

## **Как повысить продажи на сокращающемся рынке за счет новых ИТ-решений**

Левченко Денис  
Директор по цифровой трансформации  
ГК «РОЛЬФ»

**GlobalCIO**

»» Анализ открытых источников

ОТЗЫВЫ  
О КОМПАНИИ ЗА  
**3 ГОДА**

Яндекс Карты

ОТЗОВИК

Google Maps

Instagram

Recommend.ru  
ОТЗЫВЫ ОБО ВСЕМ!

RU  
Первый  
независимый сайт  
отзывов России

»» Экспертные интервью

**34**  
ИНТЕРВЬЮ  
С ЭКСПЕРТАМИ

✓ ДДЦ

✓ РУКОВОДИТЕЛИ  
ПЕРВОЙ ЛИНЕЙКИ

✓ ДИРЕКТОРА ЦО

✓ СПЕЦИАЛИСТЫ  
БИЗНЕС-ФУНКЦИЙ

»» Глубинные интервью с клиентами

**52**  
ИНТЕРВЬЮ  
С КЛИЕНТАМИ

**46** клиентов  
РОЛЬФ

**6** Не-клиенты  
РОЛЬФ

»» Наблюдения на ДЦ МСК и СПБ

**20**  
наблюдений

✓ СКРЫТЕ

✓ ОТКРЫТЫЕ

✓ У КОНКУРЕНТОВ

## ТОП-5

1. Время, затраченное клиентов на всех этапах
2. Частые допродажи
3. Сроки ожидания и время обслуживания
4. Разница в ценообразовании
5. Ориентация на потребности клиента



