

# **BERGFÜHRER ODER REISELEITER?**

Future Mobility

A&W Tag 2018

Hansjörg Mayr

CDO | Wolfgang Denzel Auto AG

# Bergführer oder Reiseleiter?

Bis heute:  
Industrie & Handel bestimmen  
die Wertschöpfungskette

Der Kunde muss sich anpassen.

In Zukunft:  
Website, Recherche, Chat, Angebot,  
Testfahrt, Kauf, Service, Mobilität

Der Handel muss sich anpassen.



# Bergführer oder Reiseleiter?

Wunsch -> Idee -> Recherche -> Vergleich -> Buchung -> Erlebnis -> Konsum -> Bewertung

Was früher mit dem ersten Besuch im Autohaus begonnen hat, beginnt heute schon viel früher.  
86% aller Käufer recherchieren online vor dem ersten Besuch im Autohaus.

**Auf Ihrer Website?**

# Trends durch Digitalisierung

---



## Früher:

Flugblatt/Inserate

Marktsteuerung

Besitzen (eigenes Auto)

Abteilungsdenken (Silo)

Offline

Monomobile Gesellschaft

Statusdenken

## Heute:

Individuelle Kommunikation

Individuelle Nutzenorientierung

Benützen (Car Sharing)

Customer Experience (360°)

Multichannel

Multimobile Gesellschaft

Smarte Lösungen

# Verhalten durch Digitalisierung

Früher:



Heute:



**Mobile first!**



- Welterste Taxi-App
- zehn Millionen App-Downloads
- 100.000 Taxis
- 70 Millionen Fahrgäste
- In über 70 europäischen Städten verfügbar



