

Dealerskie trendy w digitalizacji biznesu

6 przykładów, na które warto zwrócić uwagę



Bartosz Czerwiński

Chief Technology Officer
Quik.Auto (CitNOW Group)

Nowy, stary świat



Era Przemysłowa
Wczesny XX wiek

Era Technologiczna
2000

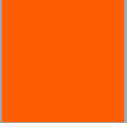
Era Informacji
Teraz

Sprzedaż nowych samochodów z wykorzystaniem ścieżki online



1.9%

2019



30%

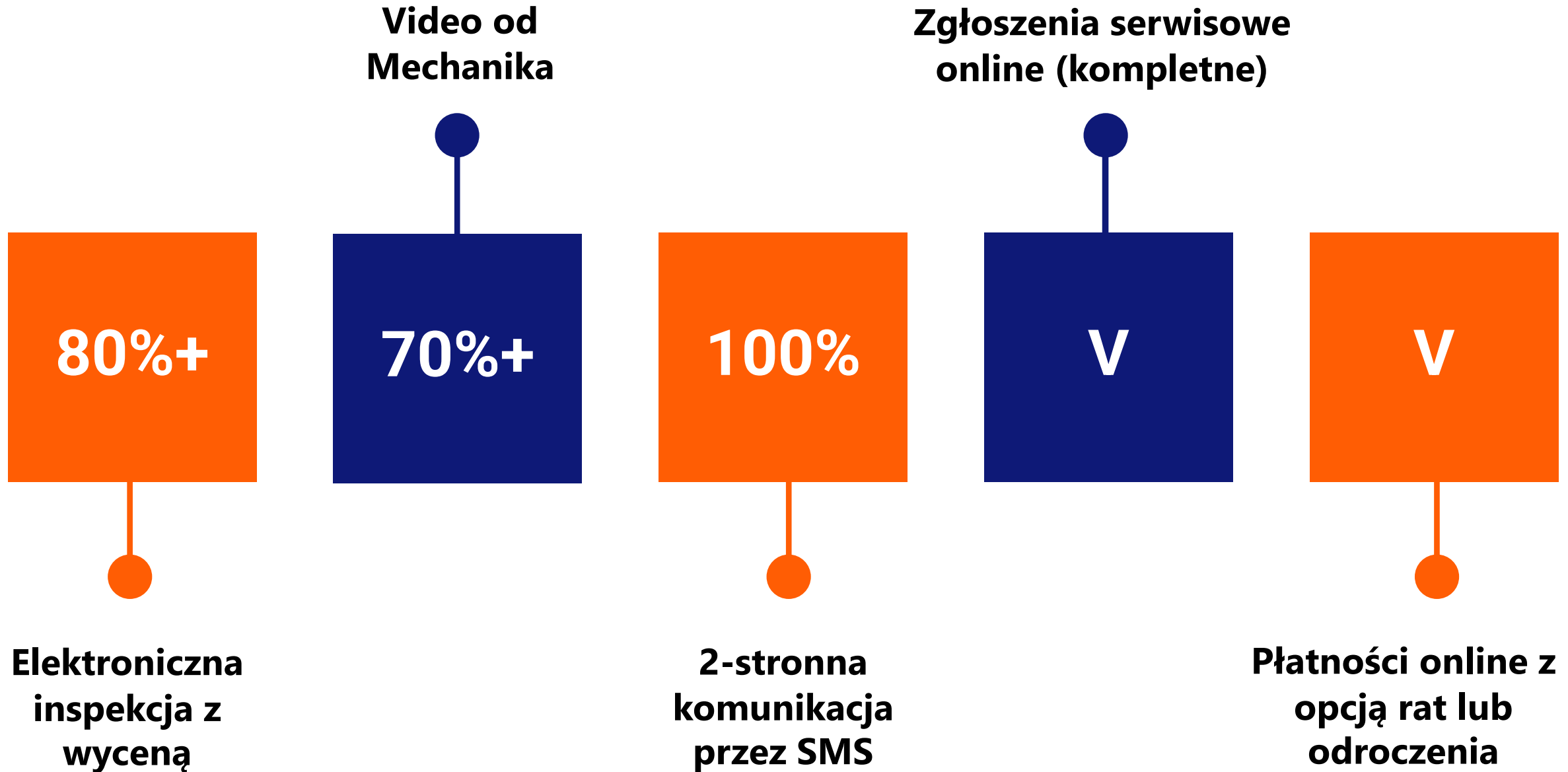
2021

” Wygoda zakupów online wszystkiego, a w szczególności samochodów, nigdzie już nie odejdzie. Ten proces jest nieodwracalny.

