



5 AM O'CLOCK



5 AM O CLOCK

Анализ данных и бенчмаркинг для
стратегического роста и успеха



5 AM O CLOCK

Анализ данных и бенчмаркинг для
стратегического роста и успеха



5 AM 0 CLOCK

Бенчмаркинг для спасения

продукт



17

Автосервисов

23%

Кассовый разрыв от оборота

44%

Отток клиентов

140+

сотрудников

325%

Рост бизнеса по точкам(за 3 года)

МНОГО СИМПТОМОВ – одна болезнь

- Потеря контактов
- Утечка данных
- Отток разработчиков
- Безопасность онлайн-платежей
- Игра с большими данными



Преждевременное масштабирование сети автосервисов до момента стабилизации бизнес-процессов привело к операционным сбоям и финансовым потерям

Как, после периода быстрого масштабирования, стабилизировать и оптимизировать сеть автосервисов для повышения операционной эффективности и качества обслуживания?

Customer Journey Quality Index



5 AM O'CLOCK

*на базе исследования отзывов компаний той же сферы и размера

Визит

Владимира Николаевича - VW Polo

Первичный контакт



Визит в автосервис



Ремонт/обслуживание
автомобиля



Выдача автомобиля /
оплата



Что-то пошло не так и
нужно расследовать причины

Итоговая оценка



5 AM O'CLOCK

Прозрачность процессов по всем точкам

Москва-1	★	★	★	★	★
Москва-2	★	★	☆	☆	☆
Москва-3	★	★	★	☆	☆
Питер-1	★	★	★	★	★
Питер-2	★	★	★	☆	☆
Питер-3	★	★	★	★	☆
Москва-4	★	★	★	★	☆
Москва-5	★	☆	☆	☆	☆



ОТЗЫВЫ – ЗОЛОТО ИЗМЕНЕНИЙ

*на основе исследования отзывов компаний той же сферы и размера, выборка 12 компаний в границах регионов Москвы и Московской области, Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Республики Татарстан, Свердловской области, Красноярского Края, Приморского края.

1. Недобросовестные сотрудники
2. Низкое качество обслуживания
3. Непрозрачность в ценах
4. Долгое ожидание
5. Отсутствие культуры обслуживания
6. Недостаточная эффективность процессов
7. Обман клиентов
8. Неоптимальная загрузка постов и сотрудников
9. Отсутствие контроля за качеством запчастей
10. Недостаточная обратная связь и обучение



