

BSI Business Systems Integration AG präsentiert neues Release der CRM- und Contact Center-Software an der CallCenterWorld 2011

BSI CRM 12.5 ermöglicht den Bezug externer Dienstleistungen direkt aus dem CRM, erlaubt die Konfiguration von Masken und Reports durch den Nutzer selbst und kommt mit einer noch leistungsfähigeren Suche zum Kunden

Baden, 12. Januar 2011 – ***BSI Business Systems Integration AG hat an der diesjährigen CallCenterWorld, die vom 21. bis 24. Februar 2011 in Berlin stattfindet, das Release 12.5 seiner CRM- und Contact Center-Software BSI CRM im Gepäck. Highlight der neuen Version ist „BSI next“. Diese Schnittstelle bietet Zugriff auf Dienstleistungen externer Anbieter direkt aus dem CRM heraus. Außerdem ermöglichen erweiterte Konfigurationsmöglichkeiten das Anlegen neuer und die Veränderung bestehender Masken und Reports durch den Administrator. Die neue, noch leistungsfähigere Suche erlaubt Abfragen über nahezu alle Kriterien der Datenbank sowie komplexe UND-ODER-WENN-DANN-Verknüpfungen. BSI stellt auf der CallCenterWorld 2011 am Stand D17 in Halle 4 aus.***

Die 1996 gegründete BSI Business Systems Integration AG hat ihre CRM- und Contact-Center-Software BSI CRM in der neuen Version 12.5 mit attraktiven neuen Funktionen erweitert. Besonders viel Anklang im Markt erwartet sich der erfolgreiche Schweizer Anbieter von CRM- und Contact-Center-Lösungen von seiner neuesten Produktentwicklung BSI next. Diese ermöglicht die Nutzung externer Dienstleistungen aus dem CRM heraus – schnell und problemlos per Mausklick.

BSI next: Bezug externer Dienstleistungen aus dem CRM heraus

Ob es darum geht, im Rahmen einer Outbound-Aktion Adressen und Telefonnummern zuzukaufen oder Schufa-Daten über einen Kunden anzufordern: die Servicepartner von BSI führen diese Dienstleistungen entweder sofort oder zeitversetzt aus. Das BSI-next-Icon in BSI CRM weist darauf hin, welche Services beziehbar sind und ermöglicht die Bestellung mit einem Mausklick, direkt aus dem CRM-System heraus. Damit hat BSI next Vorteile für alle Beteiligten: Über die effiziente und unkomplizierte Integration zusätzlicher Angebote optimieren die BSI-Kunden Vertrieb, Kundenmanagement und Marketing, und BSI erhält eine Vermittlungsgebühr. Bezahlt wird die Nutzung pro Klick oder pauschal bei BSI.



„Die Anbieter aus dem Consumer-Electronic-Bereich machen es erfolgreich vor: Biete deinen Nutzern Zusatz-Services direkt in deiner eigenen Applikation. Das macht deine Kunden glücklich. Im Business-Software-Sektor ist dieses Konzept vollkommen neu. Meine Vision ist, dass wir BSI CRM durch solche Zusatz-Services irgendwann kostenlos anbieten“, fasst Christian Rusche, CEO bei BSI, das Konzept von BSI next zusammen.

Mehr Flexibilität für den Nutzer

Neben BSI next besteht die wesentliche Weiterentwicklung des neuen BSI CRM Releases 12.5 in den zahlreichen Möglichkeiten für den Administrator, das System selbst zu erweitern. Unter anderem kann er mit der neuen Version Reports selber gestalten und Masken um zusätzliche oder andere Felder ergänzen. „Das macht die eigene CRM- und Contact-Center-Lösung flexibler und Kunden unabhängiger von uns“, kommentiert Zeno Hug, Sales Manager bei BSI.

Zusätzliche Möglichkeiten zur Konfiguration hat BSI bei der Dokumentenverwaltung geschaffen: Alle Vorlagen, darunter die zum Erstellen von Briefen, Offerten, sonstigen Berichten und Reports, aber auch von E-Mails, kann der Administrator jetzt pro Mandant und dazu mehrsprachig verwalten. Außerdem ist es möglich, eigene Templates anzulegen und eigene Dokumente zu erstellen.

Ein besonders kundenfreundliches Add-on ist die sehr leistungsfähige erweiterte Suchfunktion. Die Datenermittlung erfolgt über alle Felder und Spalten nach beliebig vielen Kriterien, inklusive Aggregationsfunktionen und mehrstufiger Suche. Ein Beispiel: „Alle Bestandskunden mit einem Vertrag älter als zwei Jahre, welche entweder am letzten Gewinnspiel teilgenommen oder durch Klick auf den Link im Newsletter Interesse daran bekundet haben und die in den letzten sechs Monaten zwar angerufen wurden, die aber bisher noch kein neues Produkt erworben haben.“ Komplexe Suchabfragen dieser Art lassen sich in BSI CRM mithilfe einer übersichtlichen Drill-Down-Funktion durchführen.

Verfügbarkeit

BSI CRM 12.5 wird im Januar 2011 ausgeliefert. Interessierte haben die Möglichkeit eines ersten Hands-on auf der CallCenterWorld 2011, die vom 21. bis 24. Februar 2011 in Berlin stattfindet. BSI stellt am Stand D17 in Halle 4 aus.



Passendes Bildmaterial finden Sie unter: www.bsiag.com/medien.

Kontakt:

Catherine B. Crowden und Jessica Schmidt, BSI Business Systems Integration AG,
Täferenstrasse 16a, CH-5405 Baden, T +41 56 484 16 24 bzw. +49 69 962 37 53 13,
catherine.crowden@bsiag.com, jessica.schmidt@bsiag.com www.bsiag.com/medien

Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden. BSI CRM ist die führende Schweizer Lösung für jede Beziehung und jede Aufgabe – Verkauf, Marketing, Service, Multichannel Contact Center. BSI Counter ist das Produkt für klare Prozesse am Schalter und an der Kasse, BSI CTMS für klinische Studien in der Pharmabranche. Die Einfachheit und Vielseitigkeit unserer Software hat schon über 70'000 User überzeugt: ABB, APG, Commerzbank, Hermes Logistik, Holcim, Landis+Gyr, PostFinance, PricewaterhouseCoopers, Roche, Schweizerische Post, Sika, Swiss Life, Tamedia, Viseca und andere Marktführer setzen auf BSI Produkte. Wir sind auf die Dienstleistungen Systemintegration, Software-Entwicklung, Beratung und Support spezialisiert. Dank Service Oriented Architecture lassen sich die Lösungen in jedem IT-Umfeld integrieren.