Alan Haig
Haig Partners

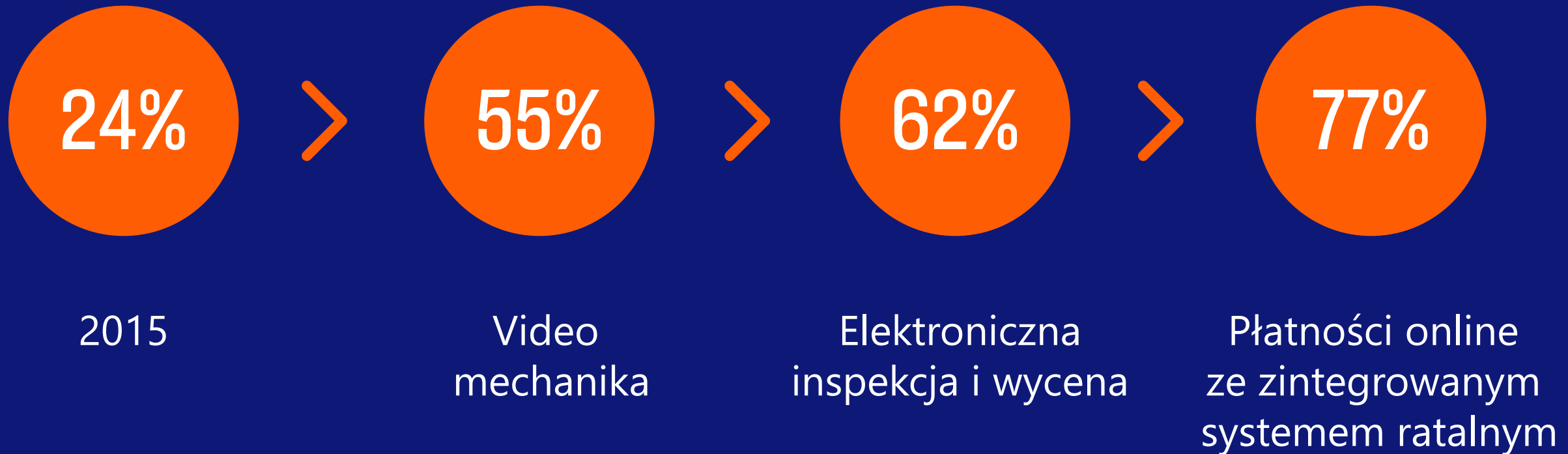
* Dane z rynku USA

Wymagania OEM w USA (serwis)



Efekt technologii

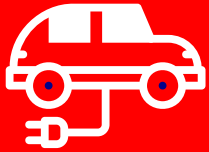
Aprobata rekomendowanych rozszerzeń
serwisowych przez klientów





**Ryzyka, zagrożenia i
nowe możliwości.**

Realne zagrożenia dla biznesu dealerskiego



**Elektryfikacja
Connected Car**



**Wzrost oczekiwań
konsumentów**



**Spadek zysków
serwisu**



**Direct to Consumer
+ model agencyjny**



Co jest Waszym
największym kapitałem?

3 napędy digitalizacji



**Big data
i kopalnie danych**



**Oprogramowanie
w chmurze**



**Wzrost oczekiwań
konsumentów**

Trend 1. Koncentracja na wygodzie klienta



1 „Nadmiar” komunikacji



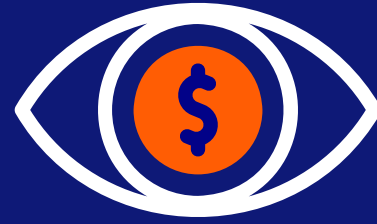
2 Transparencja buduje zaufanie



3 Automatyzacja i połączone procesy



4 Czas jest walutą zadowolenia klientów

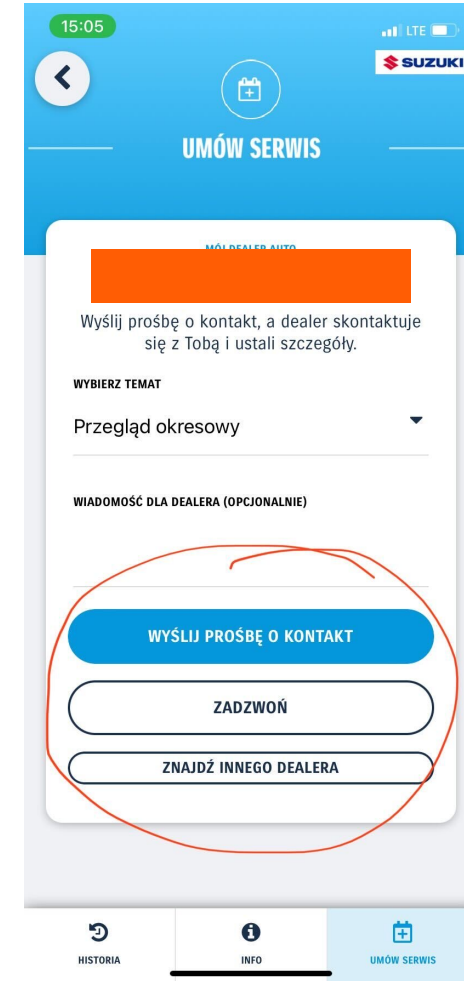
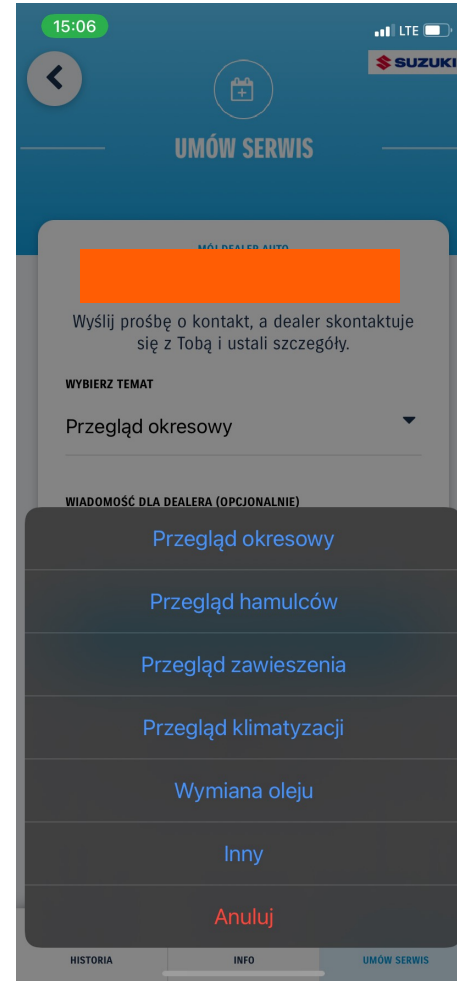
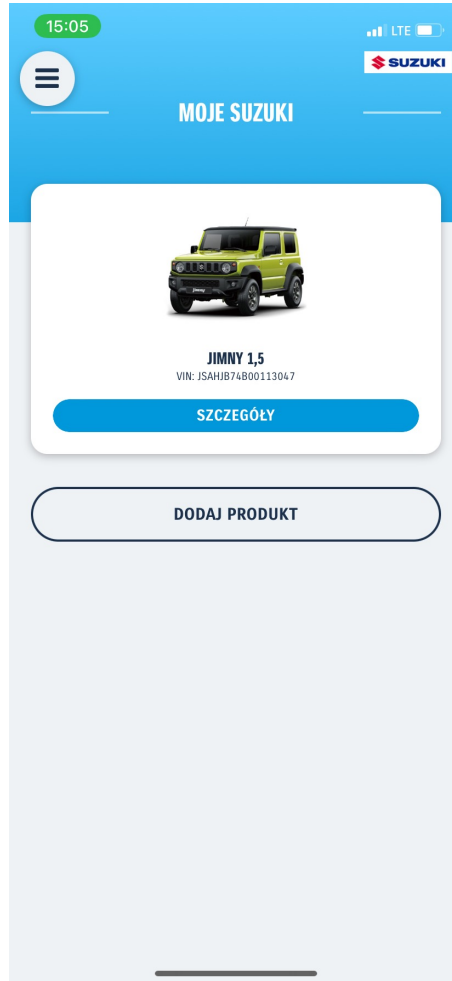


