



## WebRequest<sup>CX</sup>

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

# WebRequest<sup>CX</sup>

Der größte Automarkt ist längst der Online Automarkt geworden. Nirgends werden so viele Autokäufe und -Verkäufe vermittelt wie im Internet. Die meisten Autohändler stellen ihr Sortiment auch auf mobile.de oder Autoscout24.de vor. Viele Anfragen gehen daher über E-Mail beim Händler ein.

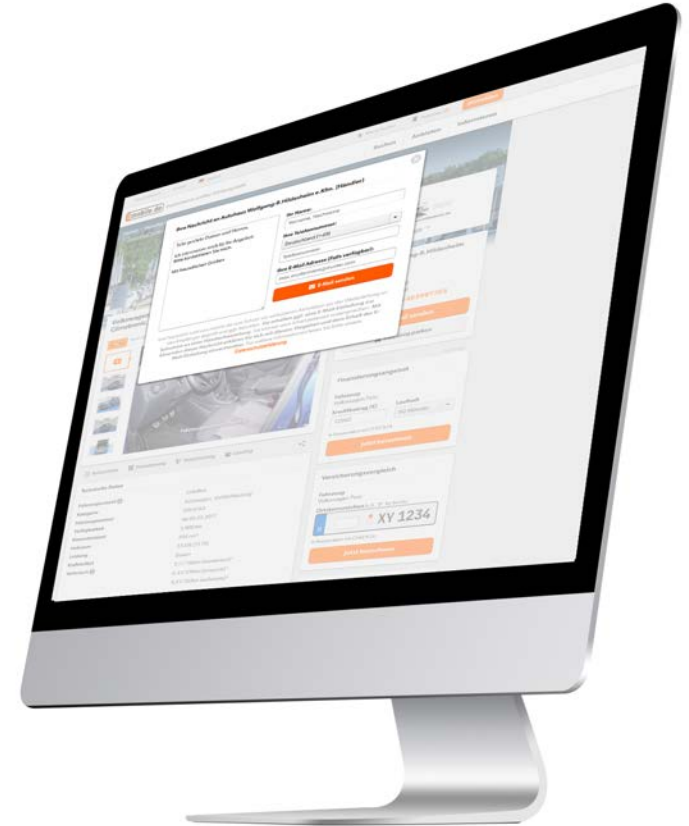
Mit WebRequest<sup>CX</sup> haben wir ein Tool für Nutzer der CXBox entwickelt, mit der alle Kundenanfragen die über E-Mail-Formulare eingehen, schnell und komfortabel über das Ticketsystem der CXBox bearbeitet werden können. Bearbeiten Sie die einzelnen Anfragen direkt in der CXBox.





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

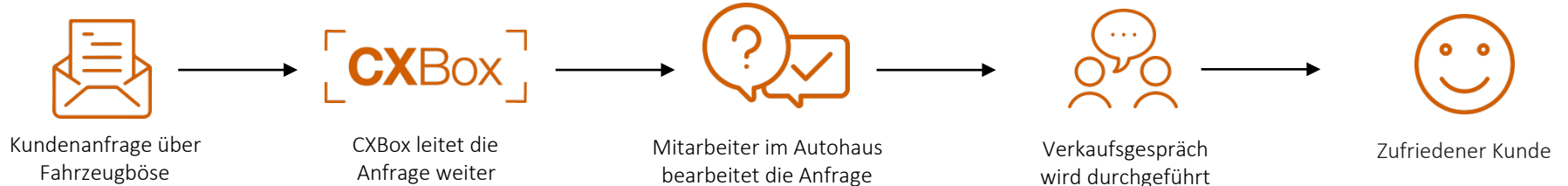
- Einfache Einbindung in Ihre CXBox
- Komplette Kundenhistorie abrufbar
- Kein extra E-Mail Programm nötig
- Kundenanfragen gehen nicht mehr verloren
- Leichte Anbindung an Online-Portale
- Wettbewerbsvorteile durch neue Kommunikationskanäle
- Kurze Reaktionszeiten
- Einfache Kombination mit anderen CXBox Tools und Apps
- Vorgefertigte und individuell einsetzbare Regeln





# WebRequest<sup>CX</sup> – Struktur

Der Kunde von heute ist es gewohnt, dass Anfragen nicht nur telefonisch gestellt werden können. Viele Unternehmen bieten auch die Kontaktmöglichkeit per E-Mail oder Online-Formular an. Das ist ein besonderer Service für den Kunden und verleiht neue Möglichkeiten, für eine effiziente Kundenkommunikation.



Bearbeiten Sie Anfragen direkt in der CXBox. Möglich macht es die Integration Ihres Online-Formulars in die WebRequest-Lösung. Alle eingehenden Anfragen per Mail sind somit direkt im Portal zu finden und können sofort bearbeitet werden.



