



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

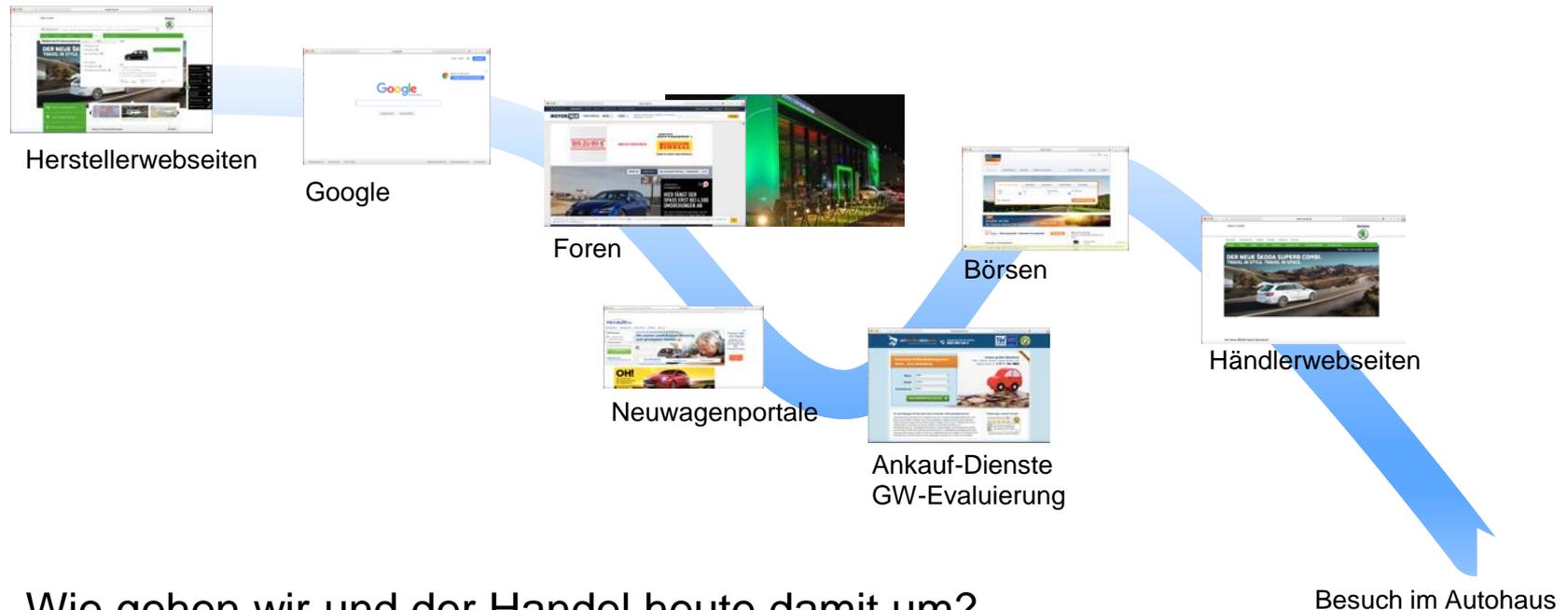
NEARLY

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?

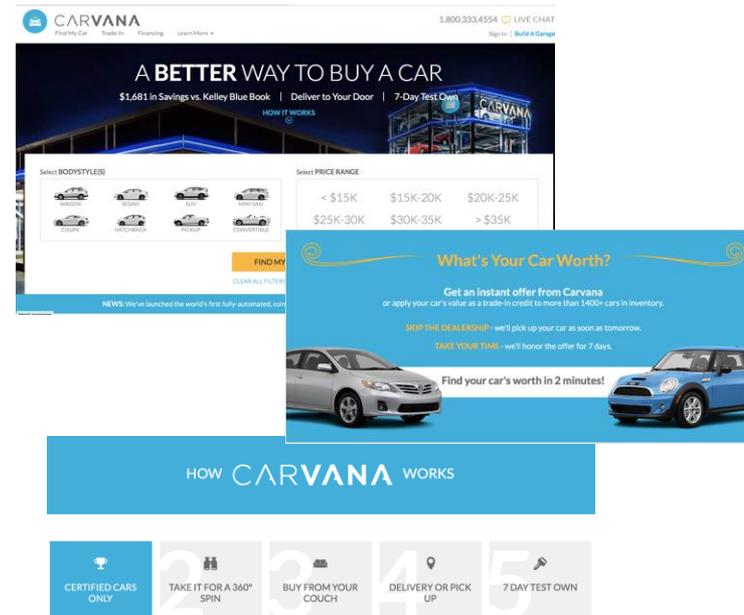
- Wo findet uns der Kunde?
- Was findet der Kunde Online über uns?
- Nutzen wir die richtigen Kennzahlen (CPC, CPL, CPO sind mindestens so wichtig wie DB1, DB3 und Standtage)

