

## Confiserie Sprüngli führt BSI CRM an allen Touchpoints ein

### Customer Excellence dank 360°-Kundensicht und CRM-Verknüpfung mit Sprüngli-Treueprogramm «Petits Plaisirs»

Baden, 18.07.2017 – Die Confiserie Sprüngli entscheidet sich für BSI als CRM-Partner. Ziel ist ein durchgängiges Omnichannel-Service-Erlebnis vom Online-Shop bis ins Café. Die 360°-Kundensicht dient der Service Excellence an allen Touchpoints und bildet zugleich die Basis für das Treueprogramms «Petits Plaisirs».

Die Kunden der Verkaufsgeschäfte und Besucher der Gastronomie, Hochzeitspaare, welche persönlich beraten werden, Online-Shopper und Firmenkunden schätzen die hohe Qualität und das exklusive Sortiment der Confiserie Sprüngli. Um den Privat- und Geschäftskunden an allen Touchpoints ein nahtloses Service-Erlebnis vom Online-Shop bis ins Café zu bieten, entschied sich die Confiserie Sprüngli für die Einführung von BSI CRM. «Die kanalübergreifende 360°-Kundensicht gewann mit der Lancierung unseres Treueprogramms «Petits Plaisirs» Anfang März 2017 an Bedeutung. Mit der Einführung von BSI CRM nutzen wir das CRM nicht mehr nur in der Kundenberatung, sondern auch im Online-Shop und in den Verkaufsgeschäften. Ab Oktober wird die Gastronomie ebenfalls angebunden», erklärt Maurice Ruckstuhl, Bereichsleiter Kundenberatung bei der Confiserie Sprüngli. Dies ermögliche der Confiserie Sprüngli eine ganzheitliche Kundensicht und positive Kundenerfahrungen an allen Kontaktpunkten.

#### CRM als Dreh- und Angelpunkt für das Treueprogramm

Ein solches Unterfangen bedarf einer durchgängigen und durchlässigen Software-Unterstützung, in deren Mittelpunkt der Kunde mit seinen Interessen und Vorlieben steht. «Das Treueprogramm Petits Plaisirs steht in direktem Zusammenhang mit dem CRM. Unser Ziel ist es, die individuellen Bedürfnisse der Kunden und ihr persönliches Einkaufsverhalten über alle on- und offline Kanäle genauer kennenzulernen, um Kunden besser, schneller und individueller zu betreuen. Dank den gesammelten Daten können wir unseren Kunden mit persönlichen Geschenken, speziellen Einladungen und weiteren Vorteilen unsere Wertschätzung zeigen», so der CRM-Experte.

#### «One World» dank CRM

«Das CRM ermöglicht den «One World»-Gedanken: Wir verfügen an allen Touchpoints über die gleichen Informationen, wenden die gleichen Regeln an und leben dieselbe Professionalität am

Kunden - sowohl in den Verkaufsgeschäften, im Online-Shop, in der Gastronomie, per E-Mail, Telefon, persönlich, via Social Media und im Sprüngli-Chat», beschreibt Maurice Ruckstuhl den «One World»- Gedanken der Confiserie Sprüngli.

In Zukunft werden Kunden gezielte Angebote und Informationen aufgrund der Kundendaten erhalten. Zudem wird für Petits Plaisirs-Kunden eine Prepaid-Option und Kauf auf Rechnung angeboten. Digitale Auftragsbestätigungen und Rechnungen in den Offline-Kanälen sollen das Leben der Kunden erleichtern. Elektronische und physische Geschenkkarten werden den Kreis der schnell wachsenden Petits Plaisirs-Kundschaft laufend erweitern.

«Unsere Kunden erhalten von uns die individuell bestmögliche Serviceleistung. Unsere auf CRM basierenden Loyalty-Tätigkeiten richten sich mit oberster Priorität auf die Kundenbedürfnisse aus. Die 360°-Kundensicht an allen physischen und digitalen Touchpoints bietet uns die Gelegenheit, unsere Kundennähe, Innovationskraft und Zukunftsorientierung in allen Geschäftsbereichen erlebbar zu machen», schliesst Maurice Ruckstuhl.

#### **Vortrag am Swiss CRM Forum 2017**

Digitales Treueprogramm in einer Omnichannel-Welt: Maurice Ruckstuhl berichtet im Rahmen des Swiss CRM Forum 2017 am 27. September 2017 im Dolder Grand Hotel Zürich von seinen Erfahrungen während der Einführung von BSI CRM und der digitalen Kundenkarte. Der Experte für nahtlose Omnichannel-Kundenerlebnisse zeigt die Bedeutung einer sauberen Integration von Online-Shop, Verkaufsgeschäften, Gastronomie sowie B2B- und B2C-Kundenbetreuung mit einem zentralen CRM-System als Dreh- und Angelpunkt. Tickets und Informationen: [claudie.schuler@bsi-software.com](mailto:claudie.schuler@bsi-software.com)

**Links:** [www.spruengli.ch](http://www.spruengli.ch); [www.swisscrm.ch](http://www.swisscrm.ch)

#### **Kontakt**

Claudia Gabler, +41 (0)31 850 12 13, [claudia.gabler@bsi-software.com](mailto:claudia.gabler@bsi-software.com)  
Catherine B. Crowden, +41 (0)56 484 16 24, [catherine.crowden@bsi-software.com](mailto:catherine.crowden@bsi-software.com)

BSI Business Systems Integration AG  
Täferweg 1, CH-5405 Baden  
[www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)

**Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden.** BSI CRM, das Kernprodukt von BSI, schafft einfache Abläufe mit 360°-Sicht in Verkauf, Marketing und Service. Mit BSI Contact Center, BSI PoS, BSI CTMS sowie Speziallösungen bieten wir fokussierte Produkte für jede Branche und Aufgabe.

Offene Technologie (Java/Eclipse) garantiert dabei Effizienz, Individualität und Zukunftssicherheit. Von unserer Software profitieren täglich über 120 000 Anwender in Unternehmen wie AMAG, Basler Versicherungen, Die Schweizerische Post, ERGO Direkt, GLOBUS, Hermes, Lidl, Münchener Verein, PostFinance, Privatbank Metzler oder Walbusch. Dahinter steht die harte Arbeit von 252 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.