**ДОЛГО**  
**56%**

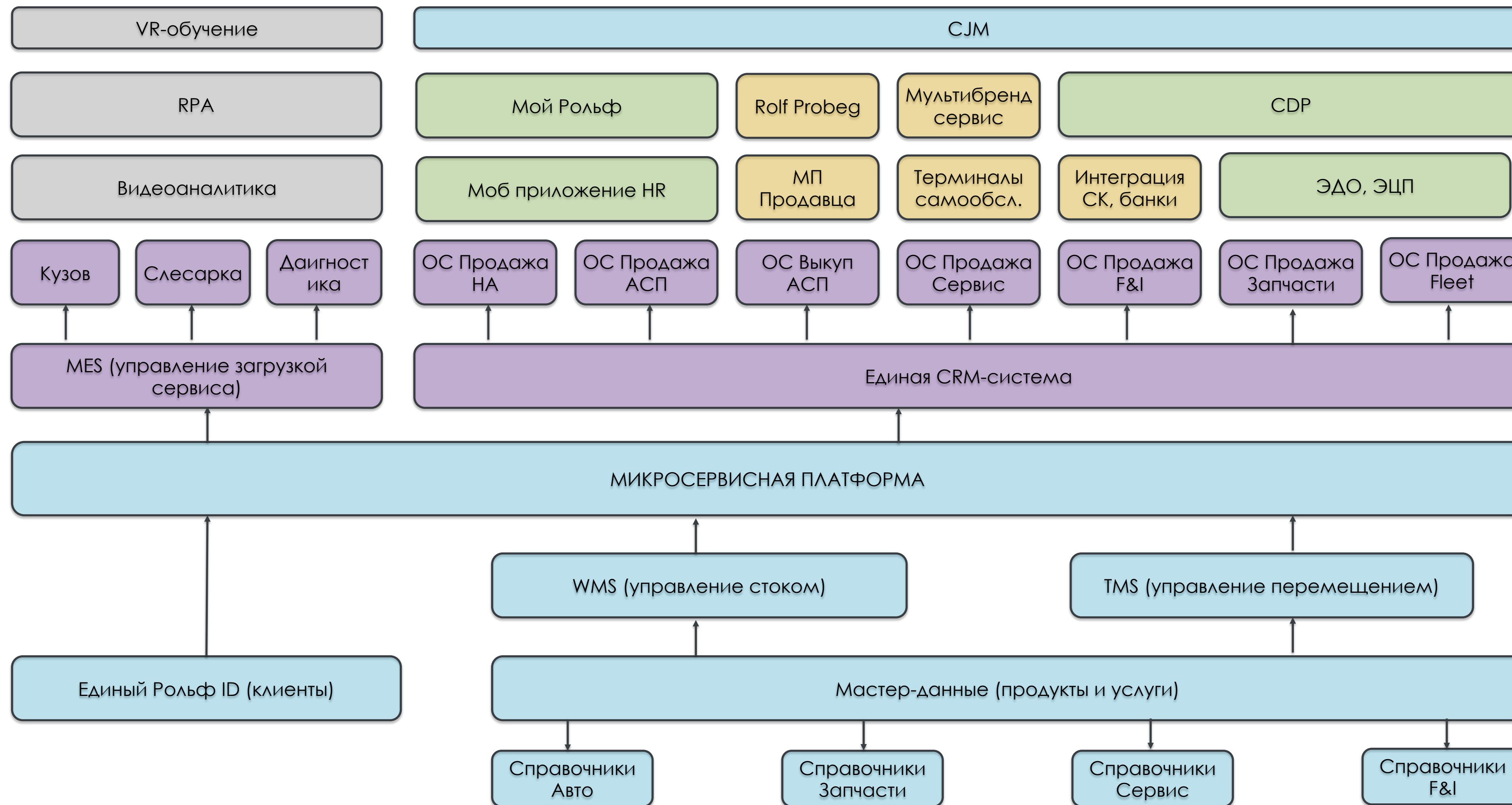
## AS IS

- ✗ Сотрудники работают одновременно в нескольких системах
- ✗ Системы сложные для понимания и работы – длительный период обучения
- ✗ Системы не формализуют процесс
- ✗ Долгие доработки систем
- ✗ Сложная интеграция с внешними поставщиками (ОЕМ, банки, страховые компании)
- ✗ Отсутствие логирования действий пользователей
- ✗ Неэффективность ИТ-систем ведет к длительному циклу сделки и неудовлетворенности клиентов

