

КЛИЕНТ 7.0

ПРОЕКТ BMW GROUP И МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХА (КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ
В СФЕРЕ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ» ФАКУЛЬТЕТА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
УПРАВЛЕНИЯ»)



Московский Политехнический Университет | 1312.2016

ПЛАН

1. Изучение долей рынка , выявление лидера на первое полугодие 2016 года.
2. Составление портрета потребителя.
3. Разработка новых спецпредложений и программ лояльности.

АНАЛИЗ ДОЛЕЙ РЫНКА ПО BMW 7-Й СЕРИИ И КОНКУРЕНТАМ

Исследуемые прямые конкуренты BMW 7 серии , Mercedes -benz S-klasse .

Выбрать период 2017 январь март Показать

Модель	январь	февраль	март	ИТОГО
1 5-Series	366	531	-	897
2 3-Series	296	479	-	775
3 X5	306	401	-	707
4 X6	276	310	-	586
5 X1	163	208	-	371
6 X3	120	131	-	251
7 X4	108	132	-	240
8 7-Series	69	100	-	169
9 4-Series	25	50	-	75
10 1-Series	25	31	-	56
11 6-Series	4	7	-	11
12 2-Series	-	3	-	3
13 i8	-	1	-	1



ПРОДАЖИ: ЯНВ-ФЕВ, 2017

1.	3-Series	51 335	3%
2.	5-Series	41 923	4%
3.	X1	39 438	39%
4.	2-Series	21 314	-6%
5.	1-Series	21 198	11%
6.	X5	15 328	-4%
7.	X3	15 176	1%
8.	4-Series	14 342	-7%
9.	X4	5 093	-16%
10.	X6	3 851	-22%
11.	i3	3 643	57%
12.	7-Series	3 642	-23%

АНАЛИЗ ДОЛЕЙ РЫНКА ПО BMW 7-Й СЕРИИ И КОНКУРЕНТАМ

Выбрать период

2017



январь



апрель



Показать

Модель	январь	февраль	март	апрель	ИТОГО
1 GLC-Class	387	460	-	-	847
2 E-Class	381	422	-	-	803
3 GLE	413	382	-	-	795
4 C-Class	373	318	-	-	691
5 Sprinter	228	371	-	-	599
6 GLS-Class	267	297	-	-	564
7 GLA-Class	214	214	-	-	428
8 S-Class	110	118	-	-	228
9 CLA-Class	80	90	-	-	170
10 V-Class	71	96	-	-	167
11 G-Class	72	65	-	-	137
12 Maybach S-Class	46	52	-	-	98

ПОРТРЕТ ПОТРЕБИТЕЛЯ BMW 7-СЕРИИ

- Пол -в основном мужчины
- Возраст -в среднем 42 года (ядро от 35 до 60 лет)
- Доход—очень высокий уровень дохода
- Проф. деятельность: Владельцы компаний, предприниматели, руководители высшего звена
- Семейное положение—более 90% женаты / живут с партнёром
- Дети —более 60% имеют детей до 18 лет
- Хобби и увлечения —вертолёты, яхты и парусные лодки, гольф, скачки, виноделие, путешествия и сафари, коллекционирование предметов искусства и антиквариата, охота в труднодоступных местах (Африка)
- Автомобили—имеют несколько различных премиальных автомобилей в личном распоряжении помимо тех, что есть в семье. В основном представительский седан дополняется SUV / SAV(для поездок загород, шоппинга, совместных поездок с детьми).Автомобиль может отражать не только социальный статус, но и личные предпочтения (например, внешний дизайн а\м)
- Основные приоритеты:
 - Успех в бизнесе (профессиональные достижения и финансовые успехи), личное (в том числе семьи) благополучие и высокое качество жизни
 - Высокий уровень жизни рассматривается как ключевой показатель успеха
 - Деньги —как возможность делать то, что ты хочешь, заниматься тем, что нравится, дают широкие возможности для самореализации
 - Подчеркнутый престиж и статус во всем, что окружает. Образ жизни, направленный на то, чтобы продемонстрировать свое высокое положение окружающим —более типично для владельцев MB
 - Более типично для владельцев BMW: Не зависит от мнения других, молод душой, динамичный, спортивный, любит выражать свою уникальность (избегает мейнстрима, любит быть не в толпе, имеет особый вкус), любит держать все под контролем, принимать решения и новые вызовы, подход к покупке а\м как к бизнес сделке, ценит независимость, свободу и «настоящие и реальные вещи в жизни».

