

# Automotive Performance Check

**Vertrieb – Marketing – Service – IT – Application Development**

Eine techconsult-Studie zum Stand der Digitalisierung  
in der Automobil- und Zulieferbranche 2017

Präsentiert von

salesforce

# Gesamtergebnisse im Überblick



54,9  
APC

OEM 57,3 | Supplier 53,3

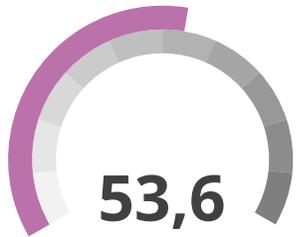
← Der **APC** ist eine Aggregation der Performance-Einschätzungen von Abläufen und Prozessen in den Fachbereichen. Das erreichte Niveau liegt im unteren befriedigenden Bereich (50-70 Punkte). OEMs schneiden ein wenig besser ab als ihre Kollegen der Zulieferindustrie.



57,9  
Innovative  
IT-Lösungen

OEM 61,3 | Supplier 55,7

← Der Indikator für den Einsatz **innovativer IT-Lösungen** misst die Zufriedenheit der Abteilungen mit dem momentanen Einsatz von innovativen Lösungen und Technologien. OEMs sind hier insgesamt zufriedener und daraus abgeleitet, innovativer unterwegs. Das Niveau ist höher als das der allgemeinen *IT-Unterstützung*, was darauf schließen lässt, dass der Umsetzung hier mehr Aufmerksamkeit zuteil wird.



53,6  
IT-Unter-  
stützung

OEM 56,2 | Supplier 51,8

← Die **IT-Unterstützung** misst, wie gut die Aufgaben in den Abteilungen durch IT-Systeme und Software-Lösungen unterstützt werden. Die Werte sind bei OEMs und Suppliern eher niedrig. IT-unterstützende Maßnahmen können hier noch nicht als etabliert angesehen werden. Das Ergebnis zeigt, welcher permanenten Pflege und Neuorientierung eine der IT Einbindung bedarf.



58,9 (54,2)  
Leistungsbilanz  
aktuell (vor 3 Jahren)

OEM 63,2 (56,1) | Suppl. 56,1 (52,8)

← Die **Leistungsbilanz** spiegelt die Zufriedenheit mit fachbereichsspezifischen Messgrößen wieder. Sowohl OEMs als auch Supplier haben sich in der eigenen Einschätzung gegenüber ihrer Leistung von vor 3 Jahren verbessert, die OEMs dabei deutlicher als die Supplier.

# Performance-Tops und -Flops

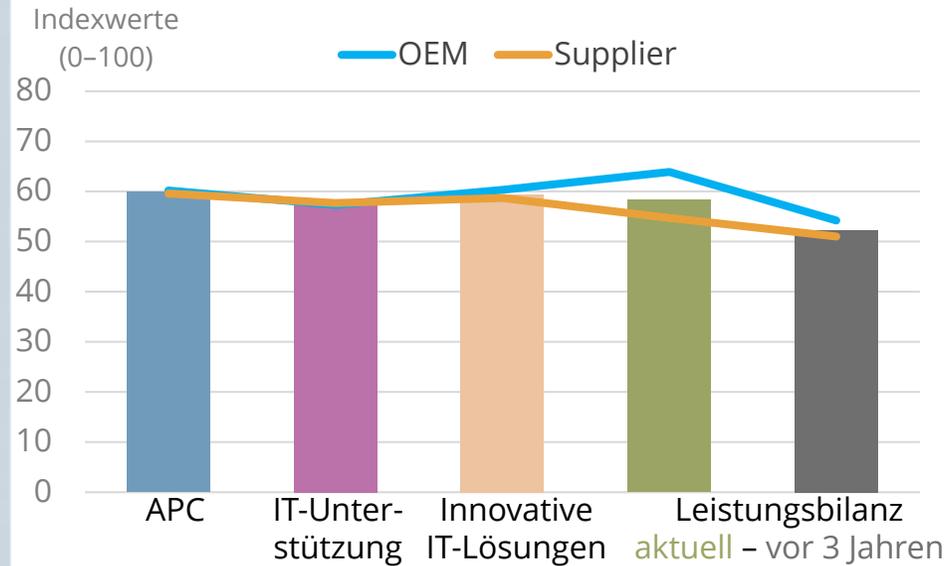
Bereich (Ø)	Aufgaben	
	High performing (Ø)	Low performing (Ø)
Vertrieb (59,9)	Betreuung von Bestandskunden (64,6)	Künstliche Intelligenz zur Vertriebsautomation/ -unterstützung (54,5)
Marketing (54,0)	Marktforschung, Umfeldanalyse, Informations-beschaffung und Daten- analyse (58,4)	Bereichsübergreifendes Kampagnenmanagement (49,3)
Service (52,1)	Service aus dem Produkt heraus (56,7)	Multi- und Omni-Channel-Service Einbindung / Umsetzung (47,8)
IT (54,7)	Softwareverteilung und -management, -inventarisierung / Software Asset Management (56,3)	Security / Disaster Management (53,2)
Application Development (54,0)	Dokumentation (59,3)	Agile Development (47,0)

