

22.01.2026 – 09:35 Uhr

EnBW modernisiert Kundenservice mit AI-gestützter Plattform von BSI Software



Karlsruhe/Baden (ots) -

Zentrale Kundendaten, intelligente Automatisierung und skalierbare Serviceprozesse für EnBW- und Yello-Kundinnen und Kunden

Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG, eines der grössten integrierten Energieunternehmen in Deutschland und Europa, setzt für die Umsetzung ihrer neuen, unternehmensweiten Serviceplattform für EnBW- und Yello-Kundinnen und Kunden auf BSI Software. Bis Ende 2026 wird der Energieversorger die BSI Customer Suite, die führende europäische CRM- und CX-Plattform, produktiv einführen mit anschliessenden Ausbaustufen. Die Einführung bildet den Grundstein für eine zentrale Kundendatenhaltung und die AI-gestützte Automatisierung von Kundenprozessen.

Mit der Wahl der BSI Customer Suite werden zukünftig auf einer zentralen Plattform alle bestehenden Kundendaten, Kommunikationskanäle und Serviceformate orchestriert, sowie hunderte End-to-End-Kundenprozesse des Unternehmens abgebildet - vom Adresswechsel beim Umzug über Abschlagsänderungen bis hin zum Tarifwechsel. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsteht ein durchgängiges und integriertes System, das speziell auf die Arbeitsweise der EnBW-Teams konfigurativ zugeschnitten wird.

"Das Team von BSI Software hat uns im Rahmen eines siebenmonatigen Auswahlverfahrens überzeugt. Technologisch ist BSI Software als europäischer Anbieter den amerikanischen Lösungen in jeder Hinsicht ebenbürtig. Durch den technologieoffenen Ansatz der Plattform stellen wir unser Kundenbeziehungsmanagement zukunftsicher auf und können durch Agentic AI unsere Servicequalität weiter verbessern", sagt Dennis Kraft, der als Leiter Digital Capabilities bei der EnBW die Gespräche mit BSI massgeblich mitgestaltet hat.

Agentic AI: Smarte Automatisierung im Vertrieb, Service und Marketing

Durch den Einsatz der AI-gestützten CRM- und CX-Plattform wird EnBW manuelle Bearbeitungszeiten im Anliegenmanagement erheblich reduzieren und einen konsistenten Service für ihre Kundinnen und Kunden über alle Touchpoints hinweg bereitstellen. Dafür wird EnBW schrittweise auch AI Agents von BSI Software einführen, in den Bereichen Service und Sales. Diese Multi-Step AI Agents werden als Verbundsystem komplexe Aufgaben

bearbeiten und Serviceanliegen autonom beantworten. So werden mithilfe von Agentic AI zahlreiche Standardprozesse in der Energiewirtschaft effizient und skalierbar automatisiert, darunter Zählerstandsmitteilungen, Vertrags- und Adressänderungen oder die Beantwortung von Statusabfragen zu Aufträgen. Ausserdem werden Mitarbeitende bei Kundenanfragen durch das neue zentrale, AI-gestützte Wissensmanagement mit kontextbezogenen Informationen in ihrer Arbeit unterstützt.

Zentrale Kundendatenbasis für mehrere Millionen Kundinnen und Kunden

Mit der Einführung wird zudem die BSI Customer Data Platform (CDP) das neue Rückgrat der EnBW-Datenstrategie bilden und als zentrale Datenbasis für die strukturierte, DSGVO-konforme Verwaltung ihrer Kundinnen und Kunden fungieren. BSI CDP wird dafür die EnBW-Kundendaten aus allen Systemen in Echtzeit sammeln, konsolidieren und strukturieren. So entstehen einheitliche, fehlerfreie und vollständige Datensätze als Basis für eine verlässliche 360°-Kundensicht.

"Beeindruckt hat uns im Auswahlverfahren die steile Lernkurve des EnBW-Teams, sodass dieses schon nach kurzer Zeit in der Lage war, die BSI Customer Suite selbständig zu konfigurieren. Wir freuen uns auf das bevorstehende Projekt, welches wir gemeinsam meistern werden", erklärt Sebastian Louis, Community Manager Energy & Utilities bei BSI Software.

Pressekontakt:

BSI Software Deutschland
Lübecker Str. 128, DE-22087 Hamburg
presse@bsi-software.com
www.bsi-software.com

Medieninhalte



Das EnBW Verwaltungsgebäude am Konzernsitz in Karlsruhe / 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/100102635/100937941> abgerufen werden.