

KI-Projekt für Kfz-Betriebe gestartet: Künstliche Intelligenz soll den Kundenservice und -kommunikation in Betrieben verbessern.

Berlin, 2. August 2023. Künstliche Intelligenz ist auf dem Vormarsch und hat auch in Kfz-Betrieben einen wichtigen Platz im Kundenservice gefunden. KI-basierte Lösungen werden die Kundenkommunikation revolutionieren.

Die LDB Gruppe, führender deutscher Technologie-Anbieter für Kundenkommunikation und Kundenbeziehungsmanagement im Autohandel, hat den Start eines KI-Projektes für die Verbesserung der Kundenkommunikation in Kfz-Betrieben bekannt gegeben. Gemeinsam mit Partnern aus der Softwareentwicklung und der Automobilbranche, entwickelt die LDB Gruppe eine KI, die die telefonische Erreichbarkeit in Kfz-Betrieben erheblich verbessern wird.

Chatbots sind zum Synonym für KI im Kundenservice geworden. Chatbots, in die künstliche Intelligenz implementiert wurden, erweitern den bestehenden Kundenservices, beantworten Routinefragen, bieten rund um die Uhr einen Ansprechpartner und können so das Kundenerlebnis insgesamt verbessern.

Doch es gibt weitaus mehr Einsatzmöglichkeiten für KI im Kundenservice als Chatbots. Kfz-Betriebe können KI-gestützte Technologie auf vielfältige Weise einsetzen, um damit einen herausragenden Kundenservice zu liefern und die Kundenerwartungen zu erfüllen.

Die Herausforderung für KI-Projekte besteht darin, ein Konzept zu den Anwendungsmöglichkeiten und speziellen Erfordernissen in der Automobilhandel zu entwickeln. Die LDB Gruppe hat das enorme Potenzial von KI für Kfz-Betriebe erkannt und wird mit einem eigenen KI-Projekt Kundenkommunikation und -service revolutionieren.

»Für Konsumenten gehören KI-gestützte virtuelle Assistenten, die ihre Fragen beantworten und ihnen bei der Durchführung einfacher Aufgaben helfen, mittlerweile zum Alltag. Mit einer auf die speziellen Anforderungen des Automobilhandel angepassten KI, können virtuelle Assistenten Kunden durch das Telefongespräch führen und ihnen dabei helfen, die für sie beste Entscheidung zu treffen, sich für einen Termin zu entscheiden oder ein Serviceangebot anzunehmen«, meint Marc Sielemann, Geschäftsführer der LDB Gruppe. »Autohauskunden bevorzugen den telefonischen

Kontakt. Für die Betriebe ist es allerdings oft eine Herausforderung, die zahlreichen telefonischen Anfragen zu beantworten«, weiß Marc Sielemann. »Unsere KI-Lösung, die wir gerade im Pilotbetrieb testen, geht mit den Kunden in den Dialog. So lassen sich die Kundenerwartungen an die telefonische Erreichbarkeit auch in Spitzenzeiten erfüllen. Und wenn mal die KI die Anfrage nicht beantworten kann, stehen menschliche Experten für komplexere Fragen und individuelle Beratung zur Verfügung, denn ihre Kapazitäten werden nicht durch Standardanfragen von Kundenseite ausgeschöpft.«

Die bisherigen Ergebnisse mit der KI der LDB Gruppe im Telefonservice sind vielversprechend. In Zukunft kann diese neue KI-Erweiterung bestehende Lösungen optimieren. Mehr über das Projekt und die KI-Lösung der LDB Gruppe, finden Sie auf der Webseite www.ldb.de.

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 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 1.800 Kunden nutzen bereits die Branchenlösungen der LDB Gruppe.

Neben dem Hauptsitz in Berlin ist das Unternehmen an den Standorten Deggendorf, Pforzheim, 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.