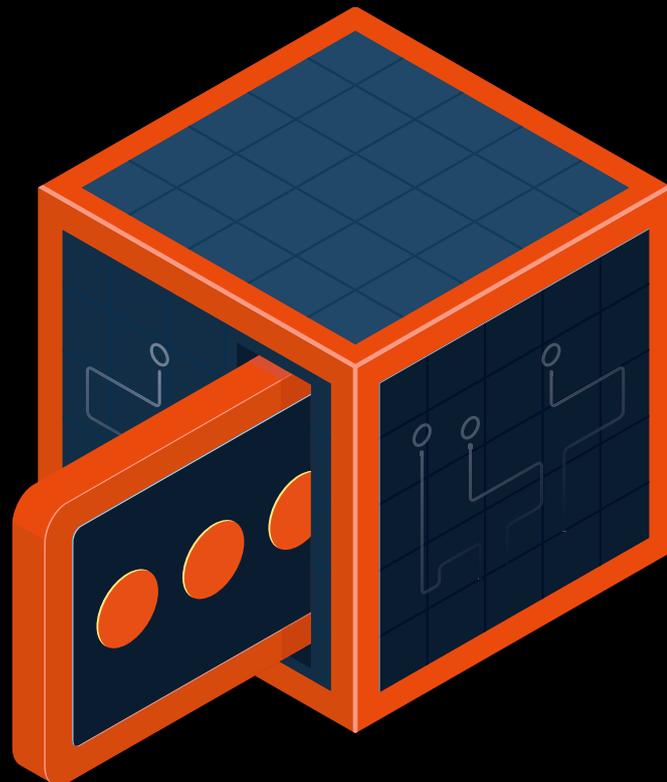


[CXBox]

Ihre innovative All-in-One Kommunikations-Plattform



Die Omnichannel-Lösung für Kfz-Betriebe

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.

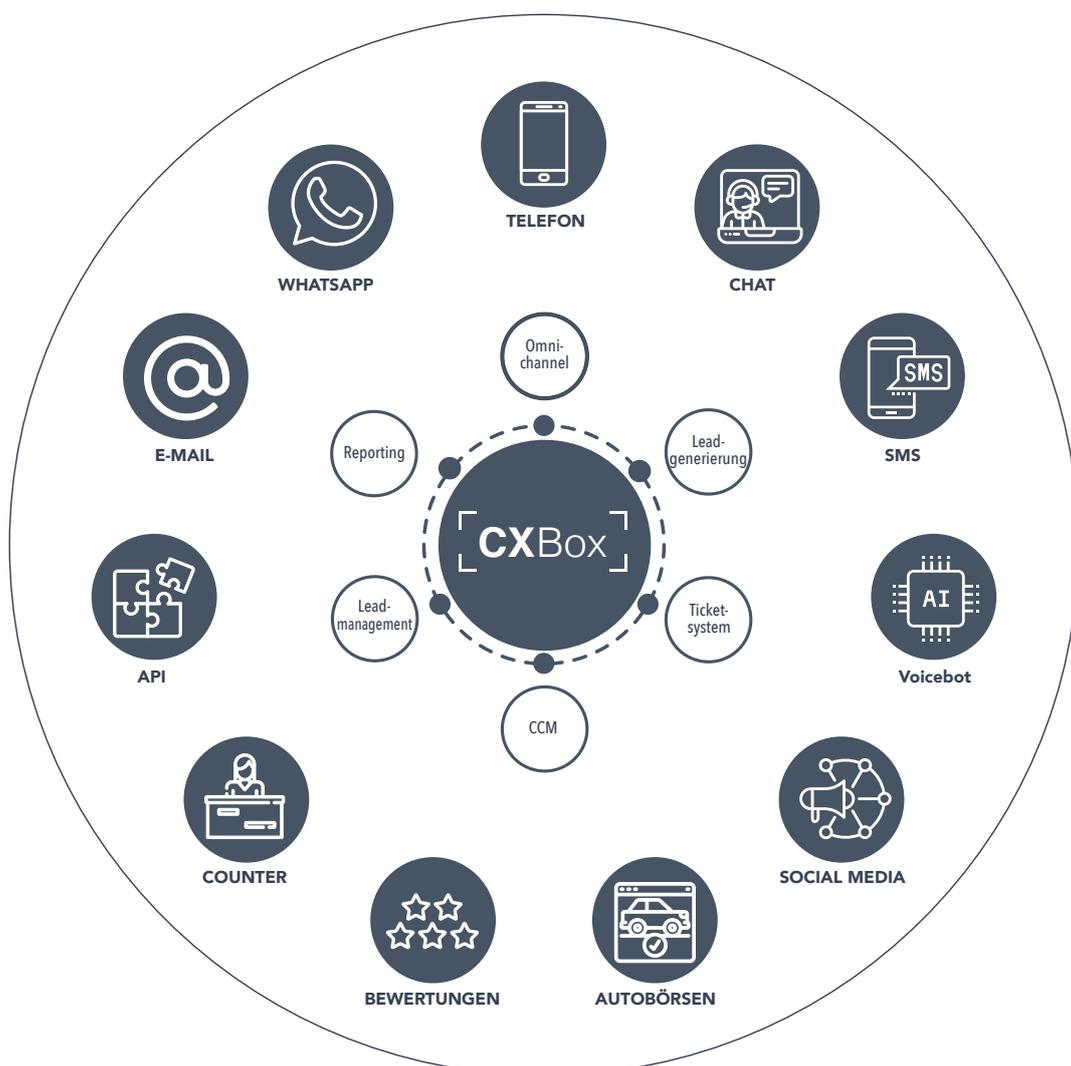
Als einziger Anbieter im Markt liefert die LDB Gruppe Lösungen für alle klassischen und digitalen Touchpoints und Kanäle. Mit profundem Wissen um die Erwartungen moderner Automobilzielgruppen unterstützt die LDB Gruppe damit die gesamte Kommunikationskette, so dass Kunden zielgruppengenau, systemübergreifend 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 Plattform für die gesamte Customer Journey

