

# LDB Gruppe

Speed up your business

[ CXBox ]



## FollowUp<sup>CX</sup>

Mit Kundenbefragungen den Kunden erkunden.

## FollowUp<sup>CX</sup>

Je mehr ein Unternehmen über seine Kunden weiß, desto enger lässt sich die Kundenbeziehung knüpfen. Dieses Wissen gehört zum wertvollsten Kapital Ihres Unternehmens.

Im Rahmen von **Kundenbefragungen** ermitteln wir differenziert die Zufriedenheit Ihrer Kunden mit Ihrem Leistungsangebot und decken Stärken und Schwächen aus Kundensicht auf. Mit dem Tool FollowUp<sup>CX</sup> aus der CXBox erfahren Sie, was Ihre Kunden wirklich wollen, denken, suchen.

Finden Sie heraus, was Ihre Kunden glücklich macht.





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

- Einfache Einbindung in Ihre CXBox
- Komplettes Reporting über gesamten Zeitraum
- Leadgenerierung
- Verbesserte Kundenbindung
- Gutes Reputationsmanagement
- Schnelle Reaktionszeiten durch Echtzeitsynchronisation
- Online- oder Offline-Befragungen möglich
- Händlerspezifische Fragebogen
- Echtzeitdarstellung der Befragungsergebnisse
- Kombinierbar mit StarRating<sup>CX</sup>





# FollowUp<sup>CX</sup> – Struktur

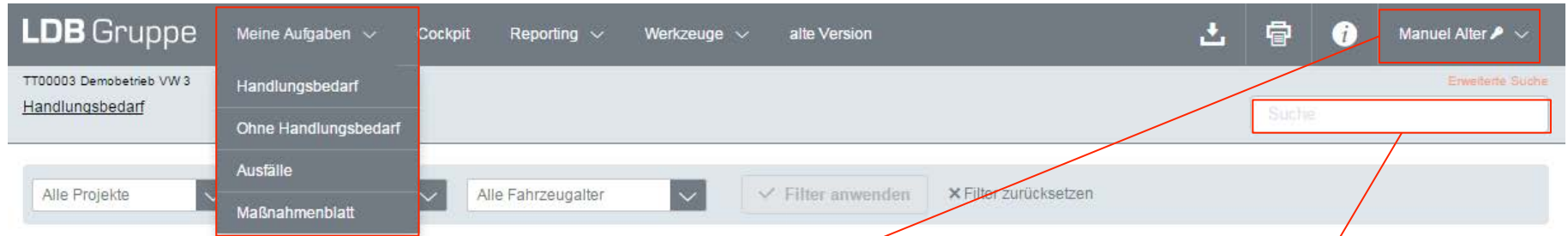
FollowUp<sup>CX</sup> liefert Ihnen, was Sie brauchen, um den Kunden langfristig zu binden: ein auf Fakten basierendes authentisches Bild über den aktuellen Status der Kundenzufriedenheit. Skalenbasierte Auswertungen von Kundengesprächen und im Originalton bereitgestellte Kundenaussagen verdeutlichen, was in Ihrem Unternehmen gut und was weniger gut läuft, was Ihre Kunden begeistert und was Probleme bereitet. Leiten Sie daraus die passenden Maßnahmen ab.



Wir nehmen mit FollowUp<sup>CX</sup> den Originalton im direkten Dialog auf – über den Kommunikationskanal, den der Kunde wählt.



# FollowUp<sup>CX</sup> – Übersicht



## Meine Aufgaben

Hier wechseln Sie zwischen den

- Vorgängen mit Handlungsbedarf (Kunde hat eine Beschwerde, eine schlechte Note etc.)
- Vorgängen ohne Handlungsbedarf (Kunden hat keine Beschwerde, vergibt nur „gute Noten“ etc. )
- den Ausfällen (Kunden nicht erreicht, Kunde verweigert etc.)
- dem Maßnahmenblatt

## Das Benutzermenü

Hier können Sie

- Ihr Benutzerkonto verwalten
- zwischen verschiedenen Konten wechseln
- die 1-Klick-Administration aufrufen

