



AUTOBOSS

АВТОМОБИЛЬНАЯ КОНСАЛТИНГОВАЯ
КОМПАНИЯ

**Шантаж и демпинг от клиентов:
как противостоять, сохраняя доходность
продаж новых автомобилей**



11

ЛЕТ
В АВТОБИЗНЕСЕ

550+

ДИЛЕРОВ С 2011 ГОДА

НАГРАДЫ

НАШИ КЛИЕНТЫ



ŠKODA



INFINITI.



1 место

Рейтинг Рунета
с 2014

В ежегодном рейтинге
digital-агентств, работающих
с крупнейшими компаниями



AdIndex AWARDS

Рейтинг Digital Index 2016

Компания №1 в категории
WEB PRODUCTION & SUPPORT

KODIX

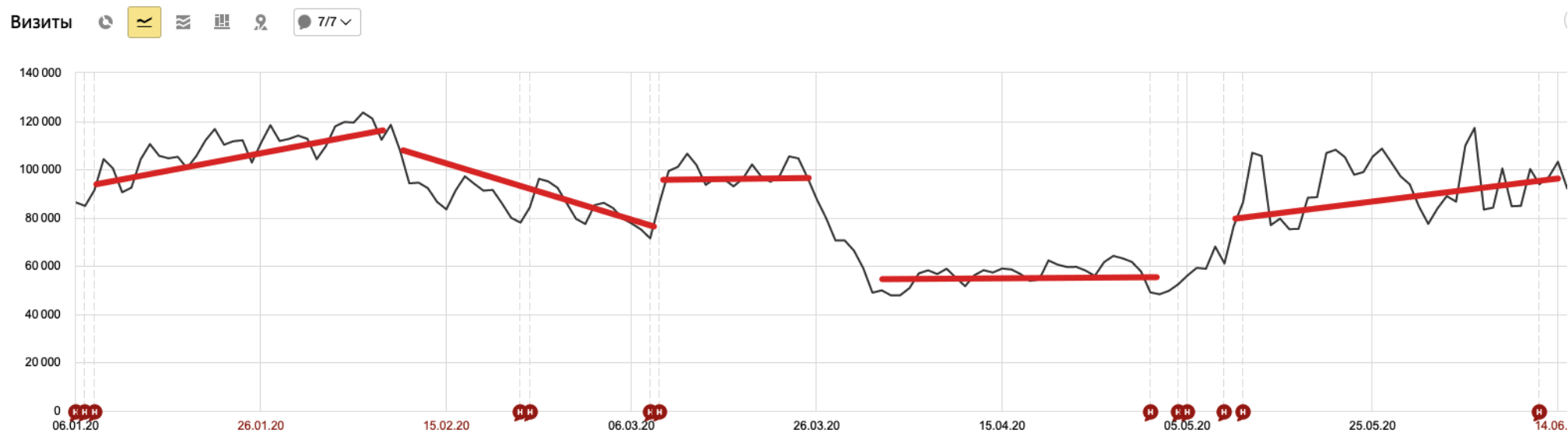
Алексей Лазарев

опыт в автобизнесе 19 лет

- в 2001 году окончил Институт бизнес-технологий холдинга «Атлант-М», где и начал карьеру;
- в 2002 году окончил механико-математический факультет Белорусского государственного университета по специальности «производственная математика»
- с 2001 по 2015 год работал в Международном холдинге «Атлант-М»:
 - до 2005 года – менеджер по продажам;
 - с 2005 по 2010 год – заместитель директора по маркетингу а/ц «Атлант-М Тушино»;
 - с 2010 по 2011 год – заместитель директора по сбыту а/ц «Атлант-М Тушино»;
 - с 2011 по 2015 год – заместитель директора по развитию марки Volkswagen а/ц «Атлант-М Бажова»;
- с 2015 года – директор бизнеса Dealer Mobility «Брайт Бокс»
- с 2018 года – директор по продуктам Kodix Automotive Digital



Трафик дилерских сайтов по месяцам (данные 600+ сайтов на платформе) -40% в апреле



в 30 раз

трафик онлайн
превышает

трафик оффлайн

*Кому столкнулся с задачей
организовать онлайн предоплату
на сайте в апреле-мае?*



Конверсия в
выдачу зависит от
ваших процессов

*бесконтактных или
отложенных

Одна из ключевых метрик витрины авто: VDP/SRP

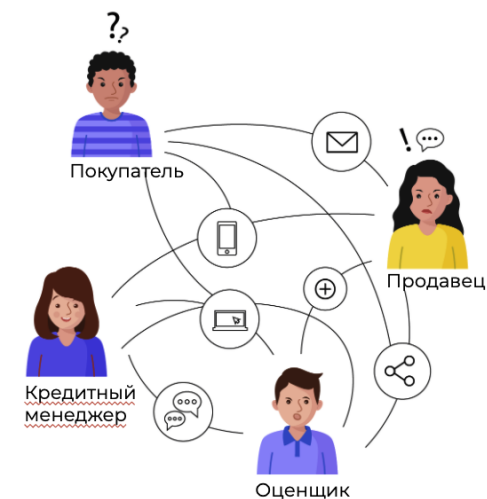
- SRP - Search Result Page (Sessions)
- VDP - Vehicle Detail Page (Sessions)
- VDP/SRP - 40% -> 65%

