

04.11.2025 - 10:01 Uhr

Neues Multi-Agent-System für CRM und CX: BSI Software stellt hochperformante Customer Agents vor



Baden (ots) -

Im Rahmen des BSI Customer Summit 2025 hat BSI Software, der führende europäische CRM- und CX-Softwarehersteller, heute eine Vielzahl neuer "Customer Agents" in der BSI Customer Suite vorgestellt. Die Multi-Step AI Agents erweitern die bestehenden Agentic-AI-Funktionen in der CRM/CX-Plattform und können für die Automatisierung von Arbeitsprozessen im Service, Sales und Marketing eingesetzt werden - speziell auch mit Branchenfokus auf Versicherungen, Banken, den Einzelhandel und die Energie- und Versorgungswirtschaft. Dabei können hunderte AI Agents im Verbund - als Multi-Agent-System - effizienter komplexe Probleme gemeinsam bearbeiten.

Schon heute haben Unternehmen wie die BLKB, die Nürnberger oder Walbusch die BSI Customer Agents im Einsatz, um Geschäftsprozesse zu automatisieren und Kundeninteraktionen smart zu gestalten. Dabei setzen sie auf ein Netzwerk unterschiedlicher Customer Agents, die miteinander für unterschiedliche Aufgaben interagieren können - beispielsweise im Kundenservice, für Datenanalysen oder in der Produktberatung. Nun kommen weitere BSI Customer Agents hinzu, die komplexe Aufgaben mit mehreren Arbeitsschritten autonom bearbeiten können, zum Beispiel bei der Prüfung einer Schadensmeldung.

"Unsere Customer Agents sind vollkommen modellagnostisch und sichern unseren Kunden volle technologische Souveränität", sagt Christoph Bräunlich, Head of AI bei BSI Software. "Als effiziente Alltagshelfer von Grossunternehmen übernehmen sie die Routine-Fleissarbeit und automatisieren Arbeitsabläufe im Kundenkontakt immer dort, wo es sinnvoll ist. Der Mensch bleibt die Entscheidungsinstanz bei allen wichtigen Themen."

Die BSI Customer Agents agieren als Multi-Agent-System und können sich problemlos miteinander vernetzen. Zudem ist eine nahtlose Integration mit AI-Umsystemen möglich, wie mit Gemini Enterprise, oder beispielsweise auch mit HR-, ERP-, Kernbanken- oder Kernversicherungssystemen, sofern diese AI Agents bereitstellen. Im Zusammenspiel bearbeiten die Customer Agents autonom auch komplexeste Aufgaben effizienter, zuverlässiger, kostengünstiger und rechtssicher. In Echtzeit werden Kundeninteraktionen so passgenau und kanalunabhängig gestaltet. Zudem bleiben die Entscheidungen der BSI Customer Agents auch im Nachgang nachvollziehbar. Durch die Aufteilung in spezialisierte, klar definierte AI Agents wird die Fehleranfälligkeit im Vergleich zu einzeln agierenden AI Agents deutlich reduziert und der Ressourcenverbrauch gesenkt.

Top-Level Agents und Specialized Agents

Der Schweizer Softwarehersteller unterscheidet bei seinen Customer Agents zwischen "Top-Level Agents", welche die übergeordnete Steuerung übernehmen, und untergeordneten "Specialized Agents", die für allgemeine und branchenspezifische Anwendungsfälle eingesetzt werden können. Top-Level Agents in der BSI Customer Suite koordinieren das Zusammenspiel von Specialized Agents auf Basis einer strukturierten, skalierbaren und hochflexiblen Architektur.

Zu den **Top-Level Agents** in der BSI Customer Suite zählen unter anderem der Service Agent, der Kundenanliegen automatisch verarbeitet oder zur effizienten Bearbeitung weiterleitet, oder der Sales Agent, der als digitaler Verkaufsberater Angebote im Vertriebsprozess selbständig erstellen kann. Ausserdem ermöglicht der Marketing Agent die Kampagnenerstellung und -optimierung in Echtzeit, und der BSI Voice Agent kann Anrufe entgegennehmen, Anliegen per Sprachausgabe beantworten und auf Wunsch gezielt an menschliche Kollegen weiterleiten.

Die Specialized Agents können als Branchenspezialisten verschiedene Arbeitsabläufe automatisieren. Zum Beispiel:

- für Versicherungen, von der Schadensmeldung bis zur Vertragsabwicklung
- bei Banken, von Kreditanträgen bis zu Finanzanalysen
- im Einzelhandel, von Verkaufsanalysen bis zu personalisierten Produktempfehlungen
- in der Energie- und Versorgungswirtschaft, von der Zählerstandserfassung bis zur Vertragsänderung
- in der Gesundheitsbranche, um das Wechseln von Krankenversicherungen und Deckungsanfragen sicher zu unterstützen

Dabei können mithilfe der "Agentic Strategy" jederzeit übergeordnet für alle Customer Agents einzelne Vorgaben oder Handlungsweisen neu definiert oder angepasst werden, beispielsweise wenn dies durch eine Veränderung in der Unternehmensstrategie nötig wird. Mühsame Konfigurationsänderungen für hunderte Agents entfallen somit.

BSI Customer Summit 2025 vom 4. bis 5. November

Im Rahmen des BSI Customer Summit werden am 4. und 5. November im GDI Zürich erfolgreiche Anwendungsbeispiele für den Einsatz der Customer Agents und zukunftsweisende Trends im Customer Relationship Management (CRM) und Customer Experience Management (CX) vorgestellt. Das Event mit zahlreichen Branchengrößen kann auch im [kostenlosen Livestream](#) verfolgt werden.

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.

Pressekontakt:

Konrad Lange
BSI Software Deutschland
Lübecker Str. 128, DE-22087 Hamburg
+49 21 154 558 658
presse@bsi-software.com
www.bsi-software.com

Medieninhalte



*BSI Software stellt hochperformante Customer Agents vor. / Weiterer Text über
ots und www.presseportal.de/nr/180591 / Die Verwendung dieses Bildes für
redaktionelle Zwecke ist unter Beachtung aller mitgeteilten Nutzungsbedingungen
zulässig und dann auch honorarfrei. Veröffentlichung ausschließlich mit Bildrechte-
Hinweis.*

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100102635/100936358> abgerufen werden.