Bestellen

Bezahlen

Bewerten

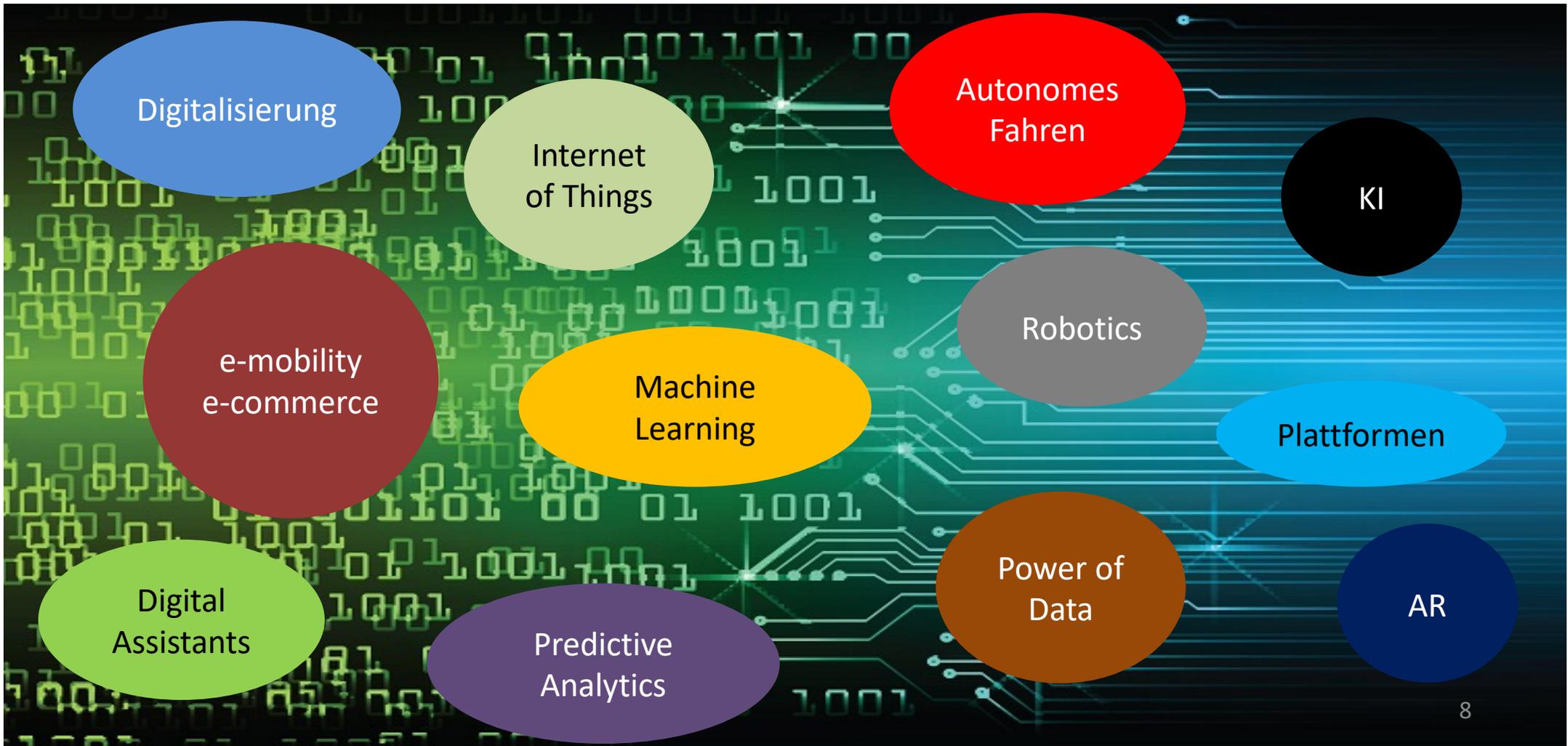
**EINFACH, SCHNELL, TRANSPARENT  
UND 360° IM SINNE DER CUSTOMER JOURNEY**

- Nur 11% der Kunden in Österreich erledigen ihr Bankgeschäft ausschließlich offline
- Schon 52% der Kunden in Österreich wickeln ihr Bankgeschäft überwiegend digital ab
- Und 38% der Kunden in Österreich sind sogenannte „Hybrid Kunden“

Wettlauf gegen Zeit & Wettbewerb mit dem Ziel:

**Finanztransaktionen zu 100% digital vom Smartphone aus anzubieten!**

# Die Treiber der digitalen Veränderung



# Operative Herausforderungen



## OMNICHANNEL

- Website
- Social media Auftritt
- Bewertungsmanagement
- Leadmanagement
- CRM
- SEO
- Programmatic Advertising
- Marketing Automation

PARTNER?

offline



**KERNGESCHÄFT**

MEIN TEAM

- Mobilitätsanbieter werden
- Bestandskundenmanagement
- Retention Management
- Wertschöpfungskette
- Zukäufe
- Kundenzufriedenheit
- Analytics
- Prozesse

PARTNER?

Was muss ich selber steuern und was kann ich selber steuern?

Autohaus:

- Kerngeschäft
- Kundenbeziehung
- Kundenzufriedenheit

- **Alles andere?**



# Was in einer Internetminute passiert

## 2018 *This Is What Happens In An Internet Minute*

		Nachrichten pro Minute
WhatsApp		38 Millionen
SMS		18 Millionen
WeChat		26 Millionen
<b>Summe</b>		<b>82 Millionen</b>

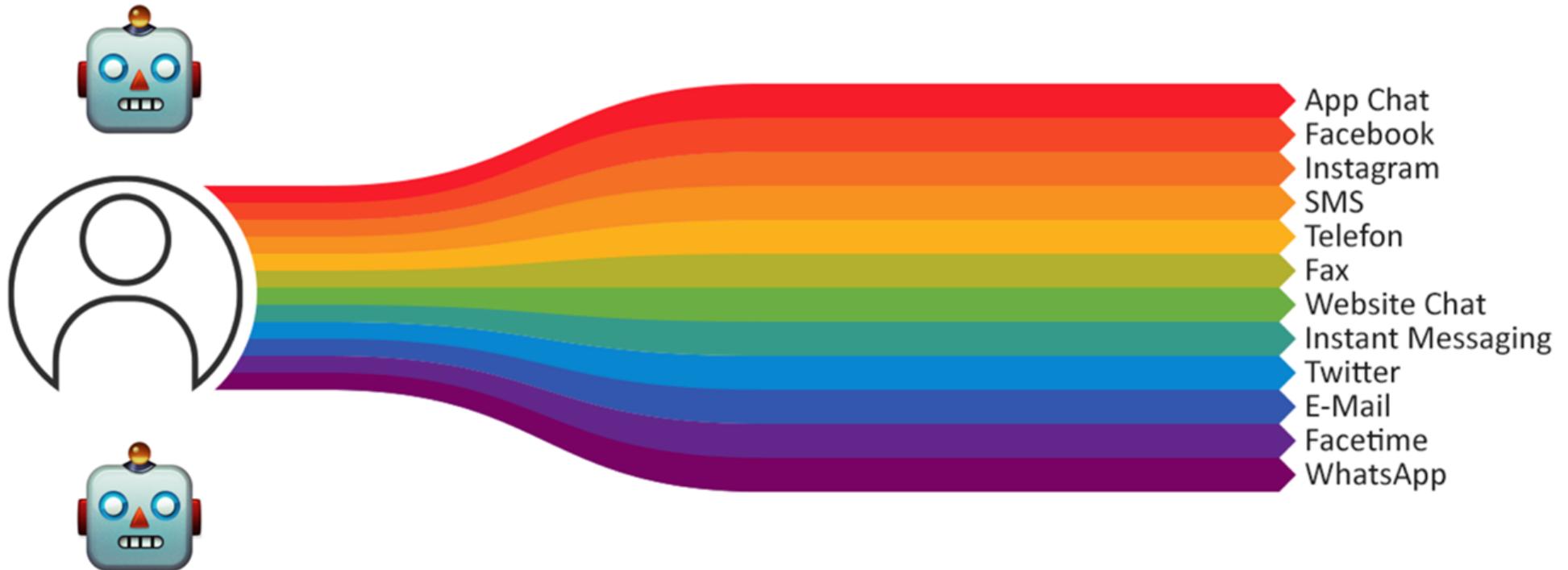
Percentage of Chinese people aged 50-80, that use WeChat: **98,5%**



