

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

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.