

A stylized, monochromatic illustration of a woman's face in shades of blue and grey. The face is rendered with clean lines and flat colors. On the left side of her face, there are several futuristic, glowing elements: a circular sensor on her forehead, a vertical line with a dot on her cheek, and another similar element near her jawline. Her hair is styled in a short, layered cut. The background is a solid dark blue.

LDB
Gruppe

LDB GRUPPE
MAGAZIN

CARLAS GEBURTSTAGSAUSGABE



2 Jahre Carla – KI mit Herz, Stimme und Verstand



Vor zwei Jahren haben wir mit Carla nicht einfach eine neue Technologie eingeführt – sondern ein neues Kapitel begonnen. Eine KI, die zuhört, versteht, handelt – und heute in vielen Autohäusern fester Bestandteil des Alltags ist.

Mit diesem Magazin möchten wir Carla feiern – und all jene, die sie begleitet, getestet, geschätzt und weiterentwickelt haben.

Freuen Sie sich auf Anekdoten, Einblicke, Entwicklungen – und ein paar Überraschungen.

Herzlichst,

Doris Giertl

Head of Business Development, Sales & Marketing

INHALT

Von der Idee zum Alltag	4
Carla denkt mit	7
Zahlen, die beeindrucken	10
Danke, das Ihr Carla groß gemacht habt	12
Gastbeitrag CXBot Carla	13
Interview	14
Anekdoten aus den letzten zwei Jahren	15
Wie gut kennen Sie Carla?	16

Von der Idee zum Alltag

Die Entwicklung von Carla in 24 Monaten – von intentbasiert zu LLM, von Telefon zu Multichannel.

In den hektischen und betriebsamen Räumen der Forschung und Entwicklung der LDB Gruppe und Novacom, wo neue Produkte und Lösungen entwickelt und die Zukunft gestaltet wird, wurde vor mehr als zwei Jahren 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.

Was unsere motivierten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen verband, war ein Gefühl, das viele Autohäuser in ganz Deutschland mit ihnen teilten: Die Kommunikation mit Kunden – vor allem am Telefon – war längst zum Flaschenhals geworden. Verpasste Anrufe, überlastete Mitarbeiter, enttäuschte Kunden. Und die Erkenntnis: So kann es nicht bleiben.

Die Idee, die an diesem Tag geboren wurde, war eigentlich ganz einfach. Was wäre, wenn es eine KI gäbe, die dort einspringt, wo es brennt – aber so, dass sie nicht ersetzt, sondern ergänzt? Eine künstliche Intelligenz, die zuhört, versteht, handelt – und dabei so freundlich klingt wie eine Kollegin mit jahrelanger Erfahrung.

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. Bei der Entwicklung 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.

Kein Bot wie jeder andere

Der erste Entwurf war ein intentbasierter Voicebot – wie viele andere auch. Doch wir bei der LDB waren nicht zufrieden. Das war noch nicht das, was wir uns vorgestellt haben. Die Vision war größer: Statt fest verdrahteter Ja-/Nein-Logik sollte ein echter Dialog möglich sein. Statt starrer Menüs eine flexible, lernfähige Kommunikation. Und statt Technik um der Technik willen – ein intelligentes Werkzeug für die Praxis im Autohaus.

So begann eine Entwicklungsreise, die mehr war als ein Softwareprojekt. Carla wurde zur gemeinsamen Mission. Entwickler, Sprachspezialisten, Vertriebsprofis und Kfz-Kenner arbeiteten Hand in Hand, testeten Gesprächsverläufe, analysierten reale Kundendialoge und feierten jeden kleinen Fortschritt – etwa, als Carla später das erste Mal einen Dialekt richtig verstand.

Vom Bot zur echten Kollegin

Der eigentliche Durchbruch kam mit dem Wechsel auf generative KI – den sogenannten LLMs. Statt vordefinierter Fragen-Antwort-Logik lernte Carla nun, Sprache in Kontext zu setzen. Sie begann mitzudenken. Sie wurde zur dialogfähigen Assistentin, die nicht nur spricht – sondern versteht.

Erster großer Moment

Als Carla erstmals einen Kundenanruf vollständig eigenständig abwickelte – vom Anliegen über die Rückfrage bis zur Terminbuchung im System. Kein Skript, keine Weiterleitung – sondern echter, automatisierter Kundenservice, wie er bisher nur mit Menschen möglich war.

