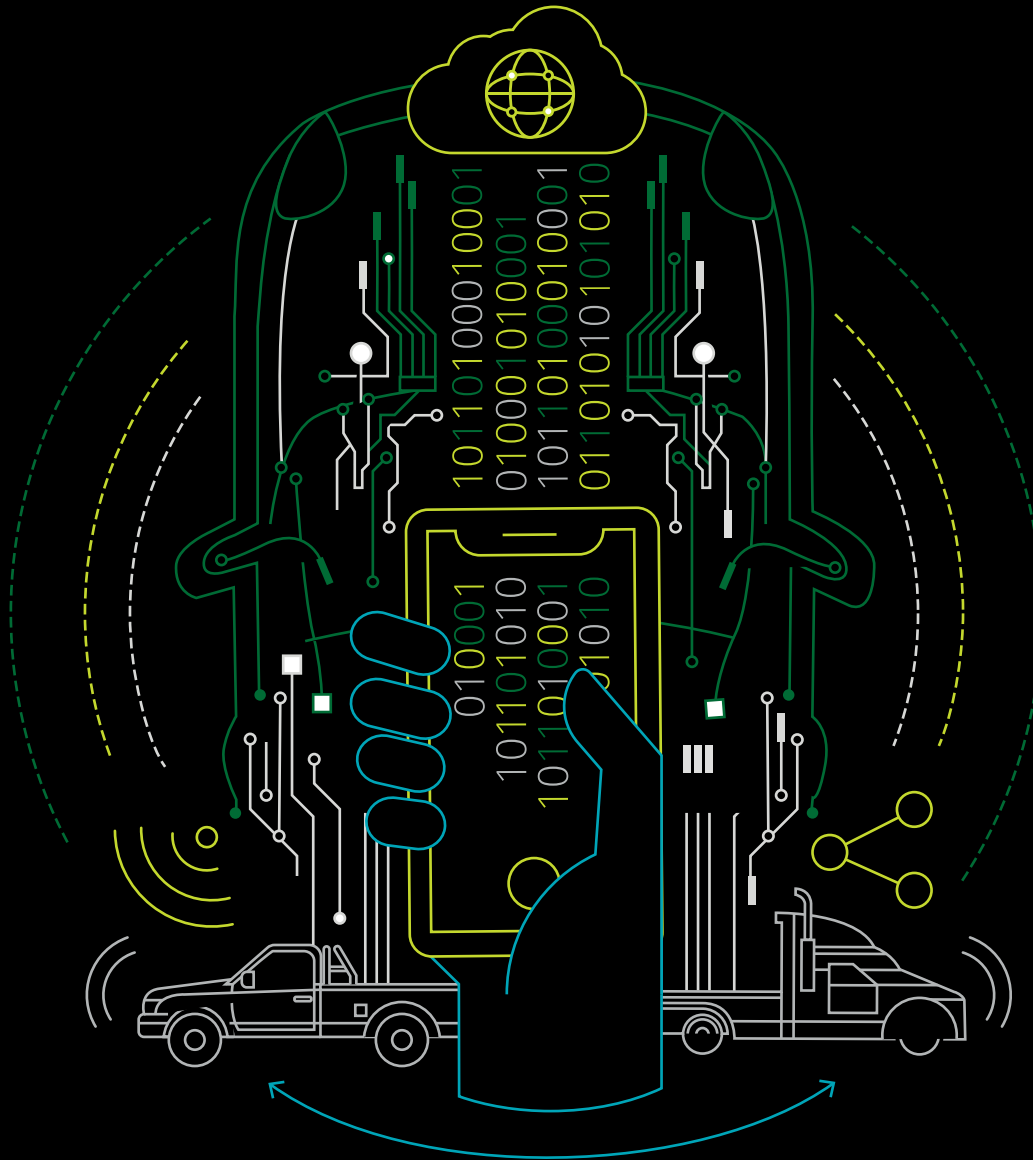


Deloitte.



Analytics & Autobanken

Innovative Lösungen eines Marktführers

Die Zukunft der Autobanken	04
Analytics@Deloitte	07
Beispielhafte Anwendungsfälle für Analytics-Lösungen	09
Autobanken@Deloitte	11
Ausgewählte Publikationen für automobile Finanzdienstleister	13
Ansprechpartner	14

Die Zukunft der Autobanken

Entwicklung neuer Fähigkeiten bei gleichzeitiger Optimierung der bestehenden?