Type	New VDP/ New SRP CTR		Used VDP/ Used SRP CTR	
Averages	26.84%		28.65%	
Medians	25.07%		24.45%	
Top 20%	38.56%		41.64%	
Bottom 20%	18.05%		19.01%	
Standard Deviation	11.21%		11.53%	

Проблема 1

Много точек контакта

- Менеджер сообщил, что цена 2200тр на сайте - это только с учётом ТИ и Кр. Передал меня ТИ-специалисту (Оценщик)
- Оценщик Дима перезвонил через 20 минут. Конечно же сказал, что оценка на сайте от Автору - неверная, и начал задавать вопросы.
- Сразу же дал оценку 700тр и "дальше нужно смотреть на машину, может и больше".
- Через 15м перезвонил Евгений, сказал что передаёт меня Кредитному отделу
- Кредитный отдел Людмила - перезвонила в течение часа. Длинный разговор...
- Через 10-15м перезвонил Евгений. Предложил внести предоплату, чтобы придержать автомобиль...
- ...



ООО "Смарт Трейд"

119000, Москва, Каширское шоссе, д.35, стр.1

Телефон: 7000-700-0100 (+7495)740-00-00 040_3a@smart-trade.ru

№ 44
АвтоСпецЦентр
группа компаний

Уважаемый(ая) _____

Коммерческое предложение
от 12.02.2020

Автомобиль: Kia, Sportage
 Коммерческий номер: K-3-35348
 Базовая комплектация: [P1WS2D61F00QJ1] [SPORTAGE PE Comfort 2.4 GAS A/T 150 л.с. 2WD (100/1)]
 Цвет: [AA8] Красный INFRARED
 Интерьер: [BK] чёрный, ткань
 (чёрный = чёрный = чёрный = чёрный)
 VIN: XWERN81ABLC036261
 Тип двигателя: 2.0 MPI (150 л.с.)
 Тип КПП: 6-ст. АКПП
 Тип привода: Передний
 Год выпуска: 2019

Спецификация дополнительного оборудования

«Опции, указанные в «Спецификации дополнительного оборудования» полностью исключают наличие опций той же группы в «Стандартном оборудовании»

Код	Наименование	Цена, российский рубль
AA8	Красный INFRARED	0,00
BK	чёрный, ткань	0,00

Стоимость базовой комплектации:

1 614 900,00 Российский рубль

Стоимость доп. оборудования:

0,00 Российский рубль

Стоимость автомобиля Итого:

1 614 900,00 Российский рубль

Подписание подготовил:

Васильев Дмитрий Александрович

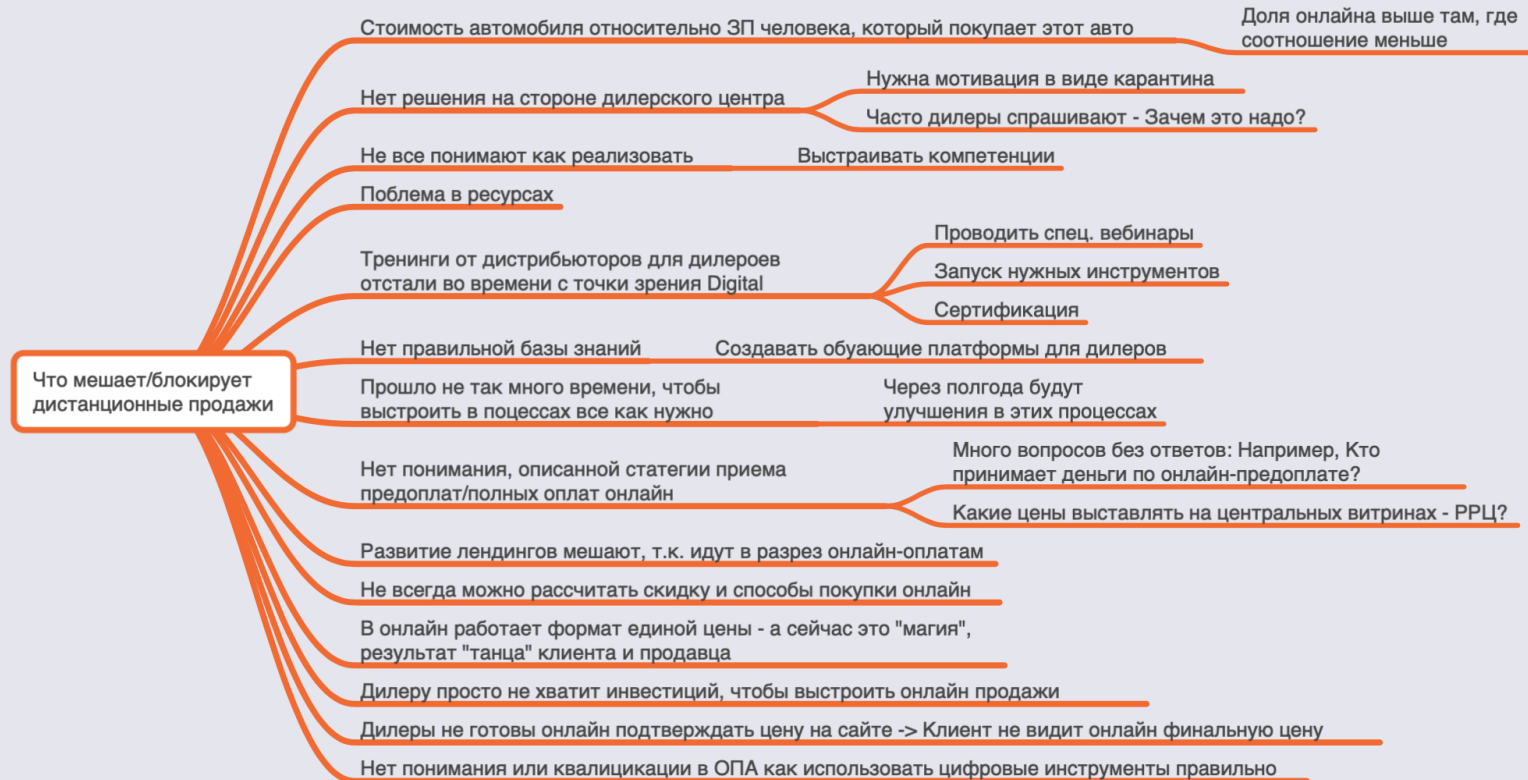
Тел.: (доб. 24410) Dmitry.Vasilyev@smart-trade.ru

Проблема 0.

Монополия на
информацию внутри
отдела

Сложность
инструментов
специалистов

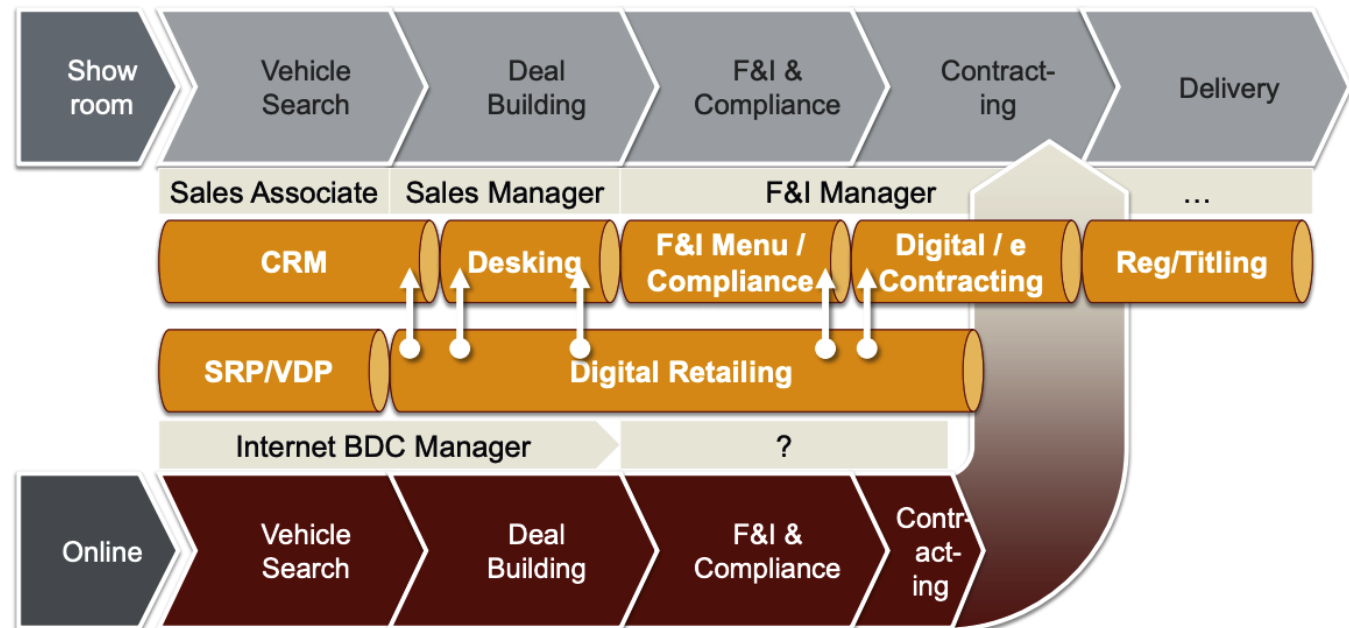
Какие IT решения
использует отдел
продаж (кроме CRM)



Проблема 2.

