



**Mehr Wert.
Mehr Vertrauen.**

White Paper

TÜV SÜD

Digitales Autohaus.

**Wie gut sind Sie auf die nächsten Schritte
der Digitalisierung vorbereitet?**

Für eine schnellere Präsenz im Markt.

Ganz gleich, ob es um Fahrzeugsuche, das Buchen von Service-Terminen oder die Teilebestellung im Online-Shop geht – das Kundenverhalten rund um das Autohaus-Business orientiert sich immer stärker am Online-Modus.

Der Digitalisierungsfortschritt ermöglicht es dabei, im Markt schneller präsent und aktiv zu sein. Was zählt, ist das Hier und Jetzt! Websites, Social Media und Online-Medien sind wichtige Kanäle im digitalen Kommunikationsmix. TÜV SÜD Division Mobility bietet ein umfangreiches Portfolio digitaler Lösungen für Autohäuser.

Inhalt

| | | |
|-----------|---------|--|
| 01 | 03 – 03 | Automobilhandel: heute ist morgen schon gestern |
| 02 | 04 – 04 | Online-Fahrzeugkauf: wie schätzen Sie die Situation ein? |
| 03 | 05 – 05 | IT-Prozesse: die Wegbereiter für Ihre Online-Präsenz |
| 04 | 06 – 06 | Das Mehrmarken-Autohaus mit verschiedenen Standorten |
| 05 | 07 – 07 | 2068 Online-Standtage bei Mobile.de |
| 06 | 08 – 08 | Visitenkarte, Marktplatz, Imagepool: Ihre Website |
| 07 | 09 – 10 | Machen Sie den ersten Schritt! |

Automobilhandel: Heute ist morgen schon gestern



Noch vor Kurzem war die Zuverlässigkeit der wichtigste Aspekt beim Autokauf. Heute sind Umweltaspekte, die Konnektivität von Fahrzeugen, alternative Antriebe sowie autonomes Fahren immer mehr von Bedeutung.

Der Wandel in der Mobilität scheint auch ihre einzige Konstante zu sein. Aber das stimmt nicht: Die Faszination individueller Fortbewegung packt uns selbst jetzt noch, da wir die Welt längst zu kennen glauben. Diese Begeisterung für Mobilität und technischen Fortschritt treibt uns alle an – damals wie heute.

Heute entspricht allerdings das Tempo der Veränderungen den Beschleunigungswerten von sportlichen E-Fahrzeugen. Wer weiter mithalten will, muss sich ständig einen Vorsprung erarbeiten – vor allem, wenn es darum geht vor Kunden präsent zu sein, mit Kunden in Kontakt zu treten oder Kunden langfristig an das Autohaus zu binden. Zudem wirken zusätzliche Beschleuniger auf den Automobilhandel ein, die mit zum Wandel beitragen. Neue Fahrzeugkonzepte, Nachhaltigkeit, neue Fahr- und Zulassungsverordnungen sowie verstärkte Käuferrechte sind nur ein paar Beispielthemen.

Die Digitalisierung als solche ist keine einzeln zu betrachtende Thematik; sie hängt eng mit anderen Bereichen zusammen und bildet bei Konnektivität, Fahrerassistenzsystemen und Big Data die Schnittstelle zwischen Herstellern, Händlern und Kunden. Aber Digitalisierung geht noch viel weiter. Die Kunden erwarten mittlerweile viel mehr von einem Autohaus als in der Vergangenheit. Die Ansprüche steigen.

Online-Fahrzeugkauf: Wie schätzen Sie die Situation ein?

Ist Click and Buy die Zukunft für den Fahrzeugkauf? Die Online-Kanäle legen jedenfalls kräftig zu.

Schon jetzt gibt ein Drittel der Befragten an, einen Neuwagenkauf komplett online durchführen zu wollen*. Das setzt jedoch voraus, dass auch eine Online-Struktur für diese Prozesse installiert ist. Schon jetzt sind nur noch 10 bis 15 Klicks notwendig, um einen Neuwagen im Internet zu erwerben. An der Zielsetzung von nur 3 Klicks wird mit Hochdruck gearbeitet – natürlich mit Add-on's wie Online-Finanzierungs- und Leasingrechner. So kann man sich leicht vorstellen, dass das genannte Drittel mit zunehmender Verjüngung der Kundengruppen nicht weniger werden wird.

