

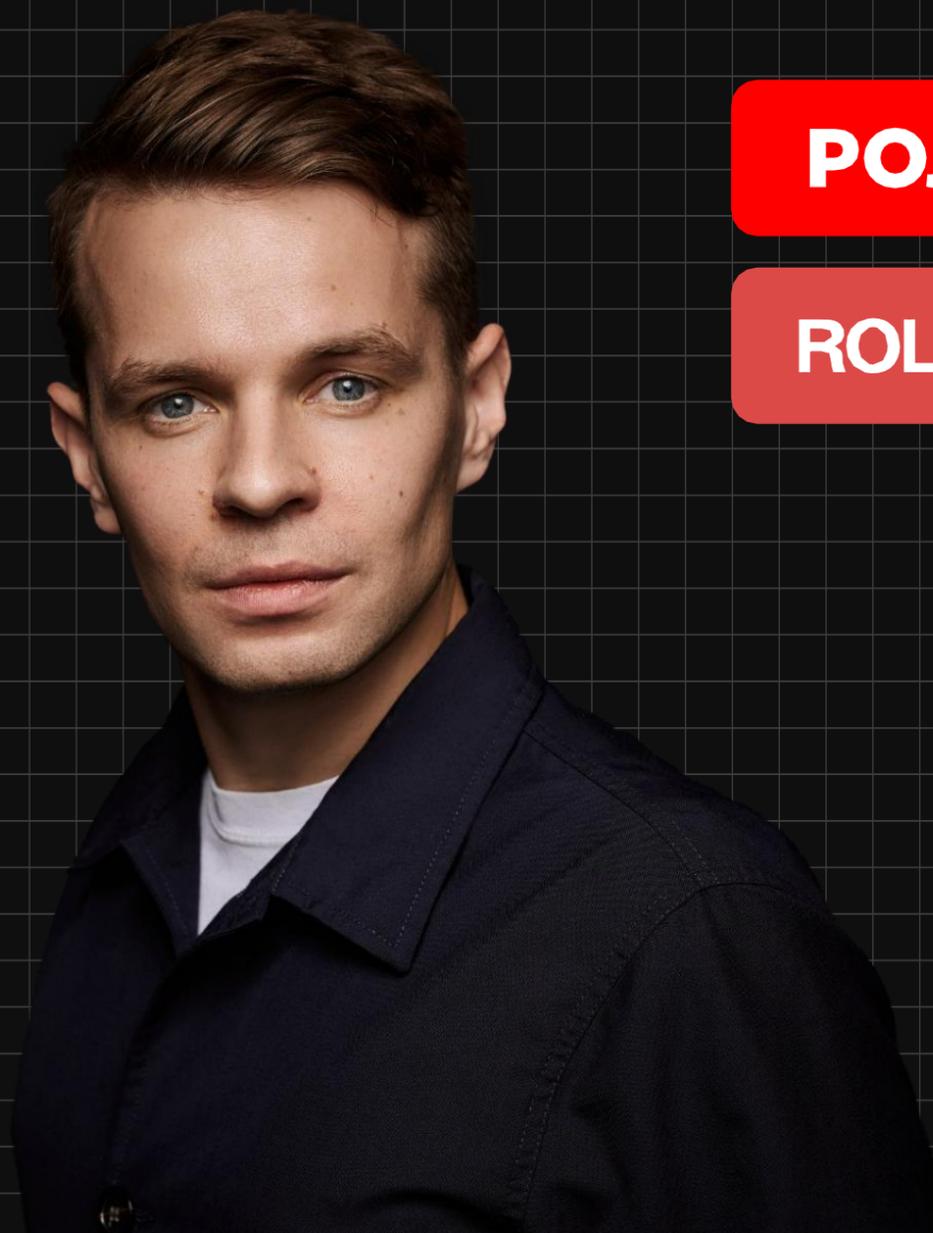
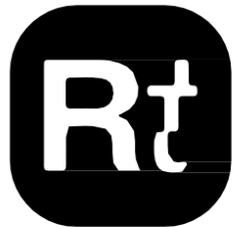
ROLFtech

ОТ МОНОЛИТА К МИКРОСЕРВИСАМ: КЕЙС РОЛЬФ

СЕРГЕЙ СЕМЕНЧЕНКО

Руководитель скаутинга

инноваций РОЛЬФтех



РОЛЬФ

ROLFtech

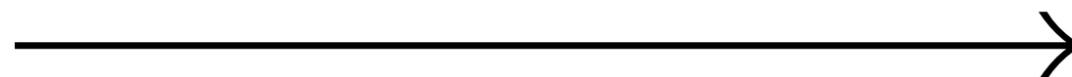
СЕРГЕЙ СЕМЕНЧЕНКО

Руководитель скаутинга инноваций
РОЛЬФ / ROLFtech

- Цифровая трансформация
- Скаутинг инноваций
- Внедрение гибких методологий



О КОМПАНИИ РОЛЬФ



ROLFtech

231.6 МЛРД РУБ.
выручка по МСФО*

*Отчет о результатах деятельности АО «РОЛЬФ» за 2022 год

**51 ШОУРУМ И
3 МЕГАМОЛЛА**
Москва и Санкт-Петербург

130+ ТЫС.
авто продано в 2023

31 БРЕНД
в портфеле

1 МЕСТО
суммарная выручка, объём продаж, сервис, f&i

~9 ТЫС.
сотрудников





ЦЕЛЬ:

РАЗВИТИЕ **DIGITAL** СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПРЕИМУЩЕСТВА

→ Формирование гипотез для повышения эффективности бизнеса

→ Запуск и масштабирование пилотов:



→ Исследования, CJM, custdev

ОСОБЕННОСТИ

- IT-ландшафт – якорь для бизнеса
- Неоптимальные бизнес-процессы
- Децентрализация и разрозненность процессов

ВСЁ ОЧЕНЬ ДОЛГО

* VR-обучение, видео- и речевая аналитика, RPA, RFID-метки, распознавание документов, дедубликация данных

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

КАЧЕСТВЕННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ И
БИЗНЕС-МОДЕЛИ КОМПАНИИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ВНЕДРЕНИЯ ЦИФРОВЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ, ПРИВОДЯЩИЕ К ЗНАЧИТЕЛЬНЫМ ЭКОНОМИЧЕСКИМ И
КУЛЬТУРНЫМ ИЗМЕНЕНИЯМ

[06]

ЦЕЛИ КОМАНДЫ



ROLFtech

РЕАГИРОВАТЬ НА DISRUPT / СТАТЬ DISRUPTER'ом

ИЗМЕНИТЬ ОБЛИК АВТОБИЗНЕСА, СОЗДАВАЯ ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ НА УРОВНЕ ПЕРЕДОВЫХ ОТРАСЛЕЙ ЭКОНОМИКИ



ROLFtech



- Вендерозависимость (Oracle)
- Сотрудники работают одновременно в 10+ системах, длительные сделки
- Системы не формализуют процесс, высокая вероятность ошибок

- Устаревший тех. стек, bus-factor в IT
- Монолит: дорогие доработки + сложная интеграция с внешней «экосистемой»
- Сложные системы: длительный onboarding в системах



НЕЭФФЕКТИВНОСТЬ IT-СИСТЕМ

ДЛИТЕЛЬНЫЙ ЦИКЛ СДЕЛКИ И
НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ

ROLFtech



[10]

