

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ FÜR AUTOHAUS UND WERKSTATT

NEWSLETTER

Einfache Erstellung, variable Gestaltung und 100%
datensicher.

michael@holub.or.at | 0664/531-78-83

Newsletter



- Gibt es derzeit einen regelmäßigen Newsletter?
 - Jenseits von Neuvorstellungen, Events etc.
 - Einfach aus dem Autohaus – gerne auch mit konkreten Angeboten – berichten
- Wie oft pro Monat / pro Jahr?
 - An- und Abmeldung erfolgen digital?
 - Alles gem. DSGVO?
- Wer ist dafür verantwortlich?
 - Wie ist der Entscheidungsprozess über Inhalte?
 - Aus allen Abteilungen?
 - Welchen Aufwand bedeutet ein Newsletter?
 - Layout, Zielgruppe, Adressen → Erstvorschlag
 - Besprechung: Freigabe oder Änderungswünsche
 - Versand
 - Nachbearbeitung
- Welche Nachbearbeitung erfolgt regelmäßig?
 - Wäre hier mehr sinnvoll?

DSGVO & E-Privacy



- Diese Punkte sind nicht verhandelbar – ohne sie ist ein Newsletter rechtlich riskant
 - Double-Opt-In (DOI)
 - Dokumentation der Einwilligung
 - Jederzeitiges Opt-Out / Abmeldelink
 - Serverstandort EU oder DSGVO-konforme Auftragsverarbeitung.
 - Transparente Datenschutzerklärung
 - Tracking muss in der Datenschutzerklärung erklärt werden.
 - Bounce-Management

z.B. Mailchimp, Sendinblue, CleverReach



Versand & Zustellbarkeit

- Hohe **Zustellrate** (Deliverability)
- SPF/DKIM/DMARC-Unterstützung
- Automatische Bounce-Erkennung (hard/soft)

Automatisierung

- Willkommensstrecken
- Trigger-Mails (z. B. Klick, Kauf, Inaktivität)
- Lead-Nurturing-Flows

Personalisierung

- Dynamische Inhalte
- Segmentierung nach Verhalten, Interessen, Historie
- KI-basierte Personalisierung (wird immer wichtiger)

Design & Usability

- Drag-&-Drop-Editor
- Mobile-optimierte Templates
- A/B-Testing für Betreff, Inhalt, Versandzeit



AI/KI und Marketing-Team

• Was der Mensch NICHT mehr tun muss

- Texte schreiben
- Bilder suchen
- Layout bauen
- Inhalte auswählen
- Segmente definieren
- Versandzeit festlegen
- KPIs analysieren
- A/B-Tests planen
- Follow-Ups erstellen

• Was der Mensch noch tun sollte

- Freigeben (optional)
- Strategische Themen setzen (z. B. „E-Auto-Fokus im März“)
- Aktionen definieren
- Feedback geben
- Sondernewsletter anstoßen



Automatisiertes Erstellen

Layout

- AI/KI bereitet **Design-Templates** vor:
 - CI-konform
 - mobiloptimiert
 - modular
 - dynamisch befüllbar
- AI/KI setzt die Inhalte automatisch in das Layout ein
 - Keine menschliche Interaktion notwendig

Content

- AI/KI generiert:
 - Betreffzeilen
 - Preheader
 - Intro-Text
 - Modelltexte
 - Service-Hinweise
 - Zubehör-Upsell
 - CTA-Varianten
 - Bildvorschläge
 - Segment-spezifische Versionen
- AI/KI erstellt **mehrere Varianten** und Mensch entscheidet



Freigabe & Versand

A) Vollautomatisch

- AI/KI erstellt → prüft → personalisiert → versendet.
(Kein menschlicher Eingriff.)

B) Halbautomatisch

- AI/KI erstellt → Mensch sieht Vorschau → klickt „Freigeben“.

C) Manuell

- Nur wenn gewünscht: Mensch kann Inhalte anpassen.

Empfehlung:

- Für Autohäuser ist **Modus B** ideal: Schnell, sicher, kontrolliert.

Was muss vorbereitet werden, damit AI/KI das alles kann?



1. Content-Module

- Modelltexte
- Service-Grundtexte
- Zubehör-Bausteine
- Team-Vorstellungen
- Standard-CTAs
- AI/KI variiert und personalisiert diese automatisch.

2. Regeln & Logiken

- Welche Inhalte wann?
- Welche Segmente bekommen was?
- Welche Trigger lösen Newsletter aus?
- Welche Themen sind tabu?