Die Digitalisierung ist aber nicht nur auf Neuwagen beschränkt. Gerade bei der Gebrauchtwagenvermarktung ist das digitale Angebot sehr umfangreich, egal ob auf der eigenen Website oder auf Gebrauchtwagenbörsen. Auch hier gibt es einiges zu beachten, um wettbewerbsfähig zu bleiben und sich von der Konkurrenz abzuheben.



Gibt es eine Anbindung zum Teileshop, für Lifestyle-Artikel? Ist bereits ein kontaktloser Fahrzeugkauf möglich? Kann der Kunde sein Auto nach Hause geliefert bekommen? All das sind exemplarische Fragestellungen, die uns in Zusammenhang mit veränderten Kundenanforderungen, digitalen Geschäftsmodellen sowie Kundengewinnung und -bindung in Zukunft immer mehr beschäftigen werden.

*Quelle: AUTOHAUS und effisma Befragung

IT-Prozesse: die Wegbereiter für Ihre Online-Präsenz

Wer eine Website mit Online-Shop einsetzt, braucht logischerweise die notwendigen IT-Prozesse im Hintergrund, denn diese Kombination muss an das Warenwirtschaftssystem angeschlossen sein. Nur so können Bestellungen, Lieferzeiten, Warenauslieferungen und Warenbestellungen sinnvoll und gewinnbringend vernetzt werden.

Vielleicht stellt sich Ihnen aber auch die Frage: wo außer der Website mit Onlineshop brauche ich noch IT-Strukturen zur Kommunikationsunterstützung? Die Antwort ist einfach: Immer dort, wo es Ihre Kunden, die sich online auf den Weg zu Ihnen machen, erwarten. Wenn

Ihre Verkaufs- und Servicemannschaft, beispielsweise Online-Angebote und Online-Servicetermine in Sekunden zurückspielen können, dann ist es genau das, was Interessenten und Kunden sich wünschen.

Um das zu ermöglichen, ist Ihre Datenbasis und deren Nutzung von großer Wichtigkeit. Also mal Hand aufs Herz: Wie steht es um Ihre Kundendatei? Alles auf dem Laufenden? Jederzeit vom Verkauf und Service nutzbar? Und in welcher Tiefe selektionsfähig? Eine aktuell gepflegte Adressdatei ist die Basis für Ihr Kundenbeziehungsmanagement, das Customer Relationship Management (CRM). Mit der richtigen

Strategie für die systematische Gestaltung der Beziehungen und Interaktionen erreichen Sie zielgenau bestehende und potenzielle Kunden. Außerdem können Sie den Erfolg Ihrer Maßnahmen messen und folgerichtig Anschlussmaßnahmen optimieren.