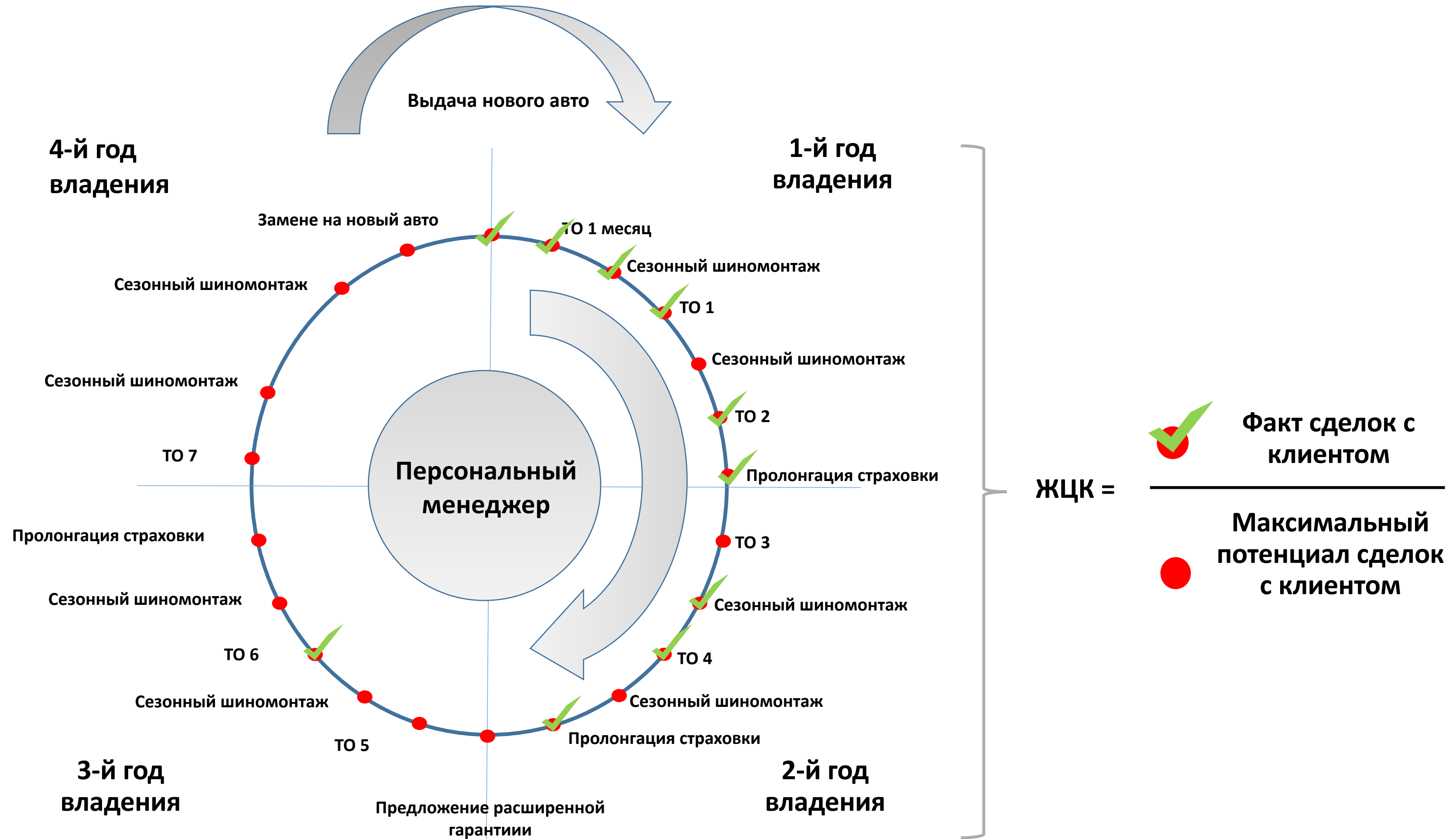
## TO BE

- ✓ Работа в одном окне
- ✓ Понятный и удобный интерфейс (минимальное количество кликов до результата)
- ✓ Система ведет сотрудника по процессу
- ✓ x2-4 раза – ускорение доработок (гибкость под будущие изменения)
- ✓ Простота интеграции
- ✓ Логирование действий в системе (прозрачность для менеджмента)
- ✓ Повышение удовлетворенности клиентов и производительности персонала за счет сокращения цикла сделки

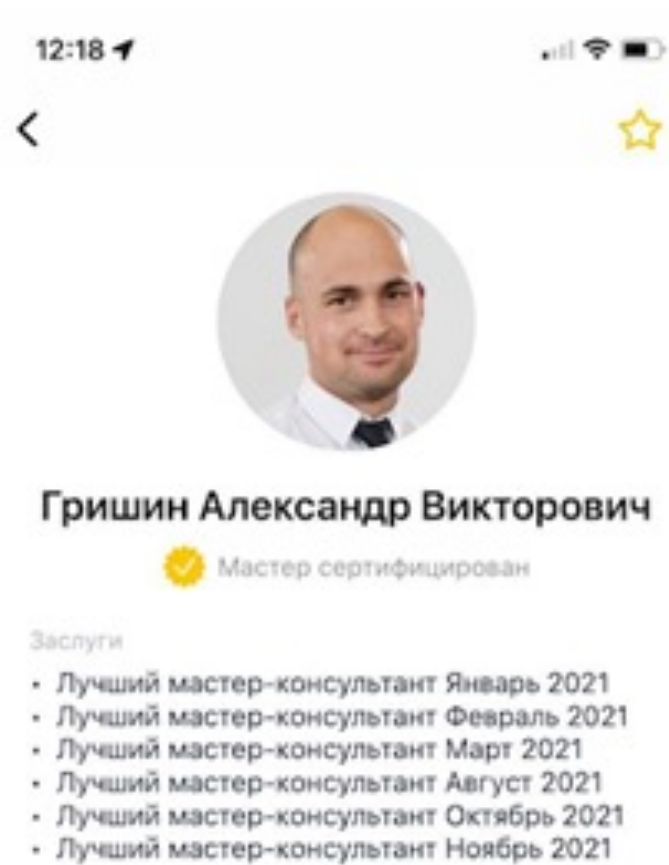
# Верхнеуровневая архитектура и программа проектов



