



Transformação Digital FCA

João Ciaco – Brand Marketing, Communication & Sustainability

FATO

A ascensão do smartphone mudou completamente a forma que o consumidor compra seu novo carro



Porcentagem [%] do tempo gasto no dealer durante processo de compra vs. tempo gasto online

90

2000s



35

2010s

Média de visitas ao Dealer durante o processo de compra

>4

2000s



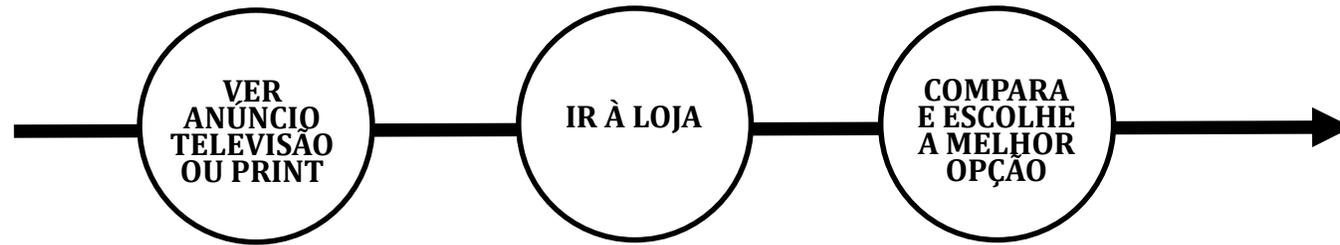
~2

2010s

Source: Roland Berger Study for FCA BR (2016)



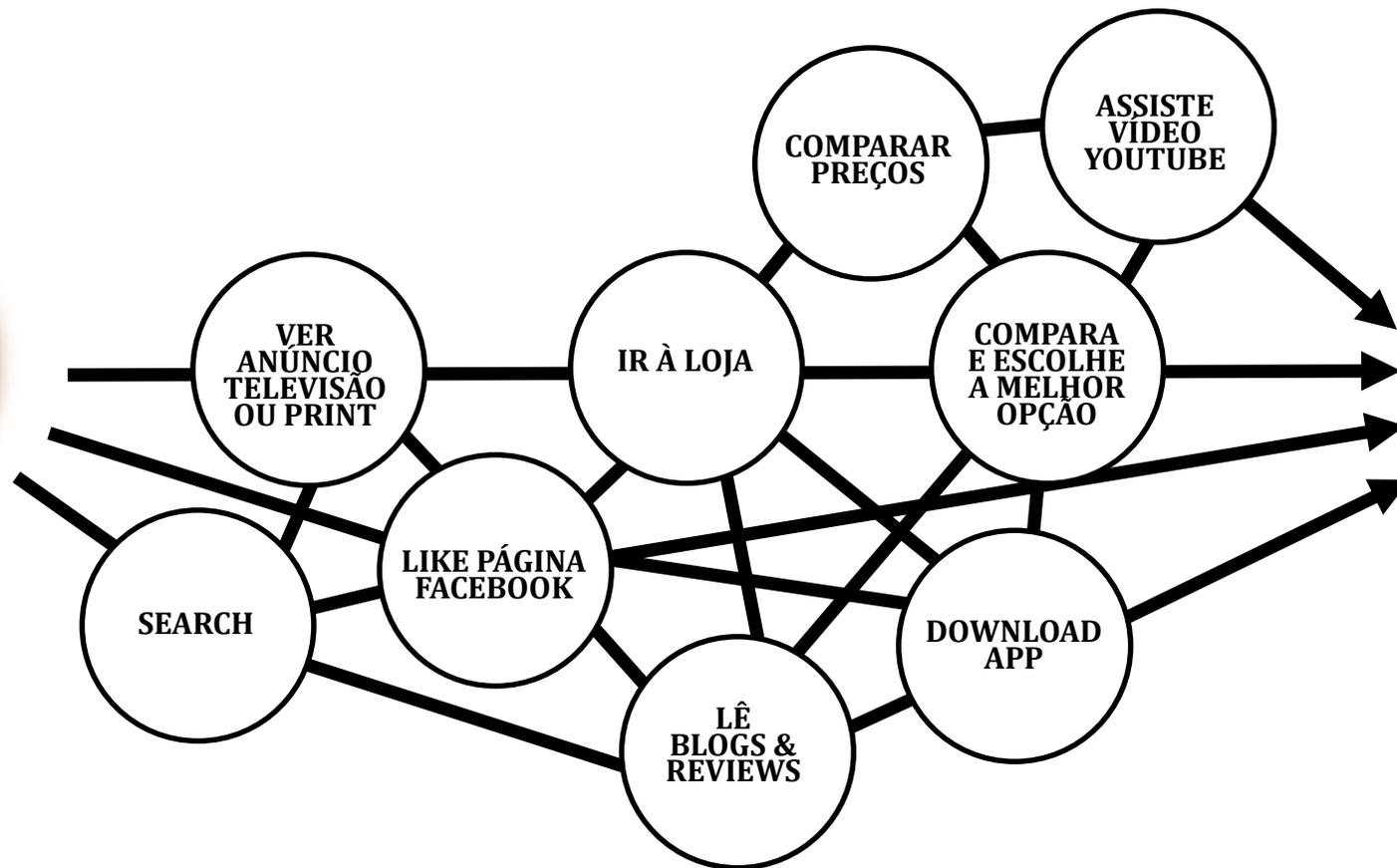
ou seja,



o que antes era simples...

