

Какие IT-инструменты решают три главные проблемы сервиса:

ПЛОХО, ДОРОГО, ДОЛГО

CRM-система полного цикла для автосалонов и автосервисов

Роман Глебов

Технический директор

CTOSOFT.RU



Роман Глебов

Управляющий партнер “СТОСОФТ”

Опыт в автобизнесе более 12 лет

- Технический директор IT-компании “СТОСОФТ” с 2010
- Совладелец сети из 4 СТО и 3 магазинов автозапчастей для иномарок “Сибаль-Авто” в Самарской области с 2009 года
- Выпускник Самарского государственного технического университета по специальности Автоматизация и управление технологическими процессами
- Выпускник высшей школы экономики при Самарской государственной экономической академии
- Выпускник программы переподготовки управленческих кадров при президенте РФ
- Диплом международного образца по маркетингу “РИМА-А”

Мы разбираемся в автобизнесе

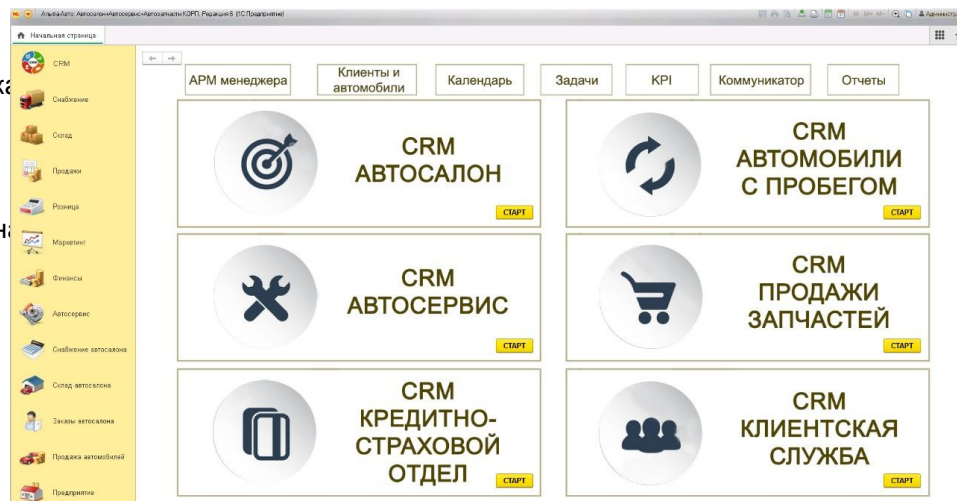
- № 1 в рейтинге автоматизации автобизнеса
- 1С:Франчайзи с 2006 года
- Опыт работы с дилерскими центрами более 10 лет: с 2009 года занимаемся автоматизацией автосалонов, автосервисов и магазинов запчастей;
- Ключевой партнер 1С Парус по Альфа-Авто
- Обладатель премии “Золотой Ключ” в 2019 году
- Партнер по автоматизации международной сети СТО Eurorepar Car Service
- Среди наших клиентов: концерн PSA и бренды Peugeot, Citroen, Opel, бренд KIA и компания IPPON
- На наших IT-решениях работают лидеры отрасли
- Аккредитованный партнер по автоматизации Евразийского Банка Развития на территории СНГ
- В нашей команде аналитики с практическим опытом в автобизнесе и профессиональные программисты;

**90% успеха
программного обеспечения зависит от возможностей
специалистов, которые его внедряют**



CRM-система для автосервиса и автосалона

- Фиксация всех видов обращений клиентов
- Интеграция с популярными мессенджерами WhatsApp, Telegram, SMS
- Автоматическое создание бизнес-процесса при наступлении срока очередного ТО автомобиля
- Прогнозирование срока ТО по истории изменения пробега автомобиля
- Автоматическое создание бизнес-процесса при наступлении срока исполнения рекомендаций по автомобилю
- Бонусная система позволяет экономить на скидках и оповещать клиентов о состоянии бонусного счета
- Автоматический учет пропущенных звонков и постановка задач на перезвон;
- Умная маршрутизация звонков: автоматическое переключение звонков на ответственного сотрудника, звонков корпоративных клиентов на курирующего менеджера
- Туннель продаж - от покупки автомобиля до последующего обслуживания
- Мобильное приложение для клиентов с возможностью заказов и покупок



Любое обращение клиента — уже привлеченного или потенциального, является важным для компании.

