

DIALOGORIENTIERTE KI FÜR DEN KUNDENSERVICE DER ZUKUNFT



CARLA

Die Voicebot-Lösung für Autohaus und Kfz-Betrieb

Die LDB Gruppe ist der führende deutsche Technologie-Anbieter für Kundenkommunikation und Kundenbeziehungsmanagement im Autohandel. Die Unternehmensgruppe steht für praxisgerechte digitale Anwendungen und Services für Autohäuser, Werkstätten und Automobilbetriebe. Das Familienunternehmen mit Hauptsitz in Berlin wurde 1973 gegründet und gilt als Pionier bei der Digitalisierung der Branche.

Als einziger Anbieter im Markt liefert die LDB Gruppe Lösungen für alle klassischen und digitalen Touchpoints und Kanäle. Mit profundem Wissen um die Erwartungen moderner Automobilzielgruppen unterstützt die LDB Gruppe damit die gesamte Kommunikationskette, so dass Kunden zielgruppengenau, systemübergreifend und ohne Medienbruch entlang der gesamten automobilen Customer Journey begleitet werden. Die Technologien der LDB Gruppe, wie etwa die cloudbasierte Omnichannel-Lösung CXBox, garantieren unter anderem verlässliche telefonische Erreichbarkeit, kanalübergreifendes Arbeiten, aktives Bewertungsmanagement und digitale Kundenverwaltung. Über 2.000 Kunden nutzen bereits die Branchenlösungen von der LDB Gruppe.

Neben dem Hauptsitz in Berlin ist das Unternehmen an den Standorten Deggendorf, Templin und Pforzheim vertreten, wo mehr als 350 Mitarbeiter rund 3,5 Millionen Anrufe pro Jahr für die LDB Kunden entgegennehmen.

Die KI-Lösung für optimale telefonische Erreichbarkeit

Das Telefon bleibt der bevorzugte Kanal für Konsumenten, wenn es um die Kommunikation mit Kfz-Betrieben geht. Tatsächlich greifen 83 Prozent der Interessenten, die mit einem Autohaus in Kontakt treten möchten, auf das Telefon zurück.

Eine optimale Erreichbarkeit ist daher essenziell für den Erfolg im Autohaus. Doch optimale Erreichbarkeit für Kunden und Interessenten ist nicht einfach zu erreichen.

Wie kann Ihr Betrieb Ihren Kunden eine optimale telefonische Erreichbarkeit bieten - trotz aktuellen Personalmangel und dabei gleichzeitig Kosten sparen?

Mit Ihren eigenen Kosten fängt es an – Ziel ist es, Ihren Kunden optimalen Telefonservice zu bieten, ohne sich dabei selbst zu sehr finanziell zu belasten.

Mit dem **Voicebot Carla** können Betriebe flexibel auf schwankende Anfragevolumina reagieren und ihre Mitarbeiter entlasten, während sie gleichzeitig eine 100%ige telefonische Erreichbarkeit sicherstellen.

Ihre Vorteile mit dem Voicebot Carla



Mühelose Interaktionen

Carla bietet eine einfache und intuitive Möglichkeit für Kunden, Informationen abzurufen, Termine zu vereinbaren oder Fragen zu Dienstleistungen zu stellen – alles über gesprochene Sprache.



Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit

Carla ist theoretisch jederzeit erreichbar, was Kunden die Flexibilität gibt, Fragen oder Anliegen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten anzusprechen.



Skalierbarkeit der Servicekapazität

Die Integration von Carla ermöglicht es Kfz-Betrieben, ihre Servicekapazität zu erweitern. Carla kann gleichzeitig mit mehreren Kunden interagieren, ohne Wartezeiten zu verursachen.



Nahtlose Integration

Carla kann nahtlos in bestehende Telefonie-Systeme integriert werden. Mit der mitgelieferten CXBox können Betriebe gleichzeitig ein bewährtes CCM-System nutzen.

KI trifft auf menschliches Einfühlungsvermögen

Im Autohaus rufen die unterschiedlichsten Menschen mit den verschiedensten Anfragen an – von Bestandskunden, die Termine vereinbaren möchten, über Privatkunden, die eine Probefahrt planen, bis hin zu Geschäftskunden oder Partnerunternehmen, die spezifische Fragen haben.

Auch wenn die Akzeptanz von KI unter Verbrauchern hoch ist, es ist unbestreitbar, dass einige Kunden Vorbehalte gegenüber der Interaktion mit einer KI haben.