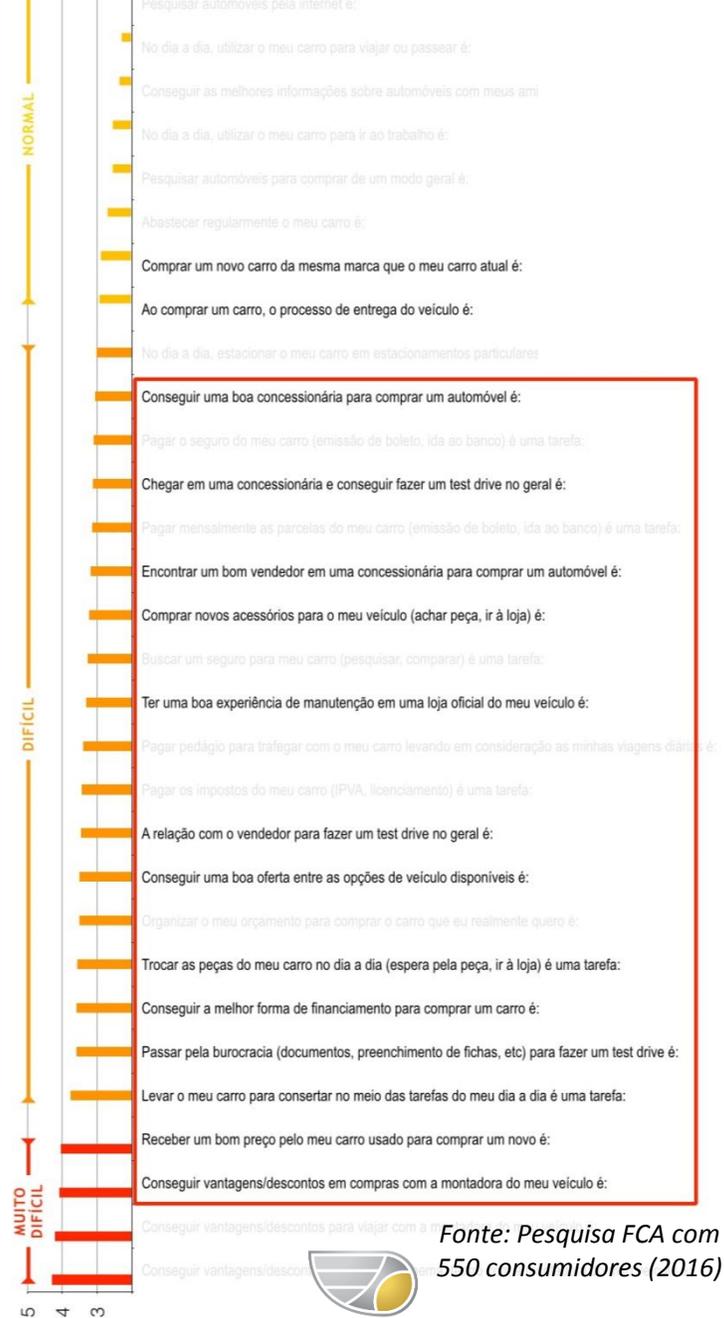
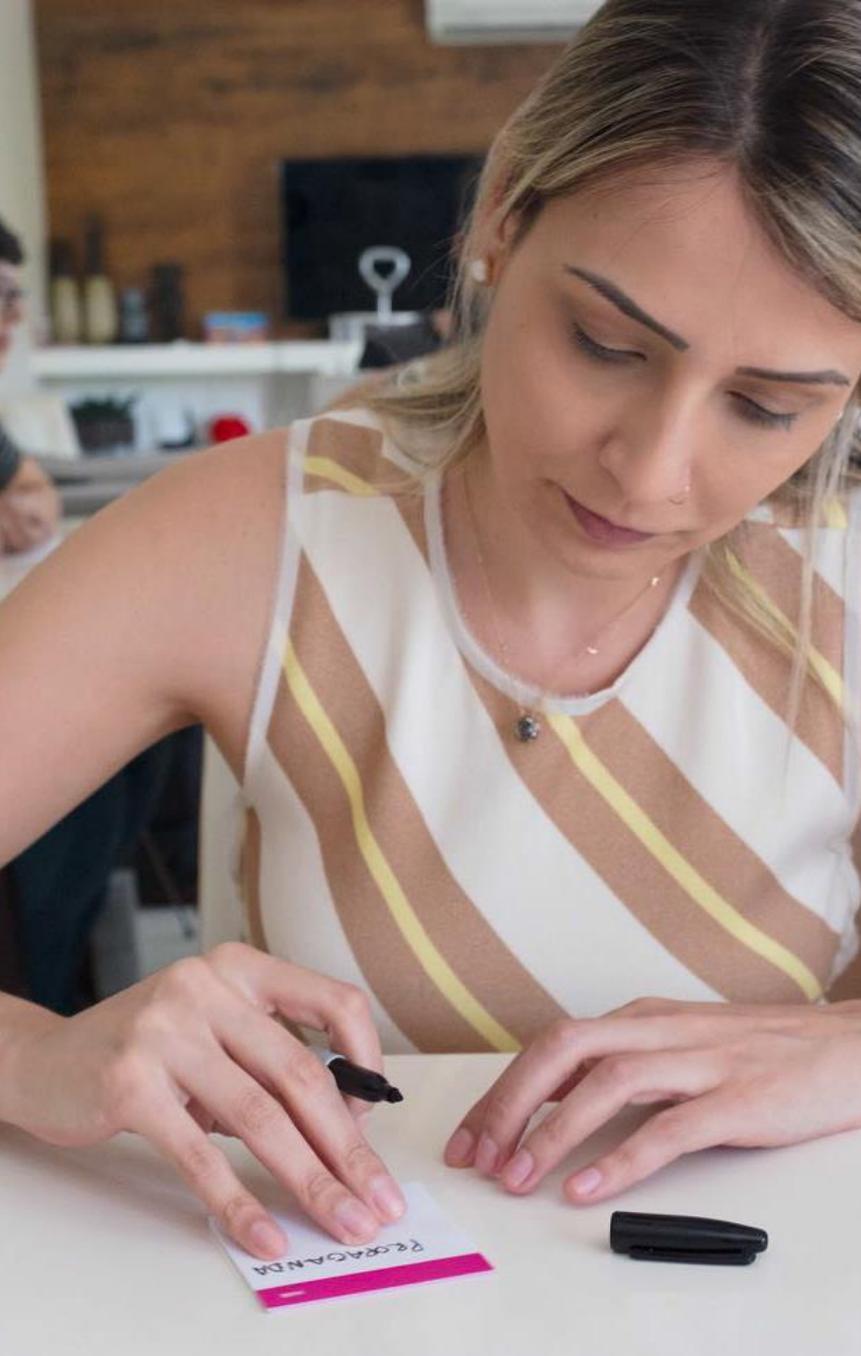


hoje é bem mais *complexo*



ontem





Os consumidores estão sem paciência para processos burocráticos e consideram praticamente tudo na compra do carro um processo difícil

