

## Hanseatic Bank nutzt BSI CRM als zentrale Drehscheibe für Kundenbeziehungsprozesse

### Digitalisierung der Kundenpflege als strategisches Projekt

Baden, 19. Juni 2018 – Die Hanseatic Bank hat ein strategisches Digitalisierungsprojekt lanciert. Als Drehscheibe für die Digitalisierung der Kundenpflege dient die integrierte CRM-Lösung aus dem Hause BSI. Diese ermöglicht eine zentrale Kundensicht und die nahtlose Kundenbetreuung über sämtliche Segmente und Kanäle hinweg.

Die Hanseatic Bank ist eine bundesweit tätige Privatbank mit Hauptsitz in Hamburg. In den Kerngeschäftsfeldern Einlagen, immobiliennahe Privatkredite, Kreditkarten, Versicherungen und Factoring bietet sie ihren Kunden und Partnern individuelle Finanzierungslösungen an. Besonders mit ihren innovativen Kreditkartenprodukten ermöglicht die Hanseatic Bank ihren Handelspartnern flexible Finanzierungsmodelle für jeden Vertriebsweg und zugleich ein wirksames Mittel zur Kundenbindung. Hier will die Hanseatic Bank ihre Position als einer der führenden Anbieter weiter stärken und ausbauen.

### Optimale Customer Journey

Um dieses Ziel zu erreichen, hat das Unternehmen ein breit abgestütztes Projekt zur Digitalisierung der Kundenbeziehung lanciert. Dieses soll die digitale Transformation und den Wandel von der klassischen Bankstruktur hin zu einer agilen Organisation beschleunigen. Die Initiative ist auf Top-Management-Ebene angesiedelt und wird teamübergreifend unterstützt. Es sollen insbesondere in den Bereichen Kreditservice, Collection und künftig auch im Vertrieb und Marketing ein geschärfter Kundenfokus, ein höherer Grad an Automation sowie eine optimierte Gestaltung der Customer Journey erzielt werden.

### Mitarbeiter durften wählen

Bei der Evaluation der CRM-Lösung durften die Mitarbeiter der Hanseatic Bank ein gewichtiges Wort mitreden. «Alle Beteiligten durften mitentscheiden, ob das Tool das richtige für sie ist», erklärt Daniel Schröder, technischer Projektleiter bei der Hanseatic Bank. Um das herauszufinden, haben Hanseatic Bank und BSI einen Proof of Concept (PoC) durchgeführt. Erste Pilot-Prozesse wurden von den Mitarbeitern der Hanseatic Bank auf Herz und Nieren getestet. «Das Feedback der Test-User war ausschlaggebend für unsere Entscheidung. Bei BSI hat uns nicht nur das Produkt, sondern vor allem

auch die Partnerschaft auf Augenhöhe und die konstruktive Zusammenarbeit überzeugt. Zudem bringt BSI ein fundiertes Branchen-Know-how im Banken- und Call-Center-Bereich mit», sagt Schröder.

### **Steigerung der Bearbeitungsgeschwindigkeit**

Die Hanseatic Bank plant, alle schriftlichen und telefonischen Kanäle ins CRM zu integrieren und BSI CRM an das Kernbanken- und Archiv-System sowie an das Transaktions- und Autorisierungssystem anzubinden. «Viele manuelle Aufgaben und Doppeleingaben gehören damit der Vergangenheit an. Harmonisierte Prozesse vereinfachen die Arbeit für uns. Zudem werden wir dank der Prozessführung und der zentralen Kundensicht die Kundenanliegen noch besser und zielgerichteter bearbeiten können», erklärt Nicole Melson, fachliche Projektleiterin bei der Hanseatic Bank. Weiter soll das CRM-basierte Routing auf die Kundenzufriedenheit einzahlen; die zentrale Kundensicht soll die Up- und Cross-Selling-Rate sowie die Beratungsqualität weiter optimieren.

### **CRM von Antrag bis Zahlungserinnerung**

BSI CRM kommt bei der Hanseatic Bank buchstäblich von A bis Z zum Einsatz: von der Antragsbearbeitung über den Kundenservice, das Forderungsmanagement bis hin zum Marketing. «Mit BSI CRM in der gesamten Breite einer Bank Nutzen zu stiften, ist eine schöne und spannende Aufgabe für uns», freut sich Benedikt Reichlin, Projektleiter seitens BSI. Vor allem die Abbildung der neuen Prozesse beispielsweise im Forderungsmanagement und die pragmatisch-partnerschaftliche Zusammenarbeit tragen stark dazu bei, die gemeinsamen Projektziele in der geplanten Zeit zu erreichen. «Die Hanseatic Bank nutzt das Projekt intelligent, um Bereiche zusammenzurücken, Brücken zu bauen, Silos zu durchbrechen – und damit die Bank auf die Zukunft auszurichten», so Reichlin.

## Kontakt

Claudia Gabler und Catherine B. Crowden  
+41 (0)31 850 12 13 bzw. +41 (0)56 484 16 24  
claudia.gabler@bsi-software.com bzw. catherine.crowden@bsi-software.com

BSI Business Systems Integration AG  
Täfernweg 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.