

➔ **Pilotprojekt: Autohausgruppe Minrath setzt mit dem Voicebot CXBot Carla jetzt auf KI in der Kundenkommunikation**



*Minrath*

# Anwenderbericht

**minrath**  
automobile lösungen

Mit dem Voicebot CXBot Carla der LDB Gruppe setzt die Autohausgruppe Minrath auf künstliche Intelligenz (KI) zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit



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

*Wie kann ein Autohaus seinen Kunden eine optimale telefonische Erreichbarkeit bieten - trotz Personalmangel und dabei gleichzeitig Kosten sparen? Die Lösung dafür liegt in der Integration von künstlicher Intelligenz (KI) durch die Omnichannel-Experten der LDB Gruppe. Mit dem Voicebot CXBot Carla können Autohäuser flexibel auf schwankende Anfragevolumina reagieren und ihre Mitarbeiter entlasten, während sie gleichzeitig eine 100%ige telefonische Erreichbarkeit sicherstellen.*

Mit wachsender Digitalisierung wachsen auch die Kundenansprüche an den Kundenservice und -kommunikation. Doch 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.

Es ist daher auch für die Autohausgruppe Minrath wichtig, ihren Kunden eine herausragende telefonische Erreichbarkeit zu gewährleisten.

### **KI zur Unterstützung bei Personallengpässen**

Wie viele Kfz-Betriebe leidet auch die Autohausgruppe Minrath aktuell unter dem Personalmangel. »Unsere aktuelle Herausforderung ist das Thema Personal. Wir finden derzeit keine neuen Mitarbeiter gerade auch im Bereich Aftersales«, weiß Leonard Rzechulka, Spartenleiter After Sales bei Minrath.

»Es ist eine schwierige Situation, nicht nur für unseren Betrieb«, be-

schreibt Leonard Rzechulka die Personalsituation im Kfz-Gewerbe. »Wenn das Anrufaufkommen wieder einmal in die Höhe schnell, kann es dann zu Engpässen an unseren Standorten kommen.«

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.

Doch wie können Kfz-Betriebe trotz Fachkräftemangel und ohne die Kosten zu erhöhen den Kundenservice verbessern?

Die Integration eines Voicebot in den Kundenservice eliminiert lästige Warteschleifen und ermöglicht eine reibungslose Kommunikation.



### **CXBot Carla: KI für Kfz-Betriebe**

Die Herausforderung für effektive KI-Projekte besteht darin, ein Konzept zu den Anwendungsmöglichkeiten und speziellen Erfordernissen im Automobilhandel zu entwickeln.

Die KI der LDB Gruppe – der CXBot Carla – berücksichtigt die spezifischen Anforderungen von Kfz-Betrieben. Sie soll die Kommunikation zwischen Kunden und Betrieben verbessern und effizienter gestalten.

Durch die Kombination von künstlicher Intelligenz und sprachgesteuerter Technologie schafft die KI eine nahtlose und benutzerfreundliche Interaktion, die den Kundenkontakt positiv beeinflusst und die Mitarbeiter in den Betrieben maßgeblich entlastet.

So ermöglicht es CXBot Carla Anrufern, ihre Anliegen in natürlicher Sprache vorzutragen, als würden sie mit einem menschlichen Mitarbeiter sprechen. Die im Hintergrund agierende KI versteht die Anfrage anhand vordefinierter Kategorien und liefert passende Antworten.

### **Minrath Autohausgruppe: Tradition und hohe Kundenzufriedenheit**

Seit über 70 Jahren steht die Minrath Autohausgruppe für Erfahrung, Fortschritt und automobiler Leidenschaft.

An insgesamt fünf Standorten sind die engagierten Mitarbeiter kompetenter Ansprechpartner für sieben führende Automobilmarken.

Oberste Priorität bei allen Mitarbeitern in den verschiedenen Standorten ist die Kundenzufriedenheit. Denn nur wenn Kunden sich wohlfühlen und mit den Leistungen zufrieden sind, sind die Mitarbeiter es auch.

