

IHK Berlin verbessert ihren Kundenservice mit neuer digitaler Kundenplattform

Europäische CRM/CX-Plattform von BSI Software ermöglicht ganzheitliche Sicht auf alle Daten in einem zentralen System

Berlin/Baden, 24.03.2026 – Die Industrie- und Handelskammer (IHK) Berlin vereinfacht ihren Kundenservice und führt dafür die CRM/CX-Plattform von BSI Software ein. Mit der digitalen Kundenplattform des europäischen Softwareherstellers will die IHK Berlin die Kundenbeziehungen stärken und die Servicequalität verbessern. Rund 400 Mitarbeitende werden künftig damit arbeiten.

Gemeinsam mit dem Integrationspartner BearingPoint modernisiert die Kammer ihre IT-Landschaft innerhalb von zwölf Monaten. Bei dem Digitalisierungsprojekt der IHK Berlin geht es um mehrere Millionen Datensätze, die von rund 400 Mitarbeitenden genutzt werden. Die neue Softwarelösung für das Kundenbeziehungsmanagement bündelt alle wichtigen Informationen wie Mitgliedsdaten und Veranstaltungen in einem zentralen System und stellt dabei Menschen statt Mitgliedsnummern in den Mittelpunkt.

Die Einführung der neuen digitalen Kundenplattform BSI Customer Suite verkürzt die bisherigen Bearbeitungszeiten und sorgt so für mehr Effizienz bei weniger Kosten und gleichzeitig erhöhter Servicequalität. Das Digitalisierungsprojekt der IHK Berlin steht beispielhaft für andere öffentliche Institutionen, die besseren Kundenservice anbieten wollen.

Umfassende Sicht auf Kundendaten und Interaktionen

Ob Unternehmensdaten, Kundendaten, Qualifizierungen, Gremien, Veranstaltungen oder Prüfungen: In der BSI Customer Suite der IHK Berlin werden die vorliegenden Informationen konsolidiert und alle relevanten Interaktionen und Beziehungen zu Unternehmen und Personen ganzheitlich abgebildet. So ergibt sich eine umfassende, zentrale Sicht, die es ermöglicht, die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kammer effizienter und personalisierter zu gestalten.

Zentral statt fragmentiert: Ein CRM für alle

Die Entscheidung für die BSI Customer Suite fiel ganz bewusst: Die modulare Architektur, der ganzheitliche Ansatz und die Fähigkeit, bestehende Umsysteme ausserhalb des Kernsystems abzulösen, überzeugten die öffentlich-rechtliche Körperschaft. Die BSI Customer Suite ist zudem die

einzigste europäische, vollintegrierte CRM- und CX-Lösung, die AI tief integriert und gleichzeitig höchsten Datenschutz, digitale Souveränität und maximale Flexibilität sicherstellt.

Die IHK Berlin profitiert damit in Zukunft von einer CRM-Lösung ohne Technologiebrüche, die sowohl die Fachbereiche als auch Kundenbetreuer und Marketing in ihrer täglichen Arbeit zuverlässig unterstützt. So entsteht eine Lösung, die Abteilungen und Prozesse schnell und reibungslos verbindet.

Schritt für Schritt zur CX-Vision

Für die IHK Berlin stehen in diesem Jahr die Kernfunktionalitäten ihrer Kundenplattform im Fokus: Vereinfachte Prozesse, schnellere Kundeninteraktionen und ein durchgängiges Workflowsystem. Mittelfristig folgt mit dem Thema Customer Experience (CX) der nächste Schritt, um die rund 700 Themen und Produkte der IHK Berlin über die BSI Customer Suite abzubilden. Dazu gehören zum Beispiel das Veranstaltungsmanagement der Industrie- und Handelskammer und entsprechende Prozesse, etwa für Einladungen. Perspektivisch kommt auch die Nutzung Künstlicher Intelligenz zur Erhöhung der Datenqualität in Betracht.

«Mit der BSI Customer Suite haben wir eine europäische CRM-Lösung, die Beziehungen in all ihrer Komplexität abbildet. Ihre Modularität und die intuitive, einfache Anwendung machen die Kundenplattform zur ersten Wahl für unsere digitale Zukunft.»

Stephan Wolter, CIO bei der IHK Berlin

«Mit dem CRM 2.0-Projekt vollzieht die IHK Berlin einen Paradigmenwechsel: Von einer lokalen Alt-Systemlandschaft in die Cloud – hin zur modernen, flexiblen BSI Customer Suite. Sie vereint zahlreiche Funktionen, die zuvor auf mehrere Systeme verteilt waren, in einer zentralen Plattform. Ob klassisches CRM, Event- oder Einladungsmanagement – all das bildet die IHK Berlin nun effizient ab.»

Daniel Klemm, Senior Technology Architect bei BearingPoint

«Die IHK Berlin denkt CRM neu – und wir dürfen dabei unterstützen. Die Offenheit aller Beteiligten und der gemeinsame Gestaltungswille machen das Projekt zu einem Beispiel für Partnerschaft auf Augenhöhe.»

Adrian Paffrath, Kundenbegeisterer bei BSI Software

Über BSI Software

BSI Software ist ein führender europäischer Anbieter von Softwarelösungen für Customer Relationship Management (CRM) und Customer Experience (CX). Die BSI Customer Suite unterstützt Unternehmen aus regulierten Branchen wie Banking, dem Versicherungssektor, Einzelhandel sowie Energie- und Versorgungswirtschaft bei der ganzheitlichen Gestaltung digitaler Kundenbeziehungen – entlang der gesamten Customer Journey. Dabei ist BSI Software Marktführer in seinen Fokusbranchen in der DACH-Region.

Die modulare, skalierbare und holistische Kundenplattform bietet umfassende Funktionen für Marketingautomatisierung, Vertriebsunterstützung und Serviceprozesse – AI-basiert, Compliance-konform und technologisch souverän. Dazu gehören auch der AI-gestützte BSI Companion, die CRM-Lösung mit generativer 360°-Kundensicht sowie die Automatisierung durch Agentic AI. Dank Multi-Cloud-Strategie und Modell-Agnostik bleiben Unternehmen flexibel in der Wahl ihrer Infrastruktur und AI-Modelle.

BSI Software verbindet technologisches Know-how mit tiefgehendem Branchenverständnis. Zu den Kunden zählen renommierte Unternehmen wie ADAC, Hornbach, Techem, PostFinance, die Raiffeisen Bankengruppe oder Signal Iduna.

Über die IHK Berlin

Die IHK Berlin vertritt die Interessen von Unternehmen aus Industrie, Handel und Dienstleistungen in der Hauptstadt Deutschlands. Als zentrale Anlaufstelle unterstützt sie ihre Mitglieder in allen Phasen des wirtschaftlichen Lebens – von der Ausbildung über die Unternehmensgründung bis zur internationalen Expansion – und fördert so ihren wirtschaftlichen Erfolg mit einem vielfältigen Angebot an Services, Gremienarbeit und Veranstaltungen.

BSI Medienkontakt

BSI Software
+49 (0) 40 180 240-803
inken.martens@bsi-software.com
www.bsi-software.com