

BSI Software ergänzt Customer Suite durch Übernahme von Sikom – einem führenden deutschen Anbieter für intelligente Contact-Center-Lösungen mit Fokus auf regulierte Branchen

KI-gestützte Customer-Experience-Prozesse, CRM-Funktionalitäten und Contact-Center-Technologie werden noch enger miteinander verzahnt.

Baden/Heidelberg, 16.04.2026 – BSI Software, ein führender europäischer Softwarehersteller für KI-gestützte CRM/CX-Plattformen, hat die Sikom Software GmbH («Sikom») übernommen. Mit der Einbindung von Sikoms leistungsfähigen Contact-Center-Lösungen stärkt BSI Software gezielt seine modulare Plattform BSI Customer Suite im Bereich moderner Kundenkommunikation und erweitert seine Technologie um leistungsfähige Funktionen für Omnichannel-Kommunikation im Contact Center.

Sikom mit Sitz in Heidelberg ist ein spezialisierter Anbieter für Omnichannel-Kommunikation und intelligente Interaktionssteuerung im Contact Center. Seit über 25 Jahren unterstützt Sikom Enterprise-Kunden aus vorwiegend regulierten Branchen wie Versicherung oder dem Gesundheitswesen bei der Steuerung und Automatisierung komplexer Kundeninteraktionen in anspruchsvollen Servicelösungen. Die «Made-in-Germany»-Softwarelösungen mit vollständiger Datensouveränität ergänzen ab sofort die holistische BSI Software Plattform und ermöglichen ein lückenloses Kundenerlebnis, basierend auf einheitlichen Daten und intelligenten KI-Agenten.

Strategische Erweiterung der BSI Customer Suite

Mit über 600 Mitarbeitenden und einem zweistelligen Umsatzwachstum gehört BSI Software zu den führenden und stark wachsenden europäischen Anbietern im Bereich KI-gestützter CRM- und CX-Lösungen. Die Übernahme von Sikom ist Teil der strategischen Ausrichtung von BSI Software, Prozesse in den Bereichen Service, Sales und Marketing end-to-end darzustellen und nachhaltigen Mehrwert für Unternehmen und deren Kunden zu schaffen.

«Contact Center sind heute ein zentraler Bestandteil moderner Customer Experience. Mit Sikom gewinnen wir einen technologisch führenden Anbieter, dessen Lösungen unsere Plattform, insbesondere in unseren Fokusbranchen, ideal ergänzen», sagt Markus Brunold, CEO bei BSI Software.

Auch für Sikom eröffnet die Einbindung in BSI Software neue Perspektiven, etwa die Möglichkeit, die Sikom-Technologie in ein breiteres Ökosystem einzubetten, schneller zu skalieren und neue Kundengruppen zu erschließen. Der Zusammenschluss mit BSI Software ist der logische nächste Schritt, nachdem beide Unternehmen bereits im Rahmen einer strategischen Partnerschaft kooperieren und erfolgreich gemeinsame Kunden bedienen.

Vision moderner Kundenkommunikation

«Mit BSI Software haben wir einen starken europäischen Partner gewonnen, mit dem wir unsere Technologien in einen umfassenderen Customer-Experience-Kontext einbringen und gezielt weiterentwickeln können. Gleichzeitig eröffnet uns die Partnerschaft neue Möglichkeiten, unser Wachstum zu beschleunigen und unsere Lösungen in einem größeren Marktumfeld zu skalieren», sagt Natascha Hoffmeister, Geschäftsführerin bei Sikom.

Sikom bleibt dabei als eigenständiges Unternehmen und Marke bestehen. Die Contact-Center-Lösungen des Unternehmens werden weiterhin unabhängig entwickelt und bleiben offen für die Integration in unterschiedliche IT- und CRM-Landschaften.

Durch die Kombination der CRM- und Customer-Experience-Technologien von BSI Software mit der spezialisierten Contact-Center-Expertise von Sikom entsteht eine integrierte Plattform für moderne Kundeninteraktion – von CRM-Prozessen über digitale Kanäle bis hin zur intelligenten Steuerung von Kundenkontakten, in Echtzeit und mit Hilfe von KI-Agenten.

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 Sikom Software

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von Contact-Center-Lösungen, sowie automatisierten Sprachanwendungen und zählt zu den innovativsten Unternehmen im Bereich Telekommunikation. Durch kontinuierliche Innovation sowie durch die Flexibilität und Skalierbarkeit der Kommunikationslösungen trägt Sikom dazu bei, Prozesse zu optimieren, Ressourcen optimal zu nutzen und damit die Effizienz zu steigern. Unsere leistungsfähigen Systemlösungen sind bei zahlreichen Unternehmen in Deutschland und Europa im Einsatz, unter anderem bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall, Lufthansa Systems, Signal Iduna, der Inter Versicherung und Microsoft, mehreren Unternehmen der Versorgungswirtschaft, Banken und Sparkassen sowie Behörden und Kommunen. Mit starken Partnerschaften, u. a. in grossen Forschungsprojekten mit Universitäten und industriellen Partnern kann Sikom grosse Erfolge vorweisen.

Pressekontakt

Hilke Diepenbruck, CMO

BSI Business Systems Integration GmbH

Lübecker Str. 128, DE-22087 Hamburg

hilke.diepenbruck@bsi-software.com

+49 151 17630084

www.bsi-software.com