

Kunden-Service-Center mit 360°-Sicht: Das Kunden-Service-Center der Raiffeisen Schweiz Genossenschaft vertraut auf die BSI Customer Suite

Baden, 03. Dezember 2025 – Das Kunden-Service-Center (KSC) der Raiffeisen Schweiz Genossenschaft setzt auf die BSI Customer Suite. Ziel des Projekts «Agent Desktop» ist es, den rund 200 Mitarbeitenden eine Plattform bereitzustellen, welche die Komplexität reduziert und den Mitarbeitenden relevante Erstinformationen der Kundinnen und Kunden zur Verfügung stellt.

Raiffeisen ist die zweitgrösste Bankengruppe im Schweizer Bankenmarkt und die Schweizer Retailbank mit der grössten Kundennähe. Sie zählt über zwei Millionen Genossenschafterinnen und Genossenschafter sowie 3.75 Millionen Kundinnen und Kunden und unterhält Kundenbeziehungen zu über 227 000 Unternehmen in der Schweiz. Das Kunden-Service-Center bedient jährlich eine Vielzahl an Kundenkontakten über unterschiedliche Kanäle. Im Rahmen des Projekts «Agent Desktop» sollen verschiedene bankfachliche Systeme und Applikationen angebunden und deren Daten einheitlich dargestellt werden. Mit der BSI Customer Suite hat sich das KSC von Raiffeisen Schweiz für eine hochmoderne Softwarelösung mit einer Datenhaltung und -verarbeitung in der Schweiz entschieden.

Fachlichkeit und Flexibilität gaben den Ausschlag

Im Auswahlprozess konnte sich der Schweizer Softwarehersteller BSI gegen andere Anbieter durchsetzen. Neben der Erfüllung der Anforderungen, war die Kombination aus bankfachlichem Verständnis, technischer Flexibilität und einem persönlichen, partnerschaftlichen Austausch auf Augenhöhe ausschlaggebend.

«Mit der BSI Customer Suite haben wir eine bankenspezifische Plattform gefunden, die unsere fachlichen Anforderungen und Ansprüche an Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit optimal erfüllt. Besonders geschätzt haben wir die angenehme und professionelle Zusammenarbeit mit dem Team von BSI Software», sagt Manuel Lüchinger, Leiter Kunden-Service-Center bei Raiffeisen Schweiz.

BSI überzeugt durch Branchenfokus und Umsetzungskompetenz

Der Projektstart erfolgte im September 2023 mit einer intensiven Setup-Phase. Die BSI Customer Suite wurde innerhalb des vorgesehenen Zeitrahmens livegeschaltet. Seither wurde die Plattform schrittweise produktiv gesetzt – inklusive der Konfiguration zahlreicher Prozesse sowie der Möglichkeit, neue mit minimalem Aufwand live zu schalten oder anzupassen. Die rund 200 Anwenderinnen und Anwender arbeiten produktiv mit dem System und schätzen die Benutzerfreundlichkeit. Zudem wird die konfigurierbare Flexibilität der Plattform und ihr Branchenfokus vom Team des KSC der Raiffeisen Schweiz Genossenschaft besonders geschätzt.

«Das Projekt des KSC der Raiffeisen Schweiz Genossenschaft zeigt exemplarisch, wie Banken durch

intelligente Plattformlösungen Effizienz und Kundennähe verbinden können. Besonders freut uns, dass wir nicht nur durch Technologie, sondern auch durch Branchenexpertise und menschlich überzeugen konnten», betont René Konrad, Community Manager Banking bei BSI Software.

Pressekontakt

BSI Software Deutschland
Lübecker Str. 128, DE-22087 Hamburg
presse@bsi-software.com
www.bsi-software.com

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.