

# Ablauf Masterclasses

**10:45 – 11:30**

Quickspace 1

Technologie trifft Menschlichkeit:  
Die Zukunft der Kundenbindung im  
Autohaus

Quickspace 2

„Entscheidend ist, was  
hinten rauskommt.“  
Rechnungsfaktura im Aftersales

Auditorium

Reduzierung der unproduktiven  
Tätigkeiten – Automatisieren statt  
nur Digitalisieren

**13:30 – 14:15**

Quickspace 1

Schlanke Prozesse in der  
Rädersaison und dabei  
Zusatzgeschäfte generieren durch  
den Einsatz mobiler Endgeräte

Quickspace 2

Survival of the Fittest: Wie euer  
Autohaus zum Kunden-Hotspot  
wird

Auditorium

Wie erfolgreiche  
Leadgenerierung und  
Kundenbindung schon bald digital,  
virtuell und personalisiert abläuft

# Masterclasses

Roadshow 4.0



**Doris Gietl**  
LDB Löffler GmbH



**Dr. Steven Zielke**  
mobilApp

Titel	<b>Technologie trifft Menschlichkeit: Die Zukunft der Kundenbindung im Autohaus</b>
Thema	Dialogorientierte KI
Referenten	Doris Gietl, Dr. Steven Zielke
Inhalt	Erreichbarkeit und persönliche Betreuung sind die entscheidenden Erfolgsfaktoren in der modernen Kundenkommunikation – KI verspricht, Wartezeiten zu eliminieren und gleichzeitig Kosten zu senken. Doch wie wirkt sich das auf Ihre Kunden aus? Ist es eine unpersönliche, kalte und sogar abschreckende Lösung für Ihre Kunden? Die Antwort ist nicht einfach schwarz oder weiß. In unserer interaktiven Masterclass diskutieren Sie mit führenden Experten das Gleichgewicht zwischen Technologie und Menschlichkeit und erlernen, wie technologiegetriebener Service gestaltet sein muss, um die echte Kundenbindung nicht nur zu erhalten, sondern zu stärken. Erfahren Sie, wie andere Autohäuser bereits erfolgreich KI implementiert haben und passen Sie Ihre Gesamtstrategie im Kundenservice optimal an.

# Masterclasses

Roadshow 4.0



**Ralph Nixdorf**

Klaus Stratmann GmbH



**Leonel Martins**

DieAbrechner GmbH &  
DieAutohausberater

Titel	<b>„Entscheidend ist, was hinten rauskommt.“ Rechnungsfaktura im Aftersales.</b>
Thema	Rechnungslegung-/stellung
Referenten	Ralph Nixdorf, Leonel Martins
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effektive Rechnungslegung im markengebundenen Autohaus.</li><li>• Vermeidung von ungerechtfertigten Nachlässen sowie Verringerung der Fehlerquote.</li><li>• Mithilfe einer zentralisierten Rechnungslegung die Schwarmintelligenz nutzen.</li></ul>

# Masterclasses

Roadshow 4.0



**Jörg Gudat**

LABS.ruhr GmbH



**Sven Fillinger**

aubex GmbH

Titel	<b>Reduzierung der unproduktiven Tätigkeiten – Automatisieren statt nur Digitalisieren</b>
Thema	Werkstatteffizienz und Automatisierung
Referenten	Jörg Gudat, Sven Fillinger
Inhalt	<p>Die Reduzierung unproduktiver Tätigkeiten durch Automatisierung anstelle bloßer Digitalisierung ist ein kluger Schachzug für Unternehmen, die ihre Effizienz steigern möchten. Während die Digitalisierung den Umwandlungsprozess analoger Informationen in digitale Formate umfasst, geht die Automatisierung einen Schritt weiter, indem sie repetitive und zeitaufwändige Aufgaben mithilfe von Technologie automatisiert.</p> <p>Sven Fillinger und Jörg Gudat erläutern an Praxisbeispielen aus unterschiedlichen Branchen welche Potentiale die Automatisierung bietet. Sie laden ein zu einer konstruktiven Diskussion, um optimale Lösungsansätze zusammen zu entwickeln.</p>

# Masterclasses

Roadshow 4.0



**André Hegewald**

ATBAS GmbH & Co. KG



**Jens Reichenberg**

ATBAS GmbH & Co. KG

**Titel**

**Schlanke Prozesse in der Rädersaison und dabei Zusatzgeschäfte generieren durch den Einsatz mobiler Endgeräte.**

**Thema**

Rädersaison

**Referenten**

André Hegewald, Jens Reichenberg

**Inhalt**

- Wir zeigen Ihnen einen vollständig digitalen Prozess in der Rädersaison
- Sie erleben unsere Mobilgeräte im Einsatz und können diese selbst testen
- Sie erfahren wie man im Prozess ohne Mehraufwand Zusatzgeschäfte generiert
- Sie erhalten Lösungen für die effiziente Verwaltung der Räder Ihrer Gebrauchtwagen

# Masterclasses

Roadshow 4.0



**Lejla Pandzi**

T-Systems



**Maja Fredebold**

T-Systems

<b>Titel</b>	<b>Survival of the Fittest: Wie euer Autohaus zum Kunden-Hotspot wird</b>
<b>Thema</b>	Customer Experience
<b>Referenten</b>	Lejla Pandzi, Maja Fredebold
<b>Inhalt</b>	<p>Digitale Transformation schon 1000-mal gehört? 1000-mal das Thema berührt und trotzdem ist nichts passiert?</p> <p>Wir verraten euch exklusiv in unserer Masterclass, wie euer Autohaus zu einem Kunden-Hotspot werden kann und warum das gar nicht so einfach ist.... Der Schlüssel dazu liegt irgendwo zwischen Tech-Knowhow, Weitsicht, Best Practises der Industrie und einer Menge Anpassungsfähigkeit.</p> <p>Ihr glaubt ihr seid resilient und euer Autohaus schon allen Herausforderungen gewachsen? Wir machen den Test!</p> <p>Wir verbringen mit euch 45 Minuten in unserem „Bootcamp“ der Zukunft und testen, wie schnell ihr auf Marktveränderungen und Kundenbedürfnisse reagiert. Jetzt geht's ums Survival of the fittest!</p> <p>Als T-Systems begleiten wir Automobilunternehmen und Autohäuser seit Jahrzehnten in ihrer Entwicklung. Für euch sind wir extra aus dem Maschinenraum gekommen und bereit unsere Erfahrungen zu teilen. In diesem Sinne: Willkommen in der Zukunft!</p>

# Masterclasses

Roadshow 4.0



**Kai Schirmer**

MCON



**Michael Lorenz**

T-Systems

**Titel**

**Wie erfolgreiche Kundenbindung und Kundenqualifizierung schon bald digital, virtuell und individualisiert abläuft.**

**Thema**

Leadgenerierung, Kundenbindung

**Referenten**

Kai Schirmer, Michael Lorenz

**Inhalt**

Technologie macht's möglich, sehen Sie wie es geht:

- Modernes Kundenmanagement und Kundenqualifizierung
- inklusive einer automatisierten Vorqualifizierung
- mit individuell personalisierten Webseiten
- und einem perfekt platzierten WhatsApp Chatbot.

Die maximale Unterstützung für eine erfolgreiche Kundenbindung und Vorqualifizierung, aber schonend mit den vorhandenen Kapazitäten.

Schauen Sie jetzt schon einmal wie in Zukunft mit GenAI basierten Avatar Lösungen Kunden individuell ins virtuelle Autohaus eingeladen werden, dort emotional abgeholt und anschließend im Autohaus bedient werden.