

DIGITAL IST BRUTAL

Eine analoge Branche in der digitalen Transformation

Wolfgang Huber
Autohaus Gotthard König



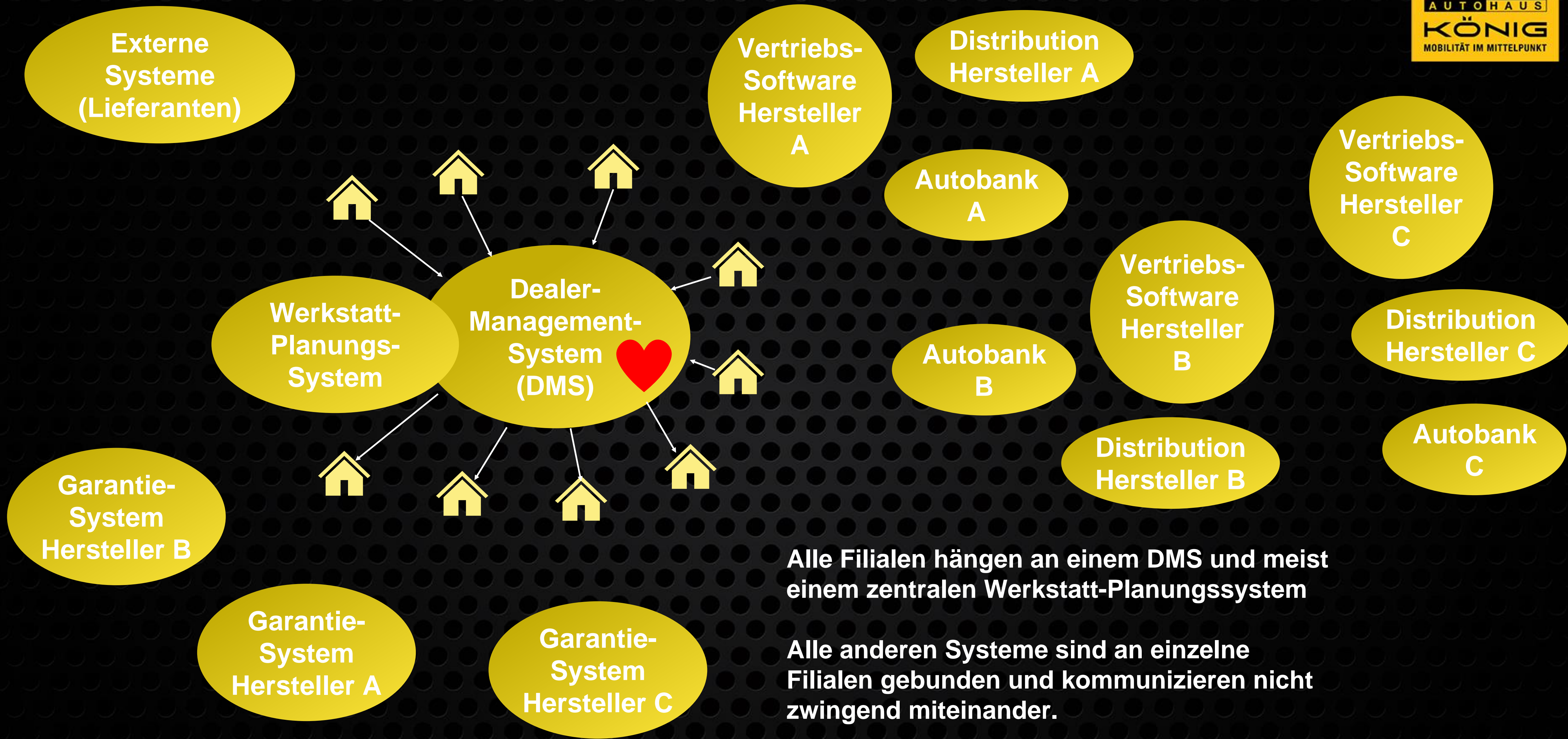
(Foto: cooperr007/123RF)

- **Viele Einzelsysteme auf gleichem Terrain**
- **Jedes System agiert autark**
- **Regeln und Standards sind eher willkürlich**
- **Kommunikation untereinander nur auf Sicht**

...es läuft schon „irgendwie“



(Foto: Robert Harding/Alamy)



Je mehr Filialen und Marken ein Händler hat, um so größer die Notwendigkeit und die Herausforderungen für Digitalisierung.

"Wir sehen unsere Kunden als eingeladene Gäste einer Party, die wir geben. Unsere tägliche Aufgabe ist es, alle Aspekte der Verbrauchererfahrung ein kleines bisschen besser zu machen."



Digitalisierung ist vom Kunden aus zu denken!

Erwartungshaltung an
Kommunikation

Preisvorstellung für
Produkte und Service

Vorurteile gegenüber
Autohandel und - Service

Auswahl und kurzfristige
Verfügbarkeit

Mobilitätsbedarf

Flexibilität

Einfachheit beim Autokauf und bei
Dienstleistungen



Umsetzungen im Autohaus König

**Zentralisierung der
Disposition**

Abschaffung von Bargeld

**Zentrales
Bestandsystem**

**Preisgleichheit für alle
Produkte und Services**

Zentrales Lead-System

**Priorisierung von
digitalen Verträgen**

**Installation von
Auslieferungszentren**

**Verlagerung von
Marketingaktivitäten ins Internet**

**Zentrale Buchung von
Werkstattterminen**

Achillesferse Personal

einheitliche Standards
und Regeln durchsetzen

Qualifikation



Mitarbeiter in digitale
Prozesse zwingen

Kommunikationskultur

Arbeitsplatzbeschreibungen neu denken

Angst vor Veränderung

Rettet die
Faustkeilindustrie

