

Volvo Cars verbessert den Verkaufs- und Leasingprozess mithilfe der FICO Plattform



- Volvo Cars setzt die FICO Plattform strategisch ein, um die Prozessgeschwindigkeit zu verbessern, die Kosteneffizienz für Endkunden sicherzustellen und um dem eigenen Software-Team mehr Kontrollmöglichkeiten zu geben.
- Die Implementierung in den Segmenten B2C, B2B und Flottenmanagement hat zu einer Erhöhung der Effizienz und mehr Agilität geführt.
- Volvo Cars gewinnt einen 2024 FICO Decisions Award für Kunden-Onboarding und -Management.

Berlin, 17. April 2024 – [FICO](#) stellt auf der FICO World die strategische Nutzung der [FICO Plattform](#) durch [Volvo Cars](#) vor. Die Anwendung zielt darauf ab, den Kunden-Onboardingprozess in den Bereichen B2C, B2B und Flottenmanagement grundlegend zu verbessern. Die von FICO bereitgestellte Cloud-Plattform ermöglicht rasche Kreditgenehmigungen in Echtzeit. Denn Kreditprüfungen werden innerhalb weniger Sekunden abgeschlossen. Für diese Innovation erhielt Volvo den FICO® Decision Award 2024 in der Kategorie Customer Onboarding & Management.

„Ursprünglich führten wir die FICO Plattform für Leasingabonnements ein. Angesichts ihres Erfolges entschieden wir uns, sie zur zentralen Basis für alle Online-Bestellungen zu machen. Das vereinfacht die Leasing- und Kaufprozesse erheblich,“ erklärt Sujitha Davidson, Produkt Manager, Volvo Cars. *„Diese strategische Partnerschaft unterstreicht das Engagement von Volvo Cars, moderne Technologien für eine nahtlose und effiziente Kundenerfahrung zu nutzen.“*

Durch die Integration von Entscheidungsfindungsfähigkeiten by FICO auf der FICO Plattform, hat Volvo eine skalierbare und robuste Lösung zur Kreditbewertung etabliert. Die Lösung integriert

nahtlos interne sowie externe Datenquellen und ermöglicht transparente und fehlerminimierte Entscheidungsprozesse. Sie legt den Schwerpunkt auf Automatisierung in den Underwriting-Prozessen und stellt eine einheitliche Quelle für alle notwendigen Daten bereit.

Reduzierung der Entscheidungszeit

Volvo wollte die durchschnittliche Entscheidungszeit verkürzen und erforderliche Unterlagen für die Risikobewertung umgehend durch eine möglichst frühe Kontaktaufnahme mit dem Kunden einholen. Dies verhinderte wiederholte Anfragen nach Dokumentation und Prozessverzögerungen, die zu Sales-Verlusten führen könnten.

Zur Minimierung der Bearbeitungszeit generiert die FICO Plattform eine an die jeweilige Bezahlmethode angepasste Liste erforderlicher Dokumente, wenn Kunden ihren Online-Einkauf abschließen. Anschließend haben sie 24 Stunden Zeit, diese Dokumente hochzuladen, was den Prozess beschleunigt. Die Einführung des dynamischen Dokumenten-Upload-Prozesses führte zu einer Abschlussquote von 75% bei Kunden, die die Liste zur Verfügung haben. Diese Kunden können anschließend innerhalb einer Stunde bewertet werden. Im Vergleich dazu dauerte dieser Vorgang 11 Stunden bei fehlendem Upload oder 17 Stunden, wenn keine Dokumente angefordert wurden.

Erschwinglichkeit gewährleisten

Inflation kann die Kaufkraft von Kunden im Hinblick auf Autos beeinträchtigen, insbesondere bei Auftragsfertigungen (BTO). Hier dauert es bis zur Fertigstellung bis zu einem Jahr. Volvo musste daher sicherstellen, dass sich Kunden das bestellte Auto zum Zeitpunkt der Auslieferung auch noch leisten können.

„In Großbritannien gab es Fälle, in denen Kunden aufgrund eines Jobverlustes die Autokreditraten nicht mehr zahlen konnten“, berichtet Davidson. „Angesichts des langen BTO-Zeitraums und der sich wandelnden wirtschaftlichen Schwierigkeiten mussten wir die Zahlungsfähigkeit neu bewerten, um zu sehen, ob der Kunde das Auto immer noch finanzieren kann. Wir möchten kein Auto an jemanden verkaufen, der es sich nicht leisten kann.“

Zur Bewältigung dieser Herausforderung und um die kontinuierliche Finanzierbarkeit der Autos durch die Kunden zum Zeitpunkt der Auslieferung zu gewährleisten, wurde ein automatisiertes Verfahren eingeführt. Dieses initiiert erneut eine ‚Soft-Kreditprüfung‘ bei Kunden und bewertet deren Kreditwürdigkeit neu, wenn seit der ersten Risikobewertung mehr als 90 Tage vergangen sind. *„Es handelt sich um einen sogenannten Soft-Check, der den Kredit-Score des Verbrauchers nicht beeinträchtigt“*, sagt Davidson. Der automatisierte Ablauf für diese zweite Kreditbewertung hat 971 Stunden manueller Arbeit eingespart.

Förderung der internen Softwareentwicklung

„Zur Verbesserung unserer Kontrolle, Agilität und Kosteneffizienz benötigt unser internes Entwicklungsteam Tools, die ein agiles Arbeiten ermöglichen“, erklärt Davidson. „Die interne Softwareentwicklung bietet hier zahlreiche Vorteile. Dazu zählen die schnelle Reaktionsfähigkeit auf Veränderungen, das Bewahren von Wissen, Flexibilität durch iteratives Entwickeln und die strategische Ausrichtung.“

Mit der FICO Plattform kann das Team von Volvo Cars Softwarelösungen an spezifische Bedürfnissen und Anforderungen anpassen. Die erhöhte Kontrolle über Funktionen, Funktionalität und Benutzeroberfläche gewährleistet eine präzise Ausrichtung der Software auf Geschäftsprozesse und -ziele. Dank der Unterstützung von FICO wurde die Softwareentwicklung und -wartung effektiv intern umgesetzt. Das Ergebnis ist die Erhöhung neu entwickelter Funktionen um 50 Prozent innerhalb eines Jahres.

„Volvo hat bedeutende Fortschritte im weltweiten Automobilmarkt erzielt“, sagt Nikhil Behl, Chief Marketing Officer bei FICO. „Seine innovativen Prozesse und das Engagement für den Kundenservice zeigen, wie man mit FICO die Zukunft des Autoverkaufs gestalten kann.“

„Die Anerkennung von Volvo Cars im Rahmen der FICO Decision Awards hebt die innovativen Anstrengungen des Unternehmens hervor“, so Paul Mah, leitender Redakteur bei CDO Trends und Mitglied der Jury. „Besonders erwähnenswert ist die Einführung des Mechanismus zur Kreditneubewertung nach 90 Tagen, der das Kreditrisiko sowohl für das Unternehmen als auch für die Kunden minimiert. Außerdem hat uns beeindruckt, wie viele Arbeitsstunden Volvo durch die dynamische Lösung einspart. Das Engagement von Volvo für mehr Effizienz und besserer Kundenorientierung hat Vorbildfunktion in der Automobilindustrie.“

Die FICO Plattform revolutioniert die Entscheidungsfindung und die Anwendung von datengestützter Intelligenz über den gesamten Customer Lifecycle hinweg. Sie schafft ein „Unternehmensintelligenz-Netzwerk“, das Verbindungen zum Kunden stärkt. Das verändert den operativen Einsatz von datenbasierten Entscheidungen und von KI radikal, mit Responsible AI als Kern dieser Entwicklung. Die nötige Agilität für die Anpassung an eine sich verändernde Welt entsteht.

- Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.fico.com/de/fico-platform>

- Die vollständige Liste der Gewinner der diesjährigen FICO® Entscheidungspreise finden Sie unter: <https://www.fico.com/en/decisionsawards>

Über die FICO Decision Awards

Die FICO Decision Awards zeichnen Organisationen aus, die mit FICO-Lösungen herausragende Erfolge erzielen. Eine Jury aus unabhängigen Experten bewertet die Einreichungen. Sie achten auf messbare Verbesserungen wichtiger Kennzahlen, den Einsatz von Best Practices, Umfang und Tiefe der Projekte sowie innovative Technologieanwendungen.

Die Jury für 2024 setzt sich wie folgt zusammen:

- Andrew Birmingham, Editor, Mi3
- Eric Kavanagh, CEO Bloor Group und Host, InsideAnalysis
- Elizabeth Lumley, Deputy Editor, The Banker
- Paul Mah, Senior Editor, CDO Trends
- Laura Martins, Editor, IT Forum
- Paul Robinson, VP Credit Management at Canadian Tire Bank (früherer Gewinner)
- Shiv Sehgal, EVP Audience Analytics at RSG Media (früherer Gewinner)
- Nick Vitchev, Director bei Chartis

Die Preisträger der FICO Decision Awards werden auf der FICO® World 2024 vorgestellt. Diese findet vom 15. bis 18. April 2024 in San Diego, Kalifornien, statt.

Über Volvo Cars

Volvo Cars wurde im Jahr 1927 gegründet und gehört heute zu den weltweit bekanntesten und angesehensten Automobilmarken. Das Unternehmen vertreibt seine Fahrzeuge in über 100 Ländern und ist an der Nasdaq Stockholm unter dem Ticker „VOLCAR B“ gelistet.

Das Unternehmensziel „Für das Leben. Den Menschen die Freiheit geben, sich persönlich, nachhaltig und sicher fortzubewegen“ spiegelt sich in dem Bestreben von Volvo Cars wider, bis zum Jahr 2030 ausschließlich Elektroautos herzustellen. Weiterhin verpflichtet sich das Unternehmen zur kontinuierlichen Reduzierung seines CO₂-Fußabdrucks mit dem Ziel, bis 2040 ein klimaneutrales Unternehmen zu sein.

Stand Dezember 2023 beschäftigt Volvo Cars etwa 43.400 Vollzeitmitarbeiter. Der Hauptsitz sowie die Abteilungen für Produktentwicklung, Marketing und Verwaltung befinden sich hauptsächlich in Göteborg, Schweden. Die Produktionsstätten des Unternehmens liegen in Göteborg, Gent (Belgien), South Carolina (USA), Chengdu, Daqing und Taizhou (China). Zudem unterhält Volvo Cars Forschungs- und Entwicklungs- sowie Designzentren in Göteborg und Shanghai (China).

Über FICO

FICO (NYSE: FICO) treibt Entscheidungen voran, die Menschen und Unternehmen auf der ganzen Welt zum Erfolg verhelfen. Das 1956 gegründete Unternehmen ist ein Pionier in der Anwendung von prädiktiver Analytik und Datenwissenschaft zur Verbesserung operativer Entscheidungen. FICO hält mehr als 215 US-amerikanische und internationale Patente auf Technologien, die die Rentabilität, Kundenzufriedenheit und das Wachstum von Unternehmen in den Bereichen Finanzdienstleistungen, Fertigung, Telekommunikation, Gesundheitswesen, Einzelhandel und vielen anderen Branchen steigern. Unternehmen in mehr als 120 Ländern vertrauen auf die bewährten Lösungen von FICO und schützen damit unter anderem 2,6 Milliarden Zahlungskarten vor Betrug, verhelfen Menschen zu Krediten und stellen sicher, dass Millionen von Flugzeugen und Mietwagen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort zur Verfügung stehen. Der FICO® Score, der von 90 % der führenden US-amerikanischen Kreditgeber verwendet wird, ist das Standardmaß für das Kreditrisiko von Verbrauchern in den USA. Darüber hinaus wurde er in über 40 weiteren Ländern verfügbar gemacht, um das Risikomanagement, den Zugang zu Krediten und die Transparenz zu verbessern.

Erfahren Sie mehr unter <https://www.fico.com>.

FICO ist eine eingetragene Marke der Fair Isaac Corporation in den USA und anderen Ländern.

Besuchen Sie uns auch auf [Twitter](#) und unserem [Blog](#).

Neuigkeiten und Informationen für Medienvertreter finden Sie unter <https://www.fico.com/en/newsroom>.

PR-Kontakt:

Maisberger GmbH

Christine Wildgruber/Karl Floros

Claudius-Keller-Str. 3c

81669 München

Tel.: +49 89 419599 -26/-27

www.maisberger.com

fico@maisberger.com