

Pressemitteilung LDB – 18. September 2023

## **LDB Gruppe revolutioniert telefonische Erreichbarkeit in Kfz-Betrieben mit wegweisendem VoiceBot CXBot Carla.**

*Berlin, 18. September 2023. Künstliche Intelligenz ist auf dem Vormarsch und hat auch in Kfz-Betrieben einen wichtigen Platz im Kundenservice gefunden. Der neuentwickelte VoiceBot der LDB Gruppe wird die gesamte Kundenkommunikation in Kfz-Betrieben revolutionieren.*

Die LDB Gruppe, führender deutscher Technologie-Anbieter für Kundenkommunikation und Kundenbeziehungsmanagement im Autohandel, gibt mit Stolz die Markteinführung ihres neuesten Produkts bekannt: Den VoiceBot CXBot Carla, eine maßgeschneiderte KI-Lösung, die speziell für den Einsatz in Kfz-Betrieben entwickelt wurde. Der CXBot Carla verspricht, die Art und Weise, wie Kunden und Betriebe miteinander kommunizieren, zu revolutionieren und die telefonische Erreichbarkeit in der Automobilbranche auf ein neues Niveau zu heben.

Auch in einer Ära von digitalen Kanälen, wie WhatsApp, Chat und E-Mail bleibt das Telefon dabei nach wie vor für etwa drei Viertel der Autohauskunden der bevorzugte Kommunikationskanal. Traditionelle Ansätze zur Bewältigung dieser Herausforderung sind nicht nur kostspielig, sondern verbrauchen auch wertvolle Ressourcen.

Hier kommt Künstliche Intelligenz ins Spiel. Der CXBot Carla, speziell für die Anforderungen der Kfz-Branche entwickelt, bietet nicht nur eine effektive Lösung für eine verbesserte telefonische Erreichbarkeit, sondern optimiert auch die Kundenbeziehungen und steigert die allgemeine Kundenzufriedenheit. Indem die KI der LDB Gruppe Routineanfragen effizient bearbeitet und grundlegende Informationen bereitstellt, ermöglicht er den Mitarbeitern in Kfz-Betrieben, sich auf komplexere Aufgaben zu konzentrieren und den Kunden einen schnellen und optimalen Service zu bieten.

Jan Löffler, Projektverantwortlicher KI der LDB Gruppe, betont: »Der CXBot Carla ist mehr als ein herkömmlicher VoiceBot – er ist eine maßgeschneiderte Lösung für die telefonische Erreichbarkeit in Kfz-Betrieben. Unsere neue KI-Lösung berücksichtigt als einzige KI-Lösung die spezifischen Anforderungen von Kfz-Betrieben. Dank der Schnittstelle zu unserer 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.«

CXBot Carla wird die Kommunikation zwischen Kunden und Betrieben verbessern und effizienter gestalten. Durch die Kombination von künstlicher Intelligenz und sprachgesteuerter Technologie schafft der VoiceBot der LDB Gruppe eine nahtlose und benutzerfreundliche Interaktion, die den Kundenkontakt positiv beeinflusst. Dies eröffnet den Kfz-Betrieben neue Chancen, die Möglichkeiten der KI optimal zu nutzen.

Doris Gietl, Head of Business Development bei der LDB Gruppe, ist überzeugt: »Der CXBot Carla wird in Zukunft einen bedeutsamen Mehrwert sowohl für die Kfz-Betriebe als auch für die Kunden schaffen. Die Integration von Künstlicher Intelligenz in die Kundenkommunikation wird nicht nur die Effizienz steigern, sondern auch die Qualität des Kundenservice verbessern und somit die Wettbewerbsfähigkeit der Kfz-Betriebe stärken.«

## **Über die LDB Gruppe**

Die LDB Gruppe ist der führende deutsche Technologie-Anbieter für Kundenkommunikation und Kundenbeziehungsmanagement im Autohandel. Die Unternehmensgruppe steht für praxiserprobte 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 tiefem Wissen um die Erwartungen moderner Automobilzielgruppen unterstützt die LDB Gruppe damit die gesamte Kommunikationskette, so dass Kunden zielgruppengenaue, 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](http://www.ldb.de).