

CUSTOMER 360: ERFOLG DURCH DATA MANAGEMENT UND DSGVO IM EINKLANG

SUSAN HOFLEITHNER, ANTONIA STRASSER
PORSCHE HOLDING SALZBURG

WER WIR SIND

SUSAN HOFLEITHNER

- 30 Jahren in Banken-IT, davon über 15 Jahre im DWH-/Datenbereich
- Seit 1,5 Jahren die Abteilung "Group Data Management" in der Porsche Holding Salzburg:
- Datenschutz und Data Governance Office



Gemeinsames Ziel:
Daten den Fachbereichen in einem rechtlich abgesicherten Rahmen für Analyse und Use Cases zur Verfügung stellen

ANTONIA STRASSER

- Fokus auf Datenschutz & Compliance in div. österreichischen Unternehmen
- Seit 2021 bei Porsche Holding Salzburg, unter anderem Leitung des Datenschutz Teams
- Seit 1 Jahr Head of Data Governance

Auftrag:
Die Daten der PHS unter Governance stellen, um Mehrwert für das Business zu generieren.

Mit dem Projekt Customer 360 legen wir bei PHS den Grundstein für modernes Data Management.

UND FÜR WEN WIR ARBEITEN



GROUP DATA
MANAGEMENT

PORSCHE
HOLDING

Volkswagen AG, Wolfsburg DE

Porsche Holding Salzburg



Import, Verkauf, Finanzierung, Leasing, Versicherung, Gebrauchtwagen, Reparatur & Service, IT

29 Länder in Europa, Asien & Südamerika

2024: 917k verkaufte Autos; 28,7 Mrd. Euro Umsatz

2024: 37.200 Mitarbeiter; 498 Händlerstandorte



SKODA



SEAT



CUPRA



Audi



BENTLEY



Das
Welt
Auto.



PORSCHE
BANK



MOON

AUFTRAG DER GESCHÄFTSFÜHRUNG



GROUP DATA
MANAGEMENT

PORSCHE
HOLDING

“ Jeder Kunde und jede Kundin soll die **relevanteste** Werbung erhalten, die ihn oder sie in unserem **Markenökosystem** hält. Dabei soll jeder Werbeeuro so **effizient** wie möglich eingesetzt werden. **Irrelevante** Ansprache soll **verhindert** werden. All das muss **rechtlich** zu 100% abgesichert sein. ”



SOLLTE NICHT SO SCHWER SEIN, ODER?



GROUP DATA
MANAGEMENT

PORSCHE
HOLDING



*IT muss das Problem lösen,
Data Protection muss die Einwilligung
neu formulieren,
und das Thema ist erledigt.*

WIE SAH DIE REALITÄT AUS?

Unternehmensgruppe ≠
Gruppe von Unternehmen

Agil, schnell aber dezentral

Aufwändig zu managen

Silos

Kopfmonopol

Probleme werden nur für
jeweiliges Produkt gelöst

Fehlendes Gesamtbild

Dezentrale Einwilligung für
jeweilige Marke

Intransparenz

Produkte und Prozesse in Silos

Statische Implementierung

Beschränkte Nutzbarkeit

Fehlende Governance

WELCHE PROBLEME HABEN WIR TATSÄCHLICH?

Unternehmensgruppe ≠
Gruppe von Unternehmen

Silos

Kopfmonopol

Agil, schnell aber dezentral

Produkte und Prozesse in Silos

Fehlende Governance

Intransparenz

Dezentrale Einwilligung für
jeweilige Marke

Aufwändig zu managen

Beschränkte Nutzbarkeit

Probleme werden nur für
jeweiliges Produkt gelöst

Fehlendes Gesamtbild

Statische Implementierung

1 **Cultural
Change**

2 **Data
Management**

3 **Data
Protection**

4 **Technische
Umsetzung**

WAS HABEN WIR UNTERNOMMEN?



