

LDB CallManager

Ihre Telefonzentrale

LDB Gruppe
Operation Handel
Goslarer Platz 8-9
10589 Berlin



Optimale Erreichbarkeit

Betreuung Ihrer Kunden nach Ihren Vorgaben.



Exklusiv für Autohäuser

Automotiv geschulte Mitarbeiter gehen für Sie ans Telefon.



Garantierte Umsatzsteigerung

Keine Anfrage geht mehr verloren. Reaktionszeiten optimiert.

**Gute
Verbindungen
sind alles**



Jan Löffler
CEO
LDB GRUPPE

Jeder verpasste Anruf ist eine vertane Chance auf einen neuen Kunden.

Noch immer greift die Mehrheit der Interessenten im Kontakt mit Autohäusern am liebsten zum Telefon, um Termine für Probefahrten, die nächste Hauptuntersuchung oder den Räderwechsel zu vereinbaren, um Rückfragen zu klären oder Bestellungen auszulösen. Eine gute telefonische Erreichbarkeit ist deshalb unerlässlich und Teil eines guten Kundendienstes im Autohandel.

Doch Autohäuser und Werkstätten tun sich mit der telefonischen Erreichbarkeit oft schwer. Jeder Mitarbeiter wird gebraucht, nicht immer bleibt da Zeit zum telefonieren. Umfragen haben ergeben, wie lange Anrufer durchschnittlich im Autohaus warten müssen, bis jemand den Hörer abnimmt. Sie zeigen auch, wann ein Anrufer von sich aus abbricht, weil ihm die Wartezeit zu lang ist oder er auf dem Anrufbeantworter landet. Nach unseren Erfahrungen werden im Schnitt mehr als 30 Prozent der Anrufe nicht angenommen. Jeder dritte Anrufer geht also verloren. Die Chance, Umsatz zu generieren ist dahin. Doch wie können Autohäuser eine 100-prozentige Erreichbarkeit erreichen, ohne mehr Personal für die bestehende Telefonzentrale? Mehr als 1.500 Autohändler haben sich bereits für die LDB Lösung CallManager entschieden. Überzeugen Sie sich selbst von den Vorteilen unserer exklusiv für den Automobilhandel entwickelten Lösung.


A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'J' followed by a series of loops and a final flourish.

Jan Löffler



Das Telefon – wichtigste Anlaufstelle im Autohaus

**Erreichbar macht
Erfolgreich**



Aufgaben einer Telefonzentrale im Autohaus

Die Telefonzentrale ist das wichtigste Aushängeschild eines jeden Unternehmens. Sie ist die kommunikative Schaltzentrale des Autohauses.



VISITENKARTE UND AUSKÜNFTE

Allgemeine Anrufentgegennahme, Aufnahme von Kundendaten und Weiterleitung in Fachbereiche. Informationen zu Öffnungszeiten, Ersatzteilen, Ausstellungen oder speziellen Angeboten und Aktionen.



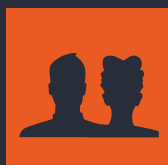
TERMINVERGABE UND VERKAUF

Kundentermine vergeben für Inspektionen, Reifenwechsel, Verkaufsgespräche, TÜV/AU oder Dialogannahmen. After-Sales und Teileverkauf an potentielle Kunden und Interessenten.



HOTLINE

Unfallhotline oder bei Pannen und anderen Notsituationen. Ansprechpartner bei technischen Fragen und Hilfecenter.



LEADGENERIERUNG

Anrufe nach Marketingkampagnen oder Veranstaltungen. Telefonische Kontaktaufnahme mit potentiellen Kunden.

Umsatzpotential Telefon im Autohaus

Gerade im Automotiv-Geschäft bleibt das Telefon ein wichtiges Instrument, um Leads zu generieren und Abschlüsse zu erzielen. Die LDB Mica ermittelte 2017 ein Umsatzpotential von 24.637,50 € je 100 Anrufer im Autohaus. Noch

immer werden ein Drittel der Erstanfragen im Autohaus am Telefon gestellt. Doch noch immer werden 30 Prozent der Anrufe im Autohaus nicht angenommen. Umsatzpotential geht verloren.

