

Les banques suisses innovent en matière de gestion de la relation client

PostFinance et la Banque Migros renforcent leur partenariat stratégique avec BSI Software

Baden, 04/08/2026 – PostFinance et la Banque Migros, deux acteurs majeurs de la banque de détail en Suisse, étendent leur collaboration avec BSI Software en s'appuyant sur la BSI Customer Suite. Les évolutions observées dans le secteur bancaire illustrent clairement le potentiel d'une approche où CRM, automatisation marketing et processus basés sur l'IA convergent au sein d'une même plateforme CRM/CX intégrée, plutôt que d'être traités comme des disciplines distinctes.

PostFinance : un engagement stratégique après près de 25 ans de partenariat

PostFinance, leader suisse du trafic des paiements, a choisi au printemps 2026, après une évaluation approfondie, d'adopter la BSI Customer Suite. Une analyse fit/gap a confirmé que la BSI Customer Suite répondait déjà, dans sa configuration standard, à la quasi-totalité des exigences définies. L'un des principaux atouts réside dans sa grande configurabilité, qui permet aux équipes internes de concevoir et de faire évoluer les applications et les processus de manière autonome, créant ainsi les conditions nécessaires pour gagner en rapidité et en flexibilité.

PostFinance et BSI Software sont liés par un partenariat de près de 25 ans : la banque utilise en effet certaines solutions de BSI Software depuis la fin des années 1990. Aujourd'hui, quelque 2500 collaborateurs de PostFinance travaillent avec le système CRM central de l'éditeur de logiciels suisse – notamment dans les domaines du conseil à la clientèle privée et aux entreprises, ainsi qu'au sein de sept centres de contact qui accompagnent les clients dans les trois langues nationales.

L'objectif est d'alléger la charge de travail du service client tout en contribuant à améliorer durablement la satisfaction des clients. La représentation claire de structures clients complexes doit également permettre d'optimiser les efforts de formation et d'aider les collaborateurs à conseiller les clients de façon plus rapide et plus pertinente, en s'appuyant sur une vue d'ensemble complète.

Choix de la BSI Customer Suite comme solution SaaS

Il y a environ cinq ans, la solution d'automatisation marketing est venue compléter le dispositif : elle détermine quels produits sont proposés à quels clients et à quel moment, qualifie les leads et alimente le portail d'e-banking avec des contenus personnalisés, adaptés au comportement et au profil des clients. À l'issue d'une évaluation indépendante des fournisseurs, PostFinance a désormais décidé de remplacer ces solutions existantes dans les domaines de l'automatisation marketing et du CRM par la BSI Customer Suite en mode SaaS (Software-as-a-Service). « PostFinance souhaite maximiser l'impact de son approche numérique. BSI CX nous aide à atteindre notre objectif : nous adresser à nos clients de manière personnalisée, avec un contenu pertinent, au moment opportun », explique Vassilki Paidoussi, PO Customer Experience chez PostFinance.

La Banque Migros renforce son conseil financier global – les clientes et clients bénéficient de solutions personnalisées

En 2022, la Banque Migros a introduit la BSI Customer Suite afin d'améliorer encore la qualité de son conseil et de l'adapter systématiquement aux situations de vie ainsi qu'aux besoins individuels de ses clients. Au cœur de cette démarche se trouve la nouvelle «boussole de conseil centrée sur le client», qui permet de proposer un conseil financier structuré, personnalisé et global. Cette solution numérique aide les conseillers à maintenir les données clients constamment à jour, à intégrer les objectifs et les attentes individuels et à proposer de manière ciblée des solutions financières adaptées. Parallèlement, elle identifie systématiquement les opportunités de cross-selling et d'up-selling afin de permettre aux clients de bénéficier de solutions pertinentes et concrètes.

Les résultats illustrent clairement l'impact de cette approche : six mois seulement après le lancement du nouveau concept de conseil, le Net Promoter Score – un indicateur de la satisfaction et de la propension à recommander la banque – a progressé de 33 %. Cette évolution montre que les clients de la Banque Migros perçoivent la valeur ajoutée d'un conseil personnalisé et global. Par ailleurs, la banque a pu augmenter de 35 % le nombre de leads générés lors des entretiens de conseil, tandis que les opportunités de cross-selling et d'ups-elling identifiées dans le cadre du processus de conseil ont progressé de manière remarquable de 70 %. Thomas Kofler, responsable de programme à la Banque Migros, souligne : « En tant qu'institution responsable, la Banque Migros a pour ambition d'aider les personnes à gérer leur argent de manière optimale et de les accompagner à chaque étape de leur vie avec des solutions adaptées. Grâce à son engagement en faveur d'un conseil financier

global, la Banque Migros contribue non seulement à renforcer les compétences financières de ses clients, mais aussi à une Suisse où il fait bon vivre. »

Pour René Konrad, Community Manager Banking chez BSI Software, ces deux réussites illustrent une tendance claire : « Les banques de détail suisses démontrent ce qu'il est possible d'accomplir grâce à une plateforme CRM et CX intégrée. Les résultats parlent d'eux-mêmes et peuvent servir de modèle à d'autres marchés. »

À propos de BSI Software

BSI Software est l'un des principaux fournisseurs européens de solutions logicielles pour la gestion de la relation client (CRM) et l'expérience client (CX). La BSI Customer Suite aide les entreprises issues de secteurs réglementés tels que la banque, l'assurance, le commerce de détail, l'énergie et les services publics à concevoir des relations clients digitales tout au long du parcours client. BSI Software est leader du marché dans ses secteurs clés dans la région DACH. Sa plateforme client modulaire, évolutive et holistique offre des fonctionnalités complètes pour l'automatisation du marketing, l'assistance commerciale et les processus de service. Elle est basée sur l'IA, conforme aux normes de compliance et à la pointe de la technologie. Elle inclut également le BSI Companion basé sur l'IA, la solution CRM avec une vue client générative à 360° et l'automatisation par l'Agent AI. Grâce à une stratégie multi-cloud et à l'agnosticisme des modèles, les entreprises restent flexibles dans le choix de leur infrastructure et de leurs modèles d'IA. BSI Software allie un savoir-faire technologique à une connaissance approfondie du secteur. Parmi ses clients figurent des entreprises de renom telles que ADAC, Hornbach, Techem, PostFinance, le groupe bancaire Raiffeisen ou Signal Iduna.

À propos de PostFinance

PostFinance compte parmi les principaux établissements financiers de Suisse. En tant que prestataire de services financiers diversifié et visionnaire, elle propose à ses clients des solutions et des innovations intelligentes dans le domaine financier. Pour ce faire, elle s'appuie sur des outils et des technologies d'avenir, développés ou adaptés spécifiquement aux besoins du marché suisse. Les attentes et les besoins de ses clients sont toujours au cœur des priorités de PostFinance.

À propos de la Banque Migros

La Banque Migros est une filiale détenue à 100 % par la Fédération des coopératives Migros et, à ce titre, n'est pas cotée en bourse. Elle peut ainsi se concentrer pleinement sur la création de valeur pour ses clients plutôt que sur l'évolution du cours de l'action. Elle emploie quelque 2000 collaborateurs, exploite 70 agences proposant un conseil financier complet dans toutes les régions du pays et bénéficie ainsi d'un réseau étendu ainsi que d'un fort ancrage régional. En tant que sixième banque de Suisse, la Banque Migros assume une grande responsabilité envers l'environnement et la société, à laquelle elle répond pleinement.

Contact médias BSI

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