Потеря контакта может повлечь за собой или потерю потенциального дохода, или негативное влияние на имидж компании.

- ➡ Сколько обращение клиентов приходит к вам?
- ➡ Какое количество из них вы обрабатываете?
- ➡ Сколько из них потерялось?

По статистике **8-10 %** обращений в день остаются необработанными (не увидели или забыли перезвонить).

Давайте посчитаем: средний чек = 6000 руб.

Сколько вы потеряли вчера денег? 80 000 рублей — завтра и послезавтра будет также!

Решение — все лиды в одном месте (сайт, звонки, месенджеры, обратный звонок с сайта и т д).

За каждое обращение отвечает конкретный менеджер и доводит его до продажи. Система не дает потерять клиента.

Автоматическое приглашение на ТО

Ваши менеджеры их не оповещают, либо забывают напомнить о том, что пора проходить ТО именно у вас!

Решение — автоматическое приглашение на ТО и другие регламентные работы через WhatsApp с постановкой задач в CRM

Это даст **увеличение** процента машино заезда в сервис на **30%**!

Также можно сэкономить на связи - отправка SMS = 2,5 руб, WhatsApp = 0 руб.

Мобильное приложение для сервиса

- Покупать товары и услуги онлайн уже вошло в привычку и обслуживание автомобиля не исключение
- Напомнить о регламентном обслуживании, удаленно записаться на ремонт, заказать запчасти и оплатить по ссылке поможет мобильное приложение для клиента автосервиса.
- Создайте своё мобильное приложение - принимайте платежи от клиентов и будьте всегда с ними на связи даже в условиях удаленной работы сотрудников

••••• 9:41AM 100%



Запись в сервис из приложения

Сопроводительный текст, один из восьми рекламных экранов при загрузке приложения

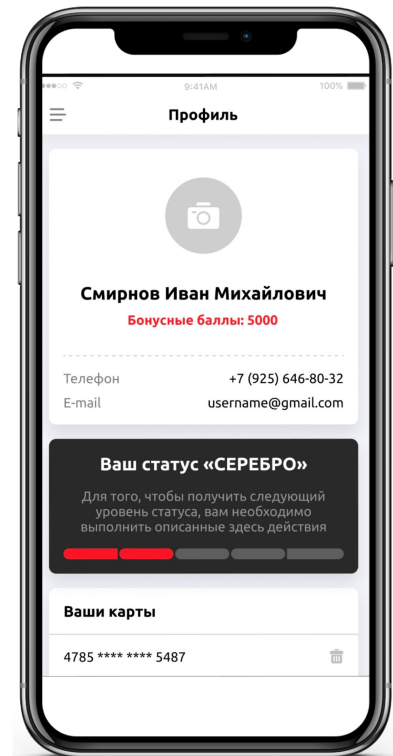
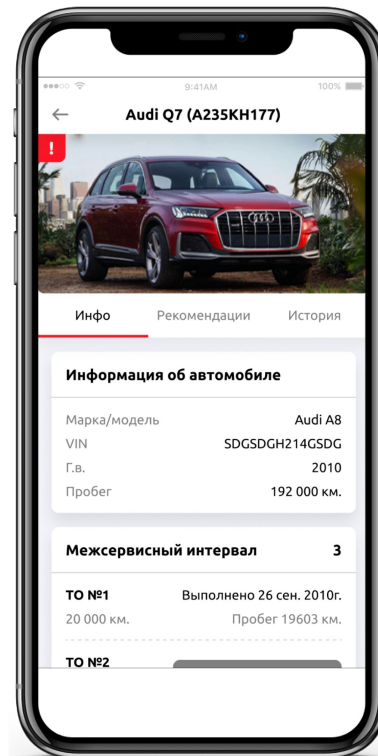
Продолжить

Гараж и профиль клиента

- Информация о клиенте, его бонусных баллах
- Привязанные карты для экспресс-оплаты заказ-нарядов и заказов запчастей
- Информаций о списке автомобилей клиента
- История обслуживания в виде заказ-нарядов
- Предстоящие ТО и стоимость
- Актуальные рекомендации по ремонту, критичность

