

AUTOHAUS KONGRESS

DIGITALISIERUNG DER KUNDENSCHNITTSTELLEN SO ORGANISIEREN SIE IHRE DIGITALSTRATEGIE

23. und 24. Februar 2022 | digital

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

MITTWOCH, 23. FEBRUAR 2022,

09:30 UHR BIS 16:30 UHR

TAG 1 Schwerpunkte:

Website, Datenmanagement und Onlineverkauf

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

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

09:45 Uhr // Bausteine der Digitalstrategie

Stefan J. Gaul, Digital Expert, GaulCompany und
Frank Wirzberger, Vertrieb DACH, Deutsche Autohaus AG

10:25 Uhr // Beresa.de – Die Website als digitales Autohaus

- Funktionsumfang von Webshop bis Kundenportal
- Fundament für Skalierung und Unabhängigkeit: IT strategische Einblicke
- Mit Personalisierung und intelligenter Suche zu mehr Kundenzentrierung

Dr. Johannes Spandau, IT-Leiter, Beresa GmbH & Co. KG und
Ben Ellermann, Managing Director, MUUUH! Next GmbH

10:55 Uhr // Digitalisierung und Prozessvernetzung: Win-Win für Arbeitseffizienz und Vertriebs Erfolg

Philip Junge, CMO, MCON Germany GmbH

11:25 Uhr // AUTOHAUS Panel – der aktuelle Stand zur Digitalisierung im Autohaus

Ralph M. Meunzel, Chefredakteur AUTOHAUS

11:45 Uhr // Mittagspause

12:30 Uhr // Automotive Data Hub – Fundament für den datengetriebenen Automobilhandel der Zukunft

- Analyse, Steuerung, Monitoring
- 360 Grad Kundenblick
- Moderne IT Struktur

Dr. Christian Stallkamp, Partner, MUUUH! Consulting GmbH

13:15 Uhr // Schnittstellen in der digitalen Kundenkommunikation

- Optimierung der Customer Experience entlang aller Kunden-Touchpoints – Wie gibt man dem Kunden das Gefühl, immer erreichbar zu sein.
- Leadmanagement-System als Einstiegspunkt für Kundengewinnung – Wie ermöglicht man schnelle Response Zeiten?
- Schnittstellen im Leadmanagement System in der Praxis – Automatisierungen am Beispiel „Webhook im dealerdesk“ mit externen Dienstleistern

Robert Skubiszewski, Head of Key Account, dealerdesk GmbH

14:00 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

14:30 Uhr // Kundenschnittstelle Online-Shop

- Autos online verkaufen
- On- und offline verbinden

Carl Biedermann, Digital Manager, Koch Gruppe Automobile AG

15:00 Uhr // Kaffeepause

15:15 Uhr // Integrierter digitaler Autohandel

- Online Stores für den modernen Händlerbetrieb
- Komplexität durch künstliche Intelligenz beherrschen
- Prozessharmonisierung zwischen Showroom und Online Store

Andreas Hinrichs, Chief Executive Officer,
dm. digitalmotors, CA Irvine

15:45 Uhr // Umsetzung von Elementen der Digitalstrategie

- Wie Sie die Kompetenz und das Wissen Ihrer Mitarbeiter/Innen durch aktive Einbindung im Lern- und Experimentierraum nutzen
- Praxisbeispiele erfolgreicher Umsetzungen
- Nutzen Sie Fördergelder, die 80 % der Beratungskosten abdecken

Werner Tönnemann, Geschäftsführender Partner bei
S&B Consulting FreitagTönnemann PartG

16:15 Uhr // Zusammenfassung Tag 1

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

TEILNAHME UND KONTAKT

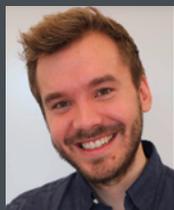
Die Teilnahme ist für alle interessierten Mitarbeiter und Führungskräfte im Autohaus kostenfrei.

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

IHRE REFERENTEN:



Paul Anderie,
Product Owner
Driver.Centric,
NTT DATA Deutsch-
land GmbH



Carl Biedermann,
Digital Manager,
Koch Gruppe
Automobile AG



Ben Ellermann,
Managing Director,
MUUUH! Next GmbH



John Grieve,
Country Manager
Germany, MotorK
Deutschland GmbH



Jörg Gudat,
CEO Gudat
Solutions GmbH



Markus Gold,
Leitung Business
Development,
Robert Kunzmann
GmbH & Co. KG



Christian Hackerott,
Geschäftsführer,
Autopark Hackerott



Karl Hell,
Direktor Aftersales,
Hyundai Motor
Deutschland GmbH



Andreas Hinrichs,
Chief Executive
Officer, dm. digital-
motors, CA Irvine



Philip Junge,
CMO, MCON
Germany GmbH



Julius Kappenberg,
Principal Dealer
Success Manager,
MotorK
Deutschland GmbH



Kristina Neff,
Teamlead Retail
Business Consulting,
NTT DATA Deutsch-
land GmbH



Frank Ulf Perez,
Gesamtvertriebsleiter
Neu- und Gebrauchtwagen,
Auto Weller
GmbH & Co. KG

DONNERSTAG, 24. FEBRUAR 2022,
09:30 UHR BIS 16:30 UHR

TAG 2 Schwerpunkte:

Finanzierung, Aftersales und Gebrauchtwagen

09:30 Uhr // Begrüßung der Teilnehmer und Einführung

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

09.35 Uhr // Best Practice im Bereich Automotive Digital Sales & Marketing

- Der Automobilhandel im Wandel
- Die digitale Herausforderung
- Die MotorK Methode

John Grieve, Country Manager Germany und Julius Kappenberg, Principal Dealer Success Manager, MotorK Deutschland GmbH

10:20 Uhr // Die Santander Digital Customer Journey @ Auto Weller: Die Reise des Kunden durch das Autohaus in Zeiten des „New Normal“!

