



Digitale Services: Ihre Werkzeuge für den effektiven Kundenkontakt

Herausforderungen des Autohandels im Internet:
Online-Tools, die Mehrwert schaffen

Sylt | 01.09.2016

***"DATEN SIND DER ROHSTOFF
DER ZUKUNFT."***

Dr. Angela Merkel, 13.9.2015

***„AUTOHANDEL IST HEUTE
E-COMMERCE!!!“***

Denn: Unsere Kunden managen heute große Teile ihres Lebens vom Wohnzimmer aus.



Aber: Wir lernen einen Großteil unserer Interessenten nie kennen ...

TODAY, LESS THAN

3%

OF DEALER SALES COME FROM
TRADITIONAL "LEAD" CHANNELS

OVER

94.5%

OF SALES ORIGINATE THROUGH
DIGITAL CHANNELS

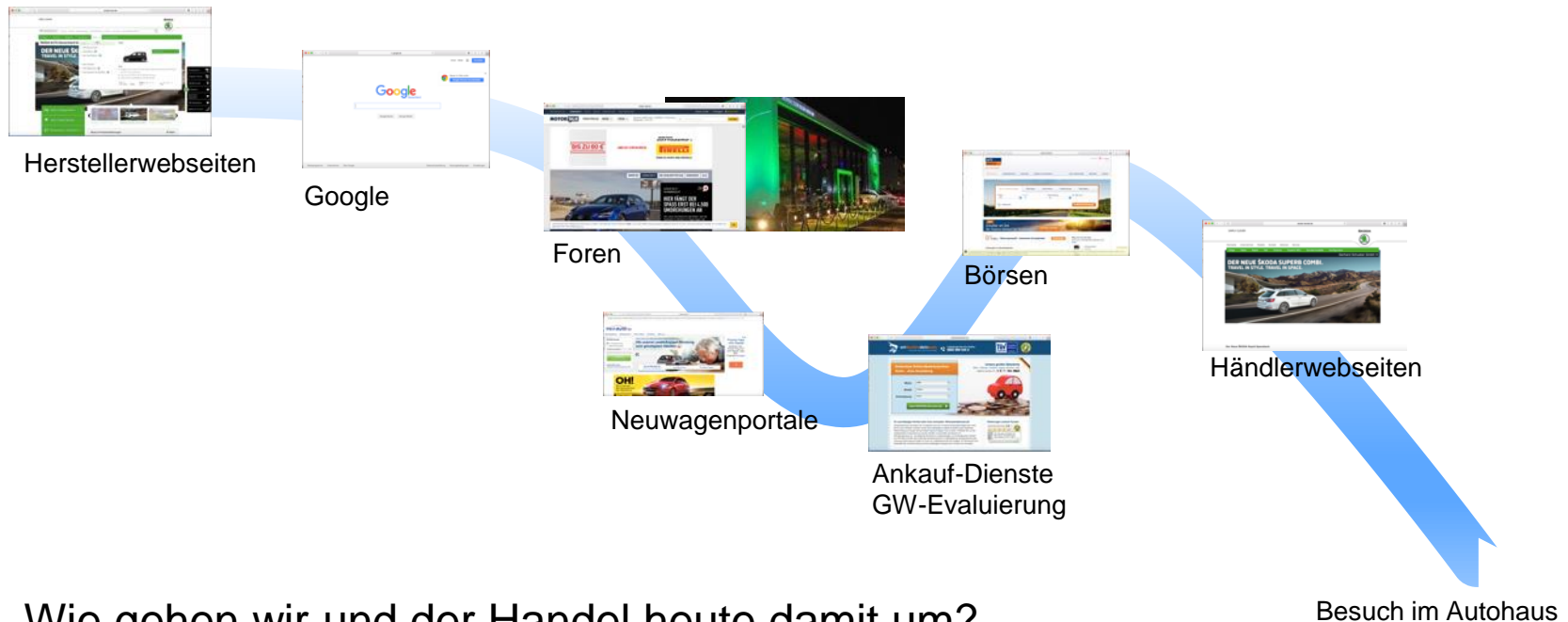
NEARLY

80%

OF SHOPPERS ARE ANONYMOUS UNTIL
THEY WALK ON A DEALER'S LOT

Quelle: www.lotlinx.com, April 2016

... früher besuchte der Kunde 4-5 Händler vor dem Kauf! Heute nur noch 1,3



Wie gehen wir und der Handel heute damit um?

