



MAL MEHR KUNDENBINDUNG

SELECT AG

Fahrzeugdiagnose aus der Cloud

Bremsverhalten, Kilometerstand, Materialverschleiß – Autos funken „Gesundheitszustand“ und Fahrzeuginformationen in- zwischen vollautomatisiert an die Hersteller. Technisch kein Problem, denn seit 2018 müssen diese sämtliche Automodelle mit einer SIM-Karte ausstatten, damit Autofahrer bei einem Unfall automatisch um Hilfe rufen können (emergency call). Über die SIM-Karten erhalten Hersteller weitere Fahrzeugdaten und gewinnen wertvolle Einblicke in das Fahrzeugverhalten für die Weiterentwicklung von Fabrikaten und Autoteilen und Services und Wartungsarbeiten in den Vertragswerkstätten, noch bevor Schäden oder Verschleiß auftreten.

Ein klarer Wettbewerbsnachteil im deutschen Independent Aftermarket für die mehr als 21.000 freien Werkstätten in Deutschland. „Die Informationen zu Verschleiß, Fehlern oder Fahrzeugverhalten verbleiben bei den Herstellern“, sagt Daniel Trost, Chief Digital Officer bei der SELECT AG. „Bei rund 45 Millionen Fahrzeugen, die über Deutschlands Straßen rollen, ein enormes Ertragspotenzial.“ Für mehr Chancengleichheit suchte die SELECT AG nach einer äquivalenten Lösung für freie Werkstätten.

Deutsche Telekom und SELECT AG

Die Aufgabe: Freien Werkstätten fehlt es an automatisiert übermittelten Fahrzeugdaten, um ihren Kunden Wartungs- und Kundenservices anbieten zu können, bevor Schäden entstehen. Die SELECT AG suchte nach einer Lösung, um Informationen zu sammeln, digital aufzubereiten und für freie Werkstätten und ihre Kunden verfügbar zu machen.

Die Lösung: Fahrzeuge der Endkunden lassen sich nun mit OBD2-Adaptern und SIM-Karte sowie über Schnittstellen zu bereits bestehenden Connected-Car-Verbindungen vernetzen. Telekom und SELECT AG haben auf Basis der Microsoft Azure Cloud eine IoT-Plattform entwickelt, um Daten zusammenzuführen, zu speichern und auszuwerten.

Die Vorteile: Freie Werkstätten können nun die Kundenbindung erhöhen, indem sie die Fahrzeughalter über anstehende Reparaturen proaktiv informieren. Logistikwege lassen sich effizienter gestalten, da Werkstätten auf Basis der Daten Bestellungen besser planen können. Und Ersatzteile sind zum Zeitpunkt der Reparatur bereits vor Ort.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Fahrzeugdaten in der Cloud bereitstellen

„Unser Service wird dann interessant, wenn Kunden zu einer Werkstatt ihrer Wahl wechseln und ihre Fahrzeugdaten mitnehmen möchten“, sagt Trost. „Deshalb wollen wir ab sofort mit Einverständnis der Autofahrer Fahrzeugdaten erheben, aufbereiten und freien Werkstätten und ihren Kunden zur Verfügung stellen.“ Damit begegnet die SELECT AG zugleich dem Wunsch nach digitalisierten Services auf Seiten der Autofahrer. Denn laut einer Bitkom-Studie legen 77 Prozent der Deutschen beim Autokauf immer mehr Wert auf digitale Dienste auf Grundlage von Fahrzeugdaten.