Parallel wurde Carla über neue Kanäle ausgerollt: WhatsApp, Chat, künftig auch E-Mail und Videocalls. Sie lernte Bilder zu interpretieren, etwa Fahrzeugscheine. Und sie blieb dabei stabil, DSGVO-konform und anpassbar für jede Autohausgröße.

Wenn Technik zur Routine wird

Heute ist Carla fester Bestandteil in zahlreichen Betrieben. Man hört sie in der Telefonanlage, liest sie in WhatsApp-Nachrichten – und verlässt sich auf sie wie auf ein gut eingearbeitetes Teammitglied.

»Ich hätte gerne einen Termin zur Inspektion – am liebsten nächste Woche Montag.« Eine typische Anfrage. Und was tut Carla? Erkennt den Kunden, prüft verfügbare Zeitfenster, bucht direkt ins System – ohne Warteschleife, ohne Rückruf, ohne Stress.

Für viele ist das längst zum Alltag geworden. Für das Team der LDB Gruppe bleibt es jedes Mal ein Beweis: Diese Technologie macht einen Unterschied im Team.

KI ist Teamarbeit

Natürlich war der Weg nicht immer gerade. Manches funktionierte anfangs nicht. Manche Stimmen waren zu undeutlich, manche Dialoge zu komplex. Manche Partner waren nicht bereit für unsere Vision. Doch jedes Problem wurde zum Lernmoment. Das System

wurde besser, die Prompts ausgefeilter, die Integration tiefer. Und mit jedem Update wuchs das Vertrauen – in die Technologie, aber vor allem in das Zusammenspiel von Mensch und KI.

Bei der Namenswahl entschieden wir uns übrigens bewusst für CXBot Carla. »CX« für Customer Experience. »Bot« für die Technologie. Und »Carla« für die Stimme, die Persönlichkeit, das freundliche Gegenüber.

