

La Camera di Commercio e Industria di Berlino (IHK) migliora il proprio servizio clienti grazie a una nuova piattaforma digitale dedicata

La piattaforma CRM/CX europea di BSI Software offre una visione completa di tutti i dati in un unico sistema centralizzato

Berlino/Baden, 24 marzo 2026 – La Camera di Commercio e Industria (IHK) di Berlino semplifica il servizio clienti e, a tal fine, introduce la piattaforma CRM/CX di BSI Software. Con la piattaforma digitale del produttore europeo di software, l'IHK di Berlino intende rafforzare le relazioni con i propri clienti e migliorare la qualità del servizio.

In futuro, circa 400 dipendenti lo utilizzeranno.

In collaborazione con il partner per l'integrazione BearingPoint, la Camera procede alla modernizzazione del proprio panorama informatico nei prossimi dodici mesi. Il progetto di digitalizzazione della Camera di Commercio e dell'Industria di Berlino riguarda diversi milioni di set di dati utilizzati da circa 400 dipendenti. La nuova soluzione software per il customer relationship management raccoglie tutte le informazioni rilevanti, quali i dati dei soci e gli eventi, in un unico sistema centrale, mettendo al centro le persone anziché i numeri di matricola.

L'introduzione della nuova piattaforma digitale per i clienti BSI Customer Suite riduce i tempi di elaborazione, garantendo così una maggiore efficienza e una riduzione dei costi, con un contemporaneo aumento della qualità del servizio. Il progetto di digitalizzazione dell'IHK è un esempio per altre istituzioni pubbliche che mirano a garantire un servizio clienti migliore.

Panoramica completa dei dati e delle interazioni dei clienti

Che si tratti di dati aziendali, dati dei clienti, qualifiche, comitati, eventi o verifiche: nella BSI Customer Suite dell'IHK le informazioni disponibili vengono consolidate e tutte le interazioni e le relazioni rilevanti con aziende e persone vengono riprodotte in modo olistico. Ne risulta una visione completa e centralizzata che consente di rendere la comunicazione tra le aziende e la Camera più efficiente e personalizzata.

Centralizzato anziché frammentato: un unico CRM per tutti

La scelta della BSI Customer Suite è stata naturale e consapevole: l'architettura modulare, l'approccio olistico e la capacità di sostituire i sistemi periferici esistenti al di fuori del sistema centrale hanno convinto l'ente pubblico. La BSI Customer Suite è inoltre l'unica soluzione CRM e CX europea completamente integrata che implementa l'intelligenza artificiale in modo capillare, garantendo al contempo la massima protezione dei dati, la sovranità digitale e la massima flessibilità.

In futuro, la Camera di Commercio e dell'Industria di Berlino potrà quindi avvalersi di una soluzione CRM senza interruzioni tecnologiche, in grado di supportare in modo affidabile i vari reparti, i consulenti, i clienti e il reparto marketing nel loro lavoro quotidiano. In questo modo, si crea una soluzione che collega uffici e processi in modo rapido e fluido.

Passo dopo passo verso la visione CX

Quest'anno l'IHK si concentra sulle funzionalità principali della propria piattaforma clienti: processi semplificati, interazioni più rapide con i clienti e un sistema di flussi di lavoro integrato. A medio termine, il tema della Customer Experience (CX) costituirà il passo successivo per mappare i circa 700 temi e prodotti della Camera di Commercio e Industria di Berlino tramite la BSI Customer Suite. Tra questi rientrano, ad esempio, la gestione degli eventi della Camera di Commercio e Industria e i relativi processi, come quelli relativi agli inviti. In prospettiva, si prenderà in considerazione anche l'utilizzo dell'IA per migliorare la qualità dei dati.

«Con la BSI Customer Suite abbiamo una soluzione CRM europea in grado di mappare le relazioni in tutta la loro complessità. La sua modularità e l'utilizzo semplice e intuitivo rendono questa piattaforma clienti la scelta ideale per il nostro futuro digitale.»

Stephan Wolter, CIO presso IHK Berlin

«Con il progetto CRM 2.0, la Camera di Commercio e Industria (IHK) di Berlino cambia radicalmente approccio: da un vecchio ambiente di sistemi locali al cloud, passando alla moderna e flessibile BSI Customer Suite. Questa piattaforma riunisce in un unico sistema centrale molteplici funzioni che in precedenza erano distribuite su più sistemi. Che si tratti di CRM classico, gestione eventi o inviti, la IHK di Berlino ora gestisce tutto in modo efficiente.»

Daniel Klemm, Senior Technology Architect di BearingPoint

«La Camera di Commercio e dell'Industria di Berlino sta reinventando il CRM, e noi abbiamo l'onore di contribuire a questo processo. L'apertura mentale di tutte le parti coinvolte e la volontà comune di dare forma al progetto ne fanno un esempio di collaborazione alla pari.»

Adrian Paffrath, Responsabile della customer satisfaction presso BSI Software

Informazioni sulla BSI Software

BSI Software è un fornitore leader in Europa di soluzioni software per Customer Relationship Management (CRM) e Customer Experience (CX). La BSI Customer Suite supporta le aziende operanti nei settori regolamentati, come il settore bancario, assicurativo, retail, energy & utilities, nella progettazione integrata delle relazioni digitali con i clienti nel loro customer journey. BSI Software è leader di mercato nei settori di riferimento nella regione DACH.

La piattaforma clienti, modulare, scalabile e olistica, offre funzionalità complete per l'automazione del marketing, il supporto alle vendite e i processi di assistenza, basate sull'AI, conformi alle normative e tecnologicamente all'avanguardia. Ciò include anche il BSI Companion basato sull'intelligenza artificiale (IA), una soluzione CRM con vista generativa a 360° del cliente e l'automazione tramite IA agenziale. Grazie alla strategia multi-cloud e al modello agnostico, le aziende possono scegliere in modo flessibile la propria infrastruttura e i modelli di IA.

BSI Software combina il know-how tecnologico con una profonda conoscenza del settore. Tra i suoi clienti figurano aziende rinomate come ADAC, Hornbach, Techem, PostFinance, il gruppo bancario Raiffeisen e Signal Iduna.

Informazioni sulla Camera di Commercio e dell'Industria di Berlino

La Camera di Commercio e dell'Industria (IHK) di Berlino rappresenta gli interessi delle imprese dei settori industriale, commerciale e dei servizi nella capitale tedesca. In qualità di punto di riferimento centrale, sostiene i propri membri in tutte le fasi della vita economica – dalla formazione alla costituzione di imprese fino all'espansione internazionale – promuovendone così il successo economico attraverso un'ampia gamma di servizi, attività associative ed eventi.