



Del feedback del cliente a la producción en serie

21/11/2024 Porsche incorpora continuamente el feedback de sus clientes en el desarrollo de sus productos. El fabricante de automóviles deportivos lo hace con notable éxito: en un estudio realizado este año por J.D. Power, Porsche se alzó con varios premios. El Newsroom comparte algunos ejemplos de innovaciones basadas en las opiniones de los clientes.

El estudio de calidad del instituto estadounidense de investigación de mercado J.D. Power utiliza encuestas a clientes para evaluar la calidad de los coches nuevos en EE. UU. La marca Porsche se ha clasificado en primer lugar entre las marcas premium en el Estudio de Calidad Inicial (IQS). Alrededor de 100.000 propietarios estadounidenses de coches nuevos, de más de 200 modelos y más de 30 marcas, fueron consultados sobre posibles características distintivas de calidad como parte del estudio.

"Los premios son un gran logro, al que todo el equipo ha contribuido", dice Christian Friedl, Vicepresidente de Calidad Corporativa en Porsche. "La calidad es más que solo monitorear el éxito al final de la línea de producción. Comienza con el feedback de nuestros clientes, fluye hacia el concepto, influye en todo el proceso de desarrollo del producto y termina con el apoyo a nuestros clientes en el

sector minorista."

Calidad del vehículo y satisfacción del cliente

Los estudios VDS (Estudio de Confiabilidad de Vehículos) y APEAL (Rendimiento, Ejecución y Diseño Automotriz) de J.D. Power analizan la calidad del vehículo y la satisfacción del cliente. VDS examina vehículos de tres años de antigüedad y evalúa la satisfacción a largo plazo de los clientes. El estudio APEAL se centra en coches nuevos y mide su diseño, rendimiento, seguridad, facilidad de uso, confort y calidad percibida.

En el estudio APEAL, el Porsche Taycan fue nombrado el mejor modelo en el segmento de Coches Premium de Tamaño Mediano Superior. Kevin Giek, Vicepresidente de la Línea de Modelos Sedán, recibió el premio. El Porsche 718 recibió el Premio Platino por ser el modelo más confiable en el estudio VDS, entregado a Michael Rösler, Director General de la Línea de Productos de Vehículos Completos 911.

HomeLink and Co.: feedback del cliente implementado

Estos resultados positivos no han surgido por casualidad; son el resultado de medidas exhaustivas. Carrera Online destaca temas seleccionados donde el feedback de los clientes se ha incorporado directamente en el desarrollo de coches de producción en serie.

HomeLink

En el pasado, muchos clientes pensaban que el abridor de puerta de garaje integrado era complicado, ya que necesitaban pasar por varios pasos en el Porsche Communication Management (PCM) para activarlo.

Desde la última generación del modelo Cayenne, se han introducido botones físicos en el espejo interior que pueden controlar hasta tres garajes.

Base de carga refrigerada

Durante la carga inductiva, los teléfonos móviles pueden calentarse considerablemente. Una base de carga refrigerada proporciona una solución a esto en los modelos actuales de Cayenne, Panamera y Taycan, con más líneas de modelos por venir.

Como efecto secundario positivo, el efecto de enfriamiento también ha permitido aumentar la potencia de carga inductiva a 15 vatios.

Botón de "saltar" en el volante

Los resultados del Estudio de Calidad Inicial (IQS) y el subsiguiente análisis de datos revelaron que los clientes utilizaban con frecuencia el botón personalizable del volante como función de "salto" para cambiar de canción. En respuesta, Porsche incorporó un botón específico de "salto" en el volante, permitiendo así que el botón personalizable quedara libre para otras funciones.

Aire acondicionado

En la generación anterior del Cayenne, hubo quejas ocasionales de los clientes sobre el ruido del ventilador en el sistema de aire acondicionado. El feedback llevó a mejoras específicas del rendimiento acústico del aire acondicionado en la actualización del producto del Cayenne, así como en proyectos futuros. Se logra una optimización a través de la llamada reducción trasera. Esta función reduce el flujo de aire según sea necesario cuando la segunda fila de asientos está desocupada, minimizando así el desarrollo de ruido.

MEDIA ENQUIRIES

Elizabeth Solís

Public Relations and Press
Porsche Latin America
+1 (770) 290 8305
elizabeth.solis@porschelatinamerica.com

Consumption data

Cayenne E-Hybrid (WLTP)*: Fuel consumption weighted combined: 4.4 – 3.9 l/100 km; Fuel consumption with depleted battery combined: 10.5 – 9.8 l/100 km; Electrical consumption weighted combined: 19.7 – 19.1 kWh/100 km; CO₂ emissions weighted combined: 101 – 90 g/km; CO₂ class weighted combined: C – B; CO₂ class with depleted battery: G

Cayenne S E-Hybrid (WLTP)*: Fuel consumption weighted combined: 4.5 – 4.0 l/100 km; Fuel consumption with depleted battery combined: 10.6 – 9.8 l/100 km; Electrical consumption weighted combined: 19.9 – 19.1 kWh/100 km; CO₂ emissions weighted combined: 103 – 90 g/km; CO₂ class weighted combined: C – B; CO₂ class with depleted battery: G

*Further information on the official fuel consumption and the official specific CO₂ emissions of new passenger cars can be found in the "Leitfaden über den Kraftstoffverbrauch, die CO₂-Emissionen und den Stromverbrauch neuer Personenkraftwagen" (Fuel

Consumption, CO₂Emissions and Electricity Consumption Guide for New Passenger Cars), which is available free of charge at all sales outlets and from DAT (Deutsche Automobil Treuhand GmbH, Helmuth-Hirth-Str. 1, 73760 Ostfildern-Scharnhausen, www.dat.de).

Link Collection

Link to this article

<https://newsroom.porsche.com/es/2024/compania/pla-porsche-cliente-feedback-jd-power-study-37937.html>

Media Package

<https://pmdb.porsche.de/newsroomzips/5b61bf00-d79a-4b2d-8ed2-4346d72bf5ff.zip>