Многократный ввод и повторение информации Клиентом

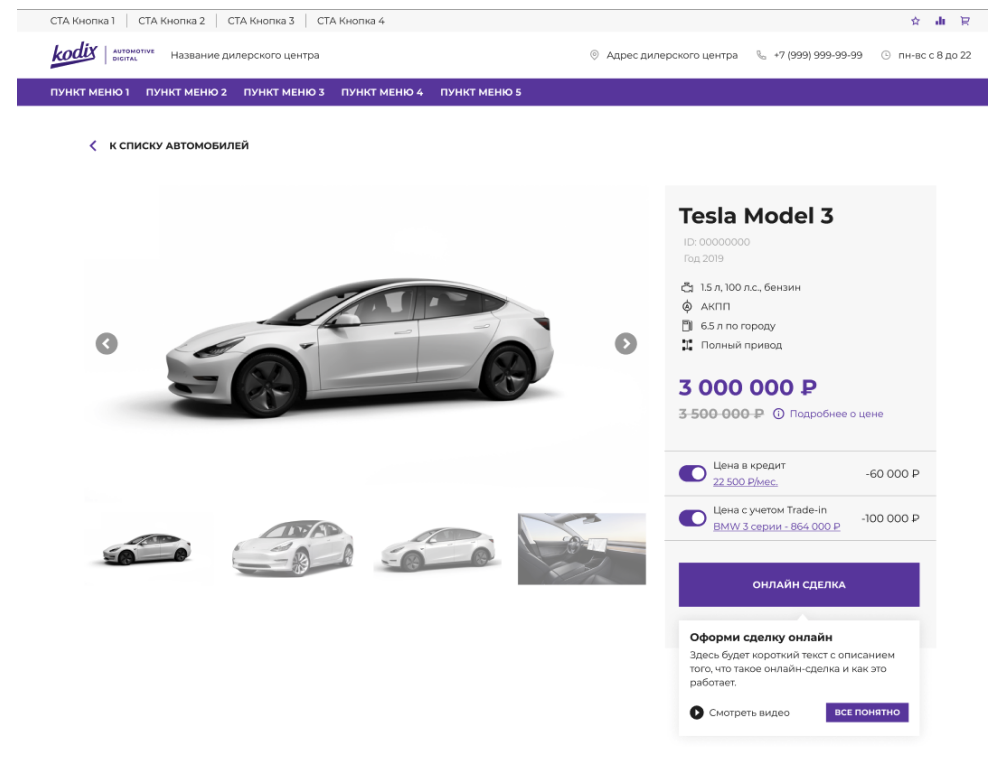
Dealership Retail Experience (COVID)





Онлайн карточка сделки (Smart Contract)

Новый стандарт коммуникации, когда продавец и покупатель смотрят в один интерфейс и вместе формируют сделку.



Смарт Контракт

это уникальная возможность клиенту получить финальное КП с прозрачными условиями покупки и достоверной ценой.

Выбери свои
условия покупки



КАЛЬКУЛЯТОР ВЫГОД

Стоимость автомобиля

2 148 000 Р

ВЫГОДЫ

☐ Дел. выгода в кредит от дилера

Предоставляется при покупке автомобиля в кредит

-100 000 Р

☐ Дел. выгода от дилера

Предоставляется при покупке автомобиля в кредит

-50 000 Р

☐ Выгодный процент

ПОДАРОК

☐ ТО-1 в подарок

Предоставляется при покупке автомобиля в кредит

Бесплатно

ВСПЕЛ

☐ Плати деп. оборудование "Внедорожник"

Деп. 100 000 Р при покупке автомобиля в кредит

-100 000 Р

СТОИМОСТЬ ВАШЕГО АВТОМОБИЛЯ

Ваша выгода 500 000 Р (-50 000 Р + стоимость автомобиля)

[Оцените ваш автомобиль](#)

ИПРДЕНТНЫЙ ПРОЦЕНТАЖ

Ваша выгода составит -50 000 Р при использовании кредитной программы

[Выборы кредитной программы от 10 000 Р в мес](#)

Powered by
Kodia Automotive

В наличии ID: 0000000000

Tesla Model S

1 516 000 Р

Ваша скидка

-190 000 Р

Скидка от дилера

-40 000 Р

Выгода по Trade-in

-50 000 Р

Выгода по кредиту

-100 000 Р

Итоговая стоимость автомобиля

1 326 000 Р

Дополнительно без кредита

+10 000 Р

Доставка автомобиля

+10 000 Р

Стоимость вашего автомобиля

Tesla Model X

-850 000 Р

Внесена предоплата

15.05.2020

-30 000 Р

Условия кредита

Первоначальный взнос с учетом Trade-in

1 000 000 Р

Дополнительно в сумме кредита

+5 000 Р

Постановка на учет

+5 000 Р

Сумма кредита

331 000 Р

Процентная ставка

12.9%

Ежемесячный платеж

20 000 Р/мес.