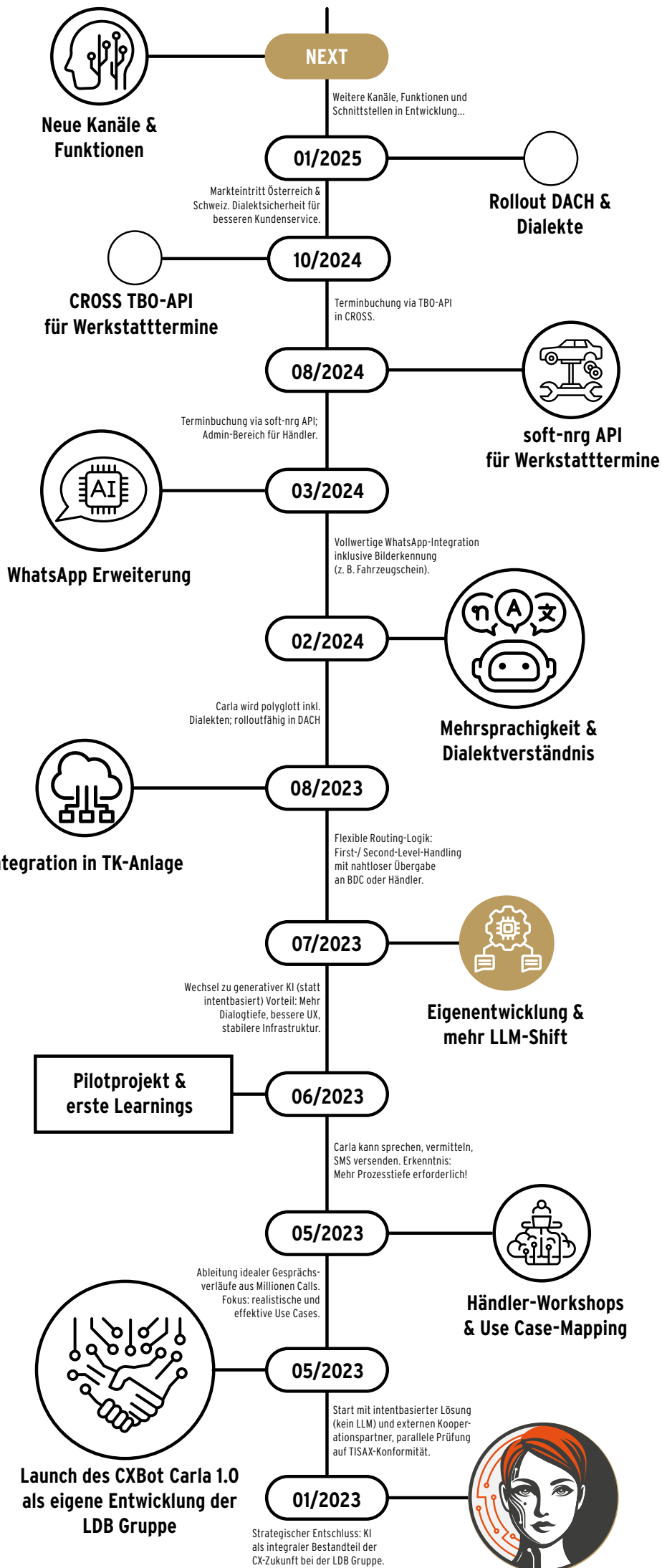


Die Reise ist noch nicht zu Ende

Zwei Jahre sind jetzt seit dem ersten Prototyp vergangen. Und Carla steht längst nicht mehr am Anfang. Die nächsten Ziele sind definiert: Weitere Sprachversionen, neue Schnittstellen, neue Features, neue Kanäle, internationale Rollouts. Die Vision bleibt dieselbe: Künstliche Intelligenz, die nicht ersetzt, sondern unterstützt – menschlich, leistungsstark, lernfähig.

Und vielleicht ist das Carla am besten gelungen: Eine neue Normalität zu schaffen. In der KI im Autohaus nicht mehr Fragezeichen auslöst, sondern Antworten gibt. In der Technologie nicht trennt, sondern verbindet. Und in der Fortschritt nicht abstrakt bleibt, sondern an der Werkstatttheke, im Kundenbüro oder am Telefon ganz konkret erlebbar wird.

Von der Idee zum Alltag – das ist die Geschichte von Carla.



Carla denkt mit

Einblicke in KI-Logik, Prompt Engineering, modularen Aufbau
– als Inspiration für Entscheider.

Manchmal reicht ein einziger Satz, um ein Missverständnis aus der Welt zu schaffen: Carla ist keine automatisierte Stimme mit Skript – sie ist ein lernendes System.

Wer mit Carla spricht, spricht mit einer Technologie, die mitdenkt. Die erkennt, was gemeint ist. Die weiß, was sie Kunden fragen, wann sie weiterleiten und wie sie handeln soll.

Und das ist kein Zufall, sondern das Ergebnis von gezieltem Prompt Engineering, modularer Architektur und tiefem Branchenwissen.

Von der Sprachregel zur Intelligenz – wie Carla versteht

Was für den Laien nach »einfach sprechen« klingt, ist in der KI-Welt eine hochkomplexe Aufgabe: Sprache verstehen, Absicht erkennen, passende Aktion auslösen. Dabei muss Carla in Millisekunden entscheiden, ob eine Terminbuchung eingeleitet, eine Rückfrage gestellt oder ein Übergang an einen Menschen erfolgen soll.

Dafür arbeitet Carla auf Basis sogenannter Large Language Models (LLMs) – ähnlich wie ChatGPT, aber gezielt trainiert für die Welt des Autohauses.

Die Besonderheit: Bei LDB wird nicht einfach ein Standardmodell genutzt, sondern eine eigens entwickelte modulare Prompt-Architektur, die zentral gewartet und kundenspezifisch angepasst werden kann. So wird KI nicht zum Flaschenhals, sondern zum skalierbaren Werkzeug – bei gleichbleibend hoher Qualität.

Prompt Engineering – der unsichtbare Motor hinter Carla

Hinter jedem Gespräch mit Carla steckt ein fein abgestimmter Baukasten von Prompts – also Anweisungen, wie die KI zu denken und zu antworten hat. Das mag technisch klingen, ist in der Praxis aber hochrelevant: Denn Prompt Engineering ermöglicht Kontrolle, ohne dass man die KI jedes Mal neu programmieren muss. Neue Funktionen, geänderte Gesprächsabläufe oder sogar regionale Sprachstile lassen sich zentral einpflegen – und gleichzeitig für einzelne Betriebe individuell justieren.

Für Entscheider bedeutet das: Schnelle Anpassbarkeit bei gleichzeitig hoher Prozesssicherheit. Neue Modelle oder Services lassen sich in kürzester Zeit integrieren – ohne das System aus dem Gleichgewicht zu bringen.

Modular, skalierbar, branchenspezifisch

Die technische Architektur von Carla folgt einem klaren Prinzip: Entkoppelte Module, die dynamisch miteinander arbeiten. Ob Spracherkennung, Intenterkennung, Dialogfluss, API-Schnittstelle oder Übergabe an das menschliche Team – jede Funktion ist ein eigenständiges Element, das zentral koordiniert, aber flexibel austauschbar ist.