3. Datenbasis

- Auch ohne ERP:
 - Website-Signale
 - Formulare
 - Segment-Interessen
 - Historie Newsletter
 - Export Mailchimp, etc
- Mit ERP (später):
 - Fahrzeugdaten
 - Servicehistorie
 - Kilometerstand
 - Kaufdaten

Personalisierung mit AI/KI



- Dynamische Modell-Empfehlungen
- Individuelle Betreffzeilen
- Optimale Versandzeit pro Empfänger
- Klick-basierte Personalisierung
- Automatische Segmentierung
- Personalisierte Call-to-Actions
- Abbruch-Erkennung
- Dynamische Landingpages nach Klick
- Churn-Prevention
- Personalisierte Service-Erinnerungen
- Upsell-Empfehlungen



Automatisierung

Ohne Integration

- Daten werden exportiert
- Newsletter unter Kontrolle von Marketing
 - Versand wird von Marketing gestartet
 - Tendenziell Newsletter zu konkreten Ereignissen
 - Neuvorstellung
 - Firmenfeier
 - Jubiläum
- Anzahl Newsletter etwas höher als aktuell
 - Raschere Erstellung
 - Bessere Auswertungen
 - Newsletter-Strecken

Mit Integration

- Marketing-Newsletter bleiben bestehen
 - Es können auch Daten exportiert werden
 - Oder besser definiert und dynamisch geladen
- **WICHTIG:** Trigger-basierte Newsletter
 - Was auch immer der Kunde an Interaktionen macht
 - Kann mit einer NL-Info hinterlegt sein
 - AI/KI kombiniert diese mit geplanten Inhalten



Automatisierung auf Verhalten

- Klickverhalten
- Öffnungsverhalten
- Website-Besuche
- Formularantworten
- Segmentzugehörigkeit
- Zeitpunkte (z. B. 6 Monate nach letzter Interaktion)
- Hat 3× auf E-Autos geklickt
 - **E-Auto-Flow starten**
- Hat Probefahrtformular begonnen, aber nicht abgeschickt
 - **Reminder**
- War 90 Tage inaktiv
 - **Reaktivierungsflow**

Standardisierte Formulare & Prozesse



- Damit AI/KI weiß, was sie tun soll, braucht sie **einheitliche Eingänge**:
 - Standard-Probefahrtformular
 - Standard-Serviceformular
 - Standard-Kontaktformular
 - Standard-Leadformular für Verkäufer
 - Standard-Anmeldeformular für Newsletter
- **Nutzen:**
 - Alle Leads kommen in **gleichem Format**
 - AI/KI kann sie perfekt verarbeiten.
- Solange das ERP nicht angebunden ist, braucht AI/KI:
 - regelmäßige CSV-Exporte aus dem DMS
 - Upload-Schnittstelle (z. B. Kundenliste, Servicekunden, GW-Käufer)
 - automatische Bereinigung (Duplikate, Fehler, Inaktivität)
- **Nutzen:**
 - AI/KI kann trotzdem mit echten Kundendaten arbeiten – nur eben nicht live.

Integration ins Autohaus-Ökosystem



- Newsletter werden *intelligent*, weil sie auf echten Autohaus-Daten basieren
- AI/KI verbindet:
 - DMS
 - CRM
 - Werkstattplanung
 - Probefahrt-Kalender
 - Website
 - Lead-Formulare
 - Hersteller-Datenbanken
 - Aktionen & Boni

Träume und Ziele

für die Zukunft



AI/KI ermöglicht Datenanreicherung

- Interessen (aus Klicks, Website-Besuchen, Formularen)
- Modellpräferenzen
- Preisrange
- Engagement-Level
- Kaufwahrscheinlichkeit
- Servicebedarf (aus Verhalten & Saison)

KPIs im Newsletter-Marketing



Klassische KPIs

- Öffnungsrate
- Klickrate
- Zustellrate
- Bounce Rate
- Abmelderate

Technische KPIs

- Spam-Score
- Ladezeit der Mail
- Anteil mobiler Öffnungen

Moderne KPIs

- Engagement-Score
- Conversion-Rate
- Customer Lifetime Value
- Segmentierungsanalyse

Content-KPIs

- Top-geklickte Inhalte
- Top-performende Betreffzeilen
- Bild- vs. Text-Performance
- Button-Performance (CTA-CTR)
- Themen-Performance (z. B. E-Mobilität, Finanzierung, Aktionen)



Newsletter Integrationskonzept

- Wir starten sofort, erzeugen schnelle Erfolge.
 - Bauen Datenqualität und Prozesse auf
 - Wir holen alle Teams ab, wo sie heute stehen
- Integrieren erst dann, wenn es wirklich Sinn macht.
 - Reduziert Risiko
 - Spart Ressourcen für den Start
 - Sorgt für maximale Wirkung

