

My Renault

Персональный онлайн - кабинет
на сайте www.renault.ru



Содержание

01 Преимущества для клиентов

04 Продвижение

02 Как регистрироваться

05 Цели 2012

03 Внутри портала

06 Контакты

1

Преимущества для клиентов



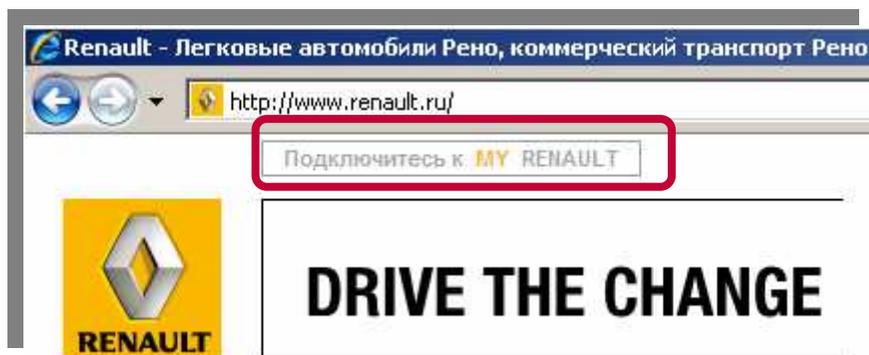
Преимущества для клиентов

- My Renault - это индивидуальные подарки и **эсклюзивные предложения.**
- My Renault - это **удобные инструменты** для обслуживания автомобиля: оповещение в реальном времени об очередном ТО, онлайн-календарь, возможность поиска ближайшего дилера и многое другое.
- My Renault – это **легкий способ регистрации «в 1 клик»**

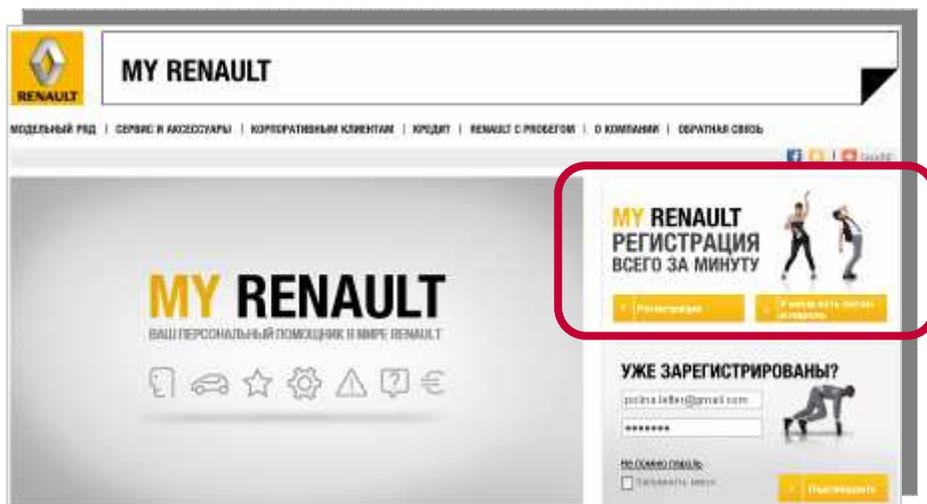
2

Как регистрироваться

Как регистрироваться



Заходим в My Renault по клику на «Подключиться» в верхнем левом углу, доступно с любой страницы сайта www.renault.ru