Mit der CXBox ist es ein Leichtes, erstklassige Kundenerlebnisse über alle Touchpoints und Kommunikationskanäle hinweg zu gestalten. Sie ist ein unverzichtbares Werkzeug für Autohäuser und Kfz-Betriebe. In der CXBox werden verschiedene Werkzeuge integriert, die sämtliche Informationen auf einer Oberfläche aggregieren und alle wichtigen Daten in einem einheitlichen Layout anzeigen.

Dank der CXBox gelingt es Kfz-Betrieben, digitale Kanäle und die Telefonie nahtlos in den bestehenden Kommunikationsmix zu integrieren und eine unterbrechungsfreie, reaktionsschnelle Kundenkommunikation zu gewährleisten. Die CXBox bietet eine umfassende Lösung für den Autohandel, die Customer Touchpoints, Loyalty Management, Kampagnenmanagement, Leadmanagement und interne Prozesse miteinander verbindet. Darüber hinaus ermöglicht die CXBox durch ihre Schnittstellentechnik und ihr modulares System, dass Betriebe ihre Kommunikationsstrategien flexibel erweitern und anpassen können. So wird eine durchgängige und effiziente Kundenbetreuung sichergestellt, die sowohl den Kunden als auch den Mitarbeitern zugutekommt.



Alle Kundenkanäle zusammen auf einer Plattform

Um dem steigenden Kommunikationsbedarf über unterschiedlichste Kanäle nachzukommen, wurde die CXBox extra für die Erfordernisse in der Automobilbranche entwickelt.

So ist die CXBox die führende cloudbasierte B2C-Portallösung für die Automobilbranche. Die Plattform ermöglicht den professionellen Umgang mit Kundenanfragen über verschiedene Kanäle und verbessert die Leadgenerierung aus unterschiedli-

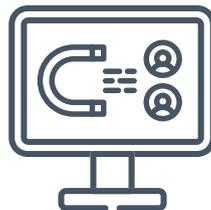
chen Quellen. Die gesamte Kundenkommunikation erfolgt über einen zentralen Bearbeitungsort.

Egal ob Lead, Serviceanfrage, Terminwunsch oder Ersatzteilbestellung – alle Details stehen übersichtlich aufbereitet im Ticketsystem bereit. Dieser erlaubt es allen Beteiligten, gegenüber dem Kunden mit einer einheitlichen Kommunikation aufzutreten und keine Anfragen aus dem Auge zu verlieren.



