

Pressemitteilung – 1. Juni 2026

Der »unsichtbare« Kunde: LDB Gruppe veröffentlicht neuen Ratgeber für die Automobile Customer Journey

Berlin, 1. Juni 2026. Die Zeit, in der der Autokauf mit einem gemütlichen Bummel durch den Showroom beginnt, ist endgültig vorbei. Heute findet der Großteil der Kaufentscheidung im digitalen Verborgenen statt. Mit dem neuen Ratgeber »Der unsichtbare Kunde – Wenn KI-Agenten für uns entscheiden« analysiert die LDB Gruppe die radikale Veränderung des Kundenverhaltens und zeigt Autohäusern Wege auf, wie sie in der digitalen Welt sichtbar und relevant bleiben.

Wenn der Kunde nicht mehr selbst sucht

Was lange als klassische Customer Journey galt – Google-Suche, Website-Besuch, Anfrage – wird zunehmend durch automatisierte Prozesse ersetzt. KI-Agenten analysieren Angebote, vergleichen Preise, prüfen Verfügbarkeiten und filtern passende Optionen in Sekundenbruchteilen.

Für Autohäuser entsteht damit eine neue Realität: Der erste Kontakt findet nicht mehr zwischen Mensch und Verkäufer statt, sondern zwischen Systemen.

Der Ratgeber beschreibt diese Entwicklung als Beginn des sogenannten »Agentic Commerce« – einer Phase, in der nicht mehr der Kunde selbst klickt, sondern eine KI im Auftrag des Kunden handelt.

KI-Agenten als Brücke zum Kunden

Der Ratgeber beleuchtet kritisch die Rolle von KI-Agenten und gibt Antworten auf zentrale Fragen:

- Präsenz zeigen: Wie platzieren sich Autohäuser so, dass sie von KI-basierten Suchanfragen überhaupt noch gefunden werden?
- Die Erwartungshaltung: Warum eine Antwortzeit von mehr als wenigen Minuten heute bereits zum Abbruch führen kann.
- Mensch vs. Maschine: Wo ist die persönliche Beratung unverzichtbar und wo wird sie zum Hindernis, wenn sie die Erreichbarkeit einschränkt.

Praxisnahe Strategien statt grauer Theorie

Der Ratgeber liefert konkrete Lösungsansätze. Er fungiert als Leitfaden für Autohäuser, um ihre Prozesse von »reaktiv« auf »antizipierend« umzustellen. Ein zentraler Baustein ist dabei die nahtlose Integration von Kommunikationstechnologien, die sicherstellen, dass kein digitaler Kontaktpunkt – sei es WhatsApp, Web-Chat oder Telefon – ungenutzt bleibt.

Jetzt verfügbar

Der Ratgeber steht ab sofort für Entscheider in der Automobilbranche zur Verfügung. Er ist Teil der Mission der LDB Gruppe, die Kommunikation im Autohaus durch die Verbindung von menschlicher Erfahrung und technologischer Exzellenz zukunftsfähig zu machen.

Weitere Informationen und die vollständige Broschüre finden Sie [hier](#):

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.

In unserer Berliner »KI-Boutique« entstehen zukunftsweisende Technologien, die europaweit im Einsatz sind. Jedes Jahr bearbeiten unsere automotiv geschulten Spezialisten rund 5,5 Millionen Kundenkontakte – digital und analog. So verbinden wir menschliche Erfahrung mit technologischer Exzellenz – für messbaren Erfolg in der Kommunikation und im Prozess.

Weitere Informationen finden Sie unter www.ldb.de.