Gegenwärtig beobachten wir die Entstehung eines komplett neuen Mobilitäts-Ökosystems. Getrieben durch soziotechnologische Trends wie die „Sharing Economy“ wird sich die Art und Weise, mit der wir Güter und Personen transportieren, fundamental wandeln. Insbesondere für Städte erwarten wir, dass die Mobilitätslandschaft von morgen durch den verbreiteten Einsatz geteilter und autonomer Fahrzeuge geprägt sein wird.

Dieser sich abzeichnende Umbruch setzt das heutige, stark assetbasierte Geschäftsmodell der (etablierten) automobilen Finanzdienstleister unter Druck. Durch die zunehmende Verbreitung von Sharing- und Abo-Modellen, autonome Fahrzeuge, den Markteintritt neuer Wettbewerber (bspw. serviceorientierter FinTechs) und eine sich ändernde Kundennachfrage müssen sie ihr Geschäftsmodell zu einem servicebasierten Modell transformieren.

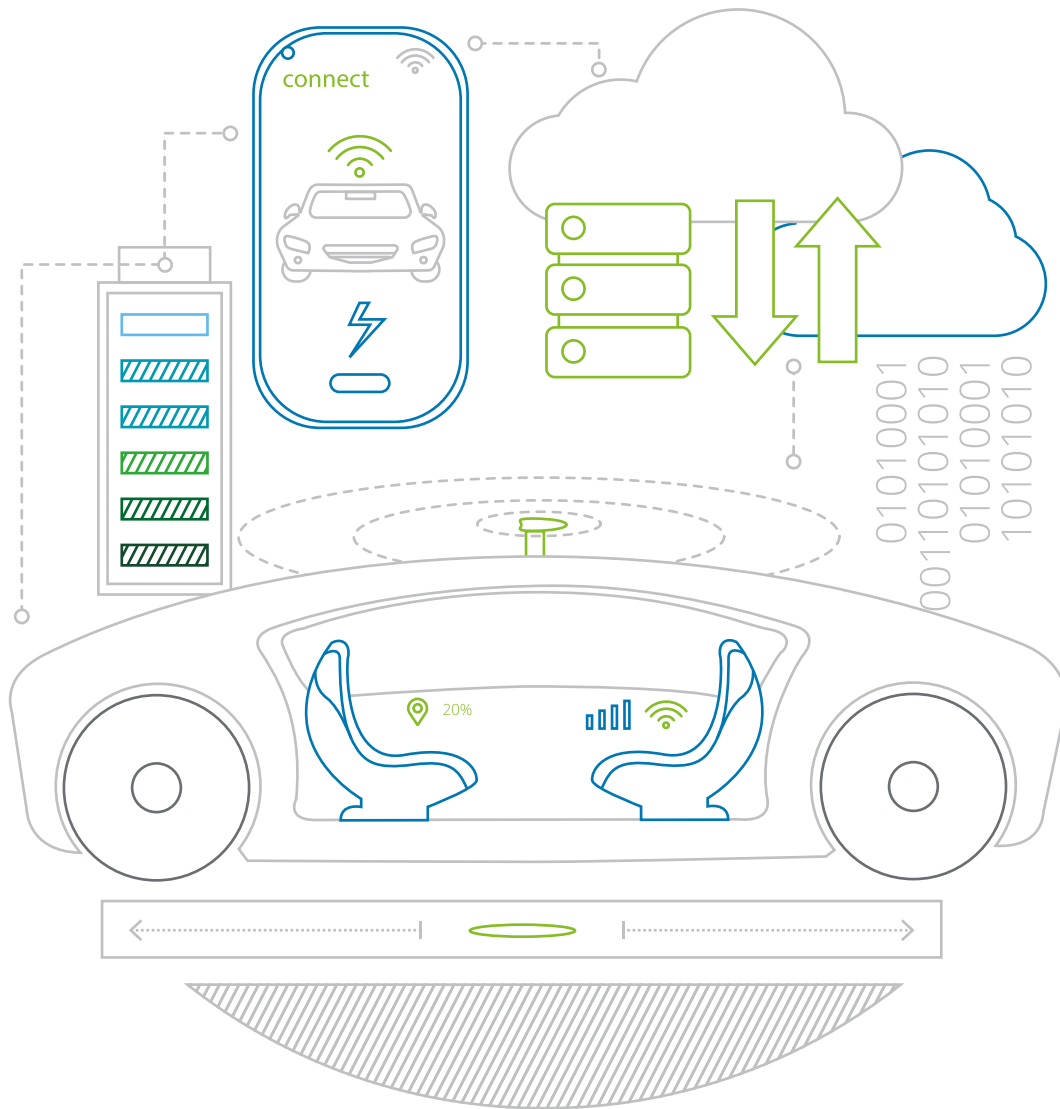
Dies geht einher mit einem hohen Investitionsbedarf. Die dafür notwendigen Mittel müssen im traditionellen Kerngeschäft erwirtschaftet werden, wozu dessen Optimierung weiter vorangetrieben werden muss.

