

Die Geschichte hinter der KI



CXBot
CARLA

Von der Idee zur Lösung

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 2.000 Kunden nutzen bereits die Branchenlösungen von der LDB Gruppe.

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.

Eine Idee wird zum Projekt

In den hektischen und betriebsamen Räumen der Forschung und Entwicklung der LDB Gruppe, wo neue Produkte und Lösungen entwickelt und die Zukunft gestaltet wird, wurde eine Idee geboren: Eine KI, die nicht nur hochentwickelte Technologie verkörpert, sondern auch den Menschen in den Mittelpunkt stellt, effektiv unterstützt und so bestmögliche Ergebnisse als Team erzielt.

Unsere Entwickler und Techniker waren entschlossen, eine künstliche Intelligenz zu schaffen, die nicht nur effizient, sondern auch den Menschen aktiv unterstützt und dabei als Partner agiert. Beim Einsatz eines KI-Systems stellten wir uns zuerst die Frage, ob sich durch die KI die Qualität der angebotenen Dienstleistung verbessert oder verschlechtert. Das beste Beispiel hierfür sind Chatbots, die in erster Linie den Kundenservice ergänzen und häufig gestellte Fragen beantworten sollen.

Ein guter Kundenservice zeichnet sich für viele von uns eben durch persönliche, schnelle und individuelle Unterstützung aus. Da stellte sich die Frage: Kann KI überhaupt gewinnbringend im Kundenservice eingesetzt werden?



KI für die Kundenkommunikation der Zukunft

Die Idee, die Kundenkommunikation in der Kfz-Branche durch eine innovative Kombination aus künstlicher Intelligenz und sprachgesteuerter Technologie zu revolutionieren, entstand so aus einem klaren Bedarf. Besonders in der telefonischen Kundenkommunikation stehen Kfz-Betriebe vor Herausforderungen, wenn es darum geht, die Erwartungen der Kunden zu erfüllen.

Hier sahen unsere Entwickler großes Potenzial. In vielen Betrieben ist die Kommunikation mit Kunden eine Herausforderung, die leicht in Frustration und zu Missverständnissen führt.

Unsere Entwickler erkannten das Potenzial, dieses Problem zu lösen, indem sie eine intelligente Voicebot-Lösung entwickelten, die nicht nur effizient arbeitet, sondern auch menschliche Fähigkeiten ergänzt und erweitert und so das Beste aus beiden Welten nutzt.

Durch die Kombination von künstlicher Intelligenz und sprachgesteuerter Technologie erschaffen unsere Techniker einen Voicebot, der die Kundenkommunikation in der Kfz-Branche revolutioniert.