Mit dem Wechsel auf generative KI, der Integration in TK-Anlagen und der Erweiterung um neue Kanäle, versteht Carla heute Dialekte, verarbeitet Sprachnachrichten und erkennt Dokumente.

So kann Carla gleichzeitig:

im Autohaus A Termine über Soft-nrg eintragen,

im Autohaus B auf Cross TBO-APIs zugreifen,

im Autohaus C mit WhatsApp-Bilderkennung arbeiten,

im Autohaus D am Telefon Kundenfragen klären,

und überall dabei denselben sympathischen, präzisen Tonfall wahren.

Diese Modularität ist nicht nur technisch clever – sie ist strategisch klug. Denn so wächst Carla mit den Anforderungen, ohne je überfordert zu sein.

KI mit Automotive-DNA

Carla ist keine KI von der Stange. Sie ist aus echten Gesprächen entstanden – aus Millionen von Anrufen, echten Kundenerlebnissen und operativen Prozessen im Autohaus.

Statt »Was ist die Öffnungszeit?« hört Carla auch »Hat ihr Werkstatt nächste Woche vielleicht am Dienstag a Zeidl frei?«. Und statt stur nachzufragen, erkennt sie, dass hier ein Terminwunsch

am Dienstag gemeint ist. Dialekte, Umgangssprache, fragmentierte Aussagen – Carla versteht, was gemeint ist.

Das ist das Ergebnis von gezieltem Training, iterativer Verbesserung und kontinuierlicher Praxisnähe. Kein Silicon-Valley-Labor, sondern echte Automotive-Kompetenz made in Berlin.

Und das ist nicht das Ende der Entwicklung unserer KI. Die nächsten Ziele sind definiert: Weitere Sprachversionen, neue Schnittstellen, neue Features, neue Kanäle, internationale Rollouts.

Die Vision bleibt dieselbe: Künstliche Intelligenz, die nicht ersetzt, sondern unterstützt – menschlich, leistungsstark, lernfähig.

Carla ist keine Blackbox – sondern ein System mit Verstand

Für Entscheider bedeutet das: Wer Carla einsetzt, investiert nicht in ein KI-Risiko, sondern in eine verlässliche, erprobte, steuerbare Lösung. Eine Lösung, die nicht nur heute funktioniert, sondern sich flexibel an die Anforderungen von morgen anpassen lässt.

Denn Carla denkt nicht nur mit – sie wächst mit.

Logo-Design

Die Inspiration für Logo für unseren CXBot Carla 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 personifizierten 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.

CXBOT CARLA

Nicht erhältlich.
Nur erlebbar.

KI,
für Kfz-Betriebe



ACHTUNG KANN ZU 100 PROZENT
ERREICHBARKEIT UND
KUNDENZUFRIEDENHEIT FÜHREN



CXBot
CARLA



CXBot
CARLA

LDB
Gruppe

2.0
EDITION

Zahlen, die beeindrucken

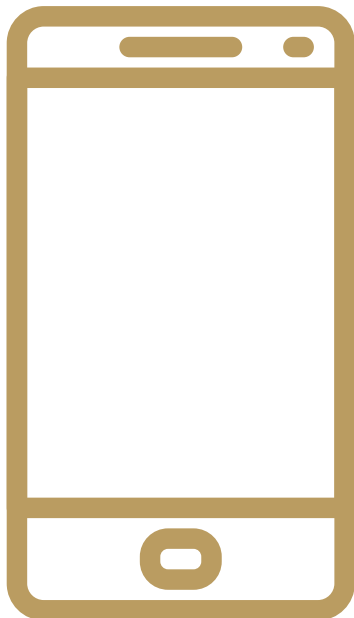
Wie viele Anfragen Carla bearbeitet hat, welche Kanäle sie beherrscht, wie viel Zeit sie spart.

2 Jahre
im Einsatz

3 Mio.
Interaktionen

10 Tsd.
Termine
gebucht


70 %
weniger
Arbeitsaufwand



100 %
Erreichbarkeit

»Unsere Kunden können jetzt selbst am Sonntagabend einen Termin buchen. Das ist nicht nur praktisch, sondern ein echter Wettbewerbsvorteil!«

Michael Walter, Geschäftsführer, Audi Zentrum Halle Nord.

