

## **EnBW entscheidet sich für BSI Software als zentrale AI-gestützte Plattform im Kundenservice für alle EnBW- und Yello-Kundeninteraktionen**

**Karlsruhe/Baden, 22. Januar 2026 – 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 konfiguratив 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 zukunftssicher 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](mailto:presse@bsi-software.com)  
[www.bsi-software.com](http://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 die EnBW Energie Baden-Württemberg AG

Mit rund 30.000 Mitarbeiter\*innen ist die EnBW eines der größten Energieunternehmen in Deutschland und Europa. Sie versorgt rund 5,5 Millionen Kund\*innen mit Energie und ist auf allen Wertschöpfungsstufen von der Erzeugung über den Handel bis hin zum Netzbetrieb und den Vertrieb von Strom, Wärme und Gas aktiv. Im Zuge der Neuausrichtung vom klassischen Energieversorger zum nachhaltigen Infrastrukturunternehmen sind der Ausbau der erneuerbaren Energien sowie der Verteil- und Transportnetze für Strom, Gas und

Wasserstoff Eckpfeiler der EnBW-Wachstumsstrategie und Schwerpunkt der Investitionen. Bis 2030 plant die EnBW bis zu 50 Milliarden Euro zu investieren, rund 85 Prozent davon in Deutschland. Bis dahin soll rund 80 Prozent des EnBW-Erzeugungsportfolios aus erneuerbaren Energien bestehen, der Ausstieg aus der Kohle wird bis Ende 2028 angestrebt, sofern die Rahmenbedingungen es zulassen. Dies sind zentrale Meilensteine auf dem Weg zum Net-Zero Ziel für die unternehmenseigenen Treibhausgasemissionen im Jahr 2040.