72%

dos consumidores estaria disposto a ir mais ao dealer se a experiência sofrer melhorias

53%

alegam que comprariam carros zero mais frequentemente se este processo melhorar

Fonte: Autotrader – Car Buyer of the Future



Mas o que significa melhorar a experiência?

um cafezinho mais gostoso?

reformular a loja?

displays digitais?



hoje

tudo o que fazemos hoje é
convertido em DADOS =
CONHECIMENTO DO TEMPO REAL





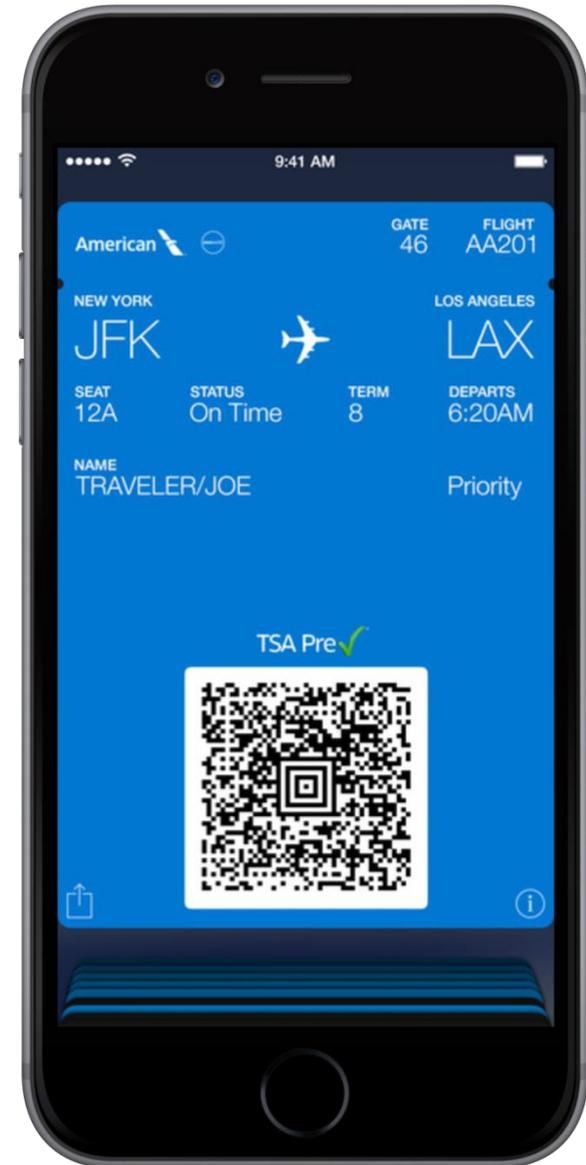
entender o **tempo real** da
jornada do consumidor e nos
adaptar as suas necessidades
daquele momento

necessidade:
conversar



necessidade:

viajar



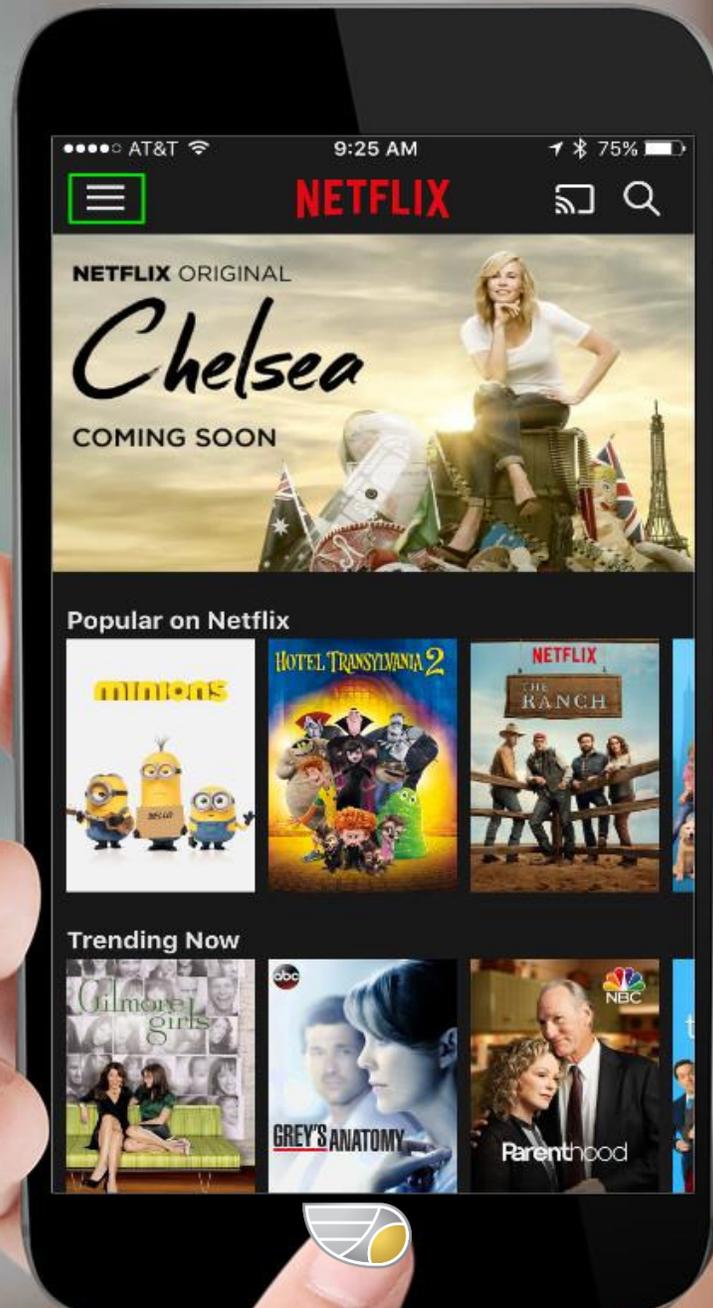
necessidade:
dirigir



necessidade:
cozinhar



necessidade:
assistir



necessidade:
ouvir



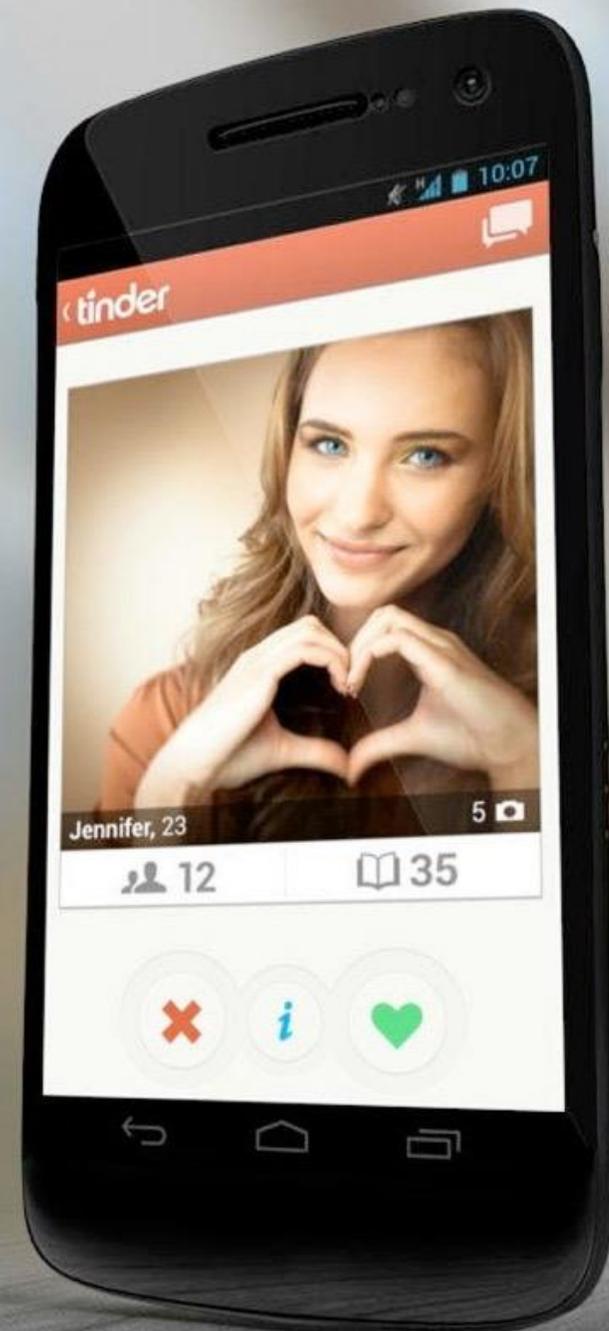
It's a Match!



necessidade:
namorar

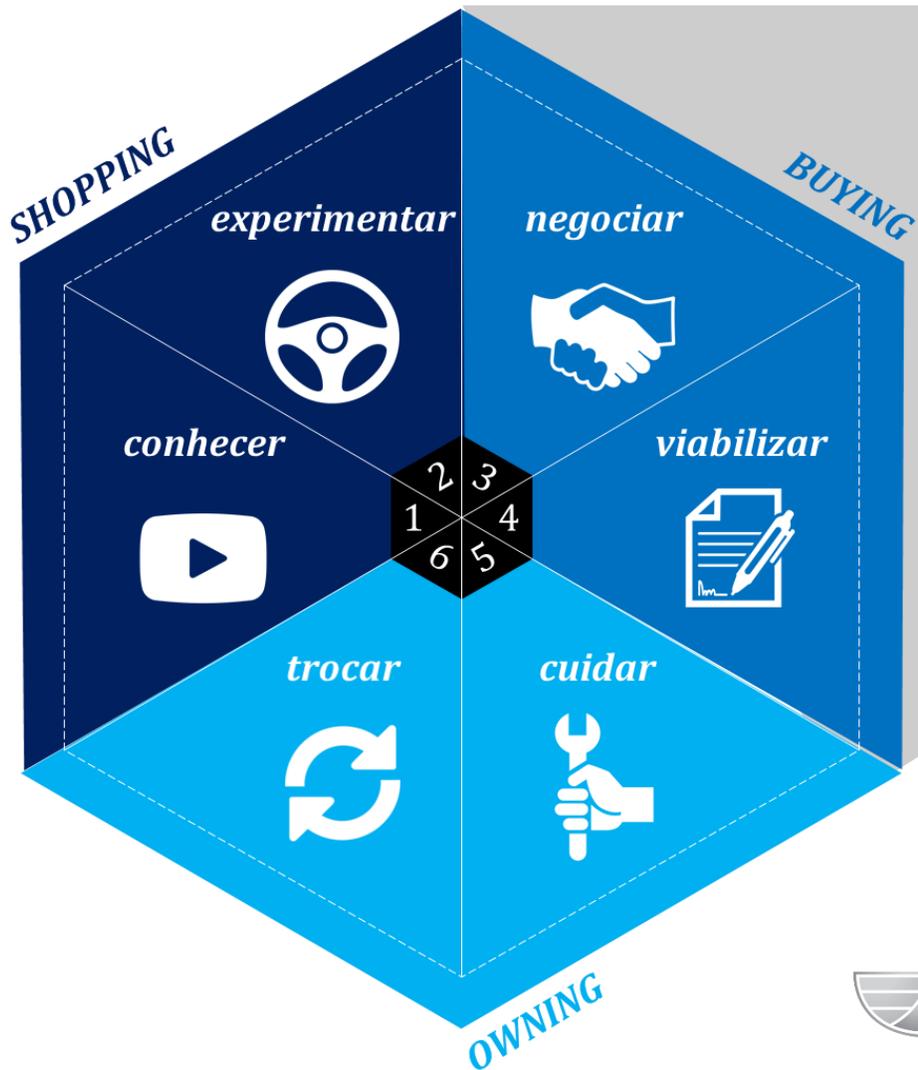
You and Allison have liked each other.