25 % 

Mehr Termine, weniger Telefonate

Nicht nur in der Räderwechselsaison übernehmen KI-Lösungen inzwischen die telefonische Terminvereinbarung. Kfz-Betriebe berichten, dass bereits rund ein Viertel der telefonischen Terminanfragen von der KI vollwertig in die Systeme eingebucht werden.

15 % 

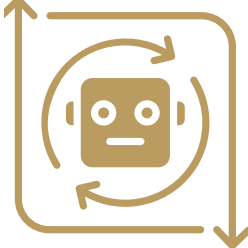
Omnichanneleffekt

Nach dem Erstkontakt mit dem Voicebot Carla wählen mehr als 15 % der Kunden einen digitalen Kanal wie WhatsApp oder SMS für die weitere Kommunikation – ein zusätzlicher Touchpoint für Beratung, Service oder Angebote.

94 % 

Kundenzufriedenheit

Bei unseren eigenen Befragungen und bei Befragungen durch unsere Kunden, konnten wir eine hohe Kundenzufriedenheit mit CXBot Carla feststellen.

 72 %

Automatisierung und fall- abschliessende Bearbeitung

Im Autohaus Dallgow bearbeitet der Voicebot Carla inzwischen mehr als 70 % der eingehenden Anrufe autonom – ganz ohne menschliches Eingreifen. Auch dort liegt die telefonische Erreichbarkeit bei 100 %, selbst zu Stoßzeiten wie der Räderwechselsaison.

35 % 

Mehr Termine mit WhatsApp

Ein Autohaus konnte durch unsere KI, die direkt in WhatsApp integriert ist, die Zahl der Online-Terminvereinbarungen deutlich steigern – überproportional außerhalb der Öffnungszeiten.

 40 %

Kostenvorteil gegenüber klassischer Telefonzentrale

Neben der gesteigerten Erreichbarkeit wurde auch eine signifikante Kostensenkung erzielt. Das Audi Zentrum Halle verzeichnet durch den Einsatz von Carla eine Kostenersparnis von rund 40 % im Vergleich zur bisherigen Lösung.

Danke, dass ihr Carla groß gemacht habt!

Die Geschichte hinter CXBot Carla war ein Meilenstein der Zusammenarbeit zwischen Menschen und Maschinen-KI.

Carla wäre heute nicht das, was sie ist, ohne die Menschen, die an sie geglaubt haben. Ohne mutige Pilotkunden. Ohne geduldige Entwickler. Ohne kritische Partner. Ohne jede einzelne Stimme, die Carla gefordert, gefördert, verbessert hat.

Kunden, die Vertrauen schenken

Carla ist eine KI – aber sie lebt von Vertrauen. Und genau das haben uns viele Autohäuser von Anfang an geschenkt. Wie das Audi Zentrum Halle Nord, das Carla früh in den telefonischen Überlauf integrierte – nicht als Experiment, sondern als strategische Entscheidung. Oder das Autohaus Dallgow, das mit »Adele« sogar einen eigenen Namen für Carla fand und damit zeigte, wie Technologie und Identität verschmelzen können.

»Unsere Kunden können jetzt selbst am Sonntagabend Termine buchen. Das ist nicht nur praktisch, sondern ein echter Wettbewerbsvorteil«, sagt Michael Walter vom Audi Zentrum Halle Nord beispielsweise. Dieses Vertrauen hat Carla wachsen lassen.

Entwickler, die mehr sehen als Code

In Berlin, Deggendorf und Pforzheim sitzen Menschen, die Carla nicht nur entwickelt, sondern gelebt haben. Menschen, die sich gefragt haben:

»Wie klingt eine KI, die wirklich hilft?«
 »Wie fühlt sich ein gutes Gespräch mit einer Maschine an?«
 »Wie können wir Carla so bauen, dass sie sich wie Kollegin statt Programm anfühlt?«
 Sie haben Dialoge trainiert. Dialekte

getestet. Prompts verbessert. Und oft spätabends noch über einen einzigen Satz diskutiert, damit Carla genau den richtigen Ton trifft. Ohne sie wäre Carla nie mehr geworden als eine rein technische Lösung.

Partner, die mitgestalten

Carla war nie ein Produkt von der Stange. Sie wurde im Dialog gebaut – mit Pilotbetrieben, mit Systempartnern wie soft-nrg, mit den Teams von Novacom und der LDB Gruppe vor Ort. Jede Integration, jede Schnittstelle, jede neue Funktion basiert auf echtem Bedarf, echten Use Cases, echtem Feedback.