Damit Kunden zufrieden sind, ist eine gute Erreichbarkeit und schnelle Reaktionszeiten über alle Kundenkanäle wichtig.

Dabei setzt die Minrath Autohausgruppe bereits seit mehr als einem Jahrzehnt auf die innovativen Tools der LDB Gruppe für die Kundenkommunikation.

So können die Kundenerwartungen an die telefonische Erreichbarkeit auch während Spitzenzeiten erfüllt werden.

»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,« beschreibt Doris Gietl die KI-Lösung der LDB Gruppe.

### **Der richtige Partner für ein gemeinsames Pilotprojekt**

Natürlich muss solche KI vor der Markteinführung ausgiebig getestet und im Live-Betrieb trainiert werden. Dazu braucht man einen Partner, dem man vertrauen kann.

Ohne gegenseitiges Vertrauen keine konstruktive Zusammenarbeit.

Die Autohausgruppe Minrath ist seit mehr als einem Jahrzehnt Partner der LDB Gruppe. So war die Autohausgruppe der ideale Kandidat für ein gemeinsames Pilotprojekt mit dem CXBot Carla.

»Natürlich haben wir die aktuellen Pressemitteilungen über ChatGPT und KI im Kundenservice gelesen. Mittelfristig und langfristig wird KI auch in Kfz-Betrieben eine wichtigere Rolle spielen. Doch wir im Bereich Aftersales haben uns tatsächlich nicht wirklich mit dem Thema Künstliche Intelligenz beschäftigt. So habe ich auf die Anfrage der LDB Gruppe für ein gemeinsames Pilotprojekt sofort zugesagt,« erinnert sich Leonard Rzechulka. »Ich habe mir gedacht, es kann nicht schaden, früh genug zumindest einen gewissen Einblick zu bekommen und zu sehen, welche Vorteile KI für uns im Betrieb bieten kann.«



**CXBOT CARLA**

## Gemeinsame Vorbereitungen auf die Pilotphase

Künstliche Intelligenz ist für die LDB Gruppe kein Selbstzweck, sondern immer nur Mittel zum Zweck. Eine lernende KI spielt hierbei eine entscheidende Rolle. So wurde im Pilotprojekt Wert daraufgelegt, dass die KI im ersten Schritt nur den telefonischen Überlauf übernimmt, dadurch im Kundenkontakt trainiert wird und kontinuierlich dazu lernt.

Zur Vorbereitung des Pilotprojektes hat das Team der LDB Gruppe gemeinsam mit den Mitarbeitern aus dem Autohaus Minrath alle Prozesse analysiert und die

häufigsten telefonischen Anfragen identifiziert. Auf diese häufigsten Kundenfragen wurde die KI bereits im Vorfeld trainiert.

Auch die FAQs des Autohauses wurden von unserem Team in die KI implementiert, damit die KI auf allgemeine Anfragen sofort antworten konnte.

Während der gesamten Pilotphase standen beide Teams in regelmäßigen Austausch. Feedback aus dem Autohaus konnte so sofort umgesetzt und Anpassungen vorgenommen werden.



## Mitarbeiterintegration und hybride Lösungen

Der CXBot Carla soll die Mitarbeiter im Kfz-Betrieb dabei unterstützen, die Kundenbetreuung effektiv zu gestalten. Dazu war es wichtig, dass Minrath die Mitarbeiter in den Implementierungsprozess mit einbezog. »Unsere Mitarbeiter waren anfangs zwar etwas skeptisch, aber auch neugierig auf die KI und deren Leistung«, erinnert sich Leonard Rzechulka. »Klar war für uns, dass sich im Piloten nichts am bestehenden Prozess der Überlauftelefonie ändert. Nur telefoniert eben kein Mensch mit unseren Kunden, sondern eine KI, die nicht unbedingt die Antwort so formuliert, wie wir sie geben würden.«

Daher bietet die KI-Lösung der LDB Gruppe eine Kombination aus beiden Welten, die Entlastung an den richtigen Stellen bringt – und weiterhin dort auf menschliche Qualitäten setzt, wo sie unverzichtbar ist. So entlastet der CXBot Carla die Mitarbeiter an den verschiedenen Standorten der Autohausgruppe, ersetzt sie aber nicht. Generell gilt, dass die KI-Lösung der LDB Gruppe Freiräume schafft, die es beispielsweise den Minrath-Mitarbeitern erlaubt, ihre Zeit verstärkt und effektiver für den Kunden einzusetzen.

## Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit

Voicebots verbessern die telefonische Erreichbarkeit erheblich. Die Technologie bietet schnelle, effiziente und dynamische Kundenkommunikation rund um die Uhr.

Die Technologie eines Chatbots mit der »*Persönlichkeit einer KI*« macht die Kundenkommunikation so noch dynamischer und schneller. Er ist zu jeder Zeit erreichbar und Betriebe können mehr Kunden in kürzerer Zeit helfen und gleichzeitig das Kundenerlebnis verbessern.

Voicebots können gleichzeitig mit mehreren Kunden interagieren, ohne Wartezeiten zu verursachen.

»Ich war schon immer mit der Erreichbarkeit des LDB CallManagers zufrieden,« meint Leonard Rzechulka. »Im Piloten war die KI ja nicht die ganze Zeit aktiv, sondern wurde auch für Updates und Verbesserungen zwischenzeitlich offline geschaltet. Doch wir waren positiv überrascht über die Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit während der Pilotphase.«

Theoretisch kann der CXBot Carla 500 Gespräche gleichzeitig annehmen und das rund um die Uhr, 24 Stunden am Tag.



## Herausforderungen an KI und die neue Lösung im Autohaus

Wie bei jedem Innovationsprojekt traten auch beim Pilotprojekt CXBot Carla kleinere Herausforderungen auf. Zwar wurde die telefonische Erreichbarkeit verbessert, doch da CXBot Carla anfangs die erzeugten Tickets und Kundenwünsche nicht nach Abteilungen oder Mitarbeitern filtern konnte, flossen alle von der KI erzeugten Tickets in einer Abteilung zusammen und erzeugten so zuerst mehr Arbeit als Entlastung für die Mitarbeiter im Betrieb.

Kontinuierliches Training und Feinabstimmung der KI erwiesen sich als essenziell für optimale Ergebnisse. »Zwar hat sich für unsere Mitarbeiter nichts im Arbeitsablauf geändert, doch sind alle unserer Mitarbeiter von der KI begeistert und im Bereich der Disposition läuft es mittlerweile wirklich super«, freut sich Leonard Rzechulka.

## Akzeptanz der KI bei Kunden

Eine Kernfrage bei jeder neuen Technologie lautet: Wird diese Technologie auf Akzeptanz beim Kunden stoßen?

In Bezug auf den Einsatz von KI hegen viele Menschen Bedenken. So ist die Bereitschaft der Kunden, mit KI zu interagieren, von großer Bedeutung für die Entwicklung neuer KI-Lösungen.

»95 Prozent unserer Kunden fanden die Kommunikation mit einer KI am Telefon gut oder haben einfach akzeptiert, dass am anderen Ende kein Mensch mit ihnen gesprochen hat«, meint dazu Leonard Rzechulka. »Natürlich waren einige Kunden auch genervt von der KI. Gerade im Teiledienst gab es die größten Probleme, weil Anrufer von der KI falsch oder nicht verstanden wurden. Doch hier arbeitet die LDB an Verbesserungen und das Feedback der Kunden war überwiegend positiv.«



»Wir sehen einen der aufregendsten Momente in der Technologieentwicklung. Künstliche Intelligenz ist ein Thema, das uns in Zukunft noch stärker begleiten wird.«

**Geschäftsführer Thomas Borusiak, Autohausgruppe Minrath**

### KI lernt im Gespräch

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.

Die aktuelle Herausforderung der LDB Gruppe besteht darin, die richtige Balance zu finden, damit sich jeder Anrufer mit der KI des CXBot Carla wohl fühlt. »Wir arbeiten intensiv daran, diese psychologische Hürde zu überwinden. Gegenwärtig sind wir dabei, die KI-Dialoge entsprechend anzupassen, um den Kunden ein angenehmes Gesprächserlebnis zu bieten«, erklärt Doris Gietl die gezogenen Schlüsse aus dem gewonnenen Kundenfeedback.