Nie kaź mi czekać.
Ani myśleć.

Trend 2. Automatyczna optymalizacja serwisu



Rzeczywistość



Rzeczywistość

Dzień dobry,

bardzo proszę o podanie numeru VIN w celu identyfikacji Pańskiego samochodu.



STARSZY SPECJALISTA DS. TELEFONICZNEJ OBSŁUGI KLIENTA



MCDONALD MAZDA SOUTH
PRESIDENT'S CLUB 2021

SALES: (720) 513-6725

SERVICE: (720)-513-6835

6100 S BROADWAY, LITTLETON, CO 80121

NEW VEHICLES

USED VEHICLES

SPECIALS

RESEARCH

FINANCE

SERVICE & PARTS

ABOUT US

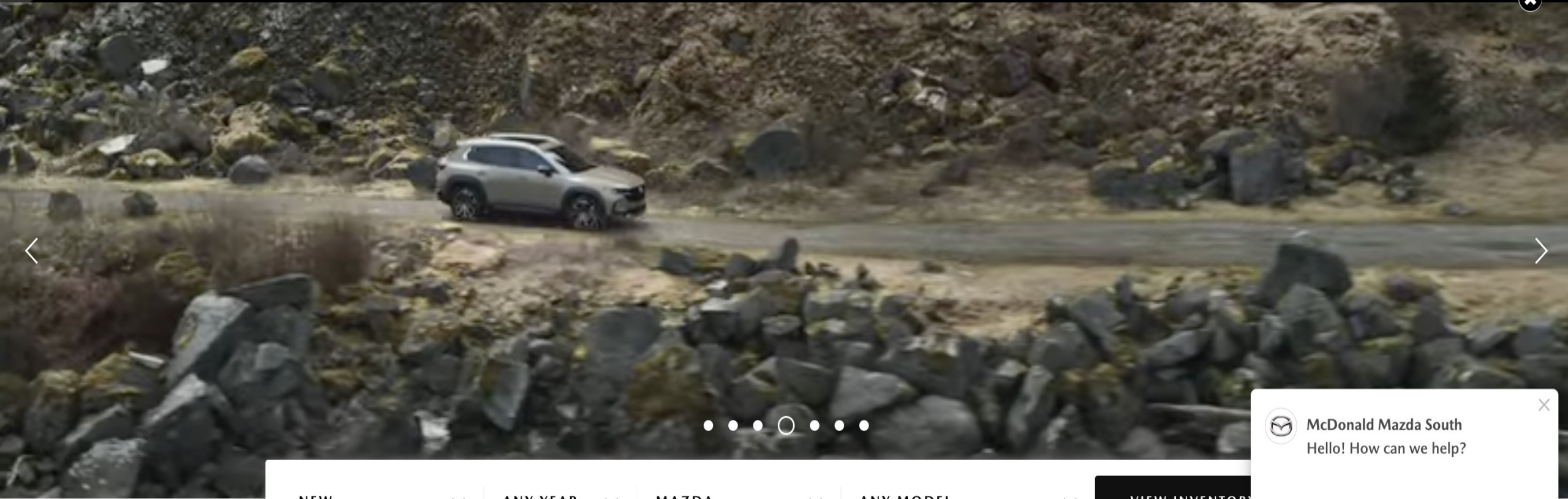
MORE

SEARCH



SCHEDULE SERVICE

[CHECK OUT OUR SELECTION OF QUALITY PRE-OWNED VEHICLES](#)



NEW



ANY YEAR



MAZDA



ANY MODEL



VIEW INVENTORY



McDonald Mazda South
Hello! How can we help?

Reply



Automatyzacja zgłoszeń serwisowych

Wartość zlecenia naprawy jest o
78% wyższa
kiedy klienci dokonują zgłoszenia online samodzielnie.



MCDONALD
MAZDA SOUTH

From



09 Sep 2022

To



09 Sep 2022

Appointments

70

Total

31%²²

Made by customer

Self check-in

39%²⁷

Made by customer

Average appointment value

\$76.97⁴⁷

By dealer

\$135.35²²

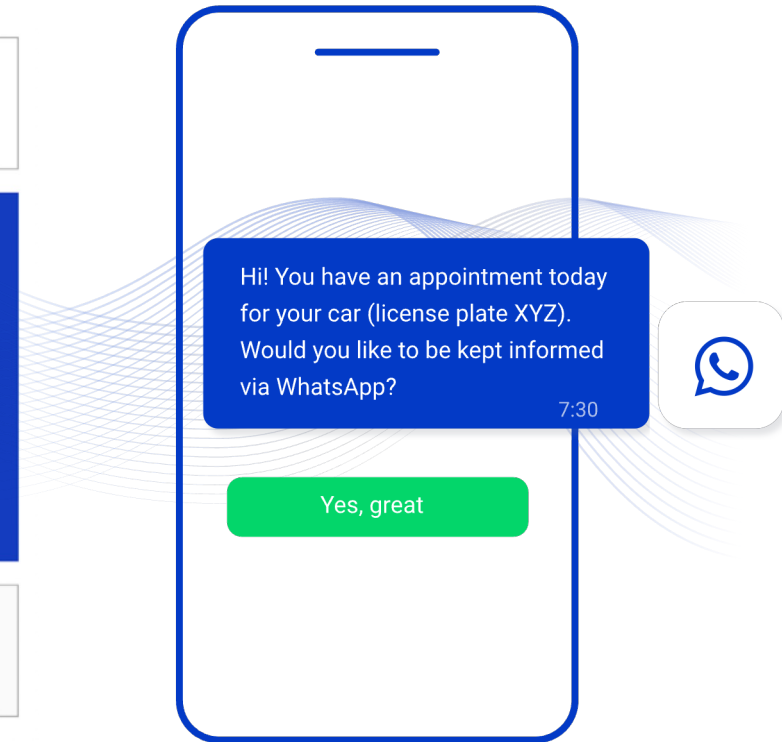
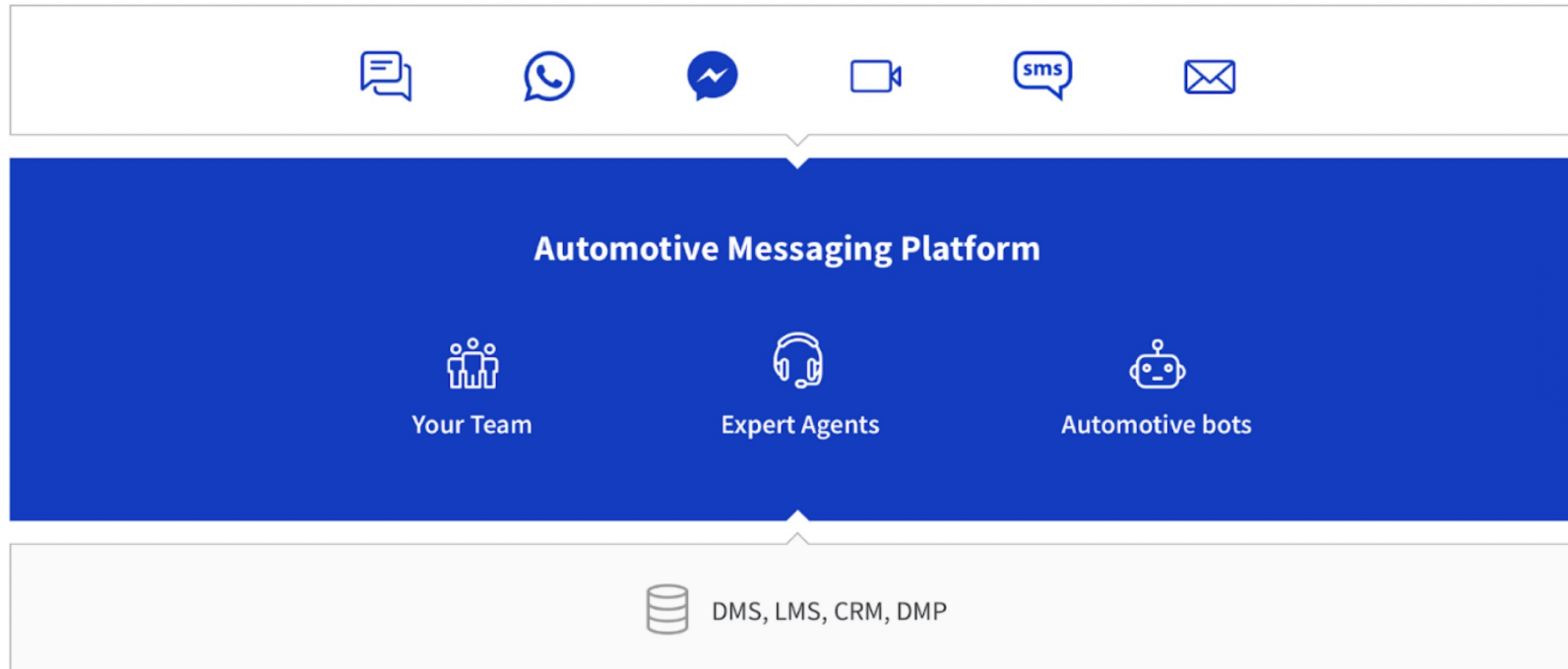
By customer

Appraisal requests

9%

Percentage

Multichannel



Trend 3. Odkup, trade-in, reconditioning

AutoNation

300

Salonów

280,000

Sprzedaż nowych samochodów rocznie

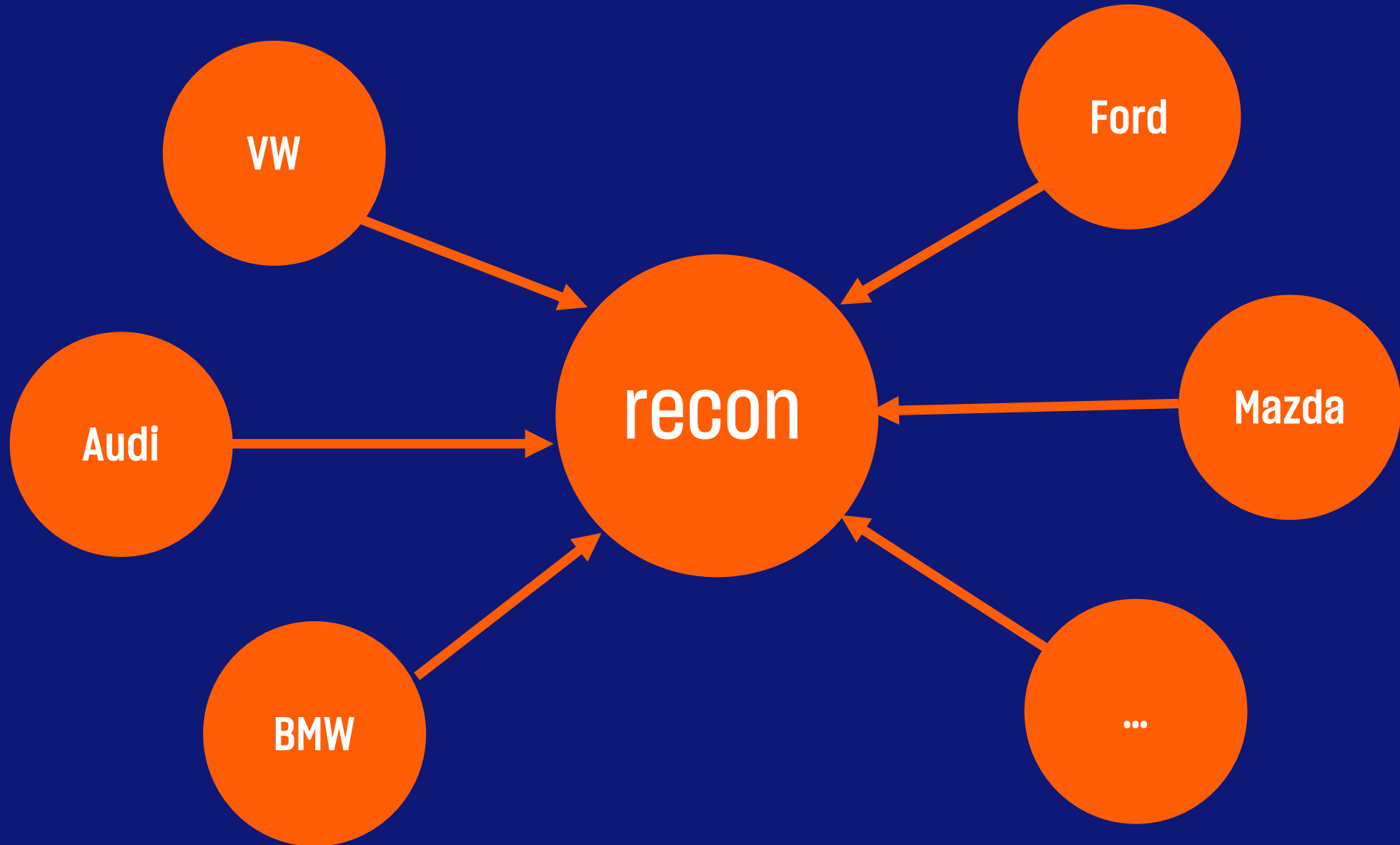
500,000

Odkupowanych samochodów rocznie

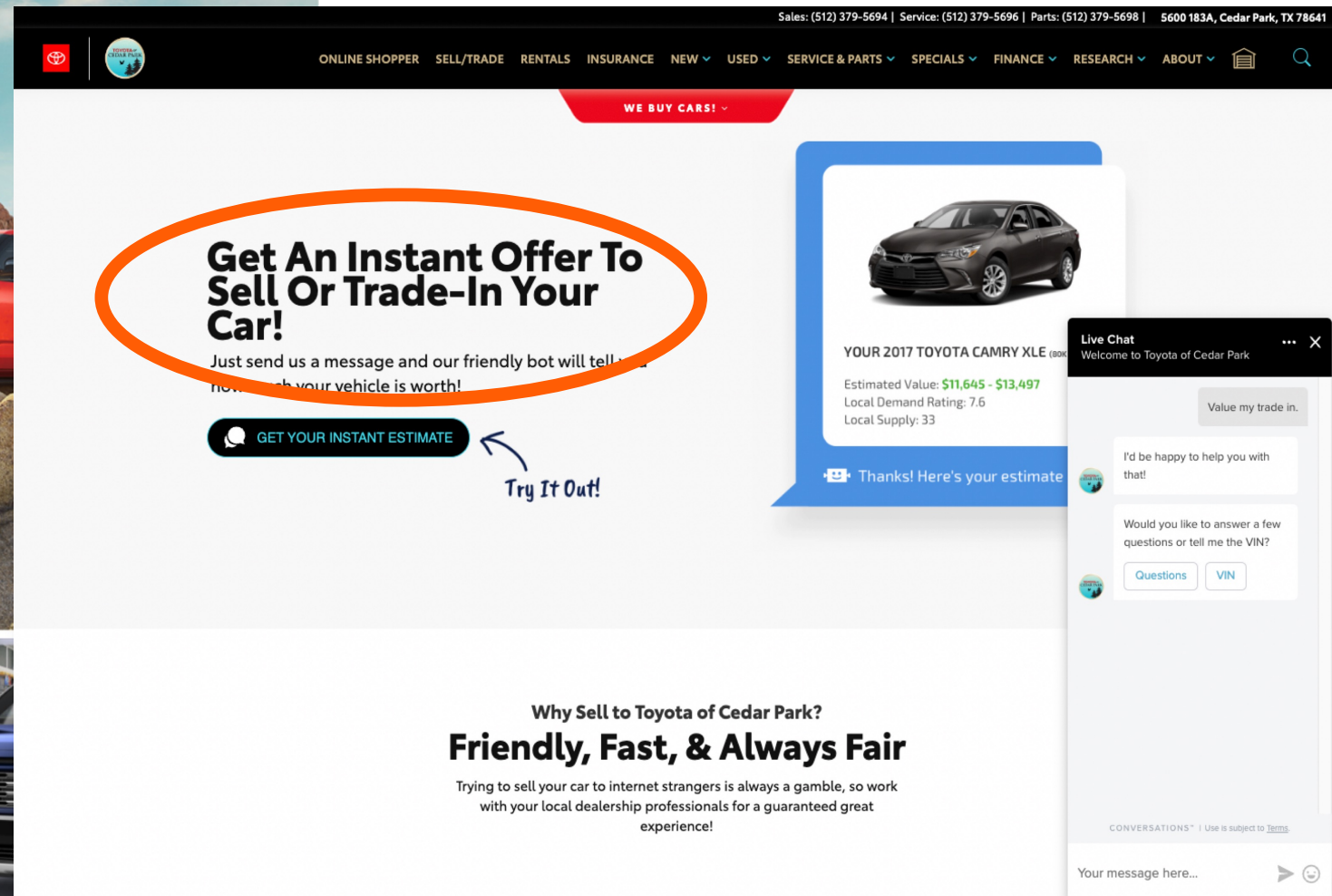
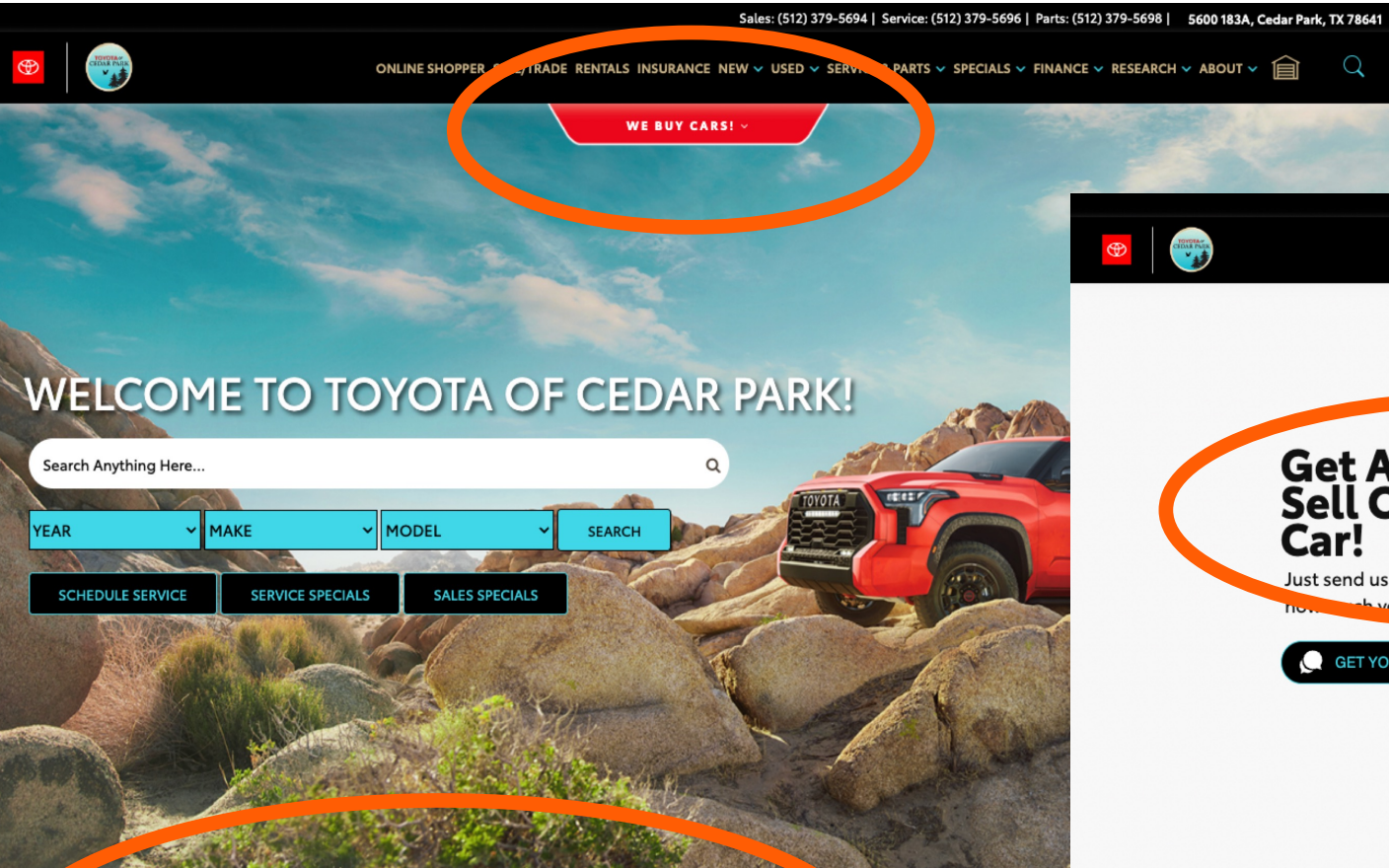
4 dni

