

FISHBOWL-FOCUS-SESSION

Einbindung von KI und Automatisierung
in Autohaus- und Werkstattprozesse



Gemeinsam intelligenter



Die KI-Studie als kostenfreier Download



Inhalt	
1 Künstliche Intelligenz – eine Einordnung	10
1.1 Ausprägungsformen Künstlicher Intelligenz	11
1.2 Rechtlicher Rahmen	14
1.3 Potenziale zur Optimierung von Autohaus- und Werkstattprozessen	16
2 Anwendungsfelder und konkrete Lösungen für das Kfz-Gewerbe	20
2.1 Vier Anwendungsbereiche für KI	21
2.2 Anwendungsbereich 1: KI-Unterstützung im Marketing	23
2.3 Anwendungsbereich 2: KI-Unterstützung in der Kundeninteraktion	25
2.4 Anwendungsbereich 3: KI-Unterstützung im Handel	28
2.5 Anwendungsbereich 4: KI-Unterstützung im Service	31
3 Künstliche Intelligenz erfolgreich in Autohaus und Werkstatt einführen	34
3.1 Herausforderungen bei der Einführung von KI	35
3.2 How-to: Integration von KI-Spezialanwendungen	38
3.3 How-to: Integration von KI-Eigenentwicklungen	45
3.4 KI-Richtlinie: Sichere Nutzung von KI-Tools	49
4 Zusammenfassung und Ausblick	50
4.1 Künstliche und menschliche Intelligenz gilt es zu verweben	51
4.2 Sieben KI-Erfolgsfaktoren zum erfolgreichen Einsatz von KI im Kfz-Gewerbe	53
4.3 Zukunft von KI im Kfz-Gewerbe	54
5 Glossar: KI-Vokabular	56



Kostenfreie Webinare zur KI-Studie

- Mi., 23. Juli 2025 | 11:00h – 12:00h

Anmeldung unter:

<https://events.teams.microsoft.com/event/c16b6423-4119-4d5c-9d06-84ecb53f9630@4d90388e-4a21-47f3-9039-53af452ce552>



- Do., 24. Juli 2025 | 11:00h – 12:00h

Anmeldung unter:

<https://events.teams.microsoft.com/event/ec832f48-3a47-46a1-9c24-63079a94290b@4d90388e-4a21-47f3-9039-53af452ce552>



Sichern Sie sich jetzt die neue KI-Studie und profitieren Sie von den Erkenntnissen!

Künstliche Intelligenz (KI) – Eine Einordnung

- Basistechnologie
- Keine eindeutige Definition
- Unterscheidung in schwache und starke KI (derzeit nur schwache KI)
- Bereichsbezogene Lernfähigkeit
- Trainierbar für spezielle Anwendungsgebiete
- Eigenständige Lösungsfindung
- Ausführung menschenähnlicher, kognitiver Prozesse
- Keine Neuprogrammierung für neue Fragen notwendig

- » Spätestens seit der Präsentation des Chatbot ChatGPT von OpenAI im Jahr 2022 ist KI omnipräsent.
- » Auch als fünfte Basistechnologie nach der Dampfmaschine, dem elektrischen Strom, dem Computer und dem World Wide Web bezeichnet.
- » Unterscheidung in schwache und starke KI: Schwache KI sind Programme, die für einen konkreten Anwendungsfall entwickelt und trainiert werden.
- » Starke KI erkennt eigenständig Probleme und entwickelt Lösungen. Sie ähnelt menschenähnlichem Verstand oder ist diesem sogar überlegen.
- » Die Studie betrachtet ausschließlich Anwendungsfälle der schwachen KI.

Die derzeit existierenden Künstlichen Intelligenzen sind allesamt dem Feld der schwachen KI zuzuordnen.

