



2



KI

**Integrierte Lösung
jenseits von ChatGPT**

GEFAHR: Private Insellösungen



Jeder „sein“ ChatGPT

Jeder beginnt einmal, sein Lieblingstool zu nutzen. Gleich einmal ohne jede Einschulung, weil es ja so einfach ist. Schon bald sitzen alle Mitarbeiter nur noch vor dem Bildschirm und stellen dutzende Fragen an ein allgemeines KI-System, das mit richtigen, aber natürlich oberflächlichen Antworten Arbeitszeit aufbraucht und Mitdenken unterbindet!



Zeitfresser ChatGPT

Ähnlich wie bei Social Media – die notwendige Zeit steigt, obwohl oder vielmehr weil wir ein Tool wie ChatGPT oder Copilot einsetzen. Ohne Integration zu nachfolgenden Prozessen bleibt es eine teure Insellösung ohne echten Mehrwert!



Rechtliche Komponente

Es wurde schon viel geschrieben und informiert: Daten von Kunden oder Mitarbeitern, Preisinformationen oder Bezugsquelle – diese Liste ließe sich noch weiter fortführen: Das **darf niemals in ein System** eingepflegt werden, das diese Daten - für welche Zwecke auch immer - weiterverwendet und anderen zugänglich macht!



Aber ChatGPT & Co sind so erfolgreich

Das stimmt und deshalb werden solche Tools auch im Autohaus und Kfz-Werkstätten verwendet werden – für Fragen, die rasch und **ohne sensible Daten zu übergeben**, beantwortet werden können. Aber bitte **nicht für die Abwicklung der Kerngeschäfts** eines Betriebes!



Prompting bringt keine Effizienz in Ihren Betrieb

Sie und Ihre Teams können noch so viele Fragen an eine allgemeine KI stellen – es kommen (wahrscheinlich sogar gute) Antworten, aber keine effizienten Lösungen, die einmal etabliert immer wieder funktionieren

ANFORDERUNG: Integration IT-Systeme

Überlastung → Erreichbarkeit

Hohe Anruflast, Terminchaos und ständige Rückfragen überfordern viele Autohäuser. KI-Lösungen wie Chatbots, digitale Terminbuchung und Telefonassistenten übernehmen Routineaufgaben, entlasten das Team und sichern eine schnelle, kundenfreundliche Erreichbarkeit – rund um die Uhr.

Servicetermin → Rechnung

Kunden erwarten heute transparente Abläufe und schnelle Informationen. KI-gestützte Systeme vereinfachen die Terminbuchung, informieren automatisch über Servicefortschritte und erklären Rechnungen verständlich. Das spart Zeit, steigert Kundenzufriedenheit und entlastet das Service-Team spürbar.

Erstkontakt → Abschluss

Moderne KI-Lösungen begleiten Kunden vom ersten Interesse bis zum Kaufabschluss: Chatbots beantworten Fragen, Lead-Scoring priorisiert Anfragen, und digitale Tools erstellen personalisierte Angebote. So wird der Verkaufsprozess effizienter, transparenter und kundenfreundlicher – für höhere Abschlussquoten und mehr Zufriedenheit.

Newsletter → Probefahrt

Gezielte, personalisierte Newsletter wecken Interesse und leiten Kunden direkt zu passenden Angeboten. KI-gestützte Automatisierungen ermöglichen die einfache Terminbuchung für Probefahrten – schnell, individuell und ohne zusätzlichen Aufwand. Das steigert die Kundenbindung und erhöht die Verkaufschancen.

Eintausch → dynamische Preisgestaltung

KI-gestützte Marktanalysen bewerten Gebrauchtwagen in Echtzeit und vergleichen aktuelle Angebote. So erhalten Kunden transparente, faire Eintauschangebote, während das Autohaus optimale Margen sichert. Die dynamische Preisfindung schafft Vertrauen, beschleunigt Entscheidungen und steigert die Verkaufschancen.



0664
531-78-83

Von Überlastung zur 24/7-Erreichbarkeit

Roadmap: Praxisleitfaden für Autohäuser & Kfz-Werkstätten

Welche Prozesse kosten am meisten Zeit und werden zuerst automatisiert?

