



Будущее автомобильного ритейла

Конференция Think with Google Auto



Совершенствуя бизнес,
улучшаем мир

Сергей Павлов

11 октября 2018 года

Потребительское поведение меняется под действием технологий

Ритейл в целом

1



Растущая ценность времени покупателя, иногда она уже превышает ценность денег

2



Взаимодействие с покупателем в реальном времени

3



Ценность потребителей не только в покупательной способности, но и в данных о них

4



Прозрачность и честность в отношении продукта и сервиса

Автомобильный ритейл

1



Автомобиль становится все более инновационный и сложным продуктом

2



Новая мобильность влияет на спрос и ожидания: машина как сервис, лизинг, каршеринг

3



Сокращение цикла замены и развитие рынка подержанных авто

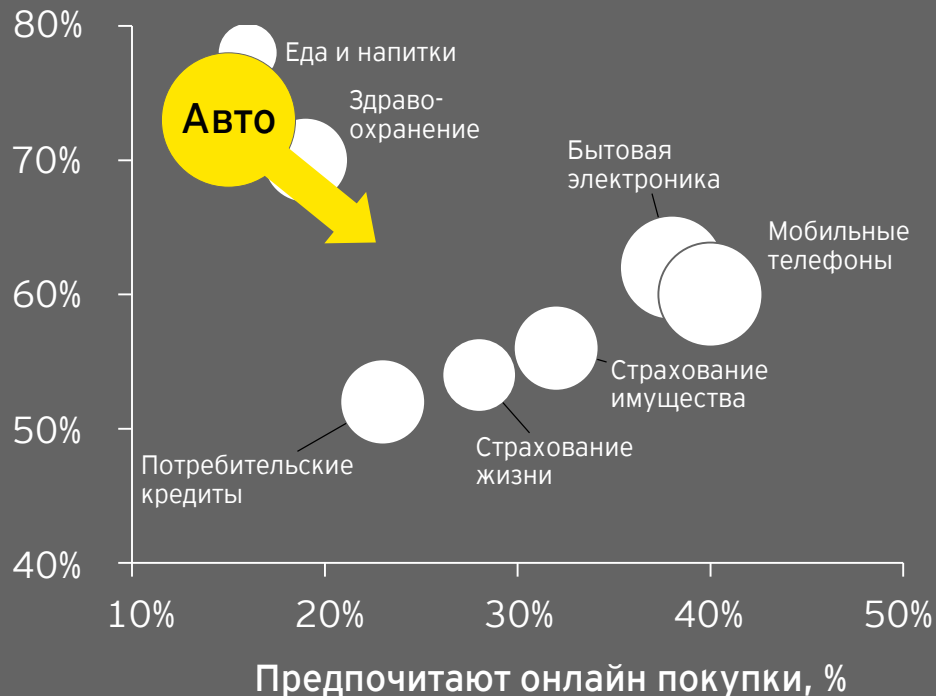
4



Рост требований к дифференциации, автомобиль как часть имиджа

Автомобильный ритейл пока один из самых консервативных

Предпочитают оффлайн покупки, %



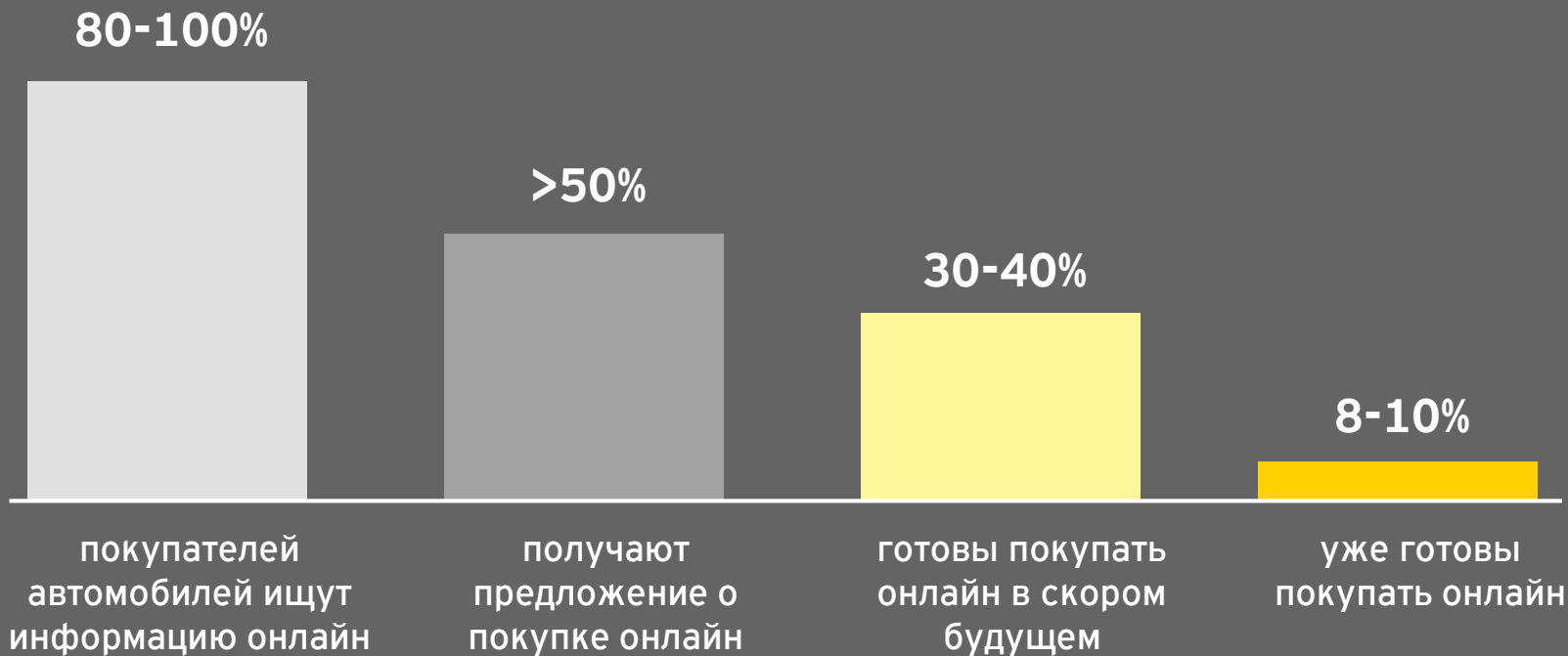
... однако онлайн уже ключевая часть процесса покупки авто

