

Presseinformation

Räderwechsel: 40 Prozent mehr Kundenanfragen

Berlin, 27.04.2021. Die Customer Communication Center der LDB Gruppe verzeichneten in der zurückliegenden Räderwechselsaison ein stark gestiegenes Kundenaufkommen.

Während der **Räderwechselsaison** im Frühjahr und Herbst herrscht in Automobilbetrieben regelmäßig Hochbetrieb. Die jetzt auslaufende Saison war für die Autohäuser eine besondere **Herausforderung** – wegen Corona, aber auch wegen stark gesteigener Kundenanfragen. Dabei ging es nicht allein um die Organisation von Personal für die Montage selbst, sondern auch um das **Managen der Kundenanfragen** und das **Koordinieren von Terminen**.

Im Vorteil waren die Betriebe, die bereits ihr Terminmanagement auslagern und damit in der stressigen Räderwechselsaison für **Entlastung** sorgen. „Unser Service LDB CallManager war in der zurückliegenden Räderwechselsaison besonders gefragt: In der Spitze verzeichneten wir ein um 40 Prozent höheres Anrufvolumen und eine Verdreifachung bei der Terminierung“, erklärt **Christopher Fastenrath, Bereichsleiter Customer Communication Center LDB Gruppe**.

In Zusammenspiel mit einem modernen, professionellen **Personaleinsatzplanungssystem** stellt LDB sicher, dass immer genügend Agenten bereitstehen und die Kundenanfragen entgegengenommen und bearbeitet werden. Dabei machen die LDB-Mitarbeiter auch direkt die Räderwechseltermine für die Autohäuser aus. Das heißt: Die Betriebe müssen die Kunden gar nicht mehr zurückrufen.

Wichtig ist eine vorausschauende Planung dieses regelmäßig wiederkehrenden Mehrgeschäfts, so Fastenrath. Nach seiner Einschätzung könnte die kommende Räderwechselsaison sogar **noch turbulenter** werden. „Automobilbetriebe sollten deshalb schon jetzt mit den Vorbereitungen für die kommende Räderwechselsaison Ende September, Anfang Oktober starten“, rät der Customer Communication-Experte der LDB-Gruppe. Gut zu wissen: 80 Prozent der LDB-Agenten arbeiten vom technisch perfekt ausgestatteten **Homeoffice** aus – und sind damit auch unter verschärften Pandemie-Bedingungen jederzeit voll einsatzbereit.

Über die LDB Gruppe

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 LDB Lösungen für alle klassischen und digitalen Touchpoints und Kanäle. Mit tiefem Wissen um die Erwartungen moderner Automobilzielgruppen unterstützt LDB 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 1.800 Kunden nutzen bereits die Branchenlösungen von LDB.

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.

Weitere Informationen finden Sie unter www.ldb.de.

Pressekontakt LDB Gruppe:

schoesslers GmbH
Florian Allgayer
ldb@schoesslers.com
+49 177 609 6721