

# CONSILEON

Automotive.

## LEISTUNGSSPEKTRUM CONSILEON AUTOMOTIVE

### ▪ DIGITAL RETAIL

Vom digitalen Schauraum bis zu E-Commerce – Wir gestalten mit Ihnen den Handel der Zukunft.

### ▪ DIGITAL MARKETING

Online ist 24/7 und überall! Wir helfen Ihnen, Ihren Kunden im Netz zu begegnen – egal wann und wo sie gerade sind.

### ▪ AGILE TRANSFORMATION

Wenn klassische Methoden des Projektmanagements an ihre Grenzen stoßen – wir setzen mit Ihnen gemeinsam die agile Transformation in Ihrem Unternehmen um.

### ▪ SMART MOBILITY

Vernetzte Systeme, IoT und das 5G-Netz eröffnen ganz neue Möglichkeiten für intelligente Mobilitätslösungen – Mit Ihnen gemeinsam treiben wir die Mobilität der Zukunft voran.

### ▪ DATA DRIVEN SALES

Daten sind das neue Gold – wir ziehen gemeinsam die richtigen Schlüsse aus Ihren Daten.

### ▪ IT-SOLUTIONS

Digitale Produkte und Services sind allgegenwärtig – Unsere IT-Strategien fokussieren die Umsetzung und bereiten Sie auf das Unvorhersehbare vor.



## Von Planung zur Lösung, von Mensch zu Mensch.

Wir haben Consileon mit dem Anspruch gegründet, für unsere Klienten nachhaltige Geschäftsmodelle und Strategien zu formulieren sowie organisatorisch und technisch umzusetzen. Immer wieder beobachten wir ein Abklingen / Nachlassen / Versanden an sich richtiger Strategien auf dem Weg von der Vorstandsetage in die Abteilung. Dennoch sind offenbar die wenigsten Beratungsfirmen imstande, ihren Kunden Beratung und Realisierung auf demselben Niveau anzubieten. Wir können beides: beraten und implementieren. Den Grundstein dazu legen wir mit der Auswahl unserer Mitarbeiter. Consileaner beherrschen Theorie und Praxis gleichermaßen. Viele haben an Elitehochschulen studiert, alle zeichnen sich

durch eine zupackende, unternehmerische Einstellung aus. Teams aus analysestarken Generalisten und versierten Spezialisten stellen die richtigen Fragen und finden differenzierte Antworten. Unsere aus fünfzehn Ländern stammende Belegschaft, schärft unsere interkulturelle Sensibilität.

Ein prominent besetzter Beraterstab und die Zusammenarbeit mit renommierten deutschen sowie internationalen Hochschulen sichern die Qualität unserer Leistungen, steigern unsere Innovationskraft und machen uns fit für die Zukunft. Wir sind Unternehmer für Unternehmer, Gesprächspartner auf Augenhöhe, manchmal unbequem, oft anders – aber stets erfolgreich.



**65 Mio.**  
EURO  
UMSATZ 2019



**450**  
MOTIVIERT  
MITARBEITER



**189**  
KUNDEN AUS  
DIVERSEN BRANCHEN



**12**  
STANDORTE  
IN EUROPA

### BRANCHENLÖSUNGEN

Automobil	Handel	Gesundheit	Banken	Kapitalmärkte	Versicherungen

### GANZHEITLICHE LÖSUNGEN AUS EINER HAND BEI CONSILEON

#### HOCHKARÄTER AUS POLITIK UND WIRTSCHAFT STEHEN CONSILEON ZUR SEITE



**Dr. h. c. Petra Roth**  
Vorsitzende  
im Beraterstab seit 2012



**Dr. Klaus von Dohnanyi**  
im Beraterstab  
seit 2015



**Dr. Alexander Erdland**  
im Beraterstab  
seit 2017



**Dr. Herbert Wörner**  
im Beraterstab  
seit 2010



**Jürgen Chrobog**  
im Beraterstab  
seit 2014



**Dr. Jürgen Schwiezer**  
im Beraterstab  
seit 2010



**Hendrik Borggreve**  
im Beraterstab  
seit 2012

#### DIE FÜHRENDE KÖPFE DER CONSILEON



**Dr. Joachim Schü**  
geschäftsführender  
Gesellschafter



**Dirk Dempewolf**  
Geschäftsleitung



**Dr. Jörg Schlösser**  
Geschäftsleitung



**Ralph Hientzsch**  
Geschäftsleitung



**Micha Sigloch**  
Geschäftsleitung

**SPRECHEN SIE UNS AN**

Consileon

+49 5361 3865 111  
automotive@consileon.de

## VORWORT

„Wenn ich die Menschen gefragt hätte, was sie wollen, hätten sie gesagt schnellere Pferde.“

(Henry Ford)

Liebe Leserin,  
Lieber Leser,



Die Geschichte zeigt, wie ein berühmter Vordenker – heute würde man ihn wahrscheinlich als Disruptor bezeichnen – über die Zukunft der Mobilität nachgedacht und sich nicht an dem Status quo einer Industrie orientiert hat. Gut 110 Jahre später erleben wir einen erneuten Umbruch. Die Digitalisierung ist ein Treiber für vielfältigen Wandel – nicht nur für die Automobilbranche. Die Möglichkeiten der Digitalisierung sind enorm. Digital ist allgegenwärtig. Wir sind davon überzeugt, dass wir bisher nur den Anfang dieser vielfältigen Transformation erlebt haben.

Als wachsendes mittelständisches IT- und Beratungshaus unterstützen wir seit 2001 erfolgreich über 180 Kunden aus zahlreichen Branchen bei der Gestaltung des Wandels. Dabei ist die Automobilbranche immer eine der stärksten Säulen der Consileon. Gerne möchte ich Sie einladen, unsere Kernthemen in der Automobilbranche zu entdecken und sich einen besseren Überblick über unser Leistungsportfolio zu verschaffen.

Bei all diesen Themen unterstützen Sie mein Team und ich gerne mit Rat und Tat – um so den digitalen Wandel in Ihrem Sinne zu gestalten. Melden Sie sich bei uns und wir finden gemeinsam einen Weg, mit Ihnen einen weiteren Schritt in Richtung einer digitalisierten Zukunft zu gehen.

Ich wünsche Ihnen viel Freude bei der Lektüre.

