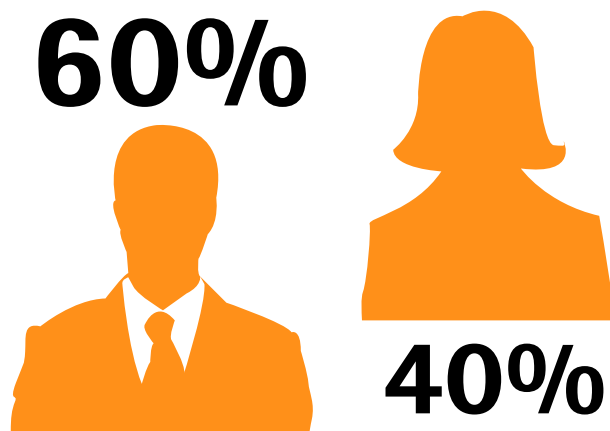
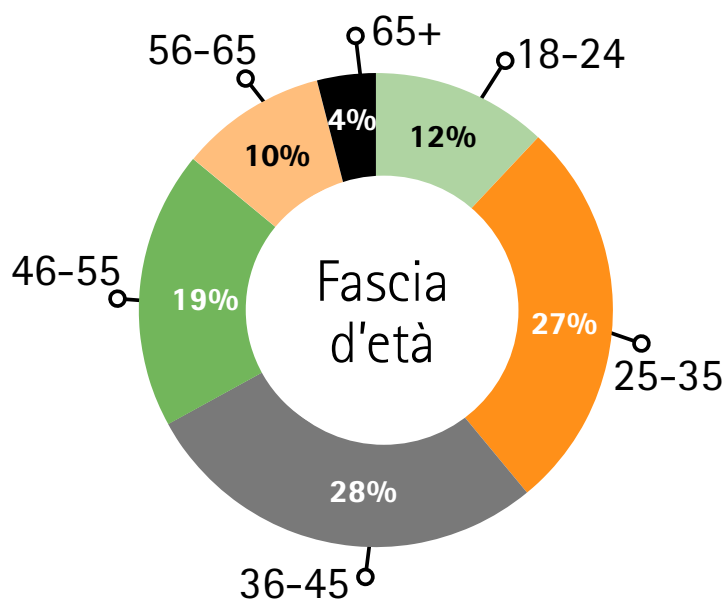


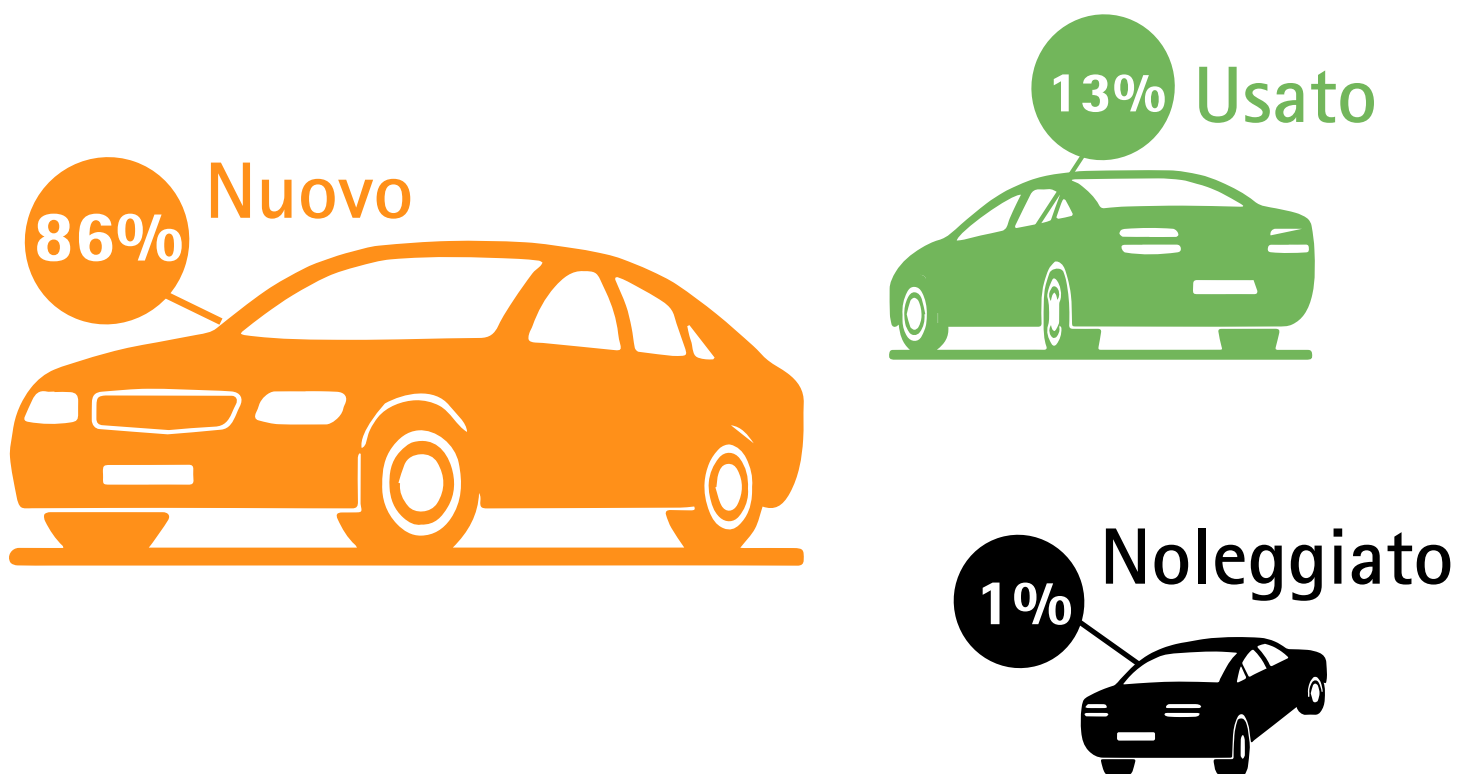
Digital Automotive Survey: Cosa desiderano gli automobilisti digitali I risultati italiani

