

Mutz – der KI-Assistent des SC Bern

Wie der SCB über 36'000 Fan-Anfragen vollautomatisch beantwortet – rund um die Uhr, ohne Aufwand für das Team.

36'492

Chats total
Sep 2024 – Mär 2026

~2'500

Chats/Monat (Saison)
Ø Okt–Mär

6'693

Rekord-Monat
Januar 2026

78.5 %

Positive Bewertungen
aus 657 bewerteten

AUSGANGSLAGE

Der SCB und seine Community

Der SC Bern (SCB) ist einer der erfolgreichsten Eishockeyclubs der Schweiz und zählt zu den bekanntesten Sportmarken des Landes. Mit einer leidenschaftlichen Fan-Community und einem dichten Spielkalender von August bis April erreichen die Fans den Club täglich mit Hunderten von Fragen – zu Spielstatistiken, Kaderinfos, Spielplänen, Tickets und der reichen Vereinsgeschichte.

Das Team stand vor einer klaren Herausforderung: Anfragen kamen zu jeder Tages- und Nachtzeit, oft gleichzeitig nach spannenden Spielen – und viele wiederholten sich. Eine skalierbare, automatisierte Lösung war gefragt.

DIE LÖSUNG

Mutz – powered by kivy.ai

Gemeinsam mit Maxomedia AG hat der SCB den KI-Chatbot «Mutz» eingeführt – benannt nach dem Berner Bär. Mutz ist direkt auf der SCB-Website integriert und beantwortet Fan-Anfragen vollautomatisch.

Die Einrichtung erfolgte in unter 10 Minuten, komplett ohne technischen Aufwand für das SCB-Team. Das System lernt aus dem vorhandenen Content und bleibt immer aktuell.

- ❖ Spielerstatistiken & Topscorer
- ❖ Spielresultate & Saisonübersichten
- ❖ Kader & Trainerinfos
- ❖ Vereinsgeschichte & Meistertitel
- ❖ Spielplan & Heimspielinformationen

ZAHLEN & FAKTEN

Was die Daten zeigen

Seit dem Start im September 2024 hat Mutz **über 36'000 Fan-Anfragen** vollautomatisch beantwortet. Während der Saison entspricht das **rund 2'500 Chats pro Monat** – ohne jeglichen Aufwand für das Team.

Im **Januar 2026** verzeichnete Mutz mit **6'693 Chats** seinen bisherigen Rekordmonat (über 215 Anfragen/Tag). In der Offseason (April–August) sinkt das Volumen auf rund 340 Chats/Monat – und steigt mit dem Saisonstart sofort wieder an.

Von allen bewerteten Gesprächen erhielten **78,5 % ein positives Feedback** – ein klarer Beleg für Relevanz und Qualität der Antworten.

Was die Daten zeigen

Monat	Chats
Sep 2024	3'780
Okt 2024	1'928
Nov 2024	1'477
Jan 2025	1'087
Aug 2025	757
Okt 2025	2'342
Nov 2025	3'148
Dez 2025	2'455
Jan 2026 ★	6'693
Feb 2026	2'382

FAZIT

KI-Support, der mit dem Spiel skaliert

Mutz zeigt, wie ein KI-Assistent nicht nur Kapazitätsprobleme löst, sondern Fan-Erlebnisse verbessert: Jede Frage wird sofort und präzise beantwortet – ob um 2 Uhr nachts nach einem Overtime-Sieg oder mitten in der Offseason. Das SCB-Team profitiert von einem vollautomatischen System, das mit dem Saisonrhythmus mitschwingt und keinerlei Mehraufwand erfordert.

Ihr Unternehmen könnte ebenfalls mit kivy.ai starten – Einrichtung in 10 Minuten.

Kostenloses 15-Minuten-Gespräch buchen: <https://bit.ly/kivytermin>

Maxomedia AG · Zinggstrasse 1 · 3007 Bern · +41 31 370 01 22 · www.kivy.ai