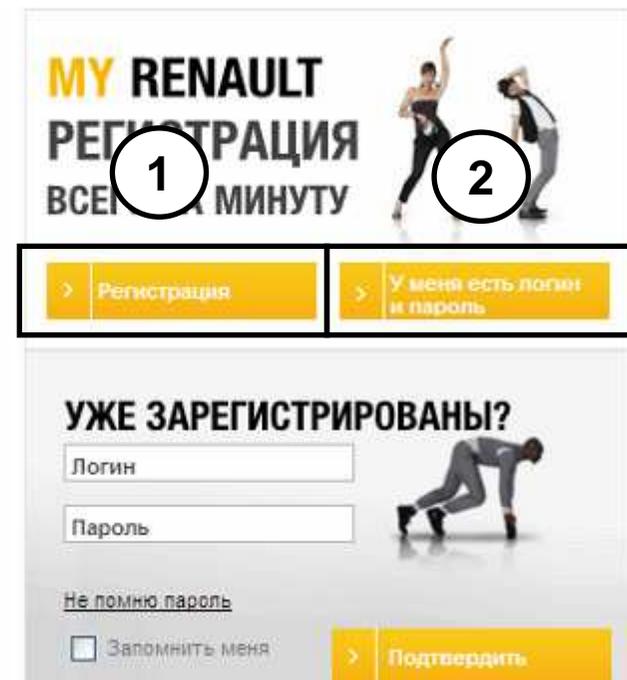
Кликаем по кнопке «Регистрация» для новеньких и вводим всего 3 обязательных поля: 1) Фамилия 2) Имя 3) e-мейл

Как регистрироваться

Выбор варианта регистрации

При регистрации в My Renault возможны два варианта:

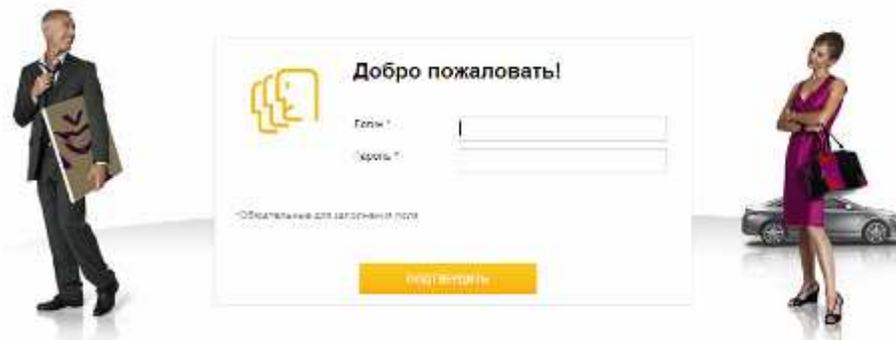
- 1) Клиент пока не имеет логина и пароля для регистрации. Он заходит на сайт Renault по адресу <http://www.renault.ru/my-renault/> и нажимает кнопку «**Регистрация**»
- 2) Клиент после приобретения автомобиля получает по почте набор **Welcome Pack**, в котором ему предоставляются персональные логин и пароль для регистрации. Тогда он нажимает на кнопку «**У меня есть логин и пароль**»



Как регистрироваться

Регистрация

- При обычной регистрации клиенту необходимо внести в форму данные о себе (имя, фамилия, e-mail, VIN автомобиля, пароль и согласие на коммуникацию). Этот способ также может использоваться менеджером по продажам или мастером-приемщиком при регистрации клиента непосредственно в дилерском центре
- При регистрации Welcome Pack клиент сначала вводит логин и пароль (соответственно ID клиента и VIN автомобиля), полученные по почте

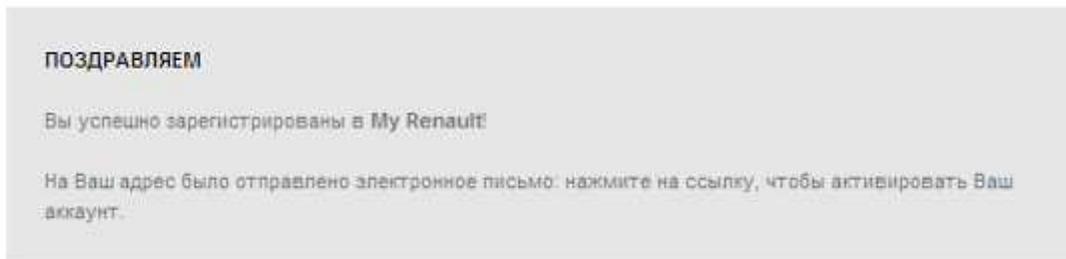


Внимание: при регистрации клиента в салоне всегда указывайте VIN номер автомобиля клиента в разделе «Мой виртуальный гараж» его аккаунта, т.к. только в этом случае, клиент сможет получать предложения для своего автомобиля

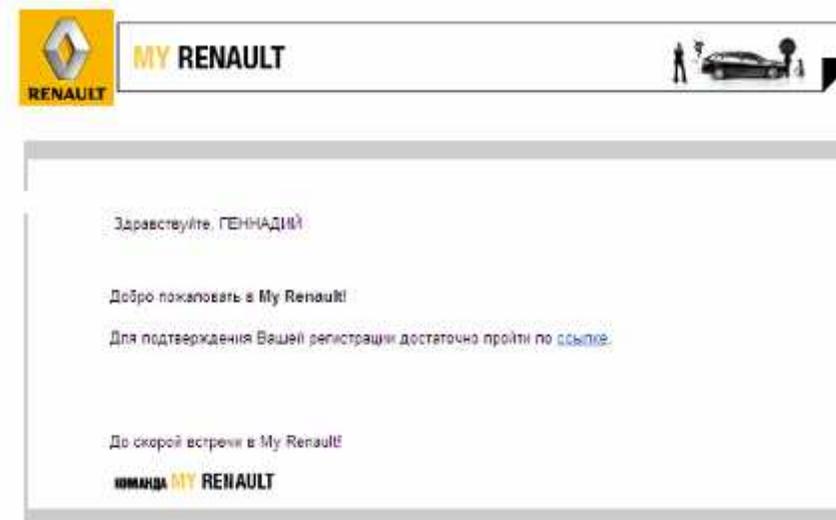
Как регистрироваться

Завершение регистрации

- После заполнения формы открывается страница с поздравлением



- На указанный электронный адрес отправляется письмо с подтверждением регистрации:
- Для завершения регистрации и перехода в My Renault остается только пройти по ссылке в письме



Как регистрироваться

Подтверждение регистрации

- При нажатии на ссылку клиент сразу же попадает на свою личную страницу в My Renault



3

Внутри портала

Внутри портала

MY RENAULT

Здравствуйте, **ПОЛИНА ИГНАТЬЕВА**
Выйти

Данные заполнены на **100 %**

- Главная
- Мой профиль
- Мой виртуальный гараж
- Мои предпочтения
- Мои уведомления
- Мой сервис
- Мои предложения
- Мои сообщения



Смотрим короткое видео-приветствие и описание портала

МОЙ ПРОФИЛЬ

Пожалуйста, заполните данные о себе. Так мы сможем предоставить информацию, а также более оперативно решать Ваши проблемы

МОИ Личные ДАННЫЕ

Имя	Полина
Фамилия	Игнаткина
Пол	Ж
Дата рождения	08.04.1983
Эл. почта	polina.ignt@yandex.com
Пароль	*****
Предпочтительный способ коммуникации	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА
Согласен на коммуникацию	Да

> МОИ КОНТАКТЫ

> ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Заполняем информацию о себе (степень подробности отражается в %)

МОЙ ВИРТУАЛЬНЫЙ ГАРАЖ

Удобно управлять автомобилем

Удобно вести учет расходов и доходов, а также в любой момент сделать отчет о расходах и доходах

Марка	Renault	Электронный паспорт
Модель	Renault Logan 1.6 16V	История ремонта
Классификация	Седан	

ОТКРЫТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ЭТОМУ АВТОМОБИЛЮ

Вводим VIN и заполняем информацию по Вашему/Вашиим автомобилям (до 5 авто), любимым дилерам, будущим авто

Данные на основе кода VIN

ТОЛЬКО ДЛЯ ВАШЕГО СЕЗОНА

200 руб

НА КОМПЛЕКС СЕРВИС

Сделайте сервисный чек-ап вашего автомобиля

Начинаем общаться:
Смотрим автоматические уведомления и настраиваем календарь, получаем рекомендации по сервису, проверяем и активируем специальные предложения только для Вашего автомобиля, получаем сообщения от Renault Россия



Внутри портала

Мой профиль



MY RENAULT
Здравствуйте, КСЮША МЕЛХОВА
[Выйти](#)

Данные заполнены на 100%

- > Главная
- ▼ Мой профиль
 - > Мои личные данные
 - > Мои контакты
 - > Дополнительные сведения
- > Мой виртуальный гараж
- > Мои предпочтения
- > Мои уведомления
- > Мой сервис
- > Мои предложения
- > Мои сообщения

МОЙ ПРОФИЛЬ

Пожалуйста, заполните данные о себе. Так мы сможем предоставить информацию, в полной мере соответствующую Вашим пожеланиям!