ЭКСКЛЮЗИВНЫЕ СПЕПРЕДЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ПРЕМИУМ-КЛАССА В РАМКАХ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение «BMW OWNER»:

Может быть интегрировано в систему BMW Connecteddrive в рамках личного кабинета в смартфоне обладателя BMW в котором могут отображаться следующие параметры:

1. Ф.И.О владельца.
2. «Гараж» - все зарегистрированные за владельцем автомобили BMW и MINI (история владения)
 1. Статус* пользователя: bronze,silver,gold.
 2. Регламенты ТО;
 - Кол-во процедур
 - время проведения работ мастером,
 - расчет стоимости ТО по ходу его проведения
 - времена для записи на ТО или сервисного обслуживания.
 - Возможно введение онлайн оплаты через приложение.
5. Акции и спецпредложения общего характера , а так же зависящие от статуса* владельца в приложении. **примеры**
6. Всевозможные мероприятия , проводимые BMW (тест-драйвы, школа водительского мастерства и т.п.).
7. Уведомления о пополнении в семействе линейки BMW (новых авто, спецпакетов, рестайлингов).
8. Приглашения на презентации новинок исходя из текущего статуса клиента
9. Онлайн дневник (сервисная книжка) с возможностью передачи ее следующему владельцу.



* статус пользователя рассчитывается из нескольких параметров:

1. Количество лет владения автомобилями BMW
2. Количество автомобилей
3. Общая стоимость автомобилей в «Гараже»

ПРЕДЛОЖЕНИЯ В РАМКАХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ BMW CONNECTEDDRIVE ДЛЯ ПРЕМИУМ-СЕКМЕНТА

- В Консьерж-сервисе BMW Connected Drive – отражать специальные предложения для премиум-клиентов BMW согласно истории тематических запросов пользователей (например, рестораны, театры) в регионе нахождения пользователя;
- Учет текущего статуса владельца BMW (bronze, silver, gold – см. слайд стр.9) для формирования эксклюзивных спецпредложений в рамках личного кабинета BMW Connecteddrive;
- Облегченная навигация - возможность отправки с устройства пользователя (Iphone, Android) через мобильное приложение BMW Remote фотографий с геопозиционными данными GPS в навигационную систему автомобиля (важно при динамичном образе жизни, характерном для аудитории BMW 7-й серии)



СИСТЕМА REMOTE 3D VIEW – ЭЛЕМЕНТ ЛИЧНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕМИУМ-КЛАССА (ЦЕЛЕВОЙ ПРИОРИТЕТ ВЛАДЕЛЬЦА – «ДЕРЖАТЬ ВСЕ ПОД КОНТРОЛЕМ»)

- Система мониторинга состояния автомобиля в реальном времени с помощью системы камер кругового обзора (единое сферическое 3D изображение – «3D-рендеринг»);
- Интеграция системы в фирменное мобильное приложение BMW для смартфона либо планшета - возможность «объемной визуализации» состояния автомобиля в реальном времени;
- Привязка системы объемной визуализации к системе охранной сигнализации (в случае попыток угона, нанесения вреда, террористических либо иных противоправных действий – фотографии зафиксированных воздействий отправляются владельцу на мобильное приложение)
- Возможность формирования единой объемной картины ДТП для исключения мошеннических действий и необоснованных претензий со стороны третьих лиц



НОВЫЕ СПЕПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

В качестве награды за преданность марке предлагаем дарить владельцу билеты и сертификаты на трек-дни на гоночных треках для постоянных клиентов согласно статусу клиента

- Moscow Raceway.*
- ADM Raceway.**



- *Стоимость одной сессии (15 минут)/ 3000 рублей.
- **Стоимость сертификата «Карта Auto Track Days» 10 заездов (100 минут)/ 8000 рублей
30 заездов (300 минут) /18000 рублей

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ИТОГ ЗА ФЕВРАЛЬ-АПРЕЛЬ 2017

- Новые спецпредложения для владельцев Bmw 7-series.
- Актуальная статистика продаж .
- Проработка предыдущих спецпредложений.