100 soft

IT-решения и консалтинг для автобизнеса

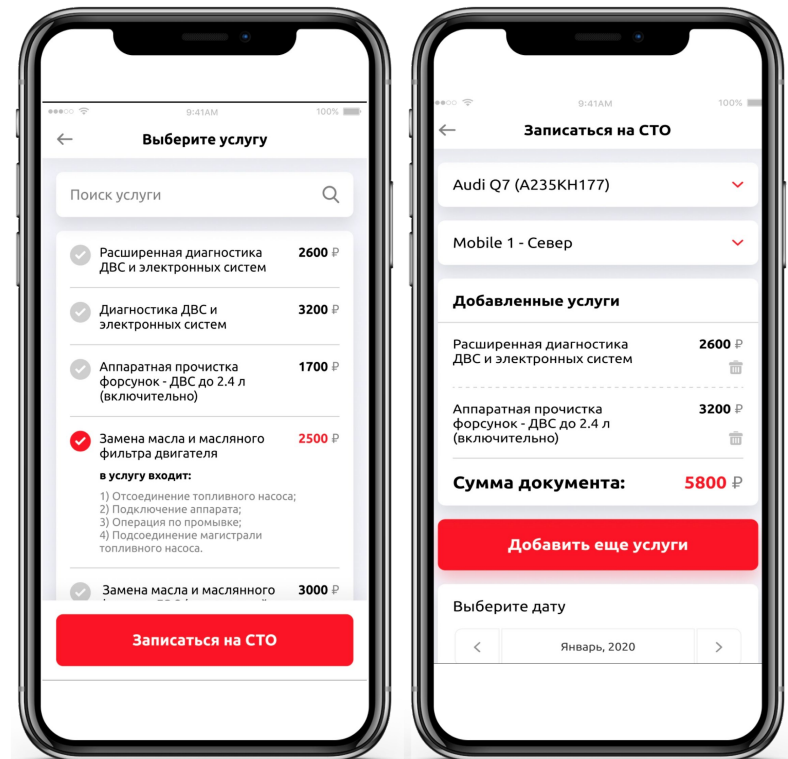


Запись на сервис в приложении

100 soft

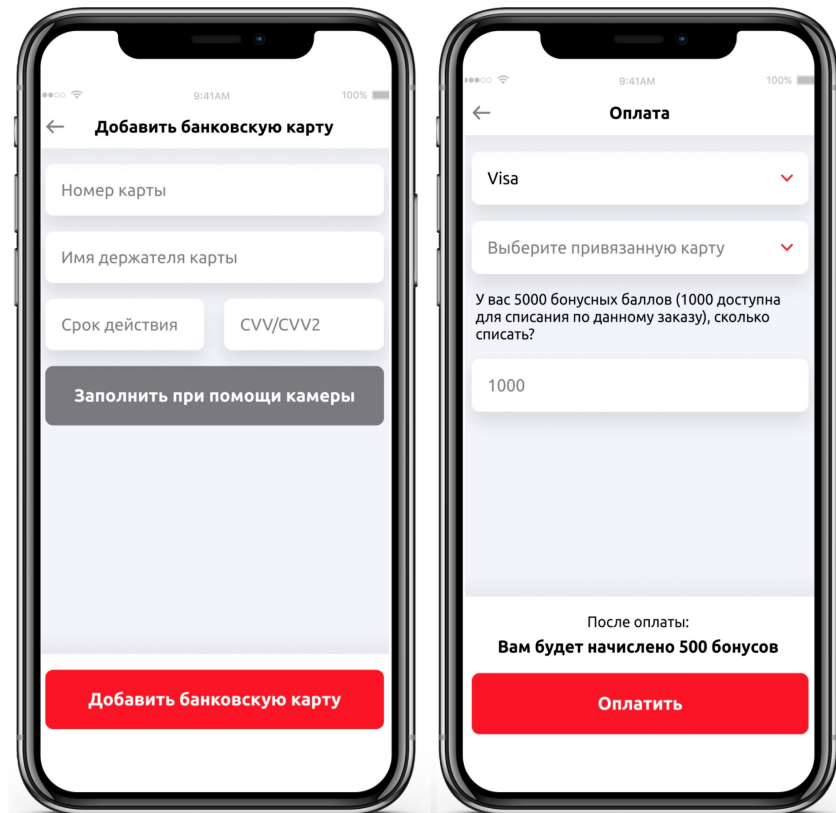
IT-решения и консалтинг для автобизнеса

- Выбор услуги и стоимости
- Предложение дополнительных связанных услуг
- Выбор удобной даты и времени
- Push-уведомления и напоминания