Ist-Analyse:

- Anrufaufkommen, E-Mail-Volumen, Walk-ins, Terminbuchungen
- Identifikation der **Top-10-Kundenanliegen**
(z. B. §57a, Inspektion, Terminumbuchung, Probefahrt, Rückrufe)

Zieldefinition:

- Bessere Erreichbarkeit
- Entlastung der Mitarbeiter
- Reduzierung von Doppelarbeit

Technische Bestandsaufnahme:

- Prüfen der aktuellen Systeme (DMS, CRM, Telefonanlage, Website, WhatsApp)
- Schnittstellen prüfen (API, Herstelleranbindungen)

Die häufigsten Kundenanfragen automatisieren und Telefonlast reduzieren.

1. KI-gestützter Telefonassistent übernimmt **Standardgespräche**, nimmt **Rückrufwünsche** auf, filtert Anliegen.
2. **KI-Chatbot & WhatsApp-Integration:** Kunden können 24/7 Fragen stellen, Probefahrten anfragen oder Termine buchen.
3. **Online-Terminbuchung mit KI-Optimierung:** Kunden buchen Werkstatt- oder Probefahrtstermine online, KI erkennt freie Kapazitäten automatisch.

Klare Ergebnisse in 8 Wochen



michael@
holub.or.at

Vom Erstkontakt zum Abschluss

Roadmap: Optimierung des Verkaufsprozesses im Autohaus

Potenzielle Kunden finden, ansprechen und automatisiert zum Erstkontakt führen.

Online-Präsenz optimieren:

- Website mobilfreundlich, mit Fahrzeugbestand, Leasingrechner & Kontaktmöglichkeiten
- SEO-Optimierung für lokale Suche
- KI-Module für direkte Terminbuchung

KI-gestütztes Lead-Capturing:

- Interessenten auf Website oder Social Media direkt ansprechen.
- Mehr qualifizierte Leads ohne großen Mehraufwand.

Potenzielle Käufer schneller erkennen, priorisieren und automatisiert betreuen.

KI-basierte Lead-Scoring-Systeme:

- Analysiert, welche Interessenten die höchste Kaufwahrscheinlichkeit haben
- Bewertet Verhalten: Website-Besuche, Fahrzeugsuche, Interaktionen

KI übernimmt die erste E-Mail oder WhatsApp-Kommunikation:

- Automatische Nachrichten: „Danke für Ihre Anfrage zu Fahrzeug XY – hier finden Sie die Details.“
- Personalisierte Angebote auf Basis der Wunschkonfiguration.

Den Verkaufsprozess digital begleiten, persönliche Gespräche effizient gestalten:

- Interessent gibt Wunschkriterien ein → KI schlägt passende Fahrzeuge vor
- Vergleich von Leasing-, Finanzierungs- und Barkaufangeboten
- Automatische Generierung von PDF-Angeboten inklusive Fahrzeugdaten

Eine Reise beginnt mit dem ersten Schritt!

IT-Systeme & Programme

1. Dealer-Management-Systeme (DMS)

Hauptaufgabe: Zentrale Steuerung aller Autohausprozesse

Beispiel-Tools: CDK Drive, incadea.dms, Carsys, Autohaus-Manager, Cross

- Kunden- & Fahrzeugverwaltung
- Auftrags- & Rechnungsabwicklung
- Teile-/Lagerverwaltung
- Schnittstellen zu Herstellern
- Werkstattplanung
- Controlling & Reporting

2. CRM-Systeme (Customer Relationship Management)

Hauptaufgabe: Verwaltung und Pflege von Kundenbeziehungen

Beispiel-Tools: Salesforce Automotive, incadea CRM, Weiss-DMS CRM, FahrzeugNet CRM

- Interessenten- & Kundenhistorie
- Angebots- und Terminmanagement
- Kampagnenmanagement (z. B. Serviceaktionen)
- Automatisierte Erinnerungen (z. B. TÜV, Inspektion)

3. Werkstatt- & Service-Planungssysteme

Hauptaufgabe: Optimale Auslastung und Steuerung der Werkstatt

Beispiel-Tools: TerminPlus, Terminpilot, WPS Werkstattplaner, CARLO

- Terminplanung & Kapazitätsmanagement
- Zuweisung von Aufträgen an Monteure
- Anzeige von Serviceintervallen und Herstellervorgaben
- Integration mit DMS und Herstellerportalen

4. Teile- & Lagerverwaltungssysteme

Hauptaufgabe: Organisation von Ersatzteilen und Zubehör

Beispiel-Tools: Integriert im DMS oder separat z. B. TeileManager, Carix Parts

- Lagerbestände in Echtzeit
- Bestellung und Nachverfolgung
- Schnittstellen zu Herstellern & Großhändlern
- Preislisten-Integration