- Die digitale Transformation des Automobil-Vertriebs läuft und ist nicht aufzuhalten, da sie vom veränderten Kaufverhalten der Kunden getrieben ist.
- Auch wir beschäftigen uns weiterhin damit, entlang der gesamten Customer Journey die vertrieblichen Prozesse für den Automobilhandel digital bereitzustellen.
- Was in der Praxis bereits gut funktioniert, möchten wir Ihnen gerne mit unserem Händler-Partner Auto Weller vorstellen.

Luca Vulmahn, Vertriebsleiter Digital Solutions Mobility, Santander Consumer Bank AG und Frank Ulf Perez, Gesamtvertriebsleiter Neu- und Gebrauchtwagen, Auto Weller GmbH & Co. KG

11:05 Uhr // Ein Baustein zur Wettbewerb Steigerung, ist eine richtige Digitalstrategie

- Die wichtigsten Erfolgsbausteine zur Einführung von digitalen Systemen
- Karl Hell, Direktor Aftersales, Hyundai Motor Deutschland GmbH*

TERMIN / ORT

Am 23. und 24. Februar 2022 jeweils von 09:30 Uhr bis 16:30 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



Stefan Reinhardt,
Geschäftsführer, AHG
GmbH Gotha



Andreas Serra,
Geschäftsführer,
Promotor XD



Robert Skubiszewski,
Head of Key Account,
dealerdesk GmbH



Dr. Johannes Spandau, IT-Leiter,
Beresa GmbH &
Co. KG



Dr. Christian Stalkamp,
Partner, MUUUH!
Consulting GmbH



Roman Still,
Vorstand (Sprecher)
AVAG Holding SE



Werner Tönnemann,
Geschäftsführender
Partner bei S&B
Consulting Freitag
Tönnemann PartG



Luca Vulmahn,
Vertriebsleiter Digital
Solutions Mobility,
Santander Consumer
Bank AG



Frank Wirzberger,
Vertrieb DACH,
Deutsche Auto-
haus AG



Dr. Ing. Steven Zielke,
Geschäftsführer,
mobilApp GmbH

MODERATOREN:



Stefan J. Gaul,
CEO Digital Expert,
GaulCompany



Ralph M. Meunzel,
Chefredakteur
AUTOHAUS

11:35 Uhr // Online-Terminbuchung & eine funktionale Website – bestehende Prozesse neu gedacht

- Online-Terminvereinbarung: Vergleich bestehender Systeme und Ableitung relevanter Learnings anhand eines Best-Practice-Cases
- Funktionale Website: Schlank, schnell, übersichtlich – Moderne Kunden erwarten ständige Erreichbarkeit und optimalen Komfort

Dr. Ing. Steven Zielke, Geschäftsführer, mobilApp GmbH

12:20 Uhr // Mittagspause

13:05 Uhr // Digitale Transformation erleben – Wie der Autohandel den Kampf um den Kunden gewinnt!

- Datentöpfe zusammenbringen – so geht's
- Machen Sie den Wert der eigenen (Kunden-) Daten sichtbar
- Praxisbeispiel

Kristina Neff, Teamlead Retail Business Consulting und Paul Anderie, Product Owner Driver.Centric, NTT DATA Deutschland GmbH

13:50 Uhr // Egal wo gekauft, aber Ihre Werkstatt. Mit LEAD4CAR geben Sie den Kunden in gute Hände.

- Wie das Autohaus Kunzmann seine „Quote der unbekanntenen Adressen aus den Pump-in“ verringern möchte.
- Mit Charme & echten Vorteilen den Kunden an das Autohaus vor Ort in den Service vermitteln.

Markus Gold, Leitung Business Development, Robert Kunzmann GmbH & Co. KG

14:20 Uhr // DA / Digitales Autohaus: Gelungene Digitalisierung ist vernetzt und papierlos!

- Moderne Kundenanforderungen
 - Potenziale digitaler Prozessketten
 - Individuelle Umsetzung und Anpassung
- Jörg Gudat, CE, Gudat Solutions GmbH und Stefan Reinhardt, Geschäftsführer AHG GmbH Gotha*

15:05 Uhr // Kaffeepause

15:20 Uhr // So stellt sich die AVAG auf den Online-Vertrieb ein!

- Maßnahmen, Erwartungen, Perspektiven zur Digitalisierung im Handel
- Roman Still, Vorstand (Sprecher) AVAG Holding SE*

15:50 Uhr // Vom Winde verweht – die digitalen Spuren Ihrer Kunden im Internet

- Verpasste Chance im After-Sales-Geschäft
- Andreas Serra, Geschäftsführer, Promotor XD*

16:20 Uhr // Zusammenfassung Tag 2

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