Sofortstart ohne tiefe Integration



- **Was möglich ist:**

- Newsletter mit KI-Personalisierung
- Willkommensstrecken
- Lead-Nurturing-Flows
- Probefahrt-Reminder
- No-Show-Reduktion
- Service-Marketing über Formulare
- Segmentierung nach Verhalten
- KI-Lead-Scoring
- Kampagnen-Automationen
- Reaktivierungsflows
- Modell-Interessen-Analyse
- Verkäufer-Übergabe per E-Mail/Teams
- KPI-Dashboard

- **Vorteile jetzt nutzen:**

- Sofort produktiv
- Keine IT-Abhängigkeit
- Keine Herstellerfreigaben nötig
- Geringe Kosten
- Geringes Risiko
- Hohe Geschwindigkeit
- Schnelle Erfolge → hohe Akzeptanz
- Datenqualität steigt automatisch
- Prozesse werden standardisiert



Vorbereitungen bis zur Integration

Branding & Identität

- Viele Newsletter scheitern nicht an Technik, sondern an fehlender **Markenführung**.
 - Wiedererkennbarer Absendername
 - Konsistente Absenderadresse
 - Markenstimme (Tonality Guide)
 - Visuelle Konsistenz (Farben, Bildstil, CTA-Design)
 - Autohaus-typische Bildwelt (Team, Werkstatt, echte Fahrzeuge)
- **Vertrauen, Öffnungsrate und Markenbindung**

Content-Strategie

- Newsletter brauchen einen **Redaktionsplan**, der nicht nur Aktionen pusht
 - Service-Wissen (Reifen, Inspektion, E-Mobilität)
 - Behind-the-Scenes (Team, Werkstatt, Übergaben)
 - Kundenstories
 - Modellwissen
 - Finanzierung & Förderungen
 - Zubehör-Tipps
 - Saisonale Themen
- **Content baut Beziehung auf – nicht Rabatte.**



Vorbereitungen bis zur Integration

Customer Journey

- Viele Autohäuser denken nur in Kampagnen – nicht in **Lebenszyklen**.
 - Erstkontakt
 - Probefahrt
 - Kauf
 - Übergabe
 - Service
 - Zubehör
 - Wiederkauf
 - Rückgewinnung
- Newsletter werden so zum **dauerhaften Umsatzmotor**, nicht zum Einzelimpuls.

Datenhygiene & Pflege

- Ein unterschätztes Thema – aber entscheidend für Performance.
 - Dublettenbereinigung
 - Inaktive Kontakte erkennen
 - Opt-In-Qualität prüfen
 - Bounce-Management
 - Segment-Bereinigung
 - Datenanreicherung (Interessen, Verhalten)
- Saubere Daten ➔ bessere Zustellbarkeit und bessere KPIs.

Vollintegration mit ERP/DMS/CRM



- **Was dann zusätzlich möglich wird:**

- Automatische Service-Erinnerungen nach Kilometerstand
- Fahrzeughistorie → personalisierte Angebote
- Automatische GW-Empfehlungen
- Werkstatt-Auslastungsoptimierung
- Automatische Terminbuchung im DMS
- Vollständige Kundenprofile
- Echtzeit-Lead-Übergabe ins CRM
- Automatische Kampagnen basierend auf Fahrzeugdaten
- Hersteller-Schnittstellen nutzen
- Garantie- und Wartungslogiken
- Zubehör-Upsell basierend auf Fahrzeugausstattung

- **Weitere Vorteile umsetzen:**

- Maximale Effizienz
- Weniger manuelle Arbeit
- Höchste Personalisierung
- Bessere Verkäufer-Performance
- Vollautomatische Kundenreisen
- 360°-Kundensicht
- Höchster ROI

Integration aller Medien und Systeme



- **Automatisierte Themenfindung (Content Intelligence)**
- AI/KI erkennt selbstständig:
 - welche Modelle gerade gefragt sind
 - welche Aktionen laufen
 - welche Service-Themen saisonal relevant sind
 - welche Inhalte in den letzten Wochen gut performt haben
 - welche Segmente welche Inhalte brauchen
- **Beispiel:**
„Viele Klicks auf E-Mobilität →
E-Auto-Schwerpunkt im nächsten Newsletter.“
- **Automatisierte Datensammlung & Signale**
- AI/KI sammelt alle relevanten Signale:
 - Klickverhalten
 - Website-Besuche
 - Segment-Interessen
 - Lead-Flows
 - Service-Anfragen
 - Probefahrt-Anfragen
 - Modell-Trends
 - Hersteller-Aktionen (falls verfügbar)
- Diese Signale bestimmen **automatisch**, welche Inhalte in den Newsletter kommen.

Newsletter Humor

Was der Kunde erwartet



Was Sales verspricht



Was Teamlead versteht



Was Developer liefert

