

Zlepšete přístup  
prodejců k zákazníkům

Seznamte se s lead2car

**EY**

Building a better  
working world

## Co je lead2car

Společnost EY vyvinula CRM řešení, které je přizpůsobeno potřebám prodejců automobilů.

Řešení je postaveno na platformě Microsoft Dynamics 365 a pomáhá lépe využívat obchodního potenciálu stávajících zákazníků i kontaktů na potenciální zákazníky.

## Hlavní cíle a funkce lead2car:

- ▶ **Propojit všechny oblasti podnikání prodejců automobilů – prodej, servis, ND a příslušenství a půjčovnu**  
Lead2car poskytuje komplexní přehled o zákazníkovi a všech jeho obchodních vztazích v rámci dealerství. Díky tomu mohou obchodníci přizpůsobovat další nabídky preferencím konkrétního zákazníka.
- ▶ **Podpořit péči o stávající zákazníky a rozvoj dlouhodobých vztahů.**  
Lead2car pomáhá identifikovat vhodné příležitosti komunikace se současnými zákazníky a umožňuje nastavit a hlídat pravidelnou a relevantní komunikaci s každým zákazníkem.
- ▶ **Minimalizovat administrativní práci prodejců.**  
Lead2car je maximálně jednoduché, srozumitelné, uživatelsky přívětivé a praktické pro zaměstnance, kteří s ním denně pracují.
- ▶ **Umožnit standardizaci prodejního procesu a zároveň poskytuje prostor pro individualizaci nabídek.**  
Lead2car pokrývá všechny aspekty zákaznických procesů, které automobilový prodejce standardně používá. Zároveň však poskytuje možnost přizpůsobit jej specifickým potřebám každého prodejce.

## Co lead2car zahrnuje

Lead2car integruje všechny důležité podnikatelské aktivity prodejce automobilů:



### LEAD MANAGEMENT A MARKETING

Marketingové kampaně, kampaňové reporty, dynamický marketing.



### SERVIS

Procesy a nástroje pro servisní služby, prodej náhradních dílů a příslušenství.



### PRODEJ NOVÝCH A OJETÝCH VOZŮ

Prodejní proces krok za krokem, individuální metriky.



### ZÁKAZNICKÁ SPOKOJENOST

Sběr a evidence zpětných vazeb v kartě každého zákazníka.



### FLEET

Fleetové procesy, asistent pro cenotvorbu, reporting.



### REPORTING

Sledování jednotlivých KPI v jednoduchém a praktickém přehledu.

## Proč používat lead2car

Náš průzkum ukazuje, že prodejci automobilů reagují včas na přibližně 4 z 5 prvotních kontaktů ze strany potenciálních zákazníků.

Následně po zaslání odpovědi či nabídky je opakovaně kontaktován pouze 1 z 5 potenciálních zákazníků. Tento přístup vytváří mezeru v komunikaci a vede ke ztrátě zákazníků a prodejů.

Míra opakovaného kontaktování potenciálních zákazníků je odlišná v různých fázích prodejního procesu.



Míra opakovaného kontaktování zákazníka bez konkrétní nabídky: **16.6%**

Míra opakovaného kontaktování zákazníka s konkrétní nabídkou: **26.3%**

Zdroj: Mystery Shopping - Ernst & Young s.r.o. - Czech Republic 2018

## Co získáte s lead2car:

Lead2car jsme vyvinuli ve spolupráci s prodejci automobilů a experty v oboru. Z výhod tohoto řešení může benefitovat jakékoli dealerství nezávisle na jeho velikosti - od menších prodejců automobilů až po velké vícepobočkové či multibrandové dealery.



### Řešení přizpůsobené potřebám prodejců automobilů

Systém je přizpůsoben na míru provozním podmínkám prodejců automobilů. Procesy systému byly definovány experty z oboru, nikoliv IT specialisty od stolu jako u většiny konkurenčních řešení.

### Přehledné pracovní prostředí pro každého zaměstnance

Každý zaměstnanec může snadno sledovat klíčové ukazatele pro svou práci. To umožňuje rychlé řešení denní operativy, zjednodušuje prioritizaci aktivit a omezuje chybovost.

### Automatizace zadávání a sledování úkolů

Automatické plánování a připomínání zásadních aktivit plynoucích z prodejního procesu. Jednoduchá kontrola plnění úkolů pro vedoucí pracovníky.

### Využití na různých zařízeních, propojení s produkty Microsoft

Naše řešení lze využívat v počítači, mobilním telefonu či tabletu. Lze ho jednoduše integrovat s nejčastěji používanými nástroji MS Office. Řešení nepotřebuje žádný další hardware - jednoduše se spustí na stávajících počítačích dealera. Data jsou ukládána online a jsou zabezpečena proti ztrátě či zneužití.

### Možnosti rozšíření založené na umělé inteligenci a internetu věcí

Lead2car lze rozšířit o další moduly, které využívají nejmodernější technologie například rozpoznávání obličejů, rozpoznávání SPZ, pohybové mapy showroomu a hodnocení zákazníků.

## Kontakty



**Petr Knap**  
CESA Advisory Automotive & Transportation Leader  
petr.knap@cz.ey.com  
M: +420 731 627 215



**Zdeněk Dušek**  
EY Senior Manager - CESA Automotive Leader  
zdenek.dusek@cz.ey.com  
M: +420 731 619 074



**Jindřich Kalivoda**  
EY Automotive Senior consultant  
jindrich.kalivoda@cz.ey.com  
M: +420 731 627 026