## → Performance (APC)

Eine Stärke liegt in der **Betreuung von Bestandskunden**. Ansätze zur **Vertriebsautomation mittels künstlicher Intelligenz** zeigen sich dagegen noch ausbaufähig.

## → IT-Unterstützung

Bei der **Vertriebsautomation** wird in der Selbsteinschätzung derzeit die beste IT-Unterstützung geleistet. Das **Ausschreibungsprozessmanagement** hingegen könnte eine bessere IT-Unterstützung gebrauchen.



OEM und Supplier liegen insgesamt in allen Bereichen nahezu gleich auf. Einzig bei der aktuellen Leistungsbilanz ist der Fahrzeugbau deutlich zufriedener als die Zulieferer. Die Leistungsbilanz der OEMs hat sich in den letzten drei Jahren deutlich positiver entwickelt als bei den Suppliern.

## → Innovative IT-Lösungen

Bei der **Erschließung und dem Management neuer Verkaufskanäle** sehen sich die Befragten schon verhältnismäßig gut aufgestellt. Die Unterstützung durch innovative Lösungen bei der **Online-Kundenbetreuung über Chat und Social-Media-Kanäle** hat in der Selbsteinschätzung der Befragten noch das größte Optimierungspotenzial.

## → Leistungsbilanz

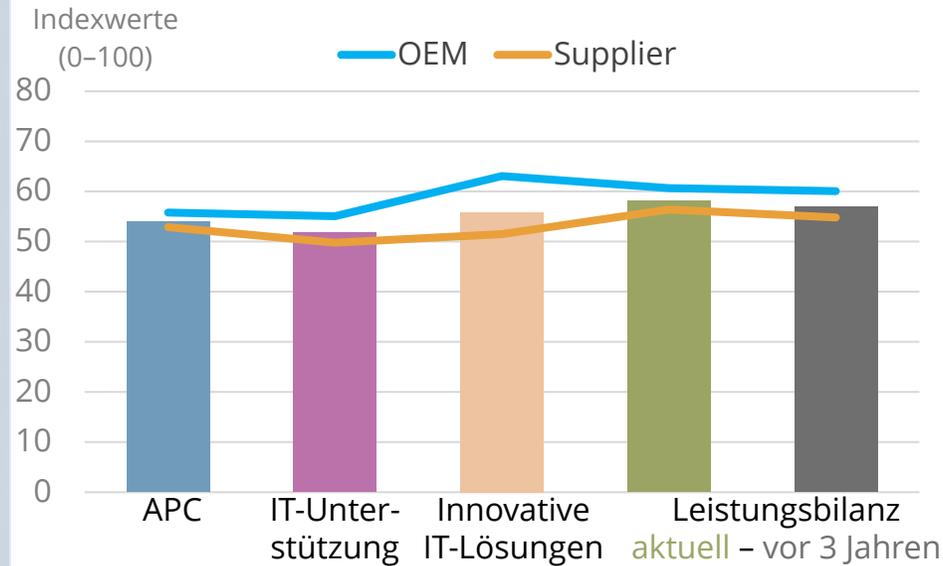
Im Vergleich zu vor drei Jahren wurde die **Online-Kundenbetreuung** stark ausgebaut. Der aktuelle Leistungsindex zeigt aber auch, dass dieser Bereich in der eigenen Wahrnehmung immer noch am schlechtesten abschneidet.

