



Die Customer Journey des digitalen Audi Kunden

Markus Siebrecht
Leiter Marketing Deutschland, AUDI AG

Wir leben in einer digitalen Welt

Wir bewerten

Wir vernetzen uns

Wir vergleichen

Wir kaufen

Wir hören zu

Wir individualisieren

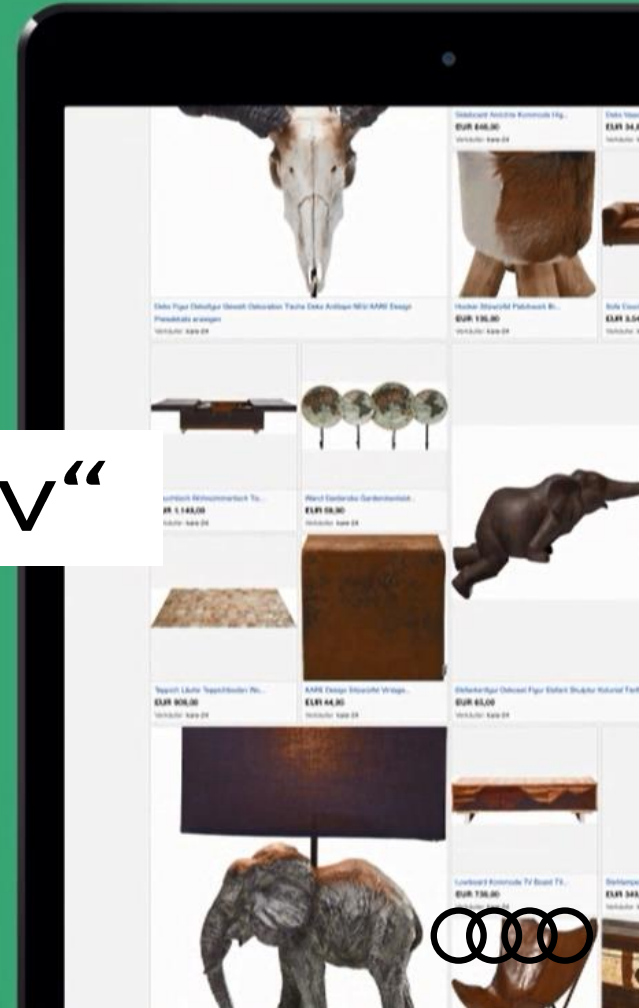


Die digitale Welt bietet uns als Unternehmen weitreichende Möglichkeiten



„Wir sind im Netz aktiv“

Vorsprung durch
Datenmanagement



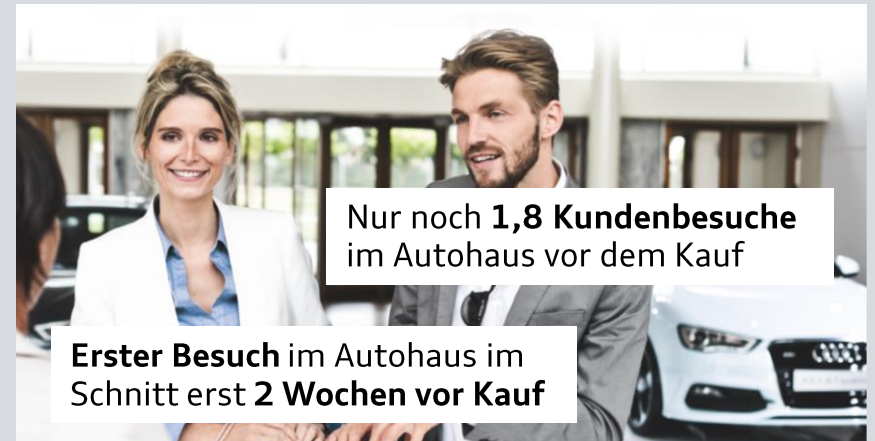
Wissen ist Wettbewerbsstärke

Big Data als Grundlage für modernes,
individuell ausgerichtetes Marketing

Persönliche Daten



Veränderung im Informationsverhalten



Herausforderung:

Ein Premium-Markenbild an allen digitalen Touchpoints: Hersteller und Handel – Hand in Hand