# Konkrete Lösungen für den Handel

Wie ein Autohaus alle Kanäle meistern kann  
Multichannel Kommunikation

**mobilapp**



# mobilapp

Digitale Revolution im Autohaus

Modernste App-Technologie  
zieht in eine traditionelle Branche ein



## Was bietet die mobilapp?

Die mobilApp ist eine umfangreich individualisierbare Lösung für alle kommunikativen Anforderungen, die heute an ein Autohaus gestellt werden.

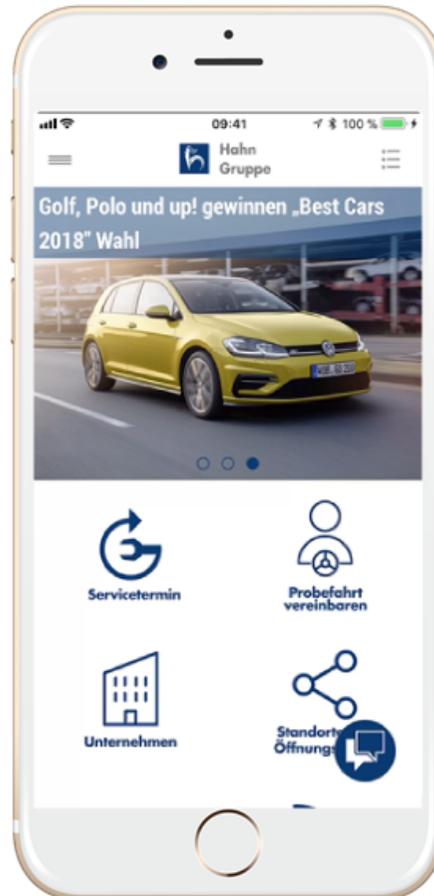
Sie ermöglicht es dem Betreiber, seine Kunden über sein Fahrzeugangebot und Neuigkeiten zu ausgewählten Marken zu informieren, erleichtert die Planung und Kommunikation mit dem Kunden selbst, ermöglicht es ihm, seine Kundschaft jederzeit und unmittelbar zu informieren und bindet diese langfristig.

 Fahrzeugangebot	 Newsroom	 Meine Daten	 Service-Chat
 Oldtimer Fahrzeugbestand	 Ihr Autohaus Newsfeed	 Onlineshop	 Servicetermin-anfrage
 Leih- und Ersatzwagen	 Facebook	 Ansprechpartner	 Ersatzteil-anfrage
 Vermietung	 Meine Favoriten	 Über uns	 Öffnungszeiten und Kontakt
 Probefahrt vereinbaren	 24h Notdienst	 Stellenangebote	 Features werden ständig erweitert

Unvollständige Featureliste der mobilApp

# Online-Terminvereinbarung für mehr Umsatz

**mobilapp**



Eine digitale Terminanfrage. Die Optionen der Terminart werden vom Angebot des Autohauses bestimmt.