10 часов в среднем тратят покупатели на поиск информации онлайн о брендах и моделях авто

4 раза средний покупатель сменяет онлайн и офлайн каналы при выборе авто

>60% покупателей определяют с брендом, маркой и ценой авто онлайн

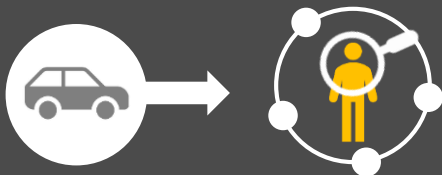
В Восточной Европе 10% потребителей готовы покупать а/м онлайн



Авторитетил должен серьезно поменяться в течение 5-7 лет

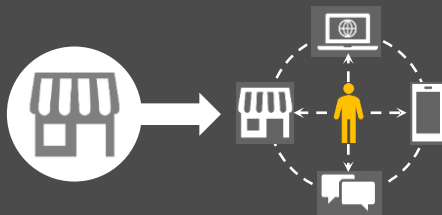
1

Смещение фокуса от автомобиля на клиента, фокус на лояльности и нуждах потребителя



2

Снижение важности физических дилерских центров и переход к омни-канальному взаимодействию



Пять основных направлений перемен в отрасли ритейла автомобилей



Alibaba: вендинговые аппараты с автомобилями



- В 2018 году Alibaba совместно с Ford запустили вендинговый аппарат с автомобилями, с помощью которого можно взять автомобиль на тест-драйв на 3 дня
- В планах компании добавить в функционал аппарата возможность купить автомобиль, в том числе и в рассрочку с финансированием от аффилированных лиц компании

Hyundai: онлайн-шоурум на платформе Amazon Vehicles

Your Amazon.com Today's Deals Gift Cards Sell Registry Treasure Truck Help

HYUNDAI

Alexa and Hyundai Blue Link
Start your car, set the AC, even charge your Hyundai without even lifting a finger. Life just got easier.

Hyundai Alexa Skill →

Hyundai Alexa Skill Shopper Assurance

Hyundai on Amazon
Welcome to Hyundai on Amazon, where you can compare, read reviews, book a test drive, and learn about how Hyundai and Amazon are bringing you the best car buying experience.

Shopper Assurance

View Inventory Schedule a Test-Drive

- Летом 2018 Hyundai создали собственный шоурум со списком автомобилей, комплектаций и цен, возможностью заказать автомобиль для тест-драйва
- В нативный интерфейс Амазона встроены ссылки на сайт производителя и поиск ближайшего дилера
- Руководство Hyundai верит, что Amazon станет лучшим порталом для исследования информации об автомобилях онлайн

Genesis: продажи и обслуживание автомобиля онлайн



- В 2016 Genesis создал первую модель онлайн продаж автомобилей в Канаде
- На сайте компании покупатели могут выбрать конфигурацию авто, узнать стоимость, и внести депозит
- Сервис «Genesis у дома» может доставить автомобиль прямо к покупателю, где консультант проведет тест-драйв и обзор авто как в дилерском центре

Продукт является ключевым, но процесс продажи приобретает большую значимость и оказывает влияние на 10-15% продаж

72% считают, что улучшение процессов customer journey влияет на продажи



Ключевые вопросы для OEM:

- Как будет выглядеть новая модель отношений с дилерами: ответственность, мотивация, обмен данными, интеграция ИТ?
- Нужно ли развивать прямые продажи? Как?

Ключевые вопросы для дилиеров:

- Как удержать рентабельность? Как правильно использовать цифровые возможности для снижения затрат?
- Какие новые сервисы нужно предлагать клиентам для сохранения лояльности?
- Как перестроить организацию, процессы и ИТ-системы для омни-канальных продаж?



EY

Building a better
working world



Сергей Павлов

- ✓ Ритейл
- ✓ Автопром
- ✓ Медиа

Sergey.Pavlov@ru.ey.com

+7 915 145-0963

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