24.637 €

Umsatzpotential
je 100 Anrufer

73 %

der Kundenanrufe
im Autohaus sind
umsatzrelevant

WUNSCH UND REALITÄT

Wie hoch ist Ihr
Servicelevel?

Der Arbeitsalltag im Autohaus

WUNSCH

Im Autohaus dreht sich alles um Kunden. Sie sind die entscheidenden Stellschrauben, mit denen Sie es Tag für Tag zu tun haben, um den Umsatz zu steigern, den Ertrag zu erhöhen, Wachstum zu gewährleisten und ihre Marktpräsenz weiter auszubauen. Ein wichtiger Eckpfeiler optimaler Vertriebstätigkeit ist dabei die ständige telefonische Erreichbarkeit. Kunden greifen zum Telefon und haben sofort den passenden Gesprächspartner am Ohr. Termine werden vereinbart und Probleme sofort gelöst. Die Kundenzufriedenheit ist hoch und der Umsatz stimmt.

REALITÄT

Ein Mitarbeiter telefoniert mit dem Autohausleiter, der Serviceberater macht zeitgleich eine Dialogannahme, die Verkaufsberater führen Beratungsgespräche, ein Mitarbeiter hat einen Außentermin und die nette Mitarbeiterin am Empfang erklärt einem genervten Kunden die Rechnung für eine Service-Inspektion. Gleichzeitig klingelt das Telefon und die Anrufer wünschen rasch mit einem kompetenten Ansprechpartner verbunden zu werden. Der Servicelevel ist gering. Doch ein guter Servicelevel ist unverzichtbar für die Kundenkommunikation.

Wie Autohäuser die Erreichbarkeit und den Servicelevel verbessern.

Betriebe haben die Wahl zwischen eigenem Personal und einem externen Service, der eingehende Anrufe entgegennimmt.

Eigene Lösung

Eigens geschultes Personal wird mit den vielfältigen Aufgaben des Telefonservice betraut.

Die Vorteile für das Autohaus: Probleme können vor Ort gelöst werden und der Kunde hat direkten Kontakt zum gewünschten Ansprechpartner. Hier gilt jedoch: Je mehr Personal vorhanden ist, desto mehr Kosten fallen an. Zudem können Mitarbeiter natürlich immer durch Krankheit oder Urlaub ausfallen und die Erreichbarkeit ist nur während der Geschäftszeiten gewährleistet.

Externe Lösung

Der große Vorteil externer Dienstleister ist, dass auch mehrere, gleichzeitig eingehende Anrufe dank des verfügbaren Personals schnell angenommen werden können. Externe Dienstleister sorgen für eine persönliche Begrüßung, sodass der Anrufer den Unterschied zum eigentlichen Unternehmen gar nicht wahrnimmt.

Nachteil ist der fehlende Background und Schulung der Agenten. Die Folge: häufiges Weiterverbinden und mehr als 60 Prozent der Kunden müssen sich wiederholt an ein Autohaus wenden, um ihr Problem zu lösen.

Der optimale Weg ist die Ausstattung der betrieblichen Telefonzentrale mit so vielen Arbeitskräften, wie nötig sind, um das tägliche Anrufaufkommen zu bewältigen. Die Übernahme des darüber hinausgehenden Anrufvolumen kann dann von kompetenten Call Centern übernommen werden. So wird einerseits die Erreichbarkeit optimiert und andererseits die Kosten minimiert.





Die beste Lösung für Ihr Autohaus

**Erkennen was erfolgreich
macht. Synergien nutzen.**



Lösungsansatz

Die Herausforderungen für Betriebe im Umgang mit potentiellen und bestehenden Kunden besteht darin, schnellen und qualitativ hochwertigen Service zu bieten, den Servicelevel hoch zu halten und mit möglichst geringem Aufwand an Ressourcen für Personal, Budget, Zeit und Technik Umsätze zu generieren.

Die Frage nach der besten Lösung im Autohaus lässt sich nicht pauschal beantworten. Die Herausforderungen für jedes Autohaus sind individuell verschieden. Auch eine kostenintensive, interne Lösung hat Vorteile.

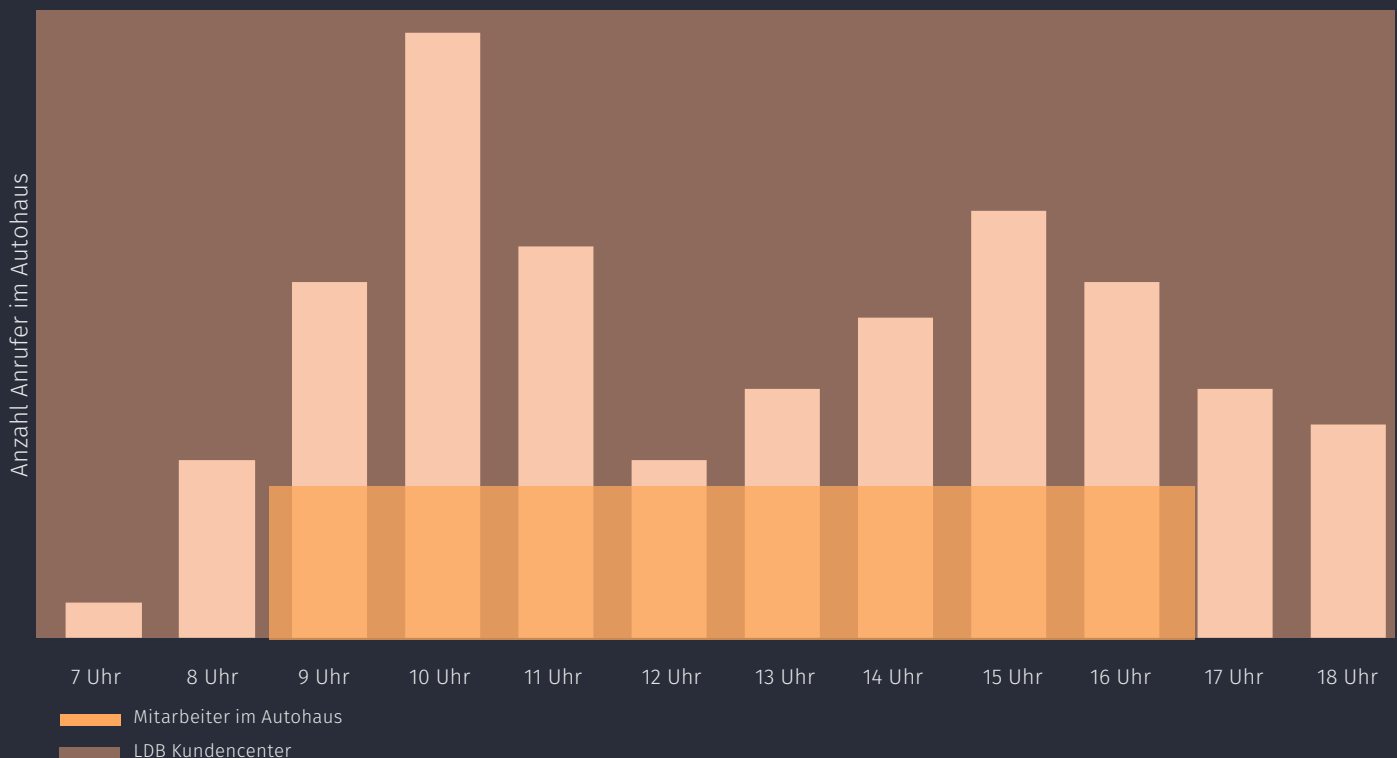
Während die Mitarbeiter in der hauseigenen Telefonzentrale viele Informationen ganz nebenbei besitzen, wie z.B. die An- oder Abwesenheit von Mitarbeitern, Auslastung in der Werkstatt, usw. – sind Mitarbeiter in

Call Centern darauf angewiesen, dass ihnen diese Informationen mitgeteilt werden.

Übersehen sollten Autohäuser jedoch nicht die Chancen, die ein erfahrener Call Center-Anbieter bietet: Personalkosteneffizient, umfassende Erfahrung in der Betreuung von Kunden, permanente Umsetzung von Qualitäts- und Trainingsmaßnahmen und optimale technische Voraussetzungen für den Kundenservice.

Optimal wäre die Ergänzung der bestehenden Telefonzentrale im Autohaus mit den Vorzügen einer externen Lösung, um die Erreichbarkeit im Autohaus zu jeder Zeit zu gewährleisten, Mitarbeiter zu entlasten und den Servicelevel zu erhöhen.

Ein Telefonservice - maßgeschneidert auf jede Situation im Autohaus.



CallManager Bei Anruf: Kontakt!

Der CallManager ist die Lösung für alle, die nie wieder einen umsatzrelevanten Anruf verpassen wollen.

Unser Service

Durch die kompetenten und automotiv geschulten Mitarbeiter an den vier deutschen Standorten erhält jeder Anrufer im Autohaus freundlich, schnell und zuverlässig die gewünschte Auskunft. Im besten Fall kann das Kundenanliegen sofort beantwortet werden. Oder das Gespräch wird so weitervermittelt, als wäre der Anruf direkt im Autohaus angenommen worden. So können Autohäuser sich sicher sein, dass ihrem Unternehmen kein Anruf und kein Umsatz mehr entgeht. Auf Wunsch übernehmen wir auch die Terminkoordination oder die Schadenshotline für Ihr Autohaus. Damit Sie sich voll und ganz auf Ihr Tagesgeschäft konzentrieren können und trotzdem jederzeit telefonisch erreichbar sind, bietet Ihnen der CallManager einen umfangreichen Service, der exklusiv für die Bedürfnisse im Autohandel entwickelt wurde. Während Ihrer Öffnungszeiten und auf Wunsch auch darüber hinaus.

Angenommene Anrufe 2018
1.780.000

**“ Ich möchte auf
den CallManager
nicht mehr
verzichten.”**



**Ständige Erreichbarkeit
gewährleistet**



**Automotive Spezialisten
am Telefon**



**Kostensparnis dank
Synergieeffekt**



**Mehr Umsatz durch Er-
höhung des Servicelevel**

Exklusiv für den Autohandel

Der LDB CallManager arbeitet mit hochmoderner Technik, die exklusiv für den Automobilbereich entwickelt wurde. Sie erfüllt die Anforderungen, die der Autohandel an ein modernes Kundenservicecenter stellt. Eine weitere Stärke

des CallManagers ist die Möglichkeit, das System an die besonderen Bedürfnisse jedes Unternehmens anzupassen und unterstützt die Mitarbeiter im Autohaus durch vielfältige Funktionen bei der Erfüllung Ihrer Aufgaben.

Unsere Stärke

Eine besondere Stärke des CallManager liegt in der Erweiterung der Software. In Zusammenarbeit mit Autohäusern wurden Tools und zu buchbare Apps entwickelt, die den besonderen Erfordernissen des Autohandels Rechnung tragen. Die nützlichen Alltagshelfer sind aus Kundenanfragen entstanden und verbessern nachweislich die Leadgenerierung und den Kundenservice.



Terminierung

Möchten Ihre Kunden einen Termin buchen, tragen unsere Agenten diesen in Ihr System ein und informieren – auf Wunsch – Ihre Servicemitarbeiter über die CXBox.



Samstags-Telefonie

Erweitern Sie die Servicezeiten des CallManager in auftragsstarken Zeiten. Wir gehen für Sie auch am Samstag ans Telefon.



