

La CCI Berlin améliore son service client grâce à une nouvelle plateforme numérique

La plateforme CRM/CX européenne de BSI Software offre une vue d'ensemble de toutes les données dans un système centralisé

Berlin/Baden, le 24 mars 2026 – La Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Berlin simplifie son service client grâce à la plateforme CRM/CX de BSI Software. Avec cette plateforme client numérique de l'éditeur de logiciels européen, la CCI Berlin entend renforcer ses relations clients et améliorer la qualité de ses services. Quelque 400 collaborateurs l'utiliseront à l'avenir.

En collaboration avec son partenaire d'intégration BearingPoint, la Chambre a modernisé son environnement informatique en l'espace de douze mois. Le projet de numérisation de la CCI Berlin porte sur plusieurs millions de données utilisées par quelque 400 collaborateurs. La nouvelle solution logicielle de gestion des relations client regroupe toutes les informations importantes, comme les données des membres et les événements, dans un système centralisé, en mettant l'accent sur les personnes plutôt que sur les numéros d'adhérent.

L'introduction de la nouvelle plateforme numérique BSI Customer Suite permet de réduire les délais de traitement actuels, d'améliorer la qualité du service et d'accroître l'efficacité à moindre coût. Ce projet de numérisation de la CCI Berlin fait figure d'exemple pour d'autres institutions publiques qui souhaitent améliorer la qualité de leur service client.

Une vue d'ensemble complète des données clients et des interactions

Qu'il s'agisse de données d'entreprise, de données clients, de qualifications, de comités, d'événements ou d'examens : dans la BSI Customer Suite de la CCI Berlin, toutes les informations disponibles sont consolidées et toutes les interactions et relations pertinentes avec les entreprises et les personnes sont représentées de manière complète. Il en résulte une vue d'ensemble centralisée qui permet d'améliorer l'efficacité et la personnalisation de la communication entre les entreprises et la Chambre.

Centralisé plutôt que fragmenté : un CRM pour tous

Le choix de la BSI Customer Suite a été mûrement réfléchi : son architecture modulaire, son approche globale et sa capacité à remplacer les systèmes périphériques existants en dehors du système central ont convaincu l'organisme de droit public. La BSI Customer Suite est par ailleurs la

seule solution CRM et CX européenne entièrement intégrée, profondément basée sur l'IA qui garantit une protection maximale des données, la souveraineté numérique et une flexibilité maximale.

La CCI Berlin bénéficiera ainsi à l'avenir d'une solution CRM sans interruption technologique, qui soutiendra de manière fiable tant les services spécialisés que les chargés de clientèle et le marketing dans leur travail quotidien. Une solution qui relie rapidement et de manière fluide les services et les processus.

Pas à pas vers la vision CX

Cette année, la CCI Berlin se concentre sur les fonctionnalités clés de sa plateforme client, à savoir des processus simplifiés, des interactions client plus rapides et un système de workflow continu. À moyen terme, la prochaine étape consistera à cartographier les quelque 700 thèmes et produits de la CCI Berlin via la BSI Customer Suite, afin d'améliorer la Customer Experience (CX). Parmi ces thèmes figurent la gestion des événements de la Chambre de commerce et d'industrie et les processus correspondants, notamment pour les invitations. À terme, l'utilisation de l'intelligence artificielle pour améliorer la qualité des données est également envisagée.

« Avec la BSI Customer Suite, nous disposons d'une solution CRM européenne qui reflète les relations dans toute leur complexité. Sa modularité et son utilisation simple et intuitive font de cette plateforme client le choix idéal pour notre avenir numérique. »

Stephan Wolter, CIO chez CCI Berlin

« Avec le projet CRM 2.0, la CCI de Berlin opère un véritable changement de paradigme : elle passe d'un environnement informatique local obsolète au cloud, pour adopter la solution moderne et flexible de la BSI Customer Suite. Celle-ci regroupe sur une plateforme centrale de nombreuses fonctionnalités auparavant réparties sur plusieurs systèmes. Qu'il s'agisse de CRM classique, de gestion d'événements ou d'invitations, la CCI Berlin gère désormais tout cela de manière efficace. »

Daniel Klemm, Senior Technology Architect chez BearingPoint

« La CCI Berlin repense le CRM – et nous avons le privilège de l'accompagner dans cette démarche. L'ouverture d'esprit de tous les participants et leur volonté commune de façonner le projet en font un exemple de partenariat d'égal à égal. »

Adrian Paffrath, responsable de la satisfaction client chez BSI Software

À propos de BSI Software

BSI Software est l'un des principaux fournisseurs européens de solutions logicielles pour la gestion de la relation client (CRM) et l'expérience client (CX). La BSI Customer Suite aide les entreprises issues de secteurs réglementés tels que la banque, l'assurance, le commerce de détail, l'énergie et les services publics à concevoir des relations clients digitales tout au long du parcours client. BSI Software est leader du marché dans ses secteurs clés dans la région DACH.

Sa plateforme client modulaire, évolutive et holistique offre des fonctionnalités complètes pour l'automatisation du marketing, l'assistance commerciale et les processus de service. Elle est basée sur l'IA, conforme aux normes de compliance et à la pointe de la technologie. Elle inclut également le BSI Companion basé sur l'IA, la solution CRM avec une vue client générative à 360° et l'automatisation par l'Agent AI. Grâce à une stratégie multi-cloud et à l'agnosticisme des modèles, les entreprises restent flexibles dans le choix de leur infrastructure et de leurs modèles d'IA.

BSI Software allie un savoir-faire technologique à une connaissance approfondie du secteur. Parmi ses clients figurent des entreprises de renom telles que ADAC, Hornbach, Techem, PostFinance, le groupe bancaire Raiffeisen ou Signal Iduna.

À propos de la CCI Berlin

La CCI Berlin représente les intérêts des entreprises des secteurs de l'industrie, du commerce et des services dans la capitale allemande. En tant que point de contact central, elle accompagne ses membres à toutes les étapes de leur vie économique – de la formation à la création d'entreprise en passant par l'expansion internationale – et favorise ainsi leur réussite économique grâce à une offre variée de services, de travaux en comité et d'événements.