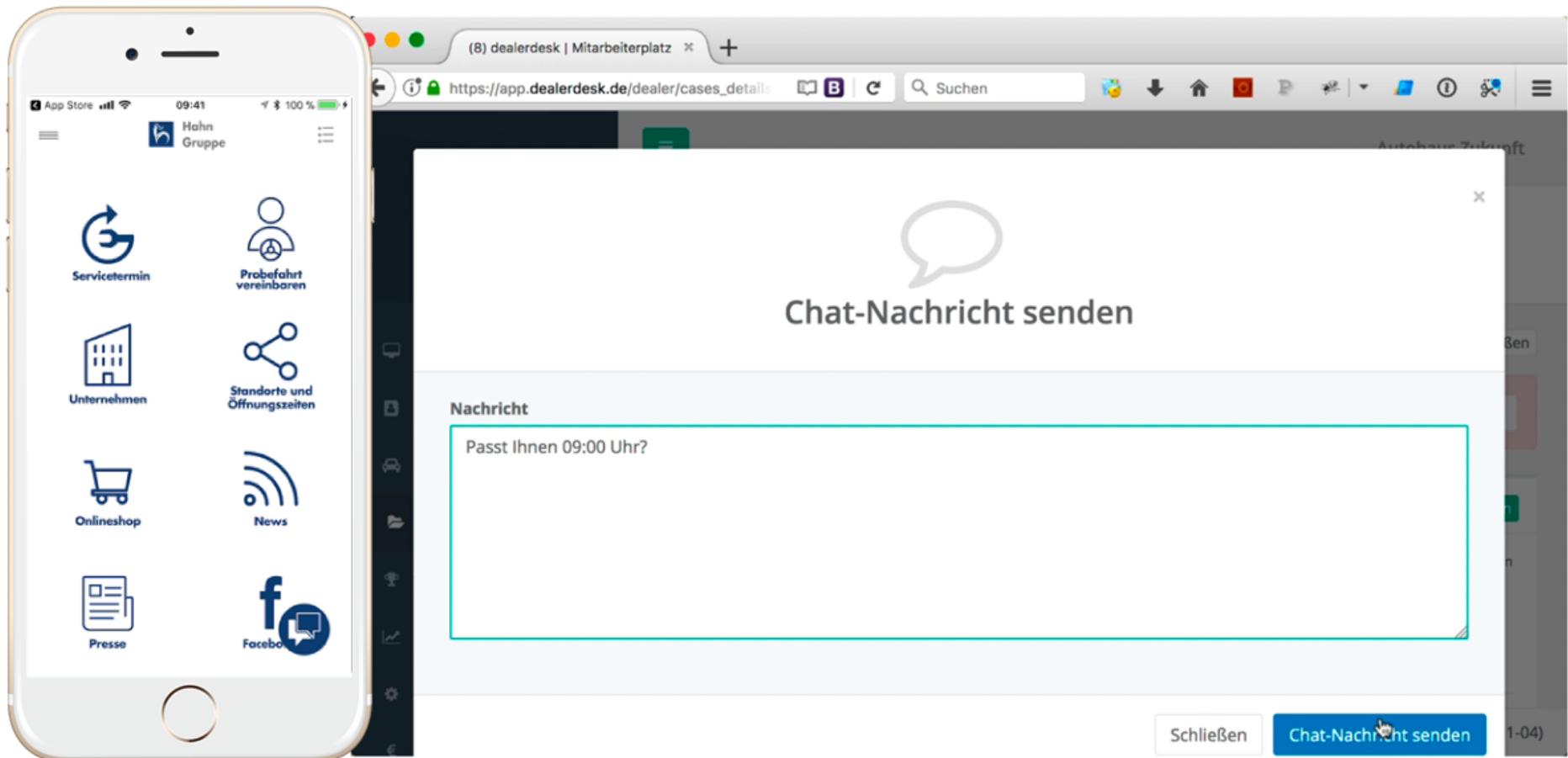


Die Anfrage wird automatisch in den Service-Chat übernommen und kann dort weiter bearbeitet werden, oder...

Mit dem Terminmanagement-Tool profitiert das Autohaus von einer besseren Werkstatt-Auslastung bei gleichzeitiger Entlastung des Teams. Kommunikation kann asynchron erfolgen und kann von beiden Seiten geführt werden, wann immer sich die Gelegenheit bietet.