[Send a Message](#)



como todo o resto em nossa vida, o consumidor deseja resolver tudo no celular

necessidades na jornada



digital *now*

=

dados ∞

=

eficiência^{*n*}



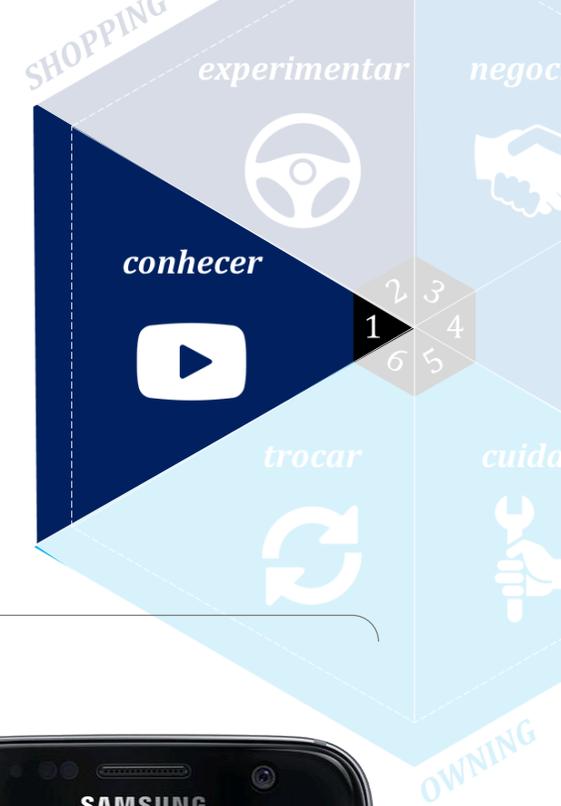
**como evoluir nesta direção
em nosso mercado?**

Digital Darwinism.

o que a FCA já está fazendo?



dados ∞



O Google calcula que durante a jornada de compra de um carro novo, os consumidores pesquisam

900x



10h



Todos estes momentos reunidos consomem cerca de

por shopper, distribuidos em 3 meses de janela, em média



Sources: Think with Google – Automotive (2016) / Changing lanes, EY, (2015);



digital *now*



ABRADIC



CRIE

FCA

Construímos a melhor operação de gestão de ativos digitais da FCA no mundo para monitorar o consumidor e otimizar o investimento

eficiênciaⁿ

CRIE

eficiênciaⁿ

+33%

De vendas via lead
(2015 vs 2016)

5 vezes +

Mais controle da Jornada
do Consumidor com novos
KPIs

-60%

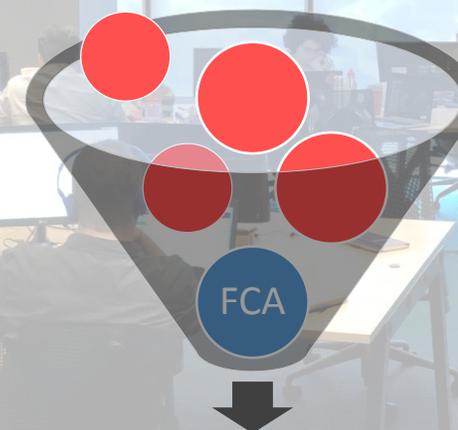
Redução no custo por
lead (2015 vs. 2016)

6

Marcas são
consideradas nos
momentos finais de
pesquisa

A competição digital é

DIFÍCIL



Para seduzir o consumidor
a comprar nossos carros

1/3

Dos consumidores
realmente compra a
primeira escolha inicial



CRIE

monitoramento



CRIE

conteúdo

JEEP APRESENTA



ABRADIC

CRIE performance

Visualizações que duraram mais de 7.5 segs (25% do vídeo)



55% retenção

Visualizações que duraram mais de 15 segs (50% do vídeo)



36% retenção

Visualizações que duraram mais de 22.5 segs (75% do vídeo)



29% retenção

Visualizações que duraram 30 segs (100% do vídeo)



24% retenção



campanhas com impacto de tv no celular:
nos apropriamos de tudo do google ao mesmo tempo

Renegade Blast:
45,5 milhões de pessoas impactadas

frequência 10

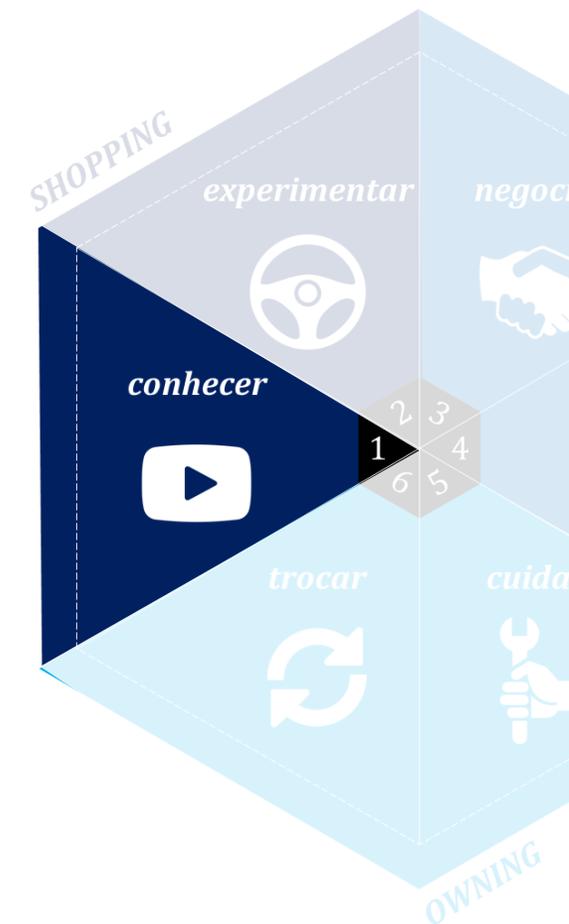
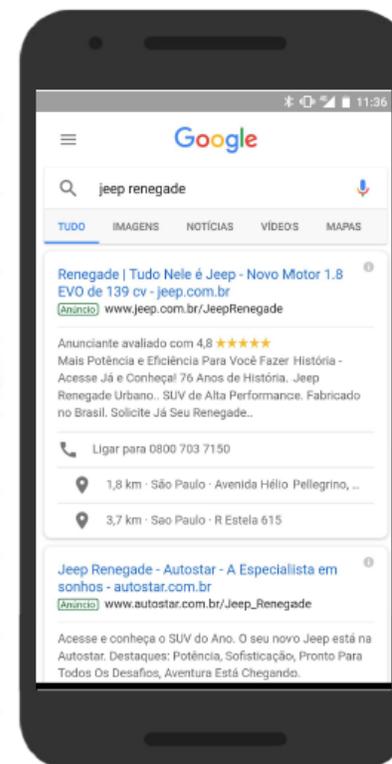