Оплата запчастей и услуг в приложении

- Добавление платежных карт
- Оплата через платежные системы

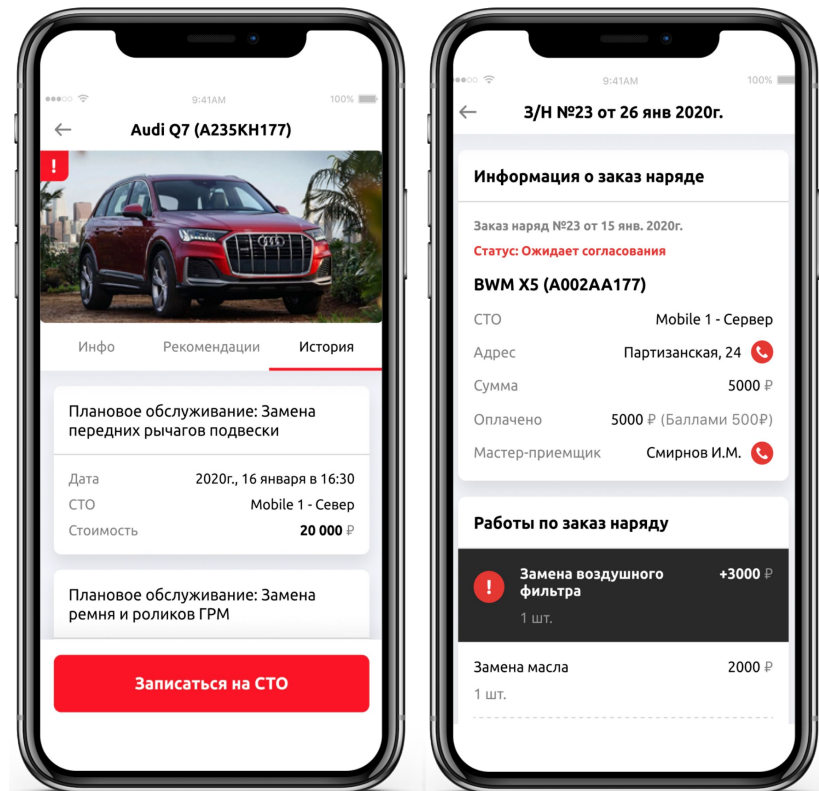


История обслуживания и покупок

100 soft

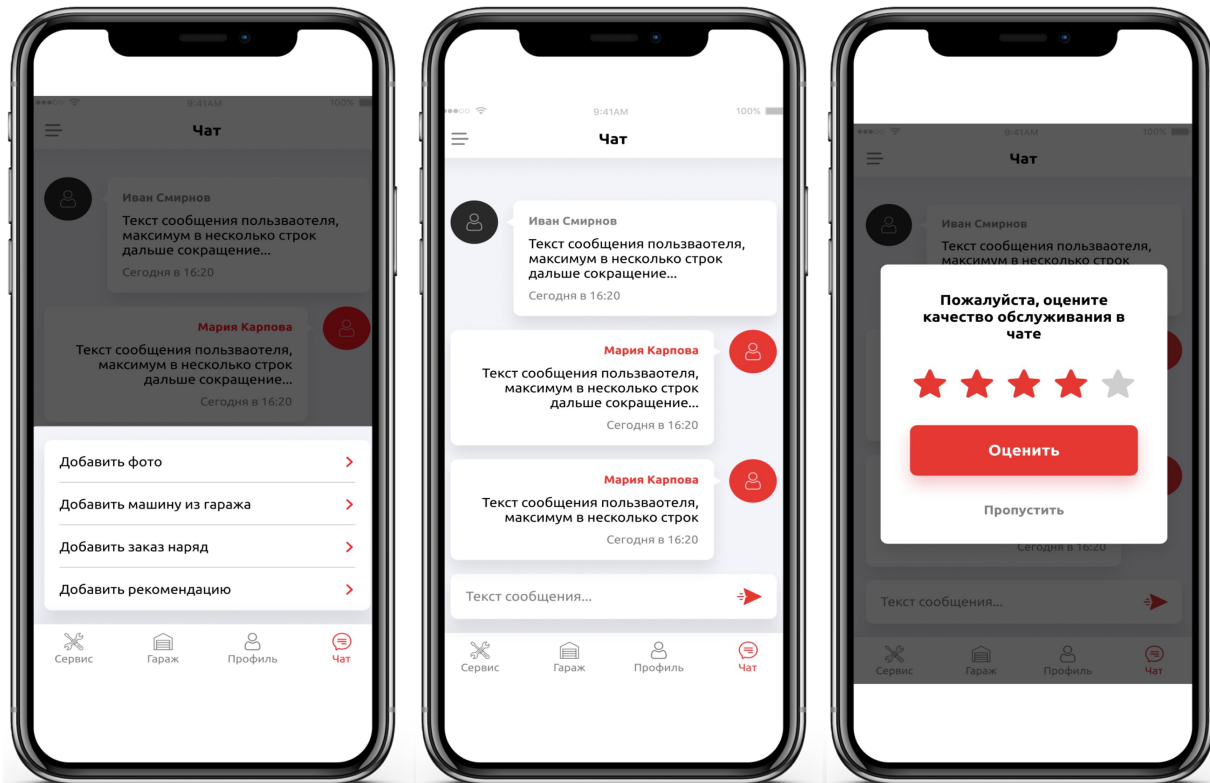
IT-решения и консалтинг для автобизнеса

- История в разрезе каждого автомобиля
- История по заказ-нарядам
- История покупок
- Возможность повторно заказать услуги из истории



Чат с клиентом и оценка качества обслуживания

- Удобный чат с клиентов внутри приложения
- Возможность получить обратную связь от клиента
- При положительной оценке можно клиенту отправить ссылку на Яндекс или Гугл для отзыва



100 soft

IT-решения и консалтинг для автобизнеса

Модуль для подбора запасных частей

- Каталоги автозапчастей интегрированы в 1С;
- Оригинальный каталог по VIN;
- Схемы и описания деталей он-лайн;
- Мгновенный и профессиональный подбор запчастей для калькуляции;
- База кроссов и аналогов запчастей;
- Полная кроссировка и аналоги;
- Прямой переход в проценку подобранных деталей у дистрибьюторов;
- Приглашение новых владельцев автомобилей с пробегом на ТО после продажи;

Автосервис

Снабжение

Склад

Продажи

Раздача

Маркетинг

Финансы

Предприятие

Администрирование

Lacomo

Дата карта автомобиля

Уточнение параметров выбора

X6 400K

Свойство

Модель

Дата выпуска

series_code

series_description

vin