# Chat-Funktion

für eine effiziente und moderne Kommunikation



## Newsroom

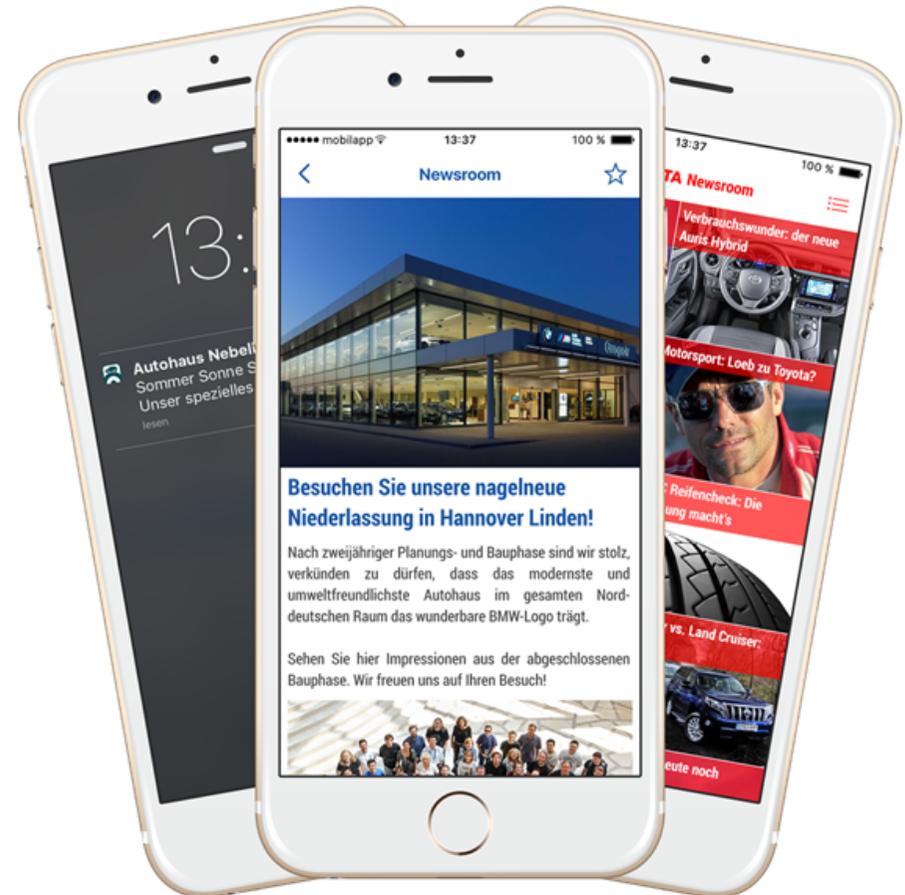
für Ihr Haus und Ihre Marken

**mobilapp**



Greifen Sie auf ein redaktionell betreutes Nachrichtennetzwerk zu und versorgen Sie Ihre Kunden mit aktuellen Hersteller-nachrichten sowie allem wissenswerten rund um ihre Fahrzeuge – einfach die relevanten Marken wählen und ihr Newsroom ist eingerichtet.

Oder gehen Sie noch einen Schritt weiter und erstellen Sie Ihren eigenen Nachrichtenkanal im Haus! Geben Sie Ihren Kunden die Gelegenheit, Sie besser kennen zu lernen und halten Sie sie stets über alle relevanten Vorgänge auf dem Laufenden.



v.l.n.r.: Push-Benachrichtigung aus einem Beitrag heraus. Beitrag in der Detailansicht. Newsroom Kategorieübersicht.

