CAPCELLENCE
seit 2005 MITTELSTANDSPARTNER

Digitalisierung von Service Dienstleistungen im Automotive After Sales:

Chancen und Herausforderungen für Autohäuser & externe Service Provider

Serie: Perspektiven für den Mittelstand

After Sales im Autohaus:
Digitalisierung, Konsolidierung, Outsourcing und weitere Trends der Automobilbranche

Zitate von Marktteilnehmern (Auszug)

„Der Onlinekontakt mit Kunden, liefert zusätzliche Daten, die als Information für die gezielte Ansprache verwendet werden können."

„Die Freiräume des stationären Händlers sinken weiter, der Service und der direkte Kundenkontakt sind essentiell."

„Outsourcing ist im Autohandel sinnvoll. Die Voraussetzungen sind unterschiedlich …"

„Als Autohauskette mit überregional verteilten Filialen ziehen wir Anbieter vor, die alle Standorte bedienen können. Dadurch reduzieren wir den Koordinationsaufwand und stellen einheitliche Prozesse sicher"

„Es gibt mittlerweile sehr professionelle Outsourcing-Spezialisten, z.B. im Marketing oder Rädereinlagerung, mit deren Hilfe wir unsere Autohaus-Prozesse weiterentwickeln und teilweise digitalisieren konnten"

„Kollegen, die schon länger im Gewerbe tätig sind, erinnern sich an die Zeiten, in denen man z.B. Kunden empfohlen hat, Reifen doch lieber direkt beim benachbarten Spezialisten zu kaufen – man hatte diesen Service als unrentabel aus der Werkstatt verbannt."

„Die Mobilität der Zukunft wird für den Nutzer deutlich einfacher, flexibler und individueller. Das Fahrzeug der Zukunft wird „on demand" genutzt und geteilt."

Quelle: Eigene Marktrecherche mit Interviews von >20 Marktteilnehmern, Autohaus, PWC, deutsche Wirtschafts Nachrichten, Bundesverband CarSharing

Wesentliche Branchentrends (auszug)

Digitalisierung im stationären Autohandel

- Online Vertrieb durch OEMs
- Online Plattformen für Gebrauchtwagen, Ersatzteile, Zubehör, etc.
- Digitalisierung aller Prozesse, teils unternehmensübergreifend
- Industrie 4.0 im Autohaus

Carsharing & Autonomes Fahren

- Akzeptanz von Automobilnutzung anstelle von Besitz (insbes. in Großstädten)
- Ein CarSharing-Fahrzeug ersetzt heute schon bis zu 20 private Pkw
- Impact des autonomen Fahrens auf den Fahrzeugbestand und -absatz

Konsolidierung des stationären Autohandels

- Konsolidierung aufgrund der strukturellen Veränderung im Autohandel und des weiterhin steigenden Investitionsbedarfs und Margendrucks
- Autohäuser professionalisieren sich weiter und erhöhen dabei ihre Outsourcing Bereitschaft
- Anzahl der Autohäuser wird sich gemäß der Hochrechnung bis 2020 jährlich um 8% verringern

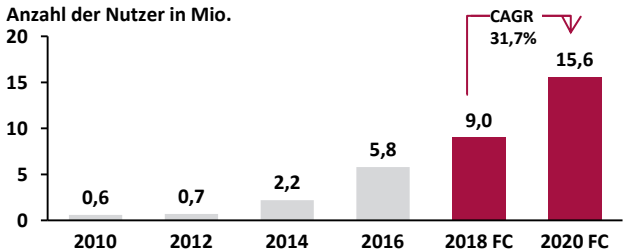
Weiter zunehmendes Outsourcing auf der Kundenseite

- „Outsourcing" entlastet nicht nur die betriebliche Organisation und stellt dadurch Ressourcen für gewinnbringende und wertschöpfende Tätigkeiten bereit, sondern bedeutet auch Spezialisten einzukaufen
- In den Bereichen Marketing & Kommunikation, „Smart-Repair", Autoaufbereitung und Rädermanagement etc. kann es sich für Autohäuser lohnen mit einem spezialisierten, externen Service Provider zusammenzuarbeiten

Neue Mobilitätstrends im Automobilsektor – Das After Sales Geschäft gewinnt partiell an Bedeutung

Neue Mobilitätstrends im Automobilsektor

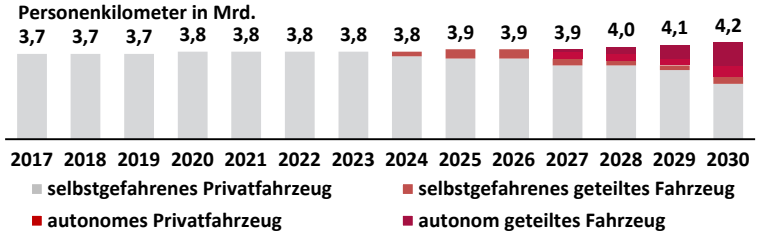
Starkes Wachstum im europäischen Car Sharing Markt:



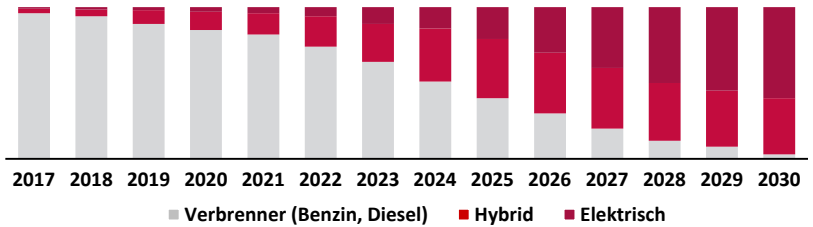
Car Sharing & After Sales
In innenstadtnahen Wohngebieten ersetzt ein Car Sharing-Fahrzeug heute bis zu 20 private Pkw. Für das Car Sharing wird weiterhin ein starkes Wachstum erwartet. Dieser Trend verändert den Bedarf an After Sales Dienstleister hinsichtlich Mobilität, flächendeckender Präsens, digitaler Plattformen und einer kritischen Größe.

Autonomes Fahren & After Sales
Der Übergang hin zum vollautonomen Fahren wird noch sehr lange dauern. Die wichtigsten Effekte des autonomen Fahrens sind die Betriebskosten-, Kraftstoff-, Zeitkostenersparnisse und der Sicherheitsgewinn. Smarte Fahrzeuge werden in Zukunft systemgesteuert entscheiden, welche Art des Services sie benötigen und diesen ansteuern. Dies wird den Bedarf an After Sales verändern, da über Predictive Maintenance die Standzeiten reduziert werden und der Verschleiß rückläufig ist.

Weiterer Anstieg der gefahrenen Kilometer in Europa

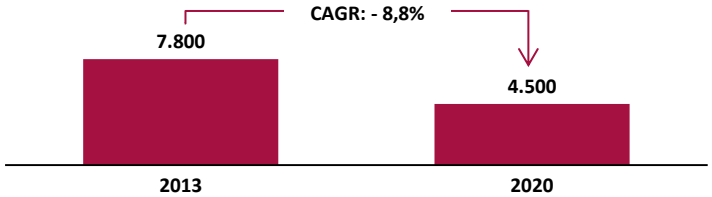


Entwicklung der Antriebsarten (Neuzulassungen 2017- 2030)



Elektromobilität & After Sales
Im Jahr 2030 könnten über 95 % der Neuzulassungen zumindest teilweise elektrifiziert sein (Hybrid). Reine Elektro-Neufahrzeuge könnten dabei mehr als die Hälfte aller ausgelieferten Neufahrzeuge ausmachen. Durch die Elektrifizierung werden künftig andere After Sales Dienstleistungen nachgefragt. Grund dafür sind der geringere Verschleiß und größere Wartungsintervalle.

Konsolidierungstrend der Autohäuser



- Die Branche der Autohäuser **konsolidiert** sich stetig. Es wird erwartet, dass sich die Anzahl der Autohäuser in Deutschland bis 2020 jährlich um ca. 8,8% verringert
- Die größten Autohäuser treiben die Konsolidierung und bevorzugen die **Kooperation mit externen Servicepartnern**
- Dieser Konzentrationsprozess am Automobilmarkt lässt weiteren Preisdruck erwarten
- Zusätzlich werden die Autohäuser durch die Konsolidierungen professioneller und erwarten dasselbe von ihren Servicepartnern

Digitalisierung der externen Service Provider

- Der Fokus auf Kernkompetenzen und Bereiche mit höheren Margen ermöglichen Umsatz- und Ergebnissteigerung im Autohaus
- Optimierung aller Prozesse mit Hilfe der Digitalisierung führt zu Effizienzsteigerungen
- Insbesondere die Fokussierung auf kundenfreundliche Verkaufsprozesse und **After-Sales-Lösungen**
- **Web-basierte Service Plattformen** vereinfachen den Service für den Kunden
- Qualitätsvorteile für den Kunden durch spezialisierte und digitalisierte **Service Provider**
- Mobile **APPs** ermöglichen dem Kunden einen schnellen Zugang zu allen wichtigen Funktionen und reduzieren die Schnittstellen