Es grüßt Sie ganz herzlich

**Dirk Dempewolf**

Geschäftsleitung und Head of Automotive Consulting

# KERNTHEMEN CONSILEON AUTOMOTIVE

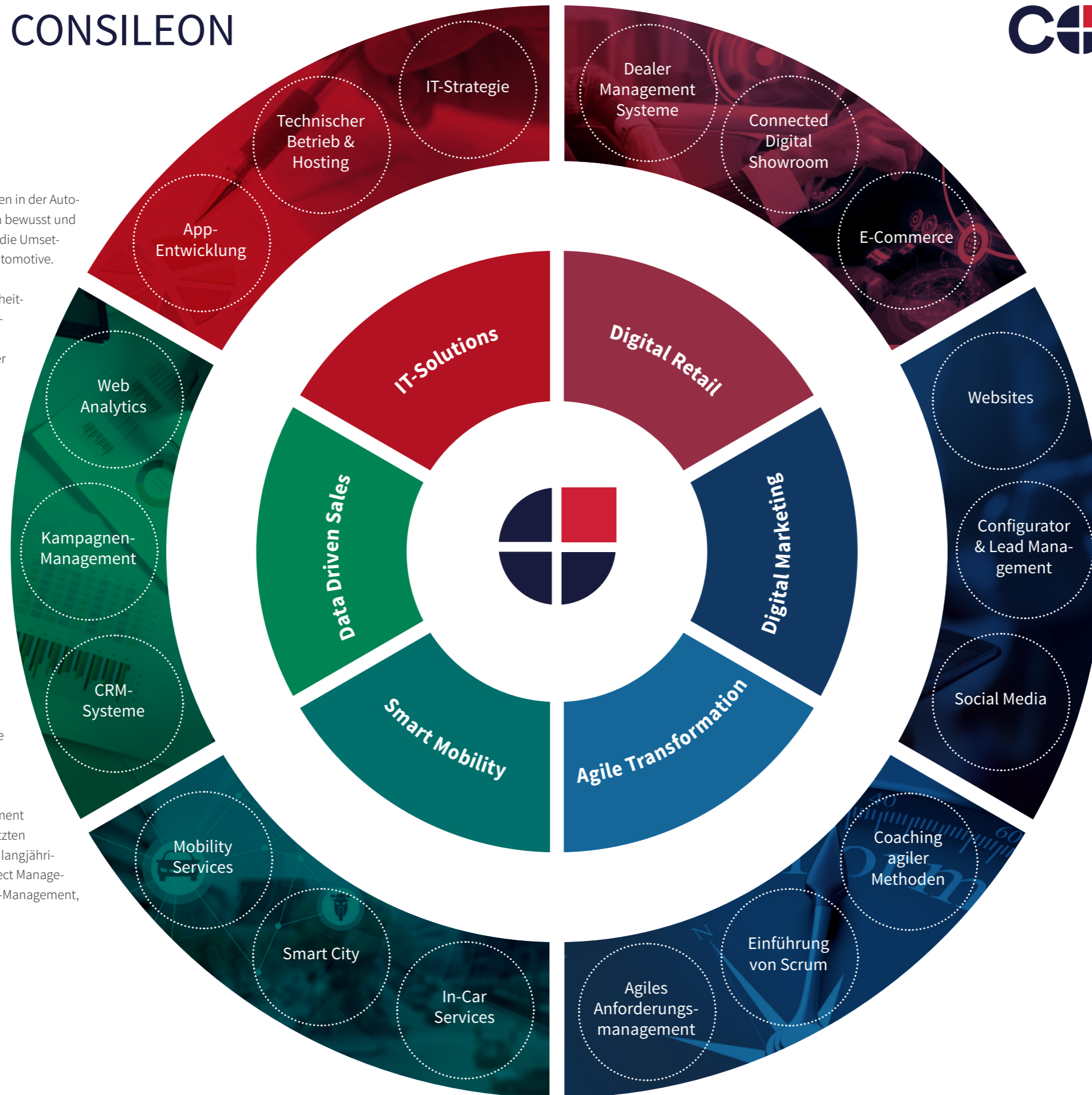
Die Digitalisierung führte zu massiven Disruptionen in der Automobilbranche. Wir bei Consileon sind uns dessen bewusst und legen daher einen besonderen Schwerpunkt auf die Umsetzung von Digitalisierungsprojekten im Bereich Automotive.

Unser Leistungsspektrum beginnt mit einer ganzheitlichen strategischen Betrachtung Ihres Geschäftsumfelds, Ihres Leistungsportfolios oder Ihrer IT-Landschaft. Wir fokussieren uns im Rahmen der Strategieentwicklung stets darauf, umsetzbare Ansätze zu erarbeiten.

Ein wesentlicher Schritt zur Umsetzung von Strategien ist die Anpassung von Prozessen und Arbeitsmethoden. Dies setzt eine strukturierte Prozessanalyse und -optimierung unter Berücksichtigung der Mitarbeiter sowie Anpassung der angewandten Vorgehensmodelle voraus.

Für die Operationalisierung ist nahezu immer eine Anpassung von IT-Systemen erforderlich. Hier beraten wir Sie während der gesamten Umsetzungsphase: von der Auswahl einer passenden Softwarelösung am Markt, über die Identifikation Ihrer spezifischen Anforderungen, bis hin zur Steuerung der Software-Entwicklung in Ihrem Haus. Bei Bedarf unterstützen Sie unsere eigenen Entwickler beim Erstellen einer individuellen Softwarelösung.

Ein strukturiertes Projekt- und Portfolio-Management sind sowohl in klassisch wie auch in agil umgesetzten IT-Projekten zentrale Erfolgsfaktoren. Mit unserer langjährigen Methodenkompetenz, insbesondere im Project Management Office (PMO) sowie im Portfolio- und Risiko-Management, sichern wir einen nachhaltigen Projekterfolg.



## IMPRESSUM

**Herausgeber und Copyright:**  
Consileon Business Consultancy GmbH  
Schachtweg 1 | 38440 Wolfsburg | Deutschland

**Konzept + Gestaltung:**  
HOCHVIER GmbH & Co. KG  
Ein Unternehmen von mgo360

**Bildnachweis:**  
Stock-Bilder - **gettyimages:**  
805119394, 489651303, 518594444,  
613749734, 889309702,  
997604840 (Kernthemen-Grafik);  
623184960 (Titel);  
930095924, 1024724786,  
1145601937 (Einstiegsthemen)  
Sonstige Bilder - **Consileon**

## KONTAKTIEREN SIE UNS

+49 5361 3865 111  
automotive@consileon.de



# DIGITAL RETAIL

Vom digitalen Schauraum bis zu E-Commerce –  
Wir gestalten mit Ihnen den Handel der Zukunft.

