

PostFinance bringt CRM-System auf den neusten Stand

Die Nummer 1 im Schweizerischen Zahlungsverkehr startet zusammen mit CRM-Partner BSI in die digitale Zukunft

Baden, 16. Juli 2018 – Die PostFinance hat ihr Kernbankensystem erfolgreich abgelöst. Ziel des Grossprojekts war es, den über 3 Millionen Kunden in der digitalen Welt ein noch attraktiverer (Finanz-)Partner zu sein, digitale Produkte schneller bereitstellen zu können, sowie die Flexibilität, Sicherheit und Stabilität der Systeme zu stärken.

Das IT-System der PostFinance ist seit den 90er Jahren organisch gewachsen. Nun wurde es mit der Erneuerung des Kernbankensystems fit für die digitale Zukunft gemacht: Das auf die Digitalisierung ausgerichtete Transformationsprojekt soll der PostFinance eine führende Rolle als Digitale Bank sichern. Bis 2020 will PostFinance zum «Digital Powerhouse» und zur führenden digitalen Bank der Schweiz avancieren – als bevorzugte Partnerin für Retailkunden, als Anbieterin integrierter Lösungen für Geschäftskunden und als Innovationsführerin im Future Banking will PostFinance mit neuen Geschäftsmodellen, die über das klassische Finanzangebot hinausgehen, bei ihren Kunden punkten.

Basis für die digitale Zukunft gelegt

Mit der Erneuerung des Kernbankensystems hat PostFinance die technische Basis für die digitale Zukunft gelegt. Gleichzeitig hat sich das führende Finanzinstitut mit der Zukunftsstrategie eine grosse Aufgabe mit weitreichenden Folgen gestellt: praktisch jede Applikation sowie die entsprechenden Schnittstellen wurden angepasst. Sämtliche Informationen für Geschäfts- und Privatkunden flossen bereits ab 2004 in einer zentralen CRM-Lösung von BSI zusammen. Mit der Umstellung sollte auch das CRM den Anforderungen an die digitale Zukunft gerechter werden. PostFinance entschied sich, im gleichen Atemzug mit der Kernbanken-Transformation auch das CRM-System digital auf den neusten Stand zu transformieren und auf das Kundenerlebnis der Zukunft auszurichten.

Partnerschaft mit Kundenfokus

PostFinance und BSI pflegen seit über zwei Jahrzehnten eine intensive Beziehung. So stammt nicht nur das CRM-System für Berater und Kundendienst-Mitarbeiter, sondern auch die Schalterapplikation in den Poststellen, genannt V-MaX und das Back Office der Onboarding-Applikation von BSI.

«BSI CRM dient als Dreh- und Angelpunkt für die tägliche Arbeit von über 2000 Nutzern bei PostFinance», sagt Markus Fuhrer, CIO bei PostFinance. Im Rahmen des Corebanking-Transformationsprojekts wurde BSI CRM auf die neueste Version angehoben. «Damit werden wir den Ansprüchen an die digitale Bank der Zukunft gerecht», so Markus Fuhrer. Zudem könne die neue CRM-Lösung von doppelt bis dreifach so vielen Nutzern gleichzeitig bei optimaler Performance bedient werden.

Eindrucksvolle Zahlen

Die neue CRM-Lösung integriert Beraterportfolios und Kundensegmentierung mit komplexen Regelwerken.

Rund 200 Prozesse mit bis zu 110 Prozessschritten und 275 prozessspezifische Informationen wurden erfasst und mit dem Regelwerk verknüpft.

1000 Absprünge zu anderen Webseiten und Umsystemen werden schrittweise so konfiguriert, dass die Mitarbeiter in ihrer jeweiligen Sprache und ab Herbst 2019 auch frei von Medienbrüchen ihre Kunden betreuen können.

Kundenberater profitieren von einer optimierten Vorbereitung inklusive Terminkoordinator und Terminvermittlung, welche sich mit dem Outlook synchronisieren, und einer lückenlosen Nachbearbeitung.

Kooperative Zusammenarbeit

Das neue CRM Team besteht sowohl aus PostFinance als auch aus BSI Mitarbeitern, die ab 1. August 2018 gemeinsam neue Lösungen entwickeln. Damit behält PostFinance die Obhut über die Kundenschnittstelle und kann parallel auf über zwei Jahrzehnte Erfahrung seitens BSI zurückgreifen. Dies wird insbesondere jetzt, nach der erfolgreichen Kernbankensystemerneuerung, von Bedeutung sein, da zahlreiche Innovationen, über welche in der Phase vor der Transformation ein Warteschild verhängt wurde, nun zügig realisiert werden sollen.

«Grosses Privileg»

«Eine Kernbankensystemablösung findet – wenn überhaupt – alle 20 bis 30 Jahre statt. In einem so anspruchsvollen Vorhaben mitwirken zu dürfen, ist ein grosses Privileg und gleichzeitig eine grosse Verantwortung», sagt Peter Seitel. Der Projektverantwortliche seitens BSI freut sich, dass das

Grossprojekt nach 2.5 Jahren intensiver Vorbereitung und vier gründlichen Probedurchläufen mit maximalen Belastungstests erfolgreich produktiv gehen konnte. «Wir sind stolz und froh, dass jede einzelne Anforderung, die unsere engagierten BSI-ler für PostFinance konfiguriert oder geschrieben haben, nicht einfach nur funktionieren, sondern auch von Anfang an den Mitarbeitern und Kunden dienlich waren. Das Projekt zählt bestimmt zu einem der spannendsten Höhepunkte in unserer langjährigen und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit PostFinance», so Peter Seitel.

Link: www.postfinance.ch

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 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 290 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.