ПРИМЕРЫ ДРУГИХ КОМПАНИЙ



ROLFtech

ОТРАСЛЬ

ИСПОЛЬЗУЕМОЕ ПО



микросервисы
+
lowcode

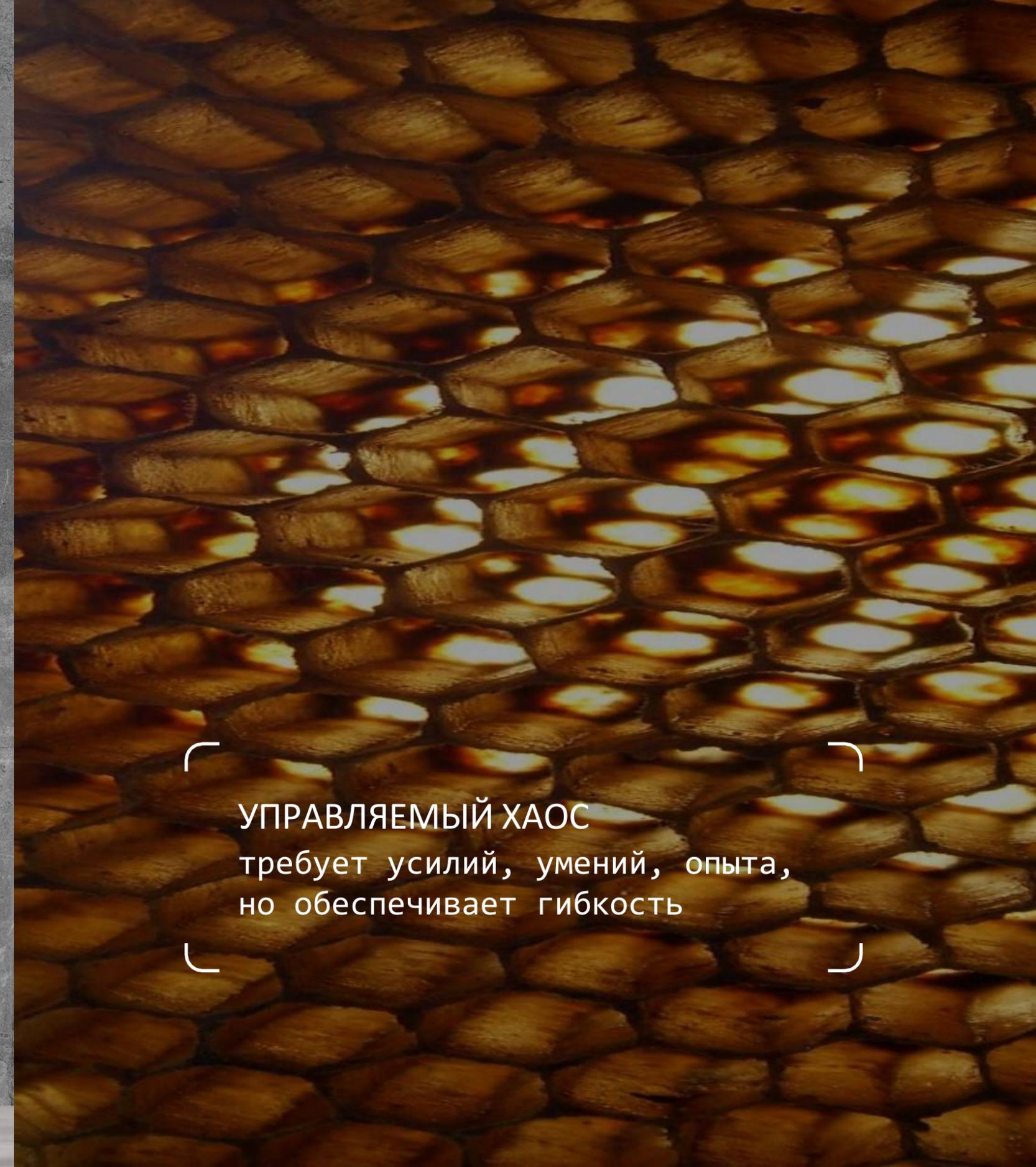
МОНОЛИТНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ

всё максимально централизовано,
но экстремально тяжело менять



УПРАВЛЯЕМЫЙ ХАОС

требуется усилий, умений, опыта,
но обеспечивает гибкость

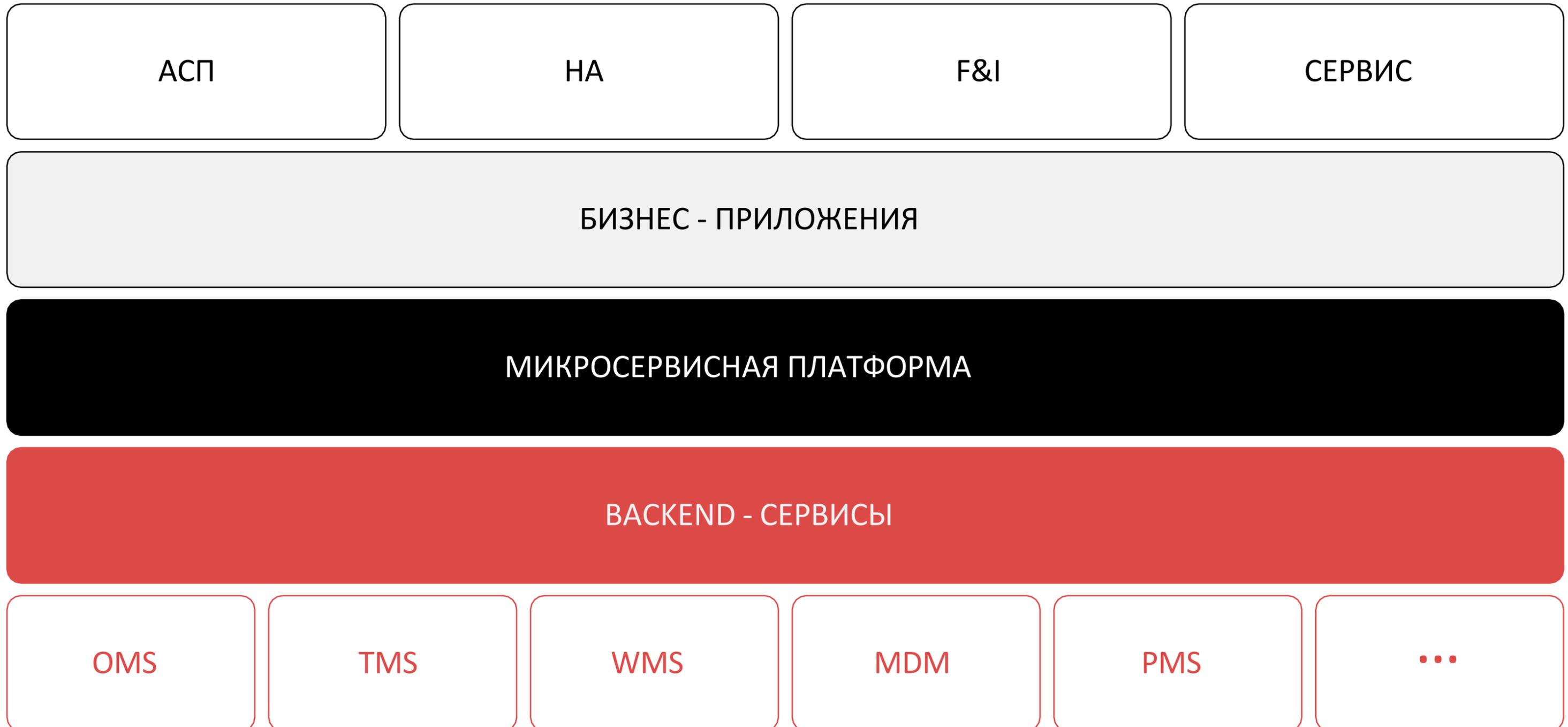