Die Herausforderung bei der Entwicklung der KI bestand darin, die richtige Balance zu finden, damit sich jeder Anrufer wohl fühlt.

Vor allem bei komplexeren Anliegen und Nachfragen wird eine persönliche Beratung durch eine ausgebildete Fachkraft weiterhin bevorzugt werden, daher haben wir bei der Entwicklung von Carla an eine enge Zusammenarbeit von KI und Mensch gedacht.

Sollte Carla einmal nicht in der Lage sein, eine Anfrage zu beantworten oder der Kunden möchte explizit mit einem menschlichen Ansprechpartner sprechen, stehen menschliche Experten für komplexere Fragen und individuelle Beratung zur Verfügung.



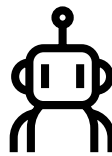
CXBot Carla – die KI-Lösung für Kfz-Betriebe

500 telefonische Anfragen gleichzeitig bearbeiten und trotzdem die eigenen Mitarbeiter entlasten? Mit dem CXBot Carla kein Problem!

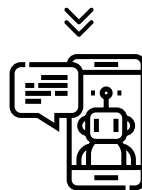
Wenn das Anrufaufkommen wieder einmal in die Höhe schnell, können Sie und Ihre Mitarbeiter auf Unterstützung von allen Seiten zählen: Carla ist bereit, Kundenanfragen zu beantworten, Termine zu vereinbaren, Gespräche an den passenden Mitarbeiter weiterzuleiten und bei komplexeren Fragen an einen LDB-Mitarbeiter zu übergeben

Eine effiziente telefonische Erreichbarkeit erfordert erhebliche Ressourcen. Hier setzt künstliche Intelligenz (KI) an, indem sie lästige Warteschleifen beseitigt und eine nahtlose Kommunikation ermöglicht. Denn lange Wartezeiten sind oft das Ärgernis Nummer 1 für Kunden. Gerade bei telefonischen Anfragen landen Kunden häufig in einer Warteschleife oder erreichen nach Geschäftszeiten keine Ansprechpartner mehr.

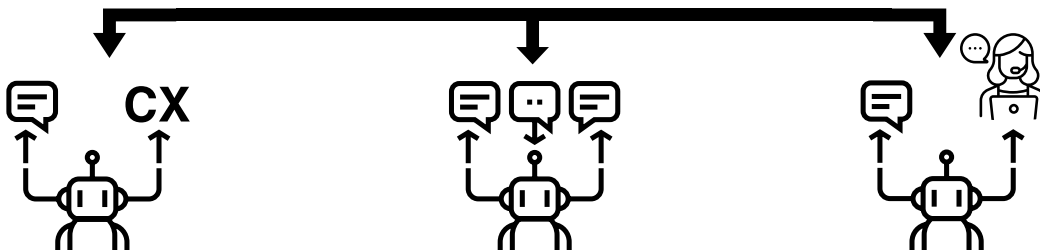
Die Integration von Carla in den Kundenservice eliminiert lästige Warteschleifen und ermöglicht eine reibungslose Kommunikation.



Die KI übernimmt die Telefonie nach vorab definierten Prozessen.



Bei einem Anruf übernimmt die KI das Gespräch und begrüßt den Kunden in Ihrem Namen.



Bei komplexeren Anfragen gleicht die KI die hinterlegten Kundendaten in der CXBox ab und erstellt bei Bedarf ein Ticket für Ihre Mitarbeiter in der CXBox.

Standardanfragen beantwortet die KI nach unseren gemeinsam definierten Parametern. Die Conversational AI verwendet dabei Natural Language Processing (NLP) und andere ausgefeilte Algorithmen, um kontextreiche Dialoge zu führen.

Wenn die KI das Anliegen nicht erkennt, explizit im Gespräch nach einem »menschlichen« Ansprechpartner gefragt wird oder wenn die Bearbeitung nach den hinterlegten Parametern ausgeschlossen ist, wird zu einem LDB Mitarbeiter gewechselt.

Revolutionieren Sie jetzt Ihre Kundenkommunikation

Der CXBot Carla ist mehr als ein herkömmlicher Voicebot – er ist eine maßgeschneiderte Lösung für die telefonische Erreichbarkeit in Kfz-Betrieben.