High performance. Delivered.

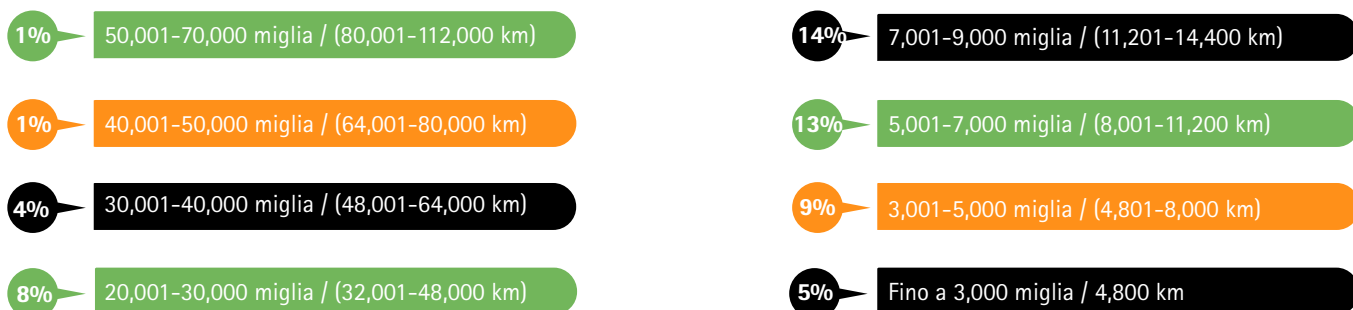
Accenture ha svolto un'indagine globale su 10.000 automobilisti, in otto Paesi, tra cui l'Italia, per comprendere la loro esperienza digitale e le aspettative prima, durante e dopo l'acquisto di un'auto.



