



**Onboarding KI: Herzlich
willkommen im Team**



Künstliche Intelligenz Der Kunde im Fokus



Personalisierung

KI-Systeme können riesige Datenmengen (Kaufhistorie, Serviceintervalle, Online-Verhalten, demografische Daten) analysieren, um individuelle Kundenprofile zu erstellen. Dies ermöglicht maßgeschneiderte Angebote, personalisierte Ansprache genau zum richtigen Zeitpunkt (z.B. Leasingvertrag endet oder Service steht an).



Intelligente Lead-Bewertung

KI kann potenzielle Kunden (Leads) identifizieren und deren Kaufwahrscheinlichkeit bewerten (Lead Scoring). Verkäufer können sich so auf die vielversprechendsten Kontakte konzentrieren und ihre Abschlussquoten steigern.



Dynamische Preisgestaltung

Basierend auf Marktnachfrage, Wettbewerbspreisen, Fahrzeugkonfiguration und sogar individuellen Kundenprofilen kann KI helfen, dynamische und wettbewerbsfähige Preise für Neu- und Gebrauchtwagen sowie Serviceleistungen festzulegen.



Assistenten

KI-gesteuerte Chatbots können rund um die Uhr Kundenanfragen beantworten, Termine vereinbaren oder erste Informationen zu Fahrzeugen liefern. Das entlastet Ihr Personal und verbessert die Servicequalität durch sofortige Verfügbarkeit.



Automatisierte Prozesse

Von der Terminvereinbarung über die Erstellung von Kostenvoranschlägen bis hin zur Rechnungsstellung können administrative Aufgaben durch KI automatisiert werden, was Zeit spart und Fehler reduziert.

KI-Revolution Marketing & Vertrieb

Einheitliches Kundenerlebnis

Egal ob der Kunde online recherchiert, im Autohaus anruft oder die Werkstatt besucht – KI kann helfen, alle Interaktionen zu verknüpfen und dem Mitarbeiter relevante Informationen bereitzustellen, um den Kunden optimal zu betreuen.

Proaktive Kommunikation

Statt nur zu reagieren, können Autohäuser dank KI proaktiv auf Kunden zugehen, z.B. mit personalisierten Service-Erinnerungen oder Angeboten für Zubehör, das zum Fahrprofil passt.

Vorausschauende Wartung

Moderne Fahrzeuge generieren Unmengen an Sensordaten. KI kann diese Daten analysieren, um potenzielle Ausfälle von Komponenten vorherzusagen, bevor sie auftreten. Das ermöglicht proaktive Serviceangebote, reduziert ungeplante Werkstattaufenthalte und erhöht die Kundenzufriedenheit sowie die Werkstattauslastung.

Fehlerdiagnose

KI-Systeme können Techniker bei der Fehlersuche unterstützen, indem sie Symptome mit riesigen Datenbanken bekannter Probleme abgleichen und wahrscheinliche Ursachen vorschlagen. Das beschleunigt Reparaturen, reduziert Diagnosezeiten und erhöht die „First-Time-Fix-Rate“.

Ersatzteilmanagement

KI kann den Bedarf an Ersatzteilen präziser vorhersagen, Lagerbestände optimieren und Lieferengpässe vermeiden. Das senkt Lagerkosten und stellt sicher, dass benötigte Teile verfügbar sind.





0664
531-78-83

Erfolgreiche Integration von KI-Lösungen

Warum Autohäuser nicht länger zögern sollten

Autohäuser sind jetzt gefordert, innovative Lösungen zu finden, um ihren Kunden ein erstklassiges Kundenerlebnis zu bieten. Die rasante Entwicklung der Technologie bietet spannende Möglichkeiten für den zukünftigen Einsatz von KI im Autohaus. KI kann zweifellos dazu beitragen, die Effizienz im Kundenservice zu steigern und die Erreichbarkeit zu verbessern.

Doch um erfolgreich zu sein, müssen Autohäuser sicherstellen, dass ihre KI-Anwendungen die menschliche Interaktion nicht ersetzen, sondern ergänzen. Wir müssen uns immer fragen: »**Was lohnt sich und was bringt uns wirklich weiter?**« Dabei helfen Fragen wie »**Was macht das Leben meiner Kunden einfacher?**« oder »**Was wünsche ich mir als Kunde, wenn ich die Dienstleistungen dieses Unternehmens in Anspruch nehme?**«. Diese Art des Denkens kann wertvolle Erkenntnisse für die Gestaltung der internen Prozesse sowie der gesamten Unternehmensstruktur, liefern. Nur so können sie das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden langfristig gewinnen und halten.

Künstliche Intelligenz ist „the next big thing“ – und alle halten gebannt und ängstlich die Luft an. **Leider verharren viele Unternehmen jedoch in dieser Schockstarre.** Sie drohen, den Wandel zu verpassen und gehen die notwendigen Anpassungen ihres Geschäftsmodells zu spät und zu wenig konsequent an. Und verpassen die Chancen, die sich durch den verstärkten Einsatz von Kollege KI wie Machine Learning oder Deep Learning eröffnen. Mehr und mehr wird es für das Überleben von Firmen ausschlaggebend sein, eine Antwort auf Fragen nach dem Einsatz von KI zu haben – ob bei Planung, Produktion und Arbeitsprozesse, vor allem aber beim Angebot von Produkten und Dienstleistung mit hohem Individualisierungsgrad.

Die gute Nachricht: **Es ist noch nicht zu spät!** Selbst wer die Digitalisierung nur stiefmütterlich beachtet hat, bekommt nun die Chance, sich neue Vorteile zu erschließen.

