

# LDB Gruppe

Speed up your business

# [ CXBox ]



## FacebookRequest<sup>CX</sup>

Dort sein wo Ihre Kunden sind. Stärken Sie Ihre Kundenbeziehungen.

# FacebookRequest<sup>CX</sup>

Nutzen Sie Ihren Facebookauftritt, um Ihren Kunden zuzuhören und mit ihnen in Kontakt zu treten. Dank der Einbindung in Ihre CXBox werden Kundenanfragen über Ihren Facebook-Account direkt an Ihr Serviceteam weitergeleitet. Da es das Ziel der CXBox ist, alle Kommunikationskanäle zwischen Ihrem Autohaus und Ihren Kunden zentral pflegen zu können, haben wir Facebook integriert. Alle Pinnwand-Beiträge, private Nachrichten und Bewertungen mit Text-Nachrichten werden als neues Ticket in Ihrer CXBox angelegt und so direkt von Ihren Mitarbeitern innerhalb der CXBox bearbeitet.





# FacebookRequest<sup>CX</sup> – Ihre Vorteile

- Alle Pinnwand-Beiträge, private Nachrichten und Bewertungen mit Text-Nachrichten aus Facebook werden automatisch als Ticket in die CXBox angelegt
- Einfache Einbindung in Ihre CXBox
- Komplette Kundenhistorie abrufbar
- Kein extra Facebook-Manager nötig
- Kundenanfragen gehen nicht mehr verloren
- Gutes Reputationsmanagement
- Wettbewerbsvorteile durch neue Kommunikationskanäle
- Effizienter Personaleinsatz
- Einfache Kombination mit anderen CXBox Tools und Apps





# FacebookRequest<sup>CX</sup> – Struktur

Als Verbraucher begannen, soziale Medien als Kanäle für den Kundenservice zu nutzen, kam dies für viele Autohäuser überraschend. Der Kundenservice über soziale Medien hat sich jedoch rasch weiterentwickelt und im heutigen Wettbewerbsumfeld stellen sich immer mehr Autohäuser den Anforderungen von Kunden, die eine Bearbeitung ihrer Beschwerden und Fragen nahezu in Echtzeit wünschen.



Nutzen Sie Facebook, um Ihren Kunden den Zugang zu Ihrem Kundenservice so einfach wie möglich zu machen. Leiten Sie Supportanfragen aus Facebook zum richtigen Zeitpunkt an den passenden Mitarbeiter im Autohaus weiter. Bieten Sie Ihren Kunden eine perfekte Customer Experience.



# FacebookRequest<sup>CX</sup> – Anmeldung

Bevor Sie in die CXBox mit Ihren Kunden über Facebook kommunizieren können, müssen Sie sich einmalig anmelden.

Unter »Werkzeuge« und »Betriebseinstellungen« finden Sie den Anmeldebutton für die Anmeldung auf Ihrer Facebook-Page. Tragen Sie hier dann Ihre Daten ein.

The screenshot displays the 'Betriebseinstellungen' (Operational Settings) interface. The top navigation bar includes 'LDB Gruppe', 'Meine Aufgaben', 'CXDashboard', 'Reporting', and 'Werkzeuge'. The user 'Sescha Diedrich' is logged in. The main content area is divided into several sections:

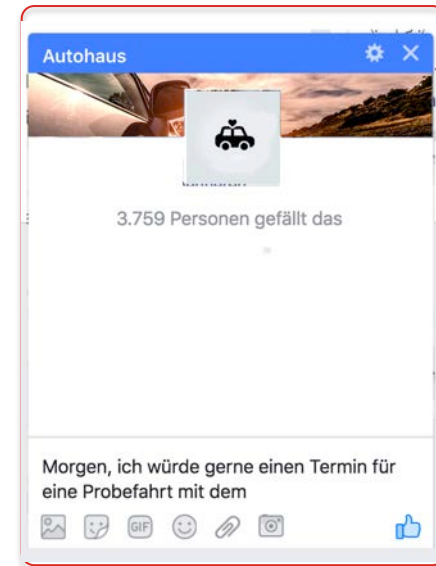
- Autozuweisung:** Projects for which an auto-assignment should be performed based on employee initials. A note indicates the module is not yet activated.
- Feedback-Einstellungen:** Processes for which a feedback conversation should be conducted. Options include 'alle Unzufriedenen mit Rückrufwunsch' (selected) and 'alle Unzufriedenen'.
- Automatisches als Gelesen markieren:** Processes without need for action to be automatically marked as read. Options include 'alle ohne Kundenkommentar', 'Alle', and 'Nie' (selected).
- FacebookRequest<sup>CX</sup> Admin:** A section indicating that no Facebook page has been activated yet. It features a prominent blue button labeled 'Anmeldung auf Facebook' and a message stating that the necessary permissions for accessing the Facebook page are missing.