Das Mehrmarken- Autohaus mit verschie- denen Standorten

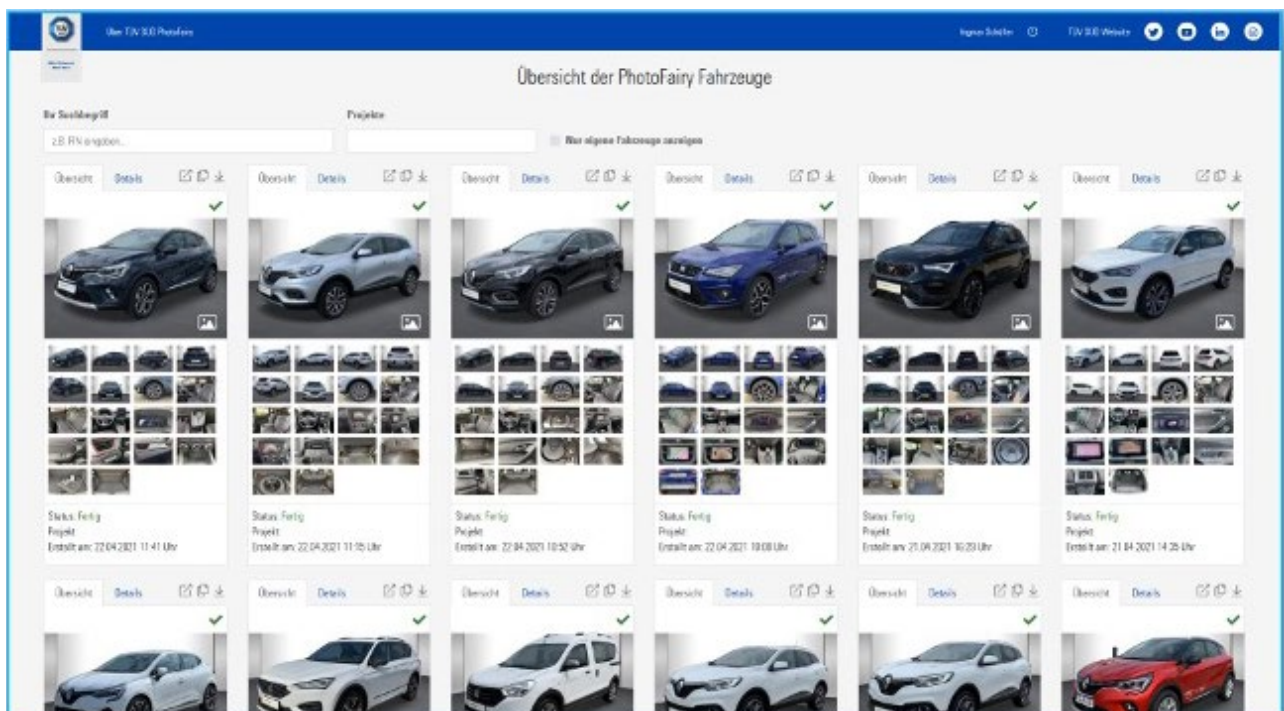


Sie sehen, Veränderung ist angesagt. Und das kann ganz schön schnell ungeahnte Dimensionen annehmen. Besonders dann, wenn im Zuge von Autohausverschmelzungen mehrere Marken und Standorte eingegliedert wurden.

Die aktuellen Diagnosen unserer Berater zum Digitalen Autohaus zeigen immer wieder, dass bei diesen Zusammenführungen die IT-Landschaft oft nicht mitverschmolzen wird. Die Konsequenz: existierende IT-Insellösungen. Zum Beispiel sind selbst einfache

dezentrale Zugriffsrechte nicht eingerichtet. Verkauf und Service können nicht übergreifend handeln und die Standorte agieren in Einzelmanier weiter. Hier heißt es Basis-Lösungen schaffen, denn die IT ist der Grundstein Ihres Erfolgs – heute mehr denn je.

2.068 Online- Standtage bei mobile.de



Das ist kaum zu glauben, aber wahr: Im Zuge einer Autohausberatung von TÜV SÜD ist tatsächlich ein Fahrzeug mit 2.068 Online-Standtagen aufgetaucht. Sie fragen sich, wie das sein kann? Ganz einfach: nicht bereinigte Daten.

Das Fahrzeug wurde verkauft, aber nie gelöscht. Anderes Beispiel: 1.251 Online-Standtage (noch immer als Neuzugang beschrieben). Hier fehlten generell die Fahrzeugabbildungen. Solche Fälle dürfen nicht passieren und müssen vermieden

werden, denn sie wirken sich negativ auf das Image aus und sind ein nicht unerheblicher Kostenfaktor. Jeder Tag kostet Geld, zum einen Inseratgebühren und zum anderen werden weiterhin Anfragen generiert, die bearbeitet werden müssen. Aber jeder Standtag kostet zusätzlich auch Geld im Autohaus. Es gibt aber bereits professionelle Lösungen wie zum Beispiel die PhotoFairy-App, mit der Sie selbst und ohne großen Aufwand professionelle Fahrzeugfotos erstellen können, inklusive Bearbeitungsoptionen und Archivierung. Über das Dashboard stehen

die Vermarktungsfotos jedem Standort zur Verfügung und die Integration in die Verkaufsbörsen und eigenen Webshops läuft automatisch.

