

Porsche Experience Center Hockenheimring verbessert Kundenerlebnis dank umfassender Buchungsplattform



Der Kunde

Das Porsche Experience Center Hockenheimring (PEC HHR) bietet seinen Kunden einmalige, aufregende Fahrerlebnisse, an die sich Porsche-Fans noch lange erinnern. Das Unternehmen, das für sein hohes Qualitätsbewusstsein und seine starke Leistungsorientierung bekannt ist, hatte es sich zum Ziel gesetzt, das Kundenerlebnis noch weiter zu verbessern und entwickelte in Zusammenarbeit mit dem Momentus Technical Solution Team eine genau auf die Bedürfnisse des PEC HHR angepasste Buchungsplattform.

Organisation:

**Das Porsche Experience Center
Hockenheimring**

Webseite:

porsche-experiencecenter-hockenheimring.de

Branche:

Driving experiences

Hauptsitz:

Hockenheim, Germany

Die Herausforderung

Porsche ist für seine extrem hohen Ansprüche ebenso bekannt wie für seine Luxusfahrzeuge. Das Unternehmen, das seinen Kunden sinnbildlich den roten Teppich ausrollt, betreibt weltweit mehrere Erlebniszentren, die herausfordernde Fahrstrecken, virtuelle Off-Road-Kurse, hochmoderne Veranstaltungsräume, exquisites Essen und vieles mehr bieten. Porsche-Fans können aus einer großen Anzahl an Angeboten ein perfekt auf sie zugeschnittenes Erlebnis auswählen.

Um die Fahrerlebnisse effizient zu verwalten, benötigte der PEC HHR in Hockenheim eine umfassende Softwareplattform. Gesucht wurde eine maßgeschneiderte Lösung, die es den Kunden ermöglicht, ihre Erlebnisse selbstständig zu buchen.

“Ziel war es, ein Tool zu nutzen, das all unsere Anforderungen vereint, sodass wir unsere gesamte Angebotspalette abdecken können”, sagt Patricia Thiel, zuständig für Event Sales und Marketing beim PEC HHR. “Da Momentus bereits von einigen anderen Porsche Experience Centern genutzt wird, war es naheliegend, zusammen mit dem erfahrenen Momentus Technical Solution Team an der Erstellung einer Plattform für das PEC HHR zu arbeiten.”

Die Lösung

In wöchentlichen Statusmeetings tauschten sich die beiden Teams aus, sammelten Ideen für die Plattform und erarbeiteten Vorschläge zur Verbesserung der Benutzererfahrung der Kunden und der Benutzerfreundlichkeit im Allgemeinen. Auch das Team des PEC HHR sollte hiervon profitieren.

“Momentus hat immer versucht, unsere Ideen und Wünsche in die Praxis umzusetzen”, so Thiel.

Eine Anforderung des PEC HHR-Teams war es beispielsweise, eine Liste exportieren zu können, auf der die Buchungsstatus der Kunden auf einen Blick ersichtlich sind, basierend auf Backend-Daten. Das Team von Momentus ermöglichte den Export der Liste in genau dem Format, das das Center benötigte.

Ein Online-Webshop, der mit dem Backend des PEC HHR verbunden ist und fortlaufend von beiden Teams gepflegt wird, war eine weitere wichtige Entwicklung. Das einfache, intuitive Design des Webshops führt die Kunden Schritt für Schritt durch den Buchungsprozess.

“Die Webshop-Lösung trägt dazu bei, den Buchungsprozess für unsere B2C-Kunden einfach zu halten und reduziert den manuellen Aufwand für das PEC HHR, da der Kunde die Buchung selbstständig abschließen kann”, erklärt Thiel. “Das PEC HHR will aber natürlich auch auf die individuellen Kundenwünsche eingehen. Um die Dienstleister vor Ort über alle Kundenwünsche zu informieren, ist nur noch ein geringer manueller Aufwand nötig und alles kann problemlos über das Backend abgewickelt werden. Momentus bietet uns außerdem umfangreiche Analysefunktionen. Anhand der ausgewerteten Daten können wir die richtigen Entscheidungen für die Zukunft treffen.”



“Zum einen ermöglicht Momentus als Buchungsplattform allen unseren B2C-Kunden, ihr gewünschtes Erlebnis über den Webshop zu buchen, während das PEC HHR weitere Details über das Backend koordiniert.”

Patricia Thiel

Event Sales und Marketing beim PEC HHR

Das Ergebnis

Porsche ist ein äußerst kundenorientiertes Unternehmen. Durch die Zusammenarbeit mit Momentus kann das PEC HHR seinen Kunden und Fans nun ein großartiges Buchungserlebnis bieten.

“Zum einen ermöglicht Momentus als Buchungsplattform allen unseren B2C-Kunden, ihr gewünschtes Erlebnis über den Webshop zu buchen, während das PEC HHR weitere Details über das Backend koordiniert. Zusätzlich werden alle Anfragen von B2B-Kunden über Momentus koordiniert”, so Thiel. “Die Software ermöglicht es uns auch, die verschiedenen Dienstleister vor Ort über diverse Backend-Funktionen zu verwalten. Mit Momentus lassen sich außerdem Analysen durchführen. Die Erkenntnisse helfen uns bei der Planung für die Zukunft.”

Und was bringt die Zukunft? Das PEC HHR arbeitet nun gemeinsam mit Momentus an der weiteren Optimierung des Webshops, damit die Kunden den gesamten Buchungsprozess ohne Hilfe und Rückfragen abwickeln können, von Stornierungen und Erstattungen bis hin zu Änderungen bestehender Buchungen. Neben der Verbesserung des Buchungsprozesses steht auch die weitere Optimierung der Benutzerfreundlichkeit, des Webdesigns und der Zahlungsabwicklung auf dem Plan.



Kontaktieren Sie uns noch heute, um Möglichkeiten zur Verbesserung Ihres Veranstaltungsortes und Ihrem Eventmanagement zu erkunden.

[Kontaktieren Sie uns](#)