▼ МОИ ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ

Имя	Ксюша
Фамилия	Мелхова
Пол	Ж
Дата рождения	12/02/1991
E-mail	kсения.melkhova-renexter@renault.com
Пароль	*****
Предпочтительный способ коммуникации	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА
Согласие на коммуникацию	Да

> Изменить

▼ МОИ КОНТАКТЫ

Страна	РОССИЯ
Регион	ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ-ЮГРА АО
Почтовый индекс	1
Город	asdf
Район	sdf
Тип улицы	УЛИЦА
Улица	sdf
Дом	2
Квартира	3
Домашний телефон	444
Мобильный телефон	444
Тип мобильного телефона	Samsung Player
Рабочий телефон	234

> Изменить

▼ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Количество детей	1
Интересы	Спорт
Профессия	Владелец бизнеса, директор, руководитель, индивидуальный предприниматель

> Изменить

EMETTEUR

3 под-раздела:

- Мои личные данные
- Мои контакты
- Дополнительные сведения

Информация:

- подкачивается из базы данных (для клиентов с номером ID из welcome pack)
 - Заполняется вручную (для остальных клиентов)
- Любые данные могут быть изменены в любой момент клиентом с помощью кнопки **> Изменить**, расположенной внизу каждого подраздела



Внутри портала

Мой виртуальный гараж

Данные заполнены на 100%

▼ Машинка

[Удалить](#) 



Latitude
Expression 2.0 Вариатор

Регистрационный номер:
A123BB

Общий пробег:
12345 km

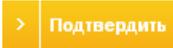
> Просмотреть детальную карту

[▶ Изменить данные](#)

- Добавление до 5 автомобилей
- Информация об автомобиле:
 - Имя (прозвище) автомобиля
 - Модель, версия (определяются автоматически на основе VIN номера)
 - Регистрационный номер
 - Текущий пробег
 - Детальная информация по автомобилю, включая дополнительное оборудование
- Возможность изменить данные с помощью ссылки «Изменить данные»

Внутри портала

Мой виртуальный гараж – добавление автомобиля

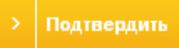
- Чтобы добавить автомобиль в профиль, необходимо зайти в раздел «Мой виртуальный гараж» и в правом нижнем углу интерфейса кликнуть 
- В открывшейся форме:
 - Добавить VIN номер и номер двигателя для автомобиля, который находится в эксплуатации
 - Добавить номер заказа для автомобиля, заказанного для клиента
- Подтвердить добавление автомобиля нажатием 

Автомобиль в эксплуатации

Для добавления введите VIN Вашего автомобиля.

Заказанный автомобиль

Для добавления введите номер заказа автомобиля.

VIN *	Номер заказа: *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Номер двигателя	
<input type="text"/>	
	

- **ВНИМАНИЕ: ЧТОБЫ КЛИЕНТУ БЫЛИ ДОСТУПНЫ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, НЕОБХОДИМО ДОБАВИТЬ VIN И НОМЕР ДВИГАТЕЛЯ АВТОМОБИЛЯ В РАЗДЕЛЕ «МОЙ ВИРТУАЛЬНЫЙ ГАРАЖ». В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ, РАЗДЕЛ «МОИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ» БУДЕТ ПУСТЫМ, ДАЖЕ ЕСЛИ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ЕСТЬ ДЕЙСТВУЮЩИЕ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Внутри портала