Итого к оплате

130 000 Р

ОФОРМИТЬ ОНЛАЙН-СДЕЛКУ

Ваш менеджер Иван Иванов

Trade-in

Кредит

Страхование

Доп. услуги

Документы

Акции и доп. услуги

Акции и доп. услуги

Акции и доп. услуги

Выберите заинтересовавшие вас акции и доп. услуги и добавляйте их в свой Smart Contract.

Программа лояльности

Выгода достигается за счет участия в программе лояльности и учета в специальных ценах на доп. оборудование и сервисных работах.

[Подробнее об акции >>](#)

-100 000 Р

Первое ТО в подарок

При покупке автомобилей Tesla Model S и Tesla Model M первое ТО для вас бесплатно!

[Подробнее об акции >>](#)

бесплатно

Доставка автомобиля

Теперь не нужно ехать в салон! Доставим автомобиль до дверей вашего дома.

[Подробнее об услуге >>](#)

+10 000 Р

Постановка на учет

Оформим за вас документы и поставим ваш автомобиль на учет.

[Подробнее об услуге >>](#)

+5 000 Р

ДАЛЕЕ

Tesla Model S

562 000 Р

Ваш менеджер
Иван Иванов

Trade-inКредитСтрахованиеДоп. услугиДокументы

Trade-in

Результат предварительной оценки

Система оценки построена на базе

2 000 000 проданных за последний год автомобилей auto.ru

BMW 3 серии

864 000 ₽

от 793 000 руб. до 922 000 руб.

РЕДАКТИРОВАТЬ

Загрузите фотографии вашего автомобиля

Вы можете загрузить фото вашего автомобиля для более точной оценки.

Рекомендуем загрузить фото внешнего вида, интерьера, колес, VIN-номера и фото с другими особенностями автомобиля.

ЗАГРУЗИТЬ ФОТО

ПРОПУСТИТЬ ЭТОТ ШАГ

Tesla Model S

562 000 ₽

Ваш менеджер
Иван Иванов

Trade-inКредитСтрахованиеДоп. услугиДокументы

Кредит

Кредитный калькулятор

При покупке автомобиля в кредит, вы получаете дополнительную выгоду 100 000 ₽.

Учесть стоимость моего авто в счет первоначального взноса по кредиту

864 000 ₽

Сумма одобрена менеджером

У меня есть остаток задолженности по кредиту за автомобиль

Укажите сумму

Параметры кредита

Первоначальный взнос

900 000 ₽

65 %

Остаточный платеж

300 000 ₽

20 %

Срок кредитования

1 год

2 года

3 года

4 года

5 лет

Укажите срок, мес.

Кредитная программа

Tesla Банк. Горячие ставки

22 516 ₽/мес.

Процентная ставка

10,8 %

Сумма выплат

1 114 054 ₽

Ваш менеджер
Иван Иванов

Trade-inКредитСтрахованиеДоп. услугиОплата

Страхование

8 в процессе

Страховой калькулятор

Рассчитайте стоимость страховки для вашего автомобиля

Условия страхования

Место страхования

Выберите город

Информация о водителе

28 x

Стаж вождения

ДОБАВИТЬ ВОДИТЕЛЯ

Страховая программа

АльфаСтрахование

КАСКО

Страхование КАСКО от рисков «Угон/Хищение», «Полная гибель», «Ущерб»

Подробнее о программе >>

5 000 ₽/мес.

Включить в сумму кредита 120 000 ₽

Ингосстрах

КАСКО + ОСАГО

Страхование КАСКО от рисков «Угон/Хищение», «Полная гибель», «Ущерб»

Подробнее о программе >>

135 000 ₽

Включить в сумму кредита 135 000 ₽

ПРОДОЛЖИТЬ

НЕ НУЖНА СТРАХОВКА

Ваш менеджер
Иван Иванов

Trade-inКредитСтрахованиеДоп. услугиДокументы

Доп. услуги

Акции и доп. услуги

Акции и доп. услуги

Выберите заинтересовавшие вас акции и доп. услуги и добавьте их в свой Smart Contract.

Программа лояльности

Выгода достигается за счет участия в программе лояльности и учтена в специальных ценах на доп. оборудование и сервисных работах.

Подробнее об акции >>

-100 000 ₽

Первое ТО в подарок

При покупке автомобилей Tesla Model S и Tesla Model M первое ТО для вас бесплатно!

Подробнее об акции >>

бесплатно

Доставка автомобиля

Теперь не нужно ехать в салон! Доставим автомобиль до дверей вашего дома.

Подробнее об услуге >>

+10 000 ₽

Постановка на учет

Оформим за вас документы и поставим ваш автомобиль на учет.

