

# baumarkt direkt führt CRM von BSI ein

**Der Hamburger Do-It-Yourself-Distanzhändler der Baumarktbranche managt künftig die Kundenbetreuung über die Software-Lösung BSI CRM. Neben dem Modeunternehmen Walbusch entscheidet sich damit ein weiterer Omnichannel-Anbieter für die kanalübergreifende Lösung und eine durchgängige Customer Journey.**

Als Joint Venture bündelt baumarkt direkt die Expertise aus langjähriger Erfahrung im Distanzhandel und E-Commerce der Otto Group mit dem etablierten Baumarkt-Fachwissen von hagebau im stationären Einzelhandel. Das Unternehmen erreicht die Kunden über den Online-Shop, Katalog und Stationärhandel. «Wir möchten das Serviceerlebnis unserer Kunden optimieren und greifen daher auf die Lösung von BSI Business Systems Integration AG zurück», erklärt Katja Holst, Projektleiterin bei baumarkt direkt. Damit werden die operativen Bestell- und Serviceprozesse über alle Touchpoints hinweg zusammengeführt. Die Software integriert die Distanzhandelskanäle Telefon, E-Mail und Internet vollständig ins CRM. Weitere Channels können jederzeit nahtlos angebunden werden. Sämtliche Kundenanliegen werden aus BSI CRM heraus bearbeitet. Der Vorteil besteht darin, dass allen Kundenbetreuern - unabhängig des vom Kunden gewählten Kontaktkanals - die gleiche 360°-Kundensicht und dieselben geführten Prozesse zur Verfügung stehen. Das ist eine wichtige Grundlage für ein durchgängig positives Kundenerlebnis.

«Wir freuen uns, dass sich baumarkt direkt für BSI CRM entschieden hat. Unsere Omnichannel Software für Retail, welche alle handelsspezifischen Prozesse abdeckt, stimmt mit den Ansprüchen von baumarkt direkt überein. Wir hoffen, dass baumarkt direkt neben dem tollen Angebot auch mit dem Service viele DIY-Fans begeistern wird», so Adrian Bucher, Projektverantwortlicher seitens BSI.

## Lücke zwischen Multi- und Omnichannel geschlossen

Erst kürzlich wurde die Omnichannel-CRM-Lösung von BSI im Rahmen der CeBit mit dem Innovationspreis IT ausgezeichnet. Dies ist bereits die fünfte Auszeichnung für BSI Retail. «Die Auszeichnungen ehren uns. Gleichzeitig sind sie ein Zeichen dafür, dass wir die Innovation im CRM-Bereich vorantreiben», freut sich der Preisträger Adrian Bucher.

Konsumenten wollen online stöbern, am Telefon bestellen, die Ware im Laden abholen, in der Filiale ihren Newsletter-Gutschein einlösen, kurz: barrierefrei zwischen allen digitalen und analogen Kontaktpunkten wechseln. BSI hat als erstes Software-Unternehmen alle Kanäle - inklusive der Kasse in den Filialen - in einer zentralen CRM-Lösung integriert. Damit können Kunden barrierefrei zwischen allen Kontaktpunkten wechseln. Das Wissen der Mitarbeiter befindet sich nicht mehr in den Köpfen, sondern auch im System, durch das sie geführt werden. Sie wissen, welcher Kunde welche Werbemittel bekommen hat, welche

Käufe getätigt wurden, welche Anliegen der Kunde geäußert hat oder welche Bestellungen und Rechnungen noch offen sind - unabhängig davon, ob sie die Kunden am Telefon, im Internet oder im Laden betreuen. Mit einfachsten Suchfunktionen erkennen Mitarbeiter ihre Kunden auch ohne Kundenkarte oder Kundennummer und erhalten eine 360°-Sicht einschliesslich Kundenhistorie - sowohl im Service Center als auch in der Filiale. Die Oberflächen sind im Kundenservice und im Shop auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter abgestimmt. Zusatzverkäufe werden im Contact Center mit anschaulichen Bildern und Texten zu den dazu passenden Artikeln unterstützt. «Die Omnichannel-Plattform integriert in einem System Telefonie, Kundenbestellungen und Kassenfunktionen. Sie wird allen Anforderungen des zukunftsorientierten Handels gerecht: Dank der zukunftsweisenden Web-Oberfläche, umgesetzt in HTML5, ist BSI CRM auf allen Endgeräten inkl. der Tablets und der Kassen in den Filialen verfügbar. Als zentrales System ermöglicht BSI CRM die Vernetzung aller Datenquellen. Zudem fördert die Software die Kooperation unter den Teams und mit Partnern im Sinne eines durchgängigen Kundenerlebnisses und nicht zuletzt das ‚Ruling‘, also Aktionen, die aus dem Kundenverhalten abgeleitet werden können», sagt Adrian Bucher.

## 360°-Kundensicht an allen Touchpoints

Der CRM- und Retail-Experte freut sich über die Auszeichnung für die vernetzte CRM-Lösung, welche nach wie vor einzigartig ist am Markt: «Bestehende



Adrian Bucher, Projektleiter und Preisträger, BSI.

Lösungsansätze verknüpfen isolierte Systeme miteinander - was aber grosse Schnittstellen-Integrationen, Doppelerfassungen und doppelte Datenbestände bedeutet - zum Beispiel eigenständiges E-Mail-Management, eigenständige Kasse, eigenständiges Wissensmanagement etc. Zusammen mit unseren Kunden erkannten wir dieses Bedürfnis und entwickelten eine bislang einzigartige Lösung, um diese Lücke zu schliessen. BSI CRM ermöglicht es Multichannel-Händlern wie baumarkt direkt oder Walbusch, ihre Stärken gegenüber Pure-Playern raffiniert auszuspielen. Erste Use Cases unserer Kunden zeigen deutliche Kostenersparnisse, Mehrumsatz, Kundenbindung, geringeren Schulungsaufwand sowie Kunden- und Mitarbeiterbegeisterung aus dem nahtlosen Omnichannel-Kundenerlebnis heraus», freut sich Adrian Bucher.