

AUTOHAUS KONGRESS

DIGITALISIERUNG DER KUNDENSCHNITTSTELLEN SO ORGANISIEREN SIE IHRE DIGITALSTRATEGIE

14. Februar 2023 | Online

Der deutlich eingeschränkte Betrieb während der Pandemie hat die Händler zweifellos dazu gebracht, sich intensiver mit der Digitalisierung zu beschäftigen. Dabei ging es zunächst vor allem darum, den Kundenkontakt berührungsloser zu gestalten und das Leadmanagement in den Vordergrund zu stellen. Das hat zum Einsatz bestimmter Tools und Applikationen geführt, um mit dem Kunden anstelle des untersagten physischen Kontakts zu kommunizieren. Das Autohaus ist damit zweifellos digitaler geworden. Diese Anstrengungen haben aber bisher nicht ausgereicht, um eine durchgängige Digitalstrategie zu installieren. Damit ist ein vollständig digitalisierter aber auch vereinfachender Vertriebsprozess ohne Brüche gemeint. Aber auch im Service lässt sich nur mit einem strukturierten digitalen Prozess die Komplexität reduzieren. Künftig wird und muss der Fahrzeugkauf deutlich stärker digital ablaufen. Nicht nur, weil es der Kunde so will, sondern auch, weil es genügend Wettbewerber gibt, die diesen Prozess vorantreiben bzw. als Disruptoren das Autohaus verdrängen wollen. Das smarte Autohaus muss also analog und digital zugleich sein, hat weiterhin Showrooms und Werkstätten, aber auch einen Online-Store.

Das Ziel ist klar: Die digitalen und analogen Prozesse müssen für Mitarbeiter und Kunden identisch sein und die Abläufe als Grundlage aller weiteren Prozesse datengetrieben. Genau hier setzt der neue AUTOHAUS Kongress – Digitalisierung der Kundenschnittstellen an. Die Inhalte der kostenfreien Online-Veranstaltung werden praxisbezogene Impulse für eine erfolgreiche Realisierung setzen.

Informationen und Anmeldung unter:
autohaus.de/kundenschnittstellen

**Die Teilnahme ist für alle interessierten
Mitarbeiter und Führungskräfte im
Autohaus kostenfrei.**

Unsere Partner:



PROGRAMM

DIENSTAG, 14. FEBRUAR 2023
VON 09:30 UHR BIS 16:00 UHR

**09:30 Uhr // Begrüßung der Teilnehmer und Einführung:
Aktueller Stand der Digitalisierung im Autohaus**

Ralph M. Meunzel, Chefredakteur AUTOHAUS und
Stefan J. Gaul, Digital Expert, GaulCompany

09:45 Uhr // Expertentalk: So verbessere ich die Performance im digitalen Gebrauchtwagen-Vertrieb

Ismail Yilmaz, Geschäftsführer, Autrado GmbH

10:05 Uhr // Ihr digitaler Marktplatz im Automobilhandel

- One-Stop-Shopping für Autohäuser & Werkstätten
- Autohelden passt in die Zeit und macht Spaß!
- Vorstellung Kooperation ELARIS – E-Mobilität für das echte Leben
- Enorme Chancen durch moderne InsurTechs

Christian Sosna, Director Automotive, autohelden eine Marke der fleemo GmbH und Lars Stevenson, CEO, ELARIS

TEILNAHME UND KONTAKT

Die Teilnahme ist für alle interessierten Mitarbeiter und Führungskräfte im Autohaus kostenfrei.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Elisabeth Huber, Telefon: +49 89 203043-1268,
E-Mail: elisabeth.huber@springernature.com
oder

Danuta Stefaniak, Telefon: +49 89 203043-1288,
E-Mail: danuta.stefaniak@springernature.com

**10:35 Uhr // Online- & Transaktionsplattform:
Deutsche Autohaus AG**

- National und individuelle Handelslösung für den Onlinehandel (rechtssicher)
 - Integration relevanter Serviceprovider (z.B. Banken und Leasingprovider)
 - Nur Ihr Erfolg ist unser Erfolg – wir setzen auf erfolgsbasierte Vergütung
- Dominik Reinhard, Vertriebsleiter, Deutsche Autohaus AG

11:05 Uhr // Wenn Kunden bei Automatisierung und Effizienzsteigerung helfen – Ansatz, Beispiele und Business Cases im Autohaus

- Smarte datengetriebene Kontaktstrecken und Conversational AI
 - Kundenportal und Self-Service
 - Marketing Automation und automatisierte Workflows
 - Automatisierung Datenmanagement, Reporting und Steuerung
- Dr. Christian Stallkamp, Partner, MUUUH! Consulting GmbH

11:35 Uhr // Online verkauft sich doch von selbst... oder?

