

数字化战略 | “睿达零售系统”正式上线



PORSCHE

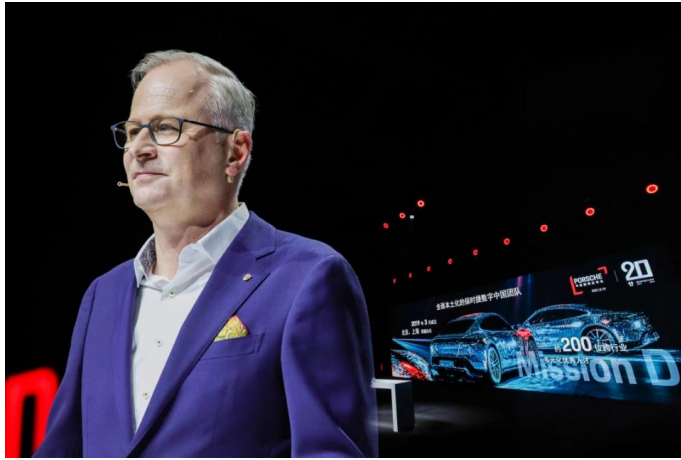
2021 保时捷全年新闻发布会上，保时捷总裁及首席执行官严博禹博士曾提到：“数字化将成为保时捷在中国的重要推动力之一。”今年年初，保时捷（上海）数字科技有限公司的创立预示着保时捷中国已全力驶入数字化快车道。如今，作为数字化战略转型的重要举措，保时捷中国推出了“睿达零售系统”，进一步优化经销商流程管理，打造未来零售新体验。



- 》“睿境计划”数字化革新落地中国，保时捷数字化战略发展再升级
- 》“睿达零售系统”已于今年 1 月 7 日和 1 月 13 日成功上线杭州滨江保时捷中心及上海浦东保时捷中心，并获得市场积极反馈
- 》“睿达零售系统”预计于 2021 年开始中国市场的全面推广并在后续进行持续的优化，最终有望实现销售流程 75% 无纸化
- 》保时捷独家打造符合中国国情的全新数字化零售解决方案，成为其数字化转型道路上的又一里程碑式突破

“保时捷一直致力于为中国客户打造更符合中国国情的消费体验，所以我们在 2021 年——保时捷进入中国大陆市场二十周年之际，携手中国消费者共同开启保时捷中国的数字化新篇章。为更好地服务中国消费者，“睿境计划——保时捷数字化解决方案”由中国本土团队开发，是专为国内经销商量身定制的全流程业务运营解决方案。我们希望通过整合线下销售网点和数字化平台，帮助提升经销商运营能力，以确保中国的客户能够体验到更加流畅愉悦的数字化零售服务。”

保时捷中国总裁及首席执行官
严博禹博士 (Dr.-Ing. Jens Puttfarcken)



经过两个多月的试运营，“睿达零售系统”在杭州滨江店及上海浦东店均获得积极反馈。杭州滨江保时捷中心的相关负责人表示：“作为全球首个践行‘睿境计划’的保时捷中心，杭州滨江店在上线‘睿达零售系统’的两个半月内，已从原先的线下销售模式向线上看车、试驾、定制、签定、交付等流程的线上一体化零售模式转变，实现了对传统零售商谈模式的新突破。在此过程中，我们的客户也对保时捷良好的客户感知能力和服务升级举措表示了肯定。”

此外，浦东保时捷中心的负责人还表示：“浦东保时捷中心作为保时捷中国的首家直营店，积极参与“睿达零售系统”的试点工作，也充分感知了数字化给店内经营带来的变化：通过系统集成，销售顾问无需登录其他系统，可以直接在“睿达零售系统”中完成客户接待、库存查看、合同签订等操作；电子合同不仅节约了打印成本，也增加了灵活性，客户不方便来店的时候可以远程签署合同。我们相信，随着“睿达零售系统”的持续完善和我们的不懈努力，浦东保时捷中心会为客户提供更优质的服务和体验。”

深化数字化战略 打造睿境零售新体验

作为促进保时捷零售业务未来发展的数字化新概念，“睿境计划”代表着全新的设计理念、不断提升的客户体验以及激动人心的数字化生活方式。除了全新升级的 CI 标准之外，它还包含两个数字化系统：“睿达零售系统”以及“睿享服务系统”，能够提供覆盖售前一售中一售后的全流程业务运营解决方案。从用户层面来看，数字化系统中不断累积的客户数据和深入的智能分析，能够促进形成更加个性化的用户服务体系，使客户体验更加透明、便利、高效。与此同时，该方案的实施还可以显著提升经销商的工作效率，降低工作成本，拓展更多商机。

其中，“睿享服务系统”最早于 2018 年启动第一期功能，经过两年多的开发和推广，为售后业务提供了全面的数字化支持，已逐步成为提升客户满意度的有力保障，并受到国内经销商的广泛认可。而“睿达零售系统”作为数字化解决方案的另一重要部署，重点支持售前与售中两大环节，以数字化方式赋能经销商，进一步为客户创造体验价值。



双系统深度整合 全面覆盖业务流程

“睿达零售系统”计划通过 16 个系统的集成，实现 108 项系统功能的使用，进而全面覆盖售前与售中两大环节。它通过数字化的智能操作模块，整合优化经销商工作流程，以更高效、更便利、更整合、更弹性的系统解决方案，为客户提供更加智能化、高效化、透明化的全新零售体验。该系统支持的数字化业务包括：客户管理、个性化车辆配置及库存管理、合同生成及审批、一站式交车及文档存档等。预计经过三年的系统迭代，“睿达零售系统”可最终实现销售流程 75% 无纸化，进一步解决现阶段售车业务痛点，大幅提升经销商内部运营流程规范性与内审效率。

“睿享服务系统”重点支持售后业务，通过平板接待、车间管理、客户服务以及保险业务四大模块提升工作管理效率。针对繁复的日常业务，“睿享服务系统”将售后服务全流程汇集于线上，并进行统一精细化管理，保证一体化的流畅用户体验。同时，通过实现经销商运营流程标准化、高效化、移动化，以及无纸化，使客户的终端体验更便捷、更透明、更灵活、更个性化。此外，该系统还可根据业务增长趋势，及时触及潜在客户、精准洞察客户潜在需求，进一步实现服务差异化。目前，“睿享服务系统”经过三期的功能迭代，已经实现每个进场台次服务效率提升 28 分钟，售后流程 71% 无纸化。

持续推动解决方案落地 开启数字化进程新篇章

数字化发展已成为汽车行业乃至全球的大势所趋。近年来，保时捷凭借着具有前瞻性的战略布局在践行数字化的道路上稳步前进，始终致力于为客户提供更智能、更高效的消费体验和业务场景。2021 年，正值保时捷进入中国大陆市场二十周年，保时捷正式上线专为中国市场定制的“睿达零售系统”，大力推动保时捷数字化解决方案在国内的全面实行，以开启数字化进程的崭新一页。未来，保时捷还将持续发展数字化技术，赋能经销商，提升零售端业务运营效率，从而在瞬息万变的数字时代中为中国消费者打造更加卓越的客户服务及品牌体验。



PORSCHE NEWSROOM

保时捷新闻中心

长按识别二维码并关注