At the bottom, there are two footer sections: 'Track&Connect<sup>CX</sup> eMail-Signatur' and 'FacebookRequest<sup>CX</sup> Admin'.



# FacebookRequest<sup>CX</sup> – Kommunikationsübersicht

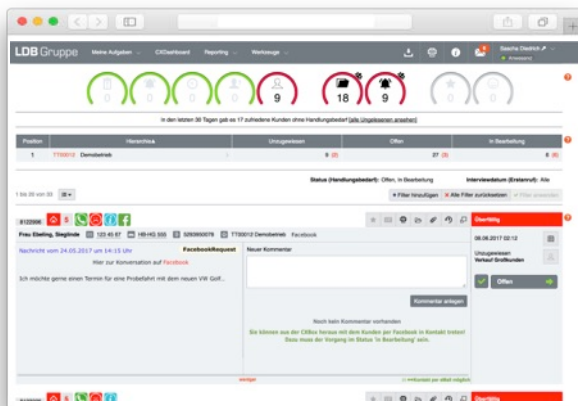
Egal ob Ihre Kunden auf Ihrer Facebook-Page eine **Bewertung** hinterlassen, einen eigenen **Beitrag** posten oder mit Ihnen über den **Facebook Messenger** kommunizieren – alle Kanäle werden in Echtzeit in Ihre CXBox übertragen und können zugewiesen, bearbeitet und direkt beantwortet werden.





# FacebookRequest<sup>CX</sup> – Übersicht

Die Anfrage oder Benachrichtigung aus Ihrer Facebook-Page wird in der CXBox automatisch als Vorgang erkannt, erhält eine Vorgangsnummer (Ticket) und kann dann wie gewohnt von Ihren Mitarbeitern bearbeitet werden.



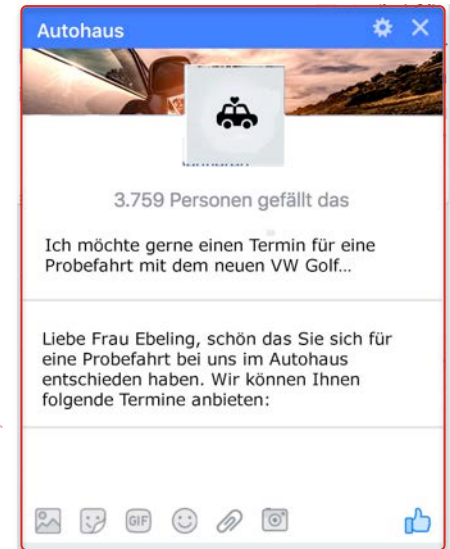


# FacebookRequest<sup>CX</sup> – Übersicht

Ihre Mitarbeiter können die Anfrage oder Mitteilung Ihrer Kunden direkt in der CXBox beantworten. Diese Nachricht wird direkt auf Ihre Facebookseite gepostet und Ihr Kunde wird über Facebook informiert, dass sein Autohaus geantwortet hat.



Ihr Kunde kann darauf antworten. Auch diese Nachricht wird in Ihrer CXBox im selben Vorgang angezeigt.





FacebookRequest<sup>CX</sup> - ideal für Autohäuser, um mit neuen Kundengruppen ins Gespräch zu kommen.

## Hauptsitz

LDB Gruppe

Goslarer Platz 8-9

10589 Berlin



cx@ldb.de



(030) 390 45-0



www.ldb.de