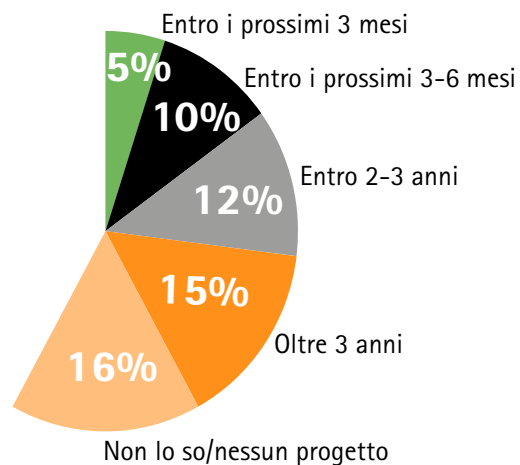
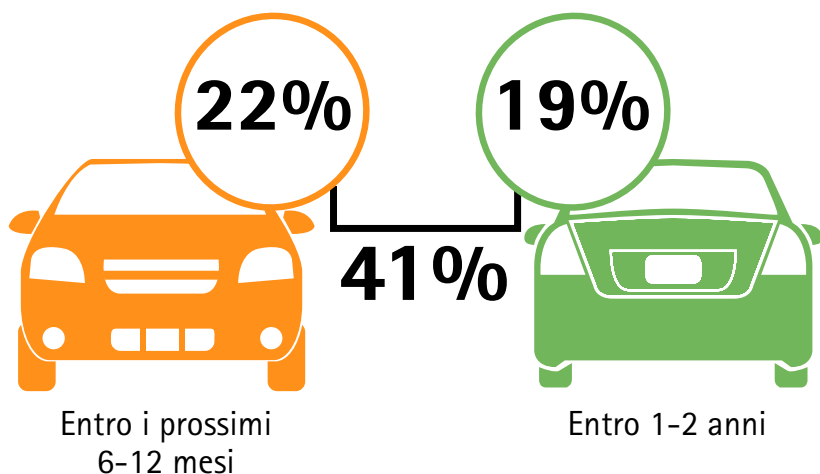
Ha noleggiato o acquistato un'auto nuova o usata?



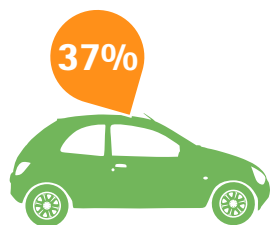
Quanti km/miglia percorre in auto in media annualmente?



Quando pensa di sostituire l'auto che guida abitualmente?



Che tipo di auto guida più spesso?



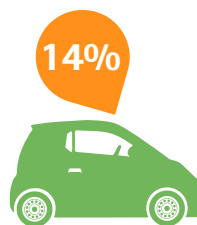
37%

Utilitaria



28%

Auto intermedia



14%

Mini car



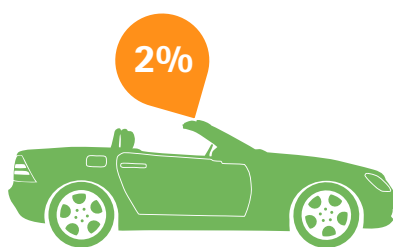
11%

Auto di classe superiore



8%

SUV



2%

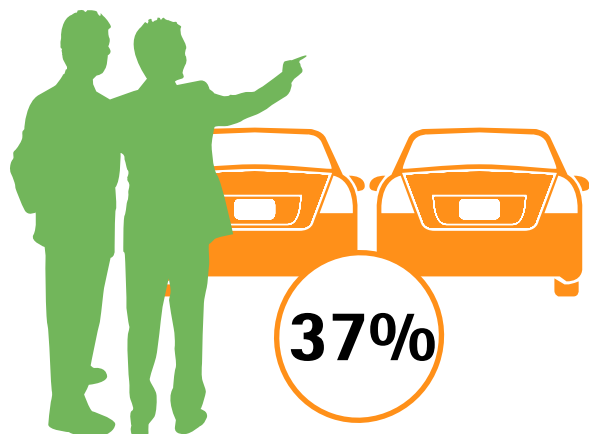
Vettura di lusso



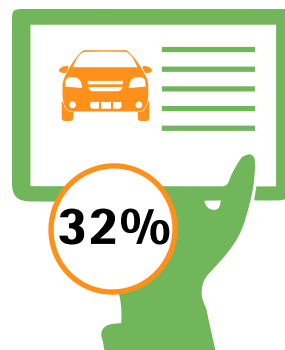
1%

Furgoncino

Quali sono i fattori che maggiormente influenzano la sua decisione nell'acquisto del veicolo?