Мой виртуальный гараж – отслеживание производства автомобиля

- **Для чего это нужно клиенту?** Зная номер заказа, клиент сможет отслеживать в системе, на каком этапе находится заказанный им автомобиль.
- Возможен один из четырех статусов (информация из DistriNet):
 - «Ваш заказ автомобиля получен и находится на стадии обработки»
 - «Ваш автомобиль находится в процессе производства»
 - «Ваш автомобиль направляется в дилерский центр»
 - «Автомобиль находится в дилерском центре и ожидает Вас»

ВНИМАНИЕ: ИНФОРМАЦИЯ О ПРИБЫТИИ АВТОМОБИЛЯ ОТОБРАЖАЕТСЯ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ MY RENAULT С ЗАДЕРЖКОЙ В 5 ДНЕЙ – ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖАМ МОГ ЛИЧНО ПЕРВЫМ ОБЪЯВИТЬ ХОРОШУЮ НОВОСТЬ КЛИЕНТУ

- **Что такое номер заказа?** Номер заказа формируется из дилерского кода в системе *Distri.net* и номера клиентской заявки.
Например: дилерский код 006122 (6-значный формат), № клиентской заявки - 0040234 (6 цифр). Тогда № заказа автомобиля: 0061220040234

- **Где указывается номер заказа?**

виртуальный гараж → > ДОБАВИТЬ АВТОМОБИЛЬ

номер в поле «Номер заказа» → > Подтвердить

Внутри портала

Мои предпочтения

☆ МОИ ПРЕДПОЧТЕНИЯ

Данные заполнены на 100%

▼ СОХРАНЕННЫЕ ДИЛЕРЫ

> Главная

> Мой профиль

> Мой виртуальный гараж

▼ Мои предпочтения

> Конфигурация нового автомобиля

> Мои дилеры

> Мои уведомления

> Мой сервис

> Мои предложения

> Мои сообщения

Автомир-Екатеринбург (343) 3793791
620100 Екатеринбург (343) 3793791

Предпочтения ☆ Сделать его основным ☆
Удалить дилера 🗑

> Добавить дилера

← МОЙ БУДУЩИЙ RENAULT

Выбрать автомобиль

- **Добавление дилера в раздел:**
 - Кнопка > Добавить дилера в правом нижнем углу интерфейса
- **Возможные действия:**
 - Клиент может сохранить несколько дилеров (лимита нет – только количество дилерских центров в системе BIR)
 - Сделать дилера основным: Сделать его основным ☆
 - Удалить дилера 🗑
- **Добавление конфигурации желаемого автомобиля (конфигуратор с сайта www.renault.ru)**

Внутри портала

Мои уведомления



ЧТО ДЕЛАТЬ В СЛУЧАЕ НЕПОЛАДОК С ВАШИМ АВТОМОБИЛЕМ

Данные заполнены на 100%

- > Главная
- > Мой профиль
- > Мой виртуальный гараж
- > Мои предпочтения
- ▼ **Мои уведомления**
 - ▼ Отзывные кампании
 - > Мой календарь
- > Мой сервис
- > Мои предложения
- > Мои сообщения

Если Вы получили уведомление об отзывной кампании, Вам следует связаться с одним из официальных дилеров Renault и сообщить ему данную информацию. Во время визита на станцию технического обслуживания будет произведена проверка и, при необходимости, **бесплатная** замена отдельных деталей/узлов Вашего автомобиля центром Renault. По всем вопросам Вы можете обращаться к Вашему дилеру или на горячую линию Renault по телефону 8-800-200-80-80



FLUENCE
Expression 1.6 МКП5

31 ЯНВАРЯ 2012 Ваш автомобиль VIII VF1LZBR0542606589 требует проведения особых технических операций

уведомление N° : 0BCF

Специалистами фирмы была выявлена вероятность появления шума под рулевой колонкой, затрудненного управления, в некоторых случаях возможно отключение усилителя рулевого управления из-за перетирания жгута электропроводки усилителя рулевого управления в валом рулевой колонки, что может затронуть Вашу Безопасность. В ходе операции будет произведена установка дополнительного фиксатора проводов питания электроусилителя рулевого управления

