

Fragen an ...



Foto: TÜV SÜD

**Tobias Eppler, Digital Consultant TÜV SÜD**

**Wo besteht bei Autohäusern und Kfz-Betrieben Nachholbedarf beim Thema Digitalisierung?**

Die Antwort liegt bereits in der Frage. Der Nachholbedarf besteht in der Digitalisierung. Der TÜV SÜD Digitalreport zeigt, dass nur wenige Autohäuser gut aufgestellt sind. Die meisten Betriebe machen sich zwar Gedanken zur Digitalisierung, verfügen jedoch nicht über die nötigen Systeme, Kapazitäten, Mitarbeiter und es mangelt an einer digitalen Strategie.

**Wo liegen die größten Chancen der Digitalisierung für Werkstätten und Autohäuser?**

Viele Kunden informieren sich online über das Autohaus und treffen oft zu Hause über dem Sofa die Entscheidung, zu welchem Autohaus sie fahren. Diese Chance muss der Handel nutzen. Moderne DMS und CRM-Systeme bieten heute grundlegende Funktionen, weitere Daten zu den Kunden wie beispielsweise die gewünschte Kontaktart, Informationen zu Freizeitaktivitäten, Interessen und Präferenzen zu hinterlegen. Diese Daten sind wertvoll, denn mit ihnen lassen sich gezielt Bedürfnisse der Kunden ansprechen.

**Welche Hilfestellung kann TÜV SÜD leisten?**

Die Experten von TÜV SÜD helfen Unternehmen bei der Entwicklung einer Digitalstrategie. Gemeinsam mit dem Kunden erarbeiten wir in der Analysephase einen Anforderungskatalog. Dieser dient als Basis, um im zweiten Schritt eine belastbare Roadmap festzulegen, wie die selbst gesteckten Ziele erreicht werden können. Dazu legen wir Kennzahlen für den Einsatz von Budget und Ressourcen fest, die im Laufe des Projekts kontinuierlich überprüft werden. Um Verbesserungen der Online-Performance sichtbar zu machen, bieten wir Autohäusern und Kfz-Betrieben ein Online-Monitoring. Der monatliche oder quartalsmäßige Ergebnisreport zeigt ihnen positive und negative Veränderungen auf.

DIGITALISIERUNG

# Das digitale Autohaus-Lexikon

Hilfreiche Informationen, Tipps und Tricks rund um die Digitalisierung im Autohaus hat TÜV SÜD im Internet unter [www.tuev-sued.de/digitales-autohaus-lexikon](http://www.tuev-sued.de/digitales-autohaus-lexikon) zusammengestellt. In dem Lexikon zur Digitalisierung finden sich zudem Empfehlungen zu digitalen Tools, um die digitale Performance von Kfz-Betrieben zu verbessern. Für Unternehmen, die sich eine Digitalstrategie zurechtlegen möchten, ist das Angebot von TÜV SÜD eine ideale erste Informationsquelle.

Digitalisierung verändert nicht nur die Art und Weise, wie Menschen miteinander kommunizieren, sie revolutioniert auch Produktionsprozesse und Strukturen im Handel. Das betrifft ganz direkt auch die Automobil- und Servicebranche. Welche Herausforderungen und Chancen die Digitalisierung speziell für Autohäuser mit sich bringt, zeigt das Lexikon verständlich auf. Eine steigende Preis- und Produkttransparenz, anspruchsvollere Kunden und eine Vielzahl von Nutzerbewertungen stellt die Branche vor Herausforderungen. Dabei verändern sich nicht nur alle Prozesse, es entstehen auch neue Ertragschancen durch neue Wertschöpfungsketten. Der Verkauf von Rädern und Reifen in einem eigenen Onlineshop ist nur ein Beispiel dafür.

Im Kapitel „Unternehmensstrategie“ wird erklärt, warum die Entwicklung einer digitalen Strategie für das Autohaus wichtig ist und welche Schritte auf dem Weg zum digitalen Autohaus der Zukunft notwendig sind – von der Analyse des Ist-Zustandes, der Suche nach den richtigen Partnern bis zur Kommunikation einer Strategie gegenüber den eigenen Mitarbeitern.

Ausführlich wird in einem Kapitel die Rolle des Onlineverantwortlichen im Autohaus dargestellt. Die jährliche Pflege der Händlerwebsite reicht nicht mehr aus, um Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden zu erfüllen. Vielmehr erfordert die digitale Transformation im Automobilhandel ein aktives und permanentes Monitoring von Bewertungen, Marktveränderungen sowie der Kommunikation des Unternehmens. Dahinter steht ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess im Unternehmen. Daher ist es sinnvoll, einen Onlineverantwortlichen im Betrieb zu definieren, der die Onlineperformance verbessert und das vorhandene Online-Marketingbudget effektiv einsetzt. Ganz praktisch umsetzbar sind schließlich die Hinweise zur Suchmaschinenoptimierung einer Webseite.