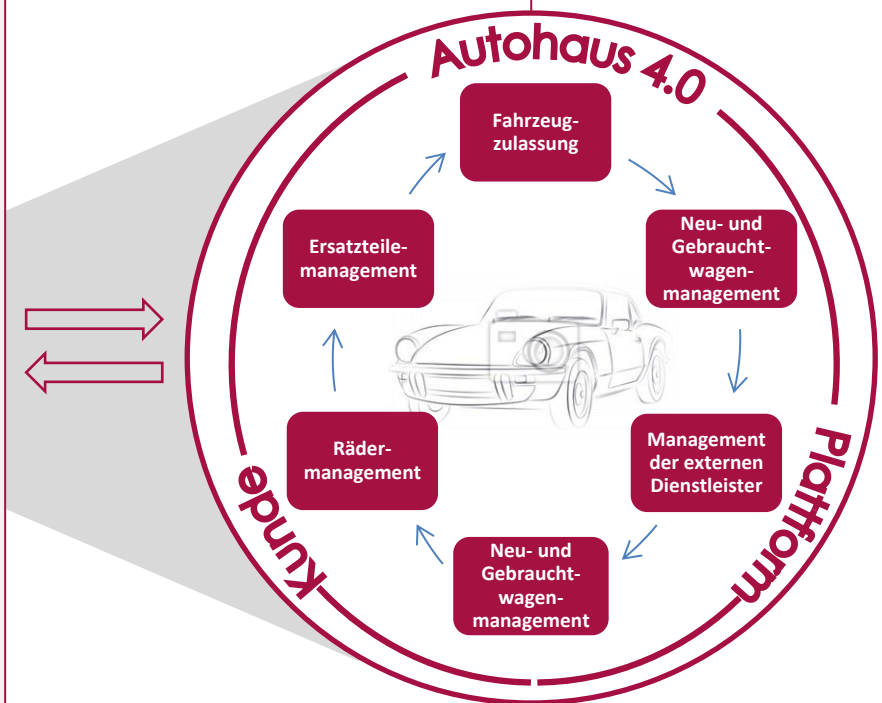
→ Plattformen ermöglichen Zeitersparnisse, Echtzeitverfolgung der Servicearbeiten, Qualitätskontrollen, ein digitales Auftragsmanagement, die automatische Erstellung von Rechnungen, CRM-Tools, etc.

Quelle: PWC EASCY Report 2017 / Automotive Retail, Monitor Deloitte, Bundesverband CarSharing e.V., Deutsche Industrie- und Handelskammer, IFA 2017, Handelsblatt;, flaticon, Dekra

Die Einbindung digitalisierter Service Provider bietet für Autohäuser, Autovermieter und Carsharing-Anbieter erhebliche Prozess- und Kostenvorteile sowie neue Umsatz- und Margenpotentiale

10 Zukunftschancen für Autohäuser

1. **Interaktive Online Präsenz**
   - Umfassende Omni-Channel-Kundenansprachen und Sales-Strategien
2. **Virtuelle Ausstellungsräume und Kauferlebnisse**
   - Augmented-Reality-Anwendungen (360° personalisierbare Modelle) inkl. Werkstatt, Technologie, etc.
3. **Initiative Online Shops für Zubehör mit Augmented-Reality etc.**
   - Einfach und schnell Ersatzteile, Verbrauchsmaterialien, etc. erhalten
4. **Autohäuser werden zu Mobilitätsanbietern**
   - Nicht nur Verkauf, sondern eigene Mobilitäts-/ Sharing-Angebote
   - Mastertermine für mehrere Serviceleistungen z.B. Radwechsel, Inspektion, etc.
5. **Industrie 4.0 im Autohaus**
   - Vernetzung mit Kunden und externen Dienstleistern
   - Vernetzung innerhalb des Autohauses, abteilungsübergreifend
6. **Vorrausschauende Wartung**
   - Prognose technischer Probleme und Verschleiß durch proactive sensing (Predictive-Maintenance-Systeme)
   - Optimierung der Reparaturzeiten durch direkte Informationsübermittlung
7. **Nutzung von Customer Insight zur Steigerung der Kundenloyalität**
   - Zugeschnittene Kundenangebote auf Basis von Kauf-, Werkstatt- und Reifendaten zur Erhöhung der Bindung & des „Share of Wallet“
8. **Zeitersparnis**
   - Einsatz von Chatbots und künstlicher Intelligenz zur Verkürzung der Wartezeiten, Videoberatung und Service Apps
   - Bereitstellung von Updates/ Upgrades durch Remote Dienste
   - Einfaches und schnelles Bezahlen durch Near Field Communication (NFC) payment Methoden
9. **Vor Ort Service**
   - Vorausschauende Terminplanung
   - Flexibilität – „24h-Betrieb“
   - Online-Beratung und Service-APPs
10. **Bereitstellung von datenbasierten Zusatzdienstleistungen**
    - OTA= Over-the-air-Updates/ Upgrades
    - Analyse von Fahrzeug- und Reifedaten und Erkennung untypischer Muster



