



PORSCHE

Prozess-Optimierung durch kollaboratives CRM über alle Handelsstufen bei Porsche

CRM  Porsche

Stuttgart, November 2008

Jens Puttfarcken, Henning Grashoff, Robert Marek

Ausgangspunkt im Jahr 2005/ Projektziele

- Mehrere Dutzend lokale Kundendatenbanken mit geringer oder ohne Integration
- Keine ganzheitliche Sicht auf den Kunden über den gesamten Lebenszyklus
- Systeme boten keine akzeptable Datenqualität

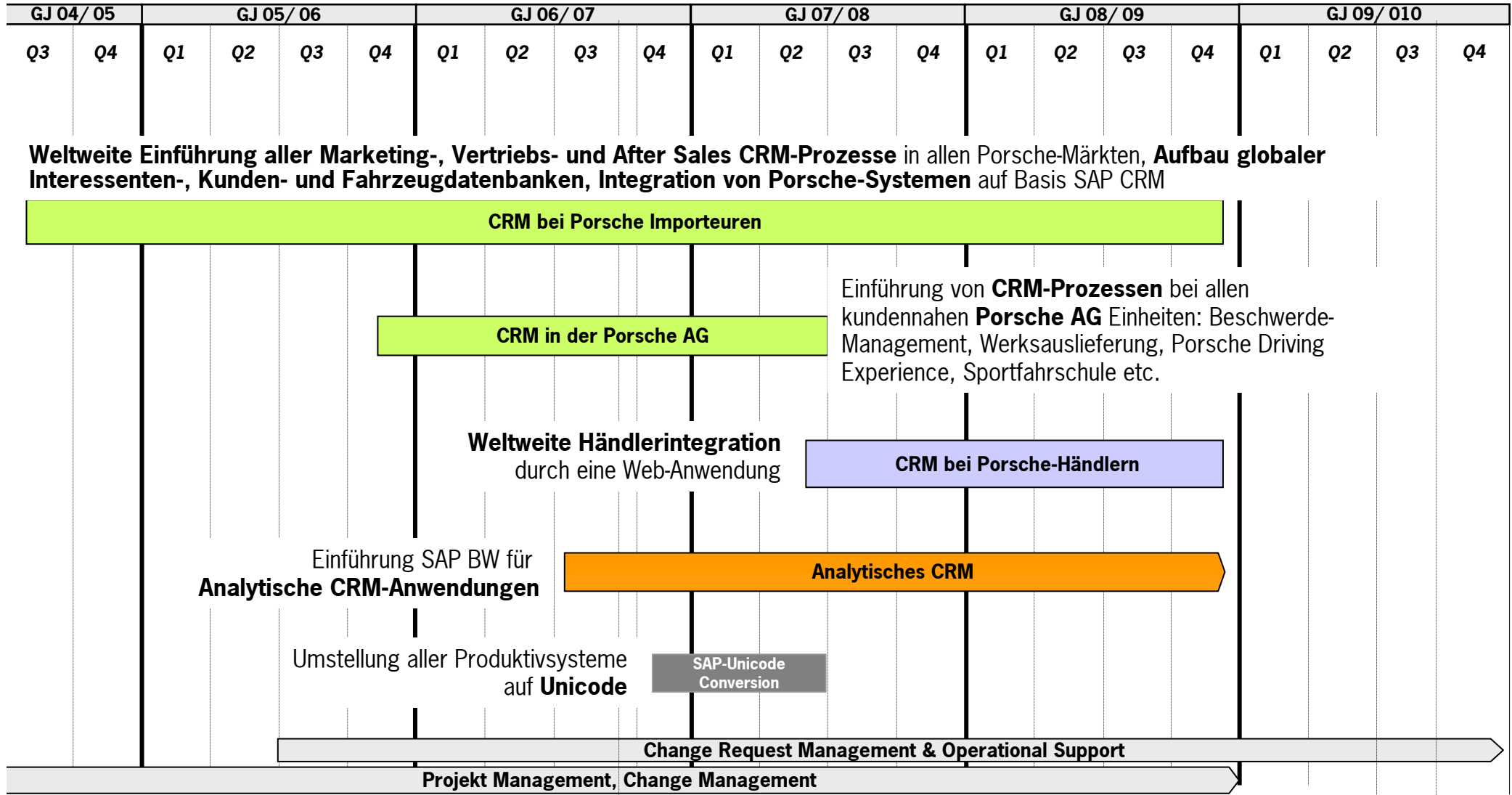
→ **Sehr begrenzte Möglichkeiten, um bestmöglichen Kundenservice zu garantieren**



Projektziele

- Verbesserung des **Wissens über die Kundenbeziehungen** und -wünsche und gezielte Nutzung dieses Wissens für Managemententscheidungen
- Aufbau eines einzigartigen **Markenerlebnisses** für Kunden
- Verbesserung der **Kundenzufriedenheit**
- Verbesserung der **Kundentreue** und langfristige **Kundenbeziehungen**