МОЙ КАЛЕНДАРЬ



- **Отзывные кампании, распространяющиеся на автомобили, содержащиеся в разделе «Мой виртуальный гараж»**
- **Календарь, в котором отображаются сервисные и иные действия с автомобилем**



■ Описание сервисных услуг Renault

Данные заполнены на 100%

▼ Сервисные услуги Renault

- > Главная
- > Мой профиль
- > Мой виртуальный гараж
- > Мои предпочтения
- > Мои уведомления
- ▼ **Мой сервис**
 - > Программа обслуживания
 - > Комплекс-сервис
 - > Продленная гарантия
 - > Renault assistance
- > Мои предложения
- > Мои сообщения

 **ПРОГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ**
Следуйте инструкции!
Техническое обслуживание — важный этап в жизни каждого автомобиля. Регулярное техническое обслуживание важно для сохранения его технических характеристик и продления сроков его эксплуатации.
> [Подробнее](#)

 **ПРОГРАММА "КОМПЛЕКС-СЕРВИС"**
Цены без сюрприза!
Renault предлагает своим клиентам программу фиксированных цен на самые распространенные сервисные работы — комплекс-сервис.
> [Подробнее](#)

 **ПРОДЛЕННАЯ ГАРАНТИЯ RENAULT EXTRA**
Ваш Renault с гарантией до 5 лет!
ПРОСТО! ПРАКТИЧНО! ВЫГОДНО!
> [Подробнее](#)

 **RENAULT ASSISTANCE**
Служба техпомощи на дорогах для всех марок!
▪ 24 часа в сутки
▪ 365 дней в году
▪ На всей территории РФ
> [Подробнее](#)

Внутри портала

Мои предложения

📁 МОИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Данные заполнены на 100%

📁 МОИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В этом разделе представлены предложения, специально подобранные для Вас.

Если Вас интересуют другие предложения Renault, можете ознакомиться с ними [здесь](#).

Только для Вас: 200€ на комплекс сервис

СЭВЕНА

- Информация о предложениях, действующих на автомобили, добавленные в раздел «Мой виртуальный гараж»
- Переход от одного предложения к другому с помощью стрелок > и <
- Подробности предложения и загрузку купона в pdf (для дальнейшего распечатывания) можно увидеть, кликнув на

> Подробности предложения

Внутри портала

Мои сообщения



- **Сообщения, пришедшие пользователю**

Данные заполнены на 100%

✓ Отметить как непрочитанные 🗑 Удалить

Вывести на экран: **Все** | Непрочитанные Все сообщения Сортировать ^ v

<input type="checkbox"/>	@ ???esc.mymessages.evolution.title???	✉	15/12/2011	🗑 >
<input type="checkbox"/>	@+ ???esc.mymessages.evolution.title???	✉	14/12/2011	🗑 v
	У нас появились картинки			
<input type="checkbox"/>	@+ ???esc.mymessages.evolution.title???	✉	13/12/2011	🗑 v
	TestF6			
<input type="checkbox"/>	📄 OfferTitle	✉	30/11/2011	🗑 v
	Тестируем вины: (111)			
<input type="checkbox"/>	📄 OfferTitle	✉	29/11/2011	🗑 >
<input type="checkbox"/>	🏠 Добро пожаловать	✉	21/11/2011	🗑 v
	Добрый день! Мы рады приветствовать Вас в My Renault . Надеемся, что пользование этой системой доставит Вам только удовольствие! С уважением, команда My Renault			



4

Продвижение портала

Продвижение портала

- Мы уже запустили онлайн поддержку
- Мы сделали рассылку по существующим клиентам Renault, e-мейлы нам известны
- Мы планируем печать лифлетов, брошюр и др. POS материалов для распространения в шоу румах
- Мы рассчитываем на поддержку Дирекции по продажам и дилерской сети, как наиболее близкого к клиенту источника информации и доверия
- **!!!** Используйте наши рекомендации по информированию и регистрации клиентов в My Renault в дилерских центрах:
 - При продаже автомобиля
 - При посещении сервиса

Приглашение в My Renault

Выдача автомобиля

...у Вас будет возможность получать специальные предложения и скидки на аксессуары и сервисные услуги...

