

Subscription Management

Lifecycle-Management digitaler Services für vernetzte Fahrzeuge

Bisher mussten Käufer:innen eines Neuwagens digitale Services beim Kauf mit auswählen. Ein Hinzubuchen oder Abwählen von Services während der Fahrzeuglebensdauer war nicht vorgesehen. Heute liegt der Fokus zunehmend auf der Maximierung der Fahrzeugwertschöpfung über den gesamten Lebenszyklus – sowohl unter Rentabilität- als auch Nachhaltigkeitsgesichtspunkten. Deshalb müssen digitale Services wesentlich dynamischer werden als bisher; gefragt ist die vollständige Kontrolle über den gesamten Lebenszyklus hinweg. Hier kommt das Subscription Management ins Spiel – und ermöglicht mit seinen zahlreichen Vorteilen ein dynamisches Lifecycle-Management.

Dynamisches Lifecycle-Management

Heutzutage müssen auch Fahrzeuge aufrüstbar sein, um wechselnden Kundenwünschen gerecht zu werden. Die Kundinnen und Kunden erwarten personalisierte Funktionen und Zugang zu digitalen Services, unabhängig davon, ob sie ein Fahrzeug besitzen, leasen oder stundenweise sharen. Damit Unternehmen nicht nur Erstkäufer:innen, sondern alle weiteren Nutzer:innen an sich binden können, müssen sich die digitalen Services weiterentwickeln.

Für ein erfolgreiches und dynamisches Lifecycle-Management muss der Anbieter den Umfang und die Qualität der Services dauerhaft aufrechterhalten und laufend verbessern. Connected Services sind gewissermaßen lebende Produkte. Die Kund:innen sind zunehmend an mühelose Updates gewöhnt. Für eine gute Kundenbindung müssen sich auch Connected Car Services bequem updaten lassen. Ein Service, der nicht ständig aktualisiert oder verwaltet wird, wird zwangsläufig schnell überflüssig sein. Zur Umsetzung eines dynamischen Lifecycle-Managements sind drei Grundpfeiler erforderlich:

- **Over-the-air-Updates (OTA):** Funk-Software- und Firmware-Updates für Fahrzeuge und Steuergeräte.
- **Provisioning:** Konfiguration und Aktivierung/Deaktivierung digitaler Fahrzeugdienste aus der Ferne.
- **Digital Service Management:** Verwaltung des Marktangebots digitaler Services. Dies wird von der Abonnementverwaltung unterstützt.

Funktionsweise

Subscription Management heißt die Lösung von WirelessCar für die Verwaltung digitaler Services. Sie organisiert, verwaltet und optimiert das Portfolio an digitalen Services für Fahrzeughersteller, um das richtige Angebot für die richtige Zielgruppe zu gewährleisten. Dank der Lösung können Fahrzeughersteller digitale Services für ihre Fahrzeuge und Kund:innen über den gesamten Fahrzeuglebenszyklus einfach verwalten. Sie enthält attraktive Abonnement-Modelle für alle Arten von Kund:innen wie Fahrzeughalter:innen, Leasingnehmer:innen und Mobilitätsanbieter. Subscription Management verwaltet die Beziehungen zwischen Services, Nutzer:innen und Fahrzeugen.

Im Managementportal können Fahrzeughersteller die digitalen Services, die sie anbieten möchten, einrichten. Mithilfe der einzigartigen Fahrzeug-Rule-Engine können Händler Angebote für bestimmte Märkte, Fahrzeuge, Modelle und weitere Fahrzeugkriterien erstellen. Die anzubietenden digitalen Services werden in Form von Plänen angezeigt, die einen oder mehrere Services enthalten. Die Kunden können diese Pläne dann im Rahmen verschiedener Modelle abonnieren.

Wichtige Funktionen und Merkmale

Kundenangebote entwickeln

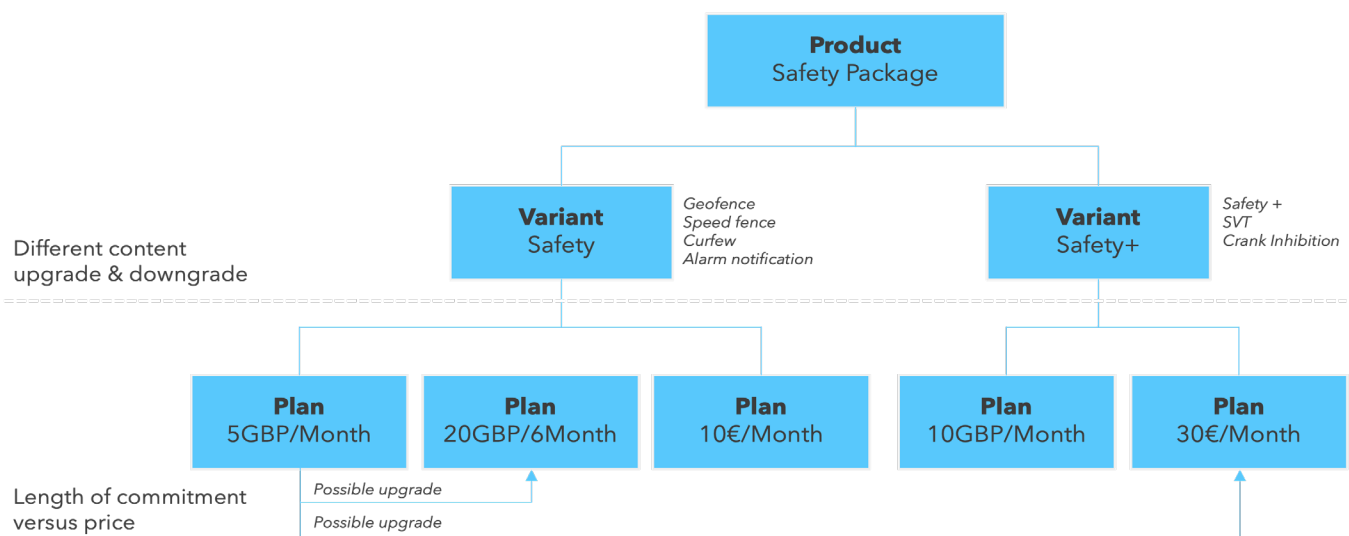
OEMs können ihre Angebote und Regeln definieren, um verfügbare Services nach Fahrzeugeigenschaften, Markt, Nutzer:in oder Unternehmen zu filtern. Da Kundenpräferenzen sowie rechtliche und technische Anforderungen die Verfügbarkeit digitaler Services in verschiedenen Märkten beeinflussen können, ist dieses Maß an Personalisierung von entscheidender Bedeutung. Der Vertrieb kann problemlos Verkäufer und Einkäufer einrichten und alles von Verkaufsartikeln über Preise und Rabatte bis hin zu kundenspezifischen Preislisten definieren. Serviceangebote können auf die jeweiligen Kundensegmente zugeschnitten werden, indem Produkte auf der Grundlage von Fahrzeugmerkmalen und Marktgegebenheiten angeboten werden.

Lifecycle-Management

Subscription Management verwaltet den gesamten E-Commerce-Prozess der Services mit Funktionen wie Abonnieren/Abmelden, Ablauf, Erneuern, Upgrade/Downgrade, Inaktivieren und Beenden. Die Abonnement-Management-Lösung sendet Aktivierungs- und Deaktivierungsbefehle an den ausgewählten Prozess, der die abonnierten Services steuert. Dies geschieht entweder über bordeigene Geräte im Fahrzeug oder über das cloudbasierte Ecosystem. Abonnements können auf unterschiedliche Weise initiiert und aktiviert werden:

- **Standardabonnement aktivieren** - Standardabonnements für das Fahrzeug werden während des Herstellungsprozesses aktiviert.
- **Abonnement bereitstellen** - Die vom Kunden gewählten Leistungen sind im neuen Fahrzeug enthalten und werden beim Kauf aktiviert.
- **Abonnement buchen** - Die Kunden erwerben oder aktivieren das Abonnement über den Webshop.
- **Flotten-Abonnement** - Services werden automatisch in einem Fahrzeug aktiviert, wenn es einer Flotte zugeordnet wird.

Das folgende Grafik zeigt das Lösungsprinzip für die Erstellung von Plänen.





Monetarisierung

Über die APIs des Subscription Managements können Fahrzeughersteller eine markenspezifische Online-Benutzeroberfläche bereitstellen, über die Kundinnen und Kunden die Services einfach und zuverlässig verwalten können – unabhängig davon, ob sie die Services an B2C- oder B2B-Kunden verkaufen. Zudem lassen sich verschiedene Zahlungsanbieter integrieren.

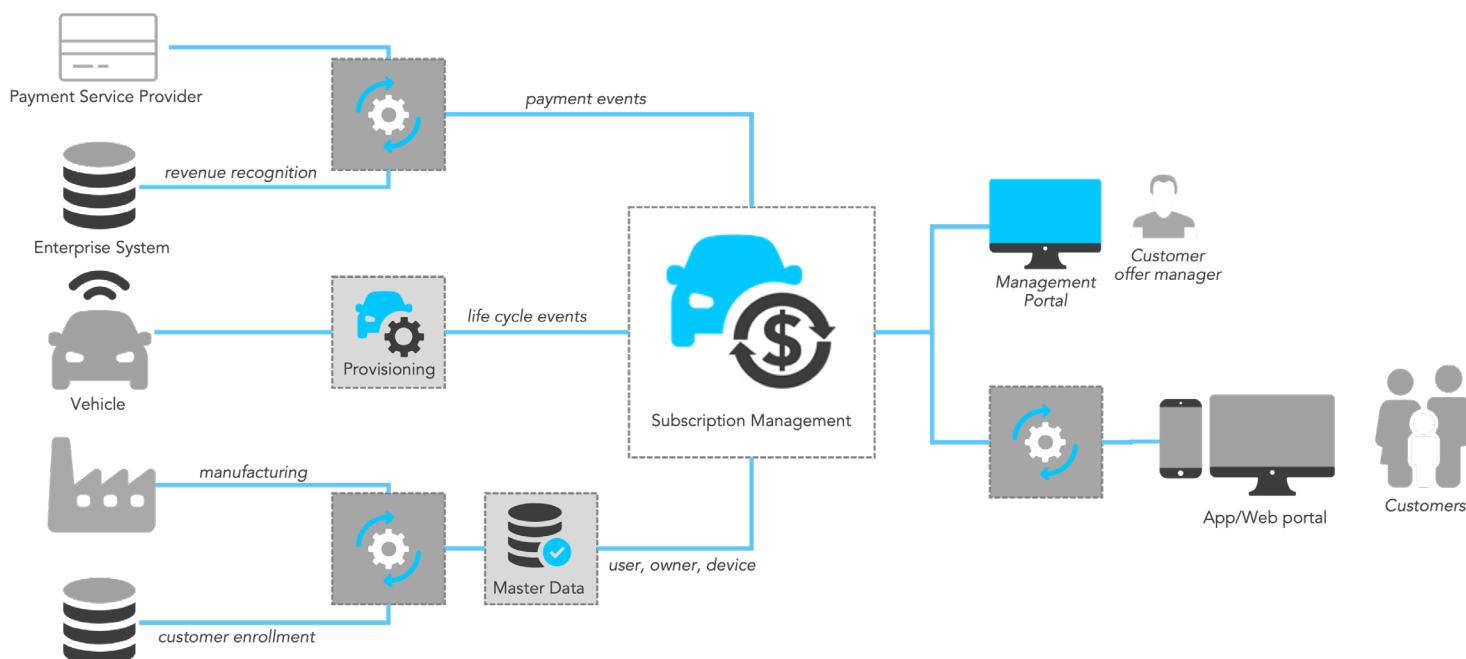
Controlling

Mit dem Abonnement-Management können Sie Statistiken über die Nutzung und Attraktivität der Services erstellen und auswerten. Dies kommt den Vertriebs-, Marketing- und F&E-Strukturen zugute, da die Erkenntnisse darüber, was auf dem Markt gut funktioniert, dazu beitragen, Angebote und Abläufe zu verbessern.

APIs und Integration

Unser Subscription Management wird mit mehreren Integrations-APIs geliefert:

- **Zahlungsanbieter:** API zur Integration verschiedenen Zahlungsdienste.
- **Provisionierung:** API, die durch Integration in einen Bereitstellungsprozess Befehle zur Aktivierung und Deaktivierung von Services an die Fahrzeuge sendet.
- **Stammdaten:** Integration zum Befüllen der Stammdaten mit Fahrzeug- und Kundendaten.
- **Kundenportal:** API, die die Services-Pläne einem Endkundenportal zugänglich macht.





Wozu ein Subscription Management?

Moderne Fahrzeuge können während ihrer Laufzeit kontinuierlich mit technischen Funktionen aufgerüstet werden. Die Verwaltung digitaler Services, die sich ständig verändern, wird mit der zunehmenden Komplexität der Fahrzeuge an Bedeutung gewinnen. Dank Subscription Management behalten Sie die Kontrolle. Das Abonnement-Management basiert auf unseren langjährigen und vielfältigen Erfahrungen damit, OEM-Telematiklösungen von Grund auf zu entwickeln.

Besondere Vorteile

- Im Vergleich zu anderen Lösungen fokussiert sich Subscription Management auf die Besonderheiten digitaler Services für vernetzte Fahrzeuge.
- Das bewährte Design von Subscription Management erlaubt die problemlose Anbindung anderer WirelessCar-Produkte und Kundenlösungen. Gut durchdachte Servicekomponenten können nach OEM-Vorgaben konfiguriert werden.
- Mit unseren OEM-Schnittstellen schaffen Sie Lösungen, die sich Ihre Kund:innen wünschen.
- Ihre wichtigsten Geschäftssysteme - Produktinformationssysteme, CRM und Tools für den Kundendienst - können von den wertschöpfenden Daten unserer Produkte profitieren.
- Unsere professionellen Services ermöglichen Ihnen einen guten Start bei der Umsetzung einer globalen Lösung mit allen lokalen Besonderheiten.

Über WirelessCar

WirelessCar ist ein weltweit führender Innovator für digitale Fahrzeug-Services. Wir beschleunigen die Entwicklung von Services und schaffen Mehrwerte für Verbraucher:innen, Mobilitätsanbieter, Fahrzeughersteller und die Gesellschaft. Seit der Gründung 1999 haben wir unser Know-how im Bereich Automotive kontinuierlich erweitert. Heute sind wir ein renommiertes Unternehmen, das mehr als acht Millionen Fahrzeuge in über 100 Ländern vernetzt.

WirelessCar mit Hauptsitz in Schweden und Niederlassungen in den USA und China arbeitet mit OEMs wie Volkswagen, Jaguar Land Rover, Daimler, Nissan, Subaru of America und Volvo Cars zusammen, um Connected Services umfassend zu nutzen und eine intelligente, sichere und nachhaltige Mobilität zu schaffen.

Sie benötigen noch mehr Informationen? [Besuchen Sie unsere Website](#) oder kontaktieren Sie uns direkt, um ein Meeting oder eine Demo zu buchen.

Contact Info

Rasmus Corner, Product Manager
rasmus.corner@wirelesscar.com

© WirelessCar Sweden AB 2022
February 2022
www.wirelesscar.com