



Wie MATHY den **Kundenservice mit KI** neu denkt

– Die Erfolgsgeschichte der MVG Mathé-Schmierstofftechnik GmbH

MATHY ist eine Marke der MVG Mathé-Schmierstofftechnik GmbH, die hochwertige Schmierstoffe, Motoröle und Additive für Kraftfahrzeuge, Oldtimer und Industrieanwendungen herstellt und vertreibt. Vor Projektbeginn erfolgte der Kundenservice und die Beratung für erklärungsbedürftige Produkte rein telefonisch, was viele Ressourcen blockierte. Aufgrund sich wiederholender Anfragen war MATHY auf der Suche nach einer automatisierten Lösung.

ZIELSETZUNG

MATHY wollte den Kundenservice so automatisieren, dass auch bei hohem Anfragevolumen eine individuelle und gleichbleibend hochwertige Beratung möglich ist.

Da sich viele Anfragen auf komplexe technische Details oder sehr spezifische Produktfragen beziehen, musste die Lösung passgenaue und kontextbezogene Antworten generieren können.

Gleichzeitig sollte sie modular aufgebaut sein, um künftige Erweiterungen wie eine CRM-Anbindung zu ermöglichen und von Beginn an höchste Datenschutzstandards erfüllen.



Die Zusammenarbeit mit Consileon hat uns gezeigt, wie wir KI gezielt im Customer Service einsetzen können. Der Sprachassistent entlastet unser Team spürbar und unsere Kunden profitieren von schnellen, zuverlässigen Antworten.



Olaf Dobrowolski
Vertriebsleiter, MATHY
GERMANY, MVG Mathé-
Schmierstofftechnik GmbH

LÖSUNG

Gemeinsam mit MATHY entwickelte Consileon einen Sprachassistenten auf Basis generativer KI, der Kundenanfragen sowohl telefonisch als auch über ein Web-Interface versteht und beantwortet.

Grundlage dafür war eine Analyse typischer Fragen und interner Abläufe. Daraus entstand eine Wissensdatenbank, die Inhalte der Website sowie das gesamte Know-how der Mitarbeiter integriert.

Darauf aufbauend wurde die KI trainiert und ein Dialogsystem entwickelt, das nicht nur zuhört, sondern kontextbezogen reagiert und präzise Antworten liefert.

PROJEKTERGEBNISSE

Der KI-Sprachassistent wurde zunächst in einer geschlossenen Testumgebung und anschließend in einem Beta-Test mit ausgewählten Kunden erprobt. Durch wiederholte Tests mit realen Fragestellungen konnte er schrittweise optimiert werden und meistert heute auch komplexere Anfragen zuverlässig.

Das Ergebnis: Die internen Teams sind spürbar entlastet, während Kunden jederzeit schnelle und verlässliche Unterstützung erhalten. Typische Fragen zu Produkten, Anwendungsmöglichkeiten, Versand und Preisen beantwortet der KI-Assistent konsistent und präzise.

ERFOLGSFAKTOREN

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor war die iterative Entwicklung: Der KI-Assistent wurde fortlaufend mit realen Fragen getestet und optimiert, bis er auch komplexere Anliegen zuverlässig bearbeiten konnte. Ebenso entscheidend war die enge Zusammenarbeit mit den Fachbereichen von MATHY, deren Wissen direkt in die Lösung einfluss. Auf diese Weise entstand ein praxisnahes System, das schnell spürbaren Nutzen brachte und eine hohe Akzeptanz fand.

Partner im Projekt

Consileon Business Consultancy GmbH
MVG Mathé-Schmierstofftechnik GmbH

AUSBLICK

Der KI-Assistent arbeitet derzeit als wissensbasierter Frage-Antwort-Bot. MATHY plant, die Lösung schrittweise auszubauen – unter anderem durch eine direkte Anbindung an das CRM-System sowie durch die Integration von Bestell- und Serviceprozessen. Außerdem soll die KI künftig mehrsprachig arbeiten, um auch internationale Kunden beraten zu können. So entwickelt sich der Assistent nach und nach zu einem digitalen Service-Agenten, der weit über die reine Auskunft hinausgeht und den Kundenservice nachhaltig stärkt.

Neugierig geworden? Weitere Informationen zum Thema **KI-Lösungen** finden Sie auf unserer Website:

Gerne beraten Sie unsere KI-Experten individuell!