Для региона

Двигатель

КП

drive

bodyStyle

Категории, узлы

Быстрые группы

OEM применяемые

Фильтр

Наименование

Детали для ТО

Фильтр масляный

Фильтр воздушный

Фильтр топливный

Фильтр салонный

Фильтр трансмиссионный, фильтр ГУР

Ремень поликлиновой

Термостат

Пробка сливного отверстия

Щетки стеклоочистителя

Насос системы охлаждения

VIN: X400K4540X0L832744 X6 400K

Перейти в список узлов категории или быстрой группы

ТО по пер. Обслужив. / Inspektion

Детали узла

№ поз	OEM	Наименование
01	1142850/7683	К-т сменного элемента наг...
02	13327811227	Сменный элемент топлив...
03	13718518111	Сменный элемент фильтра
04	64119248294	К-т микрофильтр/фильтр ...
05	64319194098	Микрофильтр рециркуляц...
08	61610039697	Комплект щеток стеклооч...
10	83132184843	Тормозная жидкость DOT...
10	83132405979	Тормозная жидкость DOT...
11	83192211191	Антифриз для радиатора
11	83192218347	Антифриз для радиатора
12	83122468614	Чист. средство для стекл...

Примечания

Условия применимости

Свойство детали	Значение свойства
Количество	1 Комплект

- Подбор деталей в один клик позволяет сократить время обслуживания клиента до 1 минуты;
- Вся история калькуляций по клиенту и автомобилю хранится в системе;
- Регистрация упущенного спроса с удобной отчетностью;

Быстрое определение стоимости запчастей у дистрибьюторов. Оригинальных и аналогов.