## → Performance (APC)

Die vergleichsweise beste Performance weist die **Marktforschung** auf. Das **bereichsübergreifende Kampagnenmanagement** liegt dagegen auf einem noch nicht zufriedenstellenden Niveau.

## → IT-Unterstützung

Insgesamt liegt die Zufriedenheit mit der IT-Unterstützung der Prozesse im Marketing gerade noch auf einem befriedigenden Niveau. Noch am größten ist sie bei der **Erstellung von Marketingunterlagen, Produktpräsentationen und -katalogen**. Die Unterstützung durch **künstliche Intelligenz** (z.B. Next Best Action, Predictive Analytics etc.) weist bisher noch die geringste Zufriedenheit auf.



Das Marketing der OEM schneiden bei allen Indikatoren etwas besser ab bei den Kollegen der Zulieferer. Mit dem Einsatz innovativer IT-Lösungen zeigt sich der Fahrzeugbau sogar deutlich zufriedener als die Supplier. Was die Entwicklung der Leistungsbilanz in den letzten drei Jahren betrifft, sieht das Marketing insgesamt Stillstand.

## → Innovative IT-Lösungen

Die Zufriedenheit mit innovativen Lösungen ist bei der **Marketingautomation** im Vergleich am größten. **Kollaborative Planung und Forecast** bereiten hingegen eher Probleme.

## → Leistungsbilanz

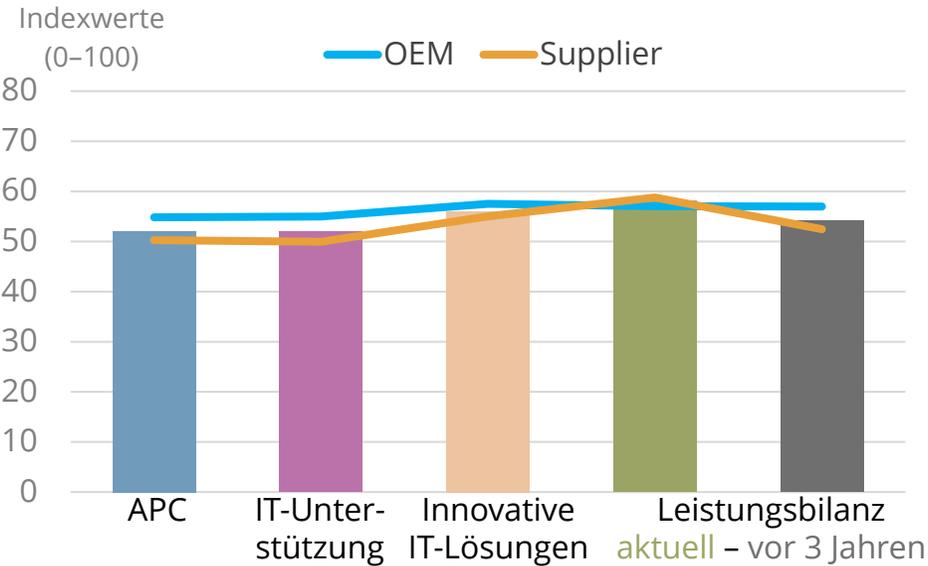
**Leadgenerierung und Neukundengewinnung** stehen ganz klar im Fokus. In diesen Bereich sind offensichtlich die größten Anstrengungen geflossen, sodass die Zufriedenheit mit der Leistung hier aktuell am höchsten ist.