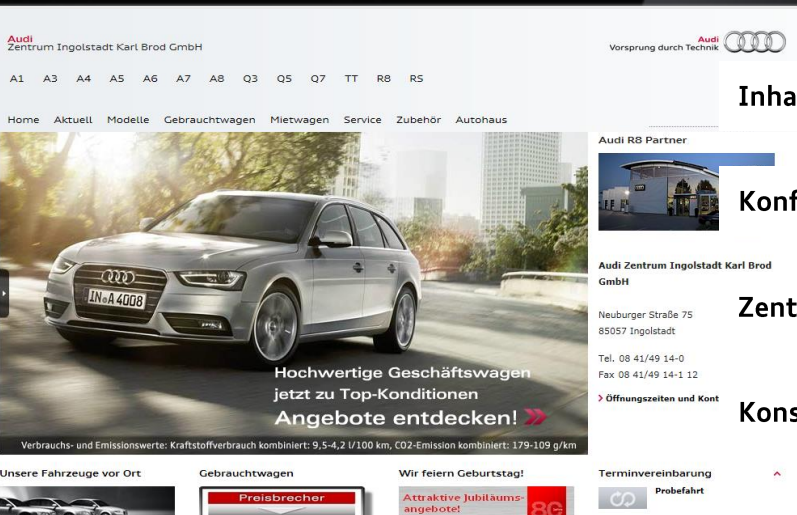


Der Kunde besucht
weiterhin den
„realen“ Handel...

...allerdings
informiert er sich
überwiegend online

Das Herz des digitalen Autohauses

Die Händler-Website der Audi Partner



Inhaltliche & technische Synergien mit audi.de

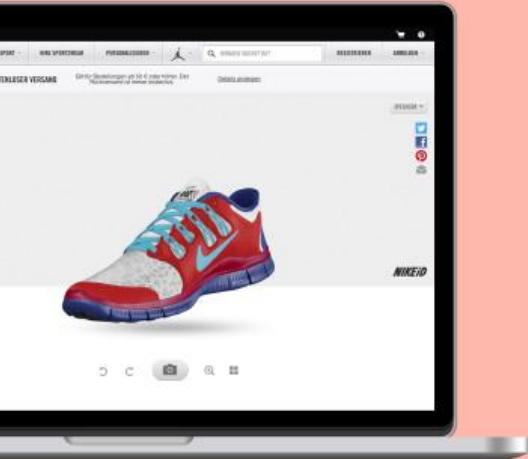
Konfigurator- und Börsenmodule

Zentrale Kampagnen-Rollouts

Konsequente Weiterentwicklung



„Wir lieben Individualität“



Maximale
Individualisierung



„Individuelle Betreuung“ auf Social Media

Hersteller und Handel – Hand in Hand

 **Audi Deutschland**
September 9 at 6:00pm · Edited [?] · 🌐

Schnelle Technologie kommt nicht nur aus Cupertino.
Das neue Audi TTS Coupé. Fordert heraus.

Kraftstoffverbrauch kombiniert: 7,3-6,8 l/100 km
CO2-Emission kombiniert: 169-157 g/km



665,088 people reached

Like · Comment · Share · 👍 12,011 💬 166 ↻ 389

[Boost Post](#)

 **Audi Zentrum Dresden**
October 24 · 🌐

Der neue Audi TT (5 photos)
Eine Ikone bedarf nicht vieler Worte. Der neue Audi TT*. Seit heute bei uns.

*Kraftstoffverbrauch kombiniert: 6,4-4,2 l/100 km, CO2-Emission kombiniert: 149-110 g/km
— at Audi Zentrum Dresden.



Coupé



 **Ernest Razumovskij** TTS? Wheres TTRS?
Gefällt mir · Antworten · 👍 1 · 5. November um 16:14

 **Audi Deutschland** 🌐 Hello Ernest, currently we cannot provide specific information on the availability of the new TT RS. Of course, we always strive for innovation and hope to be able to offer a fascinating successor of the TT RS. Stay tuned for more! Greetings from Ingolstadt

Gefällt mir · 👍 3 · vor 20 Stunden

 Antwort verfassen ... 

A romantic couple is shown from behind, embracing each other in a dark setting. The background is filled with out-of-focus, warm-toned lights, creating a bokeh effect that suggests a festive or urban night scene. The overall mood is intimate and connected.

