

## BSI realisiert CRM für WIR Bank

### WIR Bank treibt Digitalisierung mit BSI Banking voran

Baden, 19.10.2017 – Die WIR Bank setzt auf Wachstum und Digitalisierung. In dem Kontext entscheidet sich die Bank für die Zusammenarbeit mit BSI Business Systems Integration AG. Ziel ist es, Neukunden zu gewinnen, das Netzwerk zu stärken und mittels automatisierter Prozesse die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

Das Software-Unternehmen BSI freut sich über einen weiteren namhaften Kunden aus der Bankenwelt: Die 1934 gegründete WIR Bank erneuert sich digital. Ein frischer Auftritt, digitale Produkte und ein neues Kundenbeziehungsmanagement auf Basis von BSI CRM zeugen von der Entschlossenheit der KMU-Bank, ihren Kunden noch stärker zur Seite zu stehen. «Wir wollen unsere Kunden noch viel besser und intensiver betreuen als bisher. Ziel ist es, dass KMU in unserem Business-Netzwerk intensiver Geschäfte untereinander machen können. Die nötigen Informationen liefert uns unsere neue CRM-Lösung aus dem Hause BSI», erklärt Claudio Gisler, Leiter Produkt- und Kanalmanagement und Mitglied der Direktion bei der WIR Bank Genossenschaft. Zudem möchte sich die Bank auf die Neukunden fokussieren. «Auch hierfür benötigen wir ein System, das uns im Akquise-Prozess unterstützt und dabei hilft, nachhaltig Kontakte zu pflegen», so der Experte.

Die WIR Bank, die gleichzeitig das grösste KMU-Netzwerk der Schweiz bildet, hatte davor noch keine CRM-Lösung im Einsatz. «Im Kernbankensystem fanden sich Ansätze für die Kundenverwaltung, aber der Grossteil der Kundenansprache erfolgte manuell», erinnert sich Claudio Gisler. Da die Bank eine klare Wachstumsstrategie verabschiedet hat und auch das Netzwerk mitwachsen soll, musste eine CRM-Grundlage geschaffen werden, die es ermöglicht, Verbindungen herzustellen, einfache Selektionen vorzunehmen und eine 360°-Kundensicht abzubilden. «Wir haben mehrere Lösungen evaluiert. Bei BSI haben wir uns verstanden gefühlt. Neben dem Projektteam hat uns auch die Vielfalt und Vollständigkeit der Bank-spezifischen Anforderungen sowie der hohe Grad an Integration überzeugt», sagt Claudio Gisler.

Die WIR Bank nutzt mit BSI Banking die Branchenlösung von BSI CRM, die alle Bereiche der Neukundengewinnung, Kundenbetreuung und des Marketing abdeckt. Die Lösung wird On Premise installiert, ist aber auch in der Cloud verfügbar. Das gab Sicherheit: «Die Ungewissheit, in welche Richtung die Bankenregulierung in punkto Cloud im Bankenumfeld geht, ist zu gross. Wir wollten

deshalb auf ein System setzen, das nicht ausschliesslich in der Cloud verfügbar ist, denn im Bankenumfeld ist die Cloud noch nicht so stark verbreitet. Dennoch verbauen wir uns mit BSI Banking nichts – ein Wechsel wäre zum gegebenen Zeitpunkt nahtlos möglich», so das Direktionsmitglied.

### Wertvollen Kundendialog ermöglichen

Kundenbeziehungspflege geniesst einen hohen Stellenwert bei der WIR Bank, wie Claudio Gisler betont: «Wir wollen unsere Kunden nicht nur zufriedenstellen, sondern begeistern. Um Begeisterung auch im Massengeschäft zu erreichen, sind Informationen für den Kundenberater der Schlüssel zu nutzenstiftenden Kundenerlebnissen», beschreibt Claudio Gisler die Ausrichtung der Bank. Im Gegensatz zum Massenmarketing der Vergangenheit, sollen Kunden künftig über den richtigen Kanal mit für sie relevanten Inhalten zum passenden Zeitpunkt abgeholt werden.

Um für die Kunden das Maximum aus der CRM-Lösung herauszuholen, wird BSI Banking deshalb übergreifend von Kundenbetreuern, vom Beratungszentrum, vom Marketing sowie von rückgelagerten Teams wie Backoffice und Compliance umfassend genutzt. Insgesamt sollen 200 Mitarbeitende mit der CRM-Lösung arbeiten. Sie werden insbesondere von der einfachen und benutzerfreundlichen Oberfläche und von der übersichtlichen 360°-Kundensicht profitieren. Im Marketing verspricht sich die WIR Bank Verbesserungen und Vereinfachungen bei der Ausführung mehrstufiger und adressatengerechter Kampagnen.

### Ziele des Kundenbeziehungsmanagements

Vereinfachte, koordinierte, automatisierte und digitale End-to-End-Prozesse zählt Claudio Gisler zu den wichtigsten Zielen der CRM-Lösung. Zudem baut die WIR Bank das CRM so auf, dass es den Kunden hilft, mehr Geschäft zu generieren, indem das System die richtigen Empfehlungen betreffend potenzieller Kunden und Lieferanten vorschlägt. «Wir wollen Standardprozesse so einfach als möglich gestalten, um Kosten zu reduzieren und kompetitiver am Markt zu sein. Mit BSI Banking legen wir die Basis für Datenanalysen, Business Intelligence und Artificial Intelligence – stets mit dem Fokus darauf, unseren Kunden zu helfen, mehr Geschäft zu generieren und den Gewinn zu steigern».

Auch für die Zukunft hat die WIR Bank noch viel vor, verrät Claudio Gisler: «Die Datenauswertungen helfen uns dabei, Kunden gezielter anzusprechen. Wir wollen die Digitalisierung vorantreiben, damit das Leben für unsere Kunden in der digitalen Welt einfacher wird», so der Experte und schliesst ab: «Für uns ist die Digitalisierung ein wichtiges strategisches Element. Mit BSI Banking haben wir eine gute Basis gelegt, um die Digitalisierung im Sinne unserer Kunden weiterzutreiben.»

Link: [www.wir.ch](http://www.wir.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 den Branchenlösungen für Banken, Versicherungen, Krankenversicherungen und Retail, sowie mit BSI Contact Center, BSI PoS, BSI CTMS und 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 Actelion, AMAG, Basler Versicherungen, Die Schweizerische Post, ERGO Direkt, Hermes, Lidl, Münchener Verein, PostFinance, Privatbank Metzler oder Walbusch. Dahinter steht die harte Arbeit von 264 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.