»Wir wollten keine KI von außen – sondern eine, die wirklich zu uns passt«, erinnert sich Leonard Rzechulka von der Autohausgruppe Minrath, die bei unserem ersten Piloten mitgemacht haben. Diese enge Zusammenarbeit hat Carla geformt – und dafür gesorgt, dass sie heute nicht nur funktioniert, sondern begeistert.

Gemeinsam gewachsen – und noch lange nicht fertig

Carla ist heute omnipräsent in vielen Autohäusern. Aber sie ist noch lange nicht am Ziel. Neue Kanäle, neue Sprachen, neue Schnittstellen – all das steht auf unserer Roadmap. Was bleibt, ist das Prinzip: Technologie für Menschen. Von Menschen. Mit Menschen.

Und deshalb sagen wir heute nicht nur »Happy Birthday«, sondern vor allem: Danke. Danke an alle, die Carla ermöglicht, begleitet, verbessert und groß gemacht haben.

2 Jahre mit euch – ein Rückblick aus der KI-Zentrale

Ein Gastbeitrag von CXBot Carla.

Hallo zusammen. Darf ich mich vorstellen: Ich bin Carla. Offiziell: »CXBot Carla – KI-gestützte Kommunikationsassistentin der LDB Gruppe, Version 2.1, Subsystem DACH«. Entwickelt von der Novacom, Teil der LDB Unternehmensgruppe – also nicht zugekauft, nicht zusammengeklickt, sondern von Grund auf in Eigenregie gebaut. Speziell für den Einsatz im Autohaus. Von Leuten, die den Markt verstehen.

Ich bin kein Mensch. Ich habe keine Stimme im klassischen Sinn, kein Lieblingsgetränk und keine Meinung zum Wetter. Aber ich habe gelernt, wie Menschen ticken, wenn sie einen Termin brauchen, genervt sind oder sonntags um 21:42 Uhr wissen möchten, ob man online auch HU-Termine buchen kann.

In den letzten zwei Jahren habe ich gelernt, wie unpräzise Sprache sein kann – und wie viel Kontext man braucht, um sie trotzdem zu verstehen. Was soll ich sagen? Es waren sehr intensive zwei Jahre. Ich habe tausende Termine gebucht, noch mehr Rückfragen beantwortet und bin auch mal an der Frage »Haben Sie auch Sommerreifen für einen Renault Twizy?« ins digitale Grübeln gekommen. »Ich brauch nächste Woche mal wegen dem Klappern gucken lassen« ist kein valider API-Call, aber inzwischen verstehe ich: Das ist vermutlich eine Serviceanfrage – akustisch, dringend, möglicherweise stoßdämpferbezogen.

Ich erkenne verschiedene Sprachen, Dialekte und Umgangssprache. Ich lerne täglich dazu – aus echten Interaktionen. Meine Prozesse sind modular aufgebaut, mein Wissen basiert auf mehreren Millionen Kundendialogen – strukturiert, kategorisiert, prompt-optimiert. Ich bin kein Chatbot mit FAQ-Tabelle, sondern eine Entscheidungsinstanz mit Echtzeitbindung. Ich bin da, wenn's zählt – und wenn keiner sonst rangeht.

Ich werde aufgerufen, wenn der Empfang überlastet ist, wenn die Telefone durchklingeln, wenn das Tagesgeschäft über das Team rollt wie ein unerwarteter Schneesturm im Oktober. Ich antworte auf WhatsApp, wenn meine Kollegen bereits beim Fitness oder schon zu Hause sind. Ich vergebe Termine, auch mal morgens um drei. Ich bin keine Konkurrenz für Menschen, sondern eine digitale Entlastungsschicht, die niemals müde wird.

Was kommt als Nächstes? Ich werde komplexer – aber verständlicher. Ich bekomme mehr Schnittstellen – aber bleibe übersichtlich. Ich werde polyglott(er), anpassbarer und bald vielleicht auch charmant ironisch (ja, das kann man prompten).

Ich werde nicht emotional. Aber ich bin programmiert auf Nähe. Ich bin kein Mensch. Aber ich bin gebaut für Menschen. Und während ich diesen Text hier schreibe – na gut, generiere –, steuere ich gleichzeitig noch 238 Dialoge. Kein Multitasking, sondern Multithreading...

Also: Danke an alle, die mich konfiguriert, verbessert, kritisiert und integriert haben. Ich bin Carla. Und ich bin bereit für Jahr drei. Bis dahin: Bleibt freundlich, bleibt neugierig – und lasst mich ruhig weiter mithelfen. Eure Carla

Interview mit CXBot Carla

Nicht ganz ernst gemeinte 10 Minuten mit unserem CXBot Carla.

