



PORSCHE

„My Porsche“ bündelt Angebote in einem zentralen Ökosystem

Porsche Aftersales baut den digitalen Kundenservice weiter aus

Stuttgart. Porsche erweitert sein digitales Service-Angebot und integriert es nahtlos in das bestehende Ökosystem. Der Sportwagenhersteller schafft damit eine branchenweit einzigartige Lösung für seine Kunden: Von der Terminbuchung über die Auswahl des Serviceberaters sowie zusätzlicher Dienste, bis hin zur Planung der Fahrzeugübergabe werden ab sofort sämtliche Leistungen zentral über das digitale Kundenökosystem „My Porsche“ abgewickelt. Die Anwendung ermöglicht den Kunden auch einen „Vehicle Check per Video“. Der Serviceberater erfasst dabei den Zustand des Fahrzeugs und dokumentiert alle notwendigen Arbeiten per Video. Der Kunde kann die Aufnahme sowie das dazugehörige Angebot mit nur einem Klick in „My Porsche“ einsehen und freigeben.

„Unser Ziel ist das bestmögliche Marken- und Kundenerlebnis – auch bei Werkstattbesuchen“, sagt Daniel Schukraft, Leiter Aftersales und Customer Care bei der Porsche AG. „Von den neuen nahtlos-integrierten Serviceangeboten profitieren Kunden und Händler gleichermaßen. Sie kommunizieren in einem Ökosystem miteinander – alle Informationen sind in Echtzeit verfügbar, ein Austausch ist über ein zentrales Portal und die dazugehörige App schnell und einfach möglich.“

Um das Angebot zu realisieren, wurden die „My Porsche“-Aftersales Services auch in die Händlersysteme integriert. Die digitale Servicebuchung ist seit Kurzem flächendeckend bei Händlern in Deutschland, China und Nordamerika verfügbar. Der „Vehicle Check per Video“ wird bereits in etlichen europäischen Märkten angeboten, darunter

Spanien, Portugal, Italien sowie Großbritannien. Im Laufe des Jahres werden die Services in vielen weiteren Ländern eingeführt, mit Schwerpunkt auf Nordamerika, Europa und Asien.

„My Porsche“ bietet Kunden einen zentralen Zugang zu allen digitalen Diensten von Porsche sowie zu verschiedenen Funktionen für Porsche-Fahrzeuge. Vor wenigen Wochen wurde die Zahl von einer Millionen Porsche ID-Inhabern überschritten.

Weitere Informationen sowie Film- und Foto-Material im Porsche Newsroom: newsroom.porsche.de