

Schweizer Banken und modernes Kundenmanagement

PostFinance und Migros Bank bauen Partnerschaft mit BSI Software aus

Baden, 04.08.2026 – PostFinance und Migros Bank, zwei der bekanntesten Retailbanken der Schweiz, erweitern ihre Partnerschaft mit BSI Software und setzen auf die BSI Customer Suite. Die Entwicklungen bei den Banken verdeutlichen, welches Potenzial entsteht, wenn CRM, Marketing Automation und AI-gestützte Prozesse auf einer integrierten CRM/CX-Plattform gebündelt und nicht als Einzeldisziplinen behandelt werden.

PostFinance: Klares Bekenntnis nach fast 25 Jahren Partnerschaft

PostFinance, die Nummer eins im Schweizer Zahlungsverkehr, hat sich im Frühjahr 2026 nach intensiver Prüfung für die Nutzung der BSI Customer Suite entschieden. Eine Fit/Gap-Analyse hatte ergeben, dass die BSI Customer Suite den nahezu vollständigen Umfang der definierten Anforderungen bereits im Produktstandard abdecken kann. Ein grosses Plus ist die hohe Konfigurierbarkeit, die es den internen Teams ermöglicht, Anwendungen und Prozesse eigenständig zu konfigurieren und weiterzuentwickeln, was die Voraussetzungen für mehr Tempo und Flexibilität schafft.

PostFinance und BSI Software verbindet eine fast 25-jährige Partnerschaft: Die Bank arbeitet schon seit Ende der 1990er Jahre mit einzelnen Lösungen von BSI Software. Bereits heute nutzen rund 2.500 Mitarbeitende von PostFinance das zentrale CRM-System des Schweizer Softwareherstellers – unter anderem die Privat- und Geschäftskundenberatung sowie sieben Contact Center, die Kunden in drei Landessprachen betreuen.

Das Ziel ist es, den Service zu entlasten und die Kundenzufriedenheit positiv zu beeinflussen. Die übersichtliche Darstellung komplexer Kundenstrukturen soll darüber hinaus Schulungsaufwände reduzieren und Mitarbeitende dabei unterstützen, Kundinnen und Kunden schneller, gezielter und auf Basis eines umfassenden Gesamtbildes zu beraten.

Entscheidung für BSI Customer Suite als SaaS-Lösung

Vor rund fünf Jahren kam die Marketing-Automation-Lösung hinzu: Sie steuert, welche Produkte welchem Kunden zu welchem Zeitpunkt angeboten werden, qualifiziert Leads und bespielt das E-Banking-Portal mit personalisierten Inhalten, abgestimmt auf Verhalten und Profil der Kundinnen und Kunden. Nach einem unabhängigen Anbieter-Screening hat sich die PostFinance jetzt entschieden, diese gewachsenen Lösungen in den Bereichen Marketing Automation und CRM durch die BSI Customer Suite als SaaS (Software-as-a-Service) abzulösen. «PostFinance will bei der digitalen Ansprache maximale Wirkung erzielen. BSI CX unterstützt unsere Zielsetzung, die Kunden personalisiert, mit einem relevanten Thema, zu einem relevanten Zeitpunkt anzusprechen», sagt Vassilki Paidoussi, PO Customer Experience bei PostFinance.

Migros Bank stärkt ganzheitliche Finanzberatung – Kundinnen und Kunden profitieren von individuellen Lösungen

Die Migros Bank hat 2022 die BSI Customer Suite eingeführt, um ihre Beratungsqualität weiter zu verbessern und konsequent auf die individuellen Lebenssituationen und Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden auszurichten. Im Mittelpunkt steht der neu entwickelte «kundenzentrierte Beratungskompass», der eine strukturierte, personalisierte und ganzheitliche Finanzberatung ermöglicht. Diese digitale Lösung unterstützt die Beraterinnen und Berater dabei, Kundendaten stets aktuell zu halten, individuelle Ziele und Wünsche zu berücksichtigen und gezielt passende Finanzlösungen anzubieten. Gleichzeitig werden Potenziale für Cross- und Upselling systematisch aufgezeigt, um den Kundinnen und Kunden konkrete Lösungen zu bieten.

