**EnBW sceglie BSI Software come piattaforma centrale basata sull'IA per il proprio servizio di assistenza, per tutte le interazioni con i clienti EnBW e Yello**

**Karlsruhe/Baden, 22 gennaio 2026 – EnBW Energie Baden-Württemberg AG, uno dei più grandi gruppi energetici integrati in Germania e in Europa, ha scelto BSI Software per implementare la sua nuova piattaforma di assistenza clienti per i marchi EnBW e Yello. Entro la fine del 2026, il fornitore di energia introdurrà in modo produttivo la BSI Customer Suite, la piattaforma CRM e CX leader in Europa, per poi espandersi in fasi successive. L'introduzione della piattaforma rappresenta la base per la gestione centralizzata dei dati dei clienti e per l'automazione basata sull'IA dei processi relativi ai clienti.**

In futuro, tutti i dati dei clienti, i canali di comunicazione e le tipologie di servizio esistenti saranno gestiti in modo armonico su una piattaforma centralizzata e saranno mappati centinaia di processi end-to-end dell'azienda, dai cambi di indirizzo per trasloco alle modifiche della rata fino al cambio di tariffa. In questo modo, per i dipendenti si crea un sistema coerente e integrato, configurato su misura in base al metodo di lavoro dei team EnBW.

"Il team di BSI Software ci ha convinto al 100% nel corso di un processo di selezione durato sette mesi. Dal punto di vista tecnologico, BSI Software, in qualità di fornitore europeo, è alla pari delle soluzioni americane sotto ogni punto di vista. Grazie all'approccio tecnologico aperto della piattaforma, ora abbiamo una gestione delle relazioni con i clienti a prova di futuro e possiamo migliorare ulteriormente la qualità del nostro servizio grazie all'Agentic AI», afferma Dennis Kraft, Responsabile Digital Capabilities di EnBW, che ha contribuito in modo determinante allo scambio con BSI.

**Agentic AI: automazione intelligente per vendite, assistenza e marketing**

Grazie all'utilizzo della piattaforma CRM e CX basata sull'intelligenza artificiale, EnBW ridurrà notevolmente i tempi di elaborazione manuale delle richieste e fornirà un servizio coerente ai propri clienti su tutti i canali di contatto. A tal fine, EnBW introdurrà gradualmente gli agenti AI di BSI Software anche nei settori Assistenza e Vendite. Questi agenti AI multi-step elaboreranno compiti complessi come un sistema integrato e risponderanno in modo autonomo alle richieste di assistenza. Con l'aiuto di Agentic AI, EnBW automatizzerà in modo efficiente e scalabile numerosi processi standard nel settore energetico, come le comunicazioni relative alle letture dei contatori, le modifiche dei contratti e degli indirizzi o le risposte alle richieste di informazioni sullo stato degli ordini. Inoltre, il nuovo sistema centrale di gestione delle conoscenze basato sull'intelligenza artificiale fornirà ai dipendenti informazioni contestualizzate a supporto del loro lavoro di elaborazione delle richieste dei clienti.

**Un database centrale per milioni di clienti**

Con la sua introduzione, la BSI Customer Data Platform (CDP) costituirà la nuova spina dorsale della strategia dei dati di EnBW, fungendo da banca dati centrale per la gestione strutturata e conforme al GDPR dei suoi clienti. A tale scopo, BSI CDP raccoglierà, consoliderà e strutturerà in tempo reale i dati dei clienti EnBW provenienti da tutti i sistemi. Ciò consentirà di creare set di dati uniformi, privi di errori e completi, che costituiranno la base per una vista a 360° affidabile dei clienti.

«Durante il processo di selezione, siamo rimasti colpiti dalla rapida curva di apprendimento del team di EnBW che, in breve tempo, è stato in grado di configurare autonomamente la BSI Customer Suite. Non vediamo l'ora di affrontare il prossimo progetto insieme», spiega Sebastian Louis, Community Manager Energy & Utilities di BSI Software.

**Press contact**

BSI Software Germany

Lübecker Str. 128, DE-22087 Hamburg

[presse@bsi-software.com](mailto:konrad.lange@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.

**Informazioni su EnBW Energie Baden-Württemberg AG**

Con circa 30.000 dipendenti, EnBW è una delle più grandi aziende energetiche in Germania e in Europa. L'azienda fornisce energia a circa 5,5 milioni di clienti ed è attiva in tutte le fasi della catena del valore, dalla produzione alla commercializzazione, fino alla gestione della rete e alla distribuzione di elettricità, calore e gas. Nel suo processo di trasformazione da tradizionale fornitore di energia a società di infrastrutture sostenibili, EnBW ha individuato nello sviluppo delle energie rinnovabili e delle reti di distribuzione e trasporto di elettricità, gas e idrogeno i pilastri della sua nuova strategia di crescita e il fulcro dei suoi investimenti. Entro il 2030, EnBW prevede di investire fino a 50 miliardi di euro, di cui l'85% circa in Germania. Entro tale data, l'80% circa del portafoglio di produzione di EnBW dovrebbe essere costituito da energie rinnovabili, mentre l'abbandono del carbone è previsto entro la fine del 2028, se le condizioni quadro lo consentiranno. Queste tappe sono fondamentali per raggiungere l'obiettivo di azzerare le emissioni di gas serra entro il 2040.