KI

KI-Anwendungen in fünf Kategorien



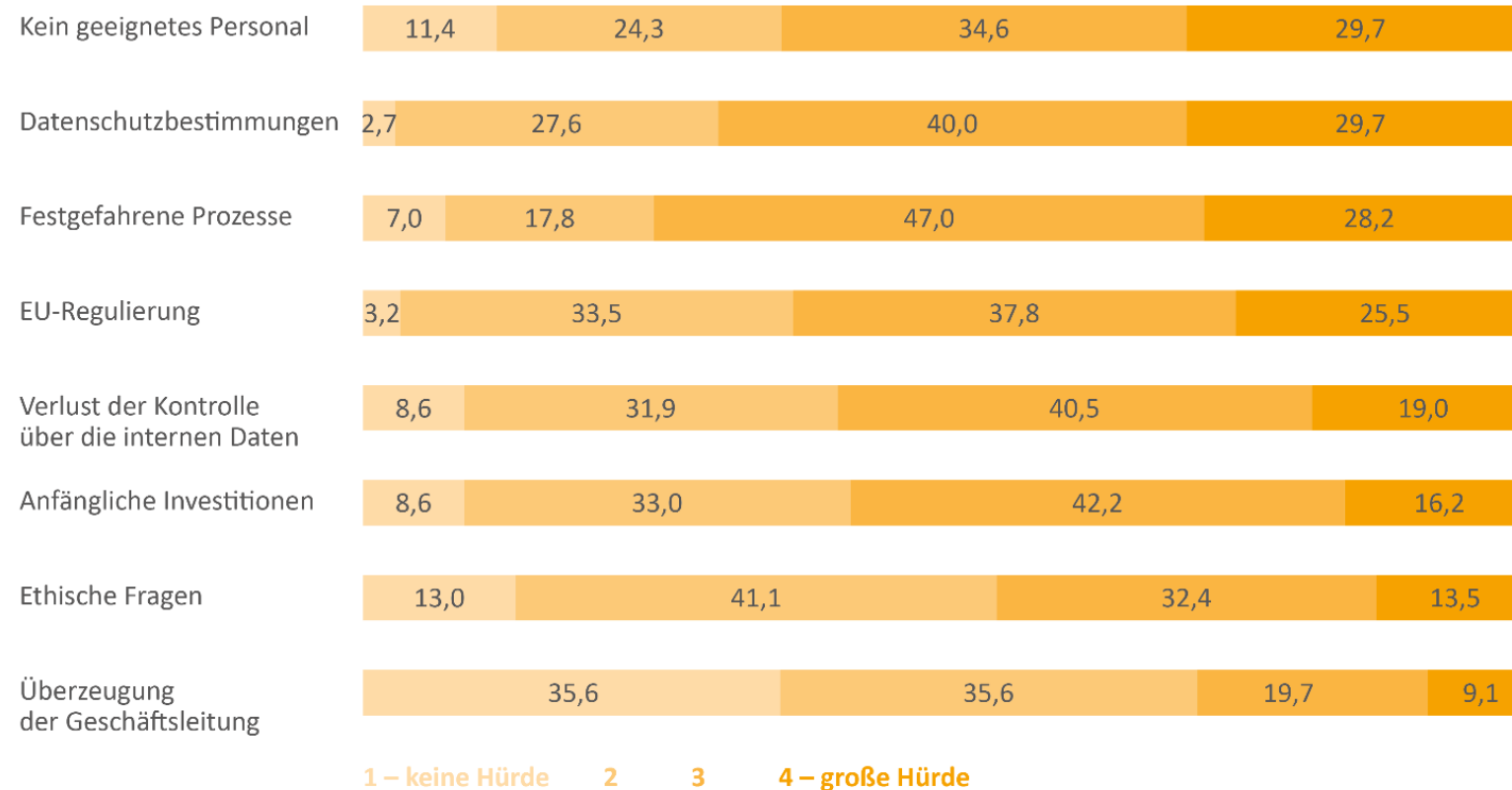
Quelle: Institut für Automobilwirtschaft (IfA) 2025

- » KI kann helfen, ein neues Level der Automatisierung zu erschließen.
- » Nicht jeder mit KI werbende Branchendienstleister ist wirklich in der Lage auch echte KI einzusetzen.
- » Echte KI kann selbständig Muster erkennen, komplexe Sachverhalte lösen und entwickelt sich kontinuierlich weiter.

Neben KI-Anwendungsfällen innerhalb der Kundeninteraktion, gibt es zahlreiche Möglichkeiten in den Zentralabteilungen.

KI

Hürden bei der Integration von KI-Anwendungen



Basis: n = 185 | Angaben in Prozent

Quelle: Cyganek 2024

- » Integrationsanstrengung von KI scheitern häufig schon in ganz frühen Phasen. Gründe hierfür sind oftmals eine wahrgenommene Überforderung oder Kompetenzdefizite

- » Bei stark „gehypeten“ Technologien werden die Effekte deren Nutzung aber auch die Anstrengungen zur Nutzung häufig überschätzt. Infolge werden zu oft wenig zielführende Strategien wie das Aussitzen oder das Herunterreden gewählt.

Integrationsanstrengungen scheitern oft bereits in frühen Phase durch Überforderung und Wissenslücken.

Ablaufmodell zur Integration von anwendungsbereiten KI-Lösungen

4-Schritte-Prozess mit Bezug auf anwendungsbezogene KI-Spezialanwendungen mit Technik Dritter.

Bereich identifizieren

1

Bereich mit dem höchsten Optimierungsbedarf identifizieren > **Tabelle T5**

Anwendungsfall erkennen

2

Anwendungsfall mit dem höchsten Optimierungsbedarf erkennen > **Tabelle T6**

KI-Anwendung finden

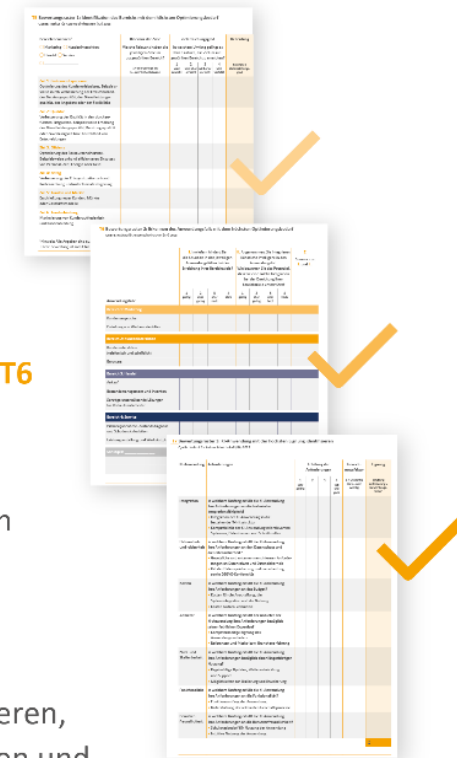
3

KI-Anwendung mit der höchsten Eignung finden > **Tabelle T7**

KI-Anwendung integrieren

4

KI-Anwendung integrieren, Mitarbeiter einbeziehen und Funktionalität fortlaufend überprüfen



Quelle: Institut für Automobilwirtschaft (IfA) 2025

- » Ziel ist ein objektiver und nachvollziehbarer Entscheidungsprozess für die Auswahl und Integration von KI-Drittanwendungen (Plug and Play).
- » Das Ablaufmodell ist im Rahmen eines Workshops mit heterogenen Teilnehmern umzusetzen.
- » KI-Anwendungen können nur Teil der Lösung eines Problems und kein Allheilmittel sein. Eine Bewertung, ob KI überhaupt ein zielführendes Instrument zur Problemlösung ist, gilt es vorzuschalten.



KI hält Potenziale zur Erhöhung der Effizienz, der Erschließung neuer Märkte, der Erhöhung von Ertrags und der Reduzierung der Arbeitsbelastung bereit.

- Welche Hürden sind Ihnen im Rahmen der Integration von KI-Anwendungen in Ihr Unternehmen oder bei Kunden begegnet?*
 - Wie sind Sie mit den Hürden umgegangen?*
 - Wie gehen Sie bei der Integration von KI-Anwendungen in Ihr Unternehmen oder bei Kunden konkret vor?*
- 

DOKUMENTATION

