

# BSI für Viseca Card Services

«BSI verstand unser Geschäft wahnsinnig schnell und optimierte unsere Prozesse.»

Stefan Kämpfer, Head of Business Management & Production, Corporate Center, Aduno-Gruppe



## Kunde

Viseca Card Service SA  
www.viseca.ch

## Lösung

BSI CRM System für die Bearbeitung von Kundenanfragen im Contact Center

## Anzahl Anwender

100

## Art der Installation

Zentrale Lösung

## Schnittstellen

11 Schnittstellen: u.a. zu First Data Integration, Common Issuing, Bonitätsprüfung, Emissionen, Datawarehouse, etc.

## Kontakt BSI

Urs Frick  
BSI Business Systems Integration AG  
Täferstrasse 16a  
CH 5405 Baden  
T +41 56 484 19 49  
F +41 56 484 19 30  
urs.frick@bsiag.com

**Mit rund einer Million Kreditkartenkunden ist Viseca Card Services SA eine der führenden Kartenherausgeberinnen in der Schweiz. Viseca ist ein Geschäftsbereich der Aduno-Gruppe, die zu hundert Prozent verschiedenen renommierten Schweizer Banken gehört. Die Abbildung und Unterstützung der komplexen Produktstrukturen und der dadurch unterschiedlichen Prozesse war eine der Hauptanforderung an ein neues CRM-System bei Viseca.**

## Highlights der Lösung

In einem mehrstufigen Auswahlprozess setzte sich BSI mit einem in BSI CRM implementierten Pilotprozess gegen die Mitbewerber durch. Viseca entschied sich für BSI CRM, weil die Architektur der Software zu 100% serviceorientiert ist und die Applikation besonders einfach zu bedienen ist.

- Straff geführter Prozess der Kontoeröffnung («New Account») für Call Center-Agenten: Process Wizard führt durch den komplexen Prozess, der allen gesetzlichen Anforderungen und den vielen unterschiedlichen Produkten entspricht
- Integration der externen Bonitätsinformationssysteme
- Locker geführter Prozess im Kundendienst: Process Wizard unterstützt Agenten mit der Bereitstellung aller relevanten Informationen

## Mehrwert für den Kunden

Viseca konnte deutliche Effizienz- und Qualitätsgewinne verzeichnen.

- Vereinfachte Bearbeitung eines Kartenantrages durch produktspezifische Unterstützung der Prozesse und Eingaben.
- Entlastung der spezialisierten Bonitätsprüfer durch Integration der Bonitätsdaten und Entscheidungshilfen. Qualitätssteigerung der erfassten Anträge durch straffe Prozessführung
- Geringerer Schulungsaufwand neuer Mitarbeiter, da das System intuitiv verständlich ist
- Hohe Mitarbeiterakzeptanz

## Über Viseca Card Services SA

Die 1999 gegründete Viseca Card Services mit Sitz in Glattbrugg (ZH) ist ein Unternehmen der Aduno-Gruppe, ein Gemeinschaftsunternehmen der Kantonalbanken, Raiffeisen Gruppe, Regionalbanken, Migros Bank, Bank Coop sowie verschiedener Privat- und Handelsbanken. Mit einer Million Kartenkunden ist die Viseca Card Services eine der führenden Kartenherausgeberinnen in der Schweiz.