Ein weiteres Versäumnis bei der Nutzung freier Portalauftitte wie mobile.de oder AutoScout24 ist die fehlende Verlinkung zur Website des Anbieters. Wieder werden wertvolle Punkte verschenkt. Und damit kommen wir zu einem wichtigen Thema: Ihre Website.

Visitenkarte, Markt- platz, Imagepool: Ihre Website



**Wie aktuell ist Ihre Website?
Sind alle Marken und Standorte
vorhanden? Und alle Kontaktdaten
und Ansprechpartner? Und wie
sieht es mit den Kommunika-
tionsmöglichkeiten aus?**

Auch wenn die meisten Websites mittlerweile gut gemacht sind, zum Surfen einladen und wichtige sowie wertvollen Infos beinhalten, fehlen ihnen oft die Möglichkeiten, mit Interessenten und Kunden zu kommunizieren. Hierbei haben sich die Vorteile von Livechats, Chatbots oder Videoberatung bereits bewährt.

Die Digital-Experten von TÜV SÜD Division Mobility prüfen ihre Website und analysieren Optimierungspotenziale. Das bildet die Basis eines Maßnahmen- und Umsetzungsplans.

Übrigens

Ebenso können Ihren Google-My-Business-Account überprüfen. Oft sind hier keine Öffnungszeiten vorhanden, die Verlinkung zur Website fehlt und es gibt keine eigenen Fotos oder Logos, um nur ein paar Beispiele zu nennen.

Machen Sie den ersten Schritt!

Wir helfen Ihnen, Potenziale zu erkennen, und unterstützen Sie bei der Planung und Umsetzung wirkungsvoller Maßnahmen, die aufeinander abgestimmt sind und zu Ihrem Autohaus passen.

Nach dem Check und der Situationsanalyse erstellen wir gemeinsam mit Ihnen einen individuellen Maßnahmenplan. Dabei beraten wir Sie, was für Sie wirklich notwendig ist, und stellen Sie mittelfristig auf sinnvolle digitale Lösungen ein. Im Folgenden stellen wir Ihnen einige unserer digitalen Lösungen vor, die Sie dabei unterstützen, bestens für die Zukunft gerüstet zu sein.

Wir checken

- Ihre Website und Ihren Google-My-Business-Account
- Ihre Präsenz bei mobile.de
- Ihre Social-Media-Präsenz

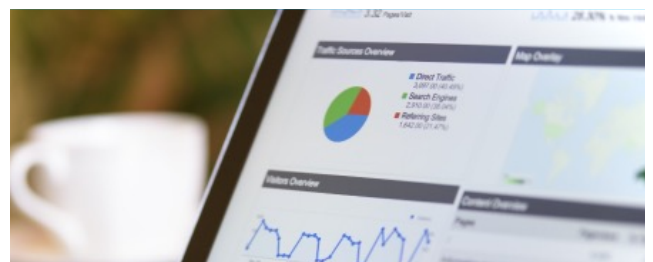
Car Manager ONE

Der CarManager ONE ist die Software zur Steuerung Ihres Gebrauchtwagen-Prozessmanagements und hilft Ihnen, Standzeiten zu verkürzen und damit Ihre Ertragsituation zu verbessern.



NUMoS

NUMoS ist das webbasierte Kontrollinstrument zur Überwachung Ihrer Unternehmenszahlen im Gebrauchtwagen-geschäft und hilft Ihnen, gezielte Maßnahmen zur Sortimentsplanung zu ergreifen und damit Ihre Ertrags-situation zu verbessern.



BlueNOW!

Die schnelle, unabhängige Fahrzeugzustandsbewertung via Smartphone oder Tablet.



Digital Vehicle Scan

Der Digital Vehicle Scan ermöglicht durch sekunden-schnelles Scannen von LKW, Transportern und PKW eine 360°-Fahrzeugdokumentation, Monitoring sowie schnelle digitale Zustandserfassung.



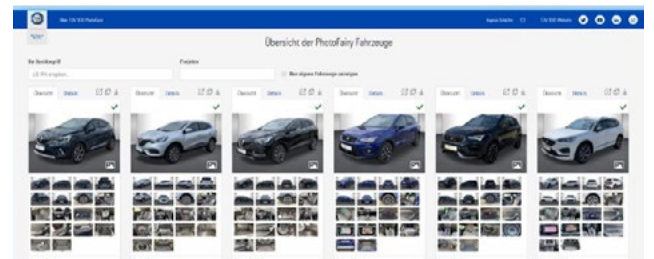
Mobility World

Eine direkte Verbindung vom B2B-Kunden zu TÜV SÜD Division Mobility. Alle vom Kunden beauftragten Dienstleistungen und deren Ergebnisse können hier jederzeit eingesehen werden, und neue Aufträge werden direkt und einfach online erstellt.



PhotoFairy

Die optimale Bilderstellung für Fahrzeugpräsentationen im Internet. Mit intuitiver Bedienung und anwenderfreundlichem Erstellungsprozess.



GW-Preistool

Das Gebrauchtwagen-Preistool (kurz: GW-Preistool) ist die Software für schnelle und marktgerechte Gebrauchtwagenpreiskalkulation.



mobilApp

Die mobilApp ist ein Baukasten, der ein digitales Autohaus für die Hosentasche bietet. Mit Autohaus-Newsroom, Kundenchats, Online-Terminvereinbarungen und vielen weiteren Leistungen lässt sich die Anwendung ganz auf Ihre Anforderungen anpassen. Zusätzlich bietet ein Log-in-geschützter Kundenbereich eine optimale Customer Experience. Hierbei wird Ihr Webauftritt erweitert und ein personalisierter Bereich mit umfangreichen Features zur Verfügung gestellt.



TÜV SÜD Division Mobility unterstützt Sie auf dem Weg des Wandels. Trotz Herausforderungen für die Zukunft gerüstet sein, aber dabei den persönlichen Kontakt nicht aus den Augen verlieren. Beschleunigen Sie Prozesse und Abläufe mit den digitalen Autohaus-Tools von TÜV SÜD. Zünden Sie den Turbo in die digitale Zukunft mit TÜV SÜD Division Mobility.

Mehr dazu

Mehr Informationen finden Sie unter www.tuvsud.com/digitales-autohaus

Copyright notice – Urheberrechtshinweis

Alle Inhalte dieses Dokuments geben die derzeitige Sichtweise von TÜV SÜD bezüglich der behandelten Themen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wieder. Da TÜV SÜD auf sich ändernde Marktbedingungen reagieren muss, sollten diese Inhalte nicht als eine Verpflichtung seitens TÜV SÜD verstanden werden und TÜV SÜD kann die Richtigkeit der nach dem Zeitpunkt der Veröffentlichung präsentierten Informationen nicht garantieren. Dieses White Paper dient nur zu Informationszwecken. TÜV SÜD übernimmt keinerlei Gewährleistung, weder ausdrücklich noch stillschweigend oder gesetzlich festgelegt, hinsichtlich der Informationen in diesem Dokument. Die Beachtung aller geltenden Urheberrechtsgesetze liegt in der Verantwortung des Benutzers. Unabhängig von der Anwendbarkeit der im Urheberrecht festgelegten Rechte darf ohne die ausdrückliche schriftliche Erlaubnis von TÜV SÜD kein Teil dieses Dokuments vervielfältigt, in einem Datenabfragesystem gespeichert oder eingeführt werden oder in irgendeiner Form oder mittels irgendwelcher Methoden (elektronisch, mechanisch, mittels Kopie, Aufnahme oder anderweitig) für irgendwelche Zwecke übermittelt werden. TÜV SÜD besitzt möglicherweise Patente, Patentanmeldungen, Handelsmarken, Urheberrechte und andere geistige Eigentumsrechte, die den Inhalt dieses Dokuments abdecken. Sofern es in einem schriftlichen Lizenzvertrag von TÜV SÜD nicht ausdrücklich geregelt ist, erteilt die Bereitstellung dieses Dokuments Ihnen keine Lizenz für diese Patente, Handelsmarken, Urheberrechte oder anderen geistigen Eigentumsrechte. **Ohne vorherige schriftliche Einwilligung ist jegliche Reproduktion, Adaptation oder Übersetzung dieses Dokuments nur in dem unter den Urheberrechtsgesetzen gestatteten Umfang erlaubt.** © TÜV SÜD Gruppe – 2023 – alle Rechte vorbehalten – TÜV SÜD ist eine eingetragene Marke der TÜV SÜD Gruppe