## Unser Angebot (Auszug):

- ▶ Pilotierung eines Virtual Reality Konfigurators für Autohäuser
- ▶ Auswahl eines Dealer Management Systems (DMS)
- ▶ Anbindung einer E-Commerce Lösung
- ▶ Digitalisierung von Autohäusern und Verkaufsf lächen
- ▶ Einführung einer „One Backbone“ für Autohäuser
- ▶ Aufbau von Digitalen Fahrzeugbeistellern
- ▶ Rollout-Strategie für Digital Retail



**90%** der Kunden informieren sich auf Webseiten von Händlern oder OEMs vor einem Fahrzeugkauf.

**75%** aller Kunden können sich bereits heute vorstellen ein Fahrzeug online zu kaufen.

**60%** der Kunden entscheiden sich für eine Marke, ein Modell und einen Preisrahmen vor dem ersten Händlerbesuch.

**50%** der Kunden beginnen den Entscheidungsprozess für den Fahrzeugkauf online.

### PRAXISBEISPIEL

#### PILOTIERUNG EINES VIRTUAL REALITY KONFIGURATORS FÜR AUTOHÄUSER

##### Projektvorgehen:

- ▶ Erarbeitung der Produktvision auf Basis von Händler-Befragungen
- ▶ Entwicklung eines MVP mit agilem Ansatz
- ▶ Erarbeitung des Rollout-Vorgehen auf drei Ebenen (OEM – Importeur – Händler)

##### Ergebnisse:

- ▶ Betrieb in acht Autohäusern in Deutschland und Dänemark
- ▶ Steigerung des Umsatzes um bis zu 20%
- ▶ Blaupause für einen internationalen Rollout

### CONNECTED DIGITAL SHOWROOM

Der Connected Digital Showroom, auf deutsch der vernetzte digitale Ausstellungsraum, beschreibt die Verkaufsfläche der Zukunft. Er schickt die Besucher auf eine interaktive Reise durch die Produkt- und Markenwelten. Potentielle Kunden erleben Ihr Wunschauto und regionale Angebote in allen Facetten: Von Virtual Reality (VR) über multimediale Preisauszeichner, Experience Tables und interaktive Schaufenster bis hin zu Darstellungen auf großflächigen Touchwalls. VR macht Produkte emotional erlebbar und ermöglicht dem Handel diese zu visualisieren (z.B. in der genauen Wunschkonfiguration des Käufers). Mittels VR-Brille wird der Ausstellungsraum zum Fahrersitz des Wunschautos. Diese innovative Möglichkeit der Produktwahrnehmung lässt die begeistertsten Besucher in eine ganz neue Welt eintauchen.

### DEALER MANAGEMENT SYSTEME (DMS)

Insbesondere beim Fahrzeugkauf und Service werden Kunden immer anspruchsvoller – sie erwarten ein emotionales Erlebnis. Dies ist ausschließlich durch persönliche, individualisierte Ansprache und ausgezeichneter Kundenbetreuung möglich. Der Kunde muss im Fokus stehen – sei es am Counter beim Empfang, im Service, im Verkauf, im Bereich Teile und Zubehör oder bei Reklamationen. Um dies zu ermöglichen, ist ein funktionierendes und abgestimmtes DMS notwendig. Hierzu müssen die Anforderungen bekannt sein und entsprechend umgesetzt werden. Zudem müssen Prozesse effizient gestaltet und Schnittstellen klar definiert werden, um den Informationsfluss sicherzustellen.

### PRAXISBEISPIEL

#### AUSWAHL EINES DEALER MANAGEMENT SYSTEMS (DMS)

##### Projektvorgehen:

- ▶ Erhebung der bestehenden DMS-Landschaft auf Importeurs-, Marken- und Händlerebene
- ▶ Definition von Standard-Prozessen und -Schnittstellen
- ▶ Abgleich der Anforderungen von Importeuren und Händlern mit einem Standard-DMS

##### Ergebnisse:

- ▶ DMS-Evaluierungsansatz etabliert
- ▶ Optimierte DMS-Schnittstellen
- ▶ Internationale Pilotierung

### E-COMMERCE

Aktuellen Studien folgend beginnen über 50% aller Kunden ihren Entscheidungsprozess für den Kauf eines neuen Fahrzeugs online. Auf den Webseiten von OEMs/ Händlern informieren sich mehr als 90% der Kunden über den anstehenden Fahrzeugkauf. Dabei betreiben erste OEMs und Händler bereits einen aktiven Onlineverkauf, der jedoch nicht flächendeckend stattfindet. Da sich über 75% der Kunden den Onlinekauf eines Fahrzeuges vorstellen können, wird langfristig kein Weg am „Online Sales“ vorbeiführen.

### PRAXISBEISPIEL

#### ANBINDUNG EINER E-COMMERCE LÖSUNG

##### Projektvorgehen:

- ▶ Erhebung und Beschreibung der Anforderungen an die E-Commerce-Lösung
- ▶ Beratung zu UI/UX des Frontends
- ▶ Prozessberatung für die Zahlungsabwicklung des Pre-Bookings

##### Ergebnisse:

- ▶ Pre-Booking über die OEM Webseite
- ▶ Online-Zahlungsabwicklung der Fahrzeugreservierung
- ▶ Durchführung des Rollouts für acht internationale Märkte



# DIGITAL MARKETING

Online ist 24/7 und überall! Wir helfen Ihnen, Ihren Kunden im Netz zu begegnen – egal wann und wo sie gerade sind.