GROUP DATA
MANAGEMENT

PORSCHE
HOLDING

1 Cultural Change

Miteinbeziehen der Fachbereiche

Workshops: Verstehen eigener, datenerzeugender Prozesse

Use Case Ideation: Synergien

Gründung einer unabhängigen Organisationseinheit

2 Data Management

Datenlandkarte

Gesamtbild der Datenflüsse

Use Cases: Datenebene

Einführung Governance

3 Data Protection

Review aller Rechtsgrundlagen

Formulierung neuer Einwilligung

4 Technische Umsetzung

Systemansicht zu Daten-Prozessen der Product Owner

Dynamische Implementierung der Einwilligung in Systemen

BEITRAG DATA MANAGEMENT & DATA PROTECTION

2 Data Management

- Abstimmung über alle Fachbereiche für einheitliches Bild von Kundendaten
- Use Case Katalog und Datenlandkarte
- Schnittstelle zur Technik: Mapping auf technische Assets

3 Data Protection

- Rechtlicher Review aller Use Cases, die Kundendaten verwenden
- Einwilligung: dynamisch, zukunftsorientiert, einheitlich
- Transparenz und Sicherheit in Prozessen

KUNDENANSPRACHE VORHER

Marken-Einwilligung



GROUP DATA
MANAGEMENT

PORSCHE
HOLDING

Marken	VW					Skoda					Seat					Cupra					Audi					Porsche				
	i	ii	iii	iv	v	i	ii	iii	iv	v	i	ii	iii	iv	v	i	ii	iii	iv	v	i	ii	iii	iv	v	i	ii	iii	iv	v
Kundensegment A	x	x	x			x	x				x	x																		
Kundensegment B			x	x			x	x	x				x			x	x	x	x											
Kundensegment C				x	x																									
Kundensegment D	✉	✉	✉	✉	x					x					x	✉	✉	✉	x	x	✉	✉	✉	x	x	✉	✉	✉	x	x
Kundensegment E		x	x					x	x					x																
Kundensegment F					x																									

x = Interesse des Kundensegments

→ Kunde/Kundin erhält Werbung für **20 Modelle** ... davon nur 7 relevant.

KUNDENANSPRACHE NEU

Gesteuerte Ansprache durch Customer 360 Organisation



GROUP DATA
MANAGEMENT

PORSCHE
HOLDING

Marken	VW					Skoda					Seat					Cupra					Audi					Porsche				
	i	ii	iii	iv	v	i	ii	iii	iv	v	i	ii	iii	iv	v	i	ii	iii	iv	v	i	ii	iii	iv	v	i	ii	iii	iv	v
Kundensegment A	x	x	x			x	x				x	x																		
Kundensegment B			x	x			x	x	x				x		x	x	x	x	x		x									
Kundensegment C				x	x					x					x				x	x	x	x	x							
Kundensegment D				x						x					x				x	x				x	x				x	x
Kundensegment E		x	x					x	x					x					x	x	x	x								
Kundensegment F					x															x				x	x		x	x	x	x

x = Interesse des Kundensegments

→ Kunde/Kundin erhält Werbung für **9 relevante Modelle**



Hallo John!

Willkommen zurück

Meine Fahrzeuge 3

TopCard aktiv

A1 allstreet 25 TFSI i

70 kW (95 PS) 2021 A1

Reifen §57a Überprüfung



04.03.2024

01.01.2024

Personalisierte Angebote & Informationen

Bei Carlog ist außergewöhnlicher Service tief verwurzelt im Aufbau persönlicher Beziehungen und der Bereitstellung maßgeschneiderter Lösungen speziell für Sie. Wir setzen auf vollständige Transparenz und stellen sicher, dass Sie genau verstehen, welche Daten von wem verwendet werden, um Angebote zu erstellen, die Ihren einzigartigen Bedürfnissen am besten entsprechen.



