

Pressemitteilung LDB – 1. April 2025

## **KI revolutioniert Terminvergabe im Autohaus – CXBot Carla sorgt für 24/7-Service**

*Berlin, 1. April 2025. Für Autohäuser bleibt das Telefon im Kundenkontakt auch in Zukunft unverzichtbar. Doch was passiert, wenn gerade niemand ans Telefon gehen kann? Genau hier setzt Carla, die neue KI-gestützte Lösung der LDB Gruppe, an: Sie nimmt jeden Anruf an, versteht Kundenanfragen und bucht Servicetermine direkt ins System – automatisch und fehlerfrei.*

Rund 80 Prozent der Autohauskunden buchen ihren Servicetermin telefonisch, doch nur 65 Prozent der Anrufe werden im Autohaus erfolgreich bearbeitet. Die Folge: Frust bei den Kunden und entgangene Umsatzchancen. Gerade in Stoßzeiten wie der Räderwechsel-Saison ist das Problem besonders gravierend. Lange Wartezeiten, verpasste Anrufe und überlastete Mitarbeiter – viele Autohäuser kennen diese Herausforderungen.

Die Lösung? Carla, die KI für Autohäuser, übernimmt jetzt die telefonische Terminvergabe – schnell, fehlerfrei und rund um die Uhr.

Marc Sielemann, Geschäftsführer der LDB Gruppe, hebt hervor: »Dank unserer CXBot Carla, die speziell auf die Anforderungen des Automobilhandels zugeschnitten ist, können Autohauskunden jetzt direkt am Telefon ihren Wunschtermin buchen und das rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche.«

Mit Carla gehören Besetztzeichen, Warteschleifen oder das Weiterverbinden der Vergangenheit an. Kunden nennen ihr Anliegen, Carla versteht es und trägt den Termin direkt ins Autohaussystem ein – vollautomatisch, 24/7 und ohne Mehrbelastung für die Mitarbeiter.

»Mit Carla setzen Autohäuser auf eine clevere Kombination aus persönlichem Service und intelligenter Automatisierung«, erklärt Doris Gietl, Head of Business Development, Sales und Marketing bei der LDB Gruppe. »Das steigert die Kundenzufriedenheit, reduziert den Arbeitsaufwand und verbessert nachhaltig die Servicequalität.«

Mit der neuen KI-gestützten Terminvergabe setzt die LDB Gruppe erneut Maßstäbe in der digitalen Transformation von Autohäusern. Carla entlastet das Team, sorgt für mehr Buchungen und verbessert die Servicequalität – Tag und Nacht.

Das Besondere an Carla: Die KI versteht natürliche Sprache und kann Kundenanfragen eigenständig abwickeln. Das steigert nicht nur die Erreichbarkeit, sondern spart auch wertvolle Ressourcen im Autohaus.

Bei der LDB Gruppe sieht man in der Technologie einen großen Schritt für die Branche. »Carla ist mehr als ein Voicebot – sie ist ein echter Gamechanger für die Serviceprozesse in Autohäusern«, erklärt Doris Gietl. »Mit ihrer Fähigkeit, Termine direkt ins System einzutragen, wird sie zu einem unverzichtbaren Bestandteil der digitalen Strategie moderner Autohäuser.«

Die Einführung der KI-gestützten Lösung zeigt: Technologie kann menschliche Prozesse nicht nur ergänzen, sondern entscheidend verbessern. Autohäuser, die ihre Erreichbarkeit optimieren, den Kundenservice auf ein neues Level heben und ihre Mitarbeiter entlasten möchten, profitieren jetzt von einer KI, die verlässlich, effizient und rund um die Uhr einsatzbereit ist.

CXBot Carla hat im Pilotprojekt die beteiligten Autohäuser überzeugt und kann ab sofort in die Systeme interessierter Autohäuser implementiert werden.

## **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 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 1.800 Kunden setzen bereits auf die Branchenlösungen der LDB Gruppe. Neben dem Hauptsitz in Berlin ist das Unternehmen an den Standorten Deggendorf und Templin vertreten, wo Automotive Spezialisten rund 5,5 Millionen Kundenkontakte pro Jahr für die LDB Kunden managen.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.ldb.de](http://www.ldb.de).