

## BSI Software wächst im ersten Quartal 2026 zweistellig

### Neue Partnerschaft mit T-Systems: Mit der T Cloud können Kunden zu einer rein europäischen Cloud-Alternative wechseln

**Baden, 19.05.2026** - Der europäische CRM/CX-Softwarehersteller BSI Software verzeichnet im ersten Quartal 2026 ein aussergewöhnlich gutes Ergebnis mit zweistelligem Wachstum. Dabei ist AI ein wesentlicher Treiber.

«Wir haben ein hervorragendes Ergebnis, das Beste in einem ersten Quartal überhaupt», sagte Markus Brunold, CEO von BSI Software. «Uns gelang es, in allen Fokusbranchen, Versicherungen, Banken, Einzelhandel und Energie- und Versorgungswirtschaft, neue Kunden zu gewinnen.» Der zunehmende regulatorische Druck und der Wunsch nach europäischen Alternativen treiben die Nachfrage. Zu den neuen Referenzunternehmen für die CRM/CX-Plattform BSI Customer Suite zählen der Energieanbieter EnBW, die Versicherung BarmeniaGothaer und die IHK Berlin in Deutschland sowie die Handelsgruppe Coop in der Schweiz.

Eine wichtige Rolle spielt dabei der konsequente Ausbau der AI-Funktionalitäten. Durch die Automatisierung von Arbeitsprozessen in Service, Sales und Marketing mit AI Agents gewinnen Mitarbeitende in den von BSI fokussierten Branchen Zeit für die persönliche Kundenbetreuung.

#### Agent Relationship Management: AI Agents verändern den Kundenkontakt

«Unser Fokus liegt auf den Menschen, die unsere Enterprise-Kunden erreichen wollen. Entscheidend ist, dass sie sich verstanden fühlen und die Interaktion mit beispielsweise ihrer Bank oder Versicherung als positiv erleben», sagt Brunold. Immer wichtiger wird dabei das Thema Agent Relationship Management (ARM): Hier interagiert der persönliche AI-Assistent einer Kundin oder eines Kunden direkt mit dem BSI Agent auf Unternehmensseite. CEO Brunold sieht den persönlichen AI-Assistenten der Endkunden als «neues Familienmitglied, das in Zukunft immer mehr Aufgaben übernimmt.»

BSI Software unterstützt Unternehmen dabei, diese neue Form der Kundenbeziehung strategisch zu steuern. Für den schnellen Einstieg stellt BSI den erforderlichen BSI Agent ab sofort als vorkonfiguriertes «ARM Element» bereit. Es kann direkt genutzt werden und ermöglicht Unternehmen, ARM mit sehr geringem zusätzlichen Implementierungsaufwand produktiv einzusetzen. Die BSI Elements sind Teil eines modularen Ökosystems: In der BSI Customer Suite

stehen Unternehmen fertig konfigurierte fachliche Lösungen, Prozesse oder AI-Funktionen zur Verfügung, die sie je nach Bedarf sofort einsetzen können.

### «BSI Elements» wachsen auf über 600

Diese branchenspezifischen Out-of-the-Box-Lösungen baut BSI Software in diesem Jahr stark aus: Aktuell stehen den Unternehmenskunden 361 BSI Elements zur Verfügung. Bis Ende 2026 sollen es mehr als 600 sein. Besonders gefragt sind AI Agents im Input Management für die automatische Verarbeitung von E-Mails und Chats, Deep-Learning-Funktionen im Marketing für höhere Click Rates und der Debriefing Agent im Vertrieb für die automatisierte Gesprächs-Vor- und Nachbereitung.

Unternehmen können ihren Kundendienst bis zu vollständig automatisierten Abläufen ausbauen, einem sogenannten Dark Service Center. Mit einem im ersten Quartal eingeführten neuen Schieberegler in der BSI Customer Suite erhalten sie gleichzeitig die Möglichkeit, selbst festzulegen, welche Schritte automatisiert werden und wo bewusst menschliche Interaktion erhalten bleibt.

### T Cloud-Kooperation mit T-Systems

BSI Software positioniert sich als einzige rein europäische Plattform für umfassendes Kundenmanagement in regulierten Märkten. Mit T-Systems schloss BSI im ersten Quartal eine Partnerschaft für die Nutzung der T Cloud, die es den Kunden ermöglicht, auf eine rein europäische CRM/CX-Cloud-Plattform zu wechseln. Alle Daten bleiben in Europa, moderne AI-Funktionen stehen dennoch uneingeschränkt zur Verfügung. Die Plattform arbeitet modell-agnostisch, sodass Unternehmen frei entscheiden können, welche AI-Modelle sie einsetzen. Die Migration erfolgt über standardisierte Verfahren, die Ausfallzeiten minimieren. «Wir setzen auf Datensouveränität, regulatorische Sicherheit und technologische Wahlfreiheit», sagt Brunold. Unternehmen profitieren zudem von einer flexiblen Multi-Cloud-Strategie.

Durch die Übernahme von Sikom im April stärkt BSI Software seine modulare Plattform BSI Customer Suite im Bereich moderner Kundenkommunikation und erweitert seine Technologie um leistungsfähige Funktionen für Omnichannel-Kommunikation im Contact Center.

## **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. Weitere Informationen: [www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)

## **BSI Medienkontakt**

### **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)