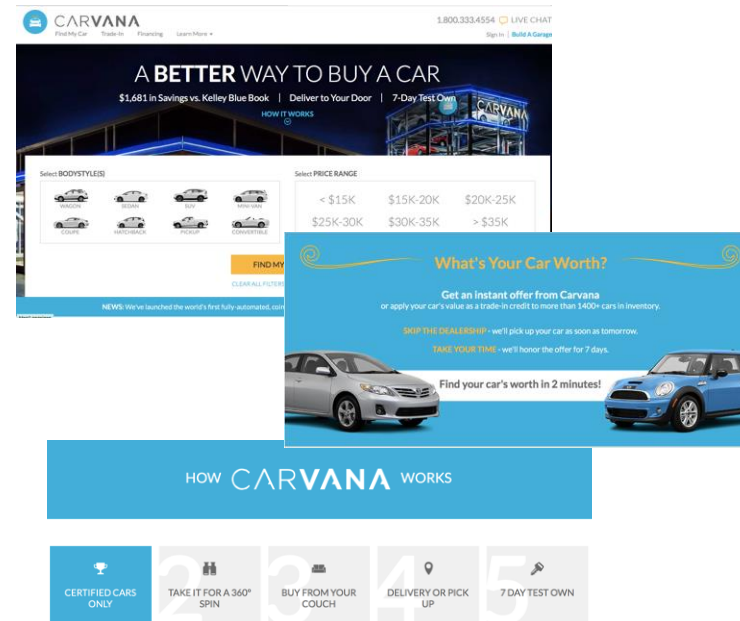
- Wo findet uns der Kunde?
- Was findet der Kunde Online über uns?
- Nutzen wir die richtigen Kennzahlen (CPC, CPL, CPO sind mindestens so wichtig wie DB1, DB3 und Standtage)

... und branchenfremde drängen in unsere Branche - mit disruptiven Geschäftsmodellen



Beispiel wirkaufendeinauto.de:

- 2015 165.000 Fahrzeugankäufe
- Marktbewertung 1 Mrd EUR!



Beispiel carvana (USA):

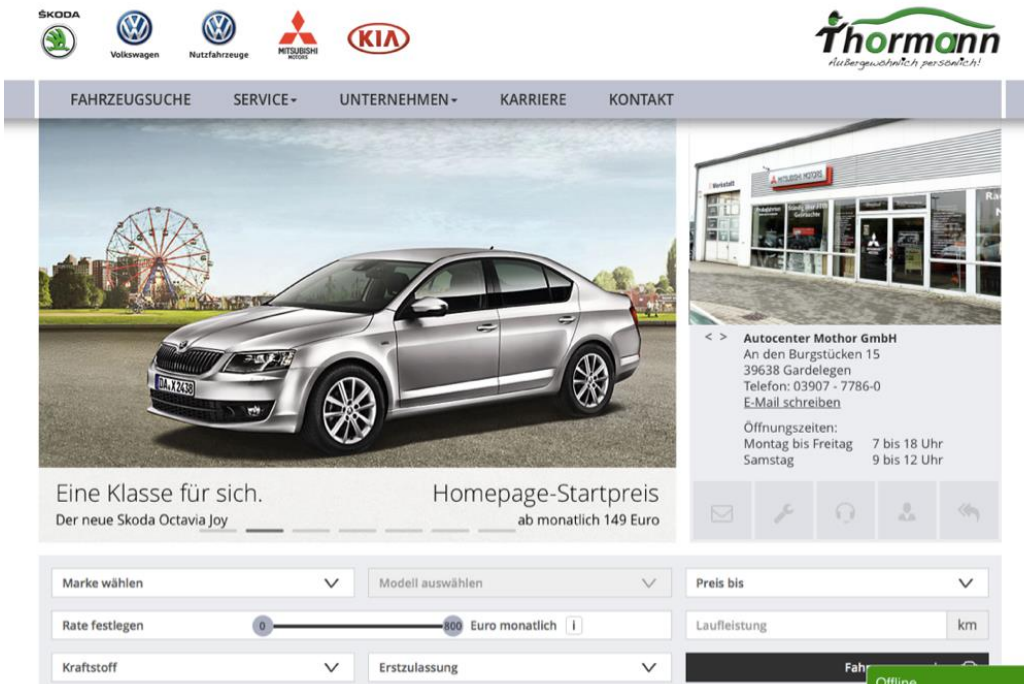
- Autos Online kaufen und bestellen
- 7 Tage Umtauschrecht – ohne Kosten
- Abholung am „Automaten“