Kundenkommunikation

Unsere modulare Lösung für die Omnichannel Kommunikation verbindet alle Kommunikationskanäle, die Ihre Kunden für die Konversation mit Ihrem Unternehmen nutzen, auf einer innovativen und leicht zu bedienenden Plattform.



Ticketsystem

Egal ob Anrufe, E-Mails, Chat oder Kontaktanfragen über eine Fahrzeugbörse - in der CXBox läuft Ihre gesamte Kundenkommunikation in einem einfach zu bedienenden System zusammen. Für jede Anfrage wird ein Ticket erstellt.



Omnichannel

Um eine effektive Omnichannel-Kommunikation zu gewährleisten, verfügt die CXBox über zahlreiche Schnittstellen. So verbinden Sie bestehende Lösungen und gewährleisten eine umbruchs-freie Kundenkommunikation über alle Kanäle.



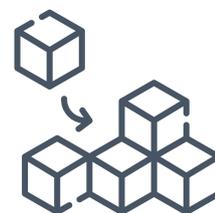
Modular

Die CXBox ist Ihr CCM-Baukasten, der sich Ihren Bedürfnissen anpasst und jederzeit erweiterbar ist. Das funktioniert wie in einem Lego-Baukasten.



Leadgenerierung

Der Schlüssel zu mehr Umsatz und Gewinn ist eine optimale Leadgenerierung über digitale und analoge Kanäle. Mit der CXBox verbessern Betriebe die Reaktionszeiten und optimieren das Leadmanagement.



Innovativ

Die CXBox wird kontinuierlich verbessert und an Kundenbedürfnisse angepasst. Aktuell wurde beispielsweise der Voicebot CXBot Carla für die CXBox entwickelt und implementiert.

Omnichannel ist die Zukunft im Autohaus

Bereits früh hat die LDB Gruppe die wachsende Bedeutung digitaler Kanäle und Touchpoints in der Customer Journey von Autohauskunden erkannt und darauf regelmäßig mit neuen Tools reagiert. Bei Kunden beliebte Kommunikationskanäle und digitale Touchpoints wurden in die CXBox integriert und dadurch eine funktionale Omnichannel-Lösung für Kfz-Betriebe bereitgestellt.

Die aktuelle Herausforderung für Kfz-Betriebe besteht darin, diese digitalen Kanäle in den bestehenden Kommunikationsmix nahtlos zu integrieren, um eine umbruchsfreie, reaktionsschnelle Kundenkommunikation zu gewährleisten. Aus der Vielfalt der Medien und Kanäle erwächst eine Vielfalt eingehender Anfragen und Leads, die adäquat bearbeitet werden müssen.

Dabei stellt oftmals die Vernetzung der verschiedenen Kanäle untereinander eine große Herausforderungen für Kfz-Betriebe dar. Durch die Integration von digitalen und analogen Kanälen in der CXBox sind die Mitarbeiter im Autohaus schneller in der Lage, keine Kundenanfragen mehr zu verlieren, die Spreu vom Weizen zu trennen und schnell auf Anfragen zu reagieren.

Egal über welche Kanäle die Kommunikation mit Kunden erfolgt: Telefon, E-Mail, Social Media, Webseite, Messenger oder über eine Fahrzeugbörse. Sämtliche Kommunikation (analog und digital) wird durch die CXBox in einem einheitlichen Format für Betriebe aufbereitet und alle im Betrieb isolierten Kommunikationskanäle zusammengeführt.





Modularer Kundenkommunikations-Baukasten

Die CXBox ist Ihr Kommunikations-Baukasten, der sich Ihren Bedürfnissen anpasst und jederzeit erweiterbar ist. Ob Leadgenerierung, telefonische Erreichbarkeit, Kundensupport, Social Media oder Kundenbewertungen – wir haben die passenden Tools. Das Fundament bildet das CXBox Portal mit den wichtigsten Grundfunktionen. Daraus setzen Sie Ihre individuelle Lösung zusammen.

