



CEM Convention
Frankfurt
06.-07.05.2026



Agenda

- **Leadqualifizierung durch CNX**
 - Qualification
 - Monitoring
 - Supportive
- **Unser operativer Werkzeugkasten**
 - Qualität, Training
 - Diallersteuerung
 - KI-gestützte Leadqualifizierung und Kommentarerstellung
- **Blick über die Schulter unserer Game-Changer**
 - Leadqualifizierung anhand eines Beispiels

Lead Qualifizierung durch CNX

Qualification (Erster Kontakt)

- Die Leadqualifizierung durch unsere Teams erfolgt am Telefon direkt nach Eingang der Anfrage durch den Klienten.
- SLA: 2 h. Innerhalb dieser Zeit werden die Klienten von uns kontaktiert. Die Steuerung der Anrufe erfolgt hierbei automatisch durch unseren „Dialler“.
- ETL: Ziel ist, die Anfrage als qualifizierten Lead an einen Händler in der Nähe des Klienten/Interessenten weiterzuleiten.
- Die wichtigsten Informationen zur Kaufabsicht sowie besondere Ausstattungsmerkmale/Wünsche werden dabei erfasst.

Monitoring (Zweiter Kontakt)

- Die Monitoring-Calls werden im Abstand von 2–3, 15 und 30 Tagen durchgeführt, um die Klienten im Kaufprozess zu begleiten und sicherzustellen, dass der Händlerkontakt besteht
- SLA: 6H Für die Kontaktaufnahme nach Lead-Transfer und Händler-SLA. Diese Anrufe sind ebenfalls Dialler gesteuert.
- Ziel ist hier, zu prüfen, ob Händler und Klient in Kontakt sind und eine Testfahrt angeboten sowie ein Angebot mit dem Klienten besprochen wurden.

Supportive (Finaler Kontakt)

- Supportive Calls werden ebenfalls im Abstand von 2–3, 15 und 30 Tagen durchgeführt – analog zum Monitoring.
- SLA: 6H Für die Kontaktaufnahme nach Angebotserstellung oder der Probefahrt
- Der Supportive-Call bildet den Abschluss für unsere Begleitung der Klienten im Kaufprozess und dient in erster Linie dazu, letzte Hürden für den Kauf und eventuelle Unklarheiten zu beseitigen.



Unser Operativer Werkzeugkasten

Audit / Shadowing

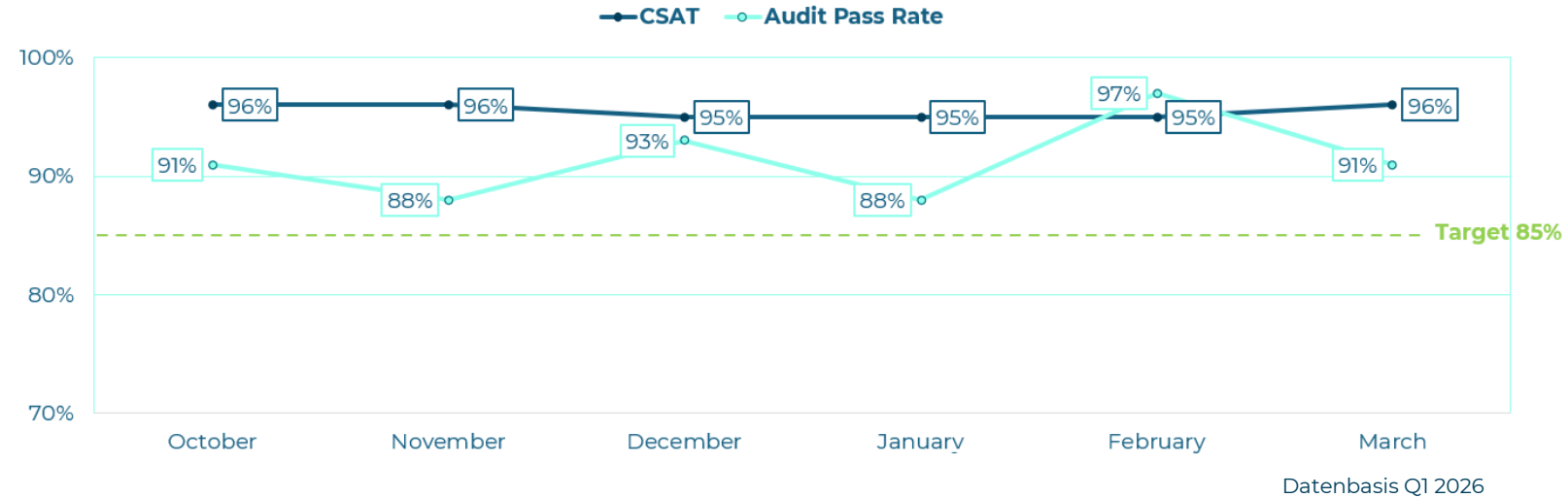
- Monatliche Audits (1 pro Game Changer durch TL und min. 1 durch Qualitätsabteilung)
- Weekly Side-by-Side shadowing