## Unser Angebot (Auszug):

- ▶ Aufbau von Online-Fahrzeugkonfiguratoren
- ▶ Internationaler Rollout einer OEM-Homepage
- ▶ Social Media Portfolio Management
- ▶ Etablierung einer Online-Marketing-Strategie
- ▶ Erarbeitung von Customer Journeys
- ▶ Entwicklung digitaler Lösungen zur kundenfreundlichen Produktpräsentation
- ▶ Internationaler Rollout von digitalen Applikationen
- ▶ Informations-Architektur von Websites
- ▶ UX-Optimierung von digitalen Services
- ▶ Personalisierung von Kundenansprachen



## KONFIGURATOR & LEAD MANAGEMENT

Der Konfigurator bietet Ihren Kunden den ersten Einblick in die vielfältigen Möglichkeiten der Fahrzeugkonfiguration. Um dieses Erlebnis einmalig zu machen, ist es notwendig, dass ihr Konfigurator jede vorgesehene Baubarkeitsoption attraktiv visualisiert, ohne den Endkunden zu überfordern. Er soll sowohl informativ als auch inspirierend sein. Neue Konfiguratorkonzepte rücken dabei vermehrt den Kundenbedarf in den Fokus, um ein optimales Konfigurationserlebnis zu schaffen.

### PRAXISBEISPIEL:

#### AUFBAU VON ONLINE-FAHRZEUGKONFIGURATOREN

##### Projektvorgehen:

- ▶ Erhebung und Umsetzung von Marktanforderungen im Rahmen eines agilen Entwicklungsansatzes
- ▶ Überarbeitung UI/UX des Online-Konfigurators
- ▶ Anbindung datenversorgender Systeme
- ▶ Nutzung von Analytics-Kennzahlen zur Evaluierung des Mehrwerts von Funktionen

##### Ergebnisse:

- ▶ Rollout des Konfigurators in 45 Märkten
- ▶ ca. 90 Millionen Fahrzeugkonfigurationen pro Jahr als Basis zur Kaufentscheidung



## WEBSITES

In der digitalen Welt ist die Website der Hauptkontaktpunkt zwischen Kunden und OEMs. Daher ist es für Ihr Unternehmen notwendig, den Internetauftritt so attraktiv und kundenorientiert wie möglich zu gestalten – damit jeder Kunde auf Ihrer Website genau das findet, was er sucht. In unserer digitalisierten Welt erwarten Kunden, wo immer sie sind mit ihrem jeweiligen, oftmals mobilen, Endgerät auf alle Webinhalte zugreifen zu können - mit einer sinnvollen Mobile First Strategie kann diesen Herausforderungen begegnet werden.

## SOCIAL MEDIA

Um dem Wettbewerb standhalten zu können, ist es für Unternehmen wichtig, individuelle Trends zu erkennen und die vielfältigen Möglichkeiten des Social Media Marketings, des digitalen Vertriebs sowie der multimedialen Kundenansprache zu nutzen. Social Media wird als die „wave of the future“ gesehen und sollte daher der gezielten Kundenansprache dienen. Mit unseren kreativen und Social Media affinen Mitarbeitern helfen wir Ihnen sowohl beim Aufbau als auch bei der Operationalisierung Ihrer individuellen Social Media Strategie.

### PRAXISBEISPIEL:

#### INTERNATIONALER ROLLOUT EINER OEM-HOMEPAGE

##### Projektvorgehen:

- ▶ Erarbeitung eines industrialisierten Rolloutansatzes für eine effiziente Projektdurchführung
- ▶ Durchführung zentraler Onboarding-Workshops und Bootcamps
- ▶ Zentrale Bereitstellung aller Inhalte (Vorlagen)
- ▶ interaktive Online-Tutorials für Agenturen
- ▶ agiler Entwicklungsansatz

##### Ergebnisse:

- ▶ In drei Wochen erfolgte die Migration auf ein neues Web-Design in 57 Märkten

### PRAXISBEISPIEL:

#### SOCIAL MEDIA PORTFOLIO MANAGEMENT

##### Projektvorgehen:

- ▶ Umsetzung einer Social Media Multikanal-Strategie
- ▶ Vorgaben zur gezielten Adaption der Inhalte auf den jeweiligen Kanal
- ▶ KPI basierte Erfolgsmessung
- ▶ Erstellung von Redaktionsplänen inkl. Foto-Shootings und Video-Drehs
- ▶ Aufbau des Influencer-Managements inkl. Kooperationsverträgen

##### Ergebnisse:

- ▶ Durchschnittlich > 1.000.000 Views der Postings je Kampagne
- ▶ Steigerung der Follower innerhalb von drei Monaten um 1,5 % in einem gesättigten Markt

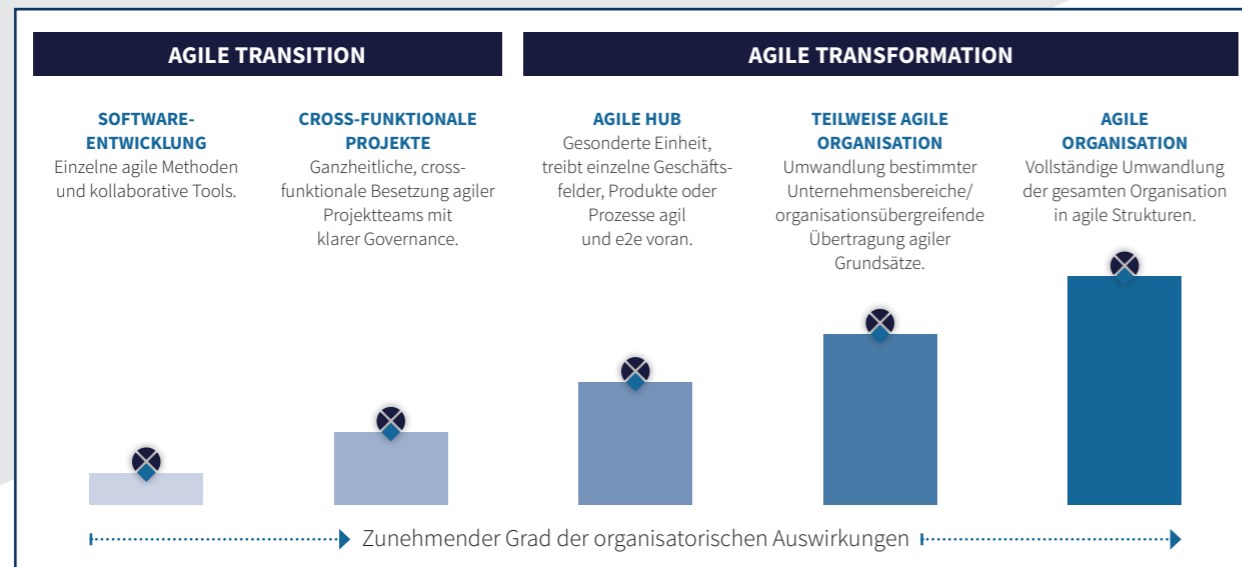


# AGILE TRANSFORMATION

Wenn klassische Methoden des Projektmanagements an ihre Grenzen stoßen – wir setzen mit Ihnen gemeinsam die agile Transformation in Ihrem Unternehmen um.