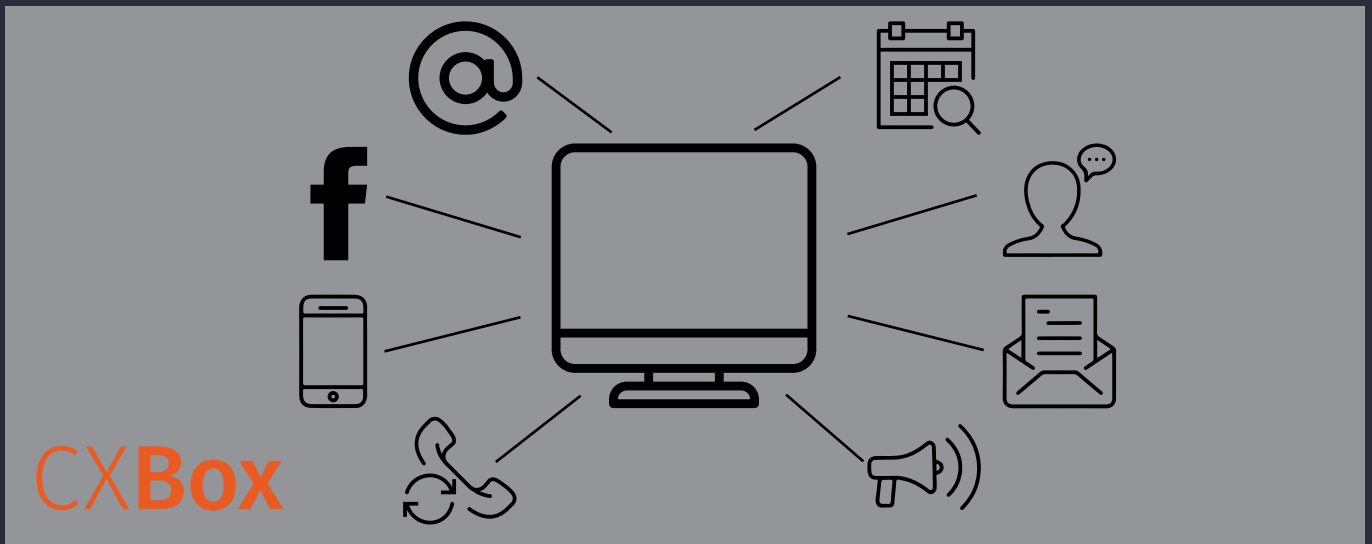
Kundendaten-Upload

Import Ihrer Kundendaten aus dem DMS-System in die CXBox. Nutzen Sie Ihre aktuelle Daten für die perfekte Kundenkommunikation.



Schadens-Manager

LDB Mitarbeiter übermitteln die beim Telefongespräch aufgenommene Information über Unfallschäden als CXBox-Ticket an Experten für Unfallschadenabwicklung. Auf Wunsch kann der Anruf parallel an den zuständigen Servicemitarbeiter im Autohaus übergeben werden.



Alles in einer Box

Mit dem CallManager der LDB Gruppe stellen wir Ihre Kunden in den Mittelpunkt. Der CallManager und die dazugehörige zentrale Plattform CXBox für Kundenkontakte, bieten Autohäusern eine zentrale Plattform für Ihre Kundenkommunikation. Mit dem Ticketsystem der CXBox sind Autohäuser nicht nur für die Gegenwart perfekt aufgestellt, sondern sind als Unternehmen bereits für die digitale Zukunft gerüstet. Mit unserer preisgekrönten Lösung verbinden Autohäuser die Vorteile der telefonischen Kontaktaufnahme mit einem zukunftsweisenden, digitalen Ticket- und Vorgangportal.

Unsere Preise

Wir bieten Pakete und Lösungen für jede Unternehmensgröße und für jedes Budget. Ob viele oder wenige Anrufe, ob kleines Autohaus oder mehrere Standorte, wir sind für Sie da. Ob Sie unsere Unterstützung vor allem während der Kernzeiten, für die Terminvergabe, in der Räderwechselsaison oder für die Leadgenerierung benötigen, wir haben für jedes Autohaus den richtigen Tarif.