5. Finanz- & Controlling-Systeme

Hauptaufgabe: Finanzbuchhaltung, Controlling & Reporting

Beispiel-Tools: DATEV, AddISON, Sage, SAP Business One

- Rechnungsstellung & Mahnwesen
- Kostenstellenrechnung
- Liquiditäts- & Margenanalysen
- Integration mit DMS für automatisierten Datenfluss

6. Herstellerportale & OEM-Systeme

Hauptaufgabe: Direkte Kommunikation mit dem Hersteller

Beispiele: VW ElsaPro, BMW ISTA, Mercedes XENTRY, Mazda M-MDS

- Zugriff auf technische Dokumentationen
- Garantie- & Kulanzabwicklungen
- Serviceinformationen & Rückrufaktionen
- Softwareupdates für Fahrzeuge

7. Online-Termin- & Kundenportale

Hauptaufgabe: Kundenbindung & Self-Service

Wird durch KI ersatzlos ersetzt werden

- Online-Buchung von Werkstattterminen
- Einsicht in Rechnungen & Fahrzeughistorie
- Angebotsabgabe & Probefahrtbuchung

8. Fahrzeugbewertungs- & Vermarktungssysteme

Hauptaufgabe: Bewertung und Verkauf von Neu- und Gebrauchtwagen

Beispiel-Tools: DAT SilverDAT, carwow, mobile.de, autoscout24Pro

- Marktwertanalyse & Preisermittlung
- Erstellung von Verkaufsinseraten
- Integration mit Börsen und CRM
- Restwertkalkulation bei Leasingrückläufern

9. Marketing- & Kampagnentools

Hauptaufgabe: Kundenansprache & Kampagnensteuerung

Beispiel-Tools: Mailchimp, HubSpot, CleverReach, oft integriert im CRM

- Newsletter & Service-Erinnerungen
- Segmentierung von Kundengruppen
- Social-Media-Integration
- Erfolgsmessung & Reporting

10. Business Intelligence & Reporting

Hauptaufgabe: Datenanalyse & Entscheidungsunterstützung

Beispiel-Tools: Qlik, Power BI, Tableau

- KPI-Analysen (z. B. Umsatz, Werkstattauslastung, Margen)
- Forecasts & Budgetplanung
- Visualisierte Berichte für Geschäftsführung und Hersteller

KI reduziert Komplexität

Kommen wir ins Gespräch?

Fragen kostet nix ... einfach einmal unverbindlich andocken!

Einfach anrufen, per SMS oder WhatsApp einen Rückruf anstoßen oder eine Mail schreiben. So finden wir schnell heraus, ob und in welchem Setting Sie bei mir richtig sind...

Falls wir nicht zusammenkommen kann ich Ihnen sicher eine Kollegin vorschlagen, die Sie begleiten kann. Weil ich dieser Welt weniger Konkurrenz und mehr Kooperation wünsche.

**KI als Integrator nutzen.
Wollen wir Chancen ausloten?**

michael@holub.or.at
0664 / 531-78-83
01 / 810-23-32

Was würden Sie tun, wenn Sie keine Angst hätten? Wenn Sie 100% sicher wären nicht zu scheitern? Entscheidungen sind oft mit dem Mut zum Risiko verbunden.

Ausführliche Erstgespräche können per Telefon oder MS-Teams (bzw. jede andere Plattform) durchgeführt werden und sind jedenfalls gratis.



holub.or.at/ki

Das Titelbild stellt eine junge Frau mit ihrem Spiegelbild dar: Dieses Spiegelbild symbolisiert die Idee der „Künstlichen Intelligenz“. Von Menschen gemacht, aber trotzdem vage und nicht greifbar – wie eben eine Spiegelung der Realität. Ich hoffe, meine Kunden und Interessenten finden Gefallen an dieser Form der Interpretation.

Die geschlechtsspezifische Schreibweise wurde aus Gründen der Ästhetik und des Sprachflusses nicht angewandt. Die entsprechenden Begriffe implizieren Frauen und Männer. In diesem Punkt vertraue ich auf das Verständnis meiner Leserinnen und Leser.

Bildquellen: Verena Trauner sowie Fotolia: © rangizzz | © VasyI und unsplash: © marcel-strauss | © iulia-mihailov | © pat-kay
Medieninhaber: Mag. Michael Holub, 1120 Wien | Druck: speedprint.wien, 1060 Wien

