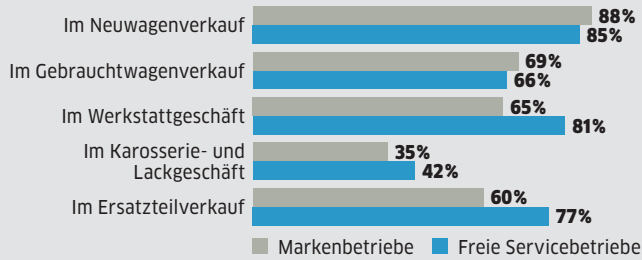


BRANCHENINDEX: DIGITALISIERUNG

Der Motor für Veränderungen

Betroffene Geschäftsfelder

In welchen Bereichen wird die Digitalisierung zukünftig starken Einfluss nehmen?



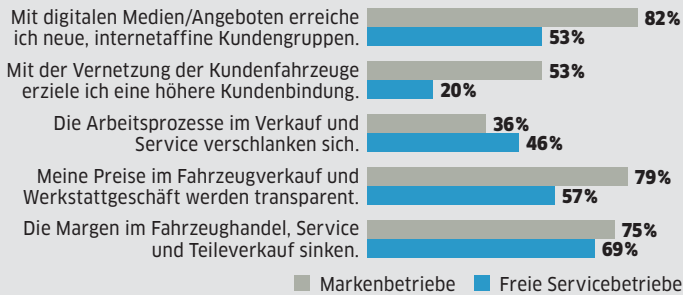
Dass die Digitalisierung großen Einfluss auf den Neuwagenverkauf nimmt, meinen 88 Prozent der Vertragshändler.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Auswirkungen auf das Unternehmen

Welchen Einfluss wird die Digitalisierung auf Ihr Unternehmen haben?



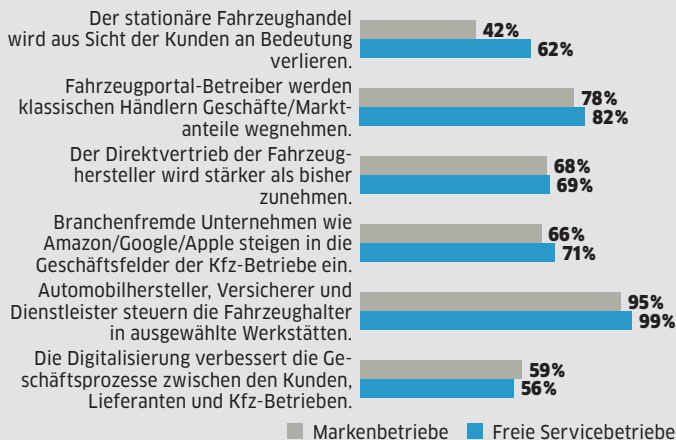
82 Prozent der Vertragshändler meinen, dass sie mit digitalen Medien und Angeboten neue Kundengruppen erreichen.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Auswirkungen auf die Branche

Wie wird die Digitalisierung die Kfz-Branche beeinflussen?



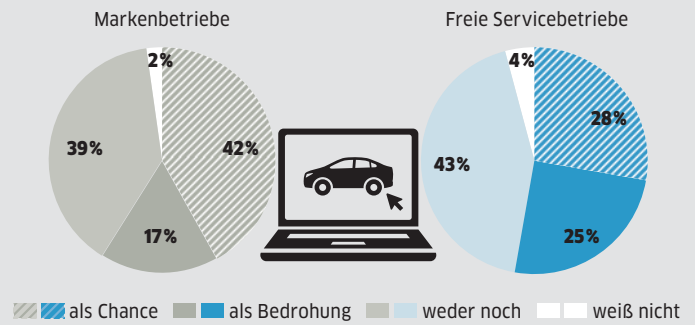
Die Mehrheit befürchtet, dass die Hersteller, Versicherer und Dienstleister die Fahrzeughalter in ihre Servicenetze steuern.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Herausforderung

Sehen Sie die Digitalisierung eher als Chance oder als Bedrohung?



42% der Fabrikathändler und 28 Prozent der Inhaber von freien Werkstätten sehen die Digitalisierung als Chance.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Die Endverbraucher informieren sich über soziale Netzwerke, nutzen Onlinemarktplätze, Vergleichs- und Bewertungsportale. Das bedeutet, dass die Unternehmen die User auf der Suche nach neuen Fahrzeugen, Ersatzteilen und Serviceleistungen digital unterstützen müssen. Sie benötigen also Onlinestrategien, um auf das veränderte Konsumentenverhalten zu reagieren.

Die Digitalisierung verändert aber nicht nur die traditionellen Vertriebskanäle und Geschäftsmodelle, sondern auch die Serviceprozesse und Beziehungen zwischen Kunden und Kfz-Betrieben. Das viel diskutierte Thema heißt hier „Connected Car“. Die Vernetzung der Fahrzeuge mit den Autohäusern könnte vor allem den freien Werkstätten Wettbewerbsnachteile bringen. So sieht ein Viertel der Inhaber von freien Werkstätten „die Digitalisierung in der Kfz-Branche als Bedrohung“. Dies ergab die Branchenindexbefragung der Redaktion.

Obwohl die Fahrzeugvernetzung erst am Anfang steht, rechnen fast alle Befragten (siehe Grafik) damit, dass die Automo-

bilhersteller, Versicherer und Dienstleister die Fahrzeughalter zunehmend in ausgewählte Werkstätten steuern. Zudem befürchten gut zwei Drittel der Betriebsinhaber, dass branchenfremde Unternehmen wie Amazon, Google und Apple in die Geschäftsfelder der Kfz-Betriebe einsteigen.

Auf die Frage „In welchen Geschäftsbereichen wird die Digitalisierung zukünftig starken Einfluss nehmen?“ nannten 88 Prozent der Vertragshändler den „Neuwagenverkauf“. Dass „der stationäre Fahrzeughandel aus der Sicht der Kunden an Bedeutung verliert“ und „Portalbetreiber den klassischen Händlern Marktanteile abnehmen“, meinen 42 beziehungsweise 78 Prozent der Neuwagenhändler. Allerdings prognostizieren auch knapp 60 Prozent, dass „die Digitalisierung die Geschäftsprozesse zwischen den Kunden, Lieferanten und Kfz-Betrieben verbessern“.

NORBERT RUBBEL

kfz-betrieb DIGITAL

Unter www.kfz-betrieb.de/branchenindex finden Sie das Branchenindex-Archiv.