Die KI-Lösung der LDB Gruppe berücksichtigt als einzige KI-Lösung die spezifischen Anforderungen von Kfz-Betrieben. Dank der Schnittstelle zur Customer Communication Plattform – CXBox – hat die KI im Kundengespräch Zugriff auf alle relevanten Betriebs- sowie Kundeninformationen und kann so im Gespräch auf Kundenwünsche personalisiert reagieren.

Unsere KI-Lösung, die wir in Zusammenarbeit mit unseren Software-Spezialisten der CX-Box entwickelten, ermöglicht es Kfz-Betrieben, KI-Technologie einfach und effektiv in ihren Kundenservice zu integrieren, um Kundenerlebnisse an allen relevanten Kundenservice-Touchpoints - speziell in der Sprachkommunikation - zu optimieren.

Warum Kfz-Betriebe unsere KI-Lösung einsetzen

99%

Durch den Einsatz von Carla als Erweiterung des CallManagers erreichen unsere Kunden eine Erreichbarkeit von fast 100 Prozent.

34%

Mehr als 30 Prozent der Kundenanrufe werden aktuell durchschnittlich mit dem Voicebot Carla in Betrieben automatisch beantwortet.

99%

Carla kann im Einsatz die Antwortzeiten drastisch senken und die Reaktionszeiten um bis zu 99 Prozent steigern.

Mithilfe von Carla im Kundenservice gehören Warteschleifen der Vergangenheit an! Der Kunde erhält unkompliziert und unmittelbar eine Information am Telefon zu seinem individuellen Anliegen – unabhängig von den Öffnungszeiten und dem Anrufvolumen im Betrieb. Unsere Carla agiert hier als virtueller Assistent, der rund um die Uhr für den Kunden erreichbar ist und sofort die passenden Antworten liefert.

Carla verbessert so die Qualität der Kundenkommunikation, verkürzt Warte- und Antwortzeiten und gewährleistet, dass Kunden immer einen passenden Ansprechpartner am Telefon erreichen. Kfz-Betriebe können durch den Einsatz von Carla ihre Servicezeiten erweitern und den Kunden zeit- und ortsunabhängigen Support bieten.

Gerade in der Automobilbranche, in der Kunden häufig lieber telefonischen Kontakt wünschen, um Termine zu vereinbaren oder Probleme persönlich zu klären, revolutioniert Carla so die Kundenkommunikation.

KI für die perfekte Kundenkommunikation

Sind Sie es leid, in Spitzenzeiten telefonisch schwer erreichbar zu sein? Möchten Sie Ihren Kunden ein außergewöhnliches Serviceerlebnis bieten, das ihre Erwartungen übertrifft? **Dann ist der CXBot Carla die Lösung, die Sie gesucht haben!**

Mit dem CXBot Carla gehen Sie direkt in den Dialog mit Ihren Kunden. Unsere leistungsstarke KI-Lösung versteht die Kundenbedürfnisse und liefert präzise Antworten in Echtzeit. Egal, ob es um Service-Termine, technische Fragen oder allgemeine Informationen geht – Carla hat die Antwort parat!

Aber was ist, wenn eine Anfrage zu komplex für die KI ist?

Keine Sorge, unsere menschlichen Experten stehen bereit, um anspruchsvolle Fragen zu beantworten und individuelle Beratung zu bieten. Denn wir verstehen, dass jeder Kunde einzigartig ist und persönliche Betreuung verdient.



»Alle unsere Mitarbeiter sind von der KI begeistert und im Bereich der Disposition läuft es mittlerweile wirklich super.«

Leonard Rzechulka
Spartenleiter After Sales bei
der Autohausgruppe Minrath



Scannen und Carla zuhören.

Unsere KI-Lösung auf einen Blick

Revolutionieren Sie die Kundenkommunikation mit dem bahnbrechenden CXBot Carla.

- LDB CallManager-Software
 - Zugang zur CXBox
 - Basisfunktionen des Voicebots*
 - Grundagentraining der KI*
 - Implementierung der KI
 - Einrichtung für Telefonie
 - Controlling und Reporting
 - Transkripte der Gespräche in der CXBox
- u. v. m.

Kontaktieren Sie uns noch heute, um mehr über den CXBot Carla zu erfahren und wie er Ihre telefonische Kommunikation revolutionieren kann!

Ihr Ansprechpartner:



Jürgen Leweling
Senior Account Manager
Mobil +49 151 6150 9970
JLeweling@ldb.de

LDB Gruppe

