



**AUTOBOSS**  
АВТОМОБИЛЬНАЯ КОНСАЛТИНГОВАЯ  
КОМПАНИЯ



# Жив ли direct маркетинг?

Кузнецов О  
Директор департамента Электронной коммерции  
AVILON AG

# Авилон Автомобильная группа

29

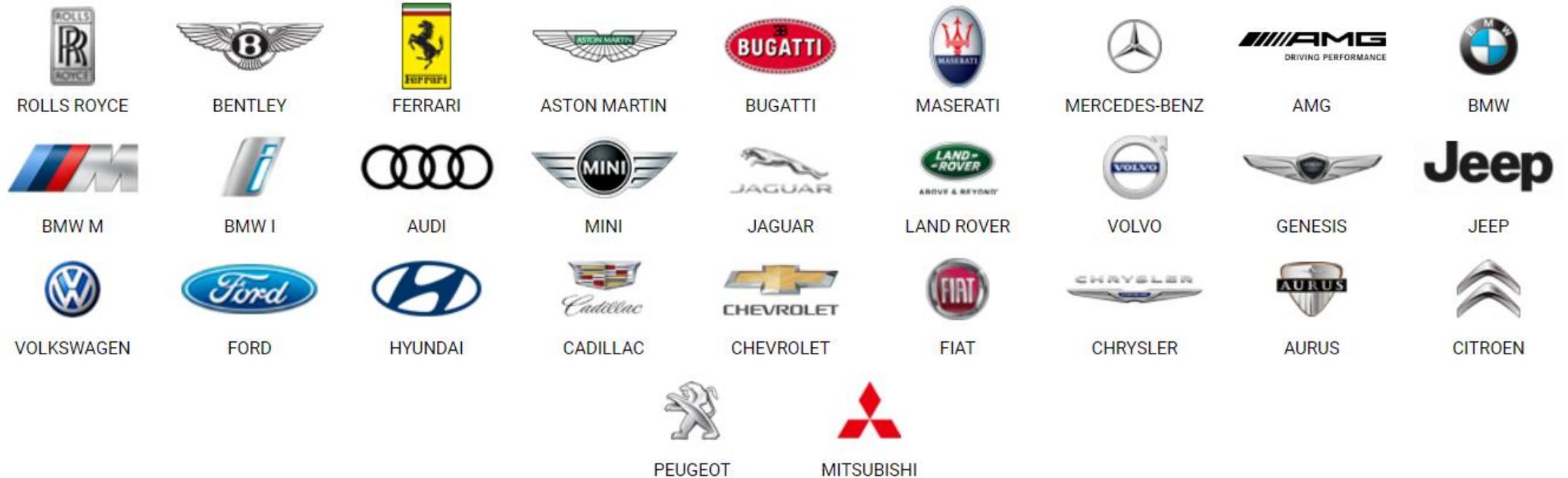
брендов

2020

Лучший АвтоХолдинг\*

2200

сотрудников



\*Автостат в номинации «Организация продаж новых автомобилей» среди всех крупнейших автомобильных холдингов России



**Кузнецов Олег**

2018 – н.в. Директор  
департамента Электронной  
коммерции

2016 – 2017 ИТ Директор

2014 – 2016 Руководитель  
разработки

# Стратегия Avilon 2018-2023

## ГОТОВЫ ОТВЕТИТЬ КЛИЕНТУ ВО ВСЕХ КАНАЛАХ КОММУНИКАЦИИ



# 4 концепции цифровой бизнес- модели

## Оmnиканальность

- Присвоение отношений с клиентами
- Создание многопродуктового клиентского опыта в соответствии с событиями в жизни клиента
- Клиент сам выбирает каналы
- Интегрированная цепочка добавленной стоимости

## Экосистема

- Точка назначения в своей отрасли
- Широкий выбор продукции, дополнительные и конкурирующие продукты
- Обеспечение превосходного клиентского опыта,
- Подбор поставщиков под потребности клиента
- Модель дохода «рента»