Erschwerend kommt hinzu, dass die bisherigen Margen im assetbasierten Geschäft durch steigende Zinsen, sinkende Verkaufsvolumina und wachsenden Wettbewerb unter Druck geraten. Dies erfordert umso mehr den priorisierten Einsatz bestehender Ressourcen sowie den zielgerichteten Ausbau von Fähigkeiten (bspw. Analytics-gestützt) in folgenden Bereichen des traditionellen Geschäftsmodells:

- Effizienzsteigerung bestehender Prozesse
- Verbesserung des Restwertmanagements
- Compliance zu steigenden regulatorischen Anforderungen
- Kundenzentriertes Produktangebot
- Entwicklung flexibler, vernetzter Produkte mit nutzungsbasierter Abrechnung
- Ausbau von Servicedienstleistungen (bspw. Flottenmanagement, Bezahl-dienste und Mobilitätsdienstleistungen)
- Datenbasierte Angebote

Für das zukünftige Angebot werden Analytics-Lösungen einer der Schlüsselfaktoren für agile und belastbare Prozesse sein. Data-Analytics-Lösungen beispielsweise helfen in einer unsicheren und dynamischen Zukunft, stets die notwendigen Informationen für belastbare Entscheidungen bereitzustellen.

Im Rahmen unserer „Future of Captives“-Studie haben wir sechs strategische Handlungsfelder identifiziert. Unabhängig vom zukünftigen Szenario sollten automobiler Finanzdienstleister diese Themenbereiche angehen, um sich für die Zukunft optimal aufzustellen. Analytics-Lösungen bilden einen wesentlichen Grundstein, um in diesen komplexen Handlungsfeldern erfolgreich zu sein.



Tab. 1 – Analytics-Beispiele anhand der „Future of Captive“-Handlungsfelder*

Strategische Handlungsfelder	Beispielhafte Analytics-Lösungen
 Mehrmarken-Fuhrparkflottenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Prognosemodell der Gesamtkosten aller Flottenfahrzeuge über ihren kompletten Lebenszyklus • Vorhersage notwendiger Wartungstätigkeiten basierend auf der Auswertung realer Fahrzeugdaten
 Flexibilisierung des Kerngeschäfts	<ul style="list-style-type: none"> • Restwertanalysen zur Optimierung des Produkt- und Serviceangebots (Details siehe Seite 9) • Automotive Social Sensing zur kundenzentrierten Ausrichtung der Finanzierungs-/Nutzungsmodelle
 Bezahldienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Live-Betrugserkennung bei Bezahlvorgängen • Nutzungs-/verbrauchsbasierte Abrechnungsmodelle
 Operational Excellence	<ul style="list-style-type: none"> • Analytics-gestütztes Restwertmanagement: z.B. Prognosemodell für optimalen Zeitpunkt des proaktiven Fahrzeugtausches • Robotergestützte Prozessautomatisierung (RPA)
 Urbane Mobilitätsdienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Live-GPS-gestützte Positionsauswertung innerhalb des Servicegebiets der Flottenfahrzeuge zur Optimierung ihrer Standortverteilung • Personenbezogene Komfort- und Entertainmentservices auf Basis der Live-Auswertung von Innenraumdaten
 Datenbasierte Geschäftsmodelle	<ul style="list-style-type: none"> • Versicherungsmodelle basierend auf realem Fahrverhalten der Kunden („Pay how you drive“) • Analytical Customer Lifecycle Management (Details siehe Seite 10)

* Für weiterführende Informationen zu den sechs strategischen Handlungsfeldern und deren zukünftiger Relevanz lesen Sie bitte unsere „Future of Captives“-Studie.

