

LDB Gruppe

Speed up your business

[CXBox]



Track&Connect^{CX}

Effiziente und einfache Kundenkommunikation.
Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden dort wo
Ihre Kunden es bevorzugen.

Track&Connect^{CX}

Mit diesem neuen Feature antworten Sie Kunden jetzt noch viel einfacher: Ihre Nachrichten werden an den Kunden direkt als E-Mail versendet. Sie brauchen nicht mal ein zusätzliches E-Mail-Programm und haben die gesamte Kommunikation unter einem Ticket gespeichert.

Egal um welches Kundenanliegen es sich handelt - mit Track&Connect^{CX} können Sie nun auch mittels Email aus der CXBox heraus alle Kundenanliegen schnell und komfortabel abarbeiten.





Track&Connect^{CX} – Ihre Vorteile

- Einfache Einbindung in Ihre CXBox
- Kompletter Kundendialog sichtbar
- Kein extra E-Mail Tool nötig*
- Auto-Benachrichtigungen bei Vorgangstatus-Änderungen**
- Gutes Reputationsmanagement
- Wettbewerbsvorteile durch neue Kommunikationskanäle
- Schnelle Reaktionszeiten
- Einfache Kombination mit anderen CXBox Tools und Apps
- Effizienter Personaleinsatz



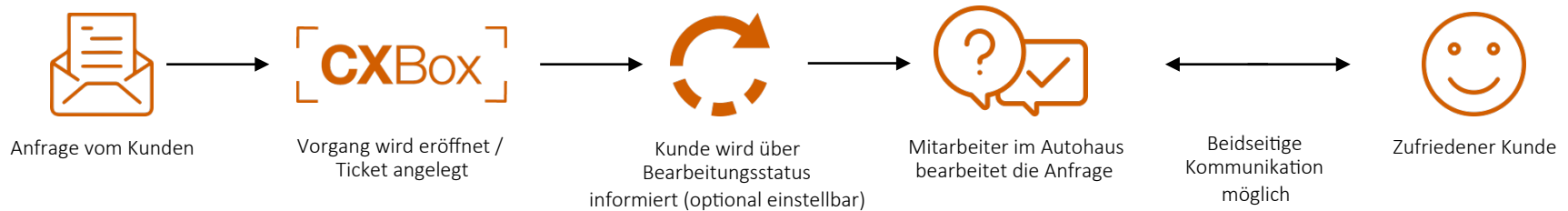
*Sie müssen für die Kommunikation mit den Kunden eine E-Mail-Signatur in den CXBox-Betriebseinstellungen hinterlegt haben.

**Optional einstellbar (CXBox-Betriebseinstellungen)



Track&Connect^{CX} – Struktur

Kunden stehen dank Internet, Social Media, Telefon und E-Mail immer mehr Kanäle zur Kontaktaufnahme zur Verfügung. Dies ist zwar praktisch für Sie, macht es Ihrem Unternehmen allerdings schwer, über alle Kommunikationskanäle hinweg ein einheitliches Serviceerlebnis zu bieten. Track&Connect^{CX} ermöglicht es Kunden in ihrem bevorzugten Kanal mit Ihrem Autohaus Kontakt aufzunehmen und sorgt für eine einheitliche Ansicht aller relevanten Kundendaten in Ihrer CXBox.



Mit Track&Connect^{CX} in Ihrer CXBox haben Sie die E-Mail-Kommunikation mit Ihrem Kunden an einem Ort. Sie müssen für eine E-Mail-Antwort nicht mal mehr extra einen E-Mail-Programm öffnen. Und Sie können Ihren Kunden in Echtzeit über den Stand seiner Anfrage informieren. Das nennen wir Kundenservice.



Track&Connect^{CX} – Vorschau Vorgang

Nachdem Sie sich in der CXBox angemeldet haben, können Sie bei Vorgängen mit aktiver Ticketverfolgung mit den Kunden via E-Mail kommunizieren...

13807093

Ariane Musterkäuferin 0303980540 02.02.2016

Online Anfrage (02.02.16 um 17:57 Uhr) Webseite

Guten Tag, ich würde gerne den neuen A4 probefahren.

Webseite

Noch kein Kommentar vorhanden

Der Kunde möchte von Ihnen per Mail auf dem Laufenden gehalten werden.

mehr / Kommentar hinzufügen

Kontakt per mail möglich

Morgen fällig

03.02.2016 16:00

Levin, Paul
Verkauf Audi Neuwagen

In Bearbeitung



...die dafür zur Verfügung stehenden Vorgänge erkennen Sie daran, dass in der Fußleiste des Vorgangs der Button »Kontakt per Mail möglich« dargestellt wird. Um den Kunden kontaktieren zu können, muss der Vorgang in Bearbeitung gesetzt werden.