## Unser Angebot (Auszug):

- ▶ Neuentwicklung der Produktionssteuerung eines OEMs nach agilem Ansatz
- ▶ Einführung von agilen Methoden in die Produktionsplanung eines OEMs
- ▶ Agiles Coaching in der strategischen Beschaffung
- ▶ Bereitstellung von Scrum Master, Product Owner und/oder Entwickler für Ihr IT-Projekt
- ▶ Schulungen von agilen Methoden vom Pilot-Projekt bis zur gesamten Organisation (SAFe)



## SCRUM

Scrum ist ein etabliertes agiles Framework und für viele Firmen die erste Wahl in der agilen Softwareentwicklung sowie im agilen Projektmanagement. Produkte werden in zeitlich festgelegten Intervallen, den Sprints, entwickelt. Stetiges Nutzerfeedback sorgt für eine Fokussierung auf Kundennutzen und produziert damit nachweislich effizientere Ergebnisse als herkömmliche Wasserfall-Planungen. Consileon führt nicht nur Scrum in anderen Unternehmen ein, sondern arbeitet auch intern mit diesem Framework.

## PRAXISBEISPIEL:

### NEUENTWICKLUNG DER PRODUKTIONSSTEUERUNG EINES OEMS NACH AGILEM ANSATZ

#### Projektvorgehen:

- ▶ Schulung agiler Prozesse und Methoden
- ▶ Bereitstellung eines Scrum Masters
- ▶ Einführung von agilen Methoden und deren Begleitung im operativen Tagesgeschäft

#### Ergebnisse:

- ▶ Zusammenarbeit von zahlreichen Bereichen
- ▶ Erschließung von Potentialen durch agile Transformation
- ▶ Schulung von 400 Führungskräften und 700 Mitarbeitern "Erfolgsgrundlagen agil"

## EINFÜHRUNG AGILER METHODEN

Mit fünfzehn Jahren Erfahrung begleitet Consileon Kunden verschiedenster Branchen nicht nur bei der Agilisierung einzelner Projekte. Als Agilisierungs-Partner stehen wir auch bei der Umstellung klassisch geführter Abteilungen und Sparten über Standorte und Marken zur Seite. Unsere agilen Lotsen wissen, worauf es beim agilen Wandel ankommt; was funktioniert und welche Hindernisse warten können. Durch die Erfahrung unserer Lotsen unterstützen wir Mitarbeiter bei der Umsetzung interner Ansätze. Unser Fokus liegt auf der Nachhaltigkeit der Lösungen. Wir begleiten Ihr Personal beim agilen Change bis zum Erfolg. Neben langjähriger Erfahrung bei der Agilisierung insbesondere durch Scrum, Kanban und Lean, haben wir bereits ganze Organisationseinheiten während des agilen Changes begleitet.

## AGILER COACHING ANSATZ

Unsere systemischen Organisationsberater sind erfahrene Lotsen für agile Methoden. Diese helfen Ihnen agile Werte vorzuleben, Arbeitsweisen zu etablieren und Artefakte zu vermitteln. In der Startphase von Projekten sind Coachings besonders effektiv. Doch auch im späteren Verlauf – z.B. wenn die Ergebnisse von der Erwartung abweichen – kann ein agiles Coaching für neuen Elan sorgen. Nicht nur in der Startphase von Projekten sind Coaching durchaus besonders effektiv. Auch im späteren Verlauf – z.B. wenn die Ergebnisse von der Erwartung abweichen. Gerne unterstützen wir Sie bei Ihren aktuellen Projekten personell durch zertifizierte Berater für die Rollen Scrum Master, Product Owner und Entwickler. Dazu zählt selbstverständlich auch die Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiter und Fortbildung inklusive Zertifizierung.

## PRAXISBEISPIEL:

### EINFÜHRUNG VON AGILEN METHODEN IN DIE PRODUKTIONSPLANUNG EINES OEMS

#### Projektvorgehen:

- ▶ Aufbau eines agilen Competence Centers mit acht Leuchtturmprojekten und zehn agilen Lotsen
- ▶ Transition einer ganzen Organisation mit sieben Hauptabteilungen
- ▶ Konzeption neuer, markenübergreifender, interner Lieferketten im Bereich E-Mobilität

#### Ergebnisse:

- ▶ Agilisierung der Arbeitsmethoden
- ▶ Effizienzsteigerung dank agiler Techniken
- ▶ Praktische Ausbildung von 80 Scrum Mastern

## PRAXISBEISPIEL:

### AGILES COACHING IN DER STRATEGISCHEN BESCHAFFUNG

#### Projektvorgehen:

- ▶ Agiler Coach begleitet das Projekt
- ▶ Erstellung von Kanban-Boards für einzelne Projektteams
- ▶ Einführung von zweiwöchigen Sprintzyklen mit Daily Stand-Ups, Reviews und Retrospektiven
- ▶ Durchführung von Teambuilding-Workshops

#### Ergebnisse:

- ▶ Performancesteigerung der Beschaffungsaktivitäten
- ▶ Effizientere Arbeitsweise im Tagesgeschäft
- ▶ Verkürzung des Beschaffungsprozesses um 30 %