- Предложения всех поставщиков по API и через автоматическую загрузку прайс-листов в одном окне системы;
- Отображение цены для клиента, срока поставки и наличия на складе дистрибьютора;
- Автоматические заказы поставщикам не выходя из системы;
- Система борьбы с неликвидом благодаря точечным заказам для клиента;
- Быстрая проценка и продажа запчастей.

Подбор номенклатуры

Завершить подбор

Создать номенклатуру

Расширенный поиск ?

Точный поиск ?

103602

Производитель

Параметры Подразделение: «СтоСофт» Тип цен: <...>

Артикул	Артикул для поиска	Производитель	Наименование
04E103602B	04E103602B	VAG	Крышка масляного поддона Остан 13-Beetle 12, Golf 13...
103602	103602	ERT	Комплектующие тормозных колодок 420006
103602	103602	GRILING	Колодки тормозные OPEL ASTRA G/ZAFARA передние 61...
103602	103602	HK	Колодки тормозные дисковые Z23817
103602	103602	PEXOK	Колодки передние Opel Astra F Classic G3-05, G3-05, H-05...
103602	103602	TRW	Колодки передние OPEL ASTRA G, ZAFIRA A, B GDB1350
103602	103602	BOSCH	Тормозные колодки 0986424457
103602	103602	CTR	Колодки тормозные дисковые передние Opel Meriva 1.4-1.7D...
103602	103602	LPR	Комплект тормозных колодок 69F1987
103602	103602	REMSA	Колодки передние Astra H, Meriva, Zafira 1.4-2.0 G3...
103602	103602	PLEVINGA	Колодки тормозные дисковые передние F0P3342
103602	103602	DELPHI	Колодки тормозные OPEL ASTRA G, H LP19851
103602	103602	FERODO	Колодки передние OPEL ASTRA G, ZAFIRA A, B F0B1295
103602	103602	NBK	Колодки тормозные OPEL ASTRA G 1.9-2.2 16v(ZAFIRA)B 1...
103602	103602	LYNOS	Колодки тормозные передние передние для Opel Astra G 1...
103602	103602	MILES	Колодки тормозные (Смесь CERAMIC) OPEL ASTRA G/ZAFA...
103602	103602	BMWMOTORSPORT	Колодки тормозные дисковые передние F03342