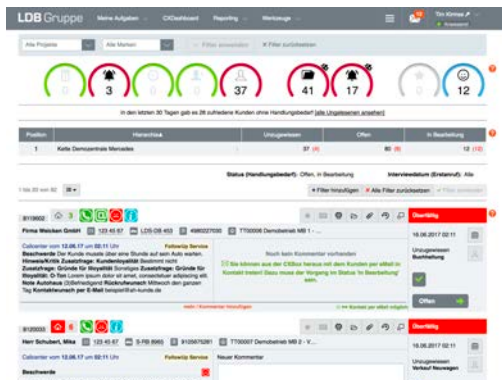
## Die Suche

Hier können Sie Suchbegriffe eingeben und die verschiedene Bereiche des Portals durchsuchen. So können Sie z.B. nach bestimmten Kunden oder Vorgängen aus der Vergangenheit suchen. Ideal zur Auftragsvorbereitung. Die Kundenansprache ist so wesentlich qualifizierter möglich. Mittels der Erweiterten Suche können Sie noch präziser selektieren.



# FollowUp<sup>CX</sup> – Übersicht

Im Dashboard der CXBox sehen Sie auf einen Blick wie viele Tickets bspw. überfällig, offen oder nicht zugewiesen sind. Nachdem Sie sich in der CXBox angemeldet haben, sehen Sie im Status »In Bearbeitung« die Vorgänge mit aktiver Ticketverfolgung.



Hier sehen Sie die Kundenbefragungen im O-Ton in der Übersicht. Hatte ein Kunde Hinweise oder Kritik (Handlungsbedarf), können Sie den Vorgang einem Mitarbeiter zur Klärung zuweisen.



# FollowUp<sup>CX</sup> – Übersicht

Hier können Sie das angelegte Ticket als Favorit kennzeichnen, ausdrucken, die Kundenakte aufrufen, Anhänge anfügen, die Historie einsehen oder die Vollansicht öffnen.

The screenshot shows a ticket interface with the following elements:

- Header:** Ticket ID 8116482, navigation icons (home, 3, WhatsApp, angry face, info), and a toolbar with icons for favorite, print, calendar, attach, refresh, and full view.
- Customer Info:** Name "Herr |", phone number "123 45 67", and ID "2617094919".
- Message:** "Callcenter vom 13.10.15 um 01:07 Uhr" and "Beschwerde Die Klimaanlage des Wagens funktioniert nicht mehr, der Kunde ist sich nicht sicher, ob es mit dem vorherigen Werkstattbesuch zusammenhängt. Er hat aber schon im AH angerufen und es wurde etwas ausgemacht. Wenn der zuständige Service-Berater aus dem Urlaub zurück kommt, meldet er sich bei ihm. Wenn er diesen Vorfall bei".
- Service:** "TelefonReport Service".
- Comments:** "Noch kein Kommentar vorhanden".
- Right Panel:** "Heute fällig", date "17.10.2015 01:07", a calendar icon, a user icon, and a button "In Bearbeitung".
- Callouts:** A red box highlights the toolbar, and another red box highlights the "In Bearbeitung" button.

Mit einem Klick auf »mehr« sehen Sie weitere Informationen zum ausgewählten Ticket und können Kommentare hinzufügen.

Hier ändern Sie durch einen Klick auf die Schaltfläche unkompliziert den Vorgangstatus.