# WebRequest<sup>CX</sup> – Übersicht

Mit WebRequest<sup>CX</sup> bieten Sie Ihren Kunden neue Möglichkeiten der Kontaktaufnahme. Ihre Verkaufs-Abteilung kann sich über ein modernes Tool zur unkomplizierten Ticketbearbeitung in der CXBox freuen. Alle eingehenden Anfragen werden innerhalb des CXBox Ticketsystems gesammelt, abgebildet und lassen sich nach Ihren Parametern sortieren oder an bestimmte Mitarbeiter delegieren.

The screenshot displays the WebRequest CX interface with the following details:

- Header:** LDB Gruppe, Meine Aufgaben, CXDashboard, Werkzeuge, Alexander Blankenburg (Anwesend).
- Ticket 1 (ID: 18279551):**
  - Customer:** Sebastian Bach (sebastian@bach...), Volkswagen, 04.05.2017, TT00041 Demobetrieb TZ WR 4...
  - Status:** Überfällig (red bar), Unzugewiesen WebRequest.
  - Message:** (04.05.17 02:23 Uhr) Hier zum Inserat. **Offene Nennung des Kunden** Guten Tag, das Auto gefällt uns sehr gut. Aber kann man die Garantie auch auf +3 Jahre bis 100.000km erweitern? Wieviel würde das kosten? Mit freundlichen Grüßen, Christian Deinert Sebastian Bach **Kontaktwunsch per E-Mail** sebastian@bach.de **Neukaufwillig**
  - Response:** Noch kein Kommentar vorhanden. **Sie können aus der CXBox heraus mit dem Kunden per eMail in Kontakt treten! Dazu muss der Vorgang im Status 'in Bearbeitung' sein.**
  - Actions:** Open (Offen), Contact per email possible (Kontakt per eMail möglich).
- Ticket 2 (ID: 18279552):**
  - Customer:** Stephanie Schultheiss (stephanie.schulth...), 223495600, 04.05.2017, TT00041 Demobetrieb TZ WR 4...
  - Status:** Überfällig (red bar), Unzugewiesen WebRequest.
  - Message:** (04.05.17 02:23 Uhr) Hier zum Inserat. **Offene Nennung des Kunden** Sehr geehrte Damen und Herren, ich interessiere mich für Ihr Angebot. Bitte kontaktieren Sie mich. Bitte geben Sie mir einen Besichtigungstermin bzw. einen Termin zur Besichtigung bekannt.
  - Response:** Noch kein Kommentar vorhanden. **Sie können aus der CXBox heraus mit dem Kunden per eMail in Kontakt treten! Dazu muss der Vorgang im Status 'in Bearbeitung' sein.**
  - Actions:** Open (Offen), Contact per email possible (Kontakt per eMail möglich).

Viele Kundenanfragen gehen heute auch per E-Mail ein. Dann ist es hilfreich, wenn diese strukturierten Nachrichten in Form eines Tickets bearbeitet werden können.



# WebRequest<sup>CX</sup> – Übersicht

Nach Absenden des Kontaktformulars durch den Kunden, Erzeugung der E-Mail und Verarbeitung des Inhalts durch die im WebRequest-Admin aufgestellten Regeln wird ein Ticket in der CXBox generiert. Im Dashboard der CXBox sehen Sie auf einen Blick wie viele Tickets über WebRequest<sup>CX</sup> angelegt wurden.

18279551 @ €

Sebastian Bach sebastian@bach... Volkswagen 04.05.2017 TT00041 Demobetrieb TZ WR 4...

**WebRequest**

**Offene Nennung des Kunden** Guten Tag, das Auto gefällt uns sehr gut. Aber kann man die Garantie auch auf +3 Jahre bis 100.000km erweitern? Wieviel würde das kosten? Mit freundlichen Grüßen, Christian Deinert Sebastian Bach **Kontaktwunsch per E-Mail** sebastian@bach.de **Neukaufwillig**

**WebRequest**

Hier zum **Inserat**

noch kein Kommentar vorhanden

✉ Sie können aus der CXBox heraus mit dem Kunden per eMail in Kontakt treten! Dazu muss der Vorgang im Status 'in Bearbeitung' sein.

mehr / Kommentar hinzufügen

✉ ↔ Kontakt per eMail möglich

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.



# WebRequest<sup>CX</sup> in der CXBox

Möchten Sie dem Kunden eine Nachricht übermitteln, tragen Sie diese in das [Kommentarfeld](#) ein und betätigen den neuen Button »[Nachricht erstellen und an den Kunden senden](#)«.

18279552 @ €

Stephanie Schultheiss [stephanie.schulth...](#) [223495800](#) 04.05.2017 TT00041 Demobetrieb TZ WR 4...

