

Pressemitteilung LDB – 4. April 2024

KI im Unternehmen – Zukunftsfähig bleiben: Ratgeber veröffentlicht

Berlin, 4. April 2024. 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).

Die LDB Gruppe, führender deutscher Technologie-Anbieter für Kundenkommunikation und Kundenbeziehungsmanagement im Autohandel, hat die Veröffentlichung eines neuen Ratgebers bekannt gegeben. Der innovative Ratgeber richtet sich an Kfz-Betriebe und konzentriert sich auf den Einsatz und die effektive Nutzung von künstlicher Intelligenz (KI) in Betrieben.

In der sich schnell entwickelnden Automobilbranche spielen innovative Technologien eine entscheidende Rolle bei der Verbesserung der Kundenbindung und -zufriedenheit. Die Akzeptanz und Nutzung digitaler Kommunikationskanäle bei Autohaus- und Werkstattkunden haben in den letzten Jahren deutlich zugenommen. KI-Systeme wie Chatbots werden bereits erfolgreich eingesetzt, doch das Potenzial ist damit noch lange nicht ausgeschöpft.

Der neue Ratgeber »Dialogorientierte KI im Kfz-Betrieb: Was leisten Voicebots?« zielt darauf ab, Kfz-Betrieben detaillierte Informationen darüber zu vermitteln, wie Conversational-AI in Kfz-Betrieben eingesetzt werden kann. Doris Gietl, eine Expertin auf dem Gebiet der digitalen Transformation, kommentiert den Ratgeber wie folgt: »Dieser informative Leitfaden zur effizienten Nutzung von KI-Lösungen bietet strukturierte Informationen über ein wichtiges Thema in der heutigen Zeit.«

»Telefon bleibt der bevorzugte Kanal für Konsumenten, wenn es um die Kommunikation mit Kfz-Betrieben geht,« weiß Doris Gietl. »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 in großen Unternehmen, mit eigener Kommunikationszentrale, kann es in den Stoßzeiten gelegentlich vorkommen, dass Kunden in der Warteschleife blieben oder keinen geeigneten Ansprechpartner erreichen. Diese wiederholten Anrufe oder unbeantworteten Fragen seitens der Kunden führten zu Unzufriedenheit und Stress bei den eigenen Mitarbeitern und Kunden.

Hier können gerade KI-Systeme, wie Voicebots für Abhilfe sorgen, die eigenen Mitarbeiter entlasten, Kosten reduzieren und die Kundenzufriedenheit verbessern.

Die Publikation beleuchtet die Auswirkungen und Möglichkeiten von KI-gestützten Interaktionen mit Kunden in Kfz-Betrieben. Insbesondere werden Voicebots als leistungsstarke Tools vorgestellt, die die Kundenkommunikation und den Service

revolutionieren können. Dabei werden Fragen beantwortet wie: »Was bedeutet es für Kfz-Betriebe, KI-gestützte Interaktionen mit Kunden anzubieten?« und »Möchten Kunden überhaupt mit einer KI sprechen?«.

Der Ratgeber bietet nicht nur Einblicke in Conversational-AI und Voicebots, sondern gibt auch praxisnahe Tipps und Tricks zur Integration dieser Technologien in Kfz-Betrieben. Er informiert über die Funktionsweise von VoiceBots und zeigt mögliche Einsatzmöglichkeiten auf.

Der Ratgeber »Dialogorientierte KI im Kfz-Betrieb: Was leisten VoiceBots?« ist ab sofort als E-Paper erhältlich und richtet sich an Autohäuser, Kfz-Werkstätten und Unternehmen, die ihre Kundenkommunikation digitalisieren und optimieren möchten. Unter <https://lp.ldb.de/leitfaden-dialogorientierte-ki-im-kfz-betrieb/> können Interessenten den Ratgeber direkt bestellen.

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 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.