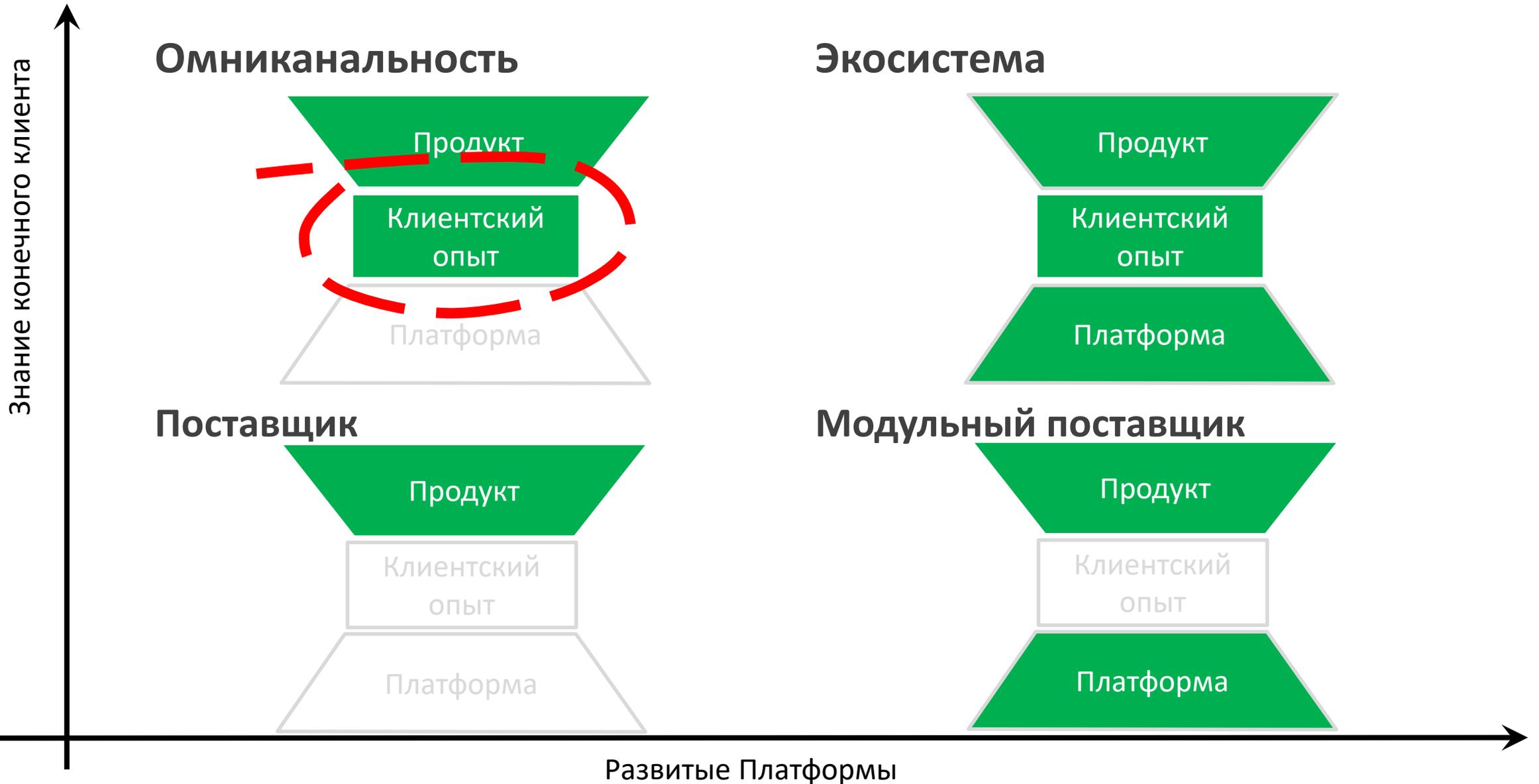
## Поставщик

- Продажа через другие каналы
- Потенциальная потеря влияния
- Основные навыки: низкая стоимость производства, постепенные инновации

