

Stadtwerke Münster setzen auf CRM/CX-Plattform von BSI Software

Münster/Baden, 27. November 2025 – Die Stadtwerke Münster, einer der grössten Energie- und Mobilitätsanbieter in Westfalen, setzen auf den Schweizer Softwarehersteller BSI Software, um ihre Kunden- und Vertriebsprozesse neu aufzustellen. Die Einführung der BSI Customer Suite, die führende europäische Plattform zum Management von Kundenbeziehungen, ist ein wichtiger Baustein für die zukunftssichere Digitalisierung des Unternehmens. Mit der neuen AI-gestützten CRM/CX-Plattform werden künftig alle Kundenprozesse zentral gesteuert und eine einheitliche 360°-Kundensicht ermöglicht.

Ein zentraler Treiber für die Umstellung ist das Wartungsende der SAP R3-Systeme, die Stadtwerke Münster erhoffen sich durch das neue System aber auch eine Modernisierung sowie Optimierung der Vertriebs- und Kundenprozesse. So soll die Einführung auch langfristig dem Kundenservice zugutekommen. Die Stadtwerke nehmen viele Erkenntnisse aus der schon jahrelang gelebten 360°-Kundensicht aus dem vorherigen CRM-System mit und möchten die Umstellung nutzen, um das Service-Erlebnis für Kundinnen und Kunden weiter zu verbessern.

«Mit der BSI Customer Suite stellen wir unsere Vertriebs- und Serviceprozesse für die Zukunft auf ein modernes Fundament. Schon jetzt, noch vor der Einführung, legen wir grossen Wert auf eine sehr gute Bedienbarkeit im Service-Alltag. Diese ermöglicht es unseren Mitarbeitenden später, die Kundinnen und Kunden bestmöglich, auch individuell, zu betreuen», sagt Ralf Mertins, Hauptabteilungsleiter Markt und Kunde bei den Stadtwerken Münster.

Fokus auf exzellente Customer Experience

Die BSI Customer Suite wird als CRM den gesamten Customer Lifecycle abbilden – von Lead- und Kontaktmanagement bis hin zur Marketingkampagnensteuerung. Die neue Plattform ermöglicht die sichere Verarbeitung auch sehr grosser Datenmengen und eine intelligente Verknüpfung von Kundendaten aus unterschiedlichen Systemen. Die Stadtwerke Münster haben gemeinsam mit BSI Software und deren langjährigen Integrationspartnern adesso und Consurance die ersten Schritte auf dem Weg zur Implementierung erfolgreich durchlaufen.

«Mit der Einführung des neuen CRM-Systems schaffen die Stadtwerke Münster eine moderne, konfigurierbare Plattform, die sich nahtlos in die S/4HANA-Systemwelt integriert und neue Funktionen für Service, Vertrieb und Marketing bietet», erklärt Sebastian Louis, Community Manager

Energy & Utilities bei BSI Software. «Wir freuen uns, dass die Stadtwerke Münster auf unsere Branchenexpertise in der Energie- und Versorgungswirtschaft setzen und mit unserer modularen Lösung messbaren Mehrwert für Mitarbeiter und Kunden schaffen.»

Pressekontakt

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

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.

Über Stadtwerke Münster

Über 1.400 Mitarbeiter_innen bei den Stadtwerken und Stadtnetzen Münster sind das Team Münster. Sie beliefern die Menschen in der Stadt und darüber hinaus mit Strom, Erdgas, Fernwärme sowie Trinkwasser und bieten Glasfaser-Internetanschlüsse an. Außerdem sind sie für die nachhaltige Mobilität in Münster verantwortlich. Klimaschutz und den Ausbau erneuerbarer Energie haben sich die Stadtwerke auf die Fahnen geschrieben. Im Mittelpunkt all ihres Handelns stehen die Kund_innen: ihnen bieten die Stadtwerke Münster online oder persönlich Beratung und Service an.