

Softwarehersteller BSI: Hyper-Personalisierung und Storytelling in der Kundenkommunikation werden Realität

Baden, 31. Oktober 2019 – **Hyperpersonalisierung, eine am individuellen Bedarf ausgerichtete Kundenansprache, gehört zu den wichtigsten CRM-Trends. Mit seiner Digitalisierungs- und Marketing-Automation-Plattform BSI Studio hat der Softwarehersteller BSI eine der innovativsten Lösungen am Markt entwickelt. Für diese hat er nun erfolgreich mehrere Patentanmeldungen eingereicht.**

BSI Studio macht reale Lebensereignisse zum Ausgangspunkt für bedarfsorientierte Kundenkommunikation und Angebote. Mit der Lösung, die in der Cloud ebenso wie On-Premise verfügbar ist, lassen sich mit geringem Aufwand und ohne Programmierkenntnisse digitale Kundeninteraktionsprozesse designen und automatisieren. Für Unternehmen, die Prozess-Silos in der Interaktion mit den Kunden aufbrechen wollen, stellt BSI Studio daher einen wichtigen Meilenstein auf dem Weg zum Aufbau kundenzentrierter Geschäftsmodelle und Ökosysteme dar. «BSI Studio ermöglicht intelligente und KI-gestützte Sales, Service und Marketing Automation und hilft Unternehmen dabei, mit (potenziellen) Kunden auf eine äußerst flexible und intuitive Weise in den Dialog zu treten», kommentiert Zeno Hug, CX Community Manager bei BSI.

Patentverfahren unterstreicht Innovationskraft von BSI Studio

Während der Patentprüfung wurden fünf Funktionalitäten der Automatisierungsplattform BSI Studio identifiziert, die in ihrer Art im Markt einzigartig sind. Unter anderem ermöglicht es BSI Studio, Sales-, Service- und Marketingkampagnen ausführlich zu testen, bevor sie live gesetzt werden. Das gibt den Unternehmen die Sicherheit, dass bei automatisierter Kundenkommunikation unerwünschte oder fehlerhafte Kontaktaufnahmen verhindert werden. Ein einfaches Versionisierungskonzept von BSI Studio sorgt zudem dafür, dass Anpassungen an aktiven, automatisierten Customer Journeys vorgenommen und neue Versionen angelegt werden können. Dabei werden die Teilnehmer einer Kampagne automatisch in die neue Version übernommen, ohne dass sie etwas von den Änderungen mitbekommen. «Unternehmen wie HDI, Basler Versicherungen und SWICA arbeiten bereits mit der Digitalisierungssoftware. Im Zuge von Softwareausschreibungen und Proof of Concepts (PoCs) bekommen wir immer wieder gespiegelt, dass BSI Studio bei der Erstellung und Verwaltung von Kundenerlebnissen in einigen Bereichen die Benchmark darstellt», berichtet Zeno Zug.

Innovation – einer der Gründungswerte bei BSI

Innovation und Mitarbeiter-Empowerment werden bei BSI seit der Gründung im Jahr 1996 grossgeschrieben. Mit dem BSI Lab verfügt BSI sogar über ein eigenes Innovations-Förderprogramm: Als Innovationsschmiede ermöglicht es den Softwareentwicklerinnen und -entwickler, sich allein oder in Teams für eine bestimmte Zeit aus dem Projektgeschäft zurückzuziehen, um Prototypen zu bauen und neue Technologien auszuprobieren. Die Ergebnisse werden intern geteilt und fliessen teilweise direkt in die Produktentwicklung mit ein. «Uns war es immer wichtig, dass wir agil, schlank und innovativ unterwegs sind und gleichzeitig unseren Kunden Sicherheit und Stabilität bieten. BSI verbindet die Vorteile eines Start-ups mit der Nachhaltigkeit eines etablierten Unternehmens», konstatiert Jens Thuesen, Gründer und Verwaltungsratsvorsitzender von BSI. Die Produktneuheit BSI Studio ist dafür nur der aktuellste Beleg.

Innovationsstandort Schweiz

Mit den Patenteinreichungen reiht sich BSI in die Reihe vieler innovativer Schweizer Unternehmen ein, die mit ihren Erfindungen dafür sorgen, dass die Schweiz als Innovationsland gilt. Auch 2018 war die Schweiz wieder europäische Spitzenreiterin bei den Patentanmeldungen. Beim Global Innovation Index 2019 schneidet sie ebenfalls hervorragend ab: Im globalen und europäischen Ranking nimmt die Schweiz den ersten Platz vor den Niederlanden und Grossbritannien ein.

Link: www.bsi-software.com/studio

Kontakt

Claudia Gabler, +41 (0)31 850 12 13, claudia.gabler@bsi-software.com
Charlotte Malz, +41 (0)41 766 86 33, charlotte.malz@bsi-software.com

BSI Business Systems Integration AG
Täferweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Alle reden von Digitalisierung – BSI lässt Taten sprechen. Software von uns macht Unternehmen erfolgreicher und Anwender glücklich. BSI CRM zählt zu den führenden Omnichannel-Plattformen im Markt. Hinzu kommen innovative Anwendungen wie die Marketing-Automation- und Digitalisierungs-Plattform BSI Studio, smarte Branchenlösungen für Banking, Insurance, Retail, Health Insurance und Life Science. Immer mit dabei: 360°-Sicht auf alle Daten und echter Fullservice, von A wie Analyse bis Z wie Zufriedenheit. Robuste Technologie, die heute überzeugt – und für morgen und übermorgen bereit ist. Von unserer Software profitieren täglich über 120 000 Anwender in Unternehmen wie Basler Versicherungen, Die Schweizerische Post, Die Bayerische, ERGO, Hermes, HDI, Gothaer, Lidl, Münchener Verein, PostFinance, Privatbank Metzler, Sprüngli oder Walbusch. Dahinter steht die passionierte Arbeit von 330 Software-Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, Hamburg, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.