

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.

Mit Track&Connect^{CX} haben wir ein einfaches und sehr effektives Werkzeug für Nutzer der CXBox entwickelt um alle Kundenanfragen schnell und komfortabel über das Ticketsystem der CXBox bearbeitet zu können – egal ob es sich um Angebotsanfragen oder Supportfragen handelt.





Track&Connect^{CX} – Ihre Vorteile

- Einfache Einbindung in Ihre CXBox
- Komplette Kundenhistorie abrufbar
- Kein extra E-Mail Tool nötig*
- Automatisierte Kundenmails über Bearbeitungsstatus**
- 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 Einstellungen hinterlegt haben.

**Optional wählbar



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-Client öffnen. Und Sie können Ihren Kunden in Echtzeit über den Stand seiner Anfrage informieren. Das nennen wir Kundenservice.



Track&Connect^{CX} – Übersicht

Im Dashboard der CXBox sehen Sie auf einen Blick wie viele Tickets bspw. überfällig oder nicht zugewiesen sind und welche Tickets via E-Mail beantwortet werden können.

Nachdem Sie sich in der CXBox angemeldet haben, sehen Sie im Status »In Bearbeitung« die Vorgänge mit aktiver Ticketverfolgung über die Sie mit den Kunden via E-Mail kommunizieren können...

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.

➤ **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

Ist noch kein Kommentar vorhanden, wird diese Information ebenfalls im [Kommentarbereich](#) dargestellt.

...die dafür zur Verfügung stehenden Vorgänge erkennen Sie daran, dass im Status »In Bearbeitung« in der Fußleiste des Vorgangs der Button [»Kontakt per Mail möglich«](#) dargestellt wird.



Track&Connect^{CX} in der CXBox

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 bereits eine Nachricht mit der Ticketnummer unter der sein Anliegen bearbeitet wird.

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

The screenshot displays the CXBox interface for a customer named Ariane Musterkäuferin. The interface includes a header with contact information (phone number 0303980540, date 02.02.2016) and a status bar indicating 'Morgen fällig'. The main content area shows an 'Online Anfrage' from 02.02.16 at 17:57 Uhr with the message 'Guten Tag, ich würde gerne den neuen A4 probefahren.'. Below this, a 'Webseite' tab is active, showing a 'Neuer Kommentar' field. The comment text reads: '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'. Two buttons are visible at the bottom of the comment field: 'Kommentar anlegen und an den Kunden senden' and 'Kommentar anlegen'. A right-hand sidebar shows the date and time (03.02.2016 16:00), the user name (Levin, Paul), the department (Verkauf Audi Neuwagen), and a status 'In Bearbeitung' with a green arrow.

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

**Optional wählbar



Track&Connect^{CX} in der CXBox

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.

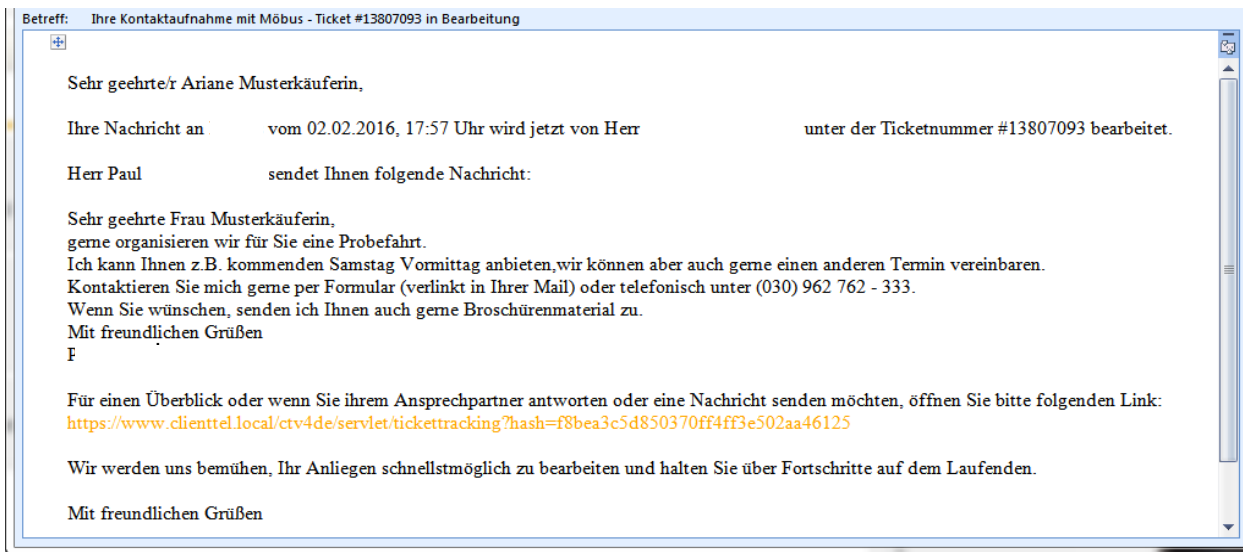
✕ Abbrechen ✓ Jetzt senden

Der gesamte Dialog mit Ihren Kunden wird auf einer *Mini-Webseite* angezeigt und gespeichert.



Track&Connect^{CX} – Übersicht

Ihre Nachrichten werden an den Kunden direkt als E-Mail versendet. Sie brauchen kein zusätzliches E-Mail-Programm mehr und haben die gesamte Kommunikation unter einem Ticket gespeichert. Außerdem versendet die CXBox automatisierte Statusnachrichten an den Kunden**, ähnlich wie man es vom **Tracking** eines Pakets kennt. Das vermittelt Ihren Kunden das Gefühl eines persönlichen Services.



Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden dort wo sie es bevorzugen.



Track&Connect^{CX} in der CXBox

Die *Mini Website* gestaltet sich folgendermaßen:

1

2

3

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** angezeigt:

1

2

3

- ① Automatisierte Statusänderung an den Kunden (Track)
- ② Nachricht vom Autohaus an den Kunden (Connect)
- ③ Nachricht vom Kunden an Autohaus



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.



Ihre CXBox

LDB Gruppe Meine Aufgaben ▾ Cockpit Reporting ▾ Werkzeuge ▾ Wolfgang Schmidt-Dorn ▾

Demozentrale **Demozentrale** Betrieb wählen ▾ > Handlungsbedarf Erweiterte Suche

TelefonZentrale ▾ Alle Marken ▾ Alle IKB-Zielgruppen ▾ Alle Kundengruppen ▾

0 0 0 0 4 1 0

Position	Hierarchie ▲	Unzugewiesen	Offen	In Bearbeitung
1	Kette Demozentrale >	0	4 (1)	0

1 bis 4 von 4

8146044 **Überfällig**

Frau Ebeling, Sieglinde 1029384756 10.07.2016 Demozentrale - Buchhaltung

Anruf vom 10.07.16 um 02:14 Uhr **TelefonZentrale**
Möchte den Termin am kommenden Montag gern von 13:00 auf 14:00 Uhr verlegen.
Bittet um eine kurze Bestätigung. Noch kein Kommentar vorhanden

mehr / Kommentar hinzufügen

8146045 **Übermorgen fällig**

Frau Kleinwechter, Rita 1029384756 13.07.2016 Demozentrale - Werkstatt

Anruf vom 13.07.16 um 02:14 Uhr **TelefonZentrale**
Bittet um Rückruf bzgl. RG 123.4012 Noch kein Kommentar vorhanden

mehr / Kommentar hinzufügen

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



*Track&Connect^{CX} ist ab CXBox Commercial kostenlos in Ihrer CXBox integriert.