Die Ergebnisse belegen den Erfolg: Innerhalb von nur sechs Monaten nach Einführung des neuen Beratungskonzepts stieg der Net Promoter Score – ein Indikator für die Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundschaft – um 33 Prozent. Dies zeigt, dass die Kundinnen und Kunden die persönliche und ganzheitliche Beratung der Migros Bank als spürbar wertvoller empfinden. Darüber hinaus konnte die Bank die Zahl der zusätzlichen Leads aus Beratungsgesprächen um 35 Prozent steigern, während das Cross- und Upselling im Beratungsprozess um beeindruckende 70 Prozent zunahm. Thomas Kofler, Programmleiter Migros Bank, hebt hervor: «Als verantwortungsbewusste Bank verfolgt die Migros Bank das Ziel, Menschen zu einem optimalen Umgang mit Geld zu verhelfen und sie in jeder Lebensphase mit den passenden Lösungen zu unterstützen. Mit ihrem Engagement für eine ganzheitliche Finanzberatung leistet die

Migros Bank nicht nur einen Beitrag zur finanziellen Kompetenz ihrer Kundinnen und Kunden, sondern auch zu einer lebenswerten Schweiz.»

Für René Konrad, Community Manager Banking bei BSI Software, haben beide Erfolgsgeschichten eine klare Richtung: «Schweizer Retailbanken zeigen, was mit einer integrierten CRM- und CX-Plattform möglich ist. Die Ergebnisse sprechen für sich, und sie sind auf andere Märkte übertragbar.»

Über BSI Software

BSI Software ist ein führender europäischer Anbieter von Softwarelösungen für Customer Relationship Management (CRM) und Customer Experience (CX). Die BSI Customer Suite unterstützt Unternehmen aus regulierten Branchen wie Banking, dem Versicherungssektor, Einzelhandel sowie Energie- und Versorgungswirtschaft bei der ganzheitlichen Gestaltung digitaler Kundenbeziehungen – entlang der gesamten Customer Journey. Dabei ist BSI Software Marktführer in seinen Fokusbranchen in der DACH-Region. Die modulare, skalierbare und holistische Kundenplattform bietet umfassende Funktionen für Marketingautomatisierung, Vertriebsunterstützung und Serviceprozesse – AI-basiert, Compliance-konform und technologisch souverän. Dazu gehören auch der AI-gestützte BSI Companion, die CRM-Lösung mit generativer 360°-Kundensicht sowie die Automatisierung durch Agentic AI. Dank Multi-Cloud-Strategie und Modell-Agnostik bleiben Unternehmen flexibel in der Wahl ihrer Infrastruktur und AI-Modelle. BSI Software verbindet technologisches Know-how mit tiefgehendem Branchenverständnis. Zu den Kunden zählen renommierte Unternehmen wie ADAC, Hornbach, Techem, PostFinance, die Raiffeisen Bankengruppe oder Signal Iduna.

Über PostFinance

PostFinance gehört zu den führenden Finanzinstituten der Schweiz. Als diversifizierte, innovationsgetriebene Finanzdienstleisterin bietet sie ihren Kundinnen und Kunden frische Lösungen und smarte Innovationen rund ums Geld. Dabei setzt sie auf zukunftsweisende Tools und Technologien, die speziell für den Markt in der Schweiz entwickelt oder adaptiert werden. Die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden stehen für PostFinance immer im Fokus.

Über Migros Bank

Die Migros Bank ist eine 100-prozentige Tochter des Migros-Genossenschafts-Bundes und als solche nicht börsennotiert. Dadurch kann sie sich optimal auf das Schaffen von Kundennutzen fokussieren statt auf die Steigerung des Aktienwerts. Sie beschäftigt rund 2000 Mitarbeitende, betreibt 70 Geschäftsstellen mit ganzheitlicher Finanzberatung in allen Landesteilen und ist so gleichermassen weit vernetzt wie regional gut verankert. Als sechstgrösste Bank in der Schweiz trägt die Migros Bank grosse Verantwortung für ihre Umwelt und die Gesellschaft und nimmt diese auch bewusst wahr.

BSI Medienkontakt

BSI Software Deutschland

Lübecker Str. 128, DE-22087 Hamburg

presse@bsi-software.com

www.bsi-software.com/