O volume de buscas foi o maior no ano

Influência nas buscas: maior momento de Renegade em 2017

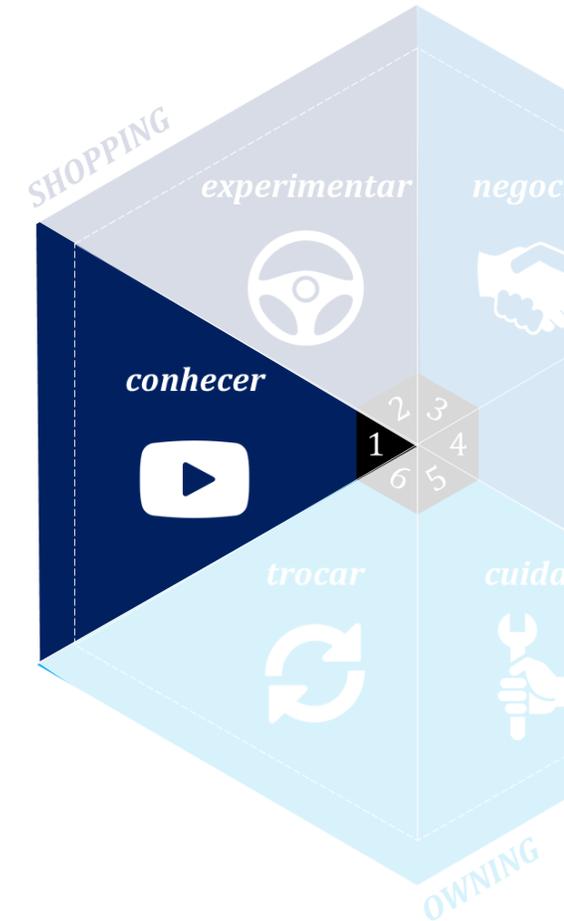


Buscas por Jeep Renegade no Google



Isso representou um boom de visitas no site

E pico de usuários no site Jeep



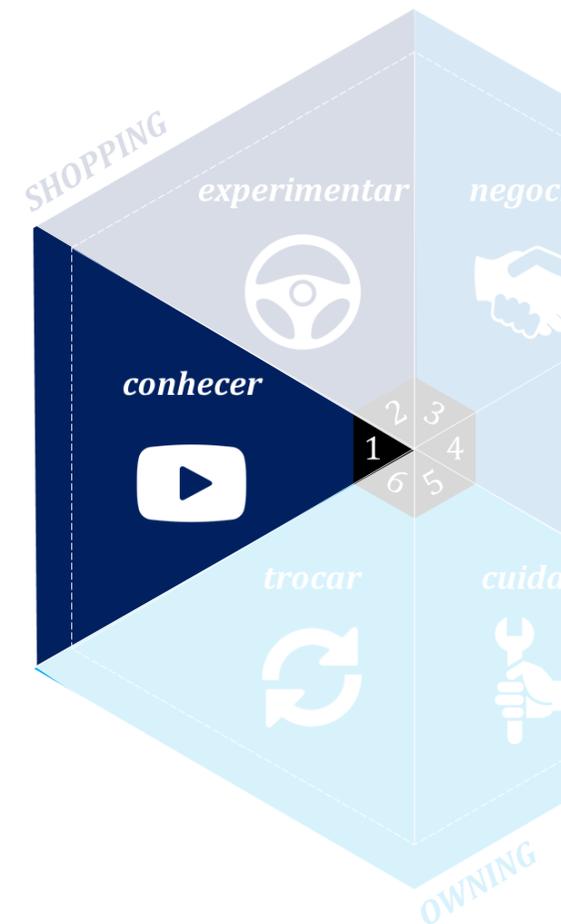
Capturamos mais leads com menos investimento para toda Brand Jeep

Impacto em geração de leads



Conversões Lift	Custo p/ Conversão
+46%	-13%
+15%	-9%

Performance de campanhas de search no dia do Blast vs. 11 quartas-feiras anteriores (todas as campanhas e campanhas apenas de Renegade)



**+ de 300 carros vendidos pelo whatsapp
no piloto Fiat, agora para Jeep**

my Jeep®

iniciou em 14/nov – em breve para todo Brasil

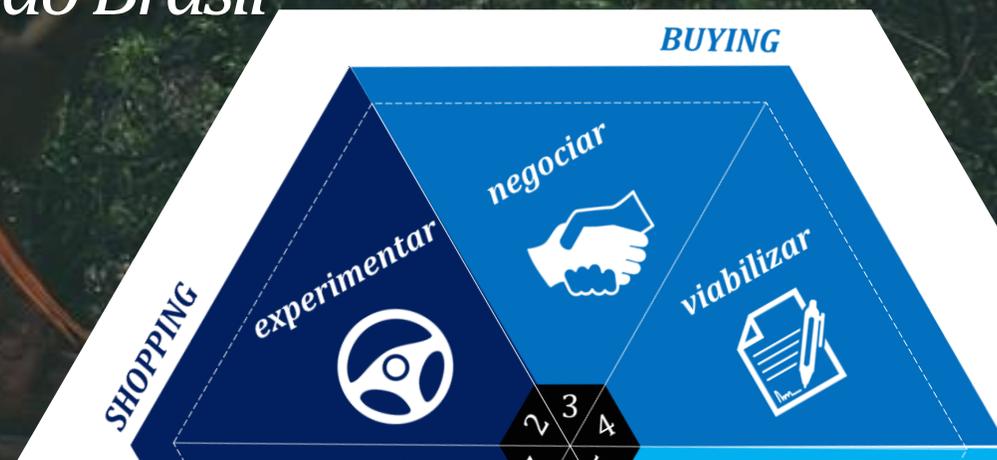
Auguri

Colorado

Dahruj

Destaque

Sinal





performance 45% maior que o vendedor na loja



10 dias

50% das vendas são fechadas em até 10 dias

 **50**

interações em média com o cliente via whatsapp, telefone, e email

“

Mais satisfatório do que imaginava. Ajudou muito na minha produtividade, o que é melhor, sem eu ter que dispor de uma estrutura física para esquentar esses leads. O produto complementa a nossa expertise”.