Mensch und KI

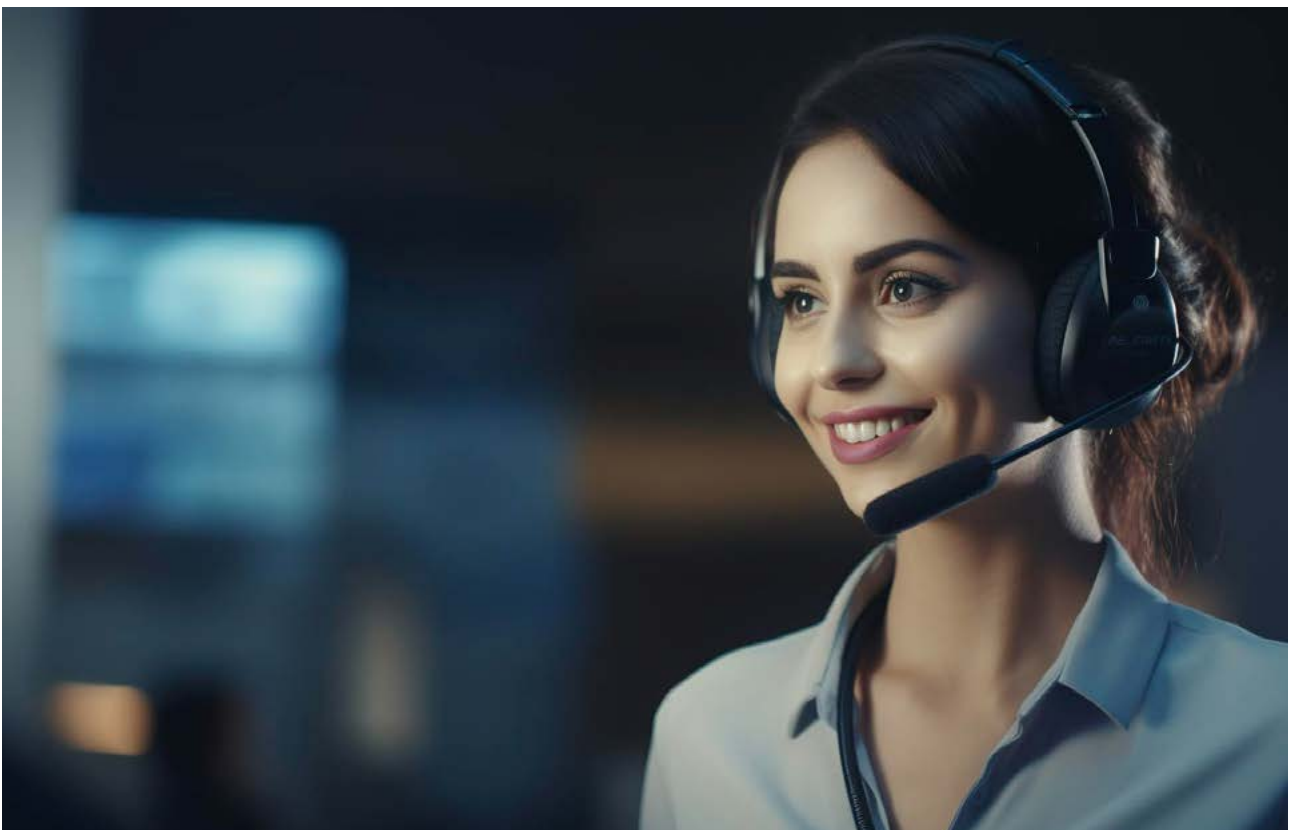
Die Entwicklung von CXBot Carla war jedoch mehr als nur ein technisches Projekt. Es war eine Reise, bei der verschiedene Teams eng zusammenarbeiteten, um etwas Außergewöhnliches zu schaffen. Dieses hohe Maß an Motivation und Engagement erwies sich als entscheidender Faktor für die schnellen Fortschritte in der Entwicklung unserer KI.

Eine besondere Herausforderung bei unserem Projekt lag in der maßgeschneiderten Ausrichtung der KI auf die speziellen Anforderungen der Kfz-Branche.

Die nahtlose Integration von VoiceBot-Technologie und KI in die Telefonie erfordert eine durchdachte Planung, eine präzise Entwicklung und eine reibungslose Implementierung. Die Umsetzung einer KI in der Telefonie erfordert fundiertes Fachwissen in den Bereichen KI, Spracherkennung, NLP und Softwareentwicklung.

Die dahinterstehende künstliche Intelligenz unserer Lösung sollte den Menschen nicht überflüssig machen, sondern ergänzen. Vor allem bei komplexeren Anliegen und Nachfragen wird eine persönliche Beratung durch eine ausgebildete Fachkraft weiterhin von den meisten Kunden und Kundinnen bevorzugt.

Daher verbinden wir von der LDB Gruppe unsere KI-Lösung mit der CXBox und unseren geschulten Mitarbeitern, für komplexere Fragestellungen von Kunden. So arbeiten KI und menschliche Kollegen nahtlos und Hand in Hand.



Carla überzeugt (fast) alle

Natürlich hat nicht alles so funktioniert, wie wir uns das gewünscht hatten. Nicht alles lief von Anfang an perfekt. Doch als CXBot Carla schließlich das erste Mal in den Betrieb ging, war die Resonanz überwältigend. Unsere Kunden waren begeistert von der nahtlosen und *menschenähnlichen* Interaktion, die sie zum ersten Mal so erlebten.