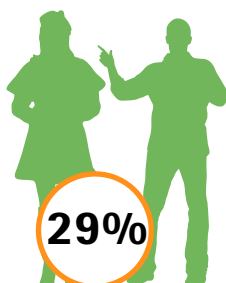
Il venditore/recarsi personalmente presso il concessionario



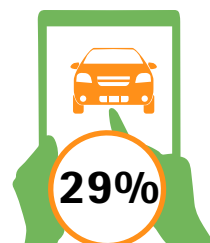
Siti automobilistici/ leggere articoli online di riviste automobilistiche



L'auto (volontà o necessità di acquistare un nuovo veicolo)



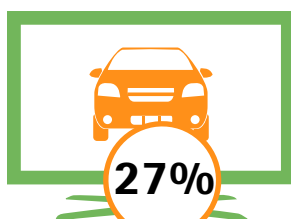
Il consiglio o il suggerimento di parenti/amici o colleghi



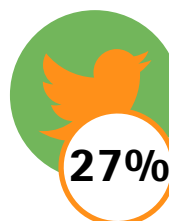
I siti web della casa produttrice



I siti web dei concessionari



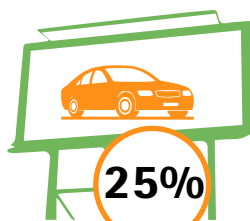
TV



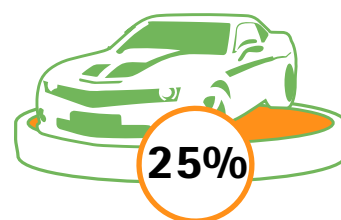
I social media come Facebook e Twitter/ commenti dei clienti