Analytics@Deloitte

Analytics als entscheidendes Vehikel für die erfolgreiche Transformation der automobilen Finanzdienstleister

Analytics ist seit Jahren ein elementarer Bestandteil der täglichen Arbeit eines Entscheidungsträgers, um Transparenz über Geschäfts- und Marktsituationen sowie deren Entwicklungen zu erhalten. Oberstes Ziel ist meist das Auffinden und Bewerten neuer Wege zur Optimierung und Erweiterung des bestehenden Geschäftsmodells.

Analytics in seiner aktuellen Generation profitiert stark von künstlicher Intelligenz und den Disziplinen Machine Learning, Natural Language Processing/Generation (NLP/NLG) sowie neuronalen Netzen zur Erkennung und Verarbeitung von Bildern.

Die technischen und methodischen Fortschritte erlauben heute Analyse- und Simulationsverfahren, welche die verschiedensten Daten für Entscheidungsempfehlungen oder das automatisierte Treffen von Entscheidungen nutzen. Prominente Beispiele sind Anwendungen rund um:

- Individuelle Profilbildung von Kunden
- Chancen- und Risikobewertungen der eigenen Geschäftspositionierung im Kontext volatiler Marktgegebenheiten
- Herleiten nächstbestener Handlungsoptionen (Next Best Offer)

Im Umfeld der Captives gilt es mehr denn je, mit Analytics passende Antworten auf herausfordernde Fragestellungen zu finden. Hierzu zählen die zielgerichtete Kundenansprache, die Positionierung personalisierter Mobilitätsservices, die integrierte und effiziente Nutzung direkter Vertriebskanäle sowie übergreifend zu all diesen Vorhaben die Einhaltung regulatorischer Vorgaben.

Deloitte verfügt über herausragende Expertise in der Führung und Realisierung erfolgreicher Analytics-Programme. Dabei begleitet Deloitte seine Kunden von der Visions- und Strategieentwicklung über die

maßgeschneiderte Umsetzung innovativer User Cases bis hin zur Industrialisierung der Analytics-Lösungen.

Profitieren auch Sie von erprobten Analytics-Lösungsbausteinen aus den Bereichen Customer Journey, Social Sensing, Prozessdigitalisierung, Telematics sowie Risiko- und Betrugserkennung. Zwei ausgewählte Use Cases sind nachfolgend dargestellt:

- Option Optimizer
- Analytical Customer Lifecycle Management

Durch nachlässige Optimierung von Optionen bei Neufahrzeugen verschenken OEMs und Autobanken signifikante Margenpotenziale beim Remarketing.

Analytical Customer Lifecycle Management – Verkaufssteigerung durch enge Kundenbindung

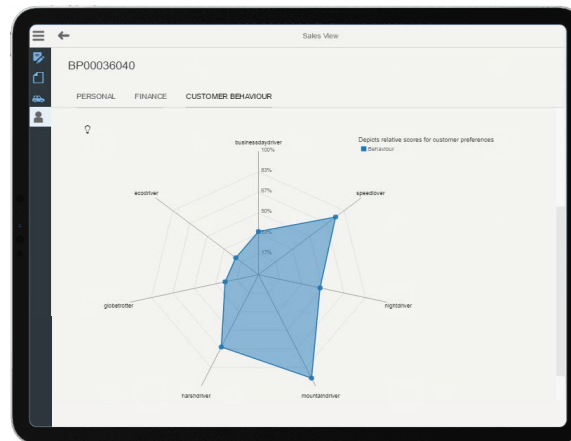
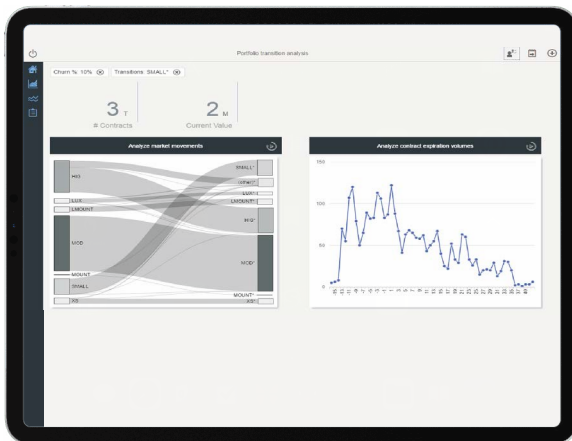
Für die herausfordernde Aufgabe, den Kunden personalisiert über alle Schritte im Produktlebenszyklus zu begleiten, wurde von Deloitte das Analytical Customer Lifecycle Management entwickelt.

Vor dem Hintergrund der Restwertdiskussion und der zunehmenden Kundenfokussierung ermöglicht dieses Offering die personalisierte Erstellung von Fahrzeug- und Leasingangeboten. Hierfür werden basierend auf Kunden-, Vertrags- und Fahrzeugdaten der Schnittpunkt zwischen Fahrzeug- und

Vertragsrestwert sowie eine Kennzahl zum Kundenwert ermittelt. Dadurch kann vor Ablauf eines bestehenden Kundenvertrages gezielt ein persönliches Angebot zum Kauf oder Leasing eines individuell vorkonfigurierten Fahrzeugs an Kunden herangetragen werden.

Über eine anwenderfreundliche Oberfläche hilft der Lifecycle Manager, Antworten auf Fragen zu finden wie z.B.: Was wird mein Kunde als Nächstes kaufen? Wie identifiziere und incentiviere ich Kunden mit hohem Kundenwert? Wo gibt es Möglichkeiten des Cross- und Up-Selling?

Abb. 2 – Beispielansichten des ACLM



Autobanken@Deloitte

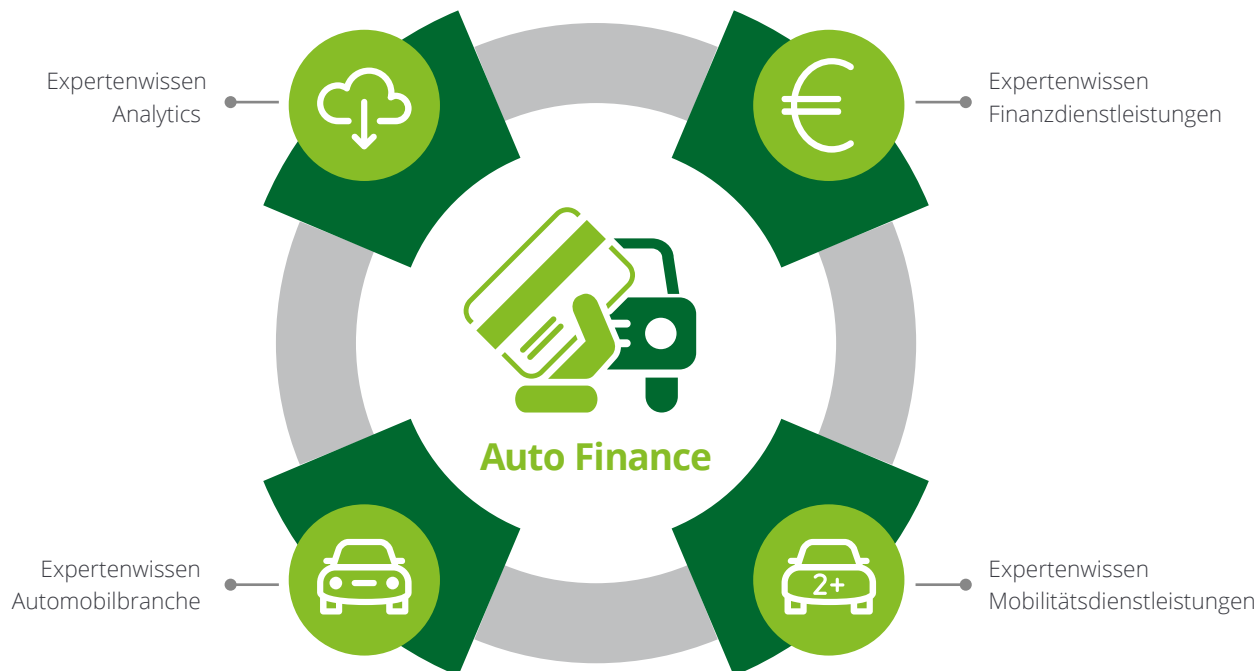
Wie Deloitte Ihnen hilft

Eine Transformation des heutigen Geschäftsmodells der Autobanken ist notwendig, um ihre Erfolgsgeschichte fortzuschreiben. Der integrierte Einsatz von Analytics in allen Unternehmensbereichen und die datengestützte Abwägung von Chancen und Risiken sind dafür unerlässlich.