„Wir vernetzen uns“

Wir nutzen Netztechnologien
um das Leben zu
vereinfachen

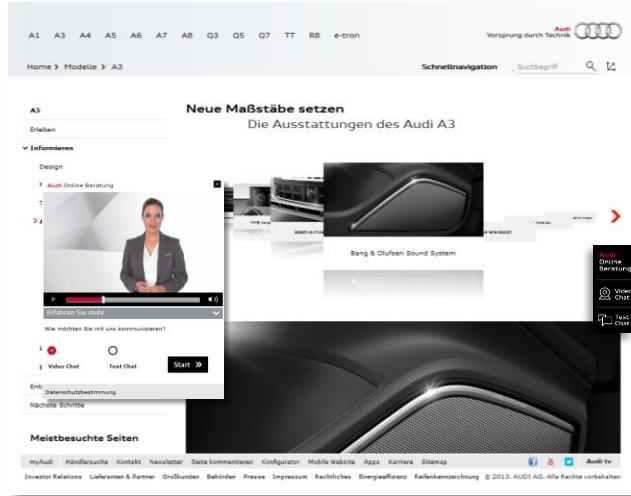


Persönliche Kundenansprache: Die Audi Online Beratung

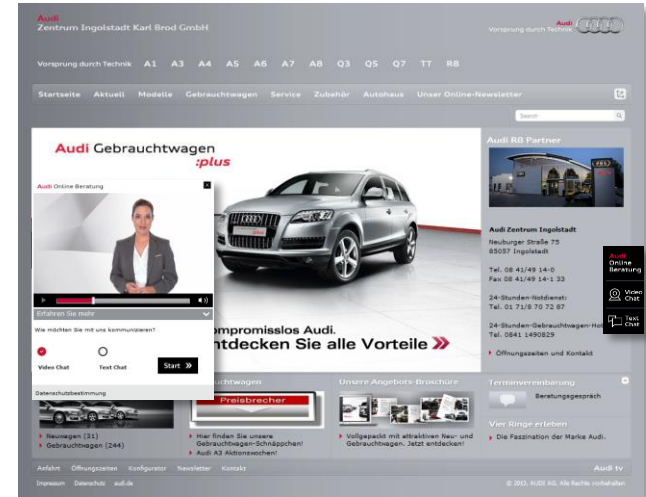


Rollout des Service der Audi Online Beratung auf die Händler-Websites

POA auf audi.de



POA auf IPH-Seiten



Beratung der Audi Interessenten auf den **Neuwagenproduktseiten** der audi.de.

Beratung auf gesamter **IPH-Seite** des **Audi Partners** – Pilot mit 24 Partnern läuft.

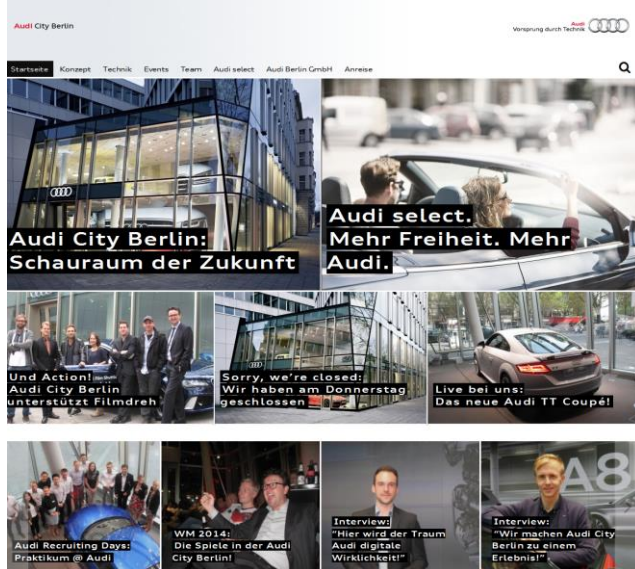


Beispiel Audi City Berlin

Vernetzung regionaler Audi Highlights



Beispiel Audi City Berlin Online-Special



**Digitale Präsenz des „Schauraums der Zukunft“
im Audi City Berlin**

**Verknüpfung aller relevanten Online-Kanäle und
-Plattformen**

**Konkrete Erfolgsmessung der Online-
Kommunikationsmaßnahmen**

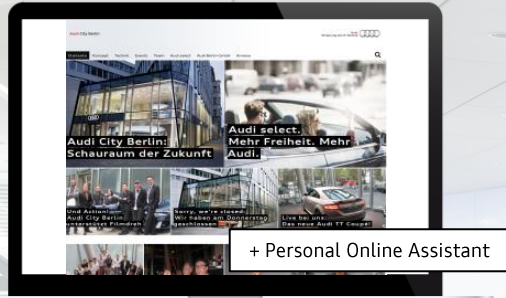
Strategie: Einzelne digitale Elemente
aus dem digitalen Auftritt von
Audi City Berlin werden in den
Handel überführt.



