

Pfister möbelt Kundenbetreuung mit BSI CRM auf

Führender Schweizer Möbelfachhändler Pfister unterstützt Cross-Channel-Strategie mit BSI CRM als Basis für optimale Kundenerlebnisse in der digitalen Welt.

Baden, 12. März 2018 – Die Möbel Pfister AG führt BSI CRM ein. Mit einem vernetzten Angebot an Mobile- und Online-Plattformen und 20 Filialen möchte die Serviceleaderin die Möglichkeiten der Digitalisierung des Einkaufserlebnisses für die Kundinnen und Kunden weiter ausbauen. Als Basis dafür dient künftig BSI CRM, welches den Mitarbeitenden Zugriff auf die relevanten Daten verschafft, um Kunden kanalübergreifend zu erkennen und ihre Anliegen einfach, schnell und effektiv zu lösen.

Mit der Online-Plattform pfister.ch und den 20 Filialen ist Pfister in allen Landesteilen der Schweiz präsent. Aktuell sind über 20 000 Produkte online verfügbar und unzählige Produkte individuell konfigurierbar – und täglich kommen neue Produkte dazu. Damit ist die Möbel Pfister AG zum grössten Online-Anbieter im Einrichtungsmarkt avanciert.

Schon bei der Gründung im Jahre 1882 spielten Ästhetik und Handwerkskunst gepaart mit einem ausgeprägten Kundenfokus eine entscheidende Rolle. Diese Serviceführerschaft baute Pfister im Laufe der Jahre weiter aus. Nun wird der Kundenfokus mit einer CRM-Lösung untermauert, welche über Abteilungsgrenzen und Touchpoints hinweg einen zeitgemässen, kanalübergreifenden Kundendialog ermöglicht. «Mit BSI CRM steht unseren Mitarbeitenden in den Filialen, im Kundendienst und im Backoffice ein modernes Instrument zur Verfügung, welche zu einer 360°-Kundensicht, nahtloser Kundenhistorie und der Integration aller Touchpoints befähigt», erklärt Niklas Meise, Strategy and Corporate Development Manager bei Pfister.

Cross-Channel-Strategie fördert das Einkaufserlebnis

Um Kunden auch in Zukunft optimale Serviceangebote zu bieten, verfolgt Pfister eine Cross-Channel-Strategie. Dafür nutzt Pfister die Möglichkeiten der Digitalisierung, welche positive Einkaufserlebnisse für die Kundinnen und Kunden fördern. Dazu zählt die zentrale CRM-Lösung, welche optimierte Serviceerlebnisse, aber auch proaktive Marketing- und Verkaufsunterstützung bietet.

Im ersten Schritt wurde BSI CRM bei den Mitarbeitenden der Kundenbuchhaltung eingeführt, welche neu sämtliche Kundenanliegen über die CRM-Lösung abwickeln. In einem zweiten Schritt wird BSI CRM auch den Mitarbeitenden in den Filialen, im Lager, in der Lieferunterstützung und im Kundendienst zur Verfügung stehen. Zudem startet Pfister mit einer mobilen Lieferplattform, welche dem proaktiven Kundendienst dient.

Prozesse im System abgebildet

«Die Prozesse sind Know-how-intensiv und waren bislang in den Köpfen der Mitarbeitern, und nicht in einem System abgebildet. In Zukunft können wir Prozesse über Abteilungsgrenzen hinweg aus Kundensicht optimal gestalten und in Echtzeit handeln, Anliegen schneller identifizieren und die Durchlaufzeiten optimieren», so Niklas Meise. Zudem können gewisse Arbeitsabläufe automatisiert werden, wodurch Kundenanliegen effizienter bearbeitet und Fehlerpotenziale ausgeschaltet werden können. «BSI hat einen guten Standard für Cross-Channel-Anbieter wie Pfister erarbeitet. Wir werden so nah als möglich mit dem Standard arbeiten, was auch im Einklang mit unserer IT-Strategie steht», so der CRM-Experte.

Praktisches Werkzeug für Mitarbeitende

Mit BSI CRM steht den Mitarbeitenden ein Instrument zur Verfügung, das ihnen die Arbeit erleichtert und ihre Effizienz erhöht. Die Anwender schätzen insbesondere die praktischen Funktionalitäten, welche ihren Arbeitsalltag erleichtern, die übersichtliche 360°-Kundensicht, die einfache Suche und die Integration der Touchpoints.

«Wir freuen uns, dass wir mit dem GoLive die Hauptprobe für den grossen Rollout im Sommer zusammen mit dem Pfister Team erfolgreich gemeistert haben», freut sich Monika Freiburghaus, Projektverantwortliche seitens BSI, und ergänzt: «Es ist schön, nach einem halben Jahr Entwicklung, die Pfister Mitarbeitenden mit dem Tool arbeiten und dabei strahlen zu sehen. Schon jetzt freuen wir uns auf die Fortsetzung unserer guten Zusammenarbeit.»

Kontakt

Claudia Gabler, +41 (0)31 850 12 13, claudia.gabler@bsi-software.com

Catherine B. Crowden, +41 (0)56 484 16 24, catherine.crowden@bsi-software.com

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

Alle reden von Digitalisierung – BSI macht es einfach. Software von uns macht Unternehmen erfolgreicher und Anwender glücklich. BSI CRM und BSI CTMS zählen zu den führenden Omnichannel-Plattformen im Markt. Hinzu kommen innovative Anwendungen wie die Digitalisierungsplattform BSI Studio, smarte Branchenlösungen für Retail, Banking, Health und Insurance sowie BSI Contact Center, unser unermüdlicher Helfer im Kundenkontakt. 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 Actelion, AMAG, Basler Versicherungen, Die Schweizerische Post, ERGO Direkt, Globus, Hermes, Lidl, Münchener Verein, PostFinance, Privatbank Metzler, Sprüngli oder Walbusch. Dahinter steht die harte Arbeit von 272 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.