**GRAZIELLA BAIDA
SINAL**





EXPERIENCE STORE

pequenas lojas em locais de grande fluxo
(geralmente shopping malls)



venda multicanal
(omnichannel)



LOJA MODELO APPLE



LEARN



CONFIGURE



PURCHASE



especialista de produto



gestor de negócio





**outras iniciativas que
nos inspiram a pensar
fora da caixa**

THE CARVANA BUYING PROCESS

SAY GOODBYE TO TRADITIONAL CAR DEALERSHIPS AND SAY...

HELLO TO CARVANA, where you can buy a car, from click to delivery, 100% online. We put you in control by infusing honesty and transparency back into the car buying process, so that you feel good about purchasing a car with the ease and confidence that you've come to expect from shopping online. We call it "Browse. Buy. Breathe." And this is how it works...



250+ CAR INVENTORY
MADE UP OF ONLY THE HIGHEST QUALITY PREVIOUSLY OWNED VEHICLES



360° TOURS
highlight every detail



ALL CARS ARE PHOTOGRAPHED FROM
34 DIFFERENT ANGLES
CARVANA FEATURES NEARLY
10,000 REAL PHOTOS
AND **ZERO STOCK IMAGES**



SIGN YOUR CONTRACTS &
BUY YOUR CAR WITH
CASH OR FINANCING
100% ONLINE



PERSONALIZED FINANCING TERMS FOR EVERY VEHICLE IN OUR INVENTORY



\$1500 SAVINGS ON EVERY CAR
NO HAGGLING. NO HIDDEN FEES. 100% TRANSPARENCY.

YOUR VEHICLE IS READY FOR DELIVERY
CARS DELIVERED AS SOON AS THE NEXT DAY



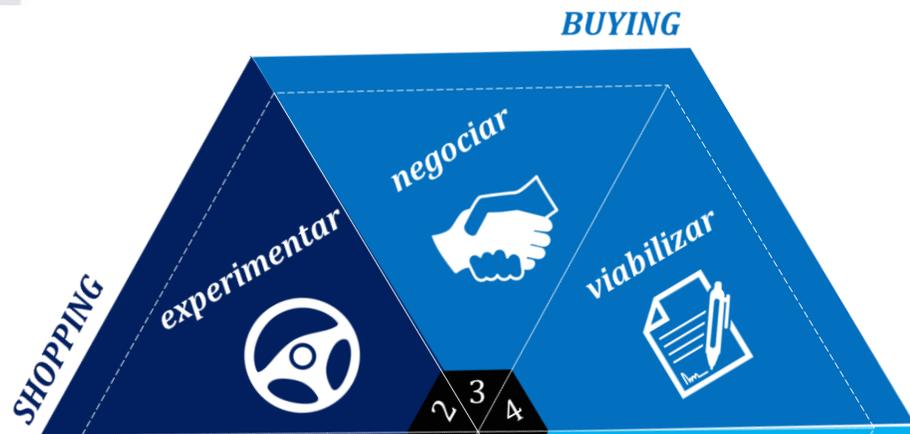
PEACE OF MIND COMES CERTIFIED
7-DAY, NO QUESTIONS ASKED, MONEY BACK GUARANTEE



100 DAY 4189 MILE WARRANTY



novos modelos de venda: venda online de carros, propriedade do grupo de dealers DriveTime





novos modelos de PDV: vending machine carvana



CARRO POR ASSINATURA POR 12 ou 24 MESES, COM DIVERSOS SERVIÇOS AGREGADOS



Documentação Regularizada



Licenciamento e IPVA pagos



Seguro com R\$ 500 mil para DM e DC Franquia para PT / RF



Revisões Preventivas com Leva e Traz



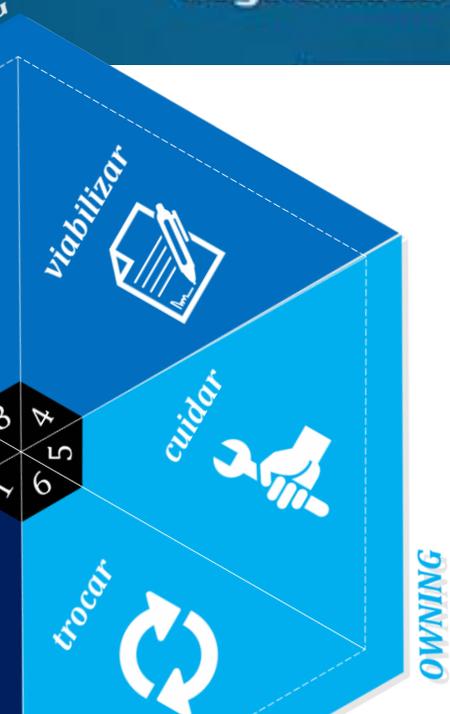
Carro Reserva Ilimitado



Assistência 24 horas



Assistência Residencial



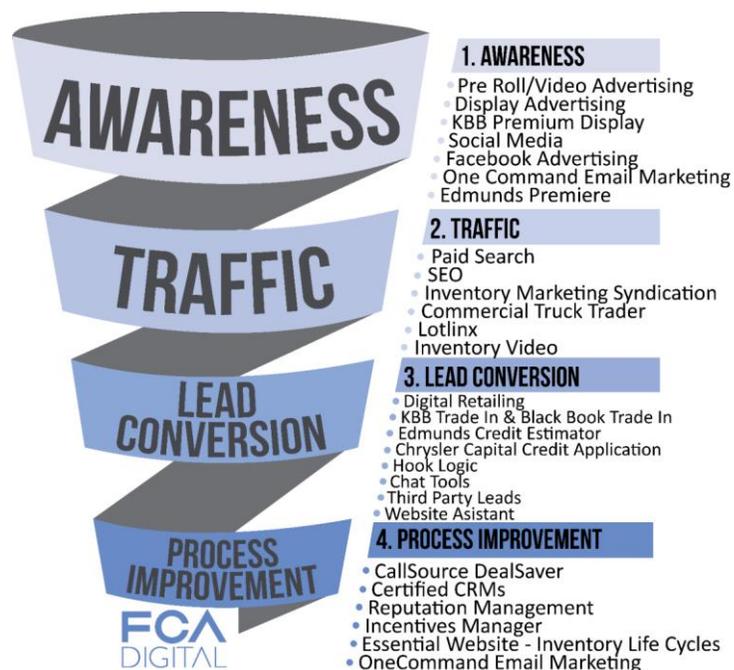
Novos modelos de propriedade do veículo começam a surgir oferecendo conveniência extrema ao cliente.



