



MAZDA MOTOR NEDERLAND – PERSBERICHT

MAZDA MOTOR EUROPE EN DATASOLUT ONTWIKKELEN SCHAALBARE AI-TOOL VOOR GEAUTOMATISEERDE INZICHTEN

- **Gezamenlijk ontwikkelde AI-tool maakt de verwerking van multiculturele klantfeedback mogelijk**
- **Dankzij nauwe samenwerking is een goed ontvangen en effectieve oplossing voor de klantenservice tot stand gekomen**
- **Het project werd gepresenteerd tijdens de Data Unplugged Conference op 26 maart 2026**

Leverkusen/ Waddinxveen, 27 maart 2026: **Klantenserviceorganisaties die in meerdere landen actief zijn, hebben vaak te maken met versnipperde gegevensstromen en trage handmatige verwerking. Mazda Motor Europe en Datasolut zijn deze uitdaging aangegaan door een oplossing te ontwikkelen die de verwerking van meertalige klantvragen centraliseert.**

De oplossing vertaalt feedback die in twaalf Europese klantenservicecentra van Mazda wordt verzameld automatisch vanuit elke taal naar een uniform formaat, waardoor inzichten niet afhankelijk zijn van de taal van de oorspronkelijke melding. Er wordt een gestandaardiseerde onderwerpclassificatie toegepast voor alle markten, waardoor een consistente vergelijking van soorten vragen tussen landen mogelijk is.

Bovendien helpt geïntegreerde sentimentanalyse bij het detecteren van de stemming van klanten, opkomende patronen en veranderende trends. Omdat de volledige workflow vrijwel in realtime verloopt, zijn inzichten onmiddellijk beschikbaar, waardoor handmatige inspanningen worden verminderd en een snellere reactie op de markt mogelijk wordt. Deze uniforme aanpak ondersteunt vroegere trenddetectie, vergelijkingen tussen markten en beter onderbouwde zakelijke beslissingen.

Technologie ontmoet cross-functionele samenwerking

Het succes van de oplossing was niet alleen te danken aan technologie. Het was het resultaat van nauwe samenwerking tussen het analyseteam van Mazda Motor Europe en de data-engineeringexperts van Datasolut. In het begin hebben beide teams tijd geïnvesteerd in het duidelijk definiëren van het bedrijfsprobleem voordat ze automatisering aanpakten, om ervoor te zorgen dat de oplossing echte pijnpunten in de klantenservice aanpakt.

Door sterk de nadruk te leggen op gegevenskwaliteit en gezamenlijke definities kon het team van Mazda Motor Europe werken vanuit een gemeenschappelijk begrip van belangrijke termen en categorieën. Tijdens de ontwikkeling droeg het gebruik van transparante en verklaarbare AI-methoden bij aan het opbouwen van vertrouwen onder de zakelijke belanghebbenden. De uiteindelijke oplossing laat zien dat AI de expertise op het gebied van klantenservice versterkt in plaats van vervangt, door repetitieve taken weg te nemen en medewerkers in staat te stellen zich te richten op activiteiten met een hogere toegevoegde waarde die klantgericht zijn.

“AI vervangt de menselijke expertise in de klantenservice niet”, zegt Thomas Fontaine, Senior Manager Consumer Analytics bij Mazda Motor Europe. “Het versterkt deze – door mensen te verlossen van handmatig werk en hen in staat te stellen zich te concentreren op klanten en betere beslissingen.”

Ontworpen voor praktisch gebruik in het bedrijfsleven

“Dit project laat zien wat er mogelijk is wanneer data-engineering en zakelijke expertise hand in hand gaan”, zegt Susanne Heinrichs, Senior Data & AI Engineer bij Datasolut. “Dankzij Mazda’s heldere visie op het probleem en



MAZDA MOTOR NEDERLAND – PERSBERICHT

onze ervaring met schaalbare AI-platforms konden we samen een oplossing bouwen die complexe klantfeedback binnen enkele seconden omzet in bruikbare inzichten.”

De door Mazda Motor Europe en Datasolut ontwikkelde oplossing zal binnenkort in productie gaan en is vanaf het begin ontworpen met de praktijkgerichte bedrijfsbehoeften in gedachten. Het is volledig schaalbaar over verschillende markten, teams en gegevensbronnen, waardoor nieuwe talen of klantenservicekanalen naadloos kunnen worden toegevoegd naarmate de bedrijfsbehoeften evolueren.

Het project werd op 26 maart 2026 gepresenteerd tijdens de Data Unplugged Conference in Münster, Duitsland, waar Thomas Fontaine en Susanne Heinrichs, Senior Data & AI Engineer bij Datasolut, de architectuur van de tool, de geleerde lessen en de praktische impact toelichtten.