- Sie haben sich sicherlich auch bereits Gedanken über eine Implementierung einer voll digitalen End2End Strecke gemacht?!
- Voraussetzungen für die Implementierung
- Erfahrungswerte aus den ersten Jahren End2End
- Wichtige Folgeprozesse

Martin Schneider, Key Account Manager Digital Solutions Mobility und Dennis Burc, Technical Integration Manager, Santander Consumer Bank AG

12:05 Uhr // Kaufen und Losfahren – Utopie oder Realität?

- Sind schon bald digitale Zulassungen direkt aus dem Autohaus möglich?
- Ist hierfür die Großkundenschnittstelle die Lösung?
- Wie kann der Autohandel bereits jetzt die Vorteile der digitalen Zulassung nutzen?

Philipp Kroschke, Geschäftsführer und Marcus Olszok, Head of carTRUST, Kroschke Gruppe

12:35 Uhr // Mittagspause

MODERATOREN:

REFERENTEN:



Stefan J. Gaul,
Digital Expert,
Gaul Company



Ralph M. Meunzel,
Chefredakteur
AUTOHAUS



Lothar Bullinger,
Tribe Lead DMS VW,
T-Systems



Dennis Burc,
Technical Integration
Manager, Santander
Consumer Bank AG



Jörg Gudat,
CEO, Gudat
Solutions GmbH



Christian Hackerott,
Geschäftsführer, Auto-
park Hackerott



Julius Kappenberg,
BDR Manager, MotorK
Deutschland GmbH



Philipp Kroschke,
Geschäftsführer,
Kroschke Gruppe



Marcus Olszok,
Head of caTRUST,
Kroschke Gruppe



Dominik Reinhard,
Vertriebsleiter, Deutsche
Autohaus AG



Christian Sosna,
Director Automotive,
autohelden eine Marke
der fleemo GmbH



Patric Sattler,
Chief Sales Officer, auteon
GmbH



Martin Schneider,
Key Account Manager
Digital Solutions Mobility,
Santander Consumer
Bank AG



Dr. Christian Stallkamp,
Partner, MUUUH!
Consulting GmbH



Christian Stephan,
Sales Direktor DACH,
MotorK Deutschland
GmbH



Lars Stevenson,
CEO, ELARIS



Dr. Ing. Steven Zielke,
Geschäftsführer,
mobilApp GmbH



Ismail Yilmaz,
Geschäftsführer,
Autrado GmbH

**13:10 Uhr // Google Bewertungen:
Der neue Gold Standard für Autohäuser?**

- Google-Bewertungen gewinnen immer mehr an Bedeutung, insbesondere bei den jüngeren Zielgruppen
- Schlechte Bewertungen bei Google werden sich mittelfristig negativ auf das Geschäft von Autohäusern auswirken
- In anderen Ländern setzen Autohäuser bereits Reputation Manager ein, um ein gutes Google-Rating zu gewährleisten

Christian Hackerott, Geschäftsführer, Autopark Hackerott

**13:40 Uhr // Der Wandel von inhalts- zu transaktions-
getriebenen digitalen Plattformen**

- Conversions: Die Kraft kleiner Verbesserungen
- Erfolgsmessung und Return on Invest
- Die MotorK Methode

*Christian Stephan, Sales Direktor DACH und
Julius Kappenberg, BDR Manager, MotorK Deutschland GmbH*

**14:10 Uhr // Effiziente Prozesse digital realisieren
und abbilden**

- Kommunikationskanäle öffnen und nutzen
- Services und Leistungen gezielt planen und anbieten
- Digitale Unterstützung an den richtigen Stellen

*Jörg Gudat, CEO, Gudat Solutions GmbH und
Lothar Bullinger, Tribe Lead DMS VW, T-Systems*

14:40 Uhr // Kaffeepause

**14:55 Uhr // Maximal digital – die nahtlose
Customer Journey**

- Wir begleiten drei Autohauskunden auf ihrem digitalen Weg
- Online-Termin, Online-Kauf, Online-Werkstattstatus, Online-DSE, u.v.m.
- Mit digitalen Lösungen die Kundenzufriedenheit erhöhen

Dr. Ing. Steven Zielke, Geschäftsführer, mobilApp GmbH

**15:25 Uhr // Die Digitalisierung des Teilehandels
als Chance verstehen**

- Wachstum: Marktanteile im freien Markt gewinnen
- Digitale Prozesse: Es muss nicht kompliziert sein, um erfolgreich zu sein
- Sichtbarkeit: Originalteile in den Fokus der freien Werkstatt rücken

Patric Sattler, Chief Sales Officer, auteon GmbH

TERMIN / ORT

Wann? Am 14. Februar 2023 von 09:30 Uhr bis 16:00 Uhr
Wo? Online

Sie erhalten ein paar Tage vor dem Online-Kongress den Link für die kostenfreie Teilnahme.
Weitere Informationen und Anmeldung unter:
www.autohaus.de/kundenschnittstellen