Średni czas przygotowania samochodu do ponownej sprzedaży

Model piasty i szprych (hub & spoke)



Automatyczna, szybka wycena samochodu



Zautomatyzowany
serwis to nowy
dział sprzedaży
.. i odkupu.



Paragon Honda

Specials ▾ Sell Your Vehicle

Menu +

Schedule Service
Select Your Vehicle [↗](#)

1 — 2 — 3 — 4 — **5** — 6

Trade-in Vehicle Appraisal

[< BACK](#) [NEXT >](#)

Would you like to have your vehicle appraised while it is in for service?

There is no charge or obligation, but you will receive a firm price and a complimentary offer.

☒ Yes ☐ No

Additional Comments

Comments

[< BACK](#) [NEXT >](#)

Appraisal requests
9% 

Trend 4. Zdalny serwis

Odbiór samochodu od klienta

Serwis mobilny

Inspekcja, dosprzedaż

Odkup, trade-in

NO TIME, NO PROBLEM

Service Your Vehicle 24 Hours A Day
Complimentary Pickup and Delivery

SCHEDULE SERVICE



Paragon Honda
PICK UP. DELIVERY.

powered by **Google**

Hey Google, talk to
Paragon Honda.

6:00 PM

←  HELEN

Hi there, I was wondering if I could
schedule a time to have my 2018 Honda
Accord serviced? It needs an oil change.

Hello, I would be happy to assist
you. Morning or afternoon?

220%

większa wartość zleceń
naprawy ze zdalnego
serwisu

133%

wzrost przychodów
warsztatu

50%

większy zysk ze zdalnego
serwisu

12%

wzrost utrzymania
klienta

5x

więcej zgłoszeń
serwisowych online

BOZARD



We Service Most Makes & Models

BUILT *Ford* PROUD



WE WORK WHERE YOU WORK!

Introducing Ford Mobile Service.
Call us, we'll come to you!

Call 904.592.3346
To Schedule

*Limited mileage availability. Exclusions may apply. Contact dealer for details.

WE'LL COME TO YOU!

Our Mobile Service provides customers with a convenient option to service their vehicle at home or work, while still receiving the quality and expertise from our trusted technicians using genuine parts.

Call us at **904-592-3346** to schedule your next convenient Mobile Service.



Wymiana oleju
Filtry
Hamulce
Akumulatory
Rotacja opon
Update oprogramowania
Lampy

AKCJE SERWISOWE

\$800

zysku dziennie,
z jednego vana
(2 mechaników).