# Жизненный цикл клиента – инструмент для повышения wallet share



## Информация о МК



12:18

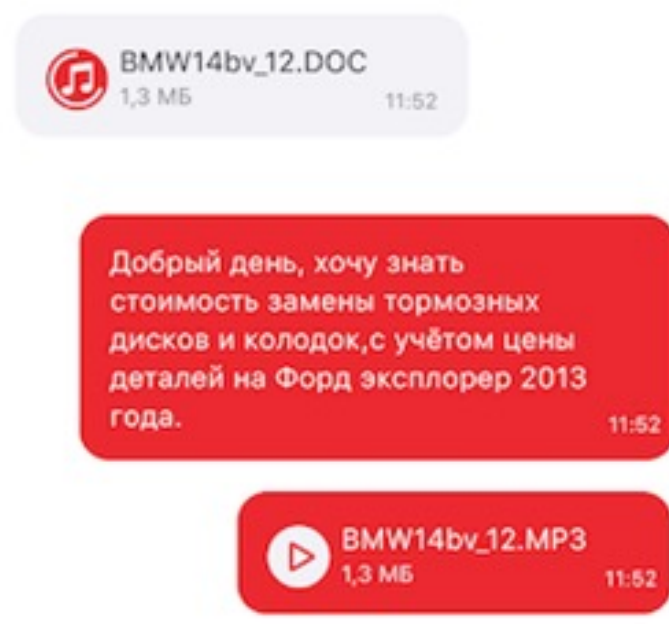
Гришин Александр Викторович

Мастер сертифицирован

Заслуги

- Лучший мастер-консультант Январь 2021
- Лучший мастер-консультант Февраль 2021
- Лучший мастер-консультант Март 2021
- Лучший мастер-консультант Август 2021
- Лучший мастер-консультант Октябрь 2021
- Лучший мастер-консультант Ноябрь 2021

## Фото и аудио в чате



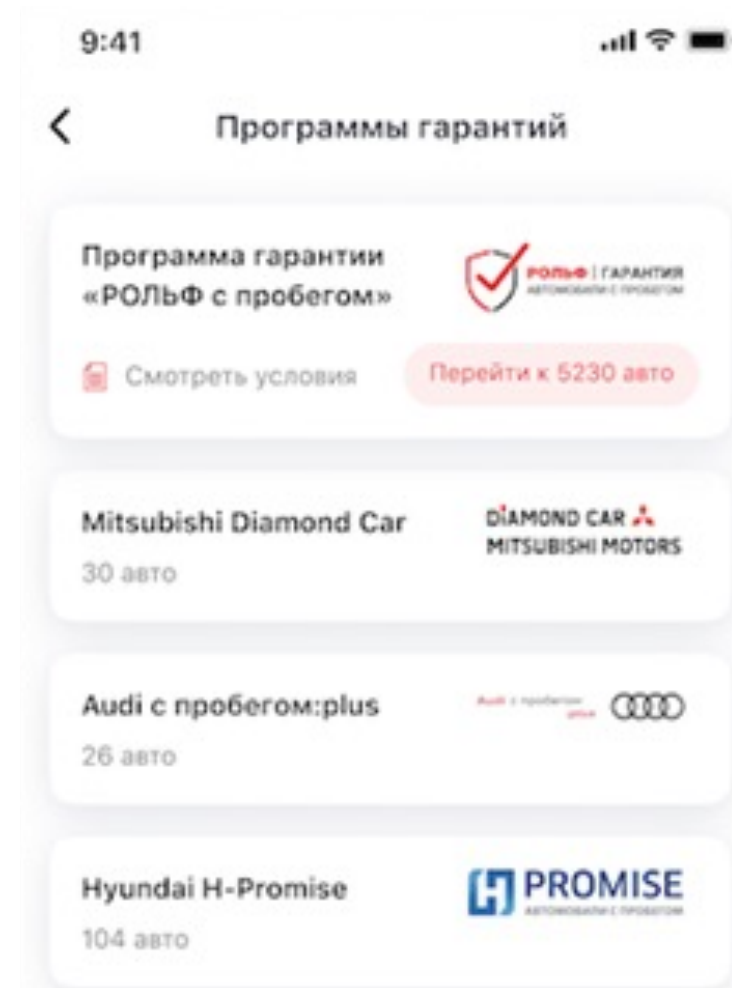
BMW14bv\_12.DOC  
1,3 МБ 11:52

Добрый день, хочу знать стоимость замены тормозных дисков и колодок, с учётом цены деталей на Форд эксплорер 2013 года.

11:52

BMW14bv\_12.MP3  
1,3 МБ 11:52

## Гарантия



9:41

Программы гарантий

Программа гарантии «РОЛЬФ с пробегом»

