# Customs Support Group beschleunigt KI-Strategie und ernennt Chief Data & AI Officer

21.10.2026, 11:16 | Logistik & Transport

Pressemitteilung von: *STROOMER Communications*




Robert Kent ist neuer Chief Data & AI Officer der Customs Support Group

**Die Customs Support Group (CSG), Europas führender unabhängiger Anbieter von Zollabfertigungs- und Handelslösungen, investiert verstärkt in künstliche Intelligenz (KI), Datenmanagement und entsprechende Fachkräfte. Das Unternehmen hat Robert Kent zum Chief Data & AI Officer ernannt. In der neu geschaffenen Führungsposition verantwortet er die europaweite Daten- und KI-Strategie der Gruppe. Ziel ist es, die Zollabfertigung mithilfe von KI effizienter, einheitlicher und besser skalierbar zu gestalten. Dabei setzt CSG zunehmend auf KI-Agenten, die auch komplexere Aufgaben innerhalb des Zollprozesses übernehmen können.**

Kent verfügt über rund 30 Jahre Erfahrung in den Bereichen Technologie, Datenmanagement und KI. Zuvor war er unter anderem in leitenden Positionen bei Royal Mail, Pets at Home und Greggs tätig. Zu seinen Schwerpunkten gehören der Aufbau und die Skalierung von Daten- und KI-Kompetenzen sowie die Umsetzung von Technologieinvestitionen in konkrete operative und wirtschaftliche Verbesserungen. Der in Großbritannien ansässige Manager soll insbesondere die Entwicklung und europaweite Einführung neuer KI-Anwendungen vorantreiben.

Parallel dazu investiert CSG in zusätzliches Fachpersonal. Das Unternehmen hat die Position eines Group Head of AI Engineering geschaffen und rekrutiert weitere KI-Entwickler für seine europäischen Märkte.

**KI verkürzt Bearbeitungszeiten bei Zollanmeldungen**

Erste Ergebnisse aus dem operativen Einsatz zeigen das Potenzial der Technologie. Seit 2025 nutzt CSG die KI-Anwendung SmartAssist, um Zolldokumente automatisiert zu verarbeiten und relevante Informationen zu erfassen. Dadurch hat sich der erforderliche Zeitaufwand um rund 50 Prozent verringert. Bezogen auf den gesamten Prozess einer Zollanmeldung ergibt sich daraus eine Effizienzsteigerung von mehr als 25 Prozent. Gleichzeitig konnte CSG die Einheitlichkeit und Qualität der Bearbeitung verbessern.

In der nächsten Phase ihrer KI-Strategie will CSG künstliche Intelligenz verstärkt auch bei komplexeren, weniger standardisierten Zollabläufen einsetzen, die bislang menschliches Urteilsvermögen und Eingreifen erfordern. Dabei stehen KI-Agenten im Mittelpunkt. Anders als klassische Automatisierungslösungen können diese Informationen aus unterschiedlichen Quellen verarbeiten, Zusammenhänge erkennen, Ausnahmen bearbeiten und innerhalb festgelegter

regulatorischer und operativer Vorgaben eigenständig Arbeitsschritte ausführen. Mögliche Einsatzfelder sind die automatisierte Annahme und Bearbeitung von Zollaufträgen, die Interpretation von Dokumenten, die Prüfung regulatorischer Anforderungen, die Unterstützung bei der zolltariflichen Einreihung von Waren sowie das Erkennen fehlender oder widersprüchlicher Angaben.

CSG testet die Technologie bereits. In einem ersten Pilotprojekt wurden rund 1.000 Ausfuhranmeldungen vollständig durch KI bearbeitet. Das System erreichte dabei eine sehr hohe Genauigkeit. Zugleich sank die Bearbeitungszeit auf ein Drittel.

Die KI-Agenten werden innerhalb der unternehmenseigenen Technologieplattform entwickelt. Ab 2027 sollen die Anwendungen schrittweise im gesamten europäischen Netzwerk von CSG eingeführt werden. Da die Systeme rund um die Uhr verfügbar sind und unmittelbar auf neue Informationen reagieren können, sieht das Unternehmen insbesondere Potenzial für kürzere Durchlaufzeiten, eine höhere Verarbeitungskapazität und eine bessere Skalierbarkeit seiner Dienstleistungen.

**Automatisierung bei hohen regulatorischen Anforderungen**

Die Zollabfertigung gilt angesichts großer Dokumentenmengen und vieler manueller Arbeitsschritte als ein Bereich mit erheblichem Automatisierungspotenzial. Gleichzeitig stellen unterschiedliche nationale Anforderungen, sich ändernde Vorschriften und Daten aus verschiedenen Systemen hohe Anforderungen an die Verarbeitung und Prüfung. Fehler können zu Verzögerungen, zusätzlichen Kosten und Verstößen gegen zollrechtliche Vorschriften führen.