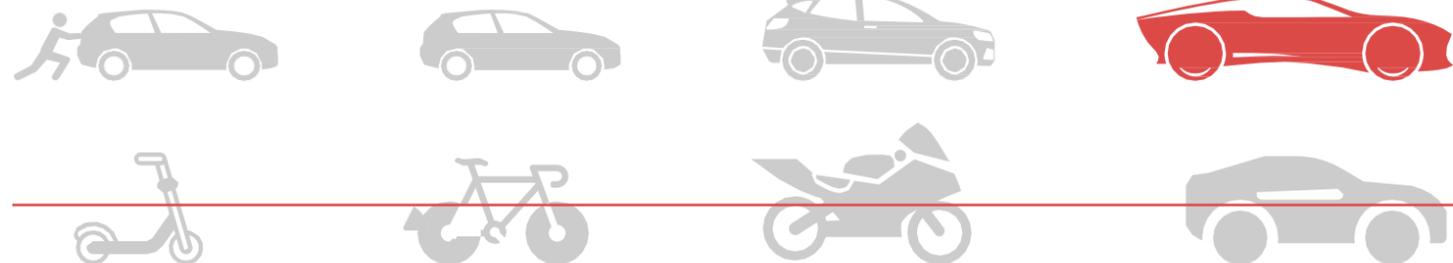
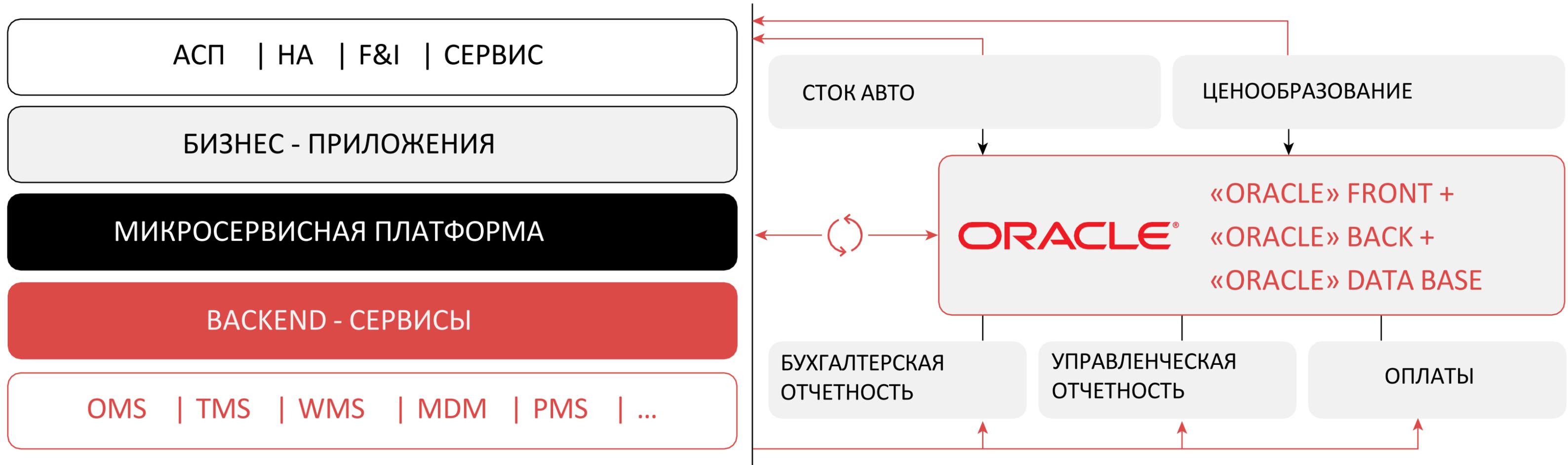
[12]

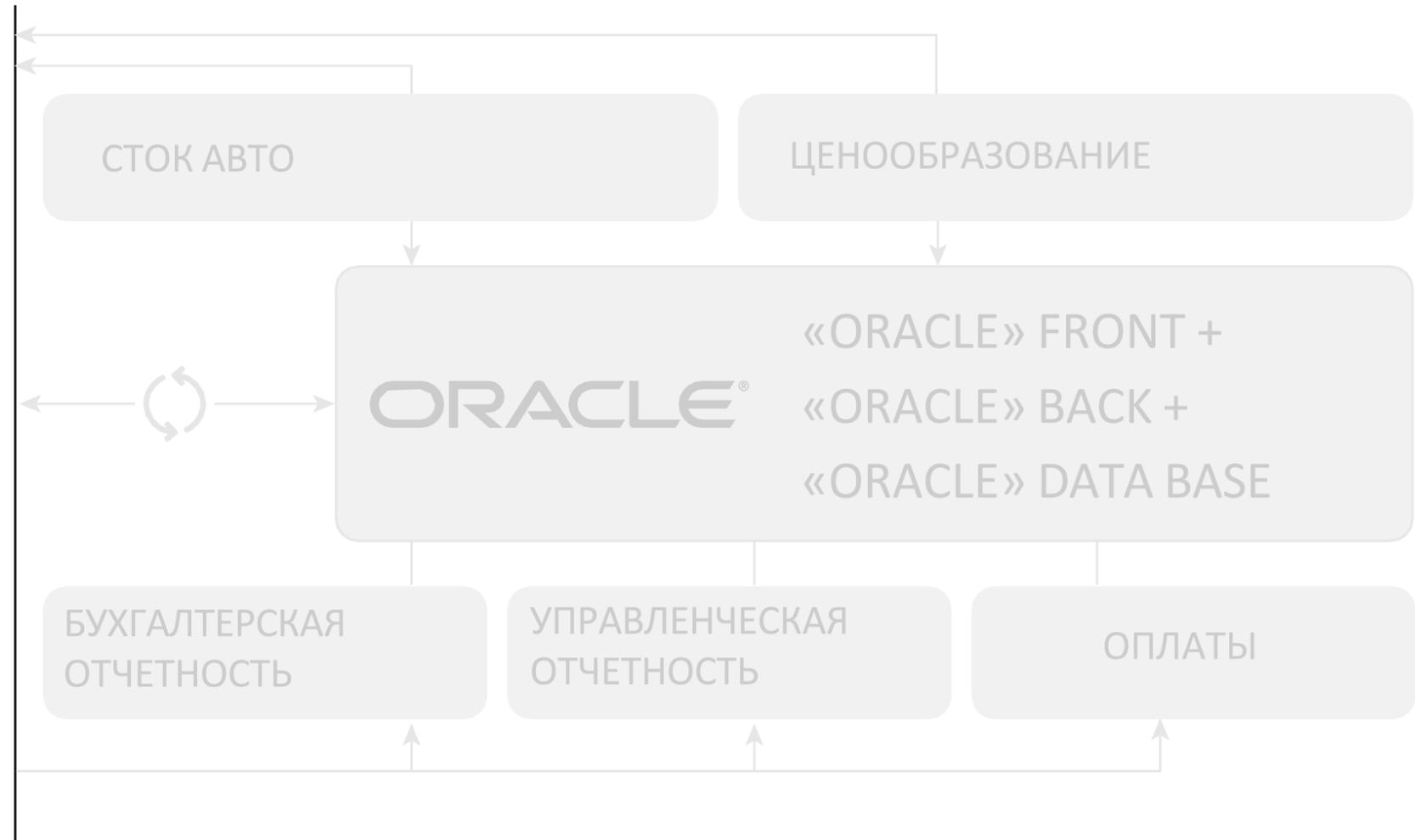
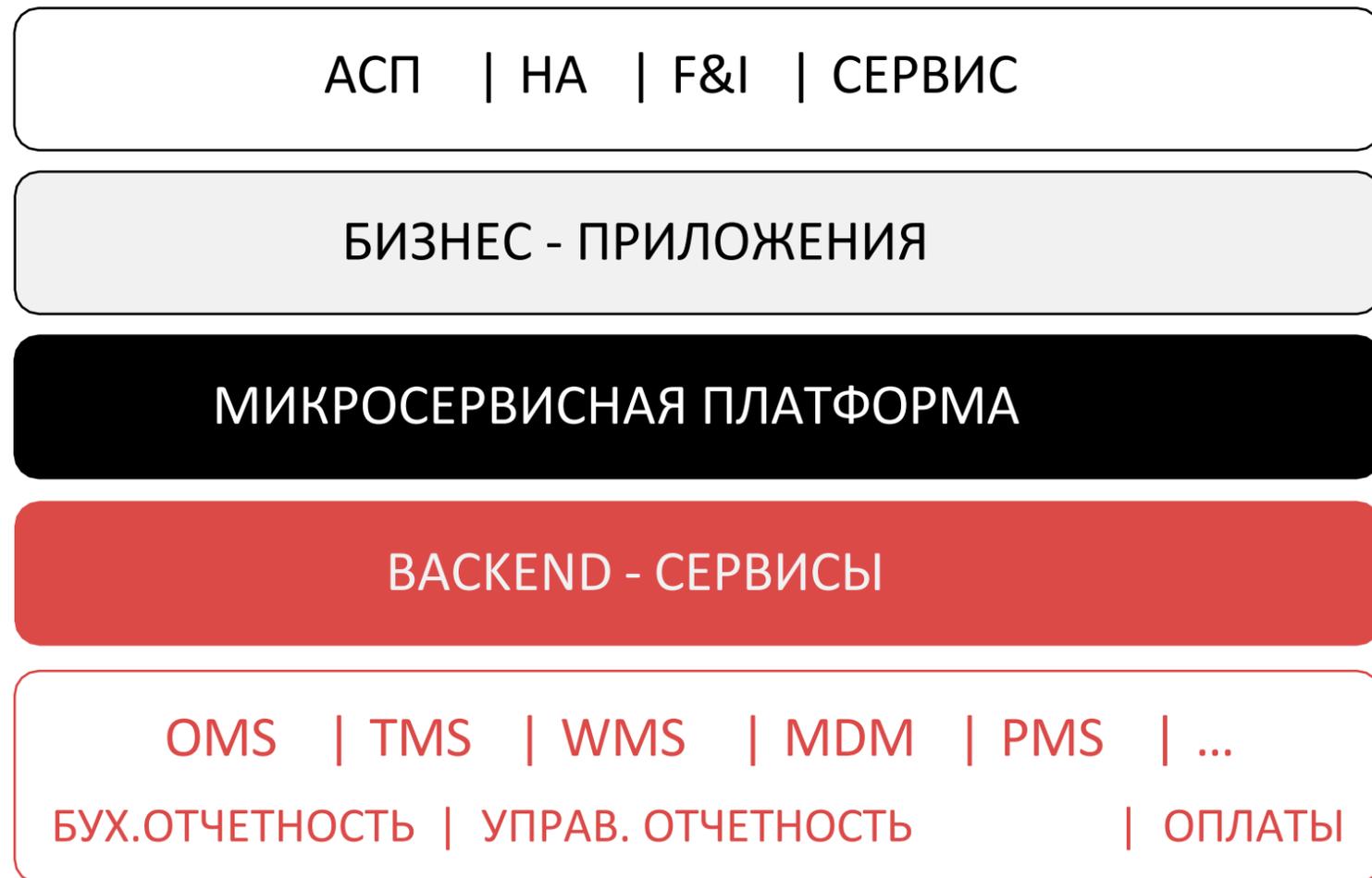
МИКРОСЕРВИСНАЯ АРХИТЕКТУРА