## → Performance (APC)

Der **Servicebereich** sucht die direktere Kundenbeziehung und legt einen Fokus darauf, den **Service aus dem Produkt heraus** verfügbar zu machen. Schwierigkeiten bereitet aktuell hingegen, das Service-Erlebnis über alle Kanäle hinweg zu gestalten (**Multi-/Omni-Channel-Service**).

## → IT-Unterstützung

Das **Ersatzteilwesen** wird in der Selbsteinschätzung der Befragten aktuell am besten durch IT-Unterstützt. Die **Akquisition von Serviceaufträgen** erreicht hingegen nur ein ausreichendes Niveau, was auf einen deutlichen Handlungsbedarf hindeutet.



Der Servicebereich der Hersteller liegt mit seiner Einschätzung zu Performance, IT-Unterstützung und innovativen Lösungen leicht vor den Zulieferern. Bei der aktuellen Leistungsbilanz schätzen sich die Supplier hingegen etwas besser ein. Sie ziehen für die Entwicklung der letzten drei Jahre ein positive Bilanz, während die OEMs eine Stagnation der Entwicklung der eigenen Leistung wahrnehmen.

## → Innovative IT-Lösungen

Bei den innovativen Themen im Servicebereich sind nur geringe Unterschiede festzustellen. Das Niveau ist auch hier insgesamt nur befriedigend. Die Zufriedenheit mit Innovativen Lösungen zur **Virtualisierung und Digitalisierung von Services** ist im Vergleich noch am größten. Die **Upselling-Unterstützung über kundenzentriertes Feedback** schneidet hingegen relativ gesehen am schlechtesten ab.

## → Leistungsbilanz

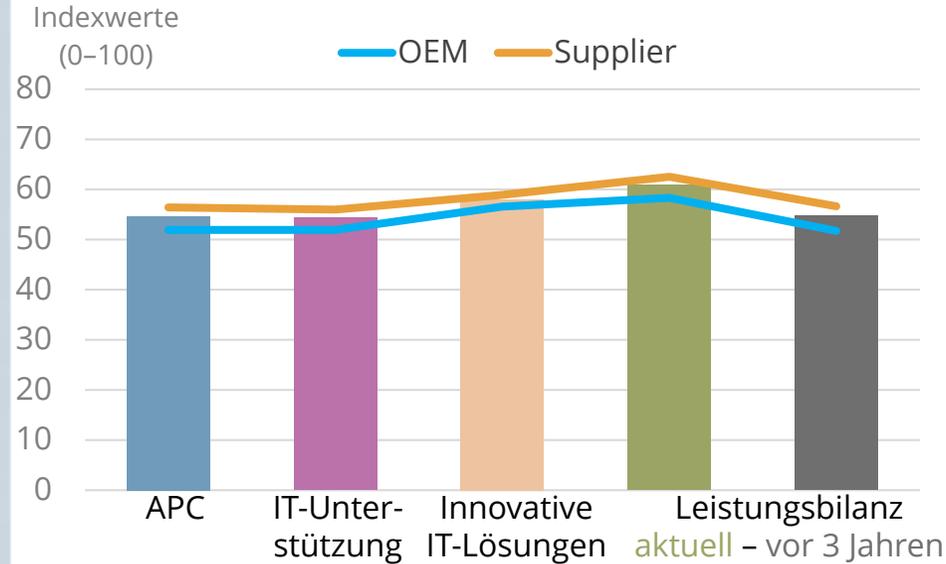
Im **Service** wurde an der **Reaktionsgeschwindigkeit** stark gearbeitet. Die aktuelle Einschätzung zeigt aber auch, dass man mit dem Erreichten noch nicht zufrieden ist.