CRM@Porsche im Überblick



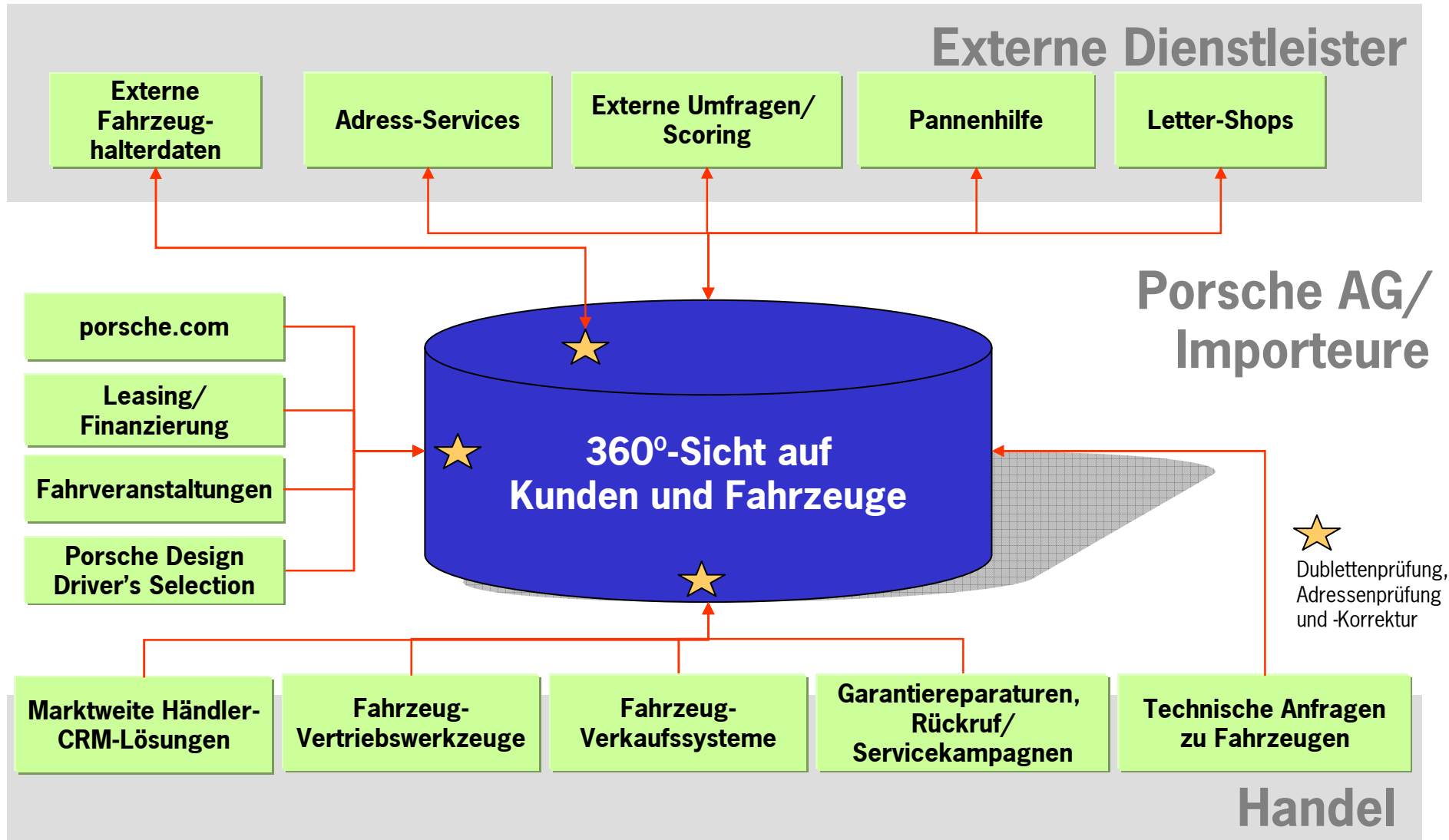
Prozesse in CRM@Porsche

Hauptprozesse
Zentrales Kampagnenmanagement
Lokale Verkaufskampagnen
Interessentenkontaktprogramm
Lead Management
Fahrzeugverkauf (Schnittstellen)
Kundenbetreuungsprogramm
Kundenservice beim Händler (Schnittstellen)
Beschwerdemanagement
Rückruf-/Servicekampagnen
Feedback-Management/ analytisches CRM
Qualitätsmanagement und übergreifende Funktionen



**Weltweite
Prozess- und Qualitäts-
Standardisierung durch
„Global Minimum“**

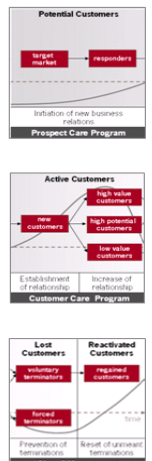
360° - Sicht auf Fahrzeuge und Kunden: CRM = Integration



Analytisches CRM

- **Vertriebssteuerung/-kennzahlen** (KPI Reporting)
 - Steuerung und Optimierung der unternehmensweiten Vertriebs-, Marketing- und Service-Prozesse
- **Data Quality Monitoring** mit Folgeprozessen
 - Verbesserung der Datenqualität im CRM-System, um somit aussagekräftigere Ergebnisse bei weiteren Datenanalysen erreichen zu können
- **Data Mining Piloten**
 - Optimierung der Lead Qualifizierung
 - Kundensegmentierung
 - Kundenabwanderungsanalyse

beispielhafte Fragestellungen



Potential Customers
target market → responders
Initiation of new business relations
Prospect Care Program

Active Customers
new customers → high value customers, high potential customers, low value customers
Establishment of relationships → Increase of relationships
Customer Care Program

Lost Customers (voluntary, involuntary, forced terminations) → **Reactivated Customers** (required customers)
Prevention of terminations → Result of reinstated terminations
"Churn" Management

1. Wie können **echte heiße Interessenten** besser von den weniger aussichtsreichen Interessenten unterscheiden werden?
2. Ist es möglich die Interessenten Ansprache so weit zu **individualisieren**, dass die Conversion Rates gesteigert werden?
3. Wie können **homogene Kundensegmente** gebildet werden?
4. Ist es möglich auf Basis der verschiedenen Kundensegmente, **unterschiedliche Kommunikationskonzepte** zu entwickeln?
5. Wie kann man **Kundenabwanderung** vorhersehen?
6. Welche **Maßnahmen** sind zu ergreifen um abwanderungswillige Kunden umzustimmen?

Einige Fakten ...

- > 6.400.000 historische Kontakte
- > 2.600.000 Kunden/ Interessenten
- > 1.200.000 Fahrzeuge
 - > 1.200 Anwender
 - > 400 Händler (über Schnittstellen)
 - > 60 Händler (über Web-Anwendung)
 - > 20 Länder/ 10 Importeure
 - 11 Kernprozesse
 - 7 Sprachen
 - 3 regionale Produktivsysteme
 - 1 zentrales Entwicklungssystem

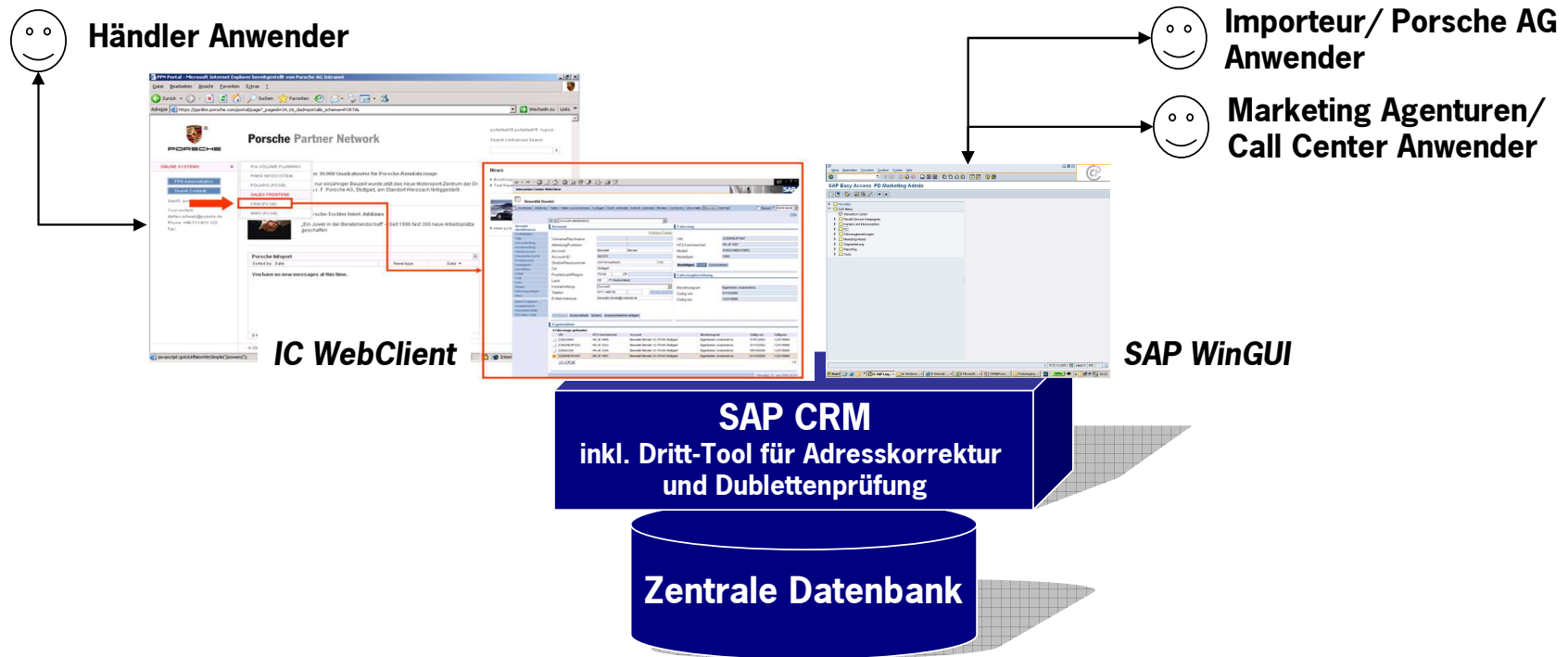
Projektgesamtlaufzeit bisher:

- 3 Jahre
- Einführungsdauer je Markt 3-6 Monate

CRM für Porsche Händler: der Schlüssel zur Kollaboration

Die bestehenden Porsche AG und Importeurs-Prozesse werden bis zum Händler verlängert:

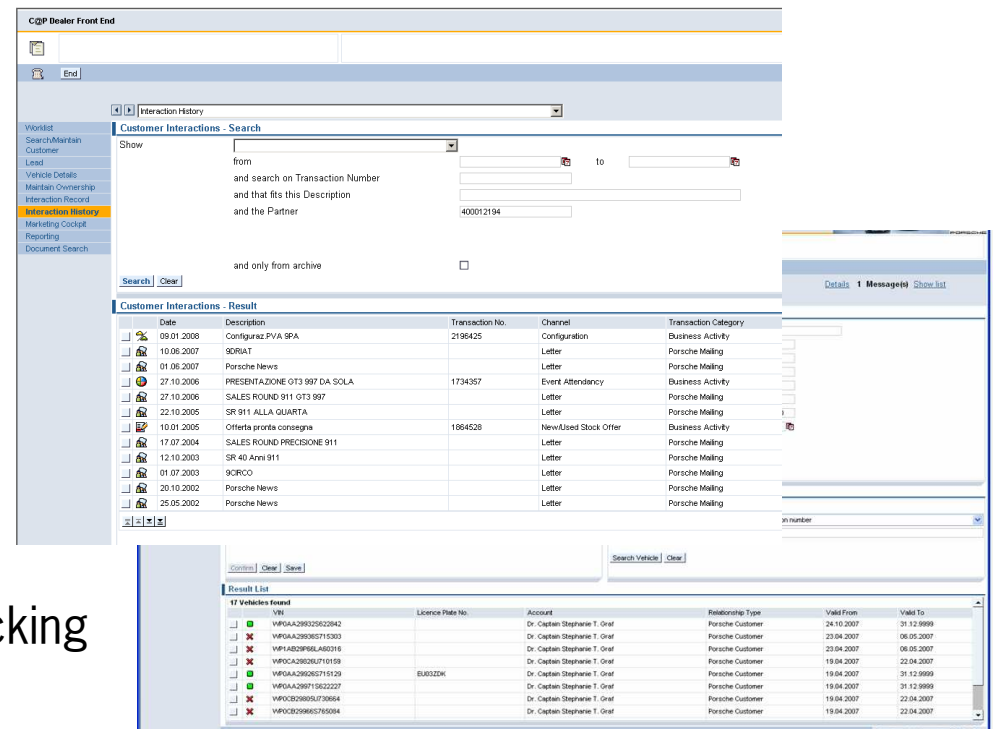
- Händler-Anwender greifen über eine **Web-Applikation** auf den **zentralen Datenbestand** (logisch zwischen Händlern getrennt) zu und
- bearbeiten **kollaborativ** mit dem Importeur und der Porsche AG die **CRM@Porsche-Prozesse**



CRM für Porsche Händler: Web-Applikation

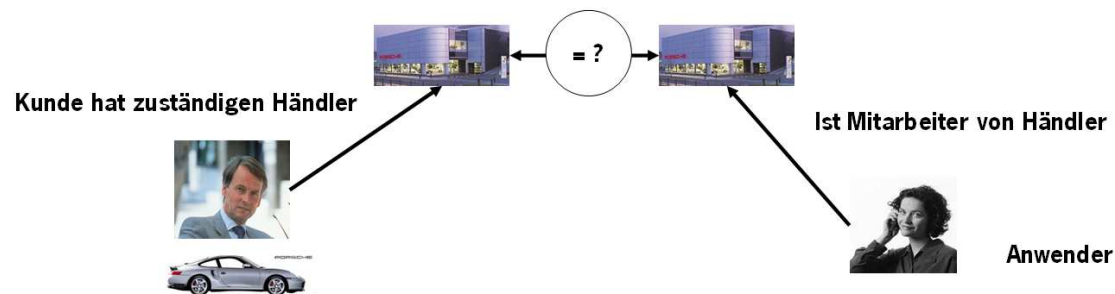
Porsche-spezifische Erweiterungen auf Basis IC Web Client Technologie:

- **Worklist/ Inbox:** Liste von zu bearbeitenden Aufgaben und Kontakten
- **Kunden/ Fahrzeuge:** Suche, Pflege, Anzeige aktueller/ historische Kundenfahrzeuge
- **Lead-Anlage,** Bearbeitung von Händler- und zentralen Leads
- **Fahrzeugbesitz-Pflege**
- **Kontakt-/ Folgekontaktanlage** und Bearbeitung
- Kunden- und Fahrzeug-**Kontakthistorie**
- Anlage von **Beschwerden;** Bearbeitung von Händler- und zentralen Beschwerden
- **“Marketing Cockpit”:** Anlage/ Pflege von Kampagnen, Zielgruppen, Selektionen, Kampagnenausführung, Response-Load/ Tracking
- **Reporting** über alle Prozesse/ Daten: Kunden/ Interessenten, Datenqualität, Fahrzeuge, Recalls, Kampagnen, Leads, ...