## Модульный поставщик

- Готовые к использованию продукты/услуги
- Способность адаптироваться к любой экосистеме
- Постоянные инновации продуктов и услуг

# Развитие цифровых преимуществ в зависимости от модели



# Задачи трансформации в маркетинге

---

1. Консолидация всех клиентских данных и взаимодействий в едином решении (динамический 360° профиль клиента);
2. Анализ клиентского пути в различных каналах;
3. Расширенная динамическая сегментация клиентов;
4. Формирование персональных предложений и рекомендаций;
5. Интеллектуальная оркестрация, автоматизация и исполнение мультиканальных и многоэтапных маркетинговых кампаний

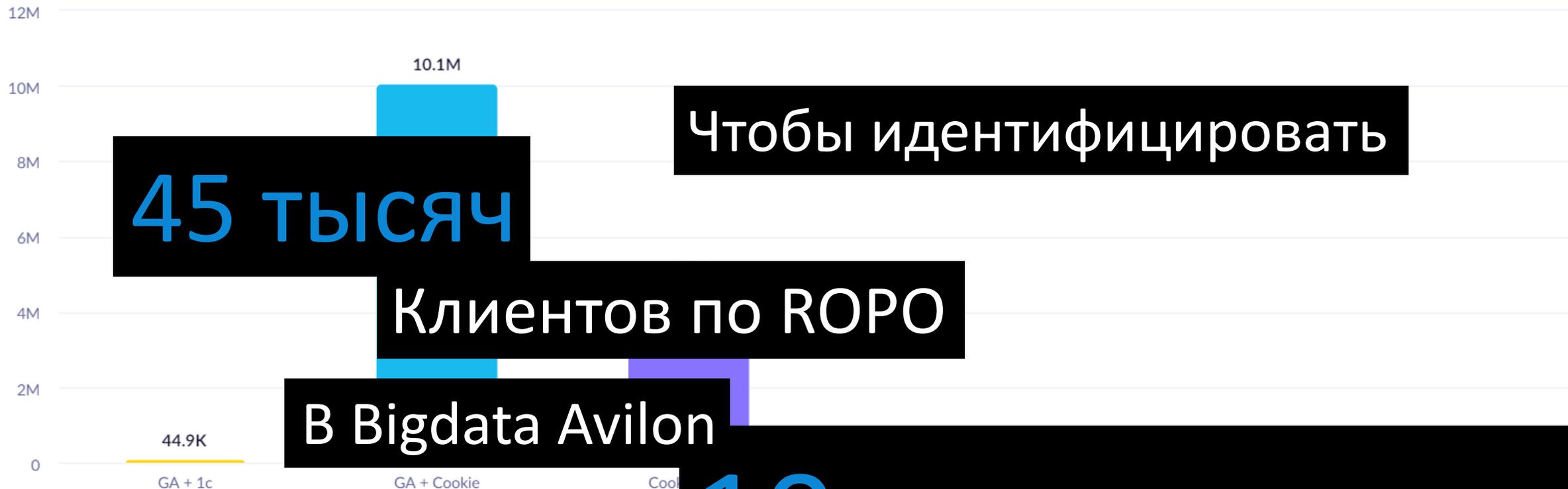


Увеличение продаж  
дополнительного  
оборудования

Сокращение оттока  
клиентов сервиса

Повышение лояльности  
клиентов

Увеличение жизненного  
цикла клиентов



Segment	count(c
GA + 1c	
GA + Cookie	
Cookie + 1c	
Phone	
Email 8	

**10 миллионов**  
Анонимных пользователей

**80 миллионов**  
Событий

0.30%

0.00%

# Триггерные рассылки классического интернет магазина

- 1 Брошенная корзина
- 2 Брошенная карточка
- 3 Брошенная сессия

+N

Контрактов в месяц

**AVILON**  
АВТОМОБИЛЬНАЯ ГРУППА

Спецпредложения Каталог новых авто

Пн.-Вс. 9:00 - 21:40

+7 495 185 90 27

Похоже, вас заинтересовал данный автомобиль

Рекомендуем не откладывать оформление заказа — это поможет зафиксировать лучшую цену и получить интересное предложение.