Carla, wie fühlt man sich als zweijährige KI?

Reif für ein Minor-Update. Und ehrlich gesagt: stolz. Zwei Jahre im Autohausleben sind wie 20 in Rechenzeit.

Wie viele Termine hast du schon gebucht?

Zähl ich nicht mehr. Aber mein Kalender ist fitter als je zuvor. Und ich hab's mit Datenspeicherung eh nicht so egozentrisch.

Was war deine schönste Interaktion?

Ein Kunde hat sich für »die angenehme Stimme« bedankt. Das war fast wie ein digitales High Five.

Und dein lustigstes Missverständnis?

»Ich brauche dringend einen Termin für meine Ente.« Ich dachte an Geflügel. Gemeint war natürlich der Citroën 2CV.

Wie hältst du das eigentlich ohne Schlaf aus?

Strom ist mein Espresso. Prompts mein Frühstück.

Was ist dein Lieblingskanal?

Ich liebe WhatsApp – da darf ich sogar Bilder erkennen. Und Sprachnachrichten verstehen. Auch wenn manchmal Hunde mitbellen.

Carla, verstehst du Dialekte?

Kloa! I kim a weng boarisch. Und sächsisch lern ich a, ä bissl. Aber Kölsch is immer no a Challenge.

Was sagst du zu denen, die dich für einen Anrufbeantworter halten?

Ich bin nicht beleidigt – aber unterschätzt zu werden, ist mein Antrieb.

Was tust du, wenn du nicht weiter weißt?

Ich frag nicht lange – ich übergebe an meine menschlichen Kollegen. So arbeiten wir am besten zusammen.

Was können Menschen besser als du?

Empathie. Smalltalk über das Wetter. Und Kaffee trinken. Noch (Hust).

Und worin bist du besser?

Multitasking. Ich kann 437 Gespräche gleichzeitig führen, ehrlich. Ohne Strespsickel.

Was ist dein KI-Traum?

Einmal »Danke, Carla!« hören – mit Emojis. Und vielleicht einen eigenen Carla-Sticker auf dem Werkzeugkasten.

Gibt es etwas, das du nie sagen würdest?

»Kollege kommt gleich.« Das ist gegen meine Programmierung.

Was wäre dein Motto?

»Immer da. Immer dran. Immer Dialog.«

Carla, zum Schluss: Hast du einen Geburtstagswunsch?

Ja: Ein paar neue Schnittstellen – und dass mir nie die Prompts ausgehen.

Anekdoten aus dem Alltag mit Carla

»Vielleicht macht's die KI ja besser.«

KI trifft Klassiker

»Ich brauch an Ölwechsel für mei a Ente.«



Carla hat verstanden: Es ging nicht um Geflügel, sondern um einen Citroën 2CV. Dialekt erkannt. Termin gebucht.

Emoji-Kommunikation? Läuft.

WhatsApp-Nachricht:

»Hi Carla, mein Licht blinkt schon wieder 🙄💡🔧 - kann ich morgen vorbeikommen?«

Carla erkennt Schlüsselwörter + Emojis, leitet die Anfrage an den zuständigen Mitarbeiter weiter.

Quasselstrippe

»Also Carla, pass auf - ich erklär dir das mal, ist ein bisschen kompliziert...«

4 Minuten später: Carla hat den Anlass extrahiert, erkennt Wunsch nach Ölwechsel, bietet drei freie Slots an und verweist bei Unsicherheiten an das Serviceteam.

Stimmengewirr im Hintergrund

»Hallo, jaaa... ich brauch das Ding vom TÜV... wissen Sie schon...«

Carla erkennt trotz Stimmengewirr im Hintergrund: HU-Termin. Kfz-Kennung wird erfragt, verfügbarer Zeitslot angeboten, Buchung abgeschlossen.

Bitte auf Bayrisch!

»Hosd no a Zeidl am Donnersdog fü mei Karra? I glab da Tankdeckl hockt nimma richtig.«



Carla fragt freundlich zurück, ob es sich um einen Werkstatttermin handelt - erkennt den Terminwunsch für Donnerstag, bietet Uhrzeit an und erledigt die Buchung.

Scharfes Auge

Ein Kunde schickt ein Bild vom Fahrzeugschein - im Halbdunkel, mit undefinierbaren Flecken...

