

Pressemitteilung LDB – 8. Juli 2024

Audi Zentrum Halle verbessert Kundenservice durch KI-gestützten Voicebot »Carla«

Berlin, 8. Juli 2024. Das Audi Zentrum Halle setzt auf innovative Technologien, um die telefonische Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit zu steigern. Mit der Implementierung des KI-gestützten Voicebots »Carla« konnte das Autohaus seine Servicequalität signifikant verbessern.

Trotz der zunehmenden Nutzung digitaler Kommunikationskanäle bleibt das Telefon der bevorzugte Kontaktweg für Autohauskunden. Über 80 Prozent der Kunden vereinbaren ihre Termine telefonisch. Carla, die virtuelle Assistentin, sorgt dafür, dass Anrufer auch bei hohem Aufkommen keine langen Wartezeiten mehr in Kauf nehmen müssen. In einer aktuellen Fallstudie der LDB Gruppe können Interessierte wertvolle Erkenntnisse finden, die ihren Kundenservice auf das nächste Level heben möchten.

Ergebnisse auf einen Blick:

100% telefonische Erreichbarkeit: Dank Carla sind Kunden jederzeit erreichbar.

Erhöhte

Kundenzufriedenheit: 82% der Anrufer zeigten sich zufrieden mit der KI-Unterstützung.

Effizientere Arbeitsprozesse: Mitarbeiter werden von monotonen Aufgaben entlastet und können sich auf komplexere Anfragen konzentrieren.

Michael Walter, Geschäftsführer des Audi Zentrums Halle, zeigt sich begeistert: »Die Einführung von Carla hat unsere Prozesse effizienter gemacht und die Kundenerfahrung erheblich verbessert. Unsere Kunden schätzen den schnellen und zuverlässigen Service.«

Mit der erfolgreichen Implementierung von CXBot Carla setzt das Audi Zentrum Halle neue Maßstäbe im Kundenservice und zeigt, wie der Einsatz von KI-Technologie einen nachhaltigen Mehrwert schaffen kann. 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 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 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.