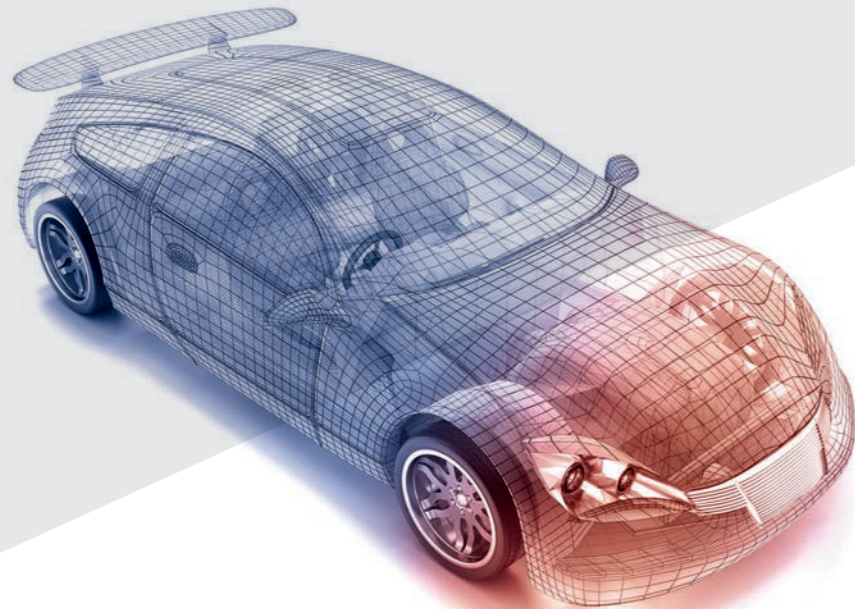


# SMART MOBILITY

**Vernetzte Systeme, IoT und das 5G-Netz eröffnen ganz neue Möglichkeiten für intelligente Mobilitätslösungen – Mit Ihnen gemeinsam treiben wir die Mobilität der Zukunft voran.**

## Unser Angebot (Auszug):

- ▶ Entwicklung einer Tankkartenlösung für eine Automotive-Bank
- ▶ Erarbeitung einer Mobility-Roadmap für ein europäisches Verkehrsministerium
- ▶ Spezifikation von kundenzentrierten In-Car-Diensten für einen OEM
- ▶ Smart-Mobility-Strategie auf OEM-Level
- ▶ Innovations-Workshops von OEMs und Kommunen
- ▶ Konsolidierung von Smart-Mobility-Initiativen
- ▶ Entwicklung von Geschäftsmodellen und Business Cases
- ▶ Kundenbedarfsanalysen für Lösungsportfolios



## MOBILITY SERVICES

Kunden verlangen nach einfachen Lösungen für ihre täglichen Herausforderungen. Branchenfremde Digital-Unternehmen und Start-ups erkennen den Kundenbedarf frühzeitig und schaffen adäquate Lösungen für Mobilitätsfragen. Automobilhersteller müssen somit ihre Wertschöpfungskette über das bisherige Geschäft hinaus erweitern. Kurze Produktentwicklungszyklen und der direkte Zugang zum Kunden ermöglichen es, innovative Ideen schnell umzusetzen und unmittelbar zu verproben. Die richtige Geschäftsstrategie und die Platzierung des Produkts sind kritische Erfolgsfaktoren. Um Kunden nachhaltig zu begeistern, müssen Lösungen echte Mehrwerte bei einfacher Handhabung (User Experience) bieten.

## PRAXISBEISPIEL:

### ENTWICKLUNG EINER TANKKARTENLÖSUNG FÜR EINE AUTOMOTIVE-BANK

#### Projektvorgehen:

- ▶ Ableitung eines validen Geschäftsmodells inkl. Erstellung eines Business Case aus der Produktvision
- ▶ Feinspezifikation und IT-Umsetzung
- ▶ Integration in bestehende IT-Landschaft
- ▶ Rollout inkl. Schulung der Support-Organisation

#### Ergebnisse:

- ▶ Schnelle Umsetzung: innerhalb von vier Monaten über vier Marken in einem Konzern
- ▶ Digitaler Bestellprozess eingeführt



## SMART CITY

In der digitalisierten Welt gehören vernetzte Produkte und digitale Lösungen zum Alltag. Zusammengefasst unter dem Begriff Smart City kann diese Entwicklung die strukturellen Herausforderungen der Stadtplanung sowie der Mobilitätsdienstleistungen und des Umweltschutzes beeinflussen. Um den Erfolg eines Smart City Vorhabens zur Umsetzung innovativer Mobilitätskonzepte zu gewährleisten, bedarf es nutzerfreundlicher Software und effizienter Datenhaltung, auf Basis derer neue Mobilitätslösungen angeboten werden können. Das Smart City Vorhaben und die dazugehörigen Maßnahmen können erst dann besonders wirksam sein, wenn Städte und Kommunen eine Strategie erarbeiten und diese konsequent umsetzen.

## IN-CAR-DIENSTE

Um Kunden von einem Fahrzeug zu überzeugen, braucht es mehr als nur ein gutes Design oder eine hohe Leistung. Automobile werden immer mehr zu hochleistungsfähigen Computern mit Ausstattungen und Features, die das Fahrerlebnis komplettieren. Spezifische, kundenorientierte Services im Fahrzeug (beispielsweise eine online Sprachbedienung) bieten den Kunden einen Mehrwert und bilden künftig die Grundlage für die Loyalität gegenüber dem Hersteller. Durch die gesammelten Daten können wiederum neue Geschäftspotenziale eröffnet werden, die OEMs mithilfe Dritter und ihrer Apps für sich nutzen können. Im nächsten Schritt könnten diese In-Car Dienste mit externer Infrastruktur verknüpft werden und somit weitere heute kaum absehbare Geschäftspotenziale generiert werden.

## PRAXISBEISPIEL:

### ERARBEITUNG EINER MOBILITY-ROADMAP FÜR EIN EUROPÄISCHES VERKEHRSMINISTERIUM

#### Projektvorgehen:

- ▶ Projekt-Kick-off mit Mitarbeitern des Verkehrsministeriums
- ▶ Bestandsaufnahme aller aktuellen Lösungen und Projekte im Bereich Smart City
- ▶ Strukturierung und Klassifizierung aller Aktivitäten
- ▶ Einordnung der Bestandsthemen und Ermittlung von Überlappungen

#### Ergebnisse:

- ▶ Ganzheitliche Mobility-Roadmap zur künftigen Steuerung des Mobilitätsportfolios
- ▶ Vorstellung von Handlungsempfehlungen zur Homogenisierung der Projekte

## PRAXISBEISPIEL:

### SPEZIFIKATION VON KUNDENZENTRIERTEN IN-CAR-DIENSTE FÜR EINEN OEM

#### Projektvorgehen:

- ▶ Ermittlung des Kundennutzens durch Interviews
- ▶ Modellierung von Soll-Geschäftsprozessen für In-Car-Dienste in Zusammenarbeit mit der Fahrzeug-Entwicklung
- ▶ Moderation von Konsolidierungs-Meetings zwischen Fahrzeug-Entwicklung, digitalem Marketing und Vertrieb