Der beste Zeitpunkt für den Einstieg in KI war 2022 – der zweitbeste ist jetzt!



michael@
holub.or.at

Zukunftsaussichten für KI im Autohandel

Datensicherheit ist ein zentraler Aspekt beim Einsatz von KI

Eine der Hauptursachen für die hohe Bedeutung von KI im Autohandel liegt in den enormen Datenmengen, die im Vertriebsprozess generiert werden. Kundeninformationen, Fahrzeugdaten, Verkaufsstatistiken, Online-Interaktionen und Marktdaten sind nur einige Beispiele für die umfangreichen Daten, die im Autohandel anfallen. KI-gestützte Systeme können diese Datenmengen effizient verarbeiten und relevante Informationen extrahieren, um fundierte Entscheidungen zu treffen und die eigenen Prozesse zu verbessern.

Auf der anderen Seite ist künstliche Intelligenz aber auch nur eine Technologie und man sollte vorab klären, ob diese für mein Problem oder meinen konkreten Anwendungsfall überhaupt einen Nutzen liefern kann.

Die Diskussion um KI erinnert damit ein wenig an den Hype um Block-Chains vor einigen Jahren, wo man meinte, jeden Anwendungsfall besser auf Basis einer Block-Chain lösen zu können. Dass diese Technologie nur noch in sehr speziellen Geschäftsmodellen eine Daseinsberechtigung hat, zeigt, dass man dazugelernt hat.

Dennoch ist am iPhone-Moment der KI durchaus etwas dran und man sollte als Entscheider und Führungskraft im Autohaus dieses Thema auf dem Radarschirm haben, indem man immer wieder sondiert, welche neuen Probleme durch KI besser gelöst werden können und sich dann aber überlegt, ob man diese Probleme im eigenen Betrieb überhaupt hat und ob man sie auch lösen möchte.

Künstliche Intelligenz wird einen massiven Einfluss auf unsere Gesellschaft haben und damit auch auf Autohäuser, deren Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter usw.

Wie sollte ich mich als Autohaus grundsätzlich zur KI stellen?

Planung kennen Sie, aber für einen solchen Umbruch braucht es mehr. Es ist mehr ein Herantasten an die konkrete Planung.

Ihre Teams sind die wichtigsten Sparrings-Partner für das Projekt KI. Einladen, begeistern, abholen und motivieren sind die Stichworte.



Sie lesen diese Zeilen, weil Sie eine Idee, eine vielleicht vage Vorstellung haben und mehr Details suchen.

So schwer es im ersten Moment auch scheint – das Projekt KI braucht messbare Ziele; sonst wird es bald im Sand verlaufen!

Onboarding KI



1. Idee

- Wir wollen Künstliche Intelligenz nutzen, um Prozesse im Autohaus effizienter zu gestalten, den Kundenservice zu verbessern und neue digitale Möglichkeiten zu erschließen. Von automatisierten Terminbuchungen bis hin zu personalisierten Angeboten soll KI uns helfen, Kundenbedürfnisse schneller und gezielter zu erfüllen.



2. Plan

- Die Einführung von KI erfolgt in klaren Schritten: Zunächst analysieren wir die aktuellen Prozesse und identifizieren Bereiche mit dem größten Potenzial. Danach wählen wir passende KI-Lösungen, testen sie in einem Pilotprojekt und passen sie an unsere Abläufe an. Ziel ist eine schrittweise und praxisnahe Umsetzung, ohne den laufenden Betrieb zu stören.“



3. Team

- Unser Ziel ist es, alle Mitarbeiter frühzeitig in das Projekt einzubeziehen und für die Einführung von KI zu begeistern. Wir setzen auf offene Kommunikation, regelmäßige Updates und praxisnahe Schulungen, damit jeder versteht, wie die Technologie den Arbeitsalltag erleichtert. Nur gemeinsam als starkes Team können wir die Chancen von KI optimal nutzen.



4. Ziele

- Unser Ziel ist es, durch den Einsatz von KI die Kundenzufriedenheit zu steigern, interne Abläufe zu optimieren und neue Umsatzpotenziale zu erschließen. Dabei wollen wir die Arbeit unserer Mitarbeiter erleichtern, Entscheidungsprozesse verbessern und das Autohaus fit für die digitale Zukunft machen.

Plan oder Zufall?

Wollen wir KI in Ihr Team integrieren?

Manche Vorhaben sind ziemlich groß und das Gleiche gilt auch oft für den ersten Schritt. Das hält uns aber davon ab, ihn zu gehen. Manchmal hat oder weiß man noch gar nicht alles, was man dafür braucht. Dann kann es ein guter erster Schritt sein, sich fehlende Informationen zu beschaffen oder sich externe Hilfe einzuladen.

Ein erster Schritt kann ein Telefonat oder Mail sein!

Lust auf ein Erstgespräch?
Ich freue mich, Sie kennenzulernen!

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

Bei den allermeisten Entscheidungen gibt's zwei offensichtliche Optionen: etwas zu tun – oder es zu lassen. Experimente zeigen, dass wir eher zur Unterlassung tendieren.

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.

Medieninhaber: Mag. Michael Holub, 1120 Wien | Druck: speedprint.wien, 1060 Wien

Bildquellen: stock.adobe.com: © Iryna | © Friends Stock © LIGHTFIELD STUDIOS | © industrieblick sowie unsplash.com: © marcel-strauss und Fotolia: © Subbotina Anna sowie christianschuetz.at