CRM für Porsche Händler: Daten-Trennung

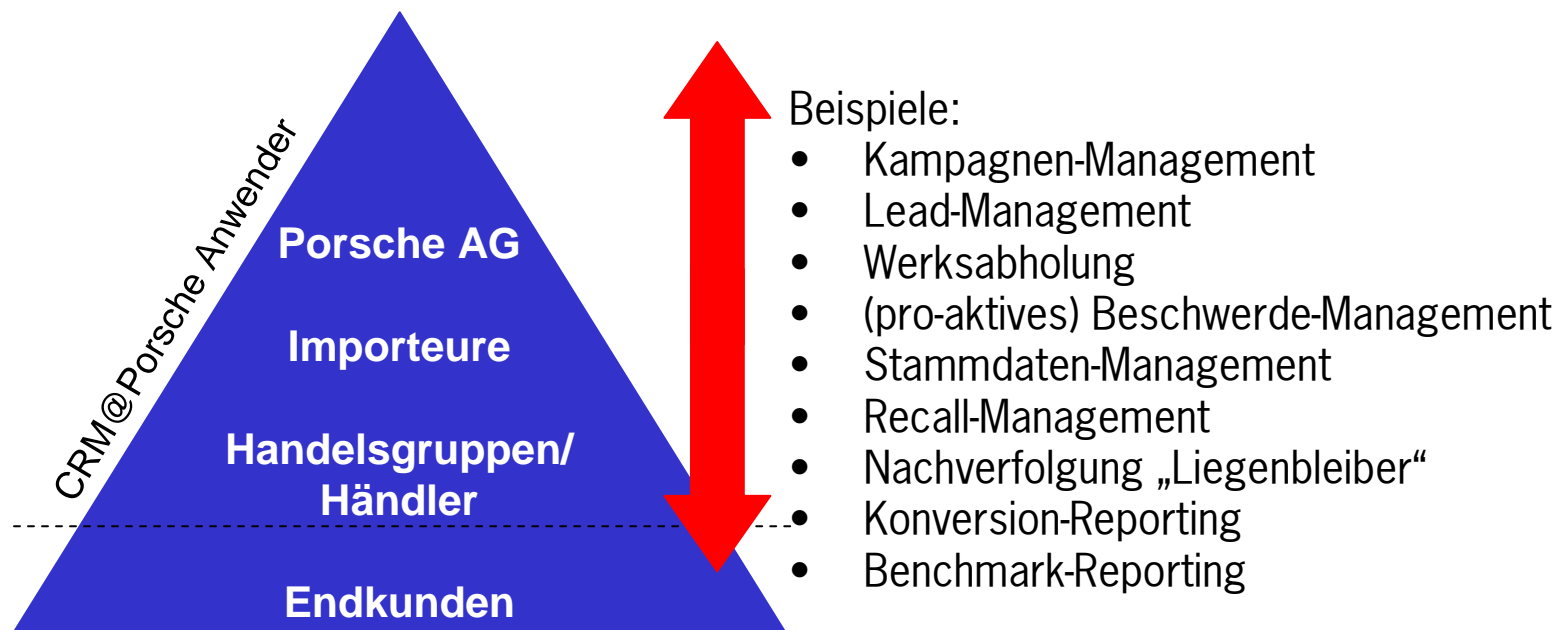
- Eine **logische Datentrennung** der Kunden, Interessenten und Kontakte über die SAP „Access Control Engine“ stellt sicher, daß jeder Händler nur seine Daten sieht: dynamische Berechtigungsprüfung ohne Händler-spezifische Rollen



- **Händler-spezifische Kunden-/Interessenten-Dubletten** mit zentraler **Dubletten-Markierung** und **zentralem „dublettenübergreifendem“ Reporting.**
- Beispiel:
 - Ein Interessent von Händler A erhält ein Verkaufs-Mailing
 - Der Interessent besucht Händler A, lässt sich ein Wunschfahrzeug konfigurieren und
 - Kauft anschließend ein Fahrzeug bei Händler B
 - Der Interessent ist als 2 händlerspezifische Geschäftspartner abgebildet; sie werden „fuzzy“ als Dubletten erkannt und markiert. Das zentrale Conversion-Reporting zur Verkaufskampagne erkennt den Erfolg i.S.v. „ein angeschriebener Interessent hat ein Fahrzeug gekauft“

Vertikale Handelsintegration für kollaborative CRM-Prozesse

- Nutzen **kollaborativer Prozesse ohne Systembrüche** für den Hersteller, Importeur und Händler:
 - Echte **360° Sicht** auf Kunden und Fahrzeuge
 - Verbesserte **Transparenz** für Benchmarks, Datenqualitäts-Prozesse und analytische Prozesse
 - **Schnellere, bessere und „robustere“ Prozesse**: keine Doppelteingaben, kein Datenverlust, Verfügbarkeit in Echtzeit
 - Verbesserte **Datenqualität**



Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (1)

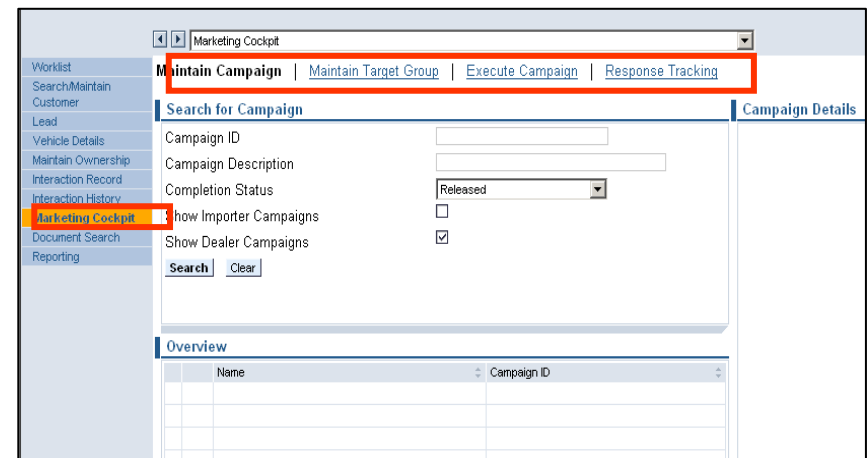
Kollaboratives Kampagnen-Management: Standardisierung der Kommunikation und Qualitätssteigerung

- Lokale & globale **Verkaufskampagnen**
 - **Interessenten**-Kontaktprogramm
 - **Kunden**-Kontaktprogramm
- 
- Weitgehend **automatisierte Mailings** durch den Importeur mit
 - (Daten-) **Qualitätssicherung** durch Handel: Prüfung/ Korrektur von Zielgruppen, Prüfung/ Korrektur von Kundendaten vor dem Versand
 - **Zentrale Mailings** sind für den zug. Händler **sichtbar**
-
- **Händler-Kampagnen**
- 
- **Best Practices** für Händler-Events: Mail-Templates, Selektionen, etc.
 - **Händler-Kontakte** wie Mailings, Eventbesuche sind zentral sichtbar

Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (1)

„Dealer Marketing Cockpit“ = einfaches Kampagnen-Management für Händler-Anwender

- **Add-On-Entwicklung** im IC WebClient
- Inhalt: 3 **einfache Schritte zum Mailing**
 - **Kampagnen-Suche und Pflege**
 - Importeurs-Kampagnen (read-only)
 - Erstellung und Pflege von Händler-Kampagnen
 - **Selektionen**
 - Einfache Report-artige Selektion zur Erstellung von Zielgruppen
 - Nutzung vordefinierter Selektionen (erstellt durch Importeur-/ Händler-Anwender)
 - Einfache manuelle Zielgruppen-Pflege
 - **Kampagnen-Ausführung**
 - Lettershop-Datei-Erzeugung
 - Kontakt-Erzeugung
 - Response-Load



Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (2)

Kollaboratives Lead-Management:

- **Scoring & Routing zentral erfasster Leads** an den Handel und Bearbeitung durch den Handel – prioritätengesteuert über Datum/ Score
- **Erfassung** dezentraler Leads im Handel
- **Übergreifendes Lead-Reporting** für Händler mit Anzeige von Folge-Kontakten

The screenshot displays the SAP CRM Lead Management interface. The 'Overview' tab shows lead details such as Transaction No. (P902539), Created by/at (P902539), Posting Date (07.05.2008), Origin (Porsche Driving Experience), Lead Group (Vehicle Prospect), Qual. Level (Manual), Qual. Level (Auto), Status (Open), Campaign / -element (PCH-PCP-LEAD), and Campaign Description. The 'Partners and Follow Up' tab lists partner functions: Sales Prospect (Partner ID: 900000433), Resp. Selling Dealer (Partner ID: 20000156), and PAR Selling Dealer (Partner ID: 20000156). The 'Survey and Notes' tab shows call information (Walk-in), current vehicle details (Make: BMW, Model: X5 4.4i, Year: 2006, Used as: Company Car), and purchase information (8..12 months).

