

PostFinance setzt auf BSI CRM

Bei der Betreuung ihrer Geschäfts- und Privatkunden werden die Berater von PostFinance durch BSI CRM unterstützt. Mit BSI CRM können sie Entscheidungswege der Kunden sofort einsehen und das Gesamtbild des Kunden vereinfachen.

Im Frühling 2005 wurde bei PostFinance BSI CRM als Beraterarbeitsplatz für die Geschäftskunden-Betreuung erfolgreich eingeführt. Es gab verschiedene Gründe, die bei der Evaluation für BSI CRM sprachen: die einfache Benutzung des CRM-Tools; die rasche Time to Market; die niedrigeren Kosten gegenüber anderen Anbietern; der vorteilhafte Betrieb sowie die anspruchslöse Administration der Applikation.

Die positiven Erfahrungen bei der Projektabwicklung, die hohe Qualität der Applikation sowie die hohe Akzeptanz der Lösung bei den Mitarbeitenden veranlasste PostFinance dazu, ab Mitte 2006 BSI CRM auch für die Betreuung der Privatkunden einzusetzen.

Die grosse Herausforderung für einen auf heterogene Kundensegmente ausgerichteten Finanzdienstleister wie PostFinance ist, dass die Prozesse für die Betreuung von Geschäfts- und Privatkunden sehr unterschiedlich sind.

So ist bei der Betreuung von Geschäftskunden das Abbilden der Kundenstruktur mit der Möglichkeit zur Bildung von Verkaufskunden äusserst wichtig. Im Finanzdienstleistungsgeschäft ist es unbedingt notwendig, die Entscheidungswege zu kennen – und natürlich auch das Beziehungsgeflecht um die Entscheider.

Privatkunden sind hingegen sensitiver, wenn es um die individuelle Betreuung geht. Sie erwarten, dass ihr Berater sofort das Gesamtbild abrufen kann. Dies stellt hohe Anforderungen an die Performance eines CRM-Produkts, zumal PostFinance über 3 Millionen Konten verwaltet.

Trotz unterschiedlicher Prozesse in der Betreuung von Geschäfts- und Privatkunden schafft es BSI CRM, diese Prozesse zu vereinen und den jeweiligen Benutzern eine gut abgestimmte Funktionalität zur Verfügung zu stellen. Zudem erlaubt BSI CRM eine einheitliche Sicht auf den Kunden – und informiert den Berater über seine weiteren Geschäftsbeziehungen und Netzwerke.

BSI CRM ist wie alle BSI-Produkte für den Einsatz bei Grossbetrieben konzipiert. Das CRM-Projekt bei PostFinance unterstreicht dies eindrücklich:

- BSI CRM ist mit über 16 modernen und schnellen Schnittstellen bestens in die IT-Landschaft integriert.
- Im Geschäftskundensegment verwaltet BSI CRM über 300 000 Firmen. Seit der Einführung im Jahr 2005 wurden rund 132 000 Termine und 58 000 Opportunities erfasst.
- Für die mehr als 2 Millionen Privatkunden kamen seit Mitte 2006 schon gut 70 000 Kontakte und 90 000 Opportunities hinzu.

Dank der modernen und sehr schlanken Architektur von BSI CRM ist die Verwaltung dieser Datenmengen auch mit einer relativ einfachen und damit günstigen Infrastruktur möglich. Dass die Performance stimmt, beweist die hohe Benutzerzufriedenheit.



Neue PostFinance-Filiale in Freiburg mit BSI-Applikation

Das Projekt war sehr erfolgreich – on time und on cost

«Die Zusammenarbeit mit der Firma BSI war während allen Phasen des Projektes Beraterarbeitsplatz Geschäftskunden sehr angenehm und professionell», sagt Markus Schwab, Leiter Projekte CRM und Personendaten bei PostFinance. «Neue Features konnten rasch und verhältnismässig einfach integriert werden. Insbesondere konnten die Kosten und die vorgegebene Zeit bis zur Einführung eingehalten werden.»

BSI Business Systems Integration AG