Training / Refresher

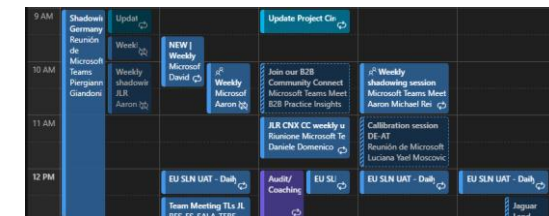
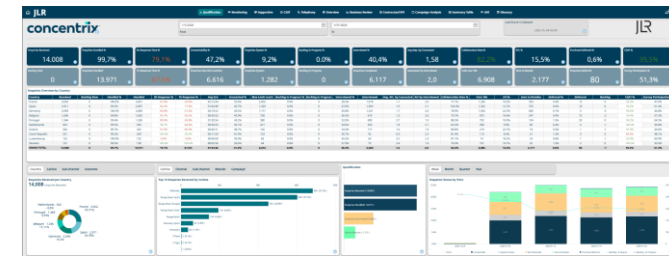
- Tägl./ wöchentl. Refresher zu Fokus-Kampagnen und Prozessen
- Regelmäßige Trainings zur Festigung des Erlernten• Best-Practice-Sharing innerhalb des Teams und mit anderen Märkten

Dialler Steuerung / JLR SPOCs

- Skill- und Callsteuerung sind ein lebendes System und werden den tägl. Anforderungen angepasst
- Gezielter Einsatz bestimmter Game Changer in bestimmten Märkten oder Kampagnen (z. B. marktspezifischer Akzent oder besondere Qualitäten in der Kommunikation)
- Schnelle Kommunikation mit JLR und direkte Lösungen zu Herausforderungen im Tagesgeschäft
- Auswertungen und Analysen zu Anfragen oder Leads in Echtzeit möglich.



KOMPETENZ (116)	WARTEZEIT	SLA	KONTAK...
JLR_DO_Portugal_Monitoring_D3	00:09	100%	25
JLR_DO_Spain_Monitoring_D3	00:09	100%	20
JLR_DO_Austria_Monitoring_D3	00:09	100%	20
JLR_DO_Germany_Monitoring_D3	01:09	100%	20
JLR_DO_Germany_Monitoring_D15	00:09	100%	20
JLR_DO_Netherla_Monitoring_D3	00:37	100%	20
JLR_DO_France_Supportive_D1	00:09	100%	20
JLR_DO_France_Monitoring_D3	00:09	100%	20
JLR_DO_France_Monitoring_D15	00:09	100%	20
JLR_DO_BelgiumF_Supportive_D1	00:09	100%	20



KI Tools

IX Hello

- intern entwickelte KI
- Hauptanwendung im Tagesgeschäft

Audit in anderen Sprachen / Märkten

D/SAT-Call und Kunden-Feedback-Evaluierung

Auto-Summary für ETS

Kommentare-Informationsaufbereitung im Call

The screenshot displays the IX Hello interface. At the top, there is a header with the IX Hello logo and a welcome message: "Welcome to IX Hello! Try the new Employee-facing AI Assistant library by clicking the Library icon. Click here to Watch 2-min video". Below the header, there are sections for "Pinned assistants" (Evaluator JLR DSAT, Evaluator JLR Audits ...), "Chats" (Previous 7 days), and "Final Comments". The "Final Comments" section includes "General Feedback", "Room for Improvement", and "Client Sentiment". The "General Feedback" section states: "The agent demonstrated effective communication skills and product knowledge, successfully guiding the customer through the inquiry process and capturing essential data for the dealership follow-up." The "Room for Improvement" section states: "Minimizing background noise through proactive measures during calls and improving adaptability when technical challenges occur (e.g., audio clarity issues) would enhance overall interaction management." The "Client Sentiment" section states: "The customer's sentiment appeared neutral to positive, as their inquiries were addressed satisfactorily, and actionable next steps were communicated clearly." Below the "Final Comments" section, there is a "DSAT Motive Summary" section with a "Message Evaluator JLR DSAT..." input field and a "Save" button. At the bottom, there is a disclaimer: "IX Hello can make mistakes. Please review all outputs for quality and accuracy. All inputs are logged for compliance."