Disclaimer – Haftungsausschluss

Alle angemessenen Maßnahmen wurden unternommen, um die Qualität, Zuverlässigkeit und Richtigkeit der Informationen in diesem Dokument sicherzustellen. Gleichwohl ist TÜV SÜD nicht verantwortlich für Inhalte Dritter, die in diesem Dokument enthalten sind. TÜV SÜD gibt keine Gewährleistungen oder Zusicherungen, weder ausdrücklich noch implizit, bezüglich der Genauigkeit oder Vollständigkeit der Informationen in diesem Dokument. Dieses Dokument vermittelt allgemeine Informationen zu einem bestimmten Thema/bestimmten Themen, behandelt es/sie aber nicht vollumfänglich. Dementsprechend sind die Informationen in diesem Dokument nicht als professionelle Beratungs- oder Dienstleistungen zu verstehen. Sollten Sie eine Beratung zu einem der Themen in diesem Dokument wünschen, bitten wir Sie, sich gegebenenfalls mit Ihrer konkreten Anfrage an uns zu wenden oder Rat von einer qualifizierten professionellen Instanz einzuholen. Die Dienstleistungen von TÜV SÜD entsprechen den objektiven Anforderungen, sind unabhängig und unparteilich. Ohne die vorherige schriftliche Einwilligung von TÜV SÜD dürfen die Informationen in diesem Dokument nicht kopiert oder zitiert werden, auch darf in anderen Veröffentlichungen oder Materialien kein Bezug darauf genommen werden. Alle Rechte vorbehalten © 2023 TÜV SÜD.

TÜV SÜD – wir sind für Sie da: Kontaktieren Sie uns noch heute unter 0711 78241-251.

www.tuvsud.com/digitales-autohaus

MO-Vertrieb@tuvsud.com

TÜV SÜD Division Mobility

Die TÜV SÜD Division Mobility bietet weltweit umfassende Lösungen rund um die Entwicklung und den sicheren Betrieb von Fahrzeugen sowie Dienstleistungen für Hersteller, den Fahrzeughandel und Fahrzeugvermieter. Über 7.300 Mitarbeiter weltweit kümmern sich um vielfältige automobiler Belange. Neben „klassischen“ Leistungen wie beispielsweise die Hauptuntersuchung bietet TÜV SÜD Division Mobility umfassende Services zu den Themenfeldern Remarketing für Hersteller und Autohäuser, Gutachten und Bewertungen, hochautomatisiertes Fahren, Homologation und Abgastests. TÜV SÜD Division Mobility unterstützt seine Partner dabei, die Effizienz und Effektivität zu steigern oder neue Technologien wie die Elektromobilität für sich zu erschließen.

1906 nahm TÜV SÜD die erste technische Prüfung eines Automobils vor. Seitdem ist die Palette der Dienstleistungen von TÜV SÜD Division Mobility deutlich gewachsen. Geblieben ist das, was unsere Partner aus Industrie und Handel an TÜV SÜD von jeher schätzen: das Vertrauen in eine starke, unabhängige und kompetente Marke.

TÜV SÜD Division Mobility
Gutenbergstraße 13
70771 Leinfelden-Echterdingen
+49 711 78241-251
www.tuvsud.com/digitales-autohaus