Wollen wir unser Kerngeschäft anderen überlassen?



Amazon hat in den USA eine Kooperation mit Nissan getestet und liefert Fzg. direkt aus, **am Handel vorbei!**

Bieten wir dem Kunden online was er sucht?



The screenshot shows the Thormann website interface. At the top, there are logos for Skoda, Volkswagen, VW Nutzfahrzeuge, Mitsubishi, and Kia. The navigation bar includes links for FAHRZEUGSUCHE, SERVICE, UNTERNEHMEN, KARRIERE, and KONTAKT. The main content area features a large image of a silver Skoda Octavia Joy car with the text "Eine Klasse für sich. Der neue Skoda Octavia Joy" and "Homepage-Startpreis ab monatlich 149 Euro". Below this is a search filter section with dropdowns for "Marke wählen", "Modell auswählen", "Preis bis", "Kraftstoff", and "Erstzulassung", along with a "Rate festlegen" slider set to 0-800 Euro monatlich and a "Laufleistung" input field. On the right, there is a section for "Autocenter Mothor GmbH" with contact information and opening hours.

- Fast jeder bietet:
 - Leistungsspektrum
 - GW-Angebote
 - Kontaktmöglichkeit
- Aber wer bietet:
 - Finanzkalkulator?
 - Neuwagenkonfig?
 - GW-Inzahlungnahme
 - Terminbuchung?

Beispiel Neuwagen: Echte Transaktionspreise mit 22% Nachlass auf das Sondermodell!

MeinAuto.de **wir kaufen deine auto.de**


9.980€ 5.589€ 8.765€ 6.852€ WAS IST DEIN AUTO WERT?

Neuwagenkauf Zahlungsarten Tests & News Beratung Über uns

Sie sind hier: [Startseite](#) > [Angebote](#) > [Markenauswahl](#) > [Skoda](#) > [Octavia](#) > Octavia Combi Joy Neuwagen

Auto konfigurieren Angebot auswählen unverbindliche Anfrage stellen

✓ Ausstattungslinien ✓ Motoren ✓ Außenfarben ✓ Innenausstattungen ✓ Extras ✓ MeinAuto Mein Preis Kontaktdaten

Modellbeispiel  Bild 1/25

Skoda Octavia Combi Joy
2.0 TDI Green tec DSG Joy Combi

Tarif auswählen:

☒ Privatkunde
☐ Geschäftskunde

Rabatt auswählen: [Ihr Fahrzeug im Detail](#)

Herstellerlistenpreis	33.240,00 €
Ihr Rabatt	22,27 %
Ihr Sparvorteil	7.410,00 €
Überführungskosten	+ 680,00 €
Ihr Barpreis	= 26.573,13 €

Alle Angaben inkl. MwSt. und Überführungskosten. [mehr](#)

MeinAuto.de

<input checked="" type="radio"/> Basisrabatt: Ihr Berater hilft Ihnen gerne bei der Ermittlung des für Sie passenden Rabatts.	22,27 % Rabatt	25.893,13 €
<input type="radio"/> Inzahlungnahme	21,23 % Rabatt	26.238,43 €

Finanzierung und GW-Inzahlungnahme werden ebenfalls Online angeboten.

Ich kann ein Fzg. aus dem Wohnzimmer kaufen!