Подробнее об услуге >>

+5 000 ₽

ДАЛЕЕ

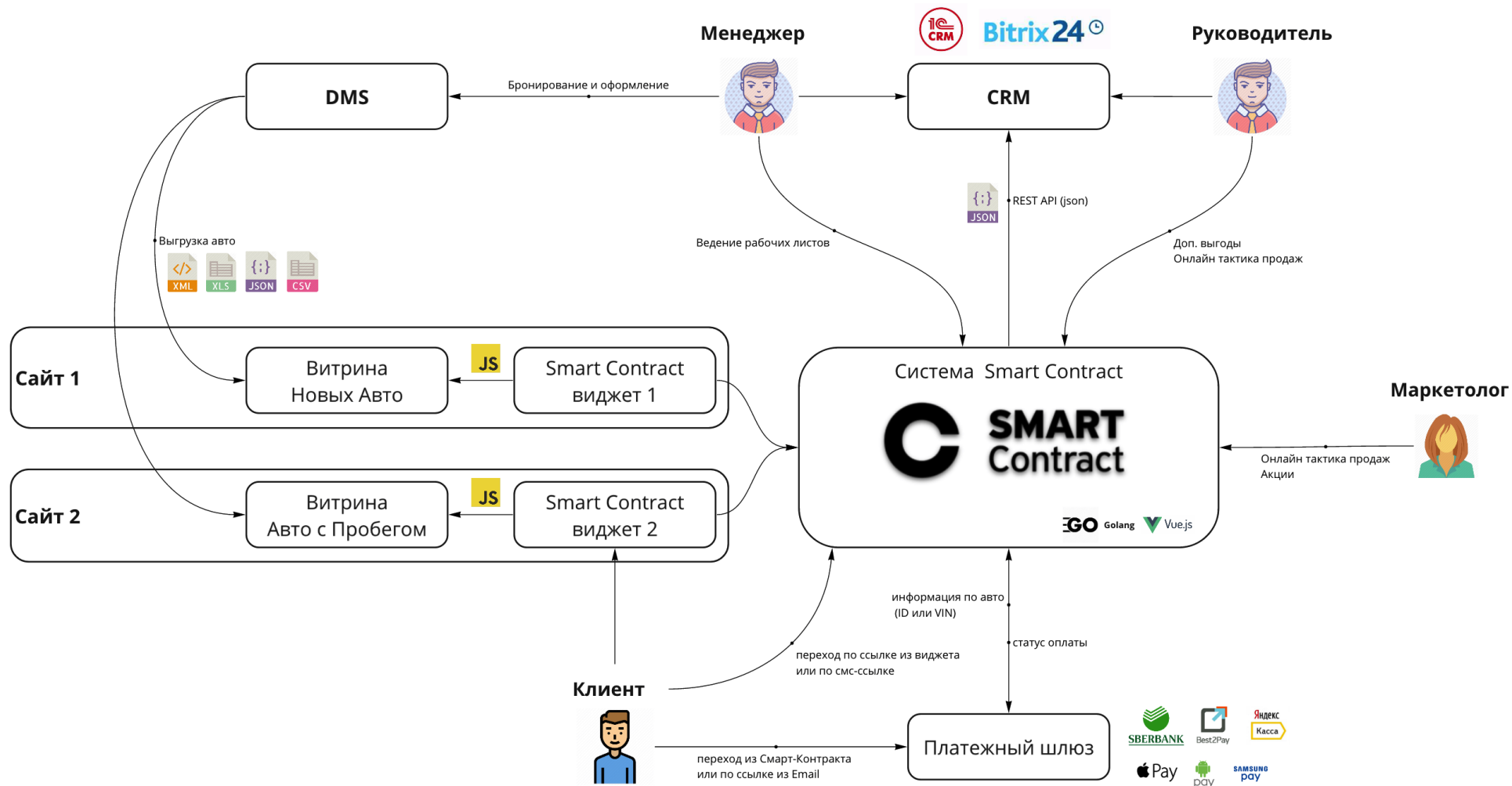
Tesla Model S

562 000 ₽

Текущие показатели Smart Contract (май-июнь*)

- **110+** аккаунтов зарегистрировано (из них активных 73%)
- **823** смарт-контракта создано
- **50** базовых выгод заведено вручную
- **10 453** уникальных выгод для автомобилей импортировано
- **5-11%** конверсия в открытие
- **75** дилерских мерчантов от платежных шлюзов заведено в системе
- **375** предоплат начато -> **57** предоплат проведено







Оценка автомобиля
онлайн



Кредитный калькулятор с
одобрением



Страховой
калькулятор



Внесение выгод,
услуг, оборудования



Онлайн предоплата



Онлайн чат



Форма обратной связи



Отправка специальных условий
для клиента прямо в КП



Возможность создать
несколько контрактов



Обмен живыми
фотографиями и документами



Разблокировка
цены



Помогающие клиенту баблы
с инструкциями



Счетчик "этот автомобиль
сейчас просматривают"



Промо попап



API для интеграции
с CRM и DMS

Успех в цифровом ритейле зависит и от инструмента, и от процесса в салоне, но больше - от процесса.

