

Le banche svizzere e il nuovo customer management

PostFinance e Migros Bank rafforzano la loro partnership con BSI Software

Baden, 04.08.2026 – PostFinance e Migros Bank, due delle banche retail più note della Svizzera, ampliano la loro partnership con BSI Software e puntano sulla BSI Customer Suite. Gli sviluppi nel settore bancario mostrano quale potenziale si crea quando CRM, marketing automation e processi IA vengono integrati in un'unica piattaforma CRM/CX anziché essere considerati come attività separate.

PostFinance: un impegno chiaro dopo quasi 25 anni di partnership

PostFinance, leader nei pagamenti in Svizzera, nella primavera del 2026, dopo un'attenta valutazione, ha deciso di adottare la BSI Customer Suite. Un'analisi fit/gap aveva evidenziato che la BSI Customer Suite è in grado di soddisfare quasi integralmente i requisiti definiti già nella versione standard del prodotto. Un grande vantaggio è l'elevata configurabilità, che consente ai team interni di configurare e sviluppare autonomamente applicazioni e processi, garantendo così più velocità e flessibilità.

PostFinance e BSI Software sono legate da una partnership che dura da quasi 25 anni: la banca utilizza singole soluzioni di BSI Software già dalla fine degli anni '90. Attualmente circa 2.500 collaboratori di PostFinance utilizzano il sistema CRM centrale del provider svizzero di software – tra cui i servizi di consulenza per clienti privati e aziendali, nonché sette contact center che assistono i clienti nelle tre lingue nazionali.

L'obiettivo è alleggerire il carico di lavoro del customer service e influire positivamente sulla soddisfazione dei clienti. La rappresentazione intuitiva delle strutture complesse della clientela permette inoltre di ridurre gli oneri formativi e consente ai collaboratori di fornire consulenza ai clienti in modo più rapido, mirato e basato su un quadro d'insieme completo.

BSI Customer Suite come soluzione SaaS

Circa cinque anni fa è stata introdotta la soluzione di marketing automation: essa determina quali prodotti vengono offerti a quali clienti e in quale momento, qualifica i lead e alimenta il portale di e-banking con contenuti personalizzati, in linea con il comportamento e il profilo dei clienti. A seguito di una valutazione indipendente dei fornitori, PostFinance ha ora deciso di sostituire queste soluzioni consolidate nei settori della marketing automation e del CRM con la BSI Customer Suite in modalità SaaS (Software-as-a-Service). «PostFinance intende ottenere il massimo impatto nella comunicazione digitale. BSI CX supporta il nostro obiettivo di rivolgerci ai clienti in modo personalizzato, con un argomento rilevante, al momento giusto», afferma Vassilki Paidoussi, PO Customer Experience presso PostFinance.

Migros Bank rafforza la consulenza finanziaria completa e i clienti possono contare su soluzioni personalizzate

Nel 2022 la Migros Bank ha introdotto la BSI Customer Suite per migliorare la qualità della propria consulenza e orientarla in modo coerente alle situazioni di vita e alle esigenze individuali dei propri clienti. Alla base di tutto c'è il nuovo Customer-Centric Advisory Compass, che consente una consulenza finanziaria strutturata, personalizzata e olistica. Questa soluzione digitale aiuta i consulenti a mantenere sempre aggiornati i dati dei clienti, a tenere conto degli obiettivi e dei desideri individuali e a proporre soluzioni finanziarie mirate e adeguate. Allo stesso tempo, vengono sistematicamente individuate le potenzialità di cross-selling e upselling per offrire ai clienti soluzioni concrete.

I risultati ne dimostrano il successo: nel giro di soli sei mesi dall'introduzione del nuovo concetto di consulenza, il Net Promoter Score – un indicatore della soddisfazione e della disponibilità dei clienti a raccomandare la banca – è aumentato del 33 per cento. Ciò dimostra che i clienti percepiscono la consulenza personale e olistica di Migros Bank molto più preziosa. Inoltre, la banca è riuscita ad aumentare del 35 per cento il numero di lead aggiuntivi derivanti dai colloqui di consulenza, mentre il cross-selling e l'upselling nel processo di consulenza hanno registrato un impressionante incremento del 70 per cento. Thomas Kofler, responsabile del programma della Migros Bank, sottolinea: «In qualità di banca responsabile, la Migros Bank persegue l'obiettivo di aiutare le persone a gestire al meglio il proprio denaro e di supportarle in ogni fase della vita con le soluzioni adeguate. Con il suo impegno a favore di una consulenza finanziaria a 360 gradi, la Migros Bank non

solo contribuisce alla competenza finanziaria dei propri clienti, ma anche a costruire una Svizzera in cui valga la pena vivere».

Per René Konrad, Community Manager Banking presso BSI Software, entrambe le storie di successo indicano una direzione chiara: «Le banche retail svizzere dimostrano cosa si può ottenere con una piattaforma integrata di CRM e CX. I risultati parlano da soli e sono trasferibili ad altri mercati.»

Informazioni su BSI Software

BSI Software è un fornitore leader in Europa di soluzioni software per Customer Relationship Management (CRM) e Customer Experience (CX). La BSI Customer Suite supporta le aziende operanti nei settori regolamentati, come il settore bancario, assicurativo, retail, energy & utilities, nella progettazione integrata delle relazioni digitali con i clienti nel loro customer journey. BSI Software è leader di mercato nei settori di riferimento nella regione DACH. La piattaforma clienti, modulare, scalabile e olistica, offre funzionalità complete per l'automazione del marketing, il supporto alle vendite e i processi di assistenza, basate sull'AI, conformi alle normative e tecnologicamente all'avanguardia. Ciò include anche il BSI Companion basato sull'intelligenza artificiale (IA), una soluzione CRM con vista generativa a 360° del cliente e l'automazione tramite IA agenziale. Grazie alla strategia multi-cloud e al modello agnostico, le aziende possono scegliere in modo flessibile la propria infrastruttura e i modelli di IA. BSI Software combina il know-how tecnologico con una profonda conoscenza del settore. Tra i suoi clienti figurano aziende rinomate come ADAC, Hornbach, Techem, PostFinance, il gruppo bancario Raiffeisen e Signal Iduna.

Informazioni su PostFinance

PostFinance è uno degli istituti finanziari leader in Svizzera. In qualità di fornitore di servizi finanziari diversificato e orientato all'innovazione, offre ai propri clienti soluzioni innovative e innovazioni intelligenti in ambito finanziario. A tal fine, punta su strumenti e tecnologie all'avanguardia, sviluppati o adattati appositamente per il mercato svizzero. Per PostFinance, le esigenze dei propri clienti sono sempre al centro dell'attenzione.

Informazioni su Migros Bank

La Migros Bank è una controllata al 100% della Federazione delle cooperative Migros e, in quanto tale, non è quotata in borsa. Ciò le consente di concentrarsi in modo ottimale sulla creazione di valore per i clienti anziché sull'aumento del valore azionario. Conta circa 2'000 collaboratori, gestisce 70 filiali che offrono una consulenza finanziaria completa in tutte le regioni del Paese ed è quindi capillarmente presente sul territorio ed è saldamente radicata a livello regionale. In qualità di sesta banca più grande della Svizzera, la Banca Migros si assume una grande responsabilità nei confronti dell'ambiente e della società e la esercita con consapevolezza.

Contatti BSI per la stampa

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