Beispiel Gebrauchtwagenbewertung: Direktes Online Ankaufangebot.

wirkaufendeinauto
JEDE MARKE. JEDES ALTER. JEDER ZUSTAND.

Kostenlose Service-Hotline
0800 999 444 0

TÜV SAARLAND Geprüftes Verfahren

1 Wählen Sie Ihr Fahrzeug 2 Informationen zu Fahrzeug & Zustand 3 Ihre Bewertung inkl. Bestpreis

Bitte geben Sie die folgenden Informationen für eine detaillierte Bewertung Ihres Fahrzeugs an.

Bauform: Cabriolet

Modellvariante: Cabrio - 1.6 (135 kW / 185 PS)

Typ: Cabrio Cooper S Highgate Manuelles Getriebe 2 Türen

Kilometer: Bis 60.000

Email-Adresse: peter@lorenzen-network.eu

Bewertung ansehen

Die Bezahlung erfolgt sofort nach Kaufabschluss. **0€** Unser Service ist für Sie zu 100% kostenlos. Wir melden Ihr Fahrzeug sicher und kostenlos.

wirkaufendeinauto
JEDE MARKE. JEDES ALTER. JEDER ZUSTAND.

Kostenlose Service-Hotline
0800 999 444 0

TÜV SAARLAND Geprüftes Verfahren

Marktpreis Ihres MINI Cabrio 1.6 Cooper S Highgate
16.120 EUR

Sonderausstattung
Für Sonderausstattung wie z.B. Nav., Schiebedach und Klima gibt es Extra-Geld (im Marktpreis noch nicht berücksichtigt)

Kein Aufwand
Kostenlose Kaufabwicklung und Abmeldung auch bei finanzierten Fahrzeugen

Die Bezahlung erfolgt noch am selben Tag nach Abschluss des Kaufvertrags. Wir melden das Fahrzeug für Sie kostenlos ab und senden Ihnen die Abmeldung per Email zu.

Sie haben Fragen?
Kostenlose Service-Hotline: 0800 999 444 0

Jetzt Termin vor Ort buchen

Wir haben für Sie folgende Stadt ausgewählt:

Stadt: Mainz

Filiale: Mainz-Hechtsheim Robert-Koch-Str. 28, 55129 Mainz ~ 0 km

Darmstadt Flughafenstraße 14, 64347 Griesheim ~ 26 km

Frankfurt Westerbachstraße 122, 65936 Frankfurt ~ 29.7 km

Offenbach Spendinger Landstraße 173 a, 63069 Offenbach am Main ~ 37.3 km

Datum: Dienstag, 9.08 08:00

Name: Vorname Nachname

Telefon: +49

Termin buchen

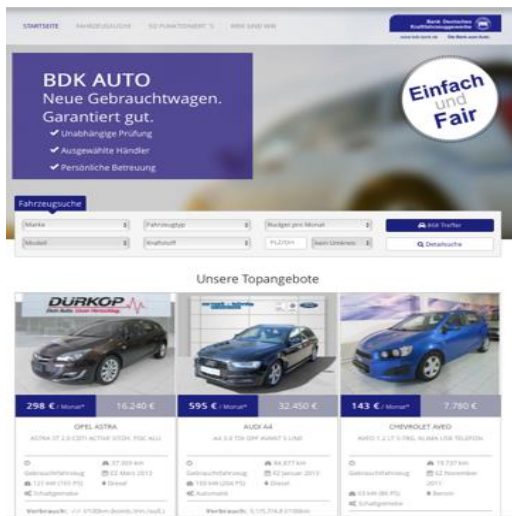
GW-Inzahlungnahme
**Online Bewertung meines
Fahrzeugs!**