80%

klientów zmieniłoby
dealera na oferującego
zdalny serwis

50%

klientów chętnie
zapłaciłoby \$20
ekstra za taką usługę

hopdrive 

Trend 5. Połączony, zintegrowany DMS/CRM

Analiza danych

Kopalnia danych

Punkty zaczepienia

Otwarte, nowoczesne API

Personalizacja procesu - cykl życia



3 wybrane DMS w USA - łatwość integracji



TEKION





Umów się na spotkanie z doradcą

**3,500 klientów, w 12-30
miesiącu leasingu, którzy
nie wiedzieli, że są na
rynku.**

**Automatyczna
segmentacja klientów
leasingowych**

**SMS + personalizowana
strona z video**

67%
konwersji

Trend 6. Organiczna innowacja

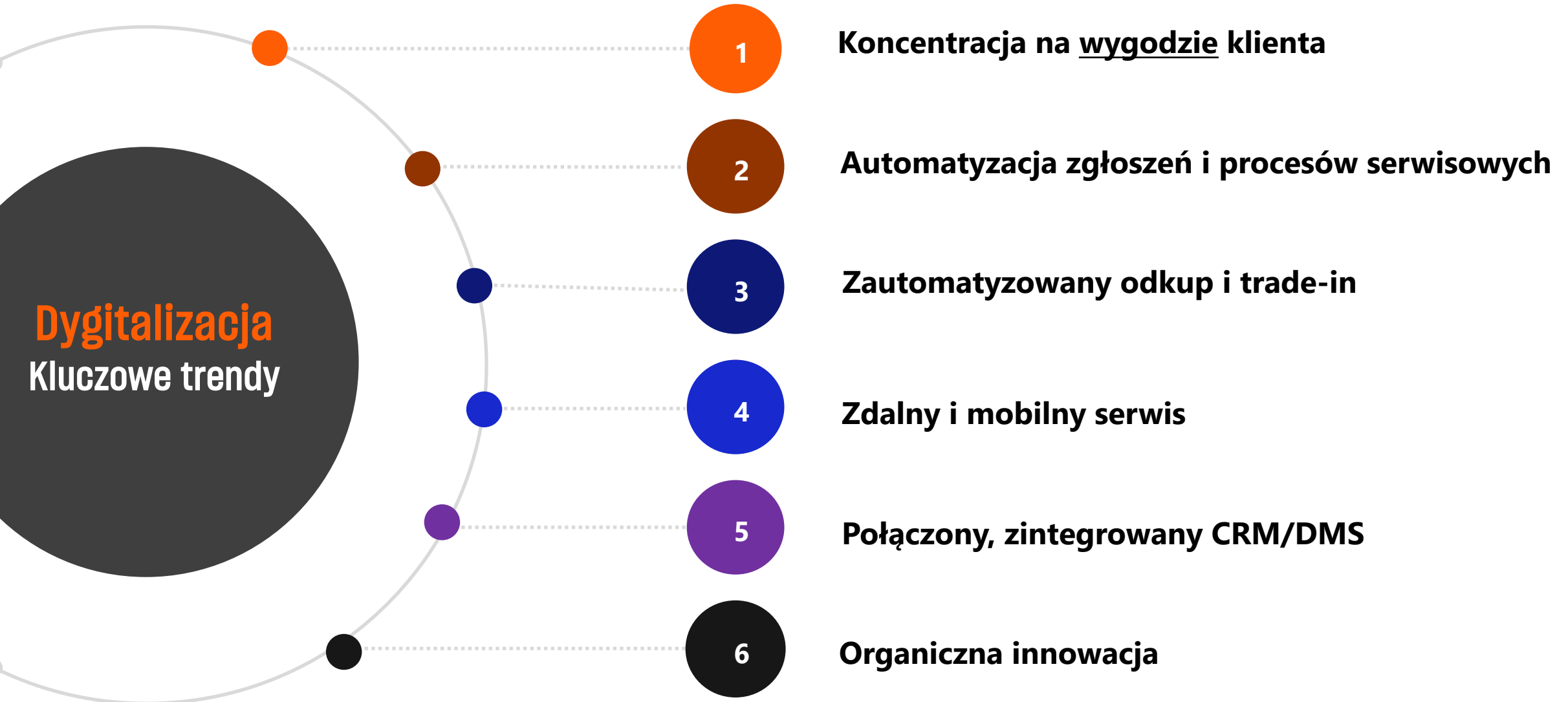
Próbuj i popełniaj błędy

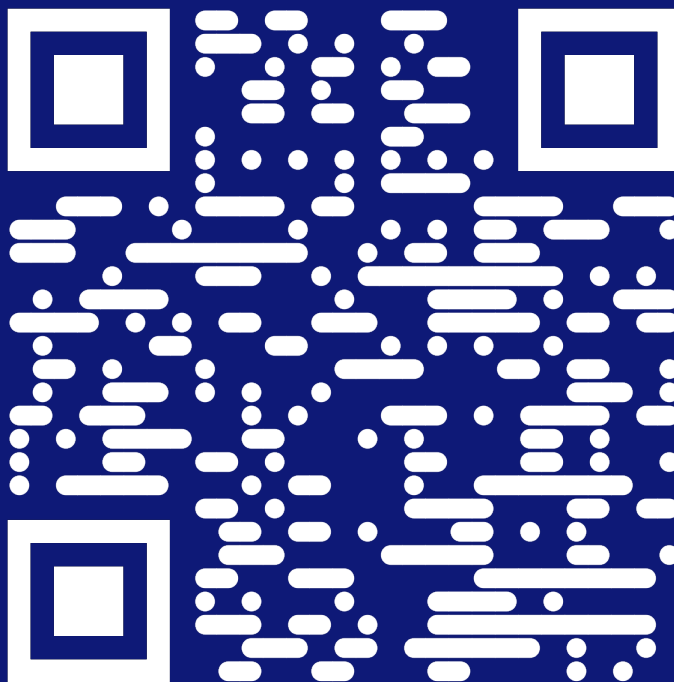
Inwestuj w technologię i innowację

Rzeczywiste rozwiązania

Fokus na wygodzie klienta

6 wiodących trendów





Bartosz Czerwiński

Chief Technology Officer
Quik.Auto (CitNOW Group)