Informazioni non in rete

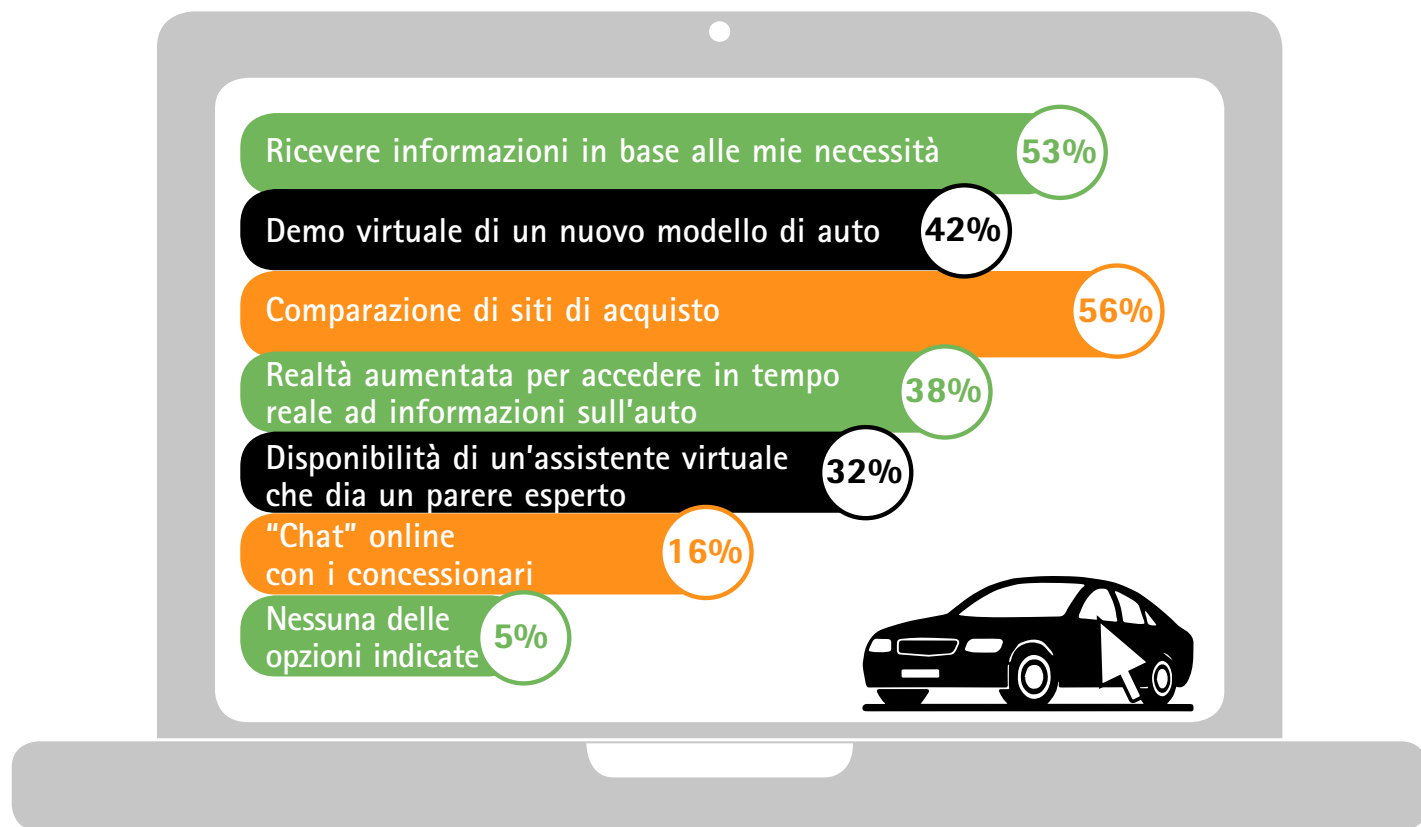


Pubblicità della casa automobilistica



Motor shows

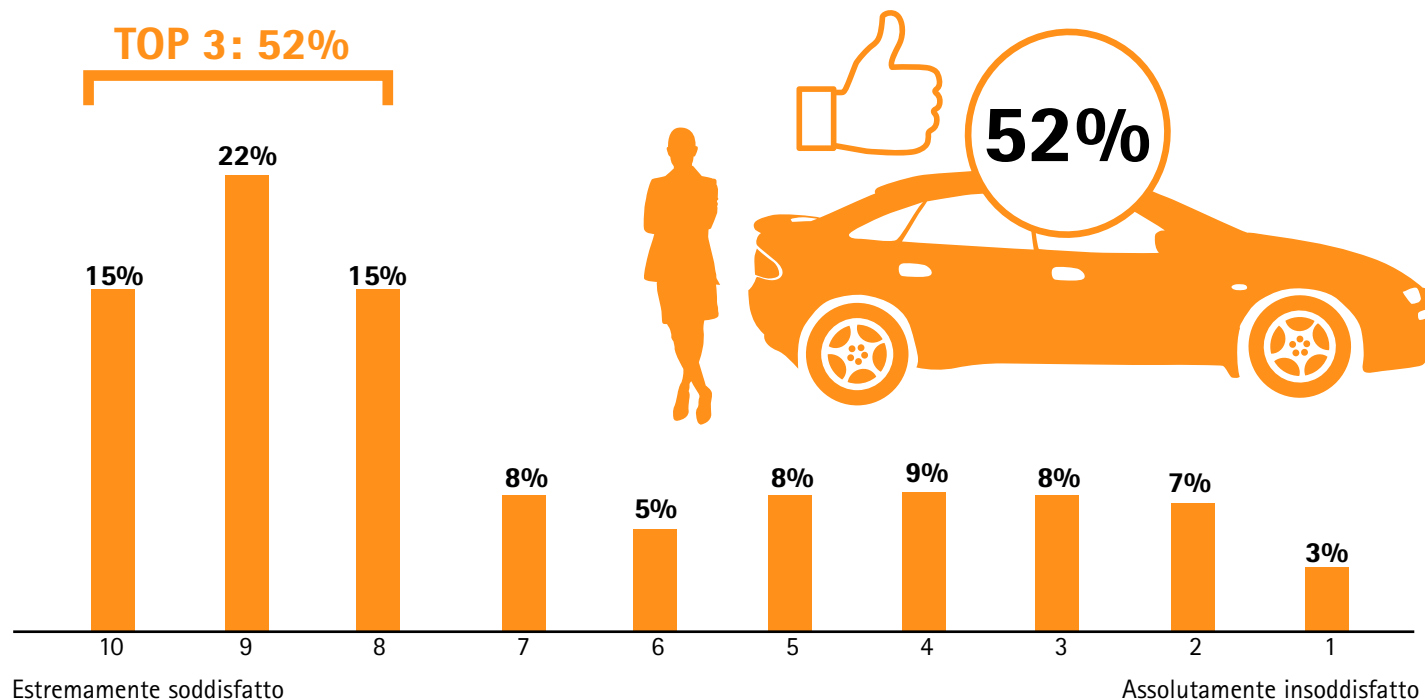
Cosa potrebbe aiutarla maggiormente nel processo di ricerca di una nuova auto sui canali online?