5 AM O'CLOCK

Система клиентских взаимоотношений – шаг с стабилизации бизнеса

STO CRM

2.1

млн. руб. за 3 года

1C Автосервис

4.2

млн. руб. за 3 года

BITRIX24

2.8

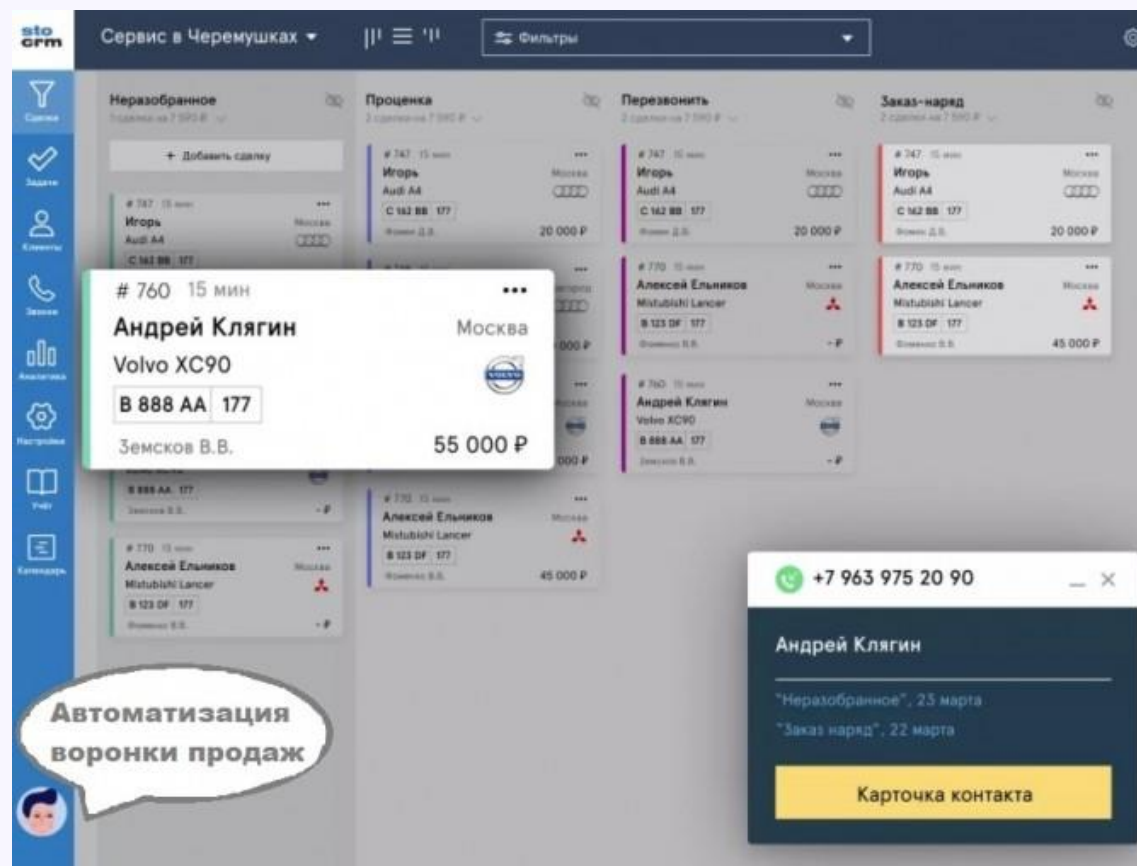
млн. руб. за 3 года

Своя разработка

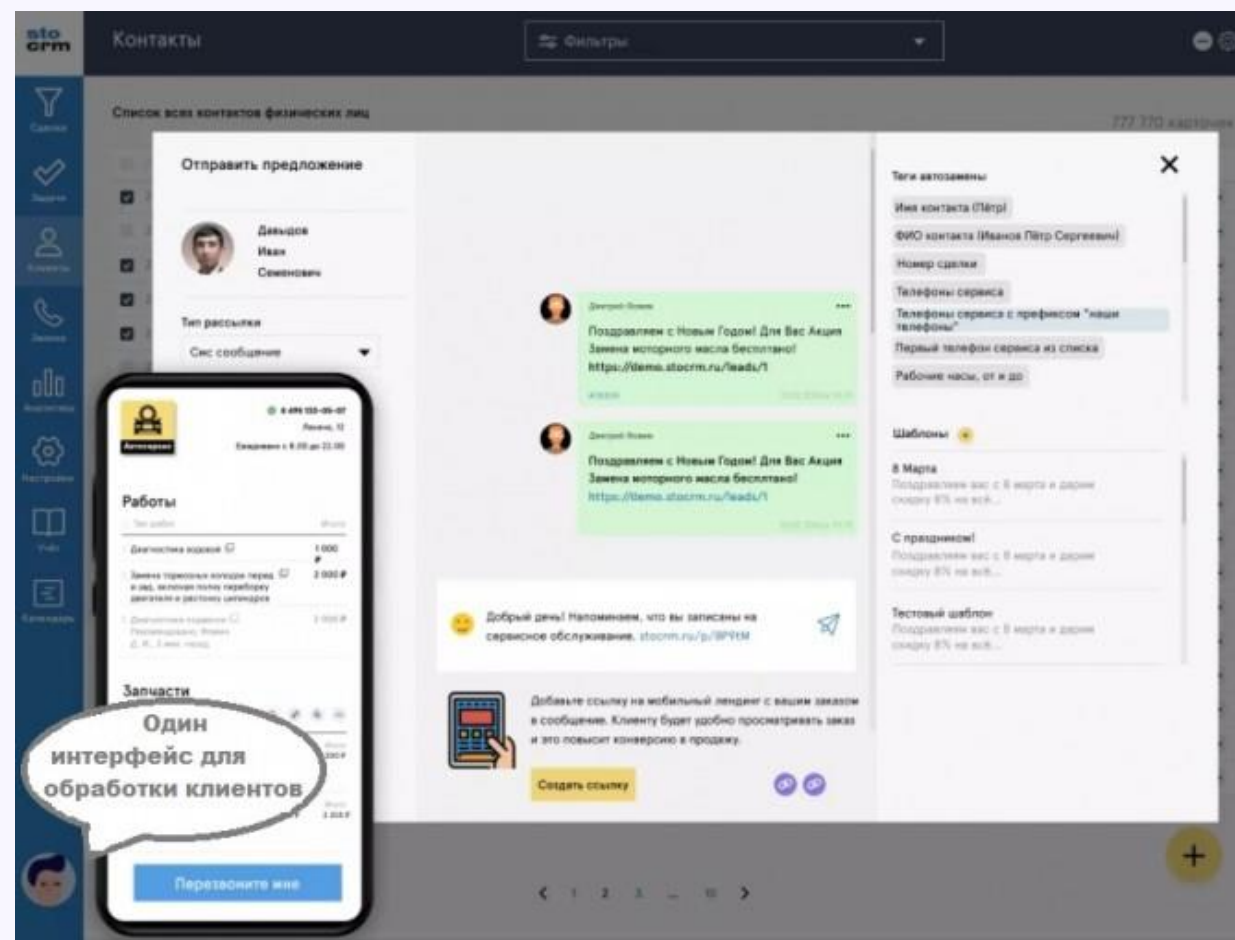
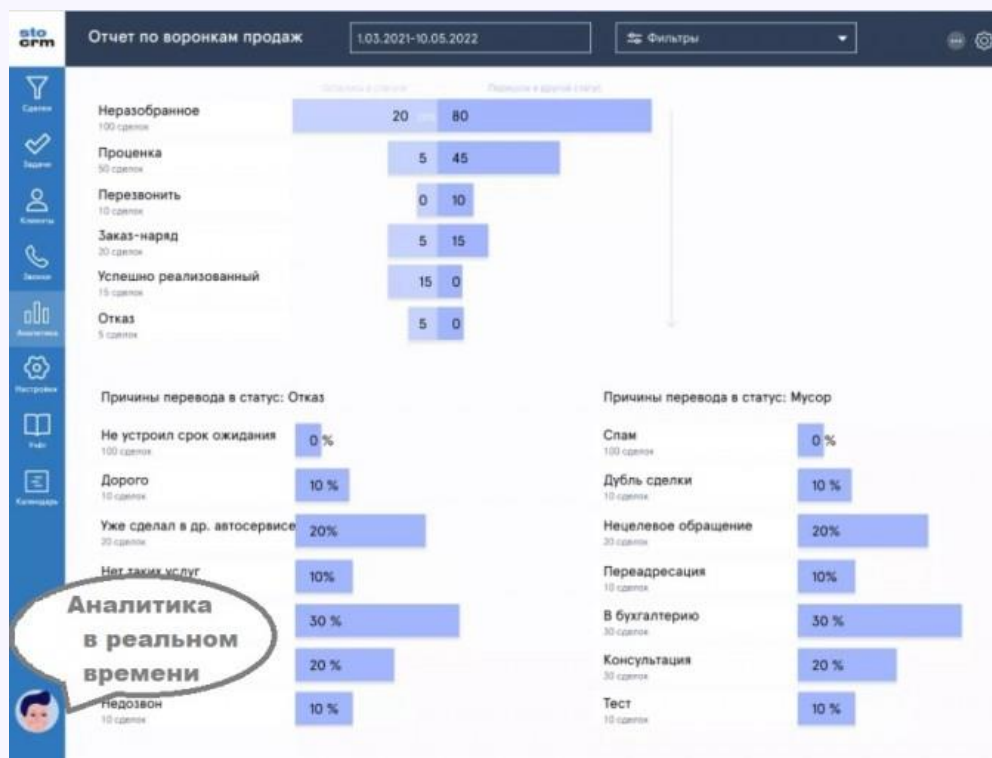
3.2