Chrysler Pacifica

3.6 AT (279 л.с.)

4 810 000 руб.

**4 285 000 руб.**

Зарезервировать сейчас

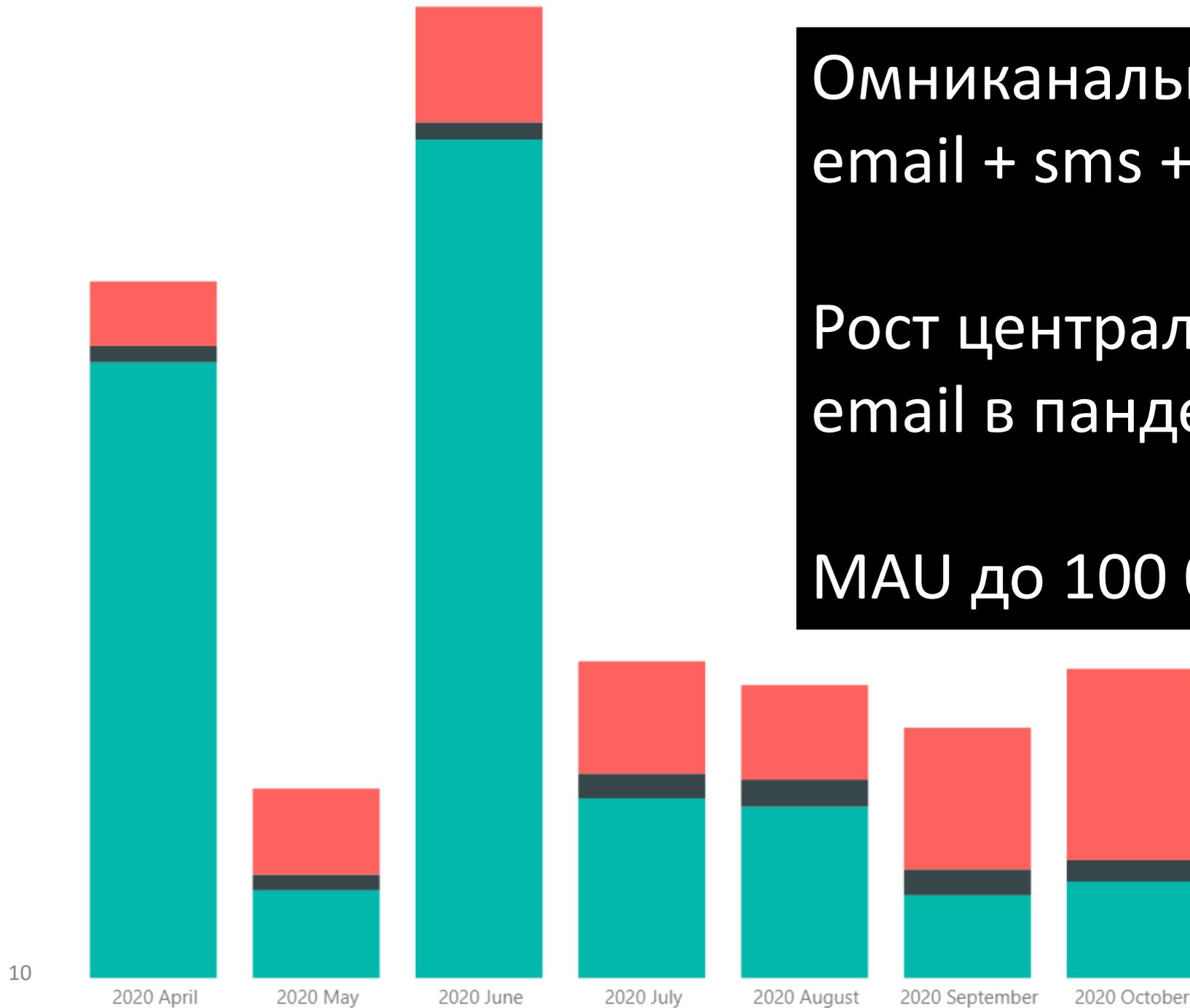
Если ваше решение изменится, мы вернем аванс за бронирование, моментально и в полном объеме.