Beispiel Audi City Berlin

Integrierter Online-Kommunikationsmix

Website



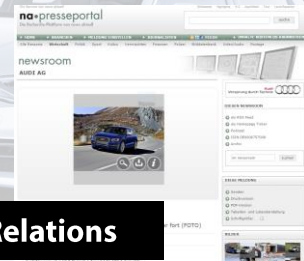
Newsletter

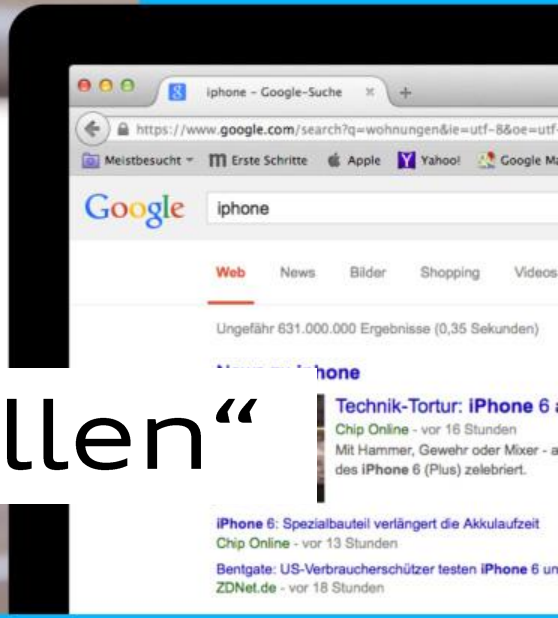


Social Media



Pressearbeit/Blogger Relations





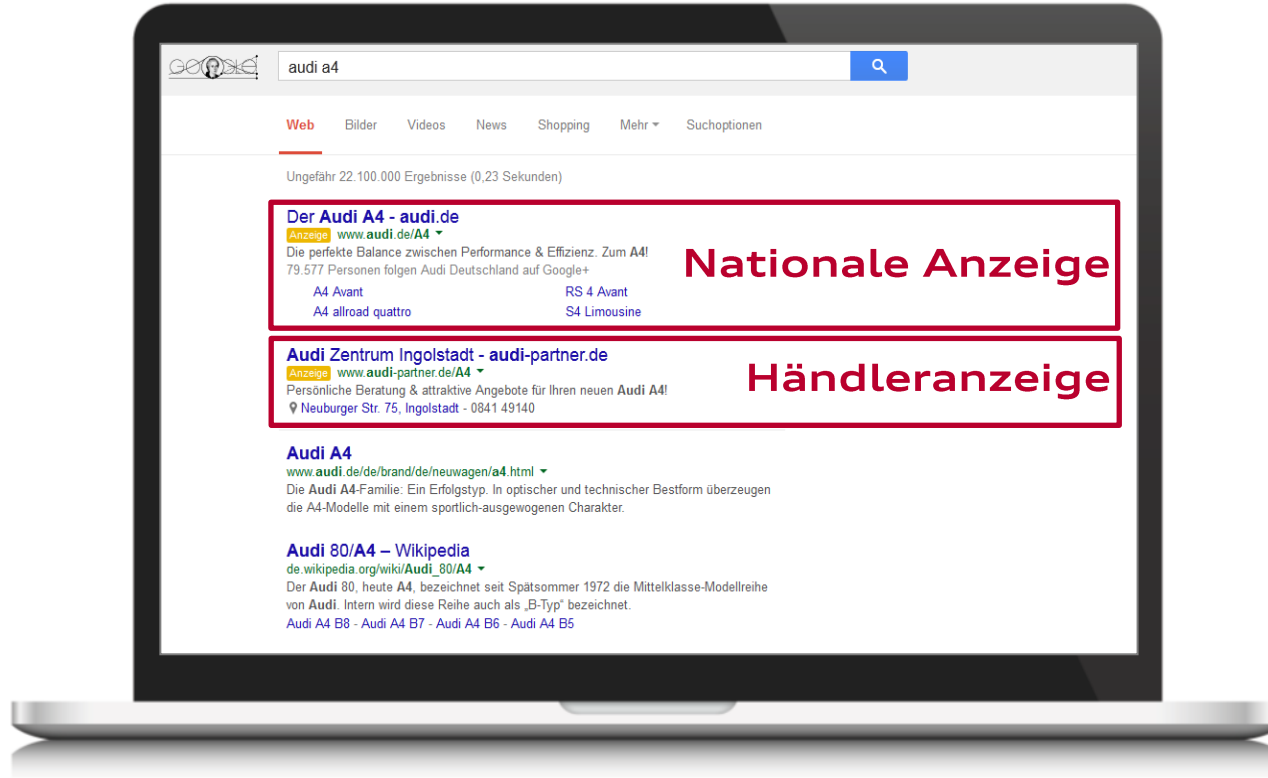
„Wir zeigen was wir wollen“

Sukzessives Lernen und
konsequentes Ableiten

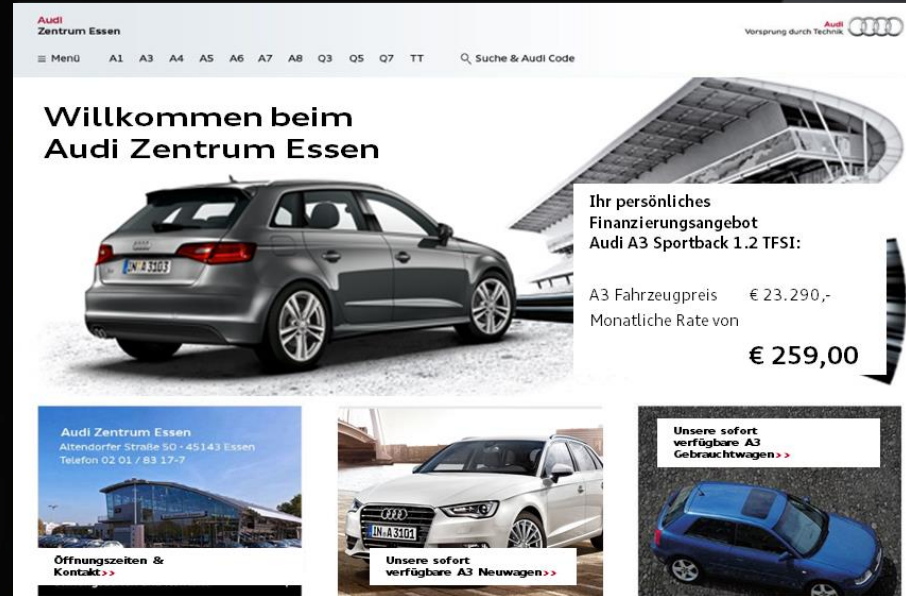


Unsere Strategie

Ausspielung nationale und Händler-Anzeige



Unser Ziel:
Wir führen den Kunden
in das „individualisierte“
digitale Autohaus



The screenshot shows the Audi Zentrum Essen website. At the top, there's a navigation bar with the Audi logo and the text 'Vorsprung durch Technik'. Below the navigation bar, the main heading reads 'Willkommen beim Audi Zentrum Essen'. A large image of a silver Audi A3 Sportback 1.2 TFSI is displayed. To the right of the car, the text 'Ihr persönliches Finanzierungsangebot Audi A3 Sportback 1.2 TFSI:' is shown, followed by the price '€ 23.290,-' and the monthly rate '€ 259,00'. Below the main image, there are three smaller images: the first shows the Audi Zentrum Essen building with contact information, the second shows a white Audi A3 Newcar, and the third shows a blue Audi A3 Gebrauchtwagen.

Audi Zentrum Essen
Vorsprung durch Technik Audi

Menu A1 A3 A4 A5 A6 A7 A8 Q3 Q5 Q7 TT Suche & Audi Code

Willkommen beim Audi Zentrum Essen

Ihr persönliches Finanzierungsangebot
Audi A3 Sportback 1.2 TFSI:

A3 Fahrzeugpreis € 23.290,-
Monatliche Rate von
€ 259,00

Audi Zentrum Essen
Altendorfer Straße 50 · 45143 Essen
Telefon 02 01 / 83 17-7

Öffnungszeiten & Kontakt >>

Unsere sofort verfügbare A3 Neuwagen >>

Unsere sofort verfügbare A3 Gebrauchtwagen >>





**Der Weg des Kunden
ist unser Weg**



AUDI AG

&

Audi Partner