Смотреть условия

Перейти к 5230 авто

Mitsubishi Diamond Car

30 авто

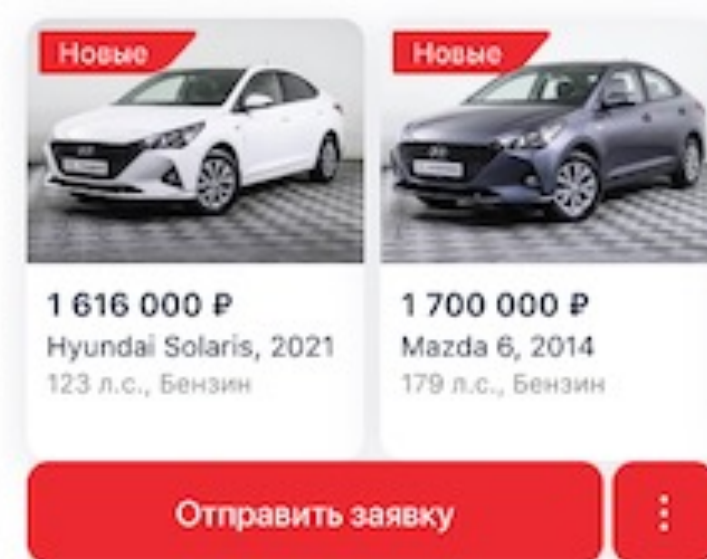
Audi с пробегом:plus

26 авто

Hyundai H-Promise

104 авто

## Вам понравятся



Новые

Новые

1 616 000 Р  
Hyundai Solaris, 2021  
123 л.с., Бензин

1 700 000 Р  
Mazda 6, 2014  
179 л.с., Бензин

Отправить заявку

## Результаты 2021

8,2%

Охват записи на сервис

6 302

DAU

76 112

MAU

534

Выданных автомобиля

на 20пп

Больше доездов через приложение



## Сценарии

### Брошенный просмотр авто

App or Web Push > e-mail с рекомендациями  
> создаем РЛ

### Брошенная заявка на выкуп

App Push > создаем РЛ

### Брошенная запись на сервис

App Push or Web > создаем РЛ

### Пролонгация КАСКО

App Push > создаем РЛ

## В работе

### Рекомендации сервиса

App or Web Push > e-mail

### Отзывные сервисные компании

App or Web Push > e-mail

