

BSI realisiert CRM für WIR Bank

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



„Wir benötigten ein CRM-System, das uns im Akquise-Prozess unterstützt und dabei hilft, nachhaltig Kontakte zu pflegen.“

Claudio Gisler, Leiter Produkt- und Kanalmanagement und Mitglied der Direktion bei der WIR Bank Genossenschaft

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 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 Grad Kundensicht abzubilden.

Die WIR Bank nutzt mit BSI CRM eine Komplettlösung für Banken, 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 CRM nichts“, 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 CRM deshalb übergreifend von Kundenbetreuern, vom Beratungszentrum, vom Marketing sowie von rückgelagerten Teams wie Backoffice und Compliance umfassend genutzt. Insgesamt sollen 200 Mitarbeiter mit der CRM-Lösung arbeiten.

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 CRM 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 CRM haben wir eine gute Basis gelegt, um die Digitalisierung im Sinne unserer Kunden weiterzutreiben.“