#### Ergebnisse:

- ▶ Die Geschäftsprozesse aus Kundensicht werden bei der Produktentwicklung berücksichtigt
- ▶ Neu entwickelte In-Car-Dienste decken reales Nutzungsverhalten der Kunden ab



# DATA DRIVEN SALES

**Daten sind das neue Gold – Wir ziehen gemeinsam die richtigen Schlüsse aus Ihren Daten.**

## Unser Angebot:

- ▶ Migration eines Kundenmanagementsystems in Salesforce
- ▶ Durchführung eines ganzheitlichen Kampagnenmanagements
- ▶ Erarbeitung einer Datenstrategie und Ableitung von Handlungsempfehlungen für den Vertrieb
- ▶ Etablierung von Data-Governance Methoden
- ▶ Optimierung und Herleitung strategie-relevanter KPIs
- ▶ Erstellung von Reports und Ableitung von Handlungsempfehlungen z.B. auf Basis von Web Analytics



## CRM-SYSTEME

Ohne Kundenzentrierung kann ein Unternehmen nicht erfolgreich am Markt agieren. Eine passende CRM-Software auszuwählen und zu implementieren kostet oft Zeit, die im operativen Alltag nicht vorhanden ist. Consileon unterstützt bei der Umsetzung und schult Ihre Mitarbeiter. Wir intensivieren Kundenbeziehungen und erhöhen dadurch Ihren langfristigen Umsatz.

## PRAXISBEISPIEL:

### MIGRATION EINES KUNDENMANAGEMENTSYSTEMS IN SALESFORCE

#### Projektvorgehen:

- ▶ Erhebung von Anforderungen an Salesforce CRM-Systeme und technische Weiterentwicklung dieser
- ▶ Management des kompletten Kampagnen-Portfolios in Salesforce
- ▶ Ableitung von Handlungsempfehlungen

#### Ergebnisse:

- ▶ Erfolgreiche Migration von Altsystemen auf neue Salesforce CRM Cloudlösung
- ▶ Erweiterung des Kampagnenportfolio um innovative Dialogmarketing-Konzepte
- ▶ Personalisierte, kundenorientierte Ansprache

## KAMPAGNEN-MANAGEMENT

Eine sinnvolle Koordination und Steuerung von Marketing- und Vertriebsaktionen erhöht nicht nur ihren ROI, sondern dient auch der langfristigen Steigerung Ihres Absatzes. Consileon unterstützt und entwickelt gemeinsam mit Ihnen eine für Sie passende Marketingstrategie. Datenbasiert optimieren wir Ihre Werbekampagne und analysieren Kunden- und Trendentwicklungen.

## PRAXISBEISPIEL:

### DURCHFÜHRUNG EINES GANZHEITLICHEN KAMPAGNENMANAGEMENTS

#### Projektvorgehen:

- ▶ Einführung und Customizing einer neuen CRM-Lösung bei einem OEM
- ▶ Verwaltung und Optimierung von Kundendaten eines OEMs
- ▶ Kampagnendurchführung mit einem umfassenden Portfolio an Kampagnentypen (Newsletter, Notifications, Produktmailings etc.)
- ▶ IT-Betrieb, Support- und Servicekonzept nach ITIL
- ▶ Konzeption und Betrieb von IT-Schnittstellen

#### Ergebnisse:

- ▶ Kontinuierliche fachliche und technische Weiterentwicklung
- ▶ Durchführung regelmäßiger Kampagnen (z.B. E-Mailings) zur Vertriebsunterstützung

## WEB ANALYTICS

Die Analyse von Digitalen Applikationen ist der quantitative Bestandteil für Optimierungsansätze in der Customer Journey und im UX-Design. Consileon wertet Ihre Analytics-Daten aus, erstellt KPI-Dashboards und zeigt Optimierungspotenziale auf. Dadurch erreichen Sie einerseits eine solide Basis zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit und des Net Promoter Scores. Andererseits steigert dies Ihre Online-Absätze.

## PRAXISBEISPIEL:

### ERARBEITUNG EINER DATENSTRATEGIE UND ABLEITUNG VON HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR DEN VERTRIEB

#### Projektvorgehen:

- ▶ Analyse kritischer Erfolgsfaktoren mehrerer Web-Applikationen
- ▶ Definition des Sales Funnels sowie aussagefähiger KPIs (z.B. Lead-Rate, Visits, Abbruchraten, etc.)

#### Ergebnisse:

- ▶ Optimierung des Sales Funnels basierend auf den gemessenen KPIs
- ▶ Erhöhung der Lead-Anzahl
- ▶ Nachhaltige Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung (Steigerung des Net Promoter Scores)



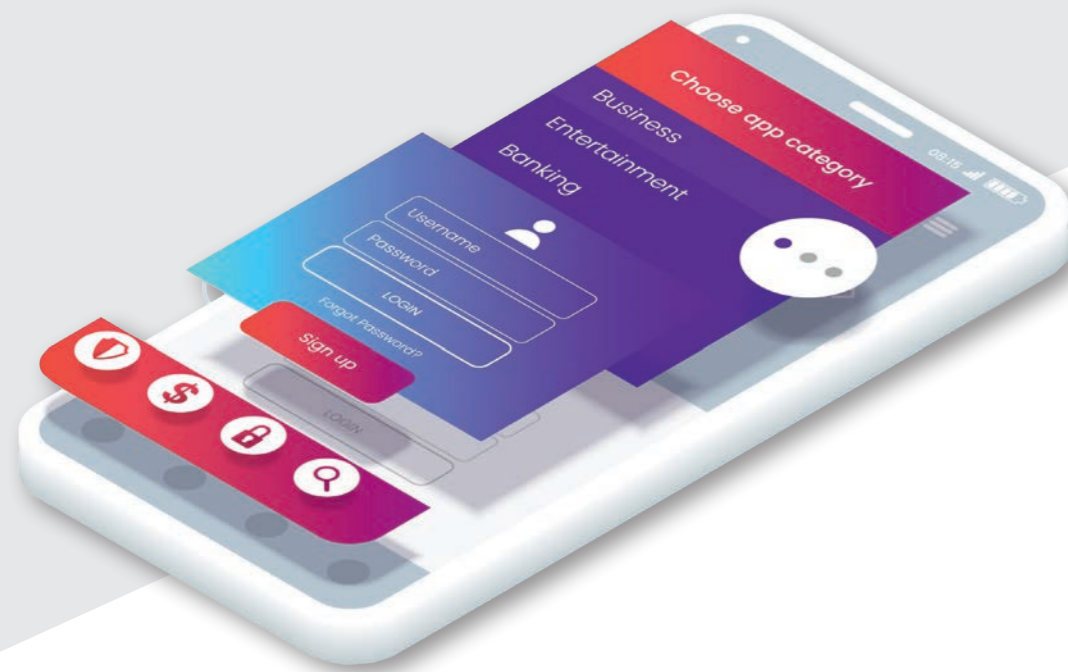


# IT-SOLUTIONS

**Digitale Produkte und Services sind allgegenwärtig – Unsere IT-Strategien fokussieren die Umsetzung und bereiten Sie auf das Unvorhersehbare vor.**