Загрузить

Сохранить

Сохранить как

Очистить

№ по кат.	Номенклатура	Количество	Ед. Коэф.	Цена	Сумма	Вариант поставки
Итого						

Еще

Производитель	Артикул	Наименование	Цена	Нал.	Срок по...	Кр.	%	Поставщик	Дл.	Цена в п...	Цена	Мас.	Мас.	Актуаль...	A
Mercedes-Benz	A1643202631	АМОРТИЗАТОР ПОДВЕШКИ 1643202631	13 340,00	1	8 д.		98 %	Берг (для CTO MCK)	Ск.	11 151,57	11 70...	12,23	1 63...		
MERCEDES-	A1643202631	АМОРТИЗАТОР	13 980,00	53	7-8 д.			Искра (для CTO MCK)	Пе.	12 282,04	12 28...	12,15	1 69...		
MERCEDES-	A1643202631	Амортизатор подвески	14 150,00	2	1-5 д.			Шарп-М	Пе.	11 621,89	12 43...	12,12	1 71...		
Mercedes-Benz	A1643202631	АМОРТИЗАТОР ПОДВЕШКИ 1643202631	15 490,00	51	8 д.		89 %	Берг (для CTO MCK)	Ск.	12 981,20	13 63...	12,01	1 85...		
Amott	SK2868	Пневмоамортизатор MB GL/ML W164/X164 без ADS зад.	8 820,00	2	2 д.		100 %	Берг (для CTO MCK)	Ск.	7 300,00	7 665...	13,10	1 15...		
Amott	SK2868	Пневмоамортизатор MB GL/ML W164/X164 без ADS зад.	9 280,00	2	2-3 д.			Искра (для CTO MCK)	Пе.	8 066,50	8 066...	13,08	1 21...		
TORR	DH2578	Амортизатор задний	12 520,00	4	2 д.			Forum-Auto	Пе.	10 166,00	10 97...	12,31	1 54...		
MB	164 320 26 31	Амортизатор подвески задний лев/прав MERCEDES ML	13 280,00	13	5-6 д.		95 %	Аргент (для CTO MCK)	ПА.	10 795,38	11 65...	12,21	1 62...		
MERCEDES-	1643202631	АМОРТИЗАТОР ЗАДНИЙ ГАЗОВЫЙ	13 470,00	13	6-7 д.			Искра (для CTO MCK)	Пе.	11 826,82	11 82...	12,20	1 64...		
BILSTEIN	2415867	Амортизатор задний GL 450 4Matic (W164)	13 590,00	3	3-4 д.			Искра (для CTO MCK)	Пе.	11 929,00	11 92...	12,22	1 66...		
BILSTEIN	2415867	Амортизатор задний GL 450 4Matic (W164)	14 790,00	4	до 4 д.			Шарп-М	Пе.	12 153,77	13 00...	12,07	1 78...		
MERCEDES-	1643202631	АМОРТИЗАТОР ЗАДНИЙ ГАЗОВЫЙ	14 900,00	51	6-7 д.			Искра (для CTO MCK)	Пе.	13 099,78	13 09...	12,08	1 80...		
TORR	DH2578	Амортизатор задний	14 970,00	5	16-20 д.			Шарп-М	Пе.	12 301,30	13 16...	12,07	1 80...		
MB	164 320 26 31	Амортизатор подвески задний лев/прав MERCEDES ML	15 090,00	51	5-6 д.		95 %	Аргент (для CTO MCK)	ПА.	12 256,78	13 23...	12,03	1 81...		
MB	164 320 26 31	Амортизатор подвески задний лев/прав MERCEDES ML	16 490,00	2	3-4 д.		88 %	Аргент (для CTO MCK)	ПА.	13 414,44	14 48...	11,93	1 96...		
Dunlop	DA510043	Аморт. зад. подв. MERCEDES M-CLASS (W164) 05-11 GL L	17 960,00	2	5-6 д.		89 %	Аргент (для CTO MCK)	ПА.	14 659,62	15 83...	11,85	2 12...		
MERCEDES-	1643202631	АМОРТИЗАТОР ЗАДНИЙ ГАЗОВЫЙ	20 350,00	2	2-3 д.			Искра (для CTO MCK)	Пе.	17 970,62	17 97...	11,69	2 37...		
BILSTEIN	2415867	Амортизатор задний GL 450 4Matic (W164)	20 840,00	107	14 д.		89 %	Берг (для CTO MCK)	Ск.	17 528,30	18 40...	11,69	2 43...		
Amott	SK2868	Пневмоамортизатор MB GL/ML W164/X164 без ADS зад.	38 430,00	43	41-42 д.		95 %	Аргент (для CTO MCK)	ПА.	31 585,50	34 11...	11,24	4 31...		

Комплекс СТО SOFT для автобизнеса

- автоматизация и внедрение программных продуктов на базе 1С Альфа-Авто 5 и 6 редакций
- консалтинг для дилерских центров и станций технического обслуживания;
- бизнес-аналитика и описание бизнес-процессов;
- работа с репутацией бренда и SERM-мониторинг;
- контекстная реклама Яндекс.Директ и Google AdWords;
- SMM и таргетированная реклама;
- колл-центр для обработки входящих обращений;
- внедрение систем сквозной аналитики;
- разработка интернет-магазинов автозапчастей и автомобилей;
- создание сайтов и Landing Page для дилерских центров и СТО;
- продвижение сайтов (SEO);
- контент-маркетинг.

Команда СТО SOFT

Наша команда состоит из специалистов в области автомобильного бизнеса с более чем десятилетним опытом. Мы уже помогли более 50 предприятиям автоматизировать и ускорить их бизнес-процессы, а также увеличить прибыль.



100 soft

IT-решения и консалтинг для автобизнеса

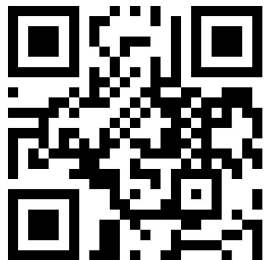
Наши клиенты





IT-решения и консалтинг для автобизнеса

Спасибо за внимание!



Компания СТО SOFT - CTOSOFT IT-решения | маркетинг | консалтинг для автобизнеса

Глебов Роман, технический директор

Телефон: +7 927 207 06 16

email: grm@ctosoft.ru

Сайт: ctosoft.ru