Und auch unsere eigenen Mitarbeiter waren voller Stolz auf das, was sie gemeinsam erschaffen hatten. Sie hatten nicht nur eine innovative Technologie entwickelt, sondern auch eine starke Bindung zwischen Mensch und KI geschaffen. Mitarbeiter, die anfangs skeptisch gegenüber der Idee einer KI waren, fanden sich bald dabei wieder, wie sie Carla als eine Art Freundin betrachteten - jemanden, der ihnen half, ihre Arbeit besser zu erledigen und gleichzeitig eine spürbare Entlastung am Arbeitsplatz zu schaffen.



Es ist unbestreitbar, dass einige Kunden weiterhin Vorbehalte gegenüber der Interaktion mit einer KI haben. Hier arbeiten unsere Teams intensiv daran, diese Hürde zu überwinden. Gegenwärtig sind wir dabei, die KI-Dialoge entsprechend anzupassen, um den Kunden und Kundinnen ein natürliches Gesprächserlebnis zu bieten.

Natürlich rufen die unterschiedlichsten Menschen mit den verschiedensten Anfragen in Kfz-Betrieben an – von Bestandskunden, die Termine vereinbaren möchten, über Privatkunden, die eine Probefahrt planen, bis hin zu Geschäftskunden oder Partnerunternehmen, die spezifische Fragen haben. Unsere aktuelle Herausforderung besteht darin, die richtige Balance zu finden, damit sich jeder Anrufer mit der KI wohl fühlt.

Die Weiterentwicklung unseres Voicebots ist ein kontinuierlicher Prozess. Unser Ziel ist es, den Voicebot in die Lage zu versetzen, eine breite Palette von Aufgaben eigenständig zu bewältigen und somit die Mitarbeiter in den Autohäusern entscheidend zu entlasten.

Warum Carla?

Die Namensgebung war ein wichtiger Schritt in der Entwicklung des CXBot Carla.

Wir wollten einen Namen, der die Leistungsmerkmale unserer Technologie widerspiegelt und gleichzeitig eine Verbindung zu unserer bestehenden Plattform herstellt.

Dabei waren wieder alle unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gefragt. Nach vielen Diskussionen und Brainstorming-Sitzungen entschieden wir uns für »CXBot Carla«, als Name für die erste, dialogorientierte KI für die Kfz-Branche.

Das »CX« steht für Customer Experience, was unser oberstes Ziel bei der Entwicklung dieses und weiterer Produkte ist. »Bot« symbolisiert die künstliche Intelligenz und die Automatisierung, die unsere Lösung bietet. Und »Carla« steht für die menschliche Stimme, die unsere Voicebot-Lösung zum Leben erweckt.

Mit dem Namen schlagen wir eine Brücke zwischen unserer etablierten Technologie und der aufregenden Zukunft, die unsere KI-Lösung für Autohändler und Kfz-Betriebe haben wird.



CXBot

CARLA

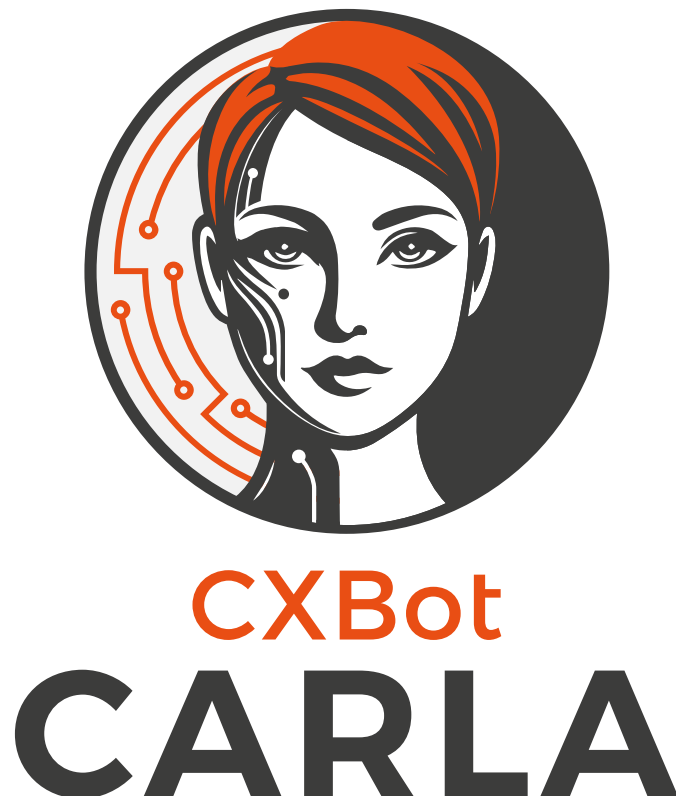
Ein neues Logo für ein außergewöhnliches Produkt

