

## **Castrol startet personalisierte technische Unterstützung für Werkstätten und Verbraucher:innen**

- *Castrol startet neuen KI-gestützten technischen Unterstützungsdienst in mehreren Sprachen*
- *Castrol bietet Werkstätten kostenlosen Zugang zu engagierten Vertreter:innen, die bei technischen Fragen unterstützen können*
- *Der Zugang zum Fachwissen von Castrol soll die Kundenzufriedenheit weiter erhöhen*
- *In der Pilotphase sind 87 Prozent der Anfragen innerhalb von 24 Stunden bearbeitet worden*

Castrol hat einen neuen, kostenlosen technischen Unterstützungsdienst eingerichtet, der es Werkstätten und Verbraucher:innen in Deutschland ermöglicht, mit einem engagierten Team von technischen Spezialist:innen in Kontakt zu treten. Diese sind darin geschult, zu beraten und technische Fragen zu beantworten.

Die neue Dienstleistung steht aktuellen sowie künftigen Castrol Kund:innen, unabhängigen und konzessionierten Werkstätten, Distributor:innen, Einzelhändler:innen und Castrol-Markenwerkstätten in ganz Deutschland offen. Die technischen Mitarbeitenden von Castrol stehen acht Stunden am Tag und fünf Tage die Woche kostenlos per E-Mail an [Kundenservice@castrol.com](mailto:Kundenservice@castrol.com) oder telefonisch an +49 20988 129812 zur Verfügung, um eine kundenspezifische und qualitativ hochwertige Dienstleistung anzubieten.

Während einer Pilotphase des neuen technischen Unterstützungsdienstes beantworteten die Castrol Mitarbeitenden 87 Prozent der E-Mail-Anfragen innerhalb von nur 24 Stunden.

Der technische Unterstützungsdienst von Castrol wird in Partnerschaft mit Teleperformance angeboten, einem Unternehmen, das Omnichannel-Kundenakquisitionsmanagement, Kundenbetreuung, technischen Kundendienst und andere Dienstleistungen anbietet. Mithilfe von KI-Technologie wird eine mehrsprachige Dienstleistung angeboten, die es den Nutzenden ermöglicht, sich in ihrer Muttersprache an das technische Unterstützungsteam zu wenden, so dass dieses für alle erreichbar ist.

„Unsere Produkte zeichnen sich durch hochentwickelte Bauteile aus und sind so formuliert, dass sie überragende Performance bieten. Daher ist es klar, dass einige unserer Kunden und Handelspartner die Vorteile vollständig verstehen möchten und herausfinden wollen, wie sie das Beste aus ihnen herausholen können“, sagt Federico Bindi, EMEA-Geschäftsführer für Anwendungstechnik bei Castrol Europe. „Der neue Dienstleistungsbereich ist so konzipiert, dass er leicht zugänglich und reaktionsschnell ist – im Einklang mit unserem Markenversprechen – und wir hoffen, dass Werkstätten und Kund:innen ihn als nützlich empfinden.“

### **Über Castrol**

Als eine der weltweit führenden Schmierstoffmarken kann Castrol auf eine lange Tradition der Innovation und Unterstützung von Wegbereitenden zurückblicken. Dank unserer Leidenschaft für Performance und einer schon immer stark auf Kooperation und Partnerschaft ausgerichteten Philosophie konnte Castrol Schmierstoffe und Fette



entwickeln, die seit mehr als 100 Jahren die Speerspitze technologischer Meisterleistungen an Land, auf dem Wasser, in der Luft und im Weltraum darstellen.

Heute unterstützt Castrol stärkere Nachhaltigkeit durch die [Path360-Strategie](#), die Ziele für die Abfallreduzierung, Senkung der CO<sub>2</sub>-Emissionen und Verbesserung der Lebensqualität bis 2030 vorgibt. Castrol ist Teil von bp und bietet Produkte und Dienstleistungen für Kund:innen und Verbraucher:innen in den Branchen Automobil, Marine, Industrie und Energie. Unsere Markenprodukte stehen weltweit für Innovation, Technologieführerschaft, Performance und ein kompromissloses Bekenntnis zur Qualität.

Weitere Informationen über Castrol erhalten Sie auf [www.castrol.de](http://www.castrol.de) oder [bppress@bp.com](mailto:bppress@bp.com).

**PR-Kontakt:**

Christoph Böhling  
Senior PR Manager  
Brand Pier GmbH  
Zirkusweg 2, Astraturm 7. Stock  
20359 Hamburg  
E-Mail: [christoph.boehling@brand-pier.com](mailto:christoph.boehling@brand-pier.com)  
Internet: [www.brand-pier.com](http://www.brand-pier.com)

Saskia Junge  
Junior PR Managerin  
Brand Pier GmbH  
Zirkusweg 2, Astraturm 7. Stock  
20359 Hamburg  
E-Mail: [saskia.junge@brand-pier.com](mailto:saskia.junge@brand-pier.com)  
Internet: [www.brand-pier.com](http://www.brand-pier.com)