SMALL	MEDIUM	LARGE	XL
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid white; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>€219 /Monat</p> </div> </div> <p>CallManager 100</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid white; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>€520 /Monat</p> </div> </div> <p>CallManager 250</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid white; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>€995 /Monat</p> </div> </div> <p>CallManager 500</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid white; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>€1.895 /Monat</p> </div> </div> <p>CallManager 1000</p> </div>
100 Anrufe inkl.	250 Anrufe inkl.	500 Anrufe inkl.	1000 Anrufe inkl.
Zugang CXBox	✓	✓	✓
Eskalationssystem	✓	✓	✓
Aktionsmarker	✓	✓	✓
Anrufnotiz	✓	✓	✓
Anrufberichte	✓	✓	✓
Ticketsystem	✓	✓	✓
Reporting	✓	✓	✓

Stellen Sie die telefonische Erreichbarkeit Ihres Unternehmens und Ihrer Mitarbeiter sicher. Sorgen Sie dafür, dass jeder Anruf direkt angenommen wird und kein Anruf ins Leere läuft. Begeistern Sie ihre Kunden mit einer 100-prozentigen telefonischen Erreichbarkeit, erhöhen Sie Ihren Servicelevel und verbessern Ihre Kundenzufriedenheit.

CallManager 100 Tage testen

Testen Sie jetzt den preisgekrönten LDB Telefonservice 100 Tage unverbindlich. Lernen Sie die Vorteile unserer Lösung 100 Tage lang kennen. 100 Anrufe sind in diesem Zeitraum kostenlos. Inklusiv Zugang zur CXBox, umfangreiches Reporting, telefonischer Kundendienst, Wissensdatenbank und Eskalationssystem.

**Zögern Sie nicht.
Nutzen Sie die Möglichkeit unsere
Dienstleistungen kostenlos zu testen.**

Verbinden Sie die Vorteile der telefonischen Kontaktaufnahme mit dem zukunftsweisenden, digitalen Ticket- und Vorgangportal CXBox. Buchen Sie unser kostenloses Starter Paket und lernen Sie die Vorteile unserer Lösung kennen. Rufen Sie uns an, wir sind für Sie da.

1.780.000

Anrufe 2018
erfolgreich
angenommen

97 %

war die durchschnittliche
Erreichbarkeit unserer
Kunden 2018.

CallManager-Hotline: 030 390 45-0



Über die LDB Gruppe

Wir haben Tools für Unternehmen entwickelt, die Kunden, Service- und Werkstatteiter, Vertriebsmitarbeiter und Geschäftsführer glücklich machen.

Unter dem Dach der LDB Gruppe wurden mehrere Unternehmen vereint, die inhaltlich die gesamte Prozesskette von der grundlegenden Marktforschung über die Entwicklung von ausgereiften Systemlösungen zur Kundenbindung bis hin zur Erstellung von individuellen Direktmarketingaktionen abdecken. Wir unterstützen unsere Kunden mit unseren intelligenten Systemen dabei, Bestandskunden zu binden, Neukunden zu generieren und durch wiederkehrende Umsätze die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit ihres Unternehmens stärken. Wir analysieren als Dienstleister schon seit vielen Jahren, wie sich die Erwartungshaltung der Kunden verändert und bieten unseren Kunden maßgeschneiderte Pakete rund um das Thema Kundenmanagement an. Die LDB Gruppe stellt Ihnen die Tools zur Verfügung, mit denen Sie alle Kundendaten verstehen und analysieren können und dadurch einen lückenlosen Überblick über Ihre Kunden erhalten. Unsere modular einsetzbaren Produkte und Systeme ermöglichen Ihnen ein proaktives Customer Experience Management. Zielsetzung ist die konsequente Steigerung der Kundenloyalität mit direktem Einfluss auf den Umsatz Ihres Unternehmens. Effizient kalkuliert, mit klar definierten Leistungen und flexiblen Zusatzmodulen können wir unsere Serviceleistungen exakt auf jede Betriebsgröße zuschneiden.



CallManager.online
Anschluss garantiert!