Die Inspiration für unser neues Logo entstand aus der Vision, eine Brücke zwischen KI und Menschen zu schaffen. Als Symbol für unsere innovative Technologie und ihre menschliche Seite entwickelten unser Team das Bild einer Figur, die sowohl futuristisch als auch vertraut scheint. Diese Figur, angelehnt an den Namen Carla für die KI, wurde selbst zu Carla - der personalisierten Darstellung der KI des CXBot. Ihr Gesicht, halb Frau, halb Maschine, symbolisiert die Synthese von Technologie und Menschlichkeit.

Das Zentrum des Logos ist Carla selbst, mit sanften Zügen, die Vertrauen und Sympathie ausstrahlen. Doch ihre SciFi-Elemente, wie die Dioden in ihrem Gesicht, erinnern daran, dass sie mehr ist als nur eine menschliche Figur - sie verkörpert die Spitze der KI-Technologie. Umgeben ist Carla von Schaltkreiselementen, die hinter ihrer humanistischen Persönlichkeit stecken.

Die Wortmarke »CXBot Carla« ergänzt das Logo, indem sie den Namen der KI deutlich präsentiert und gleichzeitig die technologische Ausrichtung des Produkts unterstreicht.

Unser Logo verkörpert so die perfekte Balance zwischen Technologie und Mensch - eine Verbindung, die die Grundlage für eine zukunftsweisende KI-Lösung legt.



Für eine aufregende Zukunft

Die Geschichte hinter der Entwicklung von CXBot Carla war ein Meilenstein der Zusammenarbeit zwischen Menschen und Maschinen-KI. Im Entwicklungszentrum der LDB Gruppe, wo Ideen geboren werden, begann die Reise von Carla als Antwort auf die wachsenden Herausforderungen in der Kundenkommunikation der Kfz-Branche.

Es begann mit einem Team von Entwicklern und Technikern, die eine Lösung schaffen wollten, die nicht nur technisch fortschrittlich war, sondern auch den menschlichen Aspekt der Interaktion betonte. Ihre Mission war es, eine KI zu entwickeln, die nicht nur Aufgaben erledigen konnte, sondern auch ein echter Partner für die Mitarbeiter in den Kfz-Betrieben sein würde.

Doch wir schauen bereits in die Zukunft : Unsere KI wird bald nicht nur technische Aspekte der Fahrzeuge verstehen, sondern auch die unterschiedlichen Finanzierungsoptionen, Terminanfragen und sogar die emotionale Verbindung, die Menschen zu ihren Fahrzeugen haben, verstehen können. Wir streben an, die gesamte Bandbreite der Branchenbedürfnisse zu erfassen und effektiv in unsere Lösung zu integrieren.



Scannen und Carla zuhören.

»Alle unsere Mitarbeiter sind von der KI begeistert und im Bereich der Disposition läuft es mittlerweile wirklich super.«

Leonard Rzechulka
Spartenleiter After Sales bei
der Autohausgruppe Minrath

Kontaktieren Sie uns noch heute, um mehr über den CXBot Carla zu erfahren.

Ihr Ansprechpartner:



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

LDB Gruppe