## → Performance (APC)

**IT-Abteilungen** glänzen bei Aufgabe rund um das **Management von Software**. Die gewichtige Aufgabe des Security und **Disaster Management** ist hingegen aktuell noch weniger gut gelöst.

## → IT-Unterstützung

Die IT-Unterstützung erreicht insgesamt nur ein niedriges befriedigendes Niveau. Am vergleichsweise besten wird sie noch bei **Support-Aufgaben** (Störungsbehebung, Problembehebung, Help- und ServiceDesk) bewertet. Derzeit am schlechtesten durch IT-Lösungen unterstützt ist in den Augen der Befragten hingegen das **Security und Disaster Management**.



Die IT-Abteilungen der Hersteller weisen bei allen Untersuchungsdimensionen leicht geringere Werte auf als ihre Kollegen in der Zulieferindustrie. Wohlmöglich stehen sie der eigenen Leistung unter dem Druck der Digitalisierungsbestrebungen in der Branche auch deutlich kritischer gegenüber. Trotzdem ziehen beide eine positive Bilanz zur Entwicklung in den letzten drei Jahren.

## → Innovative IT-Lösungen

Mit dem Einsatz von innovativen Lösungen im Bereich des **Service Level Monitorings** zeigen sich die IT-Abteilungen schon relativ zufrieden. Aktuell noch nicht so gut durch innovative Lösungen unterstützt ist in der eigenen Einschätzung dagegen das **Cloud-Computing**.

## → Leistungsbilanz

Im Bereich der **IT** wurde in den letzten drei Jahren intensiv an der Kosten-schraube gedreht. Aktuell ist die **Höhe der IT-Ausgaben** daher einer der Indikatoren, mit denen man relativ zufrieden ist.

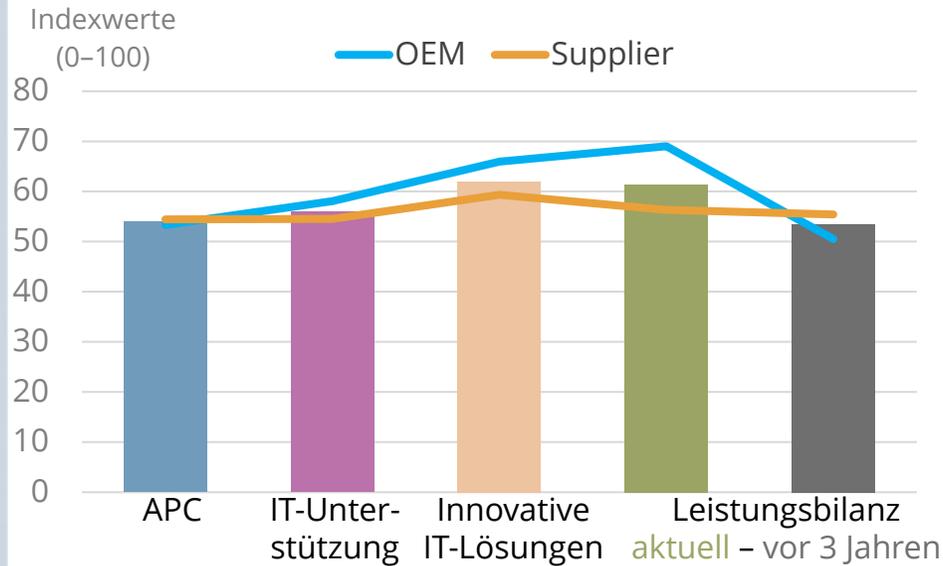
# Application Development

## → Performance (APC)

Im internen Application Development steht der Automotiv-Sektor bei der **Dokumentation** erwartungsgemäß gut da. In den Kinderschuhen steckt dagegen das Thema **Agile Development**, das im Kontext immer kürzerer Produktzyklen stetig an Bedeutung gewinnt.