- У продавцов должна быть вся информация об этапах, пройденных клиентом онлайн
- Процесс в салоне должен начинаться с точки, где остановился клиент в онлайн



Как в Digital Retailing выстраивать процесс, чтобы удержать баланс доходности?

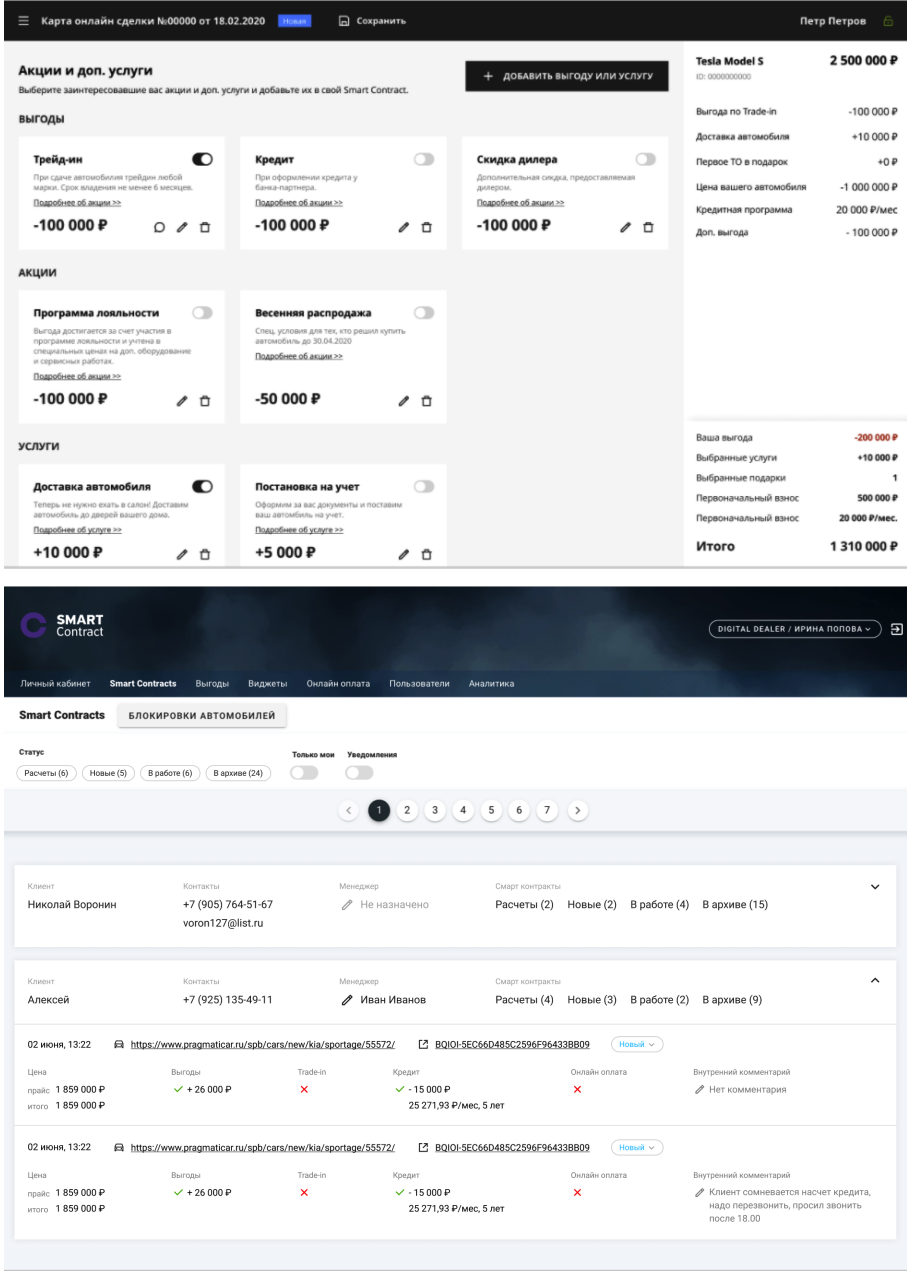
Онлайн-продажи могут ухудшить доходность при одновременном росте числа сделок.
Как сделать так, чтобы произведение этих двух множителей было больше 1?

$$(\% \text{ изменения доходности сделки}) * (\% \text{ роста числа сделок}) > 1$$

Задача 1. Не все выгоды показывать клиенту онлайн

Выстраивать тактику онлайн продаж:

- какие **базовые** выгоды могут видеть клиенты на онлайн-витрине авто
- при каких условиях менеджер может предлагать доп. преимущества **из скрытого для клиента меню выгод**
- при каких условиях система может сама открыть/промотировать доп. выгоды - **скорринг вероятности закрытия сделки**