Es ist unbestreitbar, dass einige Kunden Vorbehalte gegenüber der Interaktion mit einer KI haben. »Es wird immer sicherlich den einen oder anderen geben, der das auch zukünftig nicht gut finden wird«, meint dazu Leonard Rzechulka. »Der persönliche Kontakt bleibt auch in Zukunft wichtig. Daher ist gut, dass bei der KI-Lösung der LDB immer auch ein menschlicher Ansprechpartner vom Kunden ausgewählt werden kann. Vor allem bei komplexeren Anliegen und Nachfragen wird eine persönliche Beratung durch eine ausgebildete Fachkraft weiterhin bevorzugt werden.«

Sollte die KI also einmal nicht die richtige Antwort parat haben, erfolgt eine Weiterleitung an menschliche Mitarbeiter. So wird sichergestellt, dass aktuelle Kundenanliegen in jedem Fall gelöst werden.



»Die Integration von KI im Autohandel steht noch am Anfang, aber die Fortschritte sind vielversprechend. Richtig umgesetzt bringen KI-Lösungen enorme Vorteile.«

**Doris Gietl, Head of Business Development, Sales und Marketing  
LDB Gruppe**

## LDB Gruppe und Minrath von der KI im Pilotprojekt überzeugt

Die Integration von CXBot Carla im Pilotprojekt überzeugte nicht nur die Kunden der Minrath Autohausgruppe, sondern auch Leonard Rzechulka. »Nach dem erfolgversprechenden Piloten kann ich mir gut vorstellen, dass die KI grundsätzlich unsere Telefonzentrale teilweise übernimmt, dass die KI alle eingehenden Anrufe zuerst übernimmt und sie dann fachlich aufbereitet und bei Bedarf an die entsprechenden Mitarbeiter weiterleitet«, erläutert Leonard Rzechulka die Zukunft der KI in der Autohausgruppe Minrath.

Für die Zukunft hat sich die LDB Gruppe einiges vorgenommen. Doris Gietl sagt dazu: »Wir sind bestrebt, zusätzliche Funktionen und Dienste in den Voicebot zu integrieren, um seinen Nutzen und seine Anwendbarkeit zu erweitern. Beispielsweise planen wir die Implementierung von Funktionen wie Terminvereinbarungen, Bestellungen, Buchungen und mehr.«

Die Erfolgsgeschichte des CXBot Carla in der Minrath Autohausgruppe verdeutlicht die Potenziale von KI in der Kfz-Branche.

Durch die effiziente Kundenkommunikation über die KI wird nicht nur der Kundenservice optimiert, sondern auch die Grundlage für zukünftiges Wachstum und Differenzierung in einer digitalisierten Welt geschaffen.

Dialogorientierte KI ist gerade für Kfz-Betriebe, wo der persönliche Kundenservice einen hohen Stellenwert besitzt und Kunden überwiegend das Telefon für Fragen und Terminanfragen nutzen, ein wichtiges Tool für die Verbesserung des Kundenservices und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

»Wir möchten mit unserer KI-Lösung den Kundenservice in Kfz-Betrieben in Zukunft intelligenter und kosteneffizienter gestalten. Dabei soll die KI immer den Menschen unterstützen und seine Fähigkeiten erweitern, anstatt ihn einzuschränken«, erläutert Doris Gietl die Zukunft des Voicebots CXBot Carla.



[www.digitale-kundenkommunikation.de](http://www.digitale-kundenkommunikation.de)

## CXBot Carla auf einen Blick

Revolutionieren Sie die Kundenkommunikation mit dem bahnbrechenden CXBot Carla.

- Basisfunktionen des Voicebots\*
- Grundlagentraining der KI
- Implementierung der KI in die CXBox
- Einrichtung der KI in die Telefonie
- Controlling und Reporting
- Transkripte der Gespräche in der CXBox

Ihr Ansprechpartner:



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

# **LDB** Gruppe