Digitale Initiativen der BDK für den Handel

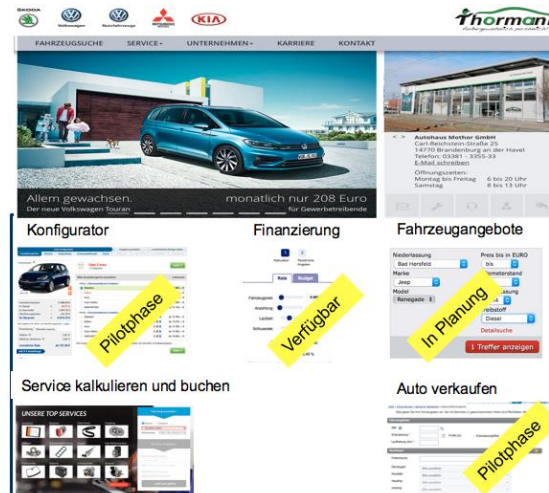
Wir verlängern Ihre “Werkbank” ins Wohnzimmer des Kunden

Digitale Strategie der BDK in 3 Säulen

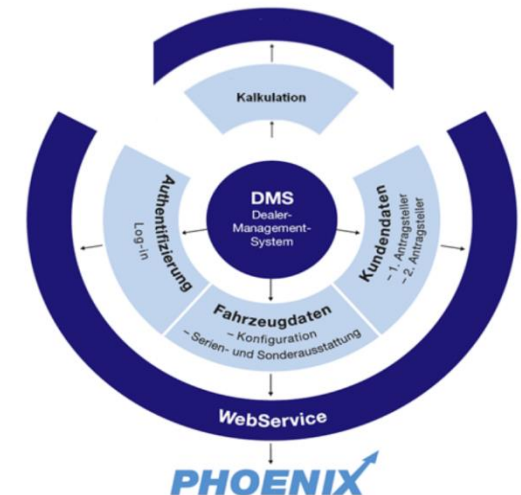
Marktplatz



Händlerwebsite



Digitale Prozesse/Service für Händler



BIG DATA

Die Händlerhomepage braucht kundenorientierte Angebote

The screenshot displays the Thormann dealership homepage. At the top, logos for Skoda, Volkswagen, Nutzfahrzeuge, Mitsubishi, and KIA are visible. The navigation bar includes links for FAHRZEUGSUCHE, SERVICE, UNTERNEHMEN, KARRIERE, and KONTAKT. The main banner features a blue Volkswagen Touran with the text 'Allem gewachsen. Der neue Volkswagen Touran' and 'monatlich nur 208 Euro für Gewerbetreibende'. Below the banner, there are four main sections: 'Konfigurator' (labeled 'Pilotphase'), 'Finanzierung' (labeled 'Verfügbar'), 'Fahrzeugangebote' (labeled 'In Planung'), and 'Auto verkaufen' (labeled 'Pilotphase'). The 'Konfigurator' section shows a car configuration interface. The 'Finanzierung' section displays a loan calculator with fields for Rate, Budget, and Laufzeit. The 'Fahrzeugangebote' section shows a search filter for 'Niederlassung' (Bad Hersfeld) and 'Preis bis in EURO' (bis 10.000). The 'Auto verkaufen' section shows a form for selling a car with fields for 'KIA', 'Erkennung', 'Laufleistung', and 'Erkennung'. The bottom left section is titled 'UNSERE TOP SERVICES' and lists various services like 'Service', 'Finanzierung', and 'Leasing'.

Alle Dienstleistungen rund um Fahrzeugkauf und Service:

- Fahrzeugangebote
- Neuwagen-Konfigurator
- Finanzierung
- Inzahlungnahme
- Service-Buchung

Online Kalkulator mit Pre-Approval Prozess

Integration eines Pre-Approval Prozesses in den Online-Kalkulator, um herausragende Leads für unsere Händler zu generieren



Start der Beantragungen
über AIS seit 13.12.14



610 Freischaltungen zur
Einbindung für unsere
Partner



Stetiger Ausbau der Nutzer des
Online-Kalkulators inkl. Lead-
Generierung



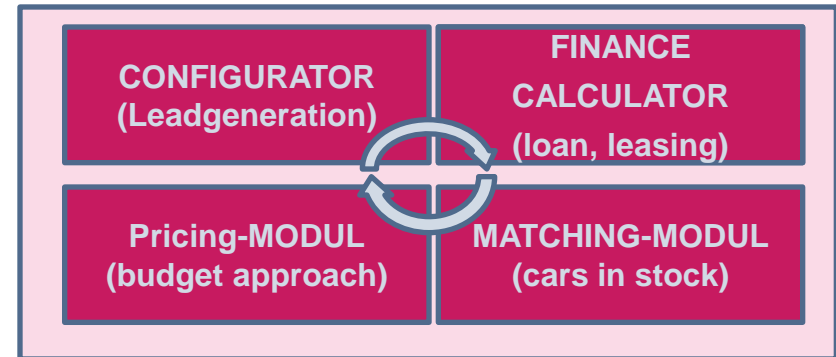
Basisdaten der Kunden und
benötigte Informationen zur
Vorabprüfung der
Kreditwürdigkeit



Positive Kreditprüfung zum
sofortigen Ausdruck und
Aushändigung an den Händler

Mehrmarken-Configurator USP für Händler

- Komplette Integration des Finanz-Kalkulators in den Konfigurator
- Die Fahrzeugpreise werden automatisch in den Kalkulator übertragen
- Der Kaufinteressent kann seine monatliche Belastung exakt berechnen
- Basierend auf dem eingegebenen Budget bietet das Vergleichs-Modul dem Kunden Gebrauchtwagen-Alternativen in Form von z.B. Tageszulassungen oder sogenannten "Jungen Gebrauchtwagen" bis zu 18 Monaten an



Marke Modell Aufbau Ausstattungsline Motor Ausstattung Rabatt

Angebot

Bitte wählen Sie eine Außenfarbe!

Aufsehen

Farbe	Ohne Aufpreis
Royal Blau Uni	
Schnee Weiß Uni	199,00 €
Power Rot Zweischicht-Brilliant	179,00 €
Argon Silber Zweischicht-Metallic	549,00 €
Azur Blau Zweischicht-Metallic	549,00 €
Beige Grau Zweischicht-Metallic	549,00 €
Bronze Braun Zweischicht-Metallic	549,00 €
Diamant Blau Zweischicht-Metallic	549,00 €
Graphit Schwarz Zweischicht-Metallic	549,00 €
Kokosnus Braun Zweischicht-Metallic	549,00 €
Platin Anthrazit Perleffekt	549,00 €
Smaragd Grün Perleffekt	549,00 €

Opel Astra INNOVATION
1.9 D Turbo ecoFLEX Innovation 73kW/99 Nm
Bilder dienen nur der Illustration

Seitenscheinleistungen

Der Preis:

Preisart	Preis
Herstellerpreis	22.999,00 €
Gesamtpreis	22.999,00 €
Umsatzpreis	22.999,00 €

Kraftstoffverbrauch in l/100km

Modell	Verbrauch
Kombi	4,1
Automat	3,6
Strom	5

CO₂-Emissionen in g/km

Modell	Emissionen
Kombi	96

CO₂-Effizienz

A+ A B C D E F G

Opel Astra K 1.6 CDTI ...
10 km, bleifrei, 110kW (150 PS)
5,1 l/100km(komb.)*, 117,0g CO₂/km*, B
27.290,- €

Opel Astra 1.6 CDTI In...
15 km, Diesel, 100kW (136 PS)
3,9 l/100km(komb.)*, 103,0g CO₂/km*, A
27.950,- €

Letztendlich sind die Herausforderungen aber im Autohaus zu meistern!

- Die Autohaus-Prozesse müssen Online erweitert werden – ein normaler Internetauftritt genügt nicht!
- Der Handel muss in Systeme, Prozesse und Ressourcen zur Steuerung der digitalen Aktivitäten investieren.
- Es wird künftig neue Aufgabenfelder im Handel geben, die die Online-Prozesse steuern können und mit dem „digitalen“ Kunden und Wissen umgehen können



Die richtigen Partner identifizieren:
Wem vertraue ich meine Daten an? Was geschieht damit, wer wertet sie aus?

Vielen Dank



Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe GmbH

Nedderfeld 95
22529 Hamburg

Tel.: 040 / 480 91 – 0
Fax.: 040 / 480 19 – 40
E-Mail: info@bdk-bank.de
Internet: www.bdk-bank.de