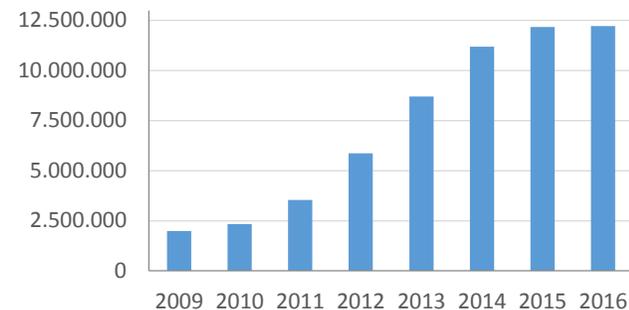


**principais aprendizados:
o dealer do futuro é
potencializado pelo digital**

O Digital pode ser extremamente relevante no mix, exemplo NAFTA: 1/3 do resultado do negócio dos Dealers

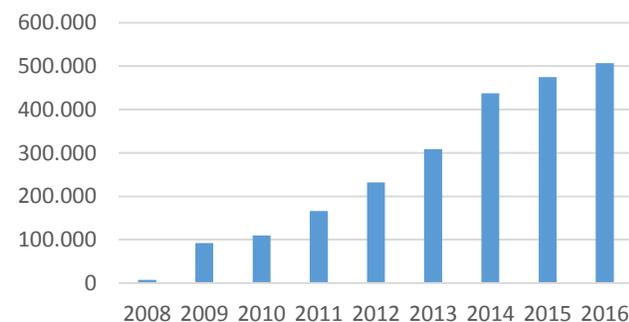


Leads



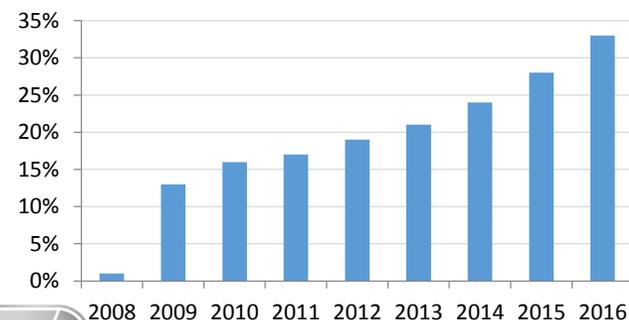
US\$ 300 milhões investidos pelos dealers em geração de 12MM de leads

Vendas



506 mil vendas
550% de aumento desde o primeiro ano

Percentual do lead no Varejo



33% do varejo contribuição digital para o resultado da FCA

Digital fortalece o negócio, que está mais sólido que nunca:

A adesão ao digital foi fundamental para os dealers no NAFTA saírem da crise de 2008, para em menos de 10 anos bater recordes de vendas (17MM).

Hoje o segmento atrai alguns dos investidores mais admirados do mundo.



buffet

*Van Tuyl Group
em 2014*



soros

*McLarty
em 2015*



gates

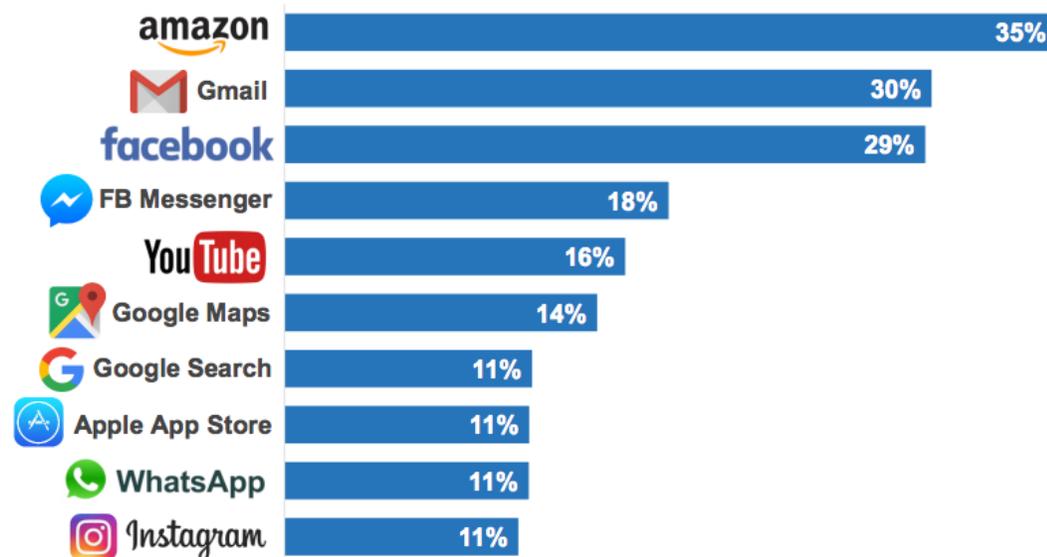
*Autonation
em 2016*

**Digital pode encurtar distancias,
facilitar processos, tornando as
relações mais próximas e humanas
entre marcas e clientes**



Most Essential Apps 18-34 Year-Olds Said They 'Can't Go Without'

Source: comScore Custom Survey, U.S., Age 18+, 2017 Wave



COMSCORE.

* Survey respondents were asked to select their top 3 'most essential' apps (i.e. the apps they couldn't go without) of the apps they own.

*“Não somos obcecados pela competição,
somos obcecados pelo cliente. Nós começamos
tudo a partir do que o cliente precisa e daí
trabalhamos de trás para frente”*

Jeff Bezos, Fundador da Amazon



The image shows a blurred background of a grocery store aisle. Shelves are filled with various products, and a person wearing an orange shirt is visible in the background, likely a store employee. The Amazon Go logo is overlaid in the center of the image.

amazon go



Obrigado!

João Ciaco – Brand Marketing, Communication & Sustainability