

Eine der grössten Datenmigrationen Deutschlands

Mit der reibungslosen Datenintegration von rund 30 Millionen Mitgliedschaften und Kunden des ADAC hat der Schweizer Softwarehersteller BSI erneut die hohe Skalierbarkeit seiner Kundenplattform Customer Suite unter Beweis gestellt. Der Umstieg vom bisherigen, hostbasierten Kernsystem auf die BSI Customer Suite erfolgte innerhalb eines verlängerten Wochenendes. Dabei wurden mehr als 600 Millionen Datensätze erfolgreich migriert. Es handelt sich damit um eine der grössten Datenmigrationen Deutschlands.

Baden, 10. Mai 2024 – Draussen rieselte der Schnee und München versank im Schneechaos, als sich am ersten Dezemberwochenende letzten Jahres, leise und reibungslos wie ein Schweizer Uhrwerk, eine der grössten Datenmigrationen Deutschlands vollzog. Der ADAC migrierte gemeinsam mit dem Schweizer Softwarehersteller BSI nicht weniger als 30 Millionen Vertragsdaten der Mitglieder und Kunden aus dem Host-Kernsystem des grössten Vereins Deutschlands auf eine technologisch moderne State-of-the-art-Plattform.

«Die Umstellung des IT-Systems für Mitgliedschaften auf eine moderne CRM-Lösung ist der wichtigste strategische Meilenstein auf unserem Weg in die digitale Transformation.» erklärt Oliver Weissenberger, Vorstand Helfen, Betriebswirtschaft & Interne Services des ADAC e.V., «Wir haben unsere bisherige Bestandsverwaltung nach 35 Jahren in den verdienten Ruhestand geschickt. Mit der BSI Customer Suite wurde die dringend benötigte zukunftsfähige Basis gelegt, um die anstehenden digitalen Herausforderungen in Service, Marketing und Vertrieb erfolgreich meistern zu können.»

623 Schritte und 600 Millionen Datensätze

Der Umstieg konnte in drei Tagen erfolgreich durchgeführt werden. Die Migration umfasste mehr als 600 Millionen Datensätze - darunter neben Kundendaten, Mitgliedschaftsdaten und Historiensätzen auch die ausstehenden Forderungen des Allgemeinen Deutschen Automobil-Clubs. Für diese Datenmengen arbeitete ein knapp 170 Personen starkes Team im Schichtbetrieb rund um die Uhr. Eine Operation am offenen Herzen, denn für den ADAC stand eine Beeinträchtigung seiner Servicequalität - man denke an die rund um die Uhr im Einsatz befindliche Pannenhilfe - ausser Frage. Gesamtprojektleiter Wolfgang Münch, ADAC IT Service GmbH, lobt die Zusammenarbeit auf allen Seiten: «Der Zeitplan mit seinen hoch komplexen Abhängigkeiten wurde nicht nur generalstabsmäßig eingehalten, sondern sogar noch beschleunigt, so dass die Einschränkungen für das operative Business auf ein Minimum reduziert werden konnten.»

Auch Manfred Piringer, Projektleiter bei BSI am Standort München, betont die exzellente Zusammenarbeit mit dem ADAC und erläutert: «Für alle 623 Schritte des Umstiegs hatten wir vier Tage eingeplant. Dass wir in nur drei anstatt vier geplanten Tagen fertig wurden, ist der Professionalität und dem Einsatz aller Beteiligten zuzuschreiben.»

Die Customer Suite unterstützt mit AI

Der ADAC wird die BSI Customer Suite künftig in den Bereichen CRM und CX nutzen. Dabei kommt auch Künstliche Intelligenz zum Einsatz - beispielsweise im sogenannten Inputmanagement durch die AI-gestützte Klassifizierung der Mitgliederanfragen.

BSI in Kürze

Der Schweizer Softwarehersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche, AI-gestützte Plattform zur Digitalisierung von Kundenbeziehungen. Für Banking, Insurance, Retail und Energy & Utilities stellt BSI alles bereit, was eine exzellente Customer Experience braucht. Neben seiner langjährigen Branchenexpertise gehört dazu u. a. auch das CRM-System von BSI mit generativer 360°-Kundensicht und der AI-basierte BSI Companion. Rund 230 Unternehmenskunden nutzen die Software von BSI, um ihre mehr als 150 Millionen Endkunden in ganz Europa zu erreichen. Seit der Gründung im Jahr 1996 in der Schweiz hat sich das Unternehmen als Marktführer in seinen Fokusbranchen in der DACH-Region etabliert. Zu den Kunden zählen renommierte Unternehmen wie die Raiffeisen Bankengruppe, Signal Iduna, Hermes und PostFinance. Software und Menschen im Zusammenspiel – dafür steht BSI. www.bsi-software.com

BSI Medienkontakt

Inken Martens
Senior Marketing Managerin PR and Communications
Telefon: +49 (0) 40 180 240 803
inken.martens@bsi-software.com

Bildmaterial



ADAC Gebäude

©Anne Czichos, shutterstock



Oliver Weissenberger, Vorstand Helfen, Betriebswirtschaft & Interne Services des ADAC e.V.

©ADAC



Wolfgang Münch, ADAC IT Service GmbH

©ADAC



Manfred Piringer, Senior Project Manager BSI
©BSI