Задача 2. Повысить скорость выдачи авто после внесения предоплаты

- Если клиент выбрал доставку к дому, то за 24-48 часов*
- Если клиент выбрал выдачу автомобиля в ДЦ, то не более 0.5-1 часа*

*после предоплаты

- сделать на этом упор, как своего конкурентного преимущества
- привлечь сегмент клиентов, кому надо быстро



Задача 3. Верно определить KPI для контроля процессов Digital Retailing

Больше цифровых переговоров на 1 digital-sales
(# число Смарт-Контрактов на сотрудника)

Полнота заранее подготовленных сделок онлайн
(% заполнения Смарт-Контракта)

Задача 4. Работать проактивно с клиентской базой

Генерация Smart Contract по постгарантийным клиентам из CRM
с автоматической отправкой расчета по стоимости обновления автомобиля на более
новый авто -> **Цель: упростить и сделать проще процесс замены авто**

**Стимулировать свою клиентскую базу обновлять автомобили чаще, чем они сами
решат начать процесс замены авто**

Лазарев Алексей

email:
al@kodix.ru

telegram:
[@alexeylazarev](https://t.me/alexeylazarev)

auto.kodix.ru/special_autoboss

Регулярный митап с экспертами
Kodix Auto по вопросам
построения процессов
Automotive Digital Retailing:
каждый четверг с 11 до 12



Только сегодня и только для участников мастер-класса

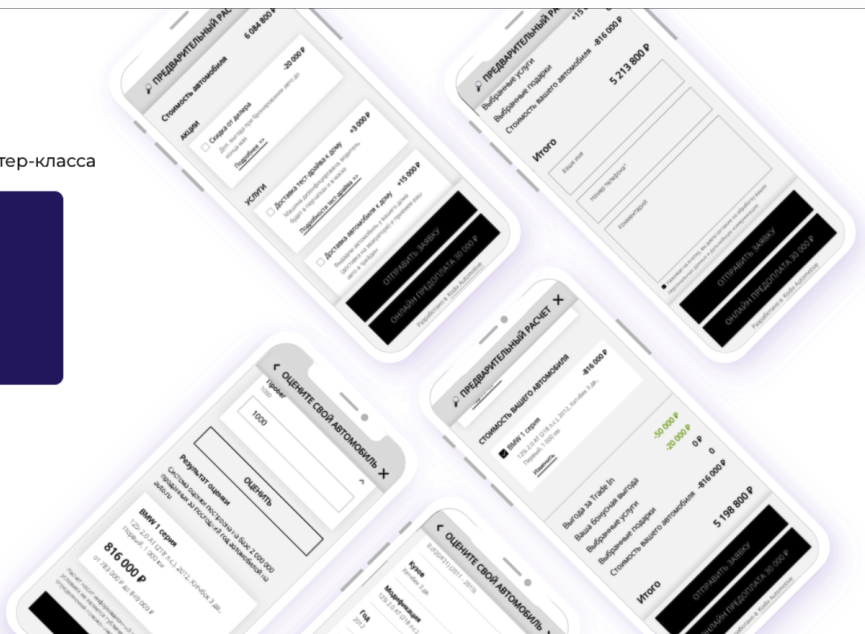
Установка Smart Contract
До 20 контрактов через систему
БЕСПЛАТНО

Пробная версия за 0 рублей
в течение 1 месяца

[ПОДРОБНЕЕ](#)



Оставьте заявку
на этой странице
до конца дня!



Алексей Лазарев

Директор по IT-продуктам
для автоиндустрии.

В автобизнесе с 2001 года.
Имеет всестороннюю
экспертизу в автомобильном
бизнесе благодаря карьере
от маркетолога до директора
по развитию в крупном
автомобильном холдинге.



Борис Соколов

С 2007 года работает на стыке
ИТ и Автоиндустрии.

Работал в компаниях АВТО.РУ
и CarOperator. Участвовал
в создании одного из
крупнейших магазинов по
продаже новых автомобилей.

Руководит группой разработки
платформ для дилерских сайтов.



Роман Карман

15 лет работает в ИТ
разработке, из которых уже
более 3 лет в автобизнесе.
За время работы участвовал
в разработке и запуске
центральных решений
дистрибьюторов: VW, Audi,
Rolls-Royce, Bridgestone.
Разрабатывал дилерские
модули: АВН, АКС, ОО,
Трейд-ин.

Специализируется в области
e-commerce и интеграций
с различными сервисами.



Андрей Масленников

12 лет опыта в разработке,
половину из которых
принимал непосредственное
участие в создании
ИТ-решений для автобизнеса.

Ведущий разработчик
практически всех продуктовых
проектов **Kodix Automotive**:
- платформа Skoda,
- кредитный калькулятор для
дилеров и импортеров,
- система импорта АВН,
- One Platform,
- Smart Contracts.