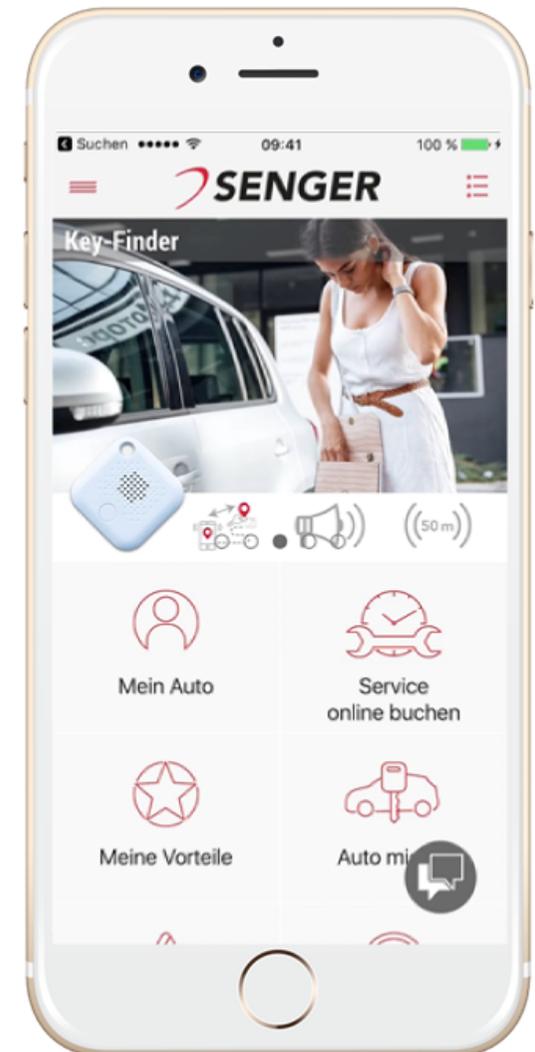
## Interner Newsroom für Ihre Mitarbeiter - standortübergreifend



Halten Sie Ihre Mitarbeiter immer auf dem Laufenden.

Über einen passwortgeschützten Bereich gelangen Ihre Mitarbeiter auf ein News-Intranet. Die hier angezeigten Mitteilungen sehen nur Ihre Mitarbeiter. Sie erhalten auch individuelle Push Nachrichten, wenn es neue Mitteilungen gibt. So informieren Sie Ihre Mitarbeiter mobil über deren Smartphone.

**mobilapp**



## Alle Ihre Fahrzeuge in der Hosentasche

**mobilapp**



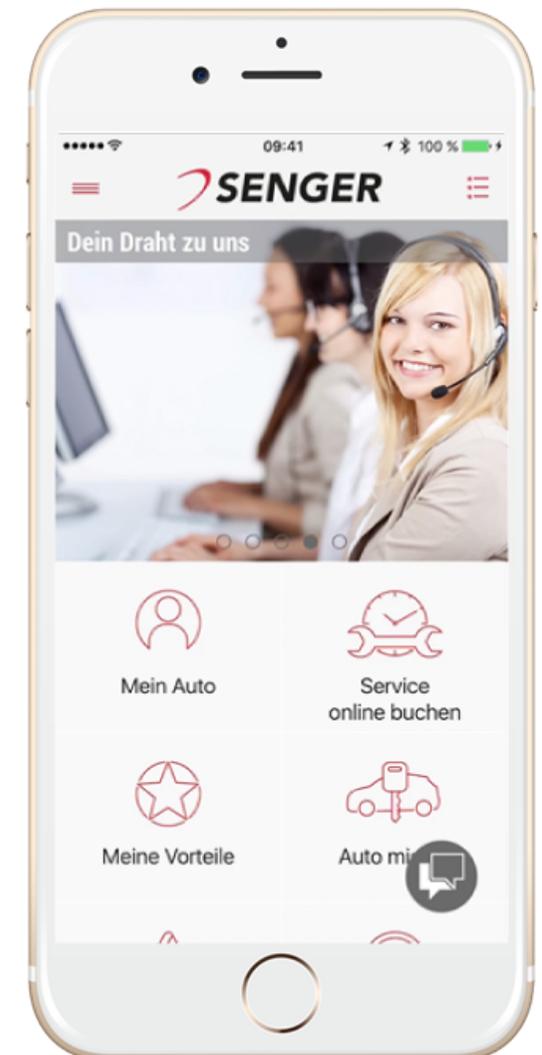
Fahrzeugangebot

Voller Einsatz ohne Mehraufwand – mobilApp synchronisiert den gesamten Fahrzeugbestand des Autohauses kontinuierlich und ohne irgendwelchen Mehraufwand. Sobald sich der Bestand ändert, ändert sich auch das Angebot in der App!



Oldtimer  
Fahrzeugbestand

Und für den Fall, dass das Autohaus nicht „nur“ Neue und Gebrauchte verkauft: Sämtliche Angebote können problemlos aufgeschlüsselt werden, damit den Endkunden die Suche so noch leichter und noch angenehmer gemacht werden kann.



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Wolfgang Denzel Auto AG**

[hansjoerg.mayr@denzel.at](mailto:hansjoerg.mayr@denzel.at)