Оmnikanальные цепочки  
email + sms + push

Рост центральных рассылок  
email в пандемию

MAU до 100 000

Source  
● Email  
● Push  
● SMS



# Автоматизация емейлинга и экономия затрат

Время на формирование триггерной цепочки по одной модели	50 минут
Количество моделей, используемых в рассылках	16
Общее время на формирование / обновление рассылки	около 13 часов

Автоматизированное обновление торговых условий в Exropea подразумевает отсутствие необходимости ручного ежемесячного обновления, таким образом экономия для одного бренда равна

1 бренд = 13 часов ежемесячно

1 бренд = 143 часа в год

1 человек в год на  
12 брендов  
экономии

# Автоматически обновляемый контент в емейл и sms

## BMW X4 в наличии



BMW X4 xDrive30d Steptronic  
(249 л.с.)

Цена при онлайн-заказе:

**5 069 900 Р**



BMW X4 xDrive30d Steptronic  
(249 л.с.)

Цена при онлайн-заказе:

**5 069 900 Р**



BMW X4 xDrive30d Steptronic  
(249 л.с.)

Цена при онлайн-заказе:

**5 069 900 Р**



BMW X4 xDrive30d Steptronic  
(249 л.с.)

Цена при онлайн-заказе:



BMW X4 xDrive30d Steptronic  
(249 л.с.)

Цена при онлайн-заказе:



BMW X4 xDrive30d Steptronic  
(249 л.с.)

Цена при онлайн-заказе:



**Volkswagen Touareg**

Не только привлекает внимание, но и производит впечатление.

**от 3 848 000 Р**

## Другие автомобили Volkswagen



Avilon.ru <online@avilon.ru>

Ваш новый Volkswagen Touareg от 3 848 000 рублей в «АВИЛОН»

# Автоматически заложенные правила в рассылки

- Если предлагаемая модель не в наличии - рассылка останавливается
- Если контрагенту уже была рассылка за прошлый период – отправка кампании не выполняется
- Если открыл Емейл - смс не отправляется
- Если обратился в салон или есть открытый лид - рассылка останавливается

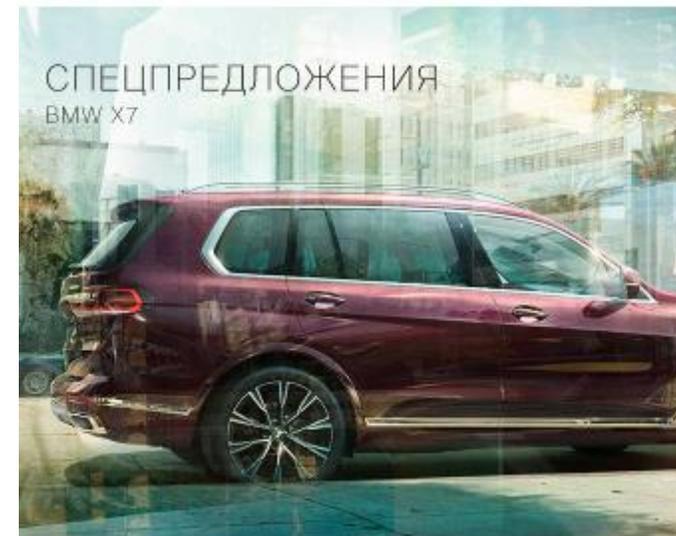


# Упущенные продажи\*

## А/В-тестирование

Аудитория	50/50, бренды BMW и Mercedes-Benz
Гипотеза	Коммуникация в период предполагаемой повторной покупки увеличивает показатель продаж
Показатель	Контракт

**Результат:**  
Рост конверсии в продажу  
по сравнению с пользователями, не получавшими  
коммуникации



\* Отмененный или просроченный лид

# A/B – тестирование: содержание

<b>Аудитория</b>	50/50, бренд Audi
<b>Гипотеза</b>	Отсутствие монетарных значений и товарных карточек в коммуникации увеличивает долю переходов на сайт
<b>Показатель</b>	Переходы на сайт из письма