млн. руб. за 3 года

*С учетом доработок для внедрения CJQI



Система клиентских взаимоотношений – шаг с стабилизации бизнеса



5 AM O CLOCK

Система клиентских взаимоотношений – шаг с стабилизации бизнеса

Клиент	Стадия	Оценка
Владимир Алексеевич	Первичный контакт	★ ★
Артем Владимирович	Визит в автосервис	★ ★ ★ ★
Яна Степановна	Ремонт	★ ★ ★
Анастасия Семеновна	Выдача автомобиля	★ ★ ★ ★ ★

Bosch Service, ТехЦентр Восход, Bimmer Motors и другие мастадоны рынка имели похажие боли и также выбрали stoCRM для внедрения

Окрыляющие метрики внедрения

NPS

В представлении от CJQI

Churn Rate

Отказы

LTV

Пожизненная ценность клиента

23%

Кассовый разрыв от оборота



12%

Прибыль



5 AM O CLOCK

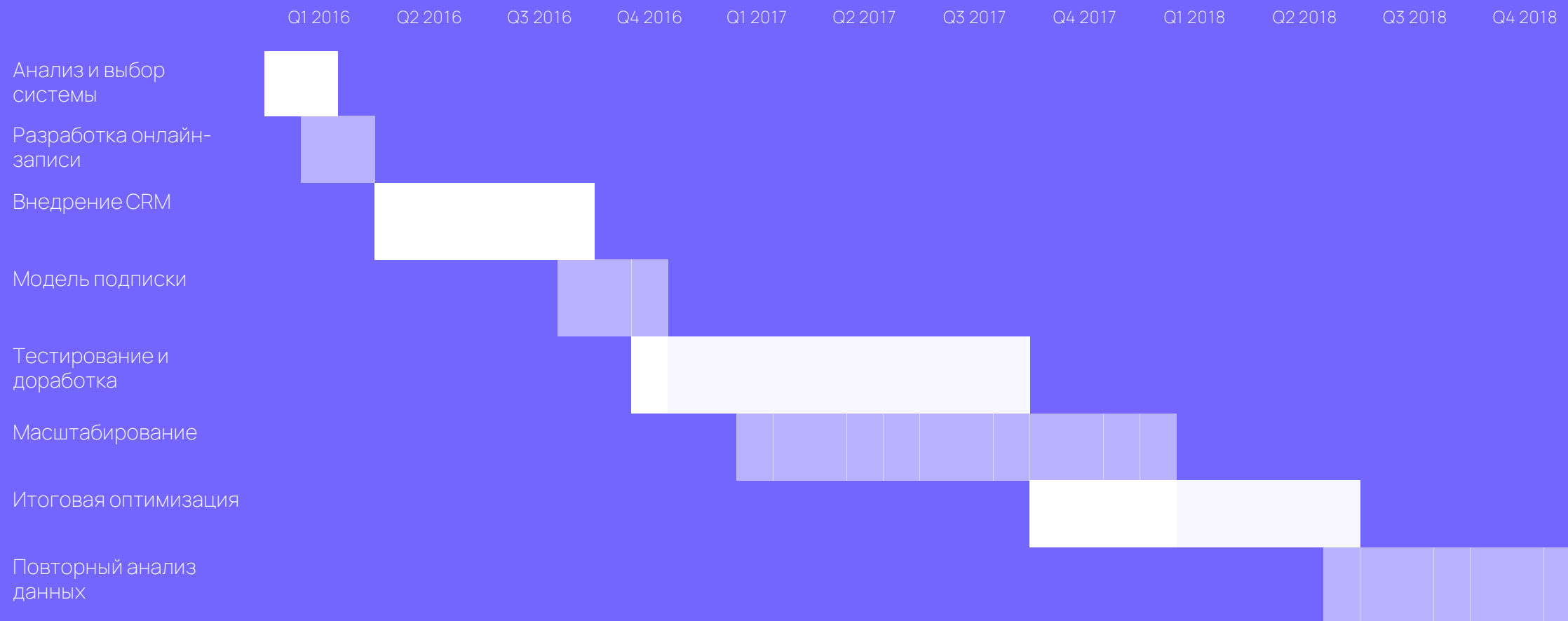
Бюджет пилотного
проекта

250 000 ₪



5 AM O'CLOCK

Сроки



5 AM O CLOCK



5 AM O CLOCK

Наденьте очки данных:
Увидьте свой автосервис по-новому!

Customer Journey
Quality Index

stoCRM