Auto-Summary Kommentare

- Im Hintergrund arbeitet IX Hello. Die Game Changer müssen keine Prompts schreiben
- Auto-Summary hört den Call mit und erstellt Kommentare mit dem Fokus, möglichst viele Informationen vom Gespräch zu verarbeiten
- Dies sorgt für konsistente und skalierbare Kommentare für den Vertrieb.

JLR Outbound ETS

Autosummary for contact #701619499494

Interest: The lead is interested in the Defender 110 model, specifically in diesel. They are considering both leasing and financing options.

Background: The lead is considering the Defender 110 for either business or personal use. They are currently evaluating the price and financing options.

Motivation: The lead is motivated by the need to replace their current vehicle and is considering the Defender 110 for its features and intended use.

Timing: The lead is interested in starting the leasing or financing process in three months.

Challenges: The lead is concerned about the interest rates and the total cost of the vehicle, specifically the monthly payments and the down payment.

Agent actions: The agent verified the lead's interest in the Defender 110, gathered details about their financing preferences, and confirmed their contact information.

Recommendation: The dealership should contact the lead to schedule a consultation, test drive, and further discussion on the financing options.

Save

Blick über die Schulter

Lead Name	Value
Id	158936
SvcrmOrganisationAccountld	
SvcrmIndividualAccountld	0131785734
Brand	Land Rover
Market	Germany
Company	
Gender	Unknown
FirstName	Piotr
LastName	Ba
AdditionalLastName	
DateOfBirth	
HomePhone	+4917670999786
BusinessPhone	
MobilePhone	
Email	piterium8@gmail.com
StreetType	
Street	
StreetNumber	
Zip	31139
City	
Province	
Country	Germany

Der Kunde würde gerne eingeladen werden zu einem Beratungsgespräch mit Probefahrt

Hat eine Stiftung eröffnet (daher noch etwas unklar, ob es geschäftlich oder privat genutzt wird)

Kennt schon älteren Defender-Modelle

Wenn alles passt (auch mit der Stiftung) - 7-Sitzer, Anhängerkupplung, ansonsten Standardausstattungen, Klima All-Terrain-Response von Interesse - 2-3 Jahre Laufzeit, 30'000km, ohne oder mit Anzahlung LG AJA

SvcrmLeadld	0061629509
Channel	Social Media
Subchannel	Instagram
SourceUrl	
SvcrmCampaignld	C/DE/DE/LAN/12710375
SvcrmCampaignName	DE_HEA_SocialMedia_IN_LEAD_FY27_CMP
PreferredDealerCode	D1384
PreferredDealer	Auto Nagel Hannover GmbH & Co. KG
IntendedPurchaseDate	03-months
ModelOfInterest	Q1
RequestDate	5/5/2026 3:27:08 AM
RequestType	Request for Retailer Contact
VehicleType	New Vehicle Sale
CurrentModel	
UtmCampaign	120216051093840187_DE_N_DF_1_NU_PSOC_K65435-2050299-OF41192635_L663PO-FY26Q104-P-DO-M-ONE
UtmSource	Instagram_H&S
UtmMedium	paidsocial
UtmContent	1531212691966752_GMC1086_ALL_ALL_1X1_NU_1_GO_N_NU_OF41192635_250401-L11-NU-NU-NU-NU--DEF-DO-L-IMG-3-NU-MAY Q1DF110OFFEROTPCONDLOGIC-DE-NU_120240438337850187
Gald	
NoTracking	0
MhRequestld	236367
TouchPointld	1
ContactTime	9-12
Comments	Der Kunde würde gerne eingeladen werden zu einem Beratungsgespräch mit Probefahrt - hat eine Stiftung eröffnet (daher noch etw as unklar, ob es geschäftlich oder privat genutzt wird) - kennt schon älteren Defender-Modelle - wenn alles passt (auch mit der Stiftu ng) - 7-Sitzer, Anhängerkupplung, ansonsten Standardausstattungen, Klima All-Terrain-Response von Interesse - 2-3 Jahre Laufzeit, 3 0'000km, ohne oder mit Anzahlung LG AJA
Timestamp	5/5/2026 9:50:03 AM
Status	Completed
Outcomeld	1102

Thank you



Let's do something great