...я могу Вам помочь с регистрацией – это займет всего несколько минут...

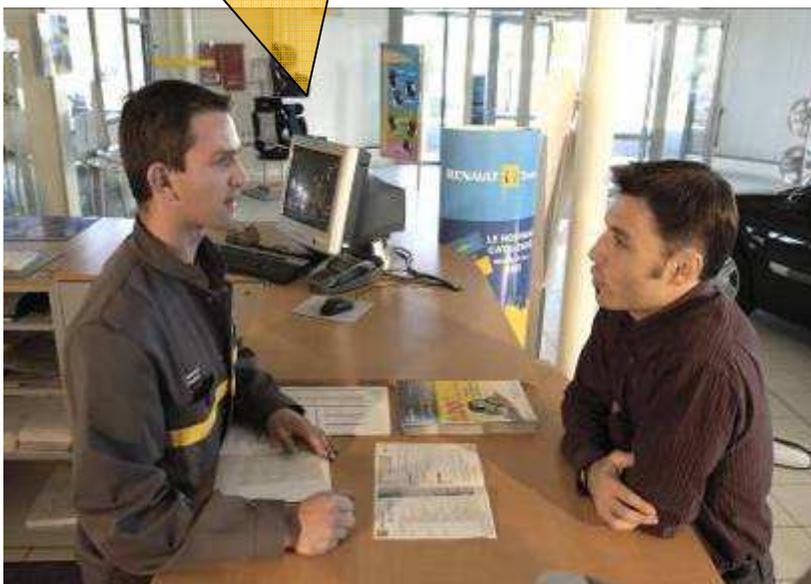


- **Кто:** менеджер по продажам
- **Когда:** во время выдачи автомобиля
- **Выгоды клиента:** подписавшись, вы будете получать:
 - Рекомендации по техническому обслуживанию Вашего Renault;
 - Специальные предложения и скидки на аксессуары и сервисные услуги;
 - Актуальные новости из мира Renault;
 - Специальные новости на покупку новых автомобилей
- **Способ регистрации клиента:** обычная (слайд 7)

Приглашение в My Renault

Сервисное обслуживание

...у Вас будет возможность получать специальные предложения и скидки на аксессуары и сервисные услуги...



- **Кто: мастер-приемщик**
- **Когда: на любых этапах взаимодействия с клиентом**
- **Выгоды клиента: подписавшись, вы будете получать:**
 - Рекомендации по техническому обслуживанию Вашего Renault;
 - Специальные предложения и скидки на аксессуары и сервисные услуги;
 - Актуальные новости из мира Renault;
 - Специальные новости на покупку новых автомобилей
- **Способ регистрации клиента: обычная (слайд 7)**

5

Цели 2012

Reminder!

- **My Renault – инструмент коммуникаций, который служит для повышения уровня лояльности клиентов к нашей марке. Больше лояльных клиентов = больше продаж, сильнее имидж**
- **Цель 2012 – 20% регистраций новых клиентов от общих продаж*, в т.ч. входит в критерии, измеряемые в рамках дилерского соревнования 2012**
- **Отчетность и статистика регистраций по регионам и дилерам – ежеквартально через ваших региональных менеджеров, а также в информационных флешах**

** Продажи автомобилей не включают продажи ключевым клиентам (продажи корпоративным клиентам, осуществляемых при участии Автофрамос)*

6

Контакты

EMETTEUR

DATE

STRICTEMENT CONFIDENTIEL

28



Контакты

- Если у вас возникли какие-то трудности с регистрацией клиента, добавлением автомобиля в раздел «Мой виртуальный гараж» или любой другой вопрос по portalу My Renault, пожалуйста, обращайтесь:
 - Екатерине Бородокиной ekaterina.borodokina@renault.com
 - Полине Игнатъевой polina.ignatieva@renault.com
 - Алисе Отюцкой alisa.otutskaya@renault.com
 - Или к своему региональному менеджеру по продажам

Спасибо!

EMETTEUR

DATE

STRICTEMENT CONFIDENTIEL

30

