

Pressemitteilung LDB – 1. November 2023

## **Anwenderbericht veröffentlicht: Effizienter Kundenservice mit CXBot Carla: Minrath Autohausgruppe setzt auf Künstliche Intelligenz**

*Berlin, 1. November 2023. 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).*

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 Kfz-Betrieb in Kontakt treten möchten, auf das Telefon zurück. Allerdings ist ein effizienter telefonischer Service bei gleichzeitig optimaler Erreichbarkeit kostenaufwendig und erfordert bedeutende betriebliche Ressourcen.

Lange Wartezeiten stellen daher häufig das größte Ärgernis für Kunden dar. Selbst an den Standorten der Minrath Autohausgruppe kam es in den Stoßzeiten gelegentlich vor, dass Kunden in der Warteschleife verharrten oder keinen geeigneten Ansprechpartner erreichten. Diese wiederholten Anrufe oder unbeantworteten Fragen seitens der Kunden führten zu Unzufriedenheit und Stress bei den eigenen Mitarbeitern und Kunden.

Hier setzt künstliche Intelligenz (KI) an, indem sie lästige Warteschleifen beseitigt und eine nahtlose Kommunikation ermöglicht. Mit der Integration von Künstlicher Intelligenz (KI) durch den VoiceBot CXBot Carla können Autohäuser nun flexibel auf schwankende Anfragevolumina reagieren und gleichzeitig ihre Mitarbeiter entlasten, während sie eine 100%ige telefonische Erreichbarkeit sicherstellen.

Die Autohausgruppe Minrath, die seit mehr als einem Jahrzehnt Partner der LDB Gruppe ist, hat sich daher entschlossen, die KI-Lösung der LDB Gruppe in der Kundenkommunikation einzusetzen. Das Team der LDB analysierte gemeinsam mit den Mitarbeitern von Minrath die internen Prozesse und trainierte die KI, um die häufigsten Kundenanfragen zu bewältigen.

»Dank einer speziell an die Anforderungen des Automobilhandels angepassten KI kann CXBot Carla Kunden durch Telefonate führen und ihnen bei Entscheidungen,

Terminbuchungen und Serviceangeboten helfen,« erläutert Doris Gietl, KI-Expertin in der LDB Gruppe. »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.«

Die ersten Ergebnisse können bereits beeindrucken. Während der ersten 8 Wochen im Einsatz konnte der Voicebot über 1.200 Anrufe entgegennehmen und 76 Prozent davon erfolgreich abschließen. Selbst während des Testzeitraums, in dem kontinuierlich an der KI gearbeitet und Verbesserungen vorgenommen wurden, konnte die Autohausgruppe Minrath die telefonische Erreichbarkeit signifikant erhöhen.

Auch die Akzeptanz der KI bei Kunden war positiv, wobei 95 Prozent der Kunden die Kommunikation mit der KI am Telefon positiv bewerteten. Die KI lernte im Gespräch und wurde kontinuierlich optimiert, um ein angenehmes Gesprächserlebnis zu bieten.

Die Integration von CXBot Carla im Pilotprojekt überzeugte nicht nur die Kunden der Minrath Autohausgruppe, sondern auch Leonard Rzechulka, Spartenleiter After Sales bei Minrath. » »Nach dem erfolgversprechenden Start 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.«

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.

Der Anwenderbericht steht ab sofort als E-Paper auf der Webseite des Unternehmens zur Verfügung. Autohäuser und Kfz-Betriebe haben somit die Möglichkeit, wertvolle Informationen zur Anwendung von KI-Systemen zu erhalten und die Chancen dieser Technologien für ihren Betrieb zu nutzen. Der Ratgeber kann unter

<https://lp.ldb.de/anwenderbericht-autohausgruppe-minrath-setzt-mit-dem-voicebot-cxbot-carla-jetzt-auf-ki-in-der-kundenkommunikation/> bestellt werden.

## **Über die LDB Gruppe**

Die LDB Gruppe ist der führende deutsche Technologie-Anbieter für Kundenkommunikation und Kundenbeziehungsmanagement im Autohandel. Die Unternehmensgruppe steht für praxiserichte 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 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).