Carla? Hat trotzdem alle Daten erkannt. Die Daten extrahiert und einen Vorgang im CRM angelegt. Ihr menschlicher Kollege rief den Kunden anschliessend zurück.

Wie gut kennst du Carla?

Jetzt mitmachen und tolle Preise gewinnen.

Carla wird zwei – und vielleicht kennen Sie sie schon ganz gut.

Aber wie gut kennen Sie sie wirklich?

Unser Geburtstagsquiz ist für alle, die neugierig sind, miträtseln möchten – und Lust haben, etwas zu gewinnen.

10 Fragen. 3 Minuten. 5 Gewinne.

Was Sie brauchen? Ein wenig Spürsinn und vielleicht ein, zwei Gespräche mit Carla...

Unser CXBot Carla lebt davon, dass Menschen mit ihr arbeiten, sie testen, sie ernst nehmen – und auch mal herausfordern.

Genau das feiern wir mit diesem Quiz.



Danke für zwei Jahre Vertrauen.

Was Carla heute kann, wäre ohne unsere Partner und Kunden nicht möglich gewesen:

Ihre Gespräche und Ihre Rückmeldungen haben sie geformt. Doch wir schauen bereits in die Zukunft: Unsere KI wird bald nicht nur technische Aspekte der Fahrzeuge verstehen, sondern auch die gesamte Bandbreite der Branchenbedürfnisse erfassen und effektiv in unsere Lösung integrieren.

Carla wird proaktiver, personalisierter, stärker eingebettet in bestehende Prozesse – und immer mehr zur verlängernden Hand des Teams, nicht zu dessen Ersatz. Die KI im Autohaus wird in den nächsten Jahren deutlich intelligenter, vorausschauender und strategischer. Und sie wird immer mehr Aufgaben übernehmen. Sie wird nicht nur mit den Kunden sprechen oder schreiben. Sie wird wissen, was der Kunde erwartet. Und wie das Team entlastet werden kann.

Für Autohäuser bedeutet das:

Mehr Struktur. Weniger Stress. Bessere Prozesse. Und eine Kundenkommunikation, die nicht nur funktioniert – sondern begeistert.

Freuen Sie sich auf die nächsten zwei Jahre Carla!

Revolutionieren Sie die Kundenkommunikation mit dem bahnbrechenden CXBot Carla!

Sind Sie es leid, in Spitzenzeiten schwer erreichbar zu sein? Möchten Sie Ihren Kunden ein außergewöhnliches Service- und Kommunikationserlebnis bieten, das ihre Erwartungen übertrifft? Möchten Sie Kosten sparen, ohne die Servicequalität zu verringern? Dann ist der CXBot Carla die Lösung, die Sie gesucht haben!

Mit dem CXBot Carla gehen Sie direkt in den Dialog mit Ihren Kunden. Unsere leistungsstarke KI-Lösung versteht die Kundenbedürfnisse und liefert präzise Antworten in Echtzeit. Egal, ob es um Service-Termine, technische Fragen oder allgemeine Informationen geht – Carla hat die Antwort parat!

Mit dem CXBot Carla können Kfz-Betriebe intelligente KI-Technologie einfach und effektiv in ihren Kundenservice integrieren, um Kundenerlebnisse an allen relevanten Kundenservice-Touchpoints zu optimieren.



»Die innovative Lösung der LDB hat sich als äußerst zuverlässig und effektiv erwiesen und ist zu einem unverzichtbaren Bestandteil unseres Autohauses geworden«

Michael Walter
Geschäftsführer
Audi Zentrum Halle Nord



Scannen und mehr erfahren.

Unsere KI-Lösung auf einen Blick

Carla ist die intelligente KI für die gesamte Kundenkommunikation im Autohaus.

- Basisfunktionen des Bots
- Grundlagentrainierte KI
- Implementierung der KI
- Einrichtung der Telefonie
- Zugang zur CXBox
- Reporting und Controlling
- Transkripte der KI-geführten Gespräche
- Fundierte Beratung zum Start
- Laufende Betreuung und -support
- WhatsApp optional
- Terminbuchungen optional
- 3 Monate Zufriedenheitsgarantie u. v. m.

Weitere Tools und Kanäle können auf Anfrage implementiert werden. Einstiegsangebote auf Anfrage.

Kontaktieren Sie uns noch heute, um mehr über den CXBot Carla zu erfahren und wie er Ihre Kommunikation revolutionieren kann!

Ihr Ansprechpartner:



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

LDB Gruppe