

Gestion numérique des clients: coopération entre Finnova et BSI

Finnova et BSI signent un contrat de coopération

Lenzbourg / Baden, le 27 mai 2021 – Face à la pression croissante sur les marges et l'évolution soutenue des exigences des clients, les banques investissent de plus en plus dans la numérisation et l'automatisation. Dans ce contexte, BSI, éditeur de logiciels spécialisé dans la gestion numérique des clients, et Finnova, prestataire de solutions bancaires, concluent un partenariat stratégique pour la gestion des campagnes. L'objectif: apporter un soutien accru aux banques dans la réalisation de leurs projets grâce à la solution «Campagnes CM» (Customer Management – Campagnes). Entièrement intégrée à Finnova Banking Software, cette solution est le fruit de la collaboration entre les deux entreprises et repose sur BSI CX, une plate-forme d'expérience numérique moderne et éprouvée.

Les campagnes CM constituent l'un des principaux éléments de la solution de gestion des clients proposée par Finnova. Elle est complétée par CM Analytics, la vue CM à 360° de la clientèle, garantissant la gestion du cycle de vie du client, et les en-cours CM qui assistent les équipes de conseillers dans leurs tâches quotidiennes. Après une évaluation intégrale du marché, Finnova a porté son choix sur l'éditeur de logiciels BSI avec lequel elle travaille en toute confiance depuis 2019 pour parachever la gestion des campagnes. Autres arguments en faveur de BSI: son pouvoir d'innovation, la capacité d'intégration de ses solutions, son orientation client élevée et sa forte position sur le marché des logiciels en Suisse, en Allemagne et en Autriche. Sans oublier l'expertise approfondie du secteur, qui se reflète dans le produit et son application, et qui a déjà fait ses preuves auprès des banques partenaires.

Mise en œuvre commune de campagnes importantes dans le domaine bancaire

La coopération vise deux objectifs: faire avancer la numérisation dans le secteur bancaire et tirer profit des atouts des deux gammes de produits. Les banques seront en mesure de proposer à leurs clients une expérience utilisateur optimale – ciblée, personnalisée et basée sur des métriques – sur tous les canaux. À cet effet, BSI met à disposition les fonctionnalités complètes de sa solution CX axée sur le client.

Les besoins sur le marché sont élevés comme en témoigne le grand nombre de banques partenaires qui sont encore aux prémices de la numérisation de leurs relations clients dans la gestion des campagnes. En coopération avec BSI, Finnova leur permet pour la première fois de regrouper des solutions isolées et d'automatiser les processus de gestion de la relation client. Les conseillers obtiennent par ailleurs une vue à 360° de leurs clients. Ce faisant, Finnova garantit la séparation des données et l'affichage de structures d'autorisations complexes.

La solution «Campagnes CM» de Finnova et BSI fait partie intégrante de Finnova Client Engagement Suite. Sur le plan technique et des processus, elle sera intégrée à Finnova Banking Software via les services d'intégration de Finnova Open Platform. L'intégration complète « front-to-back » présente des avantages pour l'ensemble du cycle de vie, de l'exploitation à la maintenance en passant par le déploiement de nouvelles fonctionnalités.

L'homogénéité et la cohérence des données sont garanties à tout moment.

La solution offre aux banques une assistance à long terme pour la numérisation et l'automatisation ainsi que pour la gestion de leurs points de contact avec les clients, avec un coût total de possession (TCO) optimisé.

La forte demande du marché au sein de la Communauté Finnova est un gage de succès

L'offre répond aux besoins du marché: plusieurs banques ont déjà accepté d'introduire la solution de Finnova et BSI pour la gestion des campagnes CM. Grâce à l'expertise conjuguée au pouvoir d'innovation des deux entreprises, ces banques bénéficieront à l'avenir d'une gestion intégrée des données couvrant tous les processus liés aux clients ainsi que de processus automatisés dans les domaines de la vente, des services et du marketing. Ainsi, les banques peuvent tailler des campagnes sur mesure pour leurs clients. En même temps, elles profitent d'une meilleure compréhension du comportement des clients, ce qui leur permet de développer et de proposer des produits et services novateurs, y compris via des écosystèmes de partenaires.

«Nous nous réjouissons d'aider les banques Finnova à créer des expériences clients convaincantes. Nous nous complétons de manière optimale, aussi bien au niveau des solutions que sur le plan humain», affirme René Konrad, Community Manager Banking chez BSI. Et Martin Widmer, Product Manager Customer Management chez Finnova, de renchérir: «Les banques accordent une importance croissante à la gestion des clients. Le vif intérêt que suscitent les fonctionnalités de campagnes CM intégrées de BSI CX en témoigne. Il nous tient à cœur de faire avancer la numérisation et l'automatisation dans le secteur bancaire et d'épauler les banques dans ce domaine en coopération avec BSI. Forte de ses nombreuses références dans le secteur et de sa réputation en matière d'orientation client, BSI est le partenaire idéal.»

Contact pour les médias

Contact BSI

Charlotte Malz, +41 41 766 86 33
charlotte.malz@bsi-software.com
BSI Business Systems Integration AG
Täferweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Contact Finnova

Urs Kirchgessner, +41 62 886 4 883
urs.kirchgessner@finnova.com
Finnova
Merkurstrasse 6, 5600 Lenzbourg
www.finnova.com

À propos de Finnova

Depuis sa création en 1974, Finnova innove sur le marché des solutions bancaires, tant dans le développement que dans l'exploitation et le conseil. Avec nos clients et partenaires, nous misons sur la transformation numérique et l'Open Banking. Nous aidons ainsi nos quelque 100 établissements financiers en Suisse et dans la principauté de Liechtenstein à être rentables sur le long terme. C'est ce que nous appelons «Solutions for Smarter Banking».

À propos de BSI

Impress your customer – telle est notre promesse à nos clients. L'éditeur de logiciels BSI offre, avec BSI Customer Suite, une plateforme sans code intégrale pour la numérisation de la relation client. Grâce à ses solutions en matière de gestion de la relation client (CRM), d'expérience client (CX), de gestion des données (CDP), de Customer Insights et d'intelligence artificielle (IA), BSI aide les entreprises à susciter l'enthousiasme des clients en temps réel tout au long du parcours client. Les équipes marketing, de vente et de service disposent ainsi de tous les éléments nécessaires pour une communication automatisée et personnalisée avec les clients, tous canaux confondus. Forte de sa longue expertise professionnelle, BSI propose des solutions fiables pour les banques de détail, le secteur bancaire et les assurances. Toutes les solutions sont basées sur des composants et le cloud. Fondée en 1996, BSI dispose de huit sites en Allemagne et en Suisse. L'éditeur de logiciels est organisé en réseau sans hiérarchies, ce qui lui a valu d'être récompensé à plusieurs reprises. Les clients de BSI sont des acteurs majeurs du marché européen. Plus d'informations à ce sujet: bsi-software.com