**mobile.de** (04.05.17 02:23 Uhr) **WebRequest** Neuer Kommentar 1

Hier zum [Inserat](#)

**Offene Nennung des Kunden**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich interessiere mich für Ihr Angebot.  
Bitte kontaktieren Sie mich.  
Bitte geben Sie mir einen Besichtigungstermin bzw. einen Termin zur Probefahrt bekannt.  
Für Ihre Bemühungen bedanke ich mich im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

Stephanie Schultheiss

**Neukaufwillig** ©

**Kontaktwunsch per E-Mail** @

stephanie.schultheiss@fake.gmx.de

**Überfällig**

04.05.2017 06:23

Blankenburg, Ale.  
**WebRequest**

**In Bearbeitung** ➔

**Nachricht erstellen und an den Kunden senden**

**Kommentar anlegen**

**Erweiterte Eingabe/Anhänge**

04.05.17 13:36 [stephanie.schultheiss@fake.gmx.de] Systemmail an den Kunden ([hier zur Ansicht](#))  
Der Kunde wurde per Mail unterrichtet, dass **Alexander Blankenburg** den Vorgang zur Bearbeitung übernommen hat.

weniger ↔ Kontakt per eMail möglich



# WebRequest<sup>CX</sup> in der CXBox

Für den persönlichen Eindruck beim Kunden haben Sie viele unterschiedliche Einstellungsmöglichkeiten.

**LDB Gruppe** Meine Aufgaben CXDashboard Werkzeuge Alexander Blankenburg Anwesenheit

### Einstellungen

Aktiv:

Name:

eMail-Adresse:  @incoming.cxbox.com

Typ:

eMail-Weiterleitung:

### Zuweisungen

Standard Händler: (TT00041) Demobetrieb TZ WR 4

Standard Abteilung: WebRequest

Standard Verantwortlicher: Benutzer wählen

Standard Aktionsmarker:

[+ Neue Regel](#)

Start	Ende	Ziel	Aktion	Löschen
Textbaustein: Name	Ende der Zeile	Kunde: Name/Firma	<a href="#">+ Aktion</a>	<a href="#">Löschen</a>
Textbaustein: Vorname	Ende der Zeile	Kunde: Vorname	<a href="#">+ Aktion</a>	<a href="#">Löschen</a>
Textbaustein: Email	Ende der Zeile	Kunde: eMail	<a href="#">+ Aktion</a>	<a href="#">Löschen</a>
Textbaustein: Telefon	Ende der Zeile	Kunde: Tel (Privat)	<a href="#">+ Aktion</a>	<a href="#">Löschen</a>
Textbaustein: Grund	Ende der Zeile	Kunde: Pretext/Anliegen	<a href="#">+ Aktion</a>	<a href="#">Löschen</a>

Ausfüllen wenn...	Text	Aktionsmarker	Händler	Abteilung	Verantwortlicher	Löschen
Wenn Text enthält...	Sonstige	Hinweis/Kritik	(TT00041) Demobetrieb TZ WR 4	WebRequest	unzugewiesen	<a href="#">Löschen</a>

### Erweiterte Eingabe/Anhänge

**eMail**

Empfänger:

CC:

BCC:

**Nachricht**

**B I S U I X**

**Anhänge**

[Datei öffnen...](#) keine Anhänge ausgewählt

oder Dateien per Drag'n'Drop hierher ziehen

[X Abbrechen](#) [✓ Nachricht erstellen und an den Kunden senden](#) [✓ Kommentar anlegen](#)





# WebRequest<sup>CX</sup> in der CXBox

Die *Mini Website* gestaltet sich folgendermaßen:

Ticket #13807093

Alle Informationen zu Ihrem Anliegen vom 02.02.2016 um 17:57 Uhr

**Systemnachricht an Ihre Mailadresse** 02.02.2016 17:59  
Ihre Nachricht #13807093 bearbeitet. 02.02.2016, 17:57 Uhr wird jetzt von Herr [Name] r Ticketnummer [Nummer]

**Nachricht von Ihrem Ansprechpartner an Ihre Mailadresse** 02.02.2016 18:58  
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

Senden Sie hier einen Kommentar an Ihren Ansprechpartner im Autohaus:  
Wenn es sich um ein Dieselfahrzeug handelt und 10 Uhr passt, wäre das schön.  
Danke und Gruß  
AM

Kommentar senden

- 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:

erzeuge

13807093 Ariane Musterkäuferin 0203990540 02.02.2016

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

**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, senden ich Ihnen auch gerne Broschürenmaterial zu.  
Mit freundlichen Grüßen  
Paul Levin

Kommentar anlegen und an den Kunden senden | Kommentar anlegen

Morgen fertig  
03.02.2016 16:00  
Levin, Paul  
Verkauf Audi Neuwagen  
In Bearbeitung



# 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: four green ones with '0' and two red ones with '4' and '1'. 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 0 unassigned, 4 open, and 0 in progress items. Below the table are filter options and a list of customer interactions. Two interactions are visible: one from 'Frau Ebeling, Sieglinde' on 10.07.2016 and another from 'Frau Kleinwechter, Rita' on 13.07.2016. Each interaction card includes a status indicator (e.g., 'Überfällig' in red, 'Übermorgen fällig' in green), a description of the call, 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 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.

WebRequest<sup>CX</sup> - damit Sie sich voll und ganz auf  
Ihr Tagesgeschäft konzentrieren.

## Hauptsitz

LDB Gruppe

Goslarer Platz 8-9

10589 Berlin



cx@ldb.de



(030) 390 45-0



www.ldb.de

