

Nuovo sistema multi-agent per CRM e CX: BSI Software presenta i “Customer Agent” ad alta performance

Baden, 4 novembre 2025 – In occasione del BSI Customer Summit 2025, BSI Software, azienda leader europea nella produzione di software CRM e CX, ha presentato oggi una serie di nuovi *Customer Agent* per la BSI Customer Suite. Gli agenti AI multi-step ampliano le funzionalità dell'attuale piattaforma CRM/CX e possono essere utilizzati per l'automazione dei processi lavorativi nei settori dell'assistenza, delle vendite e del marketing, con un focus particolare sui settori assicurativo, bancario, retail, dell'energia e dei servizi pubblici. Centinaia di agenti AI possono lavorare insieme in modo efficiente su problemi complessi, come un sistema multi-agente.

Già oggi, clienti BSI come BLKB, Nürnberger e Walbusch si affidano ai BSI Customer Agent per automatizzare i processi aziendali e rendere più smart le interazioni con i propri clienti. A tale scopo, si avvalgono di una rete di diversi Customer Agent in grado di interagire tra loro per svolgere varie attività, come l'assistenza clienti, l'analisi dei dati e la consulenza sui prodotti. Ora si aggiungono altri BSI Customer Agent in grado di elaborare in modo autonomo compiti complessi con più fasi di lavoro, come la verifica di una denuncia di sinistro.

"I nostri Customer Agent sono completamente model-agnostic e garantiscono ai nostri clienti la piena sovranità tecnologica", afferma Christoph Bräunlich, Head of AI presso BSI Software. «Come assistenti efficienti delle grandi aziende, si occupano delle attività di routine e automatizzano i processi di lavoro nel contatto con i clienti ogni volta che è ritenuto opportuno. L'uomo rimane comunque l'autorità decisionale in tutte le questioni importanti».

I BSI Customer Agent agiscono come un sistema multi-agente e possono facilmente collegarsi tra loro. Inoltre, è possibile integrarli perfettamente con sistemi AI circostanti, come Gemini Enterprise, o con sistemi HR, ERP, bancari o assicurativi centrali, a condizione che questi forniscano agenti AI. Interagendo tra loro, gli agenti elaborano in modo autonomo anche i compiti più complessi in modo più efficiente, affidabile, economico e conforme alla legge. In questo modo, le interazioni con i clienti vengono gestite in tempo reale in modo preciso e indipendente dal canale utilizzato. Inoltre, le decisioni dei BSI Customer Agent rimangono tracciabili anche in seguito. Grazie alla suddivisione in agenti AI specializzati e definiti in modo chiaro, la suscettibilità agli errori è notevolmente ridotta rispetto agli agenti AI che agiscono individualmente e il consumo di risorse è inferiore.

Agenti top-level e agenti specializzati

La softwarehouse svizzera distingue i propri Customer Agent in “top-level agent”, agenti di livello superiore che assumono il controllo generale, e “specialized agent”, agenti specializzati subordinati, che possono essere impiegati per casi d'uso generali e specifici del settore. Nella BSI Customer Suite, gli agenti di livello superiore coordinano l'interazione degli agenti specializzati sulla base di un'architettura strutturata, scalabile e altamente flessibile.

Tra gli **agenti top-level** della BSI Customer Suite figurano, tra gli altri, il Service Agent, che elabora automaticamente le richieste dei clienti o le inoltra per un'elaborazione efficace, e il Sales Agent, che in qualità di consulente di vendita digitale è in grado di creare autonomamente offerte nel processo di vendita. Inoltre, il Marketing Agent consente la creazione e l'ottimizzazione delle campagne in tempo reale, mentre il BSI Voice Agent può rispondere alle chiamate, rispondere alle richieste tramite output vocale e, se necessario, inoltrare le richieste ai colleghi umani.

In qualità di specialisti del settore, gli **specialized agent** possono automatizzare diversi processi lavorativi. Ad esempio:

- per le assicurazioni, dalla denuncia di sinistro alla gestione dei contratti
- per le banche, dalle richieste di credito alle analisi finanziarie
- nel commercio al dettaglio, dalle analisi delle vendite ai consigli personalizzati sui prodotti
- nel settore energetico e dei servizi pubblici, dalla lettura dei contatori alla modifica dei contratti
- nel settore sanitario, per supportare in modo sicuro il cambio di assicurazione sanitaria e le richieste di copertura

Grazie alla "Agentic Strategy", è possibile ridefinire o adeguare in qualsiasi momento le specifiche o le modalità operative di ciascun Customer Agent, ad esempio in caso di cambiamenti nella strategia aziendale. In questo modo, si evitano laboriosi interventi di configurazione per centinaia di agenti.

BSI Customer Summit 2025 dal 4 al 5 novembre

In occasione del BSI Customer Summit, che si terrà il 4 e il 5 novembre presso il GDI di Zurigo, verranno presentati esempi di successo nell'utilizzo dei Customer Agent e le tendenze future nel Customer Relationship Management (CRM) e nel Customer Experience Management (CX). L'evento, che vedrà la partecipazione di numerosi grandi nomi del settore, potrà essere seguito [in diretta streaming gratuita](#).

Contatti per la stampa

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

Informazioni su 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.