## → IT-Unterstützung

Auch auf Seiten der IT-Unterstützung ist die **Dokumentation** der derzeit bestunterstützte Prozess. Ebenfalls fällt hier das Thema **Agile Development** negativ auf, bei dem die IT-seitige Umsetzung derzeit nur auf einem ausreichenden Niveau liegt.



Performance-seitig unterscheidet sich OEMs und Suppliern kaum. Bei der IT-Unterstützung und dem Einsatz innovativer Lösungen stehen die OEMs hingegen deutlich besser da als ihre Kollegen. Auch in puncto Leistungsbilanz ist zu verzeichnen, dass die Hersteller hier offensichtlich in den letzten drei Jahren massive Anstrengungen betrieben haben. Bei den Zulieferern zeigt dagegen keine Entwicklung.

## → Innovative IT-Lösungen

Die Zufriedenheit mit innovativen Lösungen ist aktuell insbesondere beim Thema **Continuous Delivery** hoch. Weiterer Bedarf besteht dagegen für Deployment Automation Werkzeuge, die derzeit noch weniger zufrieden stellen.

## → Leistungsbilanz

Insgesamt liegt die Einschätzung der aktuellen Leistung im Bereich des **Application Development** deutlich höher als die Einschätzung der Leistung vor Jahren. Neben der Budgeteinhaltung wurde die benötigte **Zeit für Fehlerbehebungen** stark optimiert.

Industrie 4.0 und Digitalisierung sind zwei beherrschenden Themen in der Automobilbranche. Während Industrie 4.0 eng beim Produktionsprozess und den entstehenden Produkten zu verorten ist, greift Digitalisierung sehr viel weiter und betrifft unmittelbar alle Prozesse im Unternehmen, insbesondere auch Vertrieb, Marketing, Service sowie die IT-Abteilung und das interne Application Development.

Der Automotive Performance Check (APC) stellt genau diese Prozesse in den Fokus, die die Schnittstellen zum Kunden bilden und bereitstellen. Neben der Performance dieser Prozesse stehen dabei die Unterstützung durch IT, der Einsatz innovativer IT-Lösungen sowie die Entwicklung der Zufriedenheit mit bereichsspezifischen Leistungsgrößen auf dem Prüfstand. Wo läuft es gut? Wo bestehen Probleme?

techconsult hat dazu Entscheider und verantwortliche Mitarbeiter aus diesen Fachbereichen befragt. Herausgekommen sind Kennzahlen, die auch Ihnen als Leser der Studie ermöglichen sollen, die eigene Situation unter die Lupe zu nehmen: Auf der Website zur Studie unter [automotive-performance-check.de](http://automotive-performance-check.de) haben Sie die Möglichkeit, sich mit den Ergebnissen der Studie zu vergleichen:

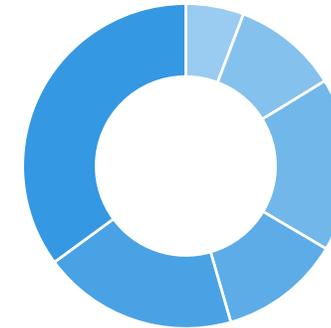
Wie stehen Sie zum Durchschnitt? Wo sind Ihre Digitalisierungsbestrebungen bereits fortgeschritten? Wo ist das größte Entwicklungspotenzial?

Lesen und testen Sie es selbst!