ROLFtech







[15]

СИСТЕМА САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЕДЁТ ПРОДАВЦА ПО СДЕЛКЕ

ROLFtech

→ «Цифровой конвейер»

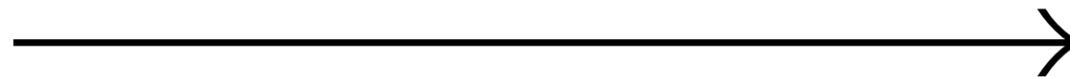
→ Минимум «кликов» до результата

→ Минимизация ошибок

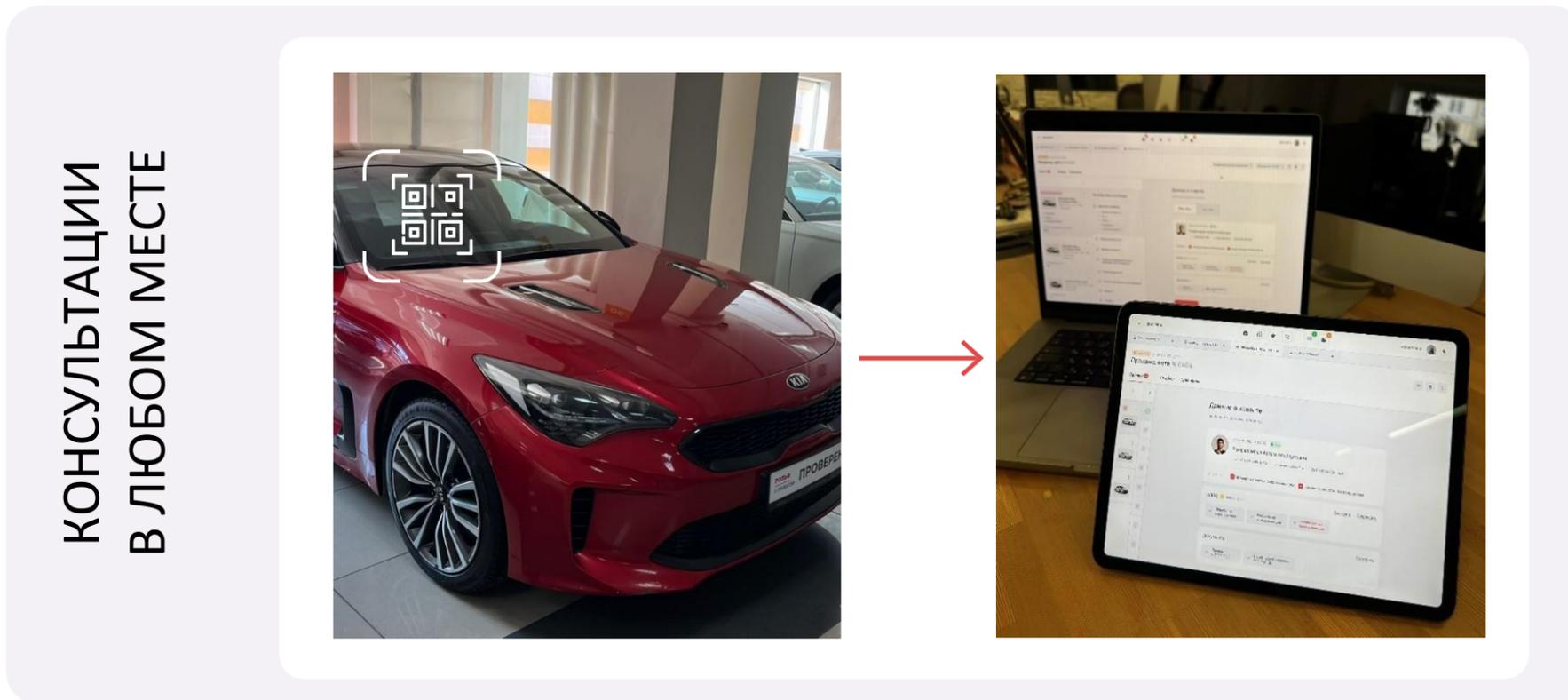
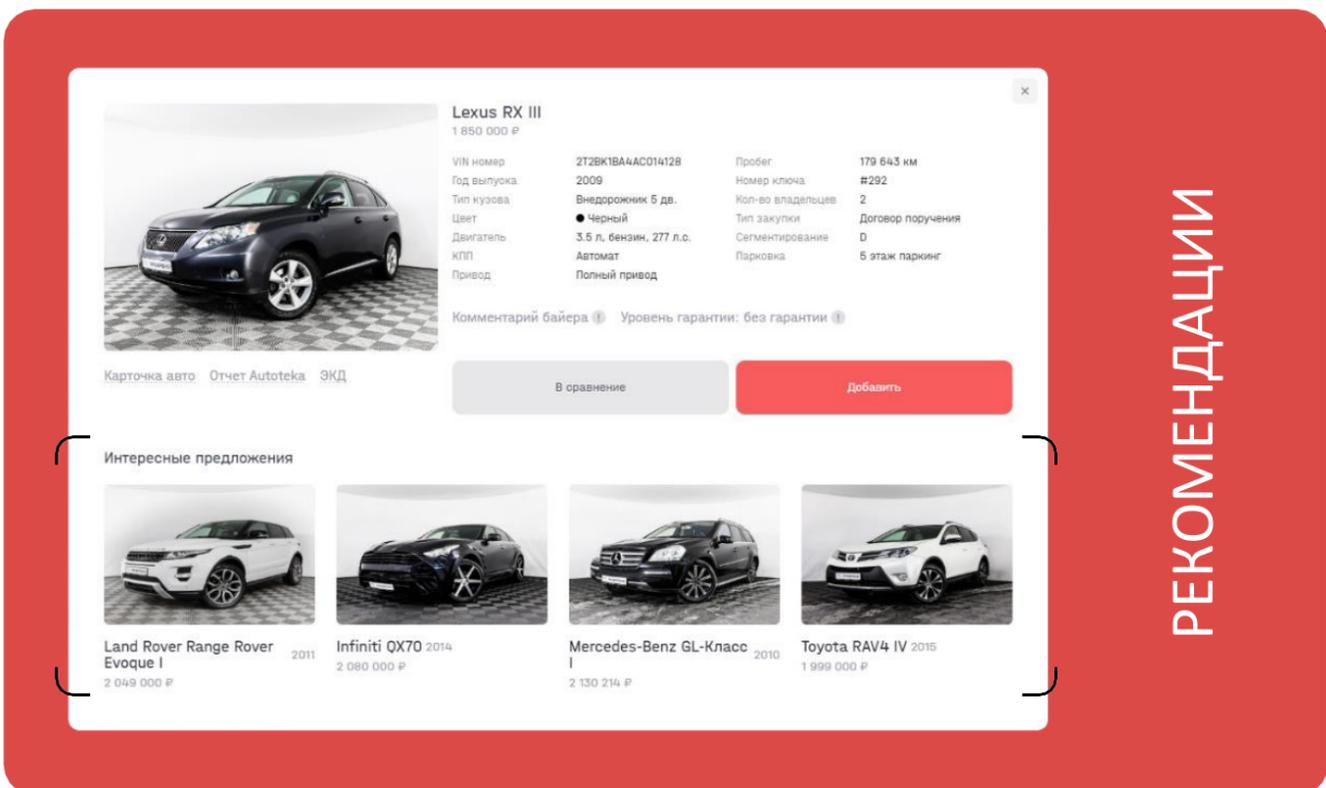
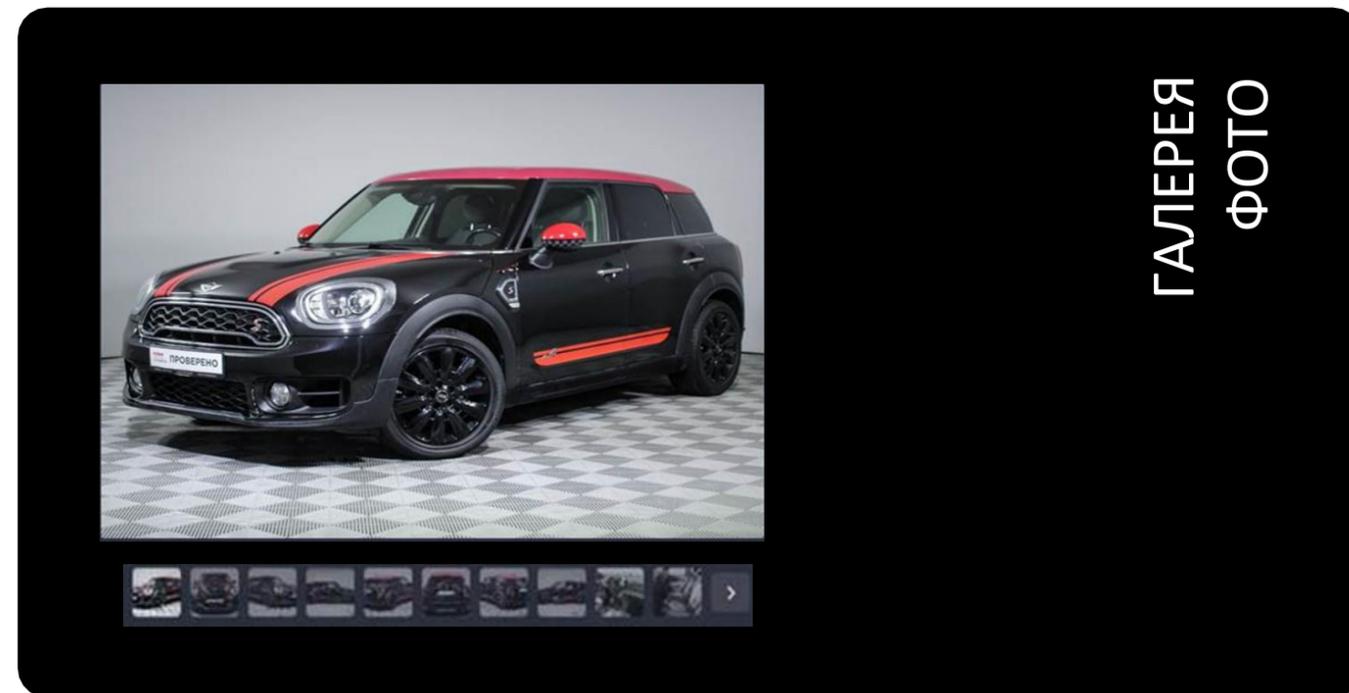
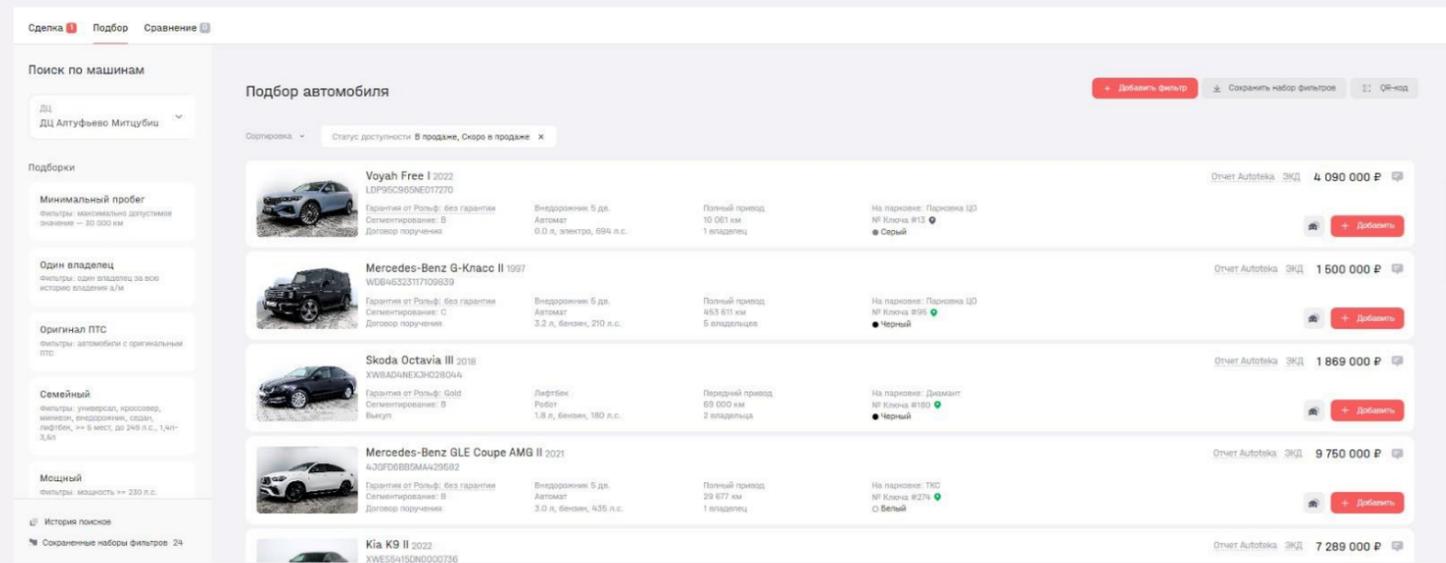
→ Кратное ускорение онбординга новых сотрудников

