

Pressemitteilung LDB – 14. Juli 2024

Autohaus Dallgow setzt auf Voicebot in der telefonischen Kundenkommunikation

Berlin, 14. Juli 2024. Das Autohaus Dallgow hat erfolgreich einen KI-gesteuerten Voicebot eingeführt, um die telefonische Erreichbarkeit und Kundenkommunikation zu verbessern. Die neue Technologie, entwickelt von der LDB Gruppe, zeigt bereits beeindruckende Ergebnisse.

Trotz der zunehmenden Nutzung digitaler Kommunikationskanäle bleibt das Telefon der bevorzugte Kontaktweg für Autohauskunden. Über 75 Prozent der Kunden wünschen sich eine bessere telefonische Erreichbarkeit ihres Autohauses. Eine optimale telefonische Erreichbarkeit erfordert jedoch beträchtliche Ressourcen. Hier bietet Künstliche Intelligenz wertvolle Unterstützung.

Mit der Implementierung der Automotiven KI CXBot Carla wollte das Autohaus Dallgow die telefonische Erreichbarkeit signifikant verbessern. Der Voicebot ist darauf ausgelegt, eine moderne Kommunikationslösung zu bieten, die den Kundenansprüchen gerecht wird, Mitarbeiter entlastet und die Kosten senkt.

Die ersten Ergebnisse sind bereits beeindruckend:

100 Prozent Erreichbarkeit: Seit Januar 2024 wird jeder Anruf, der nicht im Autohaus entgegengenommen wird, vom Voicebot übernommen.

Signifikante Zeitersparnis: 80 Prozent der Anrufer werden aktuell direkt vom Voicebot übernommen, wodurch die eigenen Mitarbeiter entlastet werden.

Omnichannel-Kommunikation: Rund 15 Prozent der Kunden, die mit dem Voicebot sprechen, nutzen im Anschluss WhatsApp oder SMS für weitere Fragen.

Fallabschließende Bearbeitung: 70 Prozent der Kundenanfragen kann der Voicebot aktuell fallabschließend bearbeiten.

»Kunden erwarten heute den gleichen Service vom Autohaus, den sie bereits von Amazon gewöhnt sind,« erklärt Jörg Seemann-Arnhölder, Geschäftsführer des Autohauses Dallgow. »Die Implementierung von CXBot Carla ist daher ein wichtiger Schritt für unser Autohaus, um sich noch stärker als modernes und kundenorientiertes Unternehmen zu positionieren.«

Die detaillierten Ergebnisse und weitere Informationen zur Implementierung von Carla sind in der neuen Case Study der LDB Gruppe zu finden.

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 tiefem 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.