



Neue Studie von Bonpago bescheinigt Automotive Aftermarket großes Potenzial im Online-Handel

Für die gezielte Informationssuche rund um den Autokauf möchten Autofahrer auf das Internet zugreifen können. Auch im Service-Bereich wie beispielsweise der Online-Buchung eines Werkstatttermins sind Kunden digitale Leistungen besonders wichtig. Das sind die zentralen Ergebnisse der aktuellen Studie „Digitalität im Automotive Aftermarket auf dem Prüfstand“, die die Bonpago GmbH jetzt vorstellt.

Der interaktive Handel boomt: Laut Bundesverband E-Commerce und Versandhandel sind die Umsätze im Bereich E-Commerce im letzten Jahr auf 46,9 Mrd. Euro geklettert. Für 2016 wird ein weiterer Anstieg auf 52,5 Mrd. Euro prognostiziert. Kunden erwarten von den Unternehmen, dass deren Produkte und Dienstleistungen per Mausklick eingekauft werden können – und das nicht nur in den Top-Segmenten, Bekleidung, Elektronikartikel, Telekommunikation und Bücher, sondern zunehmend auch in Bereichen wie Autoersatzteile und -zubehör. Denn: E-Commerce und Versandhandel stehen für mehr Auswahl, Komfort und ein modernes Einkaufserlebnis.

Für die Studie „Digitalität im Automotive Aftermarket auf dem Prüfstand“ hat Bonpago eine Kundenumfrage zum Thema „Was erwarten Kunden von den Akteuren im Automobilbereich (Hersteller, Händler, Werkstätten, Banken) und wie stufen sie deren digitales Leistungsangebot ein?“ durchgeführt. Befragt wurden mehr als 450 Autofahrer aus Deutschland im Alter von 18 bis 65 Jahren. Im Fokus standen die Fragestellungen:

- Wer kauft online und warum?
- Wie werden die einzelnen Akteure in der Automobilbranche bezüglich ihrer Digitalität eingeschätzt
und welche Zukunft wird ihnen von den Kunden prognostiziert?
- Wie sollen sich die Akteure zukünftig im Aftermarket digital aufstellen?

Die Ergebnisse verdeutlichen: Das Angebot an digitalen Leistungen ist nicht gleich stark ausgeprägt. Während viele Hersteller mit umfangreichen Webseiten und Konfiguratoren breit aufgestellt sind, trifft man Werkstätten häufig noch gar nicht im Internet an. Infolgedessen

schätzen Kunden die Online-Präsenz von Herstellern als stark und diejenige von Werkstätten als schwach ein. Das digitale Angebot der Akteure deckt sich demnach nicht immer mit den Erwartungen beziehungsweise Bedürfnissen der Kunden. Diese Lücken im Angebot werden von herstellerunabhängigen Anbietern genutzt. Das führt zu verstärkter Konkurrenz und sinkender Kundentreue bis hin zur Abwanderung speziell im Aftermarket respektive Service-Bereich der Automobilbranche. Um Kunden ein optimales Erlebnis bieten zu können, bedarf es somit einer integrierten Service- und Geschäftsstrategie, welche an allen Customer Touchpoints greift und Kunden die freie Wahl nach dem gewünschten Kanal der Kommunikation lässt.

Weitere Ergebnisse der Studie wurden in der Märzausgabe vom Bonpago Magazin „Digital Insight“ veröffentlicht.

Bildunterschrift: Dr. Donovan Pfaff ist Geschäftsführer von Bonpago in Frankfurt (Foto: Bonpago, frei zur Veröffentlichung)

Bonpago GmbH

Die Bonpago GmbH, gegründet 2000 von Dr. Donovan Pfaff, ist das führende Beratungshaus für Financial Supply Chain Management (FSCM) in Deutschland. Das Unternehmen mit Sitz in Frankfurt am Main begleitet seither zahlreiche Kunden bei der Optimierung von Prozessen im Finanz- und Rechnungswesen. Bonpago, entstanden als Spin-off aus dem Lehrstuhl für Electronic Commerce und dem E-Finance Lab der Goethe-Universität in Frankfurt, unterhält intensive Kontakte zur Wissenschaft und verknüpft einen wissenschaftlichen Ansatz mit praktischer Intelligenz für innovative und flexible Geschäftsabläufe mit hoher Akzeptanz. Zu den Kunden zählen die Öffentliche Verwaltung sowie Konzerne und der Mittelstand, insbesondere Versorgungsunternehmen und Finanzdienstleister. Das Beratungsprogramm zur E-Rechnung ist modular aufgebaut, sodass die Unterstützung gezielt und effizient erfolgen kann.

Bonpago GmbH
Niddastraße 64
D-60329 Frankfurt am Main
Ansprechpartner: Dr. Donovan Pfaff
Telefon: +49 (0)69 / 26 48 97 61-0
Fax: +49 (0)69 / 26 48 97 61-9
E-Mail: office@bonpago.de
Internet: www.bonpago.de

{phocagallery view=category|categoryid=148|imageid=2388}