöglicht die Schaffung personalisierter, automatisierter und kanalübergreifender Kundenerlebnisse in Echtzeit.
- **Flexible und intuitive Benutzeroberfläche:** Alle Produkte besitzen eine einheitliche und mit dem Release 2022 komplett überarbeitete Benutzeroberfläche. Mit dem durchgängigen Low-Code- und Zero-Code-Ansatz kann diese sehr spezifisch auf die einzelnen Rollen der Anwenderinnen und Anwender zugeschnitten werden.
- **Zeit für das Wesentliche:** Durch die Automatisierung von Routine-Aufgaben können sich Mitarbeitende aus Marketing, Sales und Service auf anspruchsvolle Aufgaben konzentrieren, die ihre menschliche Expertise benötigen.
- **Abbau von Silos:** Das übergreifende Datenmodell, bereichsübergreifende Prozesse und eine einheitliche 360°-Sicht auf den Kunden ermöglichen abteilungsübergreifende Zusammenarbeit.

«Die BSI Customer Suite bietet neben einem umfassenden Kundenmanagement, Marketingautomatisierung und Künstlicher Intelligenz eine einfache Anbindung von Systemlandschaften sowie eine starke Analytik», so Christian Rusche, CTO bei BSI. «Mit einer Fokussierung auf die Branchen Retail, Banking, Insurance und Energy & Utilities, also viel mitgelieferter Fachlichkeit, und einer breiten Konnektivität vereint die Suite die Vorteile spezialisierter Best-of-Breed-Produkte mit der Durchgängigkeit übergreifender Plattform-Lösungen.»

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

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 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Deutschland und der Schweiz vertreten. Zu den Kunden zählen Firmen und Organisationen wie ADAC, Signal Iduna und HDI und weitere marktführende Unternehmen in Europa. www.bsi-software.com