Результат:

Рост переходов на сайт из письма



Заказать онлайн

Получить особое предложение

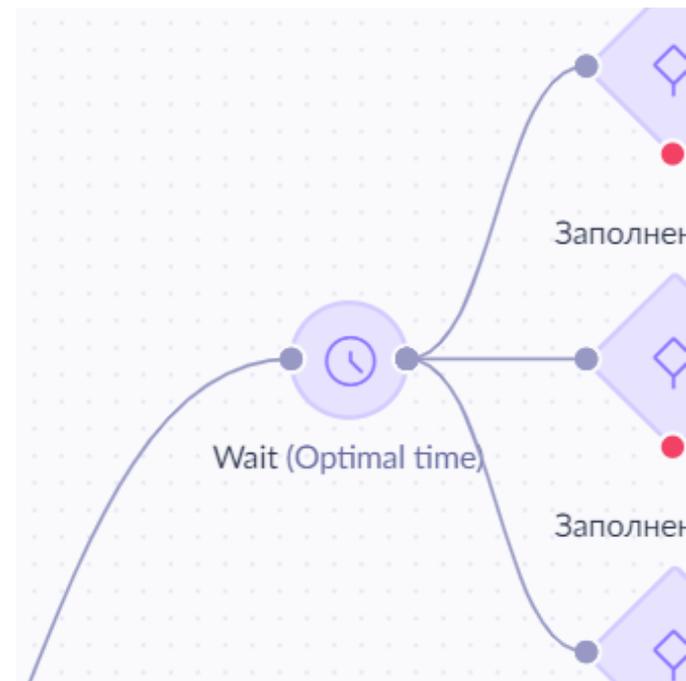
Для Audi A4 предлагается множество систем, облегчающих ежедневное использование автомобиля.

# A/B – тестирование: время отправки

<b>Аудитория</b>	50/50, бренды BMW, Mercedes-Benz
<b>Гипотеза</b>	Внедрение модуля оптимального времени отправки увеличит открываемость рассылок
<b>Показатель</b>	Открываемость писем