Henrik Groß  
Senior Analyst, techconsult GmbH

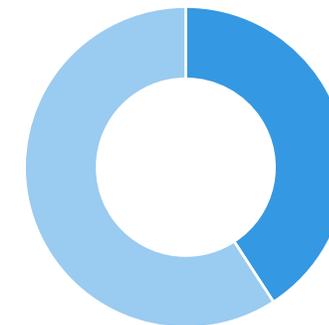
## Studienrahmen

### Unternehmensgrößen



- 10 bis 49 MA
- 50 bis 99 MA
- 100 bis 249 MA
- 250 bis 499 MA
- 500 bis 1000 MA
- 1000 und mehr MA

### Branchenverteilung



- Herstellung von Fahrzeugen
- Zulieferer im Fahrzeugbau

Basis: 191 Unternehmen

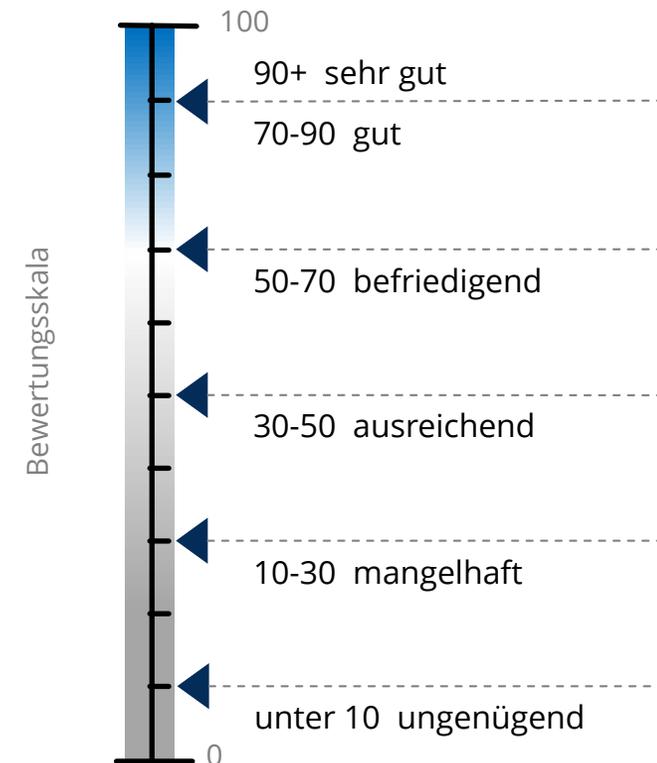
## Machen auch Sie den Performance Check!

- ✓ Der APC ist ein Vergleichsinstrument für die Performance von Abläufen und Prozesse in den Fachbereichen.
- ✓ Der APC vergleicht das Ergebnis Ihres Fachbereichs mit den Fachbereichen anderer Unternehmen Ihrer Branche.
- ✓ Der Wert für die IT-Unterstützung zeigt an, wie gut die Abläufe und Prozesse der Fachbereiche in IT-Systemen und Lösungen abgebildet ist.
- ✓ Der Wert der innovativen IT-Lösungen misst den Einsatz moderner und fachspezifischer Formen und Instrumente.
- ✓ Die Erfolgsmessung leitet sich aus Ihrer Zufriedenheit mit für den Fachbereich relevanten Messgrößen ab.

[www.automotive-performance-check.de](http://www.automotive-performance-check.de)

## Lese- und Interpretationshinweise

„Faustformel“ zur Interpretation der Indexwerte



## techconsult GmbH

Baunsbergstr. 37  
D-34131 Kassel

Niederlassung München:  
Hans-Pinsel-Straße 10a  
D-85540 Haar

**Telefon:** +49 (0) 561 / 81 09 -0  
**Fax:** +49 (0) 561 / 81 09 -101

**E-Mail:** [info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)  
**Internet:** <http://www.techconsult.de>

**Henrik Groß**  
*Senior Analyst*

Telefon: +49 (0) 561/8109-178  
E-Mail: [henrik.gross@techconsult.de](mailto:henrik.gross@techconsult.de)



## Weitere Informationen für Journalisten und PR:

**Nancy Weddig**  
*Public Relations & Projektmanagement*

Telefon: +49 (0) 561/8109-140  
E-Mail: [nancy.weddig@techconsult.de](mailto:nancy.weddig@techconsult.de)