### Прогноз ТО

App or Web Push > e-mail

### Приглашение на шиномонтаж

App Push > e-mail > создаем РЛ

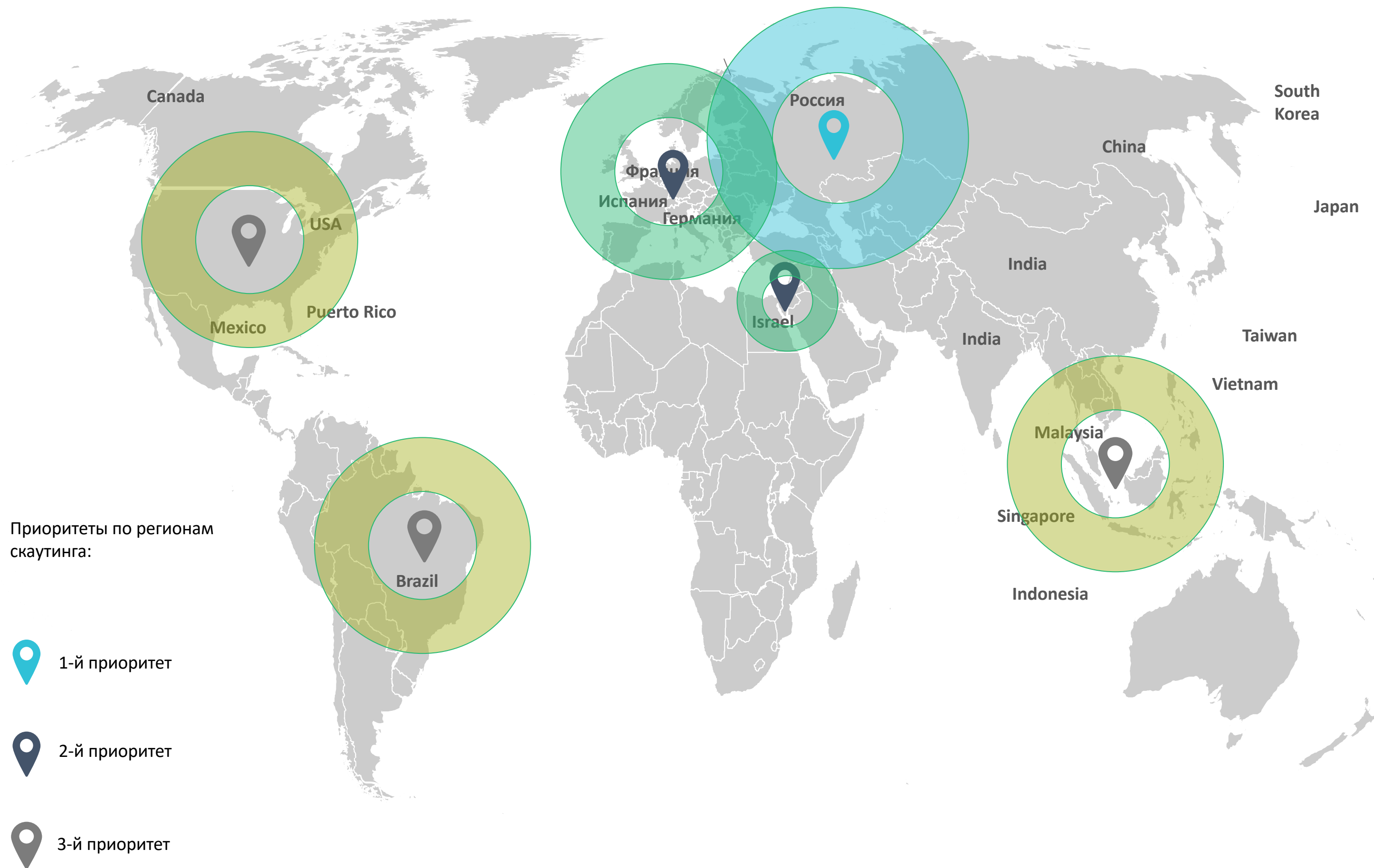




# Возможности дальнейшего развития программы цифровой трансформации



# Поиск новых технологий и решений



## Источники

### Платные:

- GoTech, ФРИИ, Sk, GenS...
- Plug&Play, SBC, F6S...
- Axis, Deloitte, Shelf ...

### Оптимизированные:

- Коллаборативные инновации (RITA)
- Предпринимательские сообщества

### Бесплатные:

- Chambers of commerce
- Технологические партнеры
- VC



**RITA**  
Retail Innovation  
Tech Alliance

Альянс крупнейших российских ритейлеров для совместного поиска и оценки инноваций, обмена бизнес-практиками и идеями по внедрению

**X5 RETAIL GROUP**

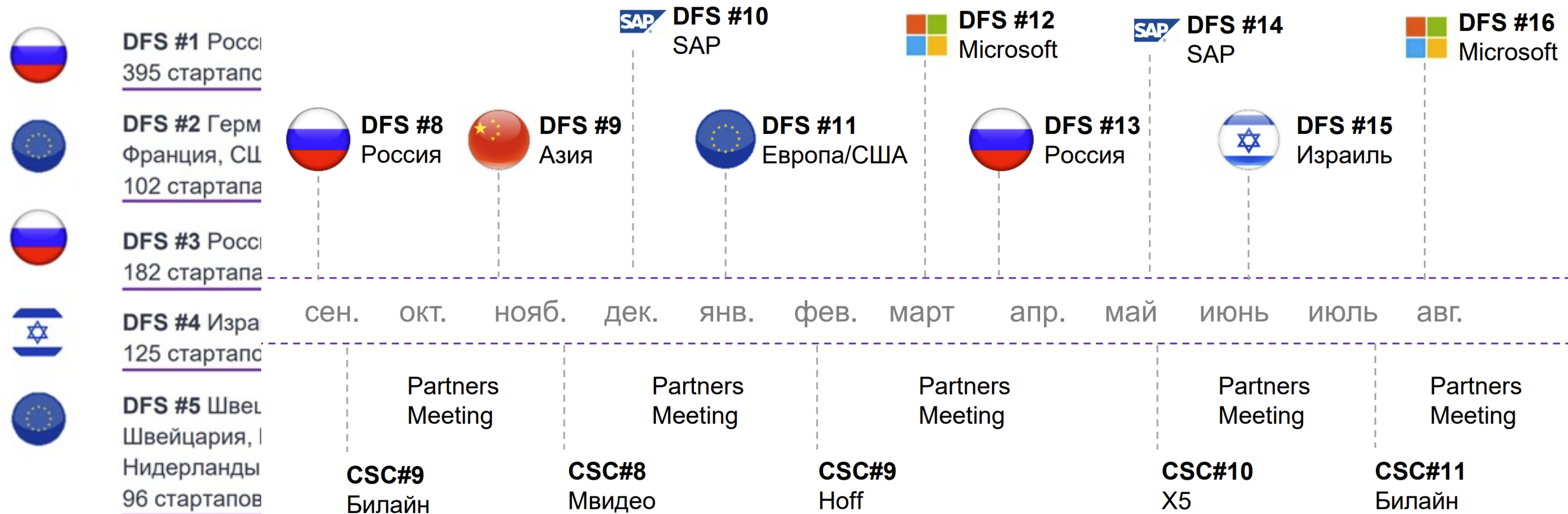
**M.VideoEldorado**

**РОЛЬФ**

**Hoff!**

**Beeline™**

**magnum**  
cash & carry



# Q&A