CallManager	Telefonzentrale / Überlauftelefonie - optional mit Terminierung in Ihrem Onlineplaner.
FollowUp	Individuelle Zufriedenheitsbefragungen nach Verkauf oder Service. Als Telefonreport oder Onlinebefragung buchbar.
WebRequest	Integration von Kundenanfragen über Fahrzeugbörsen, E-Mail-Accounts oder Kontaktformulare.
SocialRequest	Integration von Kundenfeedback über Ihre Google-Unternehmensseite.
SMS KampagnenManager	SMS Marketingtool für eigene, kosteneffiziente Marketingkampagnen.
Memo	Manuelle Aufnahme von Kundenanfragen oder Mitteilungen inkl. Ticketfunktion.
CXBot Carla	Dialogorientierte KI für den Kundenservice in Kfz-Betrieben. Voicebot der 2. Generation.
WhatsApp Business API	WhatsApp Kunden-Kommunikation, DSGVO-konform für Autohäuser und Kfz-Betriebe.
ImageBuilder	Online-Reputationsmanagement für mehr positive Online-Bewertungen und digitale Sichtbarkeit.
LeadManagement	Effizientes Leadmanagementsystem für die Kundengewinnung.

Die CXBox wird kontinuierlich weiterentwickelt. Dabei hören wir genau auf das Feedback unserer Kunden. Weitere Tools und Apps auf Anfrage.

Fit für die Zukunft

Die CXBox ermöglicht es Kfz-Betrieben, herausragende Kundenerlebnisse über sämtliche Touchpoints und Kommunikationskanäle hinweg zu gestalten. Mit der CXBox können Kfz-Betriebe alle Interaktionen nahtlos integrieren und eine konsistente, qualitativ hochwertige Kommunikation sicherstellen.

Dank der CXBox gelingt es Kfz-Betrieben, digitale Kanäle und die Telefonie in den bestehenden Kommunikationsmix nahtlos zu integrieren und eine umbruchsfreie, reaktionsschnelle Kundenkommunikation zu gewährleisten. So können telefonische Anfragen auch final über E-Mail geklärt oder nach einem Beratungsgespräch im Betrieb eine Bestätigung per SMS für den konkreten Fall an den Kunden versendet werden

Überzeugen Sie sich von den Vorteilen unserer bewährten Omnichannel-Plattform und zentrieren Sie die Bearbeitung einer Vielzahl von Kundenanfragen aus unterschiedlichen Kanälen auf eine einzige, webbasierte Benutzeroberfläche.



»Die Anforderungen der Kund:innen haben sich spürbar verändert. Viele erwarten von uns inzwischen ständige Erreichbarkeit und Funktionsfähigkeit. Und das am besten rund um die Uhr sieben Tage in der Woche. Dank LDB sind wir als Autohaus grundsätzlich immer für unsere Kund*innen verfügbar.«

Heiko Etzold
Geschäftsführer
Autohaus Gitter

Kontaktieren Sie uns noch heute, um mehr über die CXBox zu erfahren und wie Sie Ihren Betrieb fit für die Zukunft machen können!

Ihr Ansprechpartner:



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

Alles in einer Box mit der CXBox

Die Funktionen der CXBox wurden extra für die Bedürfnisse im Automobilhandel entwickelt.

- + Leadmanagement
- + Kontaktcenter (telefonische Erreichbarkeit)
- + Voicebot (KI-Lösung)
- + FollowUp (Kundenbefragungen)
- + Live-Chat
- + SMS
- + WhatsApp
- + SMS-Kampagnenmanager
- + E-Mail-Integration
- + Kontaktformulare (inkl. Website-Widget)
- + Fahrzeugmarkt (Schnittstellen zu Fahrzeugbörsen)
- + Bewertungsmanagement (Google und Autohauskenner)
- + Social-Media-Kanäle (API-Anbindung)
- + Video-Chat (in Zusammenarbeit mit mobilApp)
- + Terminierungstool (in Zusammenarbeit mit mobilApp)
- + Automotives Ticketsystem
- + Team- und Zeitmanagement
- + Controlling und Reports
- + Eskalationssystem
- + Aktionsmarker
- + Wissensdatenbank
- + Schnittstellen zu verschiedenen Softwarelösungen
u. v. m.

LDB Gruppe