

Autohaus Heinrich Göbel GmbH

Digitale Kundenbindung über das gesamte Fahrzeugleben – Die Göbel Lifeline App powered by DG Digitales Fahrwerk

EXECUTIVE SUMMARY

Das Autohaus Heinrich Göbel GmbH (renommierter Mercedes-Benz-, smart-, Ford Trucks- und Classic-Partner mit zahlreichen Standorten im Rhein-Main-Gebiet) setzt auf eine maßgeschneiderte Kundenbindungs-App: Die Göbel Lifeline App. Entwickelt auf Basis der innovativen B2B-Plattform von DG Digitales Fahrwerk, belohnt die App Kundinnen und Kunden je nach Alter ihres Fahrzeugs mit maßgeschneiderten Vorteilen – von Neuwagen bis hin zum Klassiker.

1. Ausgangslage & Herausforderung

In der Automobilbranche sinkt die Werkstatt- und Servicebindung oft dramatisch, sobald Fahrzeuge ein bestimmtes Alter überschreiten (meist ab dem Jahr 4–7). Freie Werkstätten und abwandernde Bestandskunden führen zu Umsatzverlusten im After-Sales-Bereich. Das Autohaus Göbel stand vor der Herausforderung:

Kunden über die gesamte Haltedauer an das Autohaus binden – nicht nur in den ersten Jahren der Garantie.

Zielgruppenspezifische Anreize bieten, die den Wert eines Marken-Services auch für ältere Fahrzeuge (8–14 Jahre, 15–30 Jahre und Oldtimer ab 30 Jahre) attraktiv machen.

Serviceprozesse digitalisieren und einen direkten, zeitgemäßen Kommunikationskanal auf dem Smartphone der Kunden etablieren.

2. Die Lösung: Die „Göbel Lifeline App“

Gemeinsam mit DG Digitales Fahrwerk entwickelte das Autohaus Göbel ein dynamisches, altersgestaffeltes Vorteilssystem, das direkt in der App abgebildet wird:

Göbel-Card 0–7 Jahre

Fokus auf Neuwagen und Junge Sterne aber auch Gebrauchtwagen mit Rabatten auf Wartungspakete, Räder/Reifen, Zubehör und kostenlosen Zusatzleistungen (z. B. Fahrzeugwäsche, Mobilitätsräder).

Göbel Treue-Card 8–14 Jahre

Steigende Preisvorteile auf Reparaturen, Wartung und Reifen, um Fahrzeuge nach Garantieablauf im Vertragshaus zu halten.

Göbel & Smile-Card 15–30 Jahre

Bis zu 20% Rabatt auf Reparaturen und Festpreis-Wartungspakete für Youngtimer.

Göbel Oldtimer-Card >30 Jahre

Spezielle Angebote wie Saison-Checks, Aufbereitungen und vergünstigte Wertgutachten für Liebhaberfahrzeuge (u. a. im Bereich Göbel Classics).

TECHNOLOGISCHES FUNDAMENT VON DG DIGITALES FAHRWERK

- Einfache Registrierung & intuitive Bedienung für Endkunden.
- Integrierte Terminanfrage & Service-Features zur direkten Interaktion mit den Werkstatt-Standorten.
- Transparente Darstellung der Status-Vorteile je nach Fahrzeugalter.
- Push-Nachrichten zu Sonderaktionen und fahrzeugspezifischen Benachrichtigungen

3. Die Ergebnisse & Mehrwerte

„Mit der Lifeline App haben wir den Sprung geschafft, Kunden nicht nur beim Autokauf zu begleiten, sondern ein Leben lang – transparent, digital und mit echten Mehrwerten für jedes Fahrzeugalter.“

Effektive Kundenbindung über alle

Fahrzeuggenerationen: Höhere Kundenrückführungsrate bei Fahrzeugen älter als 7 Jahre.

Direkter Marketingkanal: Schnelle und barrierefreie Information über Aktionen, Saison-Checks und Zusatzangebote direkt per Push-Mitteilung/App.

Auslastung der Werkstätten: Steigerung von Wartungs- und Reparaturterminen durch passgenaue Anreize und transparente Festpreise.

Stärkung der Dachmarke Göbel: Modernes, digitales Image bei gleichzeitig erstklassigem Serviceversprechen.

4. Messbare Erfolge & Kennzahlen (KPIs)

Durch die Einführung der Göbel Lifeline App auf Basis von DG Digitales Fahrwerk konnten an den Göbel-Standorten folgende Erfolge erzielt werden:

+ 8 %

Steigerung der Werkstattbindung bei Fahrzeugen älter als 8 Jahre (Göbel Treue-Card & Smile-Card).

2.500

aktive App-Nutzer innerhalb der ersten 6 Monate nach Launch.

+ 15 %

höhere Terminquote für saisonale Aktionen (z. B. Räderwechsel, Saison-Check) über direkte App-Anfragen.

12 % Wiederkehrrate von Bestandskunden im After-Sales-Bereich.

Messbare Zeitersparnis in der Kundenkommunikation und Terminkoordination im Service-Annahmehereich.

5. Das sagen die Beteiligten

AUS DER GESCHÄFTSLEITUNG

„Das Autohaus Göbel steht seit jeher für erstklassigen Service, das sagt auch unser Claim „Service sind wir!“. Mit der Lifeline App von DG Digitales Fahrwerk haben wir unsere Kundenbindung auf ein neues digitales Level gehoben. Das Prinzip, Kunden je nach Fahrzeugalter individuelle Vorteile zu bieten, wird von unserer Kundschaft begeistert angenommen. DG Digitales Fahrwerk war dabei für uns der perfekte Partner: schnell, lösungsorientiert und absolut branchennah.“

– **Stefan Göbel, Geschäftsführer, Autohaus Heinrich Göbel GmbH**

STATEMENT DER SERVICELEITUNG

„Besonders bei älteren Fahrzeugen über 8 Jahren hatten wir früher mit Abwanderung in freie Werkstätten zu kämpfen. Durch die Göbel & Smile-Card und die transparente Darstellung in der App bringen Kunden auch ihre Young- und Oldtimer mit vollem Vertrauen zu uns. Für uns im Service ist die App eine enorme Erleichterung in der Kundenansprache.“

– **Jens Volkert, Serviceleiter PKW, Autohaus Heinrich Göbel GmbH**

STATEMENT VON DG DIGITALES FAHRWERK

„Das Projekt mit dem Autohaus Göbel zeigt eindrucksvoll, wie moderne Kundenbindung im Autohaus-Sektor funktioniert. Anstatt nur Rabatte zu streuen, bietet die Lifeline App eine maßgeschneiderte Customer Journey für jede Lebensphase eines Fahrzeugs. Wir stolz darauf, die technische Basis für diesen Erfolg liefern zu dürfen.“

– **Elias Dächert, Gründer / Head of Product, DG Digitales Fahrwerk**