Track&Connect^{CX} – Vorschau Vorgang



Möchten Sie dem Kunden eine Nachricht übermitteln*, tragen Sie diese in das **Kommentarfeld** ein und klicken den neuen Button »**Kommentar anlegen und an den Kunden senden**«. Haben Sie die Option »Statusmeldung« aktiviert*, erhält der Kunde automatisch eine E-Mail mit Vorgangsnummer und Verantwortlichem, sobald der Vorgang in Bearbeitung versetzt wird.

Selbstverständlich können Sie auch weiterhin Kommentare ausschließlich intern kommunizieren, dazu betätigen Sie wie gehabt den Button »**Kommentar anlegen**«

13807093  


Ariane Musterkäuferin  0303980540  02.02.2016 


Online Anfrage (02.02.16 um 17:57 Uhr)
Guten Tag, ich würde gerne den neuen A4 probefahren.


Webseite Neuer Kommentar  

Sehr geehrte Frau Musterkäuferin,
gerne organisieren wir für Sie eine Probefahrt.
Ich kann Ihnen z.B. kommenden Samstag Vormittag anbieten, wir können aber auch
gerne einen anderen Termin vereinbaren.
Kontaktieren Sie mich gerne per Formular (verlinkt in Ihrer Mail) oder telefonisch unter
(030) 962 762 - 333.
Wenn Sie wünschen, sende ich Ihnen auch gerne Broschürenmaterial zu.
Mit freundlichen Grüßen
Paul Levin


Kommentar anlegen und an den Kunden senden **Kommentar anlegen**

Morgen fällig 

03.02.2016 16:00 

Levin, Paul 

Verkauf Audi Neuwagen

In Bearbeitung 

weniger

*Sie müssen für die Kommunikation mit den Kunden eine E-Mail-Signatur in den CXBox-Betriebseinstellungen hinterlegt haben.

**Optional einstellbar (CXBox-Betriebseinstellungen)



Track&Connect^{CX} – Kommentar anlegen

Um sicherzustellen, dass Ihre Nachricht auch wirklich für den Kunden gedacht ist, öffnet sich nach Betätigung des Buttons »[Kommentar anlegen und an den Kunden senden](#)« ein [Rückfragedialog](#).
[Bestätigen](#) Sie diesen Dialog, sendet das Portal Ihre Nachricht als E-Mail an den Kunden.

Neuwagen

Neuer Kommentar 1

Sehr geehrte Frau Musterkäuferin,
gerne organisieren wir für Sie eine Probefahrt.
Ich kann Ihnen z.B. kommenden Samstag Vormittag anbieten, wir können aber auch gerne einen anderen Termin vereinbaren.
Kontaktieren Sie mich gerne per Formular (verlinkt in Ihrer Mail) oder telefonisch unter (030) 962 762 - 333.
Wenn Sie wünschen, senden ich Ihnen auch gerne Broschürenmaterial zu.
Mit freundlichen Grüßen
Paul Levin

Kommentar anlegen und an den Kunden senden Kommentar anlegen

weniger

Kommentar anlegen und an den Kunden senden

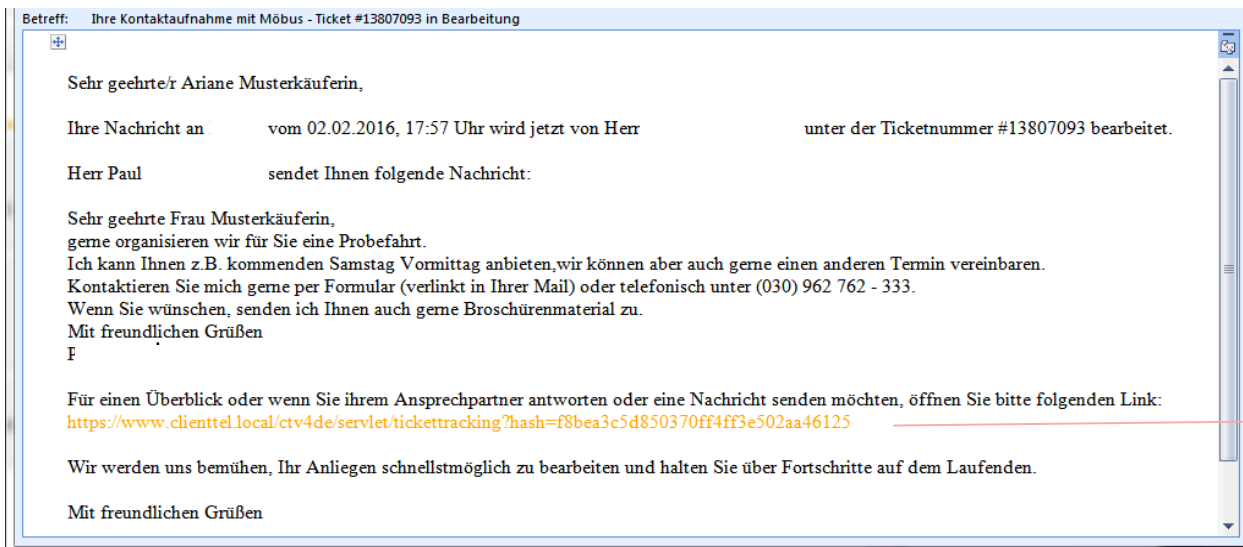
Achtung!
Ihr Kommentar wird als Email an Ariane Musterkäuferin gesendet. Bestätigen Sie bitte für den Versand.