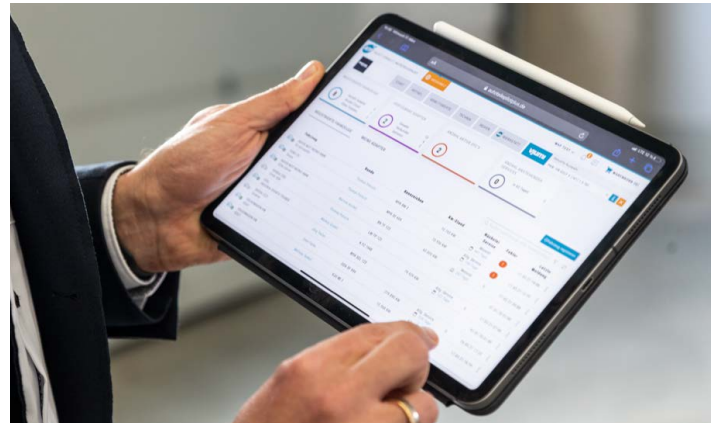
Kundenservice rauf, Kosten runter

Die SELECT AG bietet ihren Kunden entsprechend künftig die Möglichkeit, Fahrzeuge mittels OBD2-Adapter (OBD = On-Board-Diagnose) und SIM-Karte sowie bereits über Connected Car angebundene Fahrzeuge zu vernetzen. Die ausgelesenen Telemetriedaten können freie Werkstätten über eine IoT-Plattform (Internet of Things) zentral abrufen. Diese haben die Digitalisierungsexperten der Telekom für die SELECT AG auf Basis von Microsoft Azure entwickelt, um sämtliche Daten zu speichern und zu analysieren. „Dank dieser Vernetzung und Auswertung wissen freie Werkstätten, die mit uns zusammenarbeiten, genau, wann ihre Kunden welche Reparatur durchführen müssen und können entsprechend Handlungsempfehlungen geben“, sagt Trost. „So lässt sich die Kundenbindung der Autofahrer erhöhen.“

Zugleich vernetzt das Internet der Dinge Lieferketten und Lagerverwaltungssysteme digital. So können künftig auch Teilehandel und -versorgung automatisiert und bedarfsgerecht erfolgen. Benötigte Ersatzteile sind dann immer rechtzeitig vor Ort oder lassen sich gezielt vorhalten. Das macht Logistikwege und die Lagerbevorratung effizienter.

Dank IoT Fahrzeuge vorausschauend warten

Bis Ende des Jahres sollen erste Fahrzeuge mit OBD2 ausgestattet oder über bereits bestehende Connected-Car-Verbindungen angeschlossen und Fahrzeugdaten auf der neuen IoT-Plattform analysiert werden. In einem weiteren Schritt erfolgt die vorausschauende Wartung. Dafür wertet eine Künstliche Intelligenz in der Azure Cloud auf Basis vorliegender Daten aus, wann Verschleißteile ausgetauscht werden müssen, um einen Ausfall zu vermeiden. „Um solide Analysemodelle bereitstellen zu können, müssen wir



allerdings erst einmal umfassende Fahrzeugdaten sammeln und analysieren“, sagt Trost. „Hier sind uns die Hersteller natürlich einen großen Schritt voraus.“

Neben der IoT-Plattform soll es künftig auch eine App geben, die in der Azure-Cloud gehostet wird, um noch enger mit den Werkstattkunden zusammen zu arbeiten und die Erreichbarkeit zu erhöhen. Hier lässt sich die Fahrzeughistorie abspeichern, per Chat können Autofahrer und Werkstatt unkompliziert miteinander kommunizieren. Auch notwendige oder präventive Reparaturarbeiten, die über den eigentlichen Auftrag hinaus gehen, lassen sich hierüber direkt abstimmen. Dafür lassen sich beispielsweise Bilder zum Fahrzeugzustand schnell und einfach versenden und rasche Absprachen treffen.

KUNDENSTECKBRIEF

Name: SELECT Aktiengesellschaft

Gründung: 2000

Hauptsitz: Andernach

Mitarbeiter: 3.900 Mitarbeiter, 1.200 Kundenberater

Jahresumsatz: 700 Millionen Euro



Kontakt:

Persönlicher Kundenberater
freecall 0800 33 01300
www.telekom.de/geschaeftskunden

Herausgeber:

Telekom Deutschland GmbH
Geschäftskunden
Landgrabenweg 151
53227 Bonn



ERLEBEN, WAS VERBINDET.