## **Unser Angebot (Auszug):**

- ▶ Erarbeitung einer IT-Strategie für das Produktdaten-Management
- ▶ App-Entwicklung für iOS und Android
- ▶ Technischer Betrieb und Hosting einer Social Community App
- ▶ IT-Portfoliomanagement und IT-Governance zur Optimierung Ihrer Investitionen
- ▶ Project-Management-Office (PMO) für erfolgreiches Projektmanagement



## **IT-STRATEGIE**

Da immer mehr Daten erhoben, gespeichert und verarbeitet werden müssen, sind die IT-Landschaften großer Organisationen über die letzten Jahre hinweg massiv gewachsen. Gerade an den Schnittstellen zwischen den Systemen treten in der Praxis häufig Probleme auf. Aufgrund dessen betrachten viele strategische IT-Projekte die Ablösung monolithischer Altsysteme durch moderne Microservice-Architekturen. Migrationsprojekte scheitern indes primär an einer Fehlplanung sowie an einem zu umfassenden Projektinhalt. Die Umsetzung von künstlicher Intelligenz und Big Data sind keine fernen Zukunftsvisionen mehr, sondern Realität in den IT-Abteilungen – wengleich tatsächliche Mehrwerte aufgrund mangelnder strategischer Ausrichtung oftmals ausbleiben. Ein iteratives Vorgehen und die richtige Integration in Ihre bestehende IT-Landschaft sowie in die individuellen Prozesse Ihrer Organisation sind dabei der Schlüssel zum Erfolg.

## **PRAXISBEISPIEL:**

### **ERARBEITUNG EINER IT-STRATEGIE FÜR DAS PRODUKTDATEN-MANAGEMENT**

#### **Projektvorgehen:**

- ▶ Durchführung von strukturierten Workshops und Interviews zwischen Fachbereichen und IT
- ▶ Identifikation von Gaps und Ableitung von User Stories zur Anpassung der Software-Landschaft
- ▶ Einführung agiler Methoden zur Umsetzung des Projekts
- ▶ Jahres- und Kapazitätsplanung aller Entwicklungsteams

#### **Ergebnisse:**

- ▶ Schaffung einer durchgängigen Stückliste für einen deutschen OEM
- ▶ gemeinsame Nutzung der Stückliste durch Fachbereiche und Anwender

## **APP-ENTWICKLUNG**

Die Bedeutung von Smartphones steigt und damit auch die Anzahl der Zugriffe auf Websites, die über mobile Endgeräte erfolgen. Um einen kundenzentrierten Ansatz zu gewährleisten, müssen neue Konzepte und Lösungen stets entsprechend der Kundenpräferenz, in der Regel „mobile-first“, umgesetzt sein. Gegenüber herkömmlichen Websites bieten Apps Vorteile im Hinblick auf Usability und Datenhaltung und eröffnen durch Features wie z.B. Push-Nachrichten neue Möglichkeiten zur langfristigen Kundenbindung und -aktivierung. Häufige Updates und schnelle Reaktionen auf die Wünsche der Nutzer entscheiden dabei oft über Erfolg oder Misserfolg eines Vorhabens, weshalb Technologiekompetenz, Kundenverständnis und Prozesssicherheit in der Abwicklung miteinander einhergehen müssen.

## **TECHNISCHER BETRIEB & HOSTING**

Von Kunden genutzte digitale Applikationen müssen zuverlässig und verfügbar sein, um langfristig bestehen zu können. Diese Verfügbarkeit kann nur durch eine stabile Betriebsinfrastruktur gewährleistet werden. Da in den Applikationen außerdem häufig vertrauliche Daten verarbeitet werden, spielt Datensicherheit eine elementare Rolle. Entsprechend muss die Datenverarbeitung gesetzlichen Regelungen (z.B. DSGVO) genügen. Neue Zertifizierungsmethoden wie TISAX stellen die Eignung von Dienstleistern sicher. Die Migration auf cloud-basierte Infrastrukturen ist langfristig unumgänglich. Gerade jedoch im Umgang mit vertraulichen Daten stellen sich zusätzliche Herausforderungen, die eine ausgereifte Expertise zur strukturierten Planung erfordern.

## **PRAXISBEISPIEL:**

### **APP-ENTWICKLUNG FÜR IOS UND ANDROID**

#### **Projektvorgehen:**

- ▶ Technische Feinspezifikation von Anforderungen
- ▶ Programmierung der App (iOS, Android)
- ▶ Entwicklung und Deployment eines MVP in weniger als drei Monaten

#### **Ergebnisse:**

- ▶ Umgesetzte hybride App (Web, iOS, Android), welche über die jeweiligen App-Stores heruntergeladen werden kann
- ▶ > 4.000 aktive Nutzer

## **PRAXISBEISPIEL:**

### **TECHNISCHER BETRIEB & HOSTING EINER SOCIAL COMMUNITY APP**

#### **Projektvorgehen:**

- ▶ Lifecycle-Management z.B. Aktualisierung von Open-Source Komponenten
- ▶ 3rd-Level-Support

#### **Ergebnisse:**

- ▶ Hosting der Applikation in einem sicherheitszertifizierten Rechenzentrum
- ▶ Durchführen von Korrekturen bei festgestellten Abweichungen durch Monitoring
- ▶ Applikation erhält regelmäßige Updates

# KERNTHEMEN CONSILEON AUTOMOTIVE



SPRECHEN SIE UNS AN

**Dirk Dempewolf**

+49 172 6304740

automotive@consileon.de

**CONSILEON**