

## BSI programmiert Kundenportal für die Schweizerische Post

### Cockpit für Kundenanfragen bietet Geschäftskunden zentrale Übersicht

Baden, 12. Oktober 2018 – Die Schweizerische Post erweitert ihren Geschäftskundenservice um ein übersichtliches Webportal. Versandkunden profitieren von einem zentralen Cockpit für Kundenanfragen. Dieses bietet einen ganzheitlichen Überblick über die laufenden Nachforschungen und Schadenfälle. Die technologische Basis dafür liefert BSI Business Systems Integration AG mit der BSI Portal-Lösung aus der Cloud.

Einen einfachen Zugang für Geschäftskunden stellt die Schweizerische Post für ihre B2B-Kunden bereit: Das Kundencockpit wurde in Zusammenarbeit mit Pilotkunden entwickelt und von BSI umgesetzt. Geschäftskunden profitieren von einem zentralen Webportal, welches den Status aller Nachforschungen und Schadenfälle übersichtlich darstellt.

Das Projekt ging innerhalb von nur fünf Monaten live. Um den hohen Anforderungen an die Security gerecht zu werden, bleibt das CRM, welches ebenfalls von BSI stammt, weiterhin im Postnetz, während das Portal als Cloud-Lösung genutzt wird. So wird sichergestellt, dass sowohl der Post Kundendienst, als auch die Geschäftskunden mit dem gleichen System und am gleichen Prozess arbeiten und stets den aktuellen Stand, Zwischenstatus und Detailinformationen einsehen können.

«Die Cloud-Lösung bietet uns den Vorteil eines modernen Online-Kundenbereichs mit Direktzugang zum CRM», erklärt Demetrius Rinderknecht, Head of Customer & Sales Services bei PostLogistics. «Neue Releases stehen uns unmittelbar zur Verfügung und optimieren laufend das Service-Erlebnis für unsere Geschäftskunden», so der Experte.

#### Mit Co-Creation Kundenbedürfnisse abdecken

Das «Cockpit für Kundenanfragen» wurde als Co-Creation-Projekt zusammen mit ausgewählten Pilotkunden ausgearbeitet und von BSI umgesetzt. Der Online-Dienst steht fortan allen Geschäftskunden auf dem Kundenportal der Post zur Verfügung.

«Die Applikation bietet Geschäftskunden der Post eine klar strukturierte Übersicht über laufende und abgeschlossene Geschäftsvorfälle aus dem Kundendienst der Post. Diese Geschäftsvorfälle werden im Minutentakt aus dem CRM an das Portal übertragen», erklärt Sabine Christen, CRM Prozessmanagerin bei der Schweizerischen Post. «Die Herausforderung bestand darin, möglichst

viele und doch nur die relevanten Informationen für die Geschäftskunden einfach darzustellen. Wir haben einen Prototypen entwickelt und diesen mit Geschäftskunden getestet. Die Erkenntnisse daraus wurden im Anschluss realisiert», so die CRM-Expertin.

### **Mehr Transparenz und Effizienz**

B2B-Kunden steht mit dem Onlinedienst 24x7 eine einfache Übersichtsseite bereit, über welche sie nach unterschiedlichen Kriterien suchen und filtern können. Zusätzlich ermöglicht eine Detailansicht, Dokumente und Memos an den Geschäftsvorfall anzufügen.

«Die Entwicklung der Portal Applikation war technisch sehr interessant für uns», erklärt Nicolas Born, Projektverantwortlicher seitens BSI. So wurde das BSI Portal um eine PostgreSQL Anbindung erweitert, woraus sich deutliche Kunden-Vorteile in der Effizienz und im erweiterten Funktionsumfang ergeben. Zudem ist das Portal über eine Post URL erreichbar und präsentiert sich im Look and Feel der Markenwelt und des Web-Auftritts der Schweizerischen Post. Die Applikation fügt sich sowohl optisch als auch in der User Experience in die vertrauten Online-Dienste der Post ein. Eine gesicherte Verbindung sorgt für die Echtzeit-Kommunikation zwischen CRM und Portal.

«Mit der Portal-Lösung vernetzen wir 20 Jahre Erfahrung und aktuelle Web-Technologie für einen individuellen Online-Kundenbereich mit Direktzugang zu BSI CRM. Wir hoffen, dass die Grossversender mit dem Portal eine nützliche Ergänzung zum Business Support erfahren und dass die Transparenz in den Nachforschungen, offenen und abgeschlossenen Fällen das Kundenerlebnis auf beiden Seiten verbessert», schliesst Nicolas Born.

### **Kontakt**

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

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

BSI Business Systems Integration AG  
Täfernweg 1, CH-5405 Baden  
[www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)

Alle reden von Digitalisierung – BSI lässt Taten sprechen. 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 310 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, Hamburg, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.