Lead Reporting															
	Select Option	Value low	Value high		Select Option	Value low	Value high		Select Option	Value low	Value high				
Campaign / -element				Model Type of Vehicle	Equal	911 Turbo Cabrio									
Posting Date	Between	01.07.2008	18.07.2008	Model Type of Vehicle											
Qualification (Manual)	Equal	Cold		Model Type of Vehicle											
Status				Prospect ID											
Origin				Only Direct Followup											
Responsible ID															
Execute Clear															
Result List															
2 Items found															
Posting Date	Campaign / -element	Q Level (Man.)	Status	Origin	Responsible ID	Model Type	Model Type	Model Type	Prospect ID	Title	Ac.title descr.	First Name	Last Name	Street	House Number
02.07.2008	PIT-LEAD-STANDARD	Cold			0020001775	997630			0400038568	Mr.	Dr.	Paolo			
18.07.2008	PIT-LEAD-STANDARD	Cold	Open		0020001671	997630			0400131281	Mr.		Fabrizio			

Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (3)

Werksabholung:

- Herstellerseitig **frühzeitige Identifikation von Werksabholungen** in Zuffenhausen und Leipzig und **optimale Vorbereitung** durch Sichtung der Kundendaten, bisherigem Porsche-Fahrzeugbesitz etc.
 - U.a. zur Auswahl des passenden Instructors
- Planung des Besuches und **Nach-Bewertung sichtbar für den betreuenden Händler** in der Kunden-Kontakthistorie

Vehicle Id	VMS VOR	Comm.Nr.	Production	Delivery D	New Warran	Model Year	Model Type	Model Subst	Model	Model des.	Importer	Imp.St
182521	182521		15.07.2008			2009	AI1		9PA	Cayenne Turbo	9690000	PD
182371	182371		14.07.2008			2009	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
182690	182690		11.07.2008			2009	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
182800	182800		02.07.2008			2009	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
182874	182874		25.06.2008			2009	AI1		9PA	Cayenne Turbo	9690000	PD
182042	182042		28.06.2008			2009	AG1		9PA	Cayenne Tiptronic	9690000	PD
182072	182072		08.07.2008			2009	AI1		9PA	Cayenne Turbo	9690000	PD
182198	182198		16.06.2008			2009	AG7		9PA	Cayenne	9690000	PD
182572	182572		12.06.2008			2009	AI1		9PA	Cayenne Turbo	9690000	PD
182694	182694		02.07.2008			2009	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
182296	182296		14.07.2008			2009	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
182642	182642		11.07.2008			2009	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
182681	182681		09.07.2008			2009	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
183171	183171		14.06.2008			2009	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
183179	183179		02.07.2008			2009	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
WP1 ZZZ9PZ8LA53687	171288	171288	28.05.2008			2008	AH1		9PA	Cayenne S Tiptronic	9690000	PD
WP1 ZZZ9PZ8LA73785	174756	174756	08.05.2008	29.04.2008	30.04.2010	2008	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
WP1 ZZZ9PZ8LA74678	174162	174162	07.05.2008			2008	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD
183195	183195		15.07.2008			2009	AL1		9PA	Cayenne GTS Tiptronic	9690000	PD

Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (4)

Kollaboratives Beschwerde-Management:

- **Beschwerden**, die an den Importeur oder Hersteller adressiert werden, werden situationsgerecht **an den zuständigen Händler zur Bearbeitung weitergeleitet**
- Beschwerden, die beim Händler eingehen, können **bei Bedarf an Importeur weitergeleitet** werden

The screenshot displays the SAP CRM interface for a Customer Case (5069175). The interface is divided into several sections:

- Overview:** Contains fields for Transaction No. (5069175), Created by/at (P314594, 10.07.2008), Description (Compl. T & Q Lacking product quality PCM), Opened on (10.07.2008), Received Via (PAG - Other), Medium (E-mail), Initial Priority (C), Updated Priority (C), Due Date (31.07.2008), Status (Work in Progress), and VIN (WP0ZZ99Z2S642097).
- Transaction Data:** Includes a Notes section with a dropdown for 'Case Description' and an 'Import Scratch Pad' button. Below it is a 'Notes History' section with a table of notes.
- Partners and Follow Up:** Features a 'Partners' table with columns for Partner Function, Active, Partner ID, and Account. The table lists various roles like Customer, Ticket Owner, Problem Owner, Ticket Opener, Importer, Responsible Dealer, Changed by, and Importer forwarded.
- Transaction Data (Problem and Goodwill):** A detailed view showing 'Problem' categories (Complaints Technical & Quality, Lacking product quality), KD Group (S-Vehicle electrics), and KD Code (PCM diagnosis). It also includes a 'Goodwill' section with budget fields for Dealer, Importer, PAG, PPP, and Tot. Costs of Goodw., all showing 0,00 EUR.

Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (5)

Pro-aktives Beschwerde-Management auf Basis “Customer Loyalty Issue Reporting“:

- Potentielle **Kunden-Loyalitätsprobleme** werden systemseitig dargestellt

Status	Vehicle Id	Model description	Event Date	Mileage	Part id	Part	Rule	Source
○●○	WFP0AB29856U782395	2006 Cayman S	13.09.2006	6250	9112	Navigation	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○		2006 Cayman S	03.10.2007	18172		Navigation	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○		2006 Cayman S		18172		Navigation	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○		2006 Cayman S	29.10.2007	18820		Navigation	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○	WFP1AA29P06LA27900	2006 Cayenne Tip	11.09.2007	814	4412	Rim	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○		2006 Cayenne Tip		814		Rim	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○		2006 Cayenne Tip	23.10.2007	2190		Rim	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○		2006 Cayenne Tip		2190		Rim	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○	WFP1AA29P16LA26447	2006 Cayenne Tip	31.10.2006	3809	3730	Transmiss	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○		2006 Cayenne Tip		3809		Transmiss	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○		2006 Cayenne Tip	23.10.2007	19155		Transmiss	Same repair was done multiple times	VWWS Repair o
○●○		2006 Cayenne Tip	26.10.2007	19155		Transmiss	Additional information	Complaint
○●○		2006 Cayenne Tip	31.10.2007	19155		Transmiss	Additional information	Complaint

- Die dafür verantwortliche Abteilung Customer Commitment
 - **analysiert** diese **Fälle unter Einbezug des Handels** und prüft z.B., ob zusätzlicher Goodwill angeboten werden sollte
 - Ziel: Erhöhung der **Kundenzufriedenheit** und Vermeidung von Fahrzeug-Rückkäufen

Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (5)

Pro-aktives Beschwerde-Management – Erfahrungen:

- Wahrung der **Kundenzufriedenheit** und Initiierung weiterer Fahrzeugkäufe:

333 Kunden wurden im Zeitraum 03/06 - 01/08 **aktiv kontaktiert**.

Status	Vehicle Id	Model description	Event Date	Mileage	Part id	Part	Rule	Source
	WPOAB29856U782395	2006 Cayman S	13.09.2006	6250	9112	Navigation	Same repair was done multiple times	WWS Repair o
		2006 Cayman S	03.10.2007	18172		Navigation	Same repair was done multiple times	WWS Repair o
		2006 Cayman S	29.10.2007	18920		Navigation	Same repair was done multiple times	WWS Repair o
	WPIAA29P06LA27900	2006 Cayenne Tip	11.09.2007	814	4412	Rim	Same repair was done multiple times	WWS Repair o
		2006 Cayenne Tip		814		Rim	Same repair was done multiple times	WWS Repair o
		2006 Cayenne Tip	23.10.2007	2190		Rim	Same repair was done multiple times	WWS Repair o
		2006 Cayenne Tip		2190		Rim	Same repair was done multiple times	WWS Repair o
	WPIAA29P16LA26447	2006 Cayenne Tip	31.10.2006	3809	3730	Transmiss	Same repair was done multiple times	WWS Repair o
		2006 Cayenne Tip		3809		Transmiss	Same repair was done multiple times	WWS Repair o
		2006 Cayenne Tip	23.10.2007	19155		Transmiss	Same repair was done multiple times	WWS Repair o
		2006 Cayenne Tip	26.10.2007	19155		Transmiss	Additional information	Complaint
		2006 Cayenne Tip	31.10.2007	19155		Transmiss	Additional information	Complaint

300 (90%) besitzen weiterhin mind. **1 Porsche**.