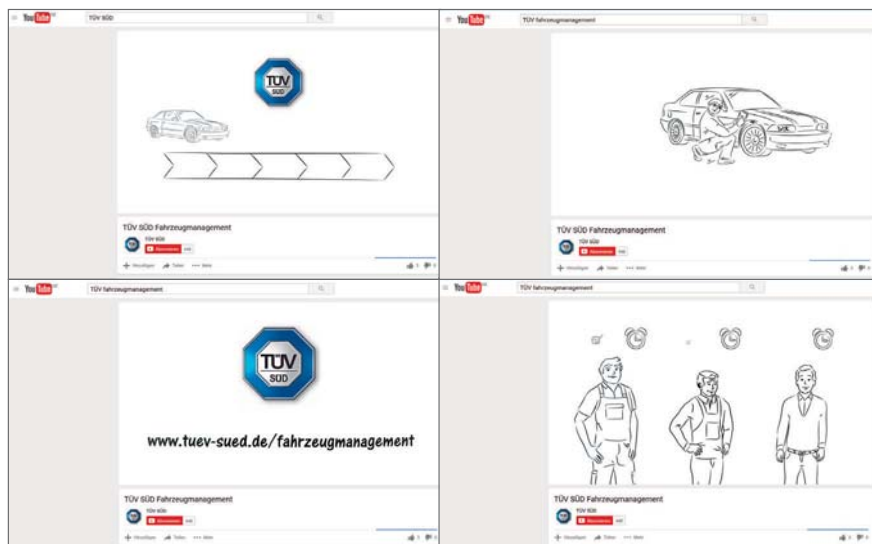
Mehr Infos unter [www.tuev-sued.de/digitales-autohaus-lexikon](http://www.tuev-sued.de/digitales-autohaus-lexikon)



Foto: Fotolia/vege

Mit der richtigen Strategie bietet die Digitalisierung der Prozesse im Autohandel viele Chancen.

## Statt vieler Worte



So funktioniert Fahrzeugmanagement bei TÜV SÜD – im Video wird die Dienstleistung anschaulich.

Interessant, leicht zu verstehen und überzeugend, so muss ein Kurzfilm beschaffen sein, der ein komplexes Thema in drei Minuten verständlich vermitteln soll. Besonders gut gelungen ist das beim Explain-it-Film zum Fahrzeugmanagement im Gebrauchtwagenhandel, der als Video auf Youtube zu sehen ist. TÜV SÜD bietet Autohäusern eine ganze Palette von Dienstleistungen im Bereich Fahrzeugmanagement an. Weil der Konzentrationsprozess im Autohandel zu größeren Unternehmen führt, erhält das Thema Gebrauchtwagenmanagement einen immer höheren Stellenwert. TÜV SÜD kann Dienstleistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette im Lebenszyklus

eines Gebrauchtwagens anbieten, von der Hereinnahme des Fahrzeugs bis zum Verkauf. Servicebausteine können modulartig in Anspruch genommen werden, beispielsweise die Aufbereitung der Fahrzeuge, administrative Prozesse wie die Abmeldung, das Datenmanagement, aber auch das betriebswirtschaftliche Controlling. Der Film erklärt in 180 Sekunden, warum Zeit im Gebrauchtwagenhandel eine essentielle Rolle spielt und warum die Profis von TÜV SÜD mit ihren maßgeschneiderten Lösungen der optimale Dienstleistungspartner für Handel und Hersteller sind.

Das Video steht auf Youtube:  
[www.youtube.com/watch?v=g0Zwhl\\_SqFwrt](http://www.youtube.com/watch?v=g0Zwhl_SqFwrt)

### DIGITAL REPORT

## Der Autohandel im Netz

TÜV SÜD hat einen Blick auf die Webseiten von rund 650 Automobilhändlern in Deutschland geworfen und deren Online-Präsenz systematisch analysiert. Im Detail wurde unter anderem die Auffindbarkeit bei der Suchmaschine Google, die Autobörsenprofile der Standorte sowie die direkte Kommunikation auf der Webseite bewertet. Die Ergebnisse sind im Digital-Report von TÜV SÜD zusam-

mengefasst. Der Report gibt einen Überblick, wie fit der Autohandel im Internet heute schon ist und an welchen Stellen noch Nachholbedarf besteht. So fehlt es auf den Webseiten häufig noch an relevanten Inhalten.

Der Report kann kostenlos bei TÜV SÜD abgerufen werden: [www.tuev-sued.de/autohausdigitalreport](http://www.tuev-sued.de/autohausdigitalreport)

### Personalie



#### Jochen Krebs ist neuer Leiter der Service-Center in München.

Neuer Leiter aller Münchner Service-Center ist ab Dezember Jochen Krebs (36), der zuvor zwei Jahre lang für die Service-Center Nord in Garching und in der Moosacher Straße verantwortlich war. Er folgt auf den langjährigen Leiter Walter Dasch, der die neue Service-Struktur in München maßgeblich mit entwickelt hat und nach 30 Jahren im Unternehmen im Juli 2017 in den Ruhestand geht. „Mit seiner Erfahrung als TSC- und Fahrerlaubnisleiter ist Jochen Krebs genau der richtige Nachfolger. Als langjähriger Mitarbeiter, der vor 15 Jahren schon sein duales Maschinenbaustudium im Unternehmen absolviert hat, kennt er die Kunden, das Unternehmen und seine Mitarbeiter aus dem Effeff“, sagt Patrick Fruth, Leiter der Division Auto Service bei TÜV SÜD. Jochen Krebs hat in der TÜV SÜD-Niederlassung München zwischen 2004 und 2006 seine Ausbildung zum amtlich anerkannten Sachverständigen absolviert. Nach einem dreijährigen Aufenthalt in Dresden als Projektleiter bei der Weiterentwicklung der HU und im Anschluss unter anderem als Projektmanager für IT-Projekte bei TÜV SÜD, kehrte er 2015 in die Niederlassung München zurück.

### TÜV SÜD-Kontakt

#### TÜV SÜD Auto Service

Philip Puls  
 Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81  
[philip.puls@tuev-sued.de](mailto:philip.puls@tuev-sued.de)

#### TÜV SÜD Auto Partner

Thomas Gensicke  
 Tel. 0 7 11/72 20-84 73, Fax -84 88  
[thomas.gensicke@tuev-sued.de](mailto:thomas.gensicke@tuev-sued.de)

#### Zentraler Vertrieb

Tel. 07 11/72 82 41-246  
[vertrieb-as@tuev-sued.de](mailto:vertrieb-as@tuev-sued.de)