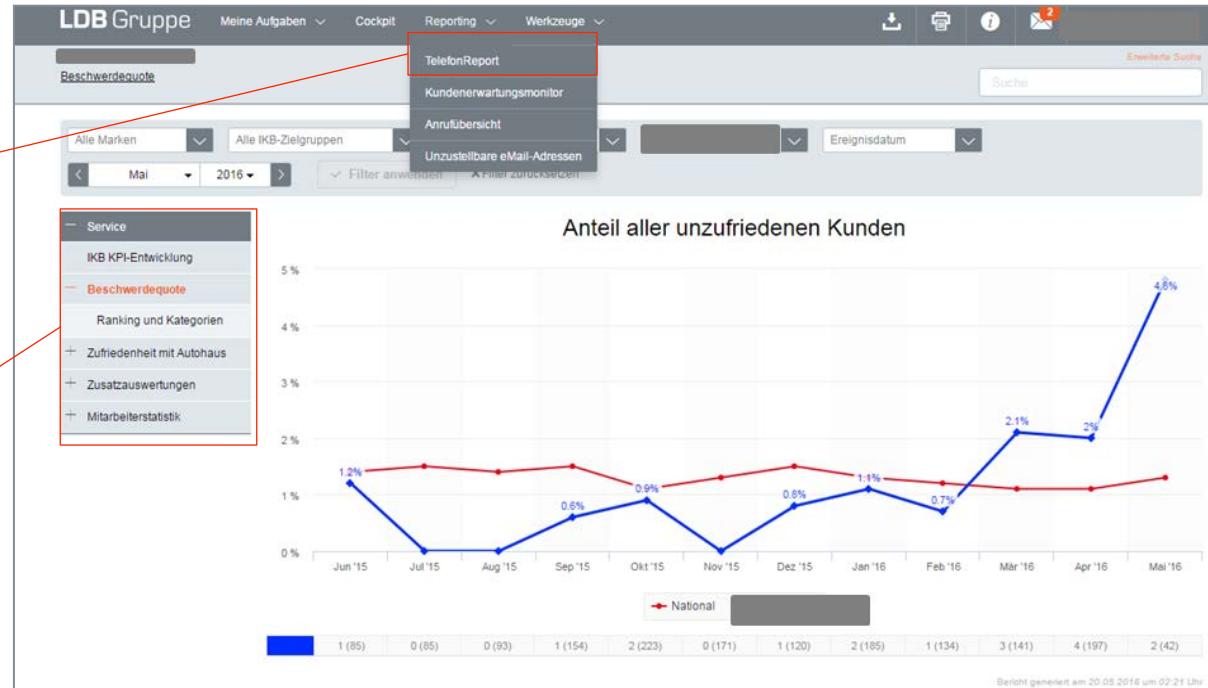
# FollowUp<sup>CX</sup> – Übersicht

## Reporting

Im Reporting können Sie tagesaktuell die Ergebnisse für Ihren Betrieb abrufen. Sie können Ihren Betrieb bspw. mit dem Durchschnitt aller Teilnehmer vergleichen (sofern Daten dafür freigegeben wurden) oder sich die Entwicklung im Zeitverlauf ansehen.

Zahlreiche Filtereinstellungen ermöglichen es Ihnen, die Informationen genau zusammenzustellen, die für Sie interessant sind.

Neben Standardberichten gibt es auch für jeden Betreuungszeitpunkt spezifische Zusatzberichte. Gegebenenfalls werden Ihnen auch noch weitere, individuell gebuchte Berichte angezeigt.







# Ihre CXBox

The screenshot shows the LDB Gruppe CXBox interface. At the top, there is a navigation bar with 'LDB Gruppe' and 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 with five circular gauges is visible, showing counts for various categories. Below the gauges is a table with columns: Position, Hierarchie, Unzugewiesen, Offen, and In Bearbeitung. The 'Offen' column shows 4 (1) items. Below the table are filter options and a list of call logs. Two call log entries are shown, each with a 'TelefonZentrale' label and a status indicator (red for 'Überfällig', green for 'Übermorgen fällig').

## 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 Sie zum CallManager 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.

Mit dem Tool FollowUp<sup>CX</sup> der LDB Gruppe erfahren Sie, was Ihre Kunden wirklich wollen, denken, suchen. Und Sie machen aus diesem Informationsvorsprung Ihren Vertriebsturbo.

Mehr auf [www.ldb-cxbox.de](http://www.ldb-cxbox.de)

Hauptsitz

LDB Gruppe

Goslarer Platz 8-9

10589 Berlin



cx@ldb.de



(030) 390 45-0



www.ldb.de