Результат:  
Рост открываемости писем

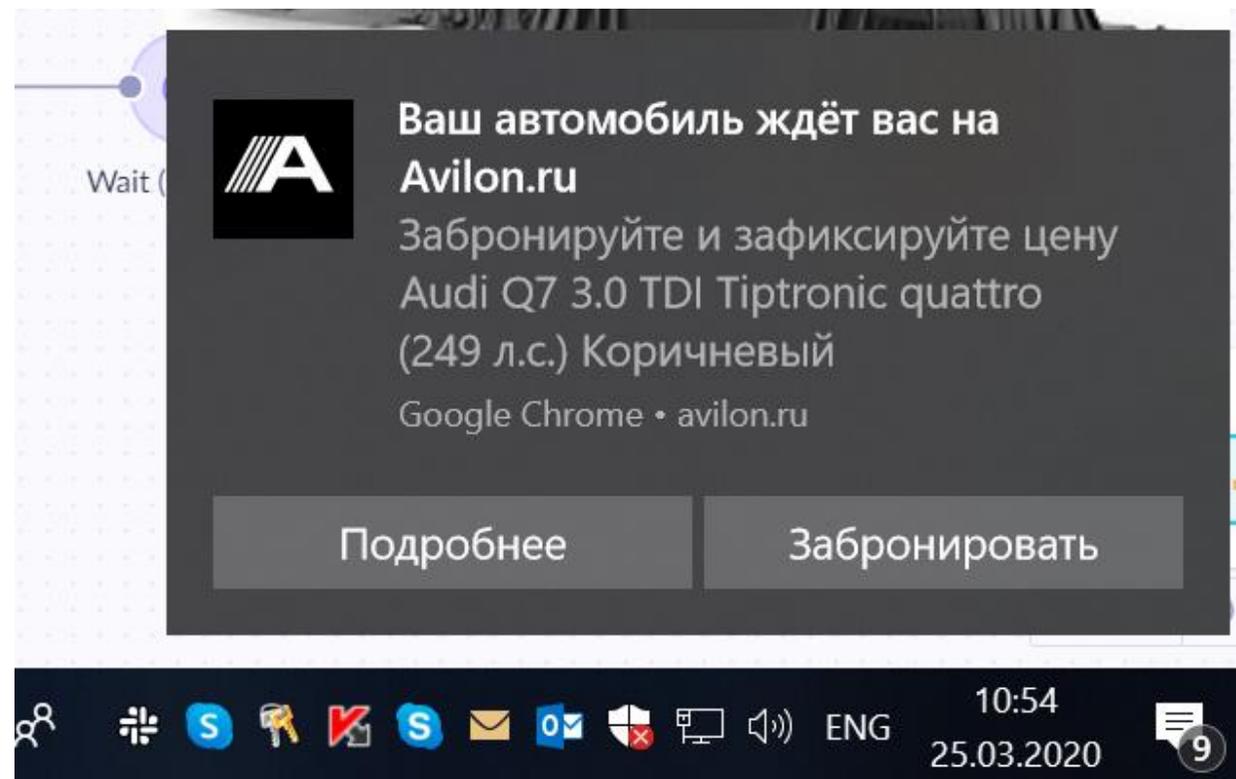
**N** дополнительных  
лидов ежемесячно



# Механики Push

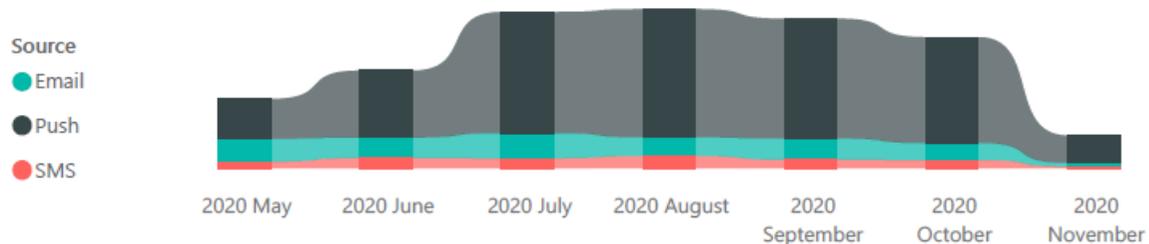
1. Возможность рассылки по анонимным пользователям
2. Приходит в браузер даже когда не на сайте
3. Может содержать ссылки, кнопки, фото
4. Динамический контент горячего поведения = Авто, цена, модель

+X контрактов



# Отчеты в Power BI по каждому скрипту рассылки

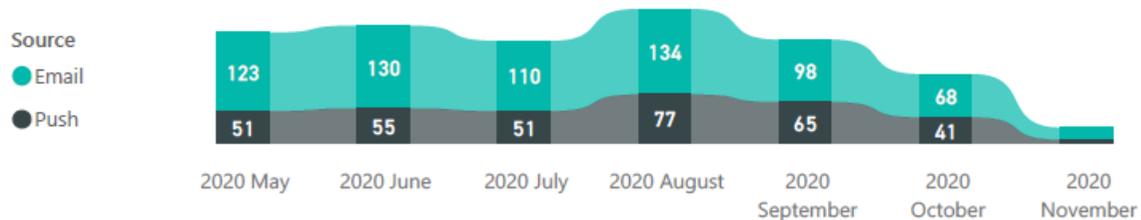
Доставлено по месяцам



% в Лид по месяцам



Лиды по месяцам



% Отказы по месяцам



% в Лид по месяцам

Дилеры останутся в цепочке поставок автомобилей и взаимодействия с клиентом в качестве «*штифта*», элемента без которого колесо продаж может остановиться - но останутся не в текущем своем виде.

Автодилеры будущего это ***омниканальные центры привлечения, развлечения и восхищения клиентов!***