17 (6%) kauften danach einen **Porsche**.



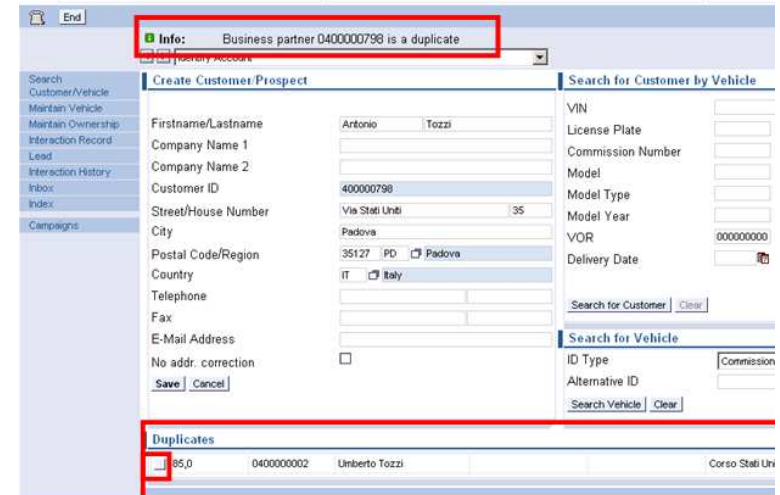
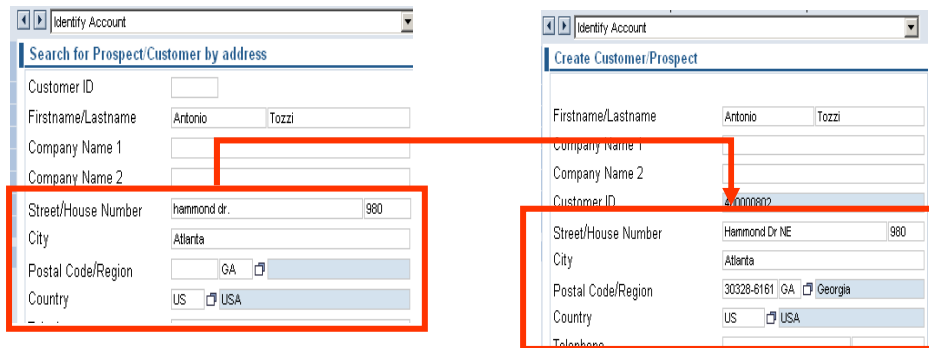
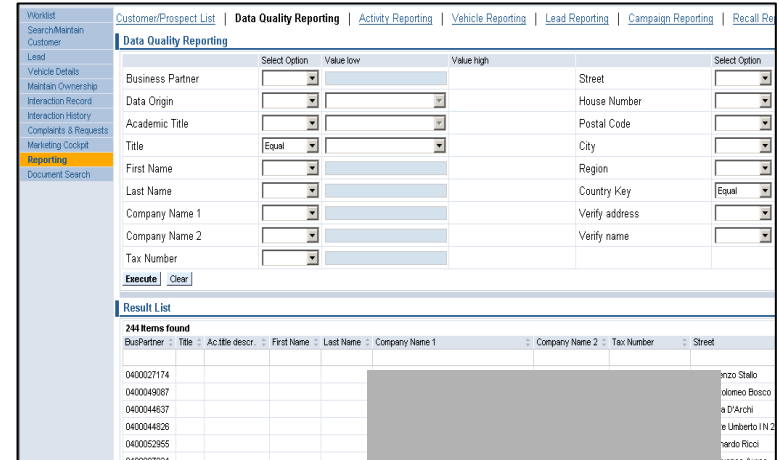
33 (10%) besitzen heute **keinen Porsche** mehr.

- Reduktion der Ausgaben** für Fahrzeugrückkäufe:
z.B. im Geschäftsjahr 2007 bei Porsche Cars North America: ca. 2 Mio. USD

Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (6)

Kollaboratives Stammdaten-Management (1):

- Datenqualität:
 - **Vollständigkeit** von Kundendaten: Pflichtfelder bei Online-Eingabe, Datenqualitätsreporting u.a. für leere Felder
 - **Dublettenkennzeichnung**/ -Behandlung
 - **Automatische Adress-Prüfung**/ -Korrektur



Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (7)

Kollaboratives Recall-Management:

Optimierung und Beschleunigung der Abarbeitung

- **Zentral** durchgeführte **Recall-Mailings** („Recall Cockpit“); teils durch Zukauf und Nutzung von externen markt-spezifischen Halter-Daten
- **Abarbeitungs-Reporting** für Händler-Anwender mit Anzeige zug. Kunden: Prüfung des Fahrzeugbesitzes ggf. Anpassung des aktuellen Kunden:
- **Alerts für Kunden mit offenen Recalls:** direkte Information an den Kunden/ Prüfung Fahrzeugbesitz

The image shows two screenshots from the SAP CRM system. The top screenshot is the 'Recall Reporting' interface, which includes a filter section with 'Recall campaign ID' set to 'A601' and 'Restrict to own dealer' checked. Below the filters is a 'Result List' table with 1310 items found. The table columns include Recall campaign ID, Campaign description, Start date, Vehicle ident., actv/inactiv, Vehicle Status, Repair date, Repair order number, First Selling Dealer, and Last Selling Dealer. The bottom screenshot is the 'COP Dealer Front End PCIT' interface, showing a search for a customer by VIN. A red box highlights a message: 'BP 090003872 has open recall A101 Coolant hose for WPOZZ392Y5690392 911 GT3'. The interface also shows search options for customer and vehicle, and a 'Result List' at the bottom showing 2 vehicles found.

Recall campaign ID	Campaign description	Start date	Vehicle ident.	actv/inactiv	Vehicle Status	Repair date	Repair order number	First Selling Dealer	Last Selling Dealer
A601	Mascherina	3.8.1.13.01.2006	WPOZZ392Z	A	New	23.05.2006	000976		
A601	Mascherina	3.8.1.13.01.2006	WPOZZ392Z	A	New	14.02.2006	007345	PORS	Centro Porsche Frei
A601	Mascherina	3.8.1.13.01.2006	WPOZZ392Z	A	Used	12.04.2006	001094		Centro Porsche Unit
A601	Mascherina	3.8.1.13.01.2006	WPOZZ392Z	A	New	09.03.2006	002039	Centr	Centro Porsche Tori
A601	Mascherina	3.8.1.13.01.2006	WPOZZ392Z	A	Used	24.04.2006	500927		PORSCHE HAUS SR
A601	Mascherina	3.8.1.13.01.2006	WPOZZ392Z	A	New			Centr	Centro Porsche Parr
A601	Mascherina	3.8.1.13.01.2006	WPOZZ392Z	A	New	07.07.2006	008802	PORS	Centro Porsche Plac
A601	Mascherina	3.8.1.13.01.2006	WPOZZ392Z	A	New	23.02.2006	207162	Centr	Centro Porsche Gen

Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (8)

Händler-Follow-Up von Liegenbleibern

- Liegenbleiber werden zentral vom Roadside Assistance Partner angelegt
- Händler-Anwender können darauf zugreifen und geeignete Maßnahmen ergreifen wie z.B. Kunden kontaktieren

The screenshot displays the SAP CRM interface for a 'Follow-up Details' view. On the left is a navigation menu with 'Interaction History' selected. The main area is divided into two panes: 'Follow-up Details' and 'Follow-up Notes'.

Follow-up Details:

- Transaction Type: PCNA Roadside Assis.
- Description: Roadside Assistance
- Date/Time/Reason: [Redacted]
- VIN: WP0CB [Redacted]
- Category: Service
- Priority: C
- Status: Open
- Result: [Redacted]

Follow-up Notes (Top):

- Choose Text Type: Call
- Call ID : 132940 , Case ID : 132940
- Dispatch ID : 0000055260
- Contact date : 20071020 , 13:07
- Dispatch date : 20071020 , 10:15
- Standard Dispatch
- shelly shekarchi 4158169591 lost keys extra set in trunk action towing to carlsen porsche eta 60 min to customer
- Call ID : 132942 , Case ID : 132940
- Dispatch ID : 0000055260
- Contact date : 20071020 , 13:18
- Dispatch date : 20071020 , 10:15
- General

Follow-up Notes (Bottom):

- Choose Text Type: Call
- Dispatch ID : 0000055262
- Contact date : 20071020 , 13:28
- Dispatch date : 20071020 , 13:31
- Provider
- Contact number 845-569-1844
- Call ID : 132947 , Case ID : 132947
- Dispatch ID : 0000055262
- Contact date : 20071020 , 13:28
- Dispatch date : 20071020 , 13:31
- Standard Dispatch
- cust states he drove his car yesterday, but today its dead. States he had battery replaced two weeks ago. Silver, 10k miles

Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (9)

Konversion-Reporting über Organisationsgrenzen, z.B.

- Fahrzeugkauf durch Kunden der Porsche Driving Experience/ Sportfahrschule sichtbar im Conversion Reporting
- Porsche Design Driver Selection Online-Einkäufe sichtbar für den zug. Händler

Customer Interactions - Search

Show from 01.01.2007 to [] and search on Transaction Number [] and that fits this Description [] and the Partner 400128047 and only from archive

Customer Interactions - Result

Date	Description	Transaction No.
17.04.2008	PDDS/Equipment Online Sales Order	2491638
09.04.2008	PDDS/Equipment Online Sales Order	2492000

Follow-up Details

Transaction Type: PDDS Online Sales
 Description: PDDS/Equipment Online Sales Order
 Date/Time/Reason: 00:00
 VIN: []
 Category: PDDS
 Priority: B
 Status: Finished
 Result: []

Follow-up Notes

Choose Text Type: PDDS: Summary
 PDDS Summary
 Order Date: 20080417
 Purchase Amount Gross: 570.70 EUR
 Order Number: 0100000584PIT08

Choose Text Type: PDDS: Purchased Items
 PDDS Purchased Items:
 WAP 035 121 16 CARFIT TROLLEY CASE (L)
 CARFIT LUGGAGE
 1 x 562.80 EUR = 562.80 EUR

Partners

Partner Function	Partner ID	Account
Activity Partner	4001	00 Reggio Emilia
Importer	5113	[]

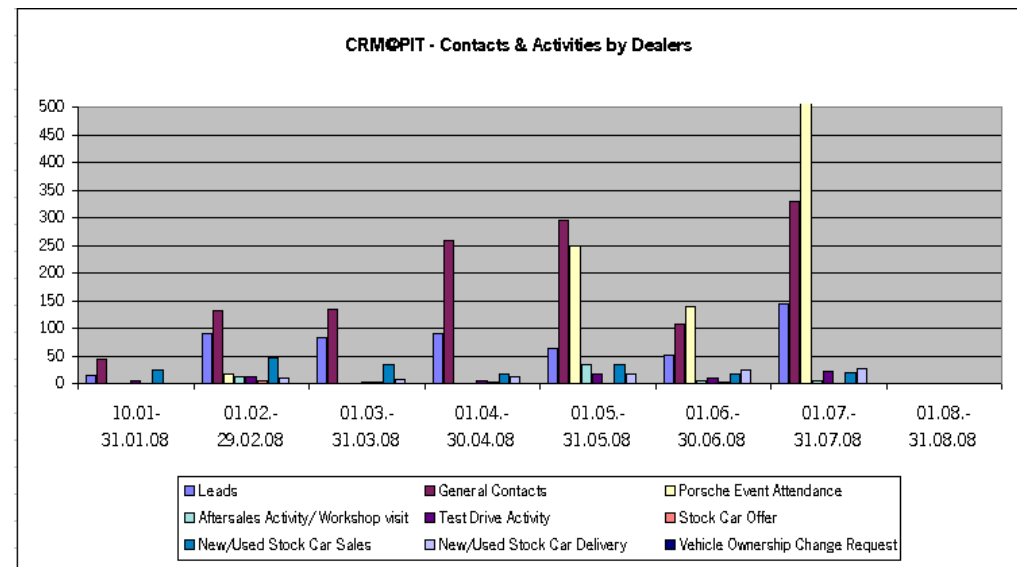
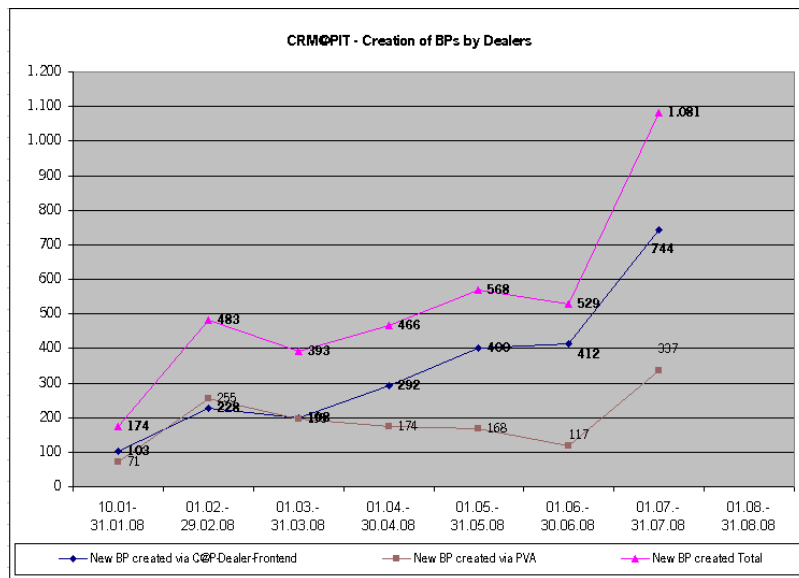
Notes History

Delivery Address
 Sig. M
 CELLU
 LANGE
 42100

Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (10)

Benchmark-Reporting:

- Laufende **Nutzungsmessung** über angelegte/ geänderte Geschäftsobjekte:
 - Kunden/ Interessenten, Leads, Probefahrten, Wunschkonfigurationen, ..., Update Fahrzeugbesitz
- **Händlervergleich** innerhalb eines Marktes/ markt-übergreifend zur
 - Identifikation von „Nutzungsdellen“ einzelner Händler, z.B. aufgrund von Prozess-/ oder System-Wissenslücken
 - Einleitung von geeigneten Maßnahmen wie Incentivierung, On-site Coaching, zentrale Nachschulungen etc.



Kollaborative CRM-Prozesse/ vertikale Handelsintegration – Beispiele (11)

360 Grad Kunden-/ Fahrzeugsicht:

- Vollständige **Kontakthistorie** über alle Quellen:
 - PAG-, Importeur-, Händler-Anwender
 - Porsche- und externe Quellsysteme
- Ideale **Vorbereitung** von **Kundenterminen** beim Händler; optimale Einschätzung der Situation im Kontext von Beschwerden etc.
- **Beispiel:** „Verkaufsverlauf“ in Kundenkontakthistorie, u.a.
 - **Anzahlung** (in GB)
 - **Wunschkonfiguration**, Bestellung
 - Einladung zu **Fahr-Event** „Porsche Driving Experience“ u.a. mit dem Ziel weitere Optionen zu verkaufen
- Beispiel: Fahrzeug-Kontakthistorie mit **Gewährleistungs-Reparaturen** und Kundenbeschwerden

Interaction History

Customer Interactions - Search

Show from [] and search on Transaction Number [] and that fits this Description [] and the Partner [300250095] and only from archive

Search Clear

Customer Interactions - Result

Date	Description	Transaction No.	Channel
10.07.2008	PDE Invitation	2750292	Invitation
19.06.2008	Christophorus 333		Letter
18.06.2008	PCGB FY 06/07 CCP PDE Deposit Campaign	2695636	Marketing Mail
12.06.2008	PVA Configuration 997	2692227	Configuration
12.06.2008	Sales Order New Vehicle	2691854	Sales Order
09.06.2008	PCGB FY 06_07 CCP PDE CANCELLATION	2666391	Marketing Mail
12.05.2008	Deposit 997 631	2691818	Deposit
15.02.2008	Christophorus 330		Letter

Details

Vehicle Ident. WFOZZ296285738701 Registration Date 28.07.2006

VMS VOR 000641992 Delivery Date 28.07.2006

Customer 0300029508 Production Date 12.07.2006

Model 997 New Warranty End 28.07.2006

Model descr. 2008 CAS COUPE WarrantyEndExtended

Model Type of Vehicl 431 Used Warranty End

Model Year of Vehicl 2008 Top Color

Engine Type Body Color Cobalt Blue Metallic

Transmission Type R01 Interior color Leather Interior in Black

Commission Number 641992 Country Equipment C16

License Plate BOS5DVC Exported

Vehicle Status New Importer

Current Mileage 018029

Relationships

Current History

Partner ID	Partner	Relationship Type	Valid From	Valid To
20000713	Porsche Centre Swindon / Swindon	Sales Dealer	11.07.2006	31.12.2006
300029508	Sean Fe...	Porsche Customer	11.07.2006	31.12.2006
20000700	Porsche	Service Dealer	11.09.2007	31.12.2007

Options

Option Code	Component Description
R02	Standard Wheel
XPA1	Thicker Sport Smith Libr SMW
P77	Sports seats

Events

Description	Event Date	Event Time	Record Date	Record Time	Created By	Descr.	Link
Added to Complaint	07.12.2007	16:36:06	07.12.2007	16:36:06	IOBRAC300210		0005057518
Added to Activity	11.09.2007	10:00:00	17.09.2007	06:16:03	BAPGBMWS	NV Why Wheel mounting	0001524714
Added to Activity	11.09.2007	10:00:00	17.09.2007	06:16:05	BAPGBMWS	NV Why Wheel bolt, lockable	0001524715

Was Porsche bisher erreicht hat ...

Fachliche Erfolge, u.a.

- **Messbarkeit** und **Transparenz** über alle CRM-Prozesse und Daten
- **Weniger Streuverluste in Mailings** durch individualisierte Kundenansprache
- **Reduzierung** von **Mailing-Rückläufern** (von ca. 5% auf 1%)
- Neue Prozesse wie z.B. **pro-aktives Beschwerdemanagement** mit nachweislicher Reduktion von Fahrzeug-Rückkaufquoten und erhöhter Kundenzufriedenheit
- **Höhere Prozessqualität**; „1 face to the customer“
- **Synergien** mit anderen Porsche-Geschäftsbereichen, z.B. Konversion-Reporting zu Reise-/ Sportfahrschul-Events

Auf Basis der technischen Grundlage, u.a.

- **Die 10 größten Porsche-Märkte in einer zentralen Datenbank**
- Erheblich **verbesserte Datenqualität** durch
 - zentrale Kunden-, Interessenten- und Fahrzeugdatenbank
 - Weltweite Adressenprüfung/ -korrektur
 - Ermittlung und Behandlung von Dubletten
 - Plausibilitätsprüfungen, Datenqualitätsauswertungen auf Händlerebene
 - Prozesse zur Datenqualitätsverbesserung
- Vertikale **Integration** vom **Hersteller** über die **Importeure** in den **Handel**
- Einsatz **moderner IC Web Client** Technologie

Erfolgsfaktoren

- **Klarer Fokus** auf **definiertem und Projektumfang** und **Zielen** einschl. **starker Unterstützung durch das Management**
- **Frühe Einbindung** aller Abteilungen; **Bildung von CRM-Funktionen/ Ausbildung von Key-Anwendern** auf allen Ebenen: Porsche AG, Importeure, Händler
- Intensive **Schulungen**
- **Einfache System-Handhabung**
- Begleitendes Change Management, z.B. **fortlaufende Unterstützung nach Produktivstart** einschl. regelmäßiger Anwenderforen, „Road Runner“ Teams für den Support von Händler-Anwendern
- Exzellenter **bedarfsgerechter Support durch die SAP AG**
- **Exzellentes Team/Teamarbeit:** Porsche AG, Mieschke Hofmann und Partner
- Über **Mieschke Hofmann und Partner (MHP)**
 - Prozess- und IT-Beratung mit über 420 Beratern
 - Spezialisiert auf die Automobilindustrie
 - Tochterunternehmen von Porsche (74,8 %)
 - Special Expertise Partner u.a. für SAP CRM



Nächste Schritte ...

- **Implementierung in weiteren Märkten**
 - China
 - Russland
 - Asia/ Pacific
 - Middle East
 - ...
- Einführung **neuer Prozesse**, z.B. Verkäufer-Steuerung
- **Stärkere Integration des Handels** durch Integration gängiger DMS-Systeme
- **Ausbau analytischer Anwendungen** und Steuerung der operativen Prozesse auf Basis der analytischen Daten: „Kunden-/ Interessenten-Differenzierung“