✕ Abbrechen ✓ Jetzt senden



Track&Connect^{CX} – Mail an Kunde

Ihre Nachrichten werden an den Kunden direkt als E-Mail versendet. Sie brauchen kein zusätzliches E-Mail-Programm mehr und haben die gesamte Kommunikation im Vorgang gespeichert. Außerdem versendet die CXBox automatisierte Statusnachrichten an den Kunden**, ähnlich wie man es vom **Tracking** eines Pakets kennt, so bleiben Sie mit Ihrem Kunden in Kontakt, ohne dass zusätzlicher Arbeitsaufwand entsteht und der Kunde fühlt sich zudem auf dem Laufenden gehalten.



Link zur Mini-Website (siehe Folgeseite)

Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden dort wo sie es bevorzugen.



Track&Connect^{CX} – Ansicht Mini-Website

Die *Mini-Website* gestaltet sich folgendermaßen:

The screenshot displays a user interface for a ticket management system. At the top, it shows 'Ticket #13807093'. Below this, there are two email messages. The first message is a system notification from the company to the customer, dated 02.02.2016 at 17:59, regarding a ticket update. The second message is from the customer's contact person to the company, dated 02.02.2016 at 18:58, requesting a test drive. Below the messages is a text input field for the customer to leave a comment, with a 'Kommentar senden' button. At the bottom, contact information for 'Autohaus Muster GmbH' is provided, including address, phone number, email, and website.

1

2

3

4

- 1 Automatisierte Benachrichtigung über Statusänderung an den Kunden (Track)
- 2 Nachricht vom Autohaus an den Kunden (Connect)
- 3 Nachricht vom Kunden an das Autohaus
- 4 In den Betriebseinstellungen muss Ihre Email-Signatur hinterlegt sein.



Track&Connect^{CX} – Nachricht vom Kunden

erzeuge ▾

13807093 @ 02.02.2016 AH - Verkauf Audi Neuwagen

Online-Anfrage (02.02.16 um 17:57 Uhr):
Guten Tag, ich würde gerne den neuen A4 probefahren.

Neuer Kommentar

Kommentar anlegen und an den Kunden senden | Kommentar anlegen

03.02.16 09:11 System
Paul Levin hat das Festz-um-Datum vom 03.02.2016 16:00 auf den 06.02.2016 16:00 geändert.

03.02.16 09:10 Paul Levin
So machen wir das, bringen Sie bitte Ihren gültigen Führerschein und Personalausweis mit.
Sollten sich Änderungen ergeben, informieren Sie mich bitte unter 030-9627620.
Mit freundlichen Grüßen
Paul Levin

02.02.16 19:14 Ariane Musterkäuferin (Kunde)
Wenn es sich um ein Dieselfahrzeug handelt und 10 Uhr passt, wäre das schön.
Danke und Gruß.
AM

02.02.16 19:14 Paul Levin
Sehr geehrte Frau Musterkäuferin,
gerne organisieren wir für Sie eine Probefahrt.
Ich kann Ihnen z.B. kommenden Samstag Vormittag anbieten, wir können aber auch gerne einen anderen Termin vereinbaren.
Kontaktieren Sie mich gerne per Formular (verlinkt in Ihrer Mail) oder telefonisch unter (030) 962 762 - 333.
Wenn Sie wünschen, senden ich Ihnen auch gerne Broschürenmaterial zu.
Mit freundlichen Grüßen
Paul Levin

02.02.16 17:59 Systemmail an den Kunden (test.out.AMG10)
Der Kunde wurde per Mail unterrichtet, dass Sie den Vorgang zur Bearbeitung übernommen haben.

Sendet der Kunde Ihnen eine Nachricht aus dem Formular heraus, werden Sie

1. per Mail darüber informiert,
2. erhalten in der Kopfzeile des Portals eine entsprechende **Benachrichtigung** und
3. erhalten die Nachricht im **Kommentarbereich**.



Track&Connect^{CX} einrichten

LDB Gruppe Meine Aufgaben CXDashboard Reporting Werkzeuge Manuel Alter Anwesend

TT00028 Demobetrieb VW 2
[Betriebseinstellungen](#)

Suche

Betriebseinstellungen

TT00028

Track&Connect^{CX} Einstellungen

Für welche Projekte soll beim Statuswechsel eine eMail an den Kunden verschickt werden?

- Recovery
- CallManager
- FollowUp Service
- FollowUp Kauf

Speichern

Track&Connect^{CX} eMail-Signatur

Bitte hinterlegen Sie hier in reinem Textformat das Impressum Ihres Unternehmens. Dieses wird bei entsprechend gebuchten Portal-Funktionen (z.B. Track&Connect oder Online-Befragungen) im Rahmen der Kundenansprache verwendet. Das Impressum wird ausschließlich beim Versenden von eMails als Signatur verwendet, z.B. bei den Einladungs-eMails an Ihre Kunden für die Online-Befragung. Achtung! Für den Versand von eMails ist ein Impressum zwingend erforderlich.

[eMail-Signatur]

Speichern

So einfach aktivieren Sie Track&Connect:

Loggen Sie sich in Ihre CXBox ein.

Unter dem Menü [Werkzeuge](#) klicken Sie auf [Betriebseinstellungen](#).
Es öffnet sich ein neues Fenster.

Mit einem Häkchen unter Track&Connect [Einstellungen](#) wählen Sie die Tools aus, für die automatisch Statusmeldungen über Vorgangsänderungen an Ihre Kunden versendet werden und klicken Sie dann auf Speichern.

Damit Sie rechtskonforme E-Mails an Ihre Kunden senden können, müssen Sie unter Track&Connect [eMail-Signatur](#) die Ihres Betriebes eintragen und ebenfalls auf Speichern klicken.

Um mit Ihren Kunden über Track&Connect zu kommunizieren, muss Ihr Kunde eine E-Mail-Adresse angegeben.



Track&Connect^{CX} – Vorgang abschließen

Vorgang abschließen

Achtung!
Für diesen Vorgang ist die Ticketverfolgung aktiviert.
Der Kunde wird deswegen nach dem Abschließen des Vorgangs per Email automatisch darüber informiert.
Hinweis! Er wurde bereits vom System vor **10 Sekunden** per mail darüber informiert, dass der Vorgang in Bearbeitung genommen wurde.

Bitte hinterlassen Sie zur Dokumentation einen Kommentar im folgenden Feld.
Durch Aktivierung der darunter befindlichen Checkbox können sie diesen auch per mail automatisiert an den Kunden senden lassen.

Kommentar

Bitte geben Sie einen Kommentar an

Kommentar anlegen **und** an den Kunden senden

Das Abschließen eines Tickets ist nur mit Eingabe eines Kommentars möglich.

Abschluss-E-Mail an Kunden wird versandt.



Ihre CXBox

The screenshot shows the LDB Gruppe CXBox interface. At the top, there is a navigation bar with 'LDB Gruppe' and various menu items like 'Meine Aufgaben', 'Cockpit', 'Reporting', and 'Werkzeuge'. Below this is a search bar and a filter section with dropdowns for 'TelefonZentrale', 'Alle Marken', 'Alle IKB-Zielgruppen', and 'Alle Kundengruppen'. A dashboard area features several circular gauges for metrics like 'Unzugewiesen' (0), 'Offen' (4), and 'In Bearbeitung' (0). Below the gauges is a table with columns for 'Position', 'Hierarchie', 'Unzugewiesen', 'Offen', and 'In Bearbeitung'. The table shows one entry for 'Kette Demozentrale' with 4 open items. Below the table are filter options and a list of tickets. Two tickets are visible: one for 'Frau Ebeling, Sieglinde' (1029384756) and one for 'Frau Kleinwechter, Rita' (1029384756), both with dates from 10.07.2016 and 13.07.2016 respectively. Each ticket entry includes a description, a 'TelefonZentrale' label, and an 'Offen' button.

Die Navigationsleiste

Hier gelangen Sie zum Reporting, den Übersichtseiten, etc. - über das Suchfenster können Sie nach Kunden und Vorgänge suchen.

Die wichtigsten Filter

Hier gelangen zur TelefonZentrale und können u.a. nach Marken filtern.

Das Dashboard

Hier sehen Sie auf einen Blick wie viele Vorgänge bspw. überfällig oder nicht zugewiesen sind.

Die Vorgangsansicht

Hier finden Sie die aufgelisteten Vorgänge im Überblick und können diese bearbeiten.

Track&Connect^{CX} - damit Sie sich voll und ganz auf Ihr Tagesgeschäft konzentrieren können.

Hauptsitz

LDB Gruppe

Goslarer Platz 8-9

10589 Berlin



cx@ldb.de



(030) 390 45-0



www.ldb.de