Ja, ich möchte hiermit alle Optionen in den untenstehenden Abschnitten „Welt der Porsche Holding Gruppe“, „Personalisierte Kundenerfahrung durch Profilbildung“, „Zusendung von Informationen zu Produkten und Dienstleistungen“, „Erinnerungen“ und „Gutscheine“ auswählen.



1. Welt der Porsche Holding Gruppe 8/8

Ich möchte, dass meine untenstehenden personenbezogenen Daten (im Folgenden „Kundendaten“) wie in unserer Datenschutzerklärung beschrieben zu den in den untenstehenden Abschnitten ausgewählten Zwecken von den unten ausgewählten Porsche Holding Gruppen-Gesellschaften verarbeitet und untereinander gegenseitig übermittelt werden:

- Kontaktdaten und andere von mir bereitgestellte Daten, inklusive akademische Titel;
- Vertragsdaten einschließlich Barkauf, Finanzierung und Versicherung, bevorzugter Händler;
- fahrzeugspezifische Daten wie zB FIN, Modell, Marke, Treibstoffart, PS/KW, Erstzulassungsdatum, Kilometerstand, Profiltiefe;
- servicespezifische Daten und Servicehistorie;

Zeit für Winterreifen

15 Tage bis Ablauf

5 Fahrzeuge

+ Fahrzeug hinzufügen

Personalisierte Angebote & Informationen

Bei Carlog ist außergewöhnlicher Service tief verwurzelt im Aufbau persönlicher Beziehungen und der Bereitstellung maßgeschneiderter Lösungen speziell für Sie. Wir setzen auf vollständige Transparenz und stellen sicher, dass Sie genau verstehen, welche Daten von wem verwendet werden, um Angebote zu erstellen, die Ihren einzigartigen Bedürfnissen am besten entsprechen.

Ja, Ich möchte hiermit alle Optionen in den untenstehenden Abschnitten „Welt der Porsche Holding Gruppe“, „Personalisierte Kundenerfahrung durch Profilbildung“, „Zusendung von Informationen zu Produkten und Dienstleistungen“, „Erinnerungen“ und „Gutscheine“ auswählen.

1. Welt der Porsche Holding Gruppe 8/8 ↑

Ich möchte, dass meine untenstehenden personenbezogenen Daten (im Folgenden „Kundendaten“) wie in unserer Datenschutzerklärung beschrieben zu den in den untenstehenden Abschnitten ausgewählten Zwecken von den unten ausgewählten Porsche Holding Gruppen-Gesellschaften verarbeitet und untereinander gegenseitig übermittelt werden:

- Kontaktdaten und andere von mir bereitgestellte Daten, inklusive akademische Titel;
- Vertragsdaten einschließlich Barkauf, Finanzierung und Versicherung, bevorzugter Händler;
- fahrzeugspezifische Daten wie zB FIN, Modell, Marke, Treibstoffart, PS/KW, Erstzulassungsdatum, Kilometerstand, Profiltiefe;
- servicespezifische Daten und Servicehistorie;
- Umsatzhistorie; sowie
- bisherige und künftige Interaktionen mit den Produkten und Dienstleistungen der Porsche Holding Gruppen-Gesellschaften, einschließlich meines Verhaltens auf Websites, Online-Plattformen und Applikationen der Porsche Holding Gruppe-Gesellschaften (wie etwa carlog, Shareto Carsharing, Smart Driver App).

Porsche Holding Gruppen-Gesellschaften:

- Porsche Austria GmbH & Co OG
- Porsche Inter Auto GmbH & Co KG (betreibt konzerninterne Vertriebs- und Servicestandorte)
- Porsche Bank AG
- Porsche Versicherungs AG (dies umfasst eine Entbindung vom Versicherungsgeheimnis)
- Volkswagen Versicherungsdienst GmbH
- Europcar (ARAC GmbH)
- Allimobil GmbH
- Moon Power GmbH

 Bitte wählen Sie fort, indem Sie unten angeben, welchen Verarbeitungstätigkeiten Sie zustimmen möchten

Ungeachtet der obigen Auswahl wird die Porsche Bank AG Ihre personenbezogenen Daten nur nach erfolgter Entbindung vom Bankgeheimnis mit anderen Porsche Holding Gruppen-Gesellschaften teilen.

