

EIN PROAKTIVER PFAD FÜR ZUFRIEDENERE KUNDEN

Im Jahr 2015 ist die Beziehung zwischen Fahrzeugherstellern und Kunden immer noch überwiegend reaktiv. Wartungs- und Verkaufstermine werden in der Regel vom Fahrer vereinbart und erfordern eine Fahrzeuginspektion oder ein Verkaufsgespräch beim Händler vor Ort. Im Zeitalter des Connected Car wird diese Situation umgekehrt.

Betrachten wir zum Beispiel Wartungen und Reparaturen an Fahrzeugen. Connected Cars senden kontinuierlich Daten an den Hersteller, die eine laufende Bewertung des Zustands aller Fahrzeugsysteme ermöglichen. Gleichzeitig ermöglichen die in der Head-Unit oder der Cloud integrierten intelligenten Funktionen die Interaktion zwischen Systemen aufgrund der von ihnen produzierten Daten. Wenn also eine potenzielle Gefahr, zum Beispiel ein übermäßiger Verschleiß der Bremsbeläge, erkannt wird, könnten die Fahrzeugsysteme den Fahrer informieren und automatisch einen Termin in einer nahe gelegenen Werkstatt reservieren, je nachdem, ob der Fahrer zuhause, im Urlaub oder auf Geschäftsreise ist. Mit den richtigen Analysetools können Hersteller auch

Muster in den eingehenden Datenströmen erkennen. Wenn etwa ein großer Anteil der Fahrzeuge eines bestimmten Modells innerhalb kurzer Zeit das gleiche Problem meldet, kann beispielsweise eine Rückrufaktion erforderlich sein. Dadurch kann der Hersteller den Rückruf schneller einleiten und abschließen und die nötigen Änderungen am Produktionsprozess vornehmen, damit dieses Problem bei derzeit in der Produktion befindlichen Fahrzeugen nicht mehr auftritt. Dasselbe Konzept kann auch in der Entwicklung neuer Fahrzeuge angewandt werden. So könnten etwa Testfahrzeuge vor der Einführung an ausgewählte Kunden verteilt werden, um potenzielle Probleme zu identifizieren, die bei den internen Testverfahren nicht erkannt wurden.

Schnellere Problemlösungen und die Prävention von Fehlern bei zukünftigen Kunden führen zu einer insgesamt höheren Kundenzufriedenheit und Kundentreue. VMware ist perfekt aufgestellt, um Fahrzeughersteller mit einer intelligenten, skalierbaren Infrastruktur zu unterstützen und somit eine noch vorausschauendere Wartungserfahrung zu ermöglichen.

DATEN UND DIE FAHRERLOSE ZUKUNFT

Derzeit besitzen oder nutzen viele Haushalte mehrere Fahrzeuge, die die meiste Zeit entweder nicht gebraucht werden oder nicht ausgelastet sind. In Dörfern und Städten werden große Flächen für Parkplätze geopfert. Und die Regierungen bauen angesichts der wachsenden Zahl an Fahrzeugen und der zunehmenden Verkehrsüberlastung noch mehr Straßen und Parkplätze, was noch größere Flächen beansprucht, oder sie fordern die Menschen auf, öffentliche Verkehrsmittel zu benutzen, die häufig sehr kostspielig, überfüllt und unzuverlässig sind. Eine aufregende potenzielle Alternative ist das fahrerlose Auto für mehrere Benutzer.

Irgendwann in den nächsten Jahrzehnten werden vollautomatische Fahrzeuge von den Benutzern so programmiert, dass sie rund um die Uhr Fahrgäste aus einer Familie, einem Unternehmen oder einer anderen Benutzergruppe abholen und absetzen. MIT geht davon aus, dass die Transportbedürfnisse aller Menschen in diesem Szenario mit bis zu 80% weniger Fahrzeugen erfüllt werden könnten. Und nicht nur das. Jeder Benutzer kann dieses Erlebnis seinen persönlichen Vorlieben entsprechend anpassen, ob hinsichtlich der genommenen Route oder der Unterhaltung im Fahrzeug. Die gesellschaftlichen Auswirkungen sind nicht zu unterschätzen: die weitestgehende Beseitigung der Verkehrsüberlastung und die höhere Sicherheit durch weniger Fahrzeuge, effizientere Routen und weniger Unfälle, die Wiedernutzbarmachung von Flächen für Parkplätze für attraktivere Einkaufs- oder Freizeitangebote sowie eine deutliche Senkung der Umweltbelastung durch



die Personenbeförderung, angefangen bei einer besseren Luftqualität bis hin zu einem niedrigeren Verbrauch natürlicher Ressourcen.

Wenn diese Vision Realität wird, müssen Automobilhersteller ihre Geschäftsmodelle von der Fahrzeugentwicklung über die Herstellung bis hin zum Verkauf grundsätzlich verändern und stattdessen persönliche Transportdienste mit einer nutzungsbasierten Abrechnung anbieten. In einem solchen Szenario wird die Fähigkeit, Daten effektiv zu sammeln, zu verwalten, zu analysieren und einzusetzen, um effiziente, praktische und personalisierte Services anzubieten, über Erfolg und Misserfolg entscheiden.

VMware besitzt die nötige Big-Data-Infrastruktur, sichere OTA-Daten- und -Softwarelösungen und die interne Fahrzeugtechnologie, damit Hersteller ihre Geschäftsmodelle neu definieren können.