Ziel/Vorteil

- Prozessoptimierung und Informations-gewinnung/ -bereitstellung durch **Digitalisierung im Autohaus**
- Individuelle Kundeninformationen führen zu effektivem **Customized Marketing** und Verkaufsangebote auch für den **After Sales**
- Gesteigerte **Informationsbereitschaft**, **Transparenz und Komfort** für den Kunden
- Bedienen des Lifestyle und Convenience Trends
- **Attraktivitätssteigerung** des Autohauses – gegenüber der Kunden → höhere Umsätze und Margen
- Frühzeitige Vermeidung längerer Standzeiten und höherer Kosten durch **„always connected“** Wartungssysteme

Quelle: FMG, Dekra

Die unternehmerische Mittelstandsholding: Alternative zu Stratege und Finanzinvestor

CAPCELLENCE bietet das beste beider Welten

- **Inhabergeführte, unabhängige Partnerschaft** ohne komplizierte Entscheidungsgremien; **Unternehmerischer Investor**, der ausschließlich mit **seinem selbst erwirtschafteten Kapital** aus der eigenen Bilanz arbeitet – wir vertreten **keine anonymen Investoren**
- **Erfahrener Gesellschafter**, der Verantwortung übernimmt in Situationen wie: MBI, MBO, OBO, Nachfolge und Carve Out, aber auch bei **Eigenkapitalbedarf** zur Stärkung der strategischen Wettbewerbsposition. Wir investieren Eigenkapital in unsere Partnerunternehmen, statt diesen **liquide Mittel** zu entziehen – Keine laufenden Gebühren, Ausschüttungen, etc.
- **Sektorspezialisierungen** auf **Elektrotechnik**, **Maschinenbau & Industrietechnik** sowie **Intelligente Dienstleistungen & Software**, statt opportunistischem „wir können alles“
- **Begeisterung und Verständnis** für Visionen, Märkte, Technologien und Operations, statt reinem Fokus auf Zahlen und Reporting
- **Langfristig** ausgerichtete **Zusammenarbeit, keine kurze** Beteiligungsdauer, kein Exit-Druck
- **Unabhängig** durch freie liquide **Eigenmittel von aktuell ca. € 90 Mio.** – eher konservativere Finanzierungsstrukturen, die unsere Partnerunternehmen nicht unter Druck setzen

Unsere heutigen Partnerunternehmen

- 4WHEELS RäderHotel Deutschlands führender Service-Dienstleister im Bereich Rädermanagement, sicherheitsrelevanter Prüfung von Rädern und Einlagerung für Autohäuser und Werkstätten
- ARGO HYTOS Internationaler, technologisch führender Spezialist für hochqualitative, kunden-individuelle Hydraulik-Komponenten und Subsysteme für mobile, industrielle Anwendungen

m·u·t deutschesee SPHEROS KUNDO SystemTechnik QUNDiS ADVANCED MEASURING SOLUTIONS

Ansprechpartner

Dr. Spyros Chaveles
Geschäftsführender Gesellschafter
+49 40 - 307007 - 06
+49 171 - 3663944
spyros.chaveles@capcellence.de

Mehr als 25 Jahre Erfahrung in der Unternehmensführung und dem Beteiligungsgeschäft

- 7 Jahre Geschäftsführer eines Baudienstleisters
- 4 Jahre bei der IKB Private Equity
- Seit 2005 CAPCELLENCE-Gruppe

CAPCELLENCE ist Investor und unternehmerischer Mittelstandspartner. Wir unterstützten Wachstums-strategien z.B. durch gezielte, sinnvolle Zukäufe, Internationalisierung, Technologieerweiterung, fokussierte Wachstumsstrategien etc.. Nachfolge-regelungen stehen genauso in unserem Fokus, wie durch das Management initiierte Konzern-ausgliederungen.

CAPCELLENCE Mittelstandspartner GmbH – Gasstraße 4 - 22761 Hamburg – Telefon: +49 40 307007-00 - **www.capcellence.de**

Partnerschaftlich bedeutet für uns…

- Respekt vor der Person, der Arbeit und dem Freiraum des Einzelnen zu haben
- Beteiligung der Geschäftsführung und ausgewählter Führungskräfte
- Vertrauen, um gemeinsam durch Höhen und Tiefen gehen zu können
- Gemeinsame Grundwerte, bei denen die Personen sich aufeinander einlassen können

Mittelständisch bedeutet für uns…

- Kalkulierbare unternehmerische Wagnisse gemeinsam einzugehen
- Erhalt und Ausbau der führenden Marktposition
- Seriöses Handwerk mit Verstand und Kreativität in der Unternehmensführung zu leben
- Unser eigenes Kapital als weiteren bedeutenden Wettbewerbsfaktor einzusetzen