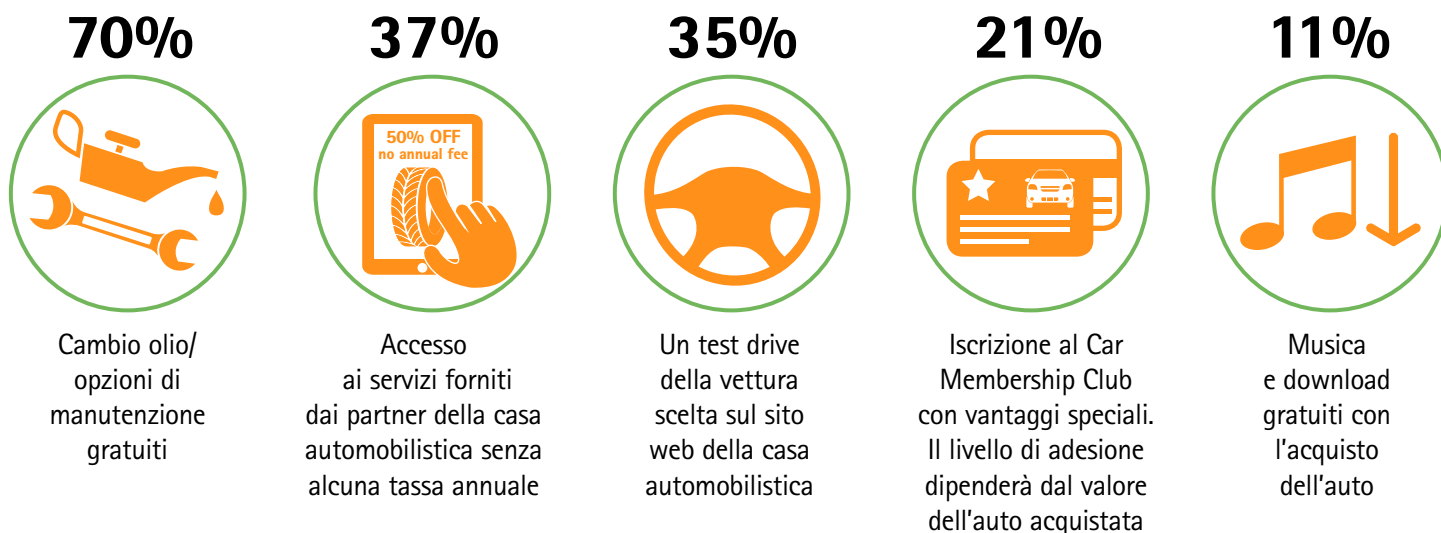
Quando è alla ricerca di una nuova auto da acquistare, quale dei seguenti comportamenti si avvicina maggiormente al suo?



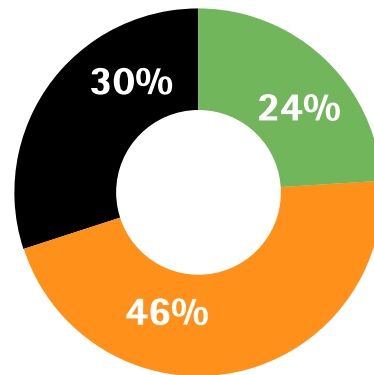
In una scala da 10 (estremamente soddisfatto) ad 1 (assolutamente insoddisfatto), come valuta l'esperienza di acquisto della sua ultima vettura?



Quale tipo di servizio personalizzato influenzerebbe la sua scelta nell'acquisto/noleggior di una nuova auto?



Avendo la possibilità, effettuerebbe l'acquisto dell'auto interamente online, inclusi finanziamento, negoziazione del prezzo, gestione delle pratiche e consegna presso la sua abitazione?



- Si
- Forse
- No

Quali offerte speciali o servizi dedicati al cliente vorrebbe ricevere dopo aver completato l'acquisto della sua nuova auto?

70%



Sconti sull'assicurazione

70%



Sconti sul rifornimento benzina/gasolio

48%



Offerte speciali durante l'anno da parte della casa automobilistica o terzi

38%



Servizio personale di pick-up dall'abitazione al concessionario per la manutenzione

36%



Promemoria telefonico per il tagliando annuale

31%



Controllo remoto del veicolo e l'aggiornamento del software

21%



Sconti sulle offerte di viaggio

8%



Indicazione dei punti di interesse durante la guida

Quale delle seguenti informazioni aggiuntive
le piacerebbe ricevere direttamente dal concessionario
o dalla casa automobilistica?

69%

Offerte speciali sul servizio
di manutenzione



Nuove
funzioni
tecnologiche
aggiuntive

39%

Offerte
speciali dal
produttore
dell'auto

37%

Comparazioni
di performance
per tutto
il periodