

Vom Kundenfeedback in die Serienfertigung

21/11/2024 Porsche lässt Kundenfeedback fortlaufend in die Weiterentwicklung seiner Produkte einfließen. Mit Erfolg: Bei den diesjährigen J.D. Power-Studien hat der Sportwagenhersteller gleich mehrere Preise gewonnen. Der Newsroom zeigt einige Beispiele für Neuerungen, die auf Kundenstimmen basieren.

Die Qualitätsstudie des US-amerikanischen Marktforschungsinstituts J.D. Power bewertet mit Hilfe von Kundenbefragungen die Qualität von Neuwagen in den USA. In der Initial Quality Study (IQS) belegt Porsche den ersten Platz unter den Premiummarken. Bei der Studie wurden rund 100.000 US-amerikanische Neuwagen-Besitzer von mehr als 200 Modellen und mehr als 30 Marken zu möglichen Qualitätsauffälligkeiten befragt.

„Die Auszeichnungen sind ein großartiger Erfolg, zu dem das gesamte Team beigetragen hat“, sagt Christian Friedl, Leiter Unternehmensqualität bei Porsche. „Qualität ist mehr als die Erfolgskontrolle am Ende der Produktionslinie. Sie beginnt mit dem Feedback unserer Kunden, fließt in das Konzept ein, beeinflusst den gesamten Produktentstehungsprozess und endet bei der Betreuung unserer Kunden im

Handel."

Fahrzeugqualität und Kundenzufriedenheit

Die J.D. Power-Studien VDS (Vehicle Dependability Study) und APEAL (Automotive Performance, Execution and Layout) analysieren die Fahrzeugqualität sowie die Kundenzufriedenheit. Die VDS untersucht drei Jahre alte Fahrzeuge und bewertet die langfristige Zufriedenheit der Kunden. Die APEAL-Studie hingegen fokussiert sich auf Neuwagen und misst deren Design, Leistung, Sicherheit, Benutzerfreundlichkeit, Komfort und wahrgenommene Qualität.

In der APEAL-Studie wurde der Porsche Taycan als bestes Modell im Segment „Upper Midsize Premium Car" ausgezeichnet. Kevin Giek, Leiter Baureihe Limousinen, nahm den Preis entgegen. Der Porsche 718 erhielt in der VDS-Studie den Platinum Award für das zuverlässigste Modell, überreicht an Michael Rösler, Projektleiter Gesamtfahrzeug Modellreihe 911.

HomeLink und Co.: umgesetztes Kundenfeedback

Die positiven Ergebnisse kommen nicht von ungefähr und sind das Ergebnis umfangreicher Maßnahmen. In nachfolgenden Themenbereichen hat das Kundenfeedback maßgeblich zur Entwicklung von Serienfahrzeugen beigetragen.

HomeLink

Der integrierte Garagentoröffner wurde in der Vergangenheit von vielen Kunden als kompliziert wahrgenommen, da diese über mehrere Schritte im Porsche Communication Management (PCM) aktiviert werden musste. Seit der letzten Modellgeneration des Cayenne gibt es wieder physische Knöpfe am Innenspiegel bei denen bis zu drei Garagen angesteuert werden können.

Gekühlte Ladeschale

Beim induktiven Laden kann es zur starken Erhitzung des Mobiltelefons kommen. Abhilfe schafft die gekühlte Ladeschale bei aktuellen Cayenne-, Panamera- und Taycan-Modellen, weitere Fahrzeuge folgen.

Positiver Nebeneffekt: Durch die Kühlung kann auch die induktive Ladeleistung auf 15 Watt erhöht werden.

Skip-Taste auf dem Lenkrad

Ergebnisse der Initial Quality Study (IQS) und der anschließenden Datenanalyse zeigten, dass die frei belegbare Taste am Lenkrad häufig für die Skip-Funktion (Überspringen von Liedern) genutzt wurde. Aus diesem Grund führte Porsche die Skip-Taste am Lenkrad ein. Dadurch hat der Kunde die frei belegbare Taste wieder für andere Funktionen zur Verfügung.

Klimatisierung

In der letzten Generation des Cayenne wurden vereinzelt Kundenbeanstandungen bezüglich der Lüftergeräusche der Klimaanlage verzeichnet. Diese Rückmeldungen dienten als Anstoß, die akustische Performance der Klimatisierung bei der Produktaufwertung des Cayenne und in künftigen Projekten gezielt zu verbessern. Eine Optimierung wird durch die sogenannte Heck-Reduzierung erzielt. Diese Funktion reduziert bei nicht belegter zweiter Sitzreihe die Luftmenge bedarfsgerecht und minimiert dadurch die Geräuschentwicklung.

MEDIA ENQUIRIES



Jan Klonz

Spokesperson Production and Quality
+49 (0) 170 / 911 0619
jan.klonz@porsche.de

Verbrauchsdaten

Cayenne E-Hybrid (WLTP)*: Kraftstoffverbrauch gewichtet kombiniert: 4,4 – 3,9 l/100 km; Kraftstoffverbrauch bei entladener Batterie kombiniert: 10,5 – 9,8 l/100 km; Stromverbrauch gewichtet kombiniert: 19,7 – 19,1 kWh/100 km; CO_2-Emissionen gewichtet kombiniert: 101 – 90 g/km; CO_2-Klasse gewichtet kombiniert: C – B; CO_2-Klasse bei entladener Batterie: G

Cayenne S E-Hybrid (WLTP)*: Kraftstoffverbrauch gewichtet kombiniert: 4,5 – 4,0 l/100 km; Kraftstoffverbrauch bei entladener Batterie kombiniert: 10,6 – 9,8 l/100 km; Stromverbrauch gewichtet kombiniert: 19,9 – 19,1 kWh/100 km; CO_2-Emissionen gewichtet kombiniert: 103 – 90 g/km; CO_2-Klasse gewichtet kombiniert: C – B; CO_2-Klasse bei entladener Batterie: G

*Weitere Informationen zum offiziellen Kraftstoffverbrauch und den offiziellen spezifischen CO_2-Emissionen neuer Personenkraftwagen können dem „Leitfaden über den Kraftstoffverbrauch, die CO_2-Emissionen und den Stromverbrauch neuer

Personenkraftwagen“ entnommen werden, der an allen Verkaufsstellen und bei DAT (Deutsche Automobil Treuhand GmbH, Helmuth-Hirth-Str. 1, 73760 Ostfildern-Scharnhausen, www.dat.de) unentgeltlich erhältlich ist.

Linksammlung

Link zu diesem Artikel
https://newsroom.porsche.com/de/2024/unternehmen/porsche-kundenfeedback-jd-power-studie-37902.html

Media Package
https://pmdb.porsche.de/newsroomzips/0df986d7-5e59-40a7-ba41-b1f817481ae2.zip

Dr. Ing. h.c. F. Porsche Aktiengesellschaft
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart