



© Olivier Le Moal - stock.adobe.com

Sponsoren



08. April 2025 | Digital

Digitale Kundenschnittstellen

Trends, Tools, Technologien und Strategien

Die Autohäuser beschäftigen sich mit der Digitalisierung der Prozesse. Die Abbildung der Kundenschnittstellen für Verkauf und Service im Netz und am Point of Sale werden immer wichtiger. Die Ansätze, Anstrengungen und Investitionen sind dabei unterschiedlich intensiv und erfordern oft viel Schweiß, Tränen und Herzblut. Künftig wird und muss der Fahrzeugkauf, Servicebuchungen und Zubehörvertrieb deutlich stärker digital ablaufen, weil es der Kunde so will und es Wettbewerber gibt, die diesen Prozess vorantreiben. Das smarte Autohaus ist also digital und analog und hat weiterhin Standorte mit Showrooms und Werkstätten. Das macht die Aufgabe aber nicht leichter.

Die Inhalte der Veranstaltung werden hier klare Empfehlungen geben, wie man das im Autohaus erfolgreich umsetzen kann.

MODERATION/REFERENTEN



Felix
Altmann



Emily
Boehm



Stefan J.
Gaul



Michael
Keil



Lukas
Kemmerich



Simon
Muckel



PROGRAMM

Dienstag, 08. April 2025
09:30 bis ca. 13:30 Uhr, digital

autohaus.de
/digitalekundenschnittstellen

09:30 Uhr // Begrüßung der Teilnehmer und Vorstellung der Agenda

Felix Altmann, Redakteur AUTOHAUS

09:40 Uhr // Lead Management ist nicht nur Software, sondern auch Haltung gegenüber Kunden.

- Blick in die Praxis zeigt, wie erfolgreich Leadmanagement Prozesse sind
- Die Prozesse sind schnell definiert und funktionieren, aber wichtig ist die Haltung gegenüber Kundenanfragen
- Erst Kultur, dann Kunden – sonst bleibt's ein Kampf
- Best Practice zur Einführung eines Leadmanagement Systems

Stefan J. Gaul, Digital Expert, Gaul Company
und Jenny Schubert, Inhaberin, DieKonturManager

10:10 Uhr // Smarte Abläufe mit der Mein-Autohaus App

- Workflow – effizient und kundennah
- Reifeneinlagerung – schnell und organisiert
- Inventur – mobil und zeitsparend

Lukas Kemmerich, Service & Vertrieb, App-Spezialist, Loco-Soft Vertriebs GmbH

10:40 Uhr // Mit KI steigern Sie Ihre Online-Verkäufe durch qualitativ hochwertige Anzeigen

- Intelligente und auf Ihre Bedürfnisse angepasste Bildverarbeitung
- Effizientes Aufnehmen und Veröffentlichen von Fahrzeugbildern
- Erhöhte Klickrate Ihrer Anzeigen

Michael Keil, Director Operations DACH, Nextlane GmbH

11:10 Uhr // BEST PRACTICE: „Wie digitalisiert man Autohäuser? – Ein praxisnaher Leitfaden“

- Warum Digitalisierung? – Herausforderungen der Automobilbranche und die Rolle der digitalen Transformation
- Sechs Schritte zur erfolgreichen Digitalisierung mit Praxisbeispielen – Strukturiertes Vorgehen und erfolgreiche Projekte im After-Sales-Bereich
- Herausforderungen und Erfolgsfaktoren – Typische Stolpersteine und praktische Tipps für Ihr Digitalisierungsprojekt
- Fazit und Ausblick – Warum digitale Transformation ein fortlaufender Prozess ist und es sich jederzeit lohnt, damit anzufangen

Emily Boehm, Digital-Expertin, Neils & Kraft GmbH & Co. KG

11:40 Uhr // Coffee Break

12:00 Uhr // Das Auto-Abo als digitales Geschäftsmodell: Trends, Zielgruppen & Best Practices

- Die größten Insights aus dem Auto Abo Report 2025
- Die relevanteste Kundengruppe für das Auto-Abo im Detail
- Die wichtigsten Erfolgsfaktoren für das eigene Auto-Abo-Geschäft

Julian Wolter, CSO, FAAREN Group

12:30 Uhr // From Lead to Sale: der digitale Kunde

- Digitaler werdende Kunden gehen immer seltener ins Autohaus
- Lösungen hybrider und volldigitaler Onlinestrecke und Onlinefinanzierungsmöglichkeiten

Simon Muckel, Key Account Manager Digital Solutions Mobility,
Santander Consumer Bank AG

13:00 Uhr // Der digitale STAR® Pre-Check-in

- Gemeinsam mit dem Autohaus Kunzmann entwickeln wir die nächste Generation des digitalen Service Check-ins
- Proaktive Datenerfassung, vollständig automatisierte Prozessintegration und barrierefreier Kundenzugriff – für spürbare Team-Entlastung und echte Kundenbegeisterung

Sebastian Reinemann, Senior Consultant/Prozessspezialist für Autohäuser,
STAR COOPERATION GmbH

13:30 Uhr // Zusammenfassung und Fazit durch Felix Altmann

AUF EINEN BLICK

Zeit und Ort

Am 08. April 2025 um 09:30 bis ca. 13:30 Uhr
mit kleiner Pause Online an Ihrem Rechner

Sie erhalten direkt bei Anmeldung Ihre Zugangsdaten.

Die Teilnahme ist für alle interessierten Mitarbeiter
im Autohaus kostenfrei.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Elisabeth Huber, Telefon: +49 89 2030 43-1268

E-Mail: elisabeth.huber@tecvia.com

REFERENTEN



Sebastian
Reinemann



Jenny
Schubert



Julian
Wolter