

Globus führt BSI CRM ein

Magazine zum Globus AG optimiert Kundenerlebnisse mittels zentraler Kundendatenverwaltung in BSI CRM

Baden, 04.05.2017 – **Globus & Herren Globus, das innovative und gehobene Schweizer Warenhaus, setzt auf BSI CRM im Contact Center, auf der Verkaufsfläche und in den Mitarbeiter-Apps. Ziel ist ein ganzheitliches Lifecycle Management und der Ausbau individueller Services auf Basis der ganzheitlichen Kundensicht.**

Die Magazine zum Globus AG mit Sitz in Spreitenbach wurde vor 110 Jahren gegründet und setzt bis heute Massstäbe in der Warenhauswelt. Mit den 13 Globus und 23 Herren Globus Standorten sowie dem Online-Shop verfolgt Magazine zum Globus das Ziel, Einkaufen zu einem besonderen Erlebnis zu machen. Um den Leitsätzen «neu, inspirierend, wertig, kompetent und persönlich» auch im digitalen Zeitalter gerecht zu werden, entschied sich Magazine zum Globus, das Thema CRM zusammen mit BSI Business Systems Integration AG in die Zukunft zu führen: «Unser Ziel ist es, das Loyalitätsprogramm zu stärken und das Lifecycle Management zu fördern, um unseren Kunden personalisierte Services und relevante Angebote unterbreiten zu können», erklärt David Spray, Head of Marketing & Data Applications bei Magazine zum Globus.

Hochwertiges Kundenerlebnis

Der Cross-Channel-Ansatz integriert sowohl das Contact Center als auch die Filialen. Den Mitarbeitenden in den Filialen, in den Lounges sowie dem Concierge Service steht ein Mobiles Endgerät als digitaler Verkaufs- und Service-Begleiter mit einer integrierten App zur Verfügung. Die Mitarbeitenden können einfach auf die verschiedenen -Dienstleistungen zugreifen, die Merklisten aus den E-Commerce-Plattformen einsehen und die Zustelloptionen wählen. Im Zentrum steht der Kunde und dessen 360°-Sicht. Für ihn soll sich der Identifikationsprozess deutlich vereinfachen, sodass er mühelos und schnell vom Loyalitätsprogramm und Dienstleistungen profitiert.

CRM vom Contact Center bis zur Kasse

Genutzt wird das neue System in Zukunft von den Contact-Center-Mitarbeitenden sowie indirekt an der Kasse und in der Mitarbeiter App, in welche die Services und die 360°-Kundensicht integriert sind. «BSI CRM ist Teil eines grösseren Puzzles, in dem innovative Produkte, exzellenter Service und einmalige Erlebnisse im Zentrum stehen. Das ist ein komplizierter Prozess, in dem uns BSI ein stabiles

System zur Kundendatenverwaltung und eine Plattform zur Optimierung der Kundenerlebnisse bietet. Ziel ist es, mehr Kunden persönlich zu kennen, um ihnen individuelle Dienstleistungen und passende Angebote auf den Kanälen ihrer Wahl zu bieten», so David Spray.

Optimierte Betriebskosten

Zudem will Globus mit der CRM-Einführung die IT-Betriebskosten optimieren: «Mit BSI können wir auf einen Schweizer Partner mit Schweizer Infrastruktur zählen, der den Betrieb des CRM übernimmt und mehrere Plattformen ersetzt. Damit werden wir unsere Kosten substanziell optimieren können; wir erhalten mehr Funktionalität mit einem besseren Service zu ähnlichen Kosten», erklärt David Spray.

Mehrstufiger Rollout

In einer ersten Phase wird das Loyalitätsprogramm einschliesslich Antragsprozess und der dahinterliegenden Kommunikation ausgerollt. In einer zweiten Phase folgen die komplette Einführung von BSI CRM und die Ablösung des Altsystems. Weitere Phasen und Ausbaustufen sind für das kommende Jahr geplant. «Wir freuen uns auf den Rollout und erste Use Cases. BSI ist ein starker Partner im operativen CRM-Bereich und muss sich nicht hinter der internationalen Konkurrenz verstecken. Vor allem das Implementierungs-Team hat uns überzeugt. Die Integration findet mit Menschen statt, die das Produkt kennen und mitentwickelt haben», so David Spray.

Link: www.globus.ch

Kontakt

Claudia Gabler, +41 (0)31 850 12 13, claudia.gabler@bsi-software.com

Catherine B. Crowden, +41 (0)56 484 16 24, catherine.crowden@bsi-software.com

BSI Business Systems Integration AG

Täfernweg 1, CH-5405 Baden

www.bsi-software.com

Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden. BSI CRM, das Kernprodukt von BSI, schafft einfache Abläufe mit 360°-Sicht in Verkauf, Marketing und Service. Mit BSI Contact Center, BSI PoS, BSI CTMS sowie Speziallösungen bieten wir fokussierte Produkte für jede Branche und Aufgabe. Offene Technologie (Java/Eclipse) garantiert dabei Effizienz, Individualität und Zukunftssicherheit. Von unserer Software profitieren täglich über 120 000 Anwender in Unternehmen wie AMAG, Basler Versicherungen, baumarkt direkt, Die Schweizerische Post, ERGO Direkt, Hermes, Lidl, Münchener Verein, Office World, PostFinance, Privatbank Metzler oder Walbusch. Dahinter steht die harte Arbeit



von 250 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.