The screenshot displays the ROLFtech CRM interface for a car sale transaction. The main window shows a task titled "Продажа авто N-6494" (Car sale N-6494) with a status of "в работе" (in progress) and a start time of 22.04.22 18:12. The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes a navigation bar with a "ДОБАВИТЬ" (ADD) button, a search bar, and user information for "ИВАНОВА И." (Ivanova I.).
- Task Details:** Shows the car model "Mercedes-Benz CLA-klasse 2023", price "5 559 000 Р", and VIN "...7455". It lists completed steps: "Страховка" (Insurance), "Кредит" (Credit), and "Установка ЗЧ/ДО" (Installation of spare parts/repair).
- Process Flow:** A vertical list of 10 steps: 1. Данные о клиенте (Client data), 2. Формирование КП (Forming the offer), 3. Запись в сервис (Service record), 4. Подпись предварительного договора купли-продажи (Signing the preliminary purchase agreement), 5. Реализация услуг (Service realization), 6. Подпись договора купли-продажи (Signing the purchase agreement), 7. Trade-in, 8. Оплата (Payment), 9. Подготовка к выдаче (Preparation for delivery), 10. Акт приема-передачи (Acceptance act).
- Vehicle Information:** "Mercedes-Benz CLA-klasse 2022" with a price of "5 340 000 Р" and a total price of "5 240 158 Р".
- Options Selection:** A dropdown menu for "Предустановленное доп. оборудование (6)" (Pre-installed additional equipment (6)).
- Options List:** "Опции (0)" (Options (0)) with a "Загруженность цеха" (Shop load) indicator and a red "Добавить" (Add) button.
- Financial Calculation:** "Предварительный расчет" (Preliminary calculation) section for "Расчет стоимости финансовых продуктов" (Calculation of financial product costs). It includes a dropdown for "Исполнитель" (Executor) set to "Любой сотрудник" (Any employee) and a "Комментарий" (Comment) field.
- Trade-in Information:** "Предварительная стоимость Trade-In" (Preliminary trade-in cost) section with a "Данные а/м" (Car data) input field.

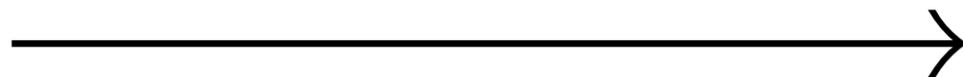


ФИЛЬТРЫ

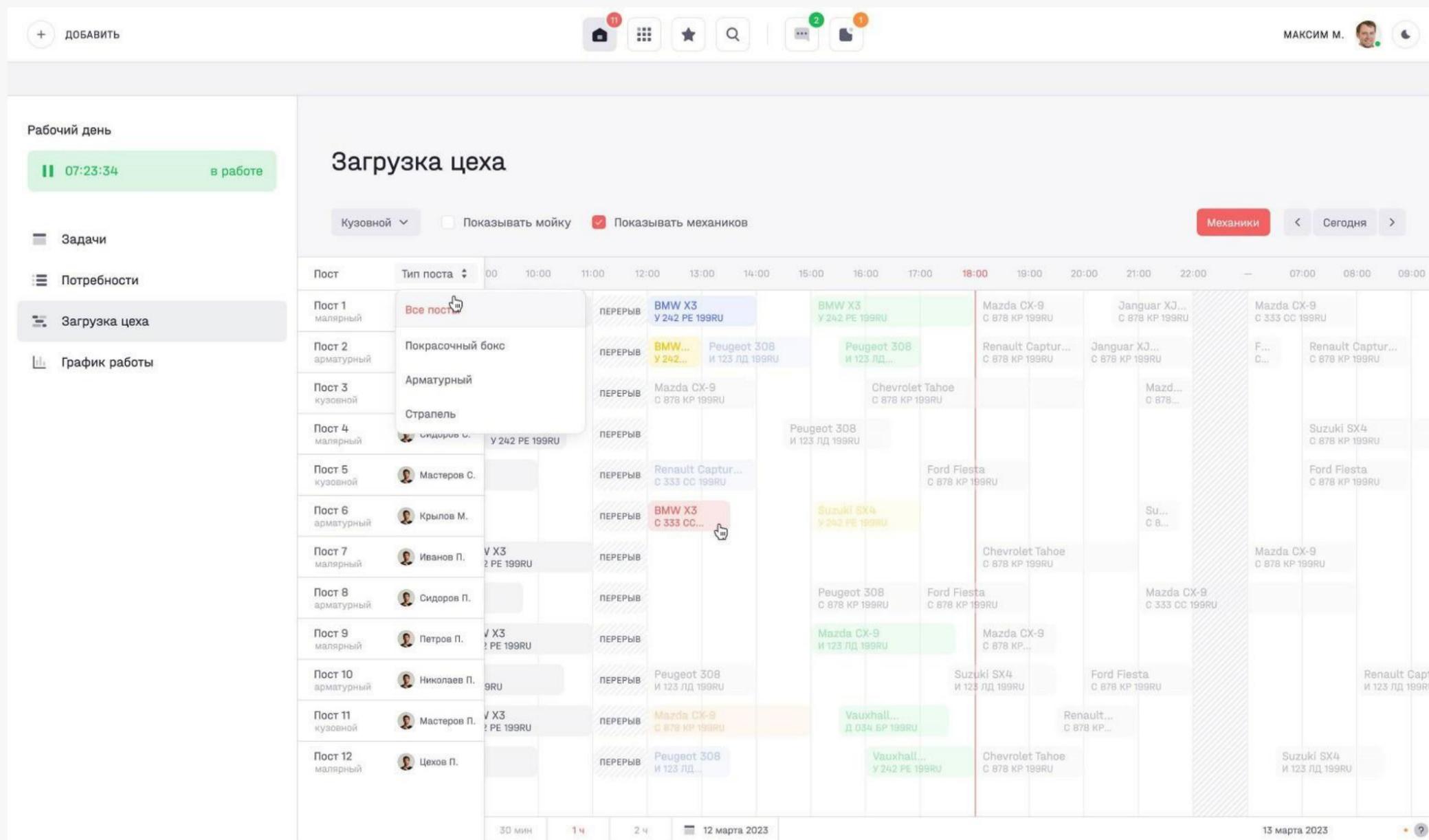


[17]

