

## Power für den Kundenservice: BSI Software stolzer Implementierungspartner der Stadtwerke Lübeck Gruppe



Baden, am 07. August 2025. **BSI Software, Hersteller der ganzheitlichen CRM/CX-Plattform BSI Customer Suite, erweitert erfolgreich sein Kundenportfolio. Die Stadtwerke Lübeck Gruppe hat sich für die Lösung von BSI entschieden, um die Digitalisierung ihrer Kundenbeziehungen gezielt voranzutreiben. Mit der CRM-Lösung des Schweizer Softwareherstellers werden künftig alle Kundendaten zentralisiert – ein wichtiger Schritt hin zur umfassenden 360°-Kundensicht. Die hohe Konfigurierbarkeit der BSI Customer Suite sowie die leistungsstarken Schnittstellen ermöglichten eine zügige Implementierung.**

### Kommunale Nähe trifft digitale Exzellenz – mit BSI Software

Unter dem Dach der Stadtwerke Lübeck Gruppe werden Energie, Digitalisierung, Mobilität und Infrastruktur im Wirtschaftsraum Lübeck betrieben, entwickelt und vernetzt und mit einem leistungsfähigen Portfolio an Dienstleistungen und Produkten eine alle Lebensbereiche umfassende Daseinsvorsorge gesichert. Als kommunales Unternehmen, das eng mit den Menschen und Betrieben in der Region verbunden ist, will sie diese Kundennähe auch digital leben. Mit der Entscheidung für die BSI Customer Suite setzt die Stadtwerke Lübeck auf eine Plattform, die Kundenorientierung auch technologisch ermöglicht – und dabei ohne Medienbrüche oder Datensilos auskommt.

### BSI Customer Suite als gemeinsame Basis für Service und Vertrieb

*»Mit der Einführung der BSI Customer Suite treiben wir gezielt die Digitalisierung der Kund:innenbeziehungen voran. Die gruppenweite Implementierung der Kund:innenplattform ermöglicht eine zentrale, datenbasierte und effiziente Betreuung mit einheitlicher 360°-Sicht auf alle Kund:innen, wodurch Marketing, Vertrieb und Kund:innenservice künftig auf denselben Echtzeit-Datenbestand zugreifen können«, sagt Christoph Schweizer, Geschäftsführer Markt & Digitalisierung der Stadtwerke Lübeck.*

Sebastian Louis, Community Manager E&U bei BSI Software betont: *«Wir sind stolz darauf, mit unserer BSI Customer Suite den Weg zu effizienten Prozessen und digitaler Kundennähe in der E&U-Branche zu ebnen. Die Anforderung an eine releasefähige Standardlösung ohne nennenswerte Individualentwicklung haben wir für die Stadtwerke Lübeck vollständig erfüllt. Als führende, ganzheitliche CRM/CX-Plattform aus Europa bieten wir insbesondere stark regulierten Branchen ein Höchstmass an Flexibilität.»*

### **Künstliche Intelligenz: Der nächste Schritt mit BSI Software**

In einem nächsten Projektschritt plant die Stadtwerke Lübeck Gruppe gemeinsam mit BSI Software die Integration von Künstlicher Intelligenz. Ziel ist es, Routineaufgaben effizient zu automatisieren. Unter dem Stichwort «Anliegenerkennung» kann die BSI Plattform Anfragen und Dokumente AI-gestützt erkennen und gezielt zur weiteren Bearbeitung zuordnen. Für Kunden wie die Stadtwerke Lübeck Gruppe ein klarer Mehrwert, mithilfe von AI insbesondere Serviceprozesse zu beschleunigen.

#### **BSI Medienkontakt**

BSI Software

Telefon: +49 (0) 40 180 240-803

E-Mail: [inken.martens@bsi-software.com](mailto:inken.martens@bsi-software.com)

[www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)

## Bildmaterial

Credits: Stadtwerke Lübeck Gruppe:



Credits: Stadtwerke Lübeck Gruppe:



Christoph Schweizer, Geschäftsführer Markt & Digitalisierung der Stadtwerke Lübeck

Credits: BSI Software:



Sebastian Louis, Community Manager E&U bei BSI Software