Der erfolgreiche KI-Einsatz hängt deshalb nicht allein vom Automatisierungsgrad ab. Entscheidend ist, die Technologie auf einer verlässlichen Datengrundlage, innerhalb klar definierter regulatorischer Vorgaben und in Verbindung mit menschlicher Fachkompetenz einzusetzen.

„Künstliche Intelligenz verändert grundlegend, wie Zollabfertigung und Außenhandel funktionieren. Unser Anspruch ist es nicht, Zollprozesse lediglich zu digitalisieren, sondern die Erbringung von Zolldienstleistungen im KI-Zeitalter neu zu gestalten“, sagt John Wegman, CEO der Customs Support Group. „Die Ernennung von Robert Kent zeigt, welche strategische Bedeutung Daten und KI für unsere Zukunft haben. Indem wir KI-Agenten, verlässliche Daten und das Fachwissen unserer Zollteams in ganz Europa miteinander verbinden, schaffen wir die Grundlage für einen effizienteren, einheitlicheren und intelligenteren Zollservice für unsere Kunden.“

**Einheitliche Datengrundlage für europäische Zollprozesse**

Neben der Automatisierung einzelner Abläufe arbeitet CSG daran, Zolldaten aus verschiedenen Ländern und Systemen besser zusammenzuführen und auszuwerten. Das Unternehmen ist in 16 europäischen Märkten aktiv und baut dafür einen zentralen Data Intelligence Hub auf. Dieser soll einen umfassenderen Überblick über die Zollaktivitäten in Europa ermöglichen und zugleich die Datengrundlage für den weiteren Einsatz von KI schaffen.

Für international tätige Kunden geht der Anspruch über die reine Bearbeitung von Zollanmeldungen hinaus. Mit seinem „Control-Tower“-Ansatz will CSG mehr Transparenz über die Leistungsfähigkeit von Zollprozessen, regulatorische Risiken und relevante Entwicklungen schaffen. Kunden sollen Zollaktivitäten länderübergreifend besser überwachen, Berichte konsolidieren und auf dieser Grundlage fundiertere Entscheidungen in Zoll- und Außenhandelsfragen treffen können.

„Die klassische Automatisierung hat in stark strukturierten Bereichen der Zollanmeldung bereits erhebliche Effizienzgewinne ermöglicht“, sagt Robert Kent, der neue Chief Data & AI Officer bei CSG. „Mit agentenbasierter KI können wir diese Vorteile nun auf komplexere Bereiche ausweiten, in denen Kontextverständnis, Urteilsvermögen und die Koordination über mehrere Systeme hinweg erforderlich sind. Wir gehen damit dazu über, nicht mehr nur einzelne Aufgaben zu automatisieren, sondern den gesamten Zollprozess von Anfang bis Ende neu zu denken.“

**Menschliche Expertise bleibt unverzichtbar**

Trotz zunehmender Automatisierung bleibt die Erfahrung qualifizierter Zollfachkräfte ein entscheidender Bestandteil der Strategie. Sie sind insbesondere für die Einhaltung regulatorischer Anforderungen, die Bearbeitung von Ausnahmefällen, die Berücksichtigung unterschiedlicher nationaler Vorschriften sowie fundierte Entscheidungen unverzichtbar.

CSG verfolgt deshalb den Ansatz, künstliche Intelligenz mit „Real Intelligence“ – also menschlicher Fachkompetenz – zu verbinden. Durch die Kombination fortschrittlicher KI-Anwendungen mit fundiertem Zollfachwissen will die Gruppe ihre Zoll- und Außenhandelsdienstleistungen effizienter, besser skalierbar und widerstandsfähiger gestalten.

**Customs Support Group**

Willem Barentszstraat 11
3165 AA Rotterdam Albrandswaard
Niederlande

www.customssupport.com

**Portrait**

Die Customs Support Group (CSG) ist Europas führender unabhängiger Anbieter von Zollabfertigungs- und Handelslösungen. Mit digital gestützten Prozessen und umfassender Zollexpertise unterstützt CSG Unternehmen dabei, grenzüberschreitende Warenströme effizient abzuwickeln.

CSG ist an strategisch wichtigen Standorten in 16 europäischen Ländern vertreten und bietet das umfassendste Leistungsportfolio für Zollservices in Europa. Mehr als 60.000 Kunden vertrauen auf die Expertise von rund 1.700 Zollexpertinnen und experten. Sie unterstützen Unternehmen dabei, ihre Zollprozesse effizient zu gestalten und auch in einem zunehmend komplexen regulatorischen Umfeld sicher zu handeln.

Weitere Informationen zur Customs Support Group finden Sie unter www.customssupport.com

**Pressekontakt**

STROOMER PR Concept GmbHRellinger Str. 64a
20257 Hamburg
Deutschland

www.stroomer.de

News-ID: 1327630 • Views: 136 (Stand: 03.11.2026)

Link zur Pressemitteilung:
https://www.openpr.de/news/1327630/Customs-Support-Group-beschleunigt-KI-Strategie-und-ernennt-Chief-Data-AI-Officer.html