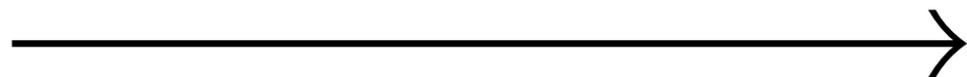
СЕРВИС: КАЛЕНДАРЬ ЗАГРУЗКИ ЦЕХА



ROLFtech



- Планирование полной загрузки цеха
- Управление цехом



- Предрасчёт финансовых и страховых продуктов
- Все согласования внутри системы
- Калькулятор страховых и кредитных предложений
- Прямая интеграция с банками и страховыми
- Корректировка опций и доп. параметров внутри страховых и кредитных предложений для пересчёта
- Единое окно для просмотра статуса всех заявок и всех параметров по кредиту

Шаги

- ✓ Данные о клиенте
 - Основные данные ✓
 - СОПД ✓
 - Документы ✓
- ✓ Предварительный расчёт
- ✓ Заполнение анкеты
- ✓ Предложения страховых компаний
- Формирование пакета
- Проверка документов
- Подпись документов
- Оплата
- Оценка клиента

Предложения страховых компаний

Выберите одно страховое предложение по каждому продукту

Выбрано 5 из 5

ОСАГО 7 предложений

<input type="radio"/>	РЕСО-Гарантия	7535 Р	11 874,68 Р	ⓘ
<input type="radio"/>	Ренессанс	6578 Р	10 366,51 Р	ⓘ
<input type="radio"/>	Ингосстрах	6578 Р	10 366,51 Р	ⓘ
<input type="radio"/>	АльфаСтрахование	6578 Р	10 366,51 Р	ⓘ
<input checked="" type="radio"/>	ВСК		Отказано	ⓘ

КАСКО 4 предложения

<input type="radio"/>	Ингосстрах Премиум	292 155 Р		ⓘ
<input type="radio"/>	АльфаСтрахование Альфа-Бизнес	201 235 Р		ⓘ
<input checked="" type="radio"/>	Ренессанс		Отказано	ⓘ
<input checked="" type="radio"/>	ВСК		Отказано	ⓘ

GAP 6 предложений

<input type="radio"/>	Ингосстрах GAP3	98 005 Р		ⓘ
<input type="radio"/>	Ренессанс EGAP Львовка	53 222,40 Р		ⓘ
<input type="radio"/>	РЕСО-Гарантия GAP	33 264 Р		ⓘ
<input type="radio"/>	ВСК GAP 27 кв 96%	12 096 Р		ⓘ

Доктор Рядом 1 предложение

<input type="radio"/>	Доктор рядом МСК	8000 Р	8 000 Р	ⓘ
-----------------------	------------------	--------	---------	---

Продлённая гарантия 2 предложения

<input type="radio"/>	МИП well-s	75 600 Р		ⓘ
-----------------------	------------	----------	--	---

Общая сумма 0 Р

Продолжить



- «Жизненный цикл клиента»: прогнозирование продаж на основании алгоритма анализа исторических данных
- Up-sale/cross-sale на основе анализа исторических данных по ремонтам и диагностикам (самая большая база в РФ)
- Встроенный мессенджер и телефония (единая платформа для коммуникации)

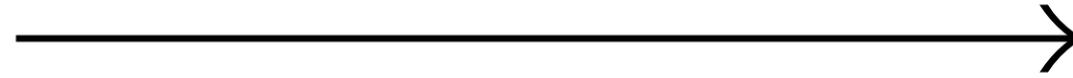
Статус	Дата	Тип	Потребность
✗ Просрочено	20.08.22 15:30	Звонок	Продажа АСП N-56382 01.08.22 14:00
✓ Выполнено	20.08.22 15:30	Визит	Продажа АСП N-56382 01.08.22 14:00
✓ Выполнено	20.08.22 15:30	Визит	Продажа АСП N-56382 01.08.22 14:00
✓ Выполнено	20.08.22 15:30	Встреча	Продажа АСП N-56382 01.08.22 14:00
○ Новый	20.08.22 16:30	Визит	Продажа АСП N-56382 01.08.22 14:00
○ Новый	20.08.22 17:30	Выдача	Продажа АСП N-56382 01.08.22 14:00

- Сбор и хранение всей истории по клиенту:
- в рамках всех дилерских центров
 - по все всем видам деятельности

[20]

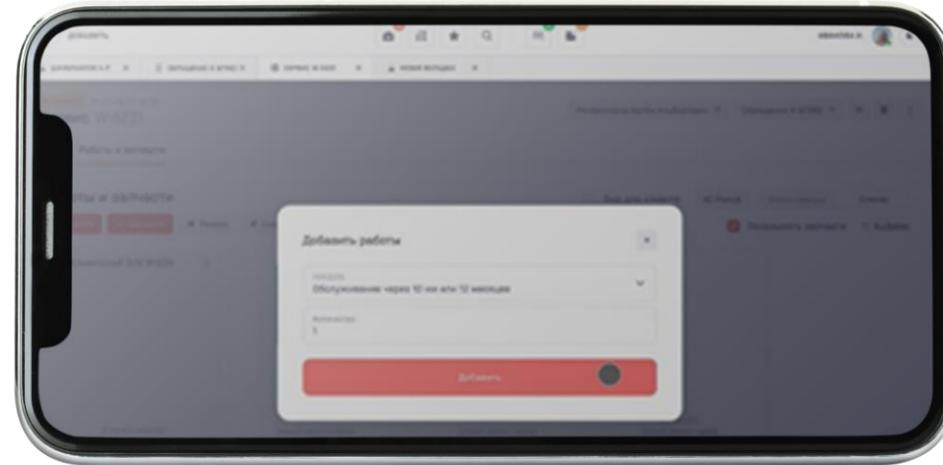
SELSERVICE:
ИНСТРУМЕНТ ОМНИКАНАЛЬНОГО ОПЫТА