2. Personalisierte Kundenerfahrung durch Profilbildung ↑

Ich möchte, dass meine Kundendaten von den von mir im ersten Abschnitt ausgewählten Porsche Holding Gruppen-Gesellschaften jeweils (i) einzeln (wenn ich nur eine Gesellschaft ausgewählt habe) oder (ii) als gemeinsame Verantwortliche (wenn ich zwei oder mehr Gesellschaften ausgewählt habe) zum Zweck der Profilbildung und der Kundensegmentierung, z.B. anhand vordefinierter Milieus verarbeitet werden und die dieserart ermittelten Daten mit allen von mir im ersten Abschnitt ausgewählten Gesellschaften zum Zweck personalisierter Produkte/Dienstleistungen und Kommunikation geteilt werden.

3. Zusendung von Informationen zu Produkten und Dienstleistungen ↑

Ich möchte, dass die von mir im ersten Abschnitt ausgewählten Porsche Holding Gruppen-Gesellschaften mit mir mittels elektronischer Kontaktmöglichkeiten (Telefon/SMS/Messenger-Dienste/E-Mail) Kontakt aufnehmen betreffend aktuelle Rabatte, Produktneuheiten, Events und Maßnahmen zur Belohnung der Kundenloyalität sowie sonstiger Waren und Dienstleistungen der oben ausgewählten Gesellschaften (Direktmarketing). Sofern ich auch unter Punkt 2 eingewilligt habe, können diese Informationen zu Produkten und Dienstleistungen der von mir unter Punkt 1 ausgewählten Gesellschaften auf meine individuellen Interessen zugeschnittene Informationen auf Basis meines Kundenprofils beinhalten.

4. Erinnerungen ↑

Ich möchte, von der Porsche Inter Auto GmbH & Co KG Erinnerungen an wichtige Werkstatttermine mittels elektronischer Kontaktmöglichkeiten (Telefon/SMS/Messenger-Dienste/E-Mail), inkl. vorgeschlagener Services, Räderwechsel und § 57a-Überprüfung erhalten

5. Gutscheine ↑

Ich möchte, dass die von mir im ersten Abschnitt ausgewählten Porsche Holding Gruppen-Gesellschaften betreffend Gutscheine mittels elektronischer Kontaktmöglichkeiten (Telefon/SMS/Messenger-Dienste/E-Mail) Kontakt mit mir aufnehmen.

Sie können Ihre untenstehende Einwilligung in Ihrem carlog-Konto oder per E-Mail an XXXX jederzeit widerrufen, wobei ein Widerruf die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung bis zum Zeitpunkt des Widerrufs nicht berührt. In der Vergangenheit bzw. allenfalls in der Zukunft separat erteilte Einwilligungen bleiben sowohl von der Erteilung der untenstehenden Einwilligung als auch von Ihrem Widerruf unberührt.

 Danke für Ihr Vertrauen! Gemeinsam für ein sicheres Mobilitätssystem 

Einwilligen

Überspringen

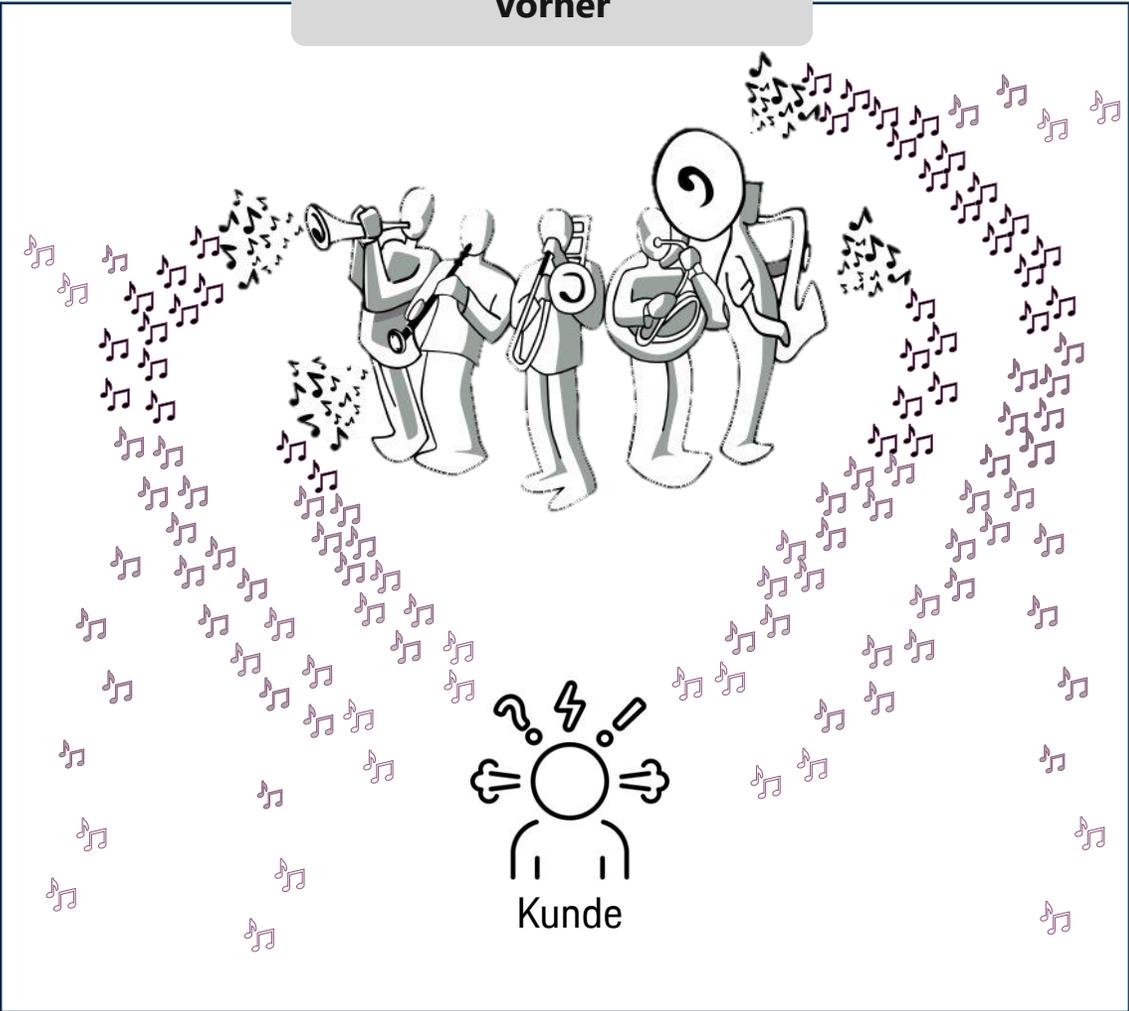
ORCHESTRIERTE KUNDENANSPRACHE



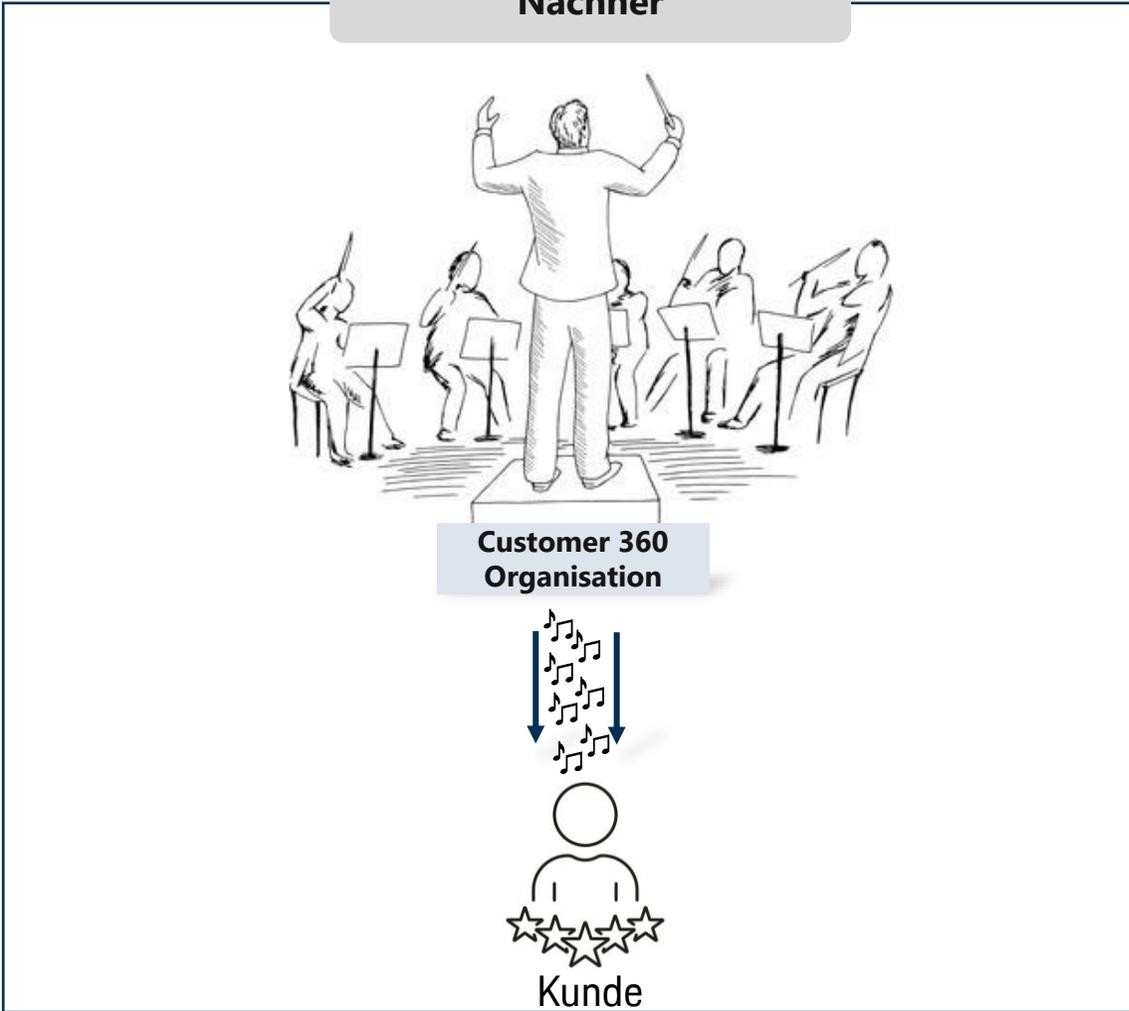
GROUP DATA
MANAGEMENT

PORSCHE
HOLDING

Vorher



Nachher



LESSONS LEARNED



GROUP DATA
MANAGEMENT

PORSCHE
HOLDING

*Data Management hilft dem Business,
sowohl ihr (tatsächliches) Problem,
als auch ihre Lösung zu verstehen!*



VIELEN DANK

SUSAN HOFLEITHNER – SUSAN.HOFLEITHNER@PORSCHEINFORMATIK.COM

ANTONIA STRASSER – ANTONIA.STRASSER@PORSCHEINFORMATIK.COM