Mit unserer umfangreichen Industrieerfahrung sowie übergreifendem Fachwissen (z.B. Analytics Information Management) kann Deloitte Ihrer Organisation die passende Unterstützung weltweit anbieten.

Abb. 3 – Auto Finance Practice@Deloitte

Engagiertes Team von Experten aus verschiedenen Fachbereichen



Über uns

Deloitte-Teams können eine beeindruckende Erfolgsgeschichte bei der Zusammenarbeit mit Autobanken in mehr als 30 Ländern vorweisen. Zudem verfügen wir über eine umfangreiche Präsenz in den Zentren der Automobilindustrie in Europa, den USA und China.

Die Kombination aus Fachwissen über die Automobilproduktion und Finanzdienstleistungen ermöglicht es uns, unsere Kunden übergreifend zu beraten.

Abb. 4 – Unsere Kunden

89% 

der im
Fortune Global 500
gelisteten
Automobilhersteller

92% 

der im
Fortune Global 500
gelisteten
Finanzdienstleistungs-
unternehmen

100% 

der **Top 25** der
automobilen
Finanzdienstleister

Ausgewählte Publikationen für automobiler Finanzdienstleister

Basierend auf unserem Industrieverständnis veröffentlichen wir laufend Fachpublikationen, in denen wir auf die aktuelle Marktentwicklung und deren Treiber eingehen sowie herausstellen, wie sie die Zukunft der automobilen Finanzdienstleister prägen werden.



Future of Captives

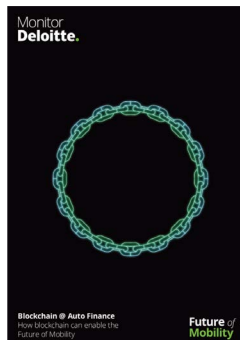


Omnipresence of services & direct sales auto finance



Sitting in the driver's seat

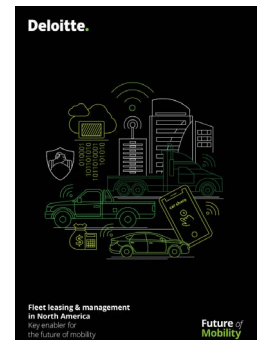
Weiterführende Informationen zu Autobanken@Deloitte finden Sie unter:



Blockchain @Auto Finance



Fleet management in Europe



Fleet leasing & management in North America

Ansprechpartner



Sebastian Pfeifle

Partner
Global Auto Finance Lead
spfeifle@deloitte.de



Dr. Stefan Hartmann

Senior Manager
Analytics & Information Management
sthartmann@deloitte.de

Deloitte.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen, die nicht geeignet sind, den besonderen Umständen des Einzelfalls gerecht zu werden, und ist nicht dazu bestimmt, Grundlage für wirtschaftliche oder sonstige Entscheidungen zu sein. Weder die Deloitte Consulting GmbH noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited, noch ihre Mitgliedsunternehmen oder deren verbundene Unternehmen (insgesamt das „Deloitte Netzwerk“) erbringen mittels dieser Veröffentlichung professionelle Beratungs- oder Dienstleistungen. Keines der Mitgliedsunternehmen des Deloitte Netzwerks ist verantwortlich für Verluste jedweder Art, die irgendjemand im Vertrauen auf diese Veröffentlichung erlitten hat.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), eine „private company limited by guarantee“ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf www.deloitte.com/de/UeberUns.

Deloitte erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Risk Advisory, Steuerberatung, Financial Advisory und Consulting für Unternehmen und Institutionen aus allen Wirtschaftszweigen; Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsgesellschaften in mehr als 150 Ländern verbindet Deloitte herausragende Kompetenz mit erstklassigen Leistungen und unterstützt Kunden bei der Lösung ihrer komplexen unternehmerischen Herausforderungen. Making an impact that matters – für rund 286.000 Mitarbeiter von Deloitte ist dies gemeinsames Leitbild und individueller Anspruch zugleich.