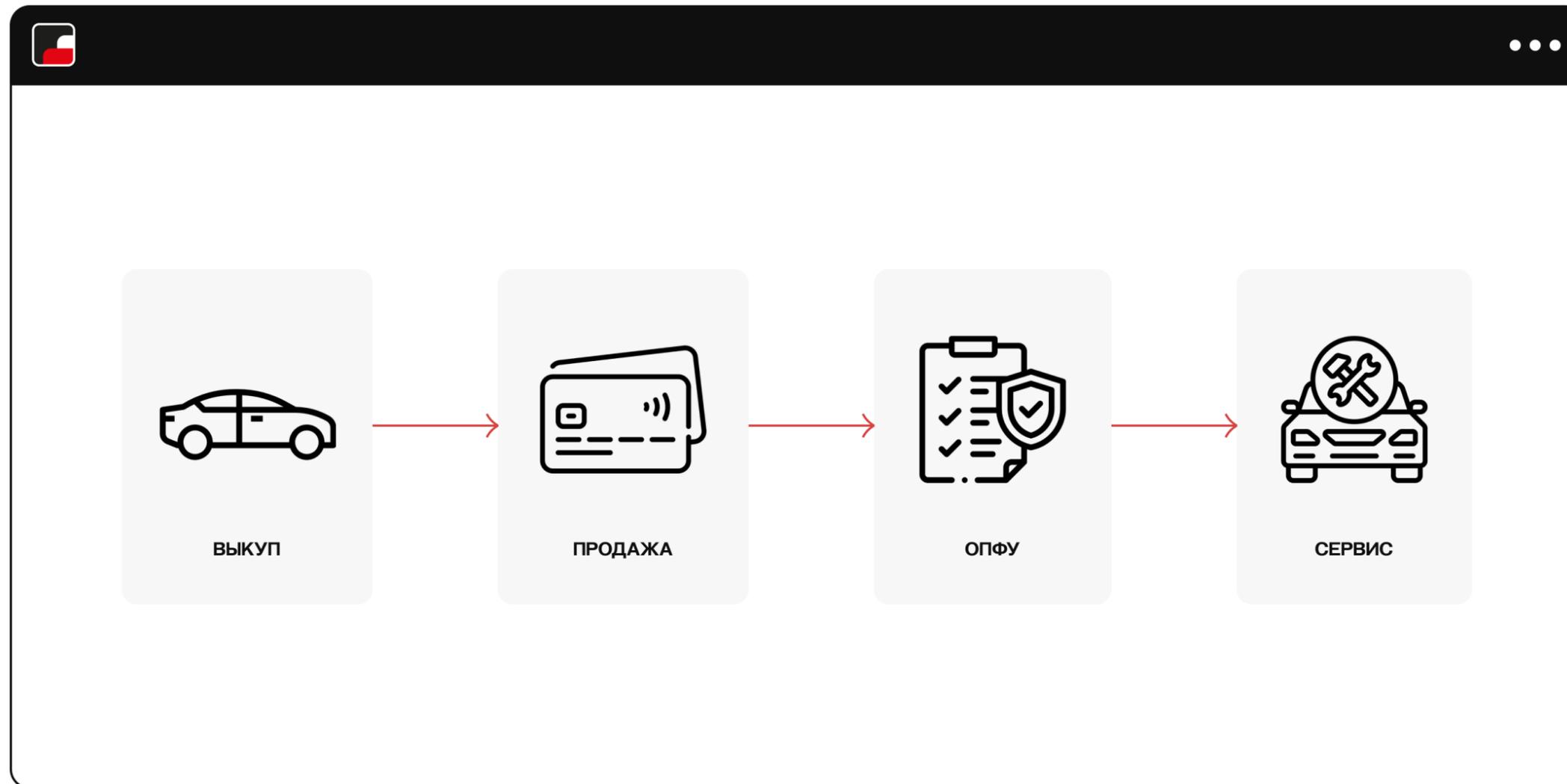
ROLFtech



→ Подбор авто

→ Оформление
заказ-наряда
(СЕРВИС)





- Демократизация знаний
- Конвейеризация процессов
- Универсализация ролей
- Ускорение выхода на высокий уровень продаж (frontline)
- Прозрачность данных для принятия управленческих решений



МАРКЕТПЛЕЙС	ROLF.RU	МОЙ РОЛЬФ	ПОРТАЛ ЗЧ
-------------	---------	-----------	-----------

АСП	НА	F&I	СЕРВИС
-----	----	-----	--------

ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА FLORA

УПРАВЛЕНИЕ ЗАПАСАМИ	ДИНАМИЧЕСКОЕ ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ	CRM	CAR ID
УПРАВЛЕНИЕ ЗАКАЗАМИ	ТЕНДЕРЫ	MDM	CLIENT ID
УПРАВЛЕНИЕ ЗАКУПКАМИ	АУКЦИОНЫ	WMS	УПРАВЛЕНИЕ ПОСТАВКАМИ
		TMS	ВНЕШНИЕ ИНТЕГРАЦИИ



Иновационные технологии



Online-витрины



Бизнес-домены



Flor.app



Сервисные модули



Уход от vendor lock-in



х2 ускорение сделки (в зависимости от бизнес-направления)



х2 - х3 ускорение time-to-market



х4 - х5 ускорение onboarding'а сотрудников

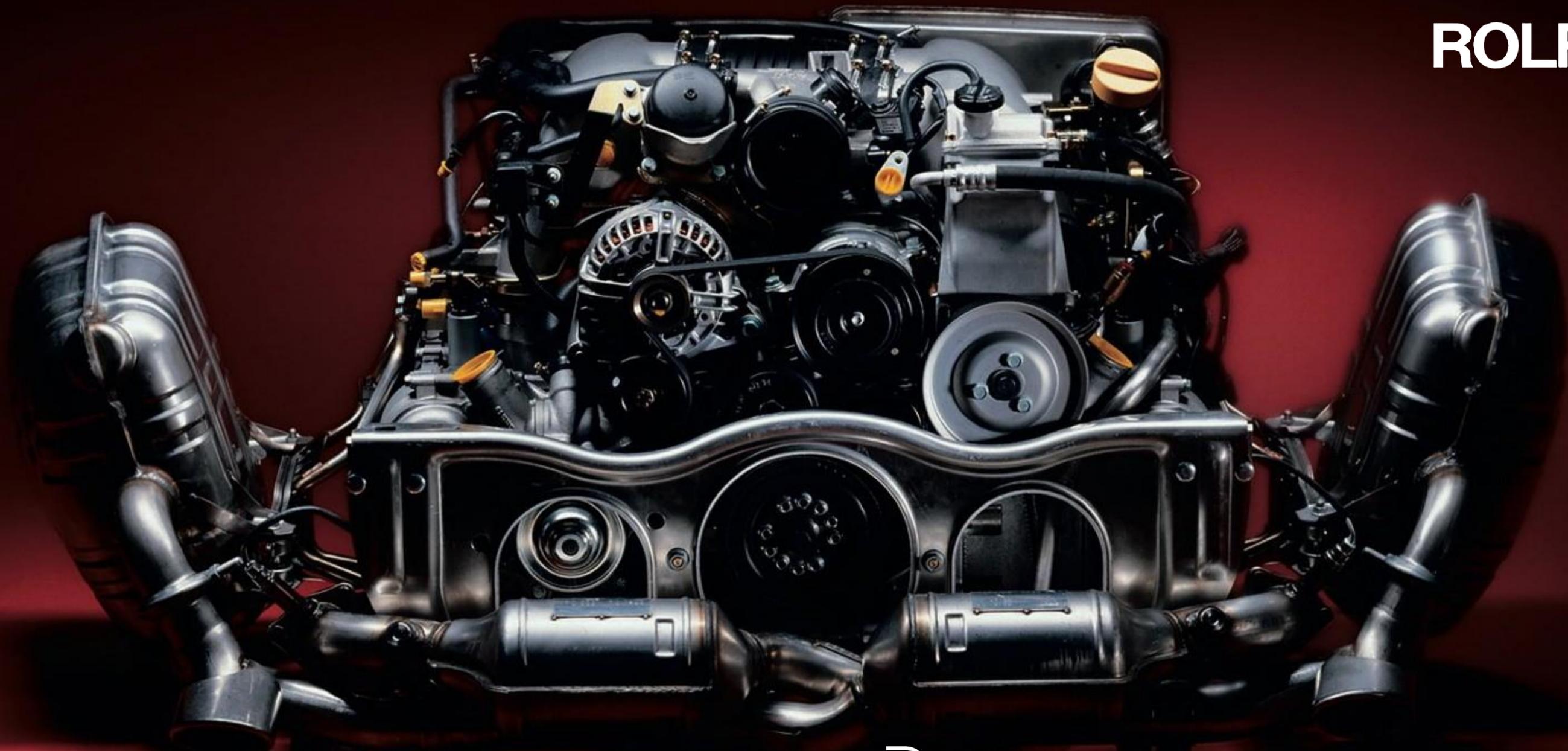


Консолидация и структурирование всего массива клиентских данных





ROLFtech



Не просто ретейл с сильной IT-составляющей,
а IT-компания, которая лучше всех помогает
клиентам выбирать и обслуживать автомобили



СПАСИБО

СЕРГЕЙ СЕМЕНЧЕНКО

Цифровая трансформация РОЛЬФтех