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



Beispiel wirkaufendeinauto.de:

- 2015 165.000 Fahrzeugankäufe
- Marktbewertung 1 Mrd EUR!



Beispiel carvana (USA):

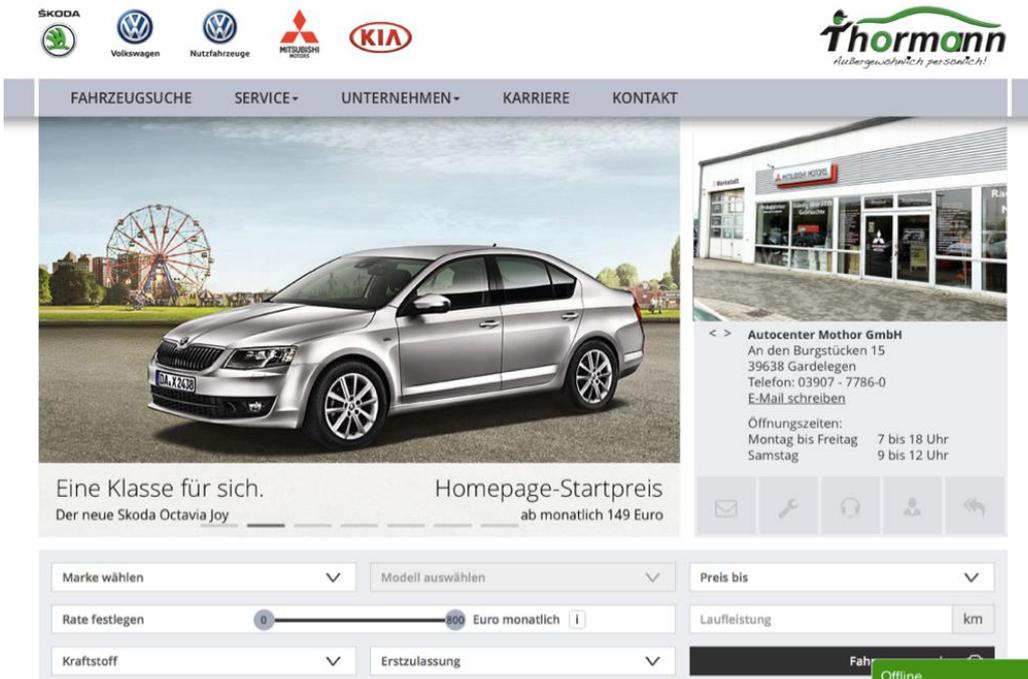
- Autos Online kaufen und bestellen
- 7 Tage Umtauschrecht – ohne Kosten
- Abholung am „Automaten“

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?



SKODA Volkswagen Nutzfahrzeuge MITSUBISHI KIA

Thormann
Ausbergewohnt persönlich!

FAHRZEUGSUCHE SERVICE- UNTERNEHMEN- KARRIERE KONTAKT

Eine Klasse für sich. Der neue Skoda Octavia Joy

Homepage-Startpreis ab monatlich 149 Euro

Marke wählen Modell auswählen Preis bis

Rate festlegen 0 800 Euro monatlich

Kraftstoff Erstzulassung

Autocenter Mothor GmbH
An den Burgstücken 15
39638 Gardelegen
Telefon: 03907 - 7786-0
E-Mail schreiben

Öffnungszeiten:
Montag bis Freitag 7 bis 18 Uhr
Samstag 9 bis 12 Uhr

Offline

- 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

Skoda Octavia Combi Joy
2.0 TDI Green tec DSG Joy Combi

Tarif auswählen:

Privatkunde
 Geschäftskunde

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

Herstellerlistenpreis	33.240,00 €		
Ihr Rabatt	22,27 %		
Ihr Sparvorteil	- 7.416,88 €		
Überführungskosten	+ 680,00 €		
Ihr Barpreis	= 26.573,13 €		

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

Rabatt auswählen:

<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.

GW-Inzahlungnahme
Online Bewertung meines Fahrzeugs!

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

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

Datum: Dienstag, 9.08 08:00

Name: Vorname Nachname

Telefon: +49

Termin buchen

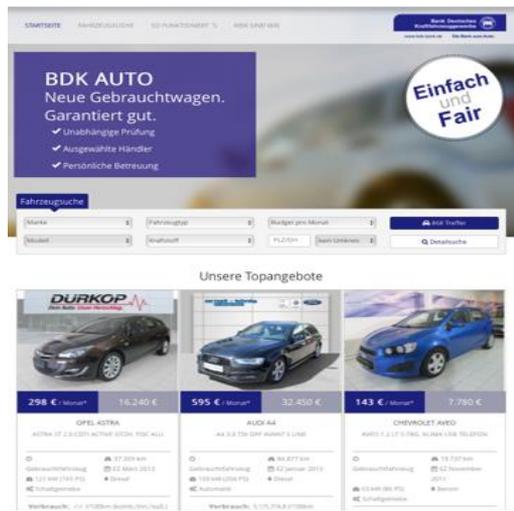
Die Bezahlung erfolgt noch am selben Tag nach Abschluss des Kaufvertrags. Wir melden das Fahrzeug für Sie kostenlos ab und senden Ihnen die Abmeldung per Email zu.

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

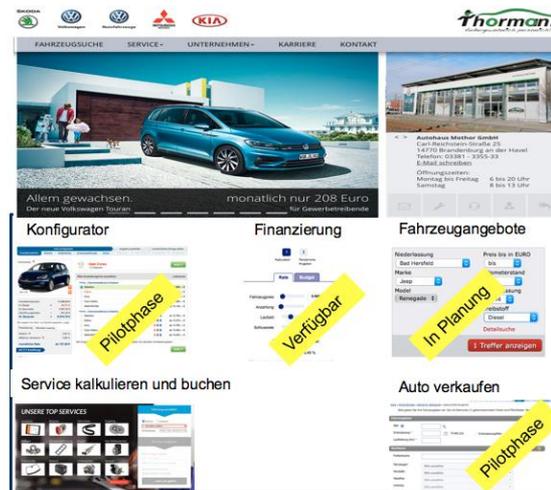
Digitale Initiativen der BDK für den Handel Wir verlängern Ihre “Werkbank” ins Wohnzimmer des Kunden

Digitale Strategie der BDK in 3 Säulen

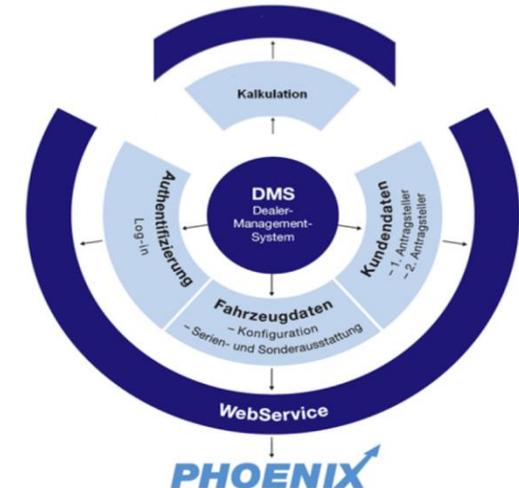
Marktplatz



Händlerwebsite



Digitale Prozesse/Service für Händler



BIG DATA

Die Händlerhomepage braucht kundenorientierte Angebote

The screenshot shows the Thormann dealership website with the following sections:

- Navigation:** FAHRZEUGSUCHE, SERVICE-, UNTERNEHMEN-, KARRIERE, KONTAKT
- Hero Section:** "Allem gewachsen. Der neue Volkswagen Touran" and "monatlich nur 208 Euro für Gewerbetreibende".
- Logos:** SKODA, Volkswagen, Nutzfahrzeuge, MITSUBISHI, KIA, Thormann.
- Service Calculator:** "Service kalkulieren und buchen" with a "Pilotphase" label.
- Financing:** "Finanzierung" with "Rate" and "Budget" options, labeled "Verfügbar".
- Car Offers:** "Fahrzeugangebote" with filters for Niederlassung, Preis, Marke, and Model, labeled "In Planung".
- Car Sale:** "Auto verkaufen" with a form for vehicle details, labeled "Pilotphase".

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

Kalkulation des Kunden durch Nutzung des Online-Kalkulators



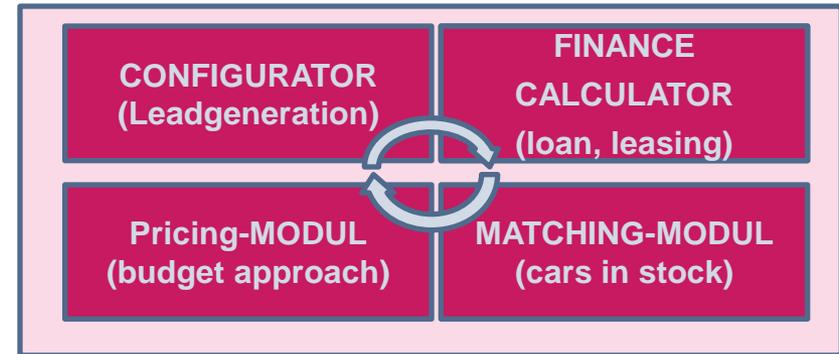
Basisdaten der Kunden und benötigte Informationen zur Vorabprüfung der Kreditwürdigkeit



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



The screenshot shows the Opel Astra configurator interface with the following details:

- Navigation:** Marke, Modell, Aufbau, Ausstattungslinie, Motor, Ausstattung, Rabatt.
- Request:** Angebot
- Selection Prompt:** Bitte wählen Sie eine Außenfarbe!
- Color Selection Table:**

Außenfarbe	Ohne Aufpreis
Royal Blau Uni	
Schnee Weiß Uni	199,00 €
Power Rot Zweischicht-Brilliant	279,00 €
Argon Silber Zweischicht-Metallic	500,00 €
Azur Blau Zweischicht-Metallic	500,00 €
Beige Grau Zweischicht-Metallic	500,00 €
Bronze Braun Zweischicht-Metallic	500,00 €
Diamant Blau Zweischicht-Metallic	500,00 €
Graphit Schwarz Zweischicht-Metallic	500,00 €
Kokosnusss Braun Zweischicht-Metallic	500,00 €
Platin Anthrazit Perleffekt	500,00 €
Smaragd Grün Perleffekt	500,00 €
- Vehicle Details:** Opel Astra INNOVATION 1.9 DTurbo ecoFL Innovation 170kW 55 Euro. Bilder dienen zur Illustration.
- Price Summary:**
 - Netto Preis: 22.690,00 €
 - Gesamtpreis: 22.690,00 €
 - Umsatz Preis: 22.690,00 €
- Technical Specs:**
 - Kraftstoffverbrauch in l/100km:
 - Kombi: 4,1
 - Aktuell: 3,6
 - Stadtbereich: 5
 - CO₂-Emissionen in g/km:
 - Kombi: 96
 - CO₂-Effizienz: A
- Alternative Models:**
 - Opel Astra 1.4 DTurbo ...: 10 km, bleifrei, 110kW (150 PS), 5.1 l/100km(komb.)*, 117.0g CO₂/km*, B, 27.290,- €
 - Opel Astra K 1.6 CDTI ...: Diesel, 100kW (136 PS), 3.9 l/100km(komb.)*, 103.0g CO₂/km*, A, 27.950,- €
 - Opel Astra 1.6 CDTI In...: 15 km, Diesel, 100kW (136 PS)

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