

Luzerner Kantonalbank optimiert Kundenerlebnis mit BSI Software



Baden, 14. Mai 2025 – Die Luzerner Kantonalbank AG (LUKB) transformiert ihr Kundeninteraktionsmanagement und setzt dabei auf die BSI Customer Suite. Der Entscheid fiel im Rahmen einer umfassenden Evaluation, bei der sich BSI Software mit der modularen und auf Customer Experience fokussierten Lösung BSI Customer Suite durchsetzen konnte. Ziel der LUKB: Ein einziges System für alle Touchpoints – intelligent, automatisiert und datenbasiert.

Die Luzerner Kantonalbank AG (LUKB) ist die führende Bank im Kanton Luzern und zählt zu den zehn grössten Banken der Schweiz. Innovation und Kundennähe stehen dabei im Mittelpunkt. So lancierte die LUKB im Jahr 2024 als erste traditionelle Schweizer Bank die Ein- und Auslieferung von Kryptowährungen mit sicherer Verwahrung. Gleichzeitig fördert die Bank mit dem LUKB-Zukunftspreis das Engagement für eine nachhaltige Zukunft im Wirtschaftsraum Luzern. Die digitale Transformation ist Teil der Strategie der Bank – mit dem Ziel, nicht nur Effizienzgewinne zu erzielen, sondern die ausgeprägte Kundennähe auch digital weiter zu stärken.

Die LUKB denkt Customer Interaction Management neu

Dem Entscheid für die BSI Customer Suite ging ein mehrstufiger Evaluationsprozess seitens der LUKB voraus. Die Wahl fiel schliesslich klar auf BSI Software: Nicht nur aufgrund der funktionalen Tiefe und hohen Konfigurierbarkeit, sondern auch wegen ihrer Vielfalt an Möglichkeiten war die Schweizer Standardsoftware BSI Customer Suite der beste Match für die Luzerner Kantonalbank. Perspektivisch will die LUKB die Kundeninteraktion – wie zum Beispiel E-Mail, Website, postalische Mailings, E-Banking – über ein einziges System realisieren.

Eine grosse Herausforderung im Projekt war die Integration in die bestehende Systemlandschaft, insbesondere die Datenmigration in die Cloud. Auch hier zeigt sich der Mehrwert von BSI als Partner mit tiefem Verständnis für Banking-Prozesse und Systemintegration.

Automation spart Zeit für mehr Kundennähe

Erste Erfolge mit der BSI Customer Suite sind bereits sichtbar: Im Rahmen der Umsetzung des Datenaktualisierungsgesetzes ist die LUKB beispielsweise dabei, einen Kommunikationsprozess zu realisieren, mit dem bestehende Kundendaten aktualisiert werden. Die gelungene Kombination aus

Effizienz, Automatisierung und Kundenzentrierung zeigt exemplarisch, wohin die Reise geht. Weitere Use Cases drehen sich künftig etwa um die Begleitung von Produktangeboten im Moment des Kundenbedarfs. Die zunehmende Automatisierung reduziert alltägliche Aufgaben der Kundenberatung und schafft Raum für die persönliche Beratung von komplexen Kundenanliegen – mit dem Ziel höherer Kundenzufriedenheit und langlebiger Beziehungen.

Mehrwert schaffen, Wandel begleiten, Zukunft gestalten

Die nächsten Schritte sind seitens der LUKB klar definiert: Weitere Prozesse werden aufgebaut, getestet und ausgerollt. Dabei spielt auch die Begleitung des arbeitstechnischen Wandels eine zentrale Rolle, denn um die neuen Möglichkeiten optimal zu nutzen, ist eine Anpassung der Arbeitsweise notwendig.

«BSI Software konnte uns als Gesamtpaket überzeugen. Die modulare Architektur, das durchdachte Interaktionsmanagement und die Low-Code/No-Code-Konfigurationsmöglichkeiten waren für uns entscheidend.»

Urs Meier, Leiter Online Kanal bei der Luzerner Kantonalbank

«Wir freuen uns, die LUKB auf ihrer CX-Reise begleiten zu dürfen. Die Entscheidung für BSI ist auch ein starkes Zeichen für die Zusammenarbeit mit einem Anbieter, der Branchenexpertise, Sicherheit, Kundennähe und Innovationskraft vereint.»

René Konrad, Business Unit Banking Manager bei BSI Software

Bildmaterial



Copyright: Luzerner Kantonalbank



Urs Meier, Leiter Online Kanal, Luzerner Kantonalbank

Copyright: Luzerner Kantonalbank



René Konrad, Community Manager Banking, BSI Software

Copyright: BSI Software

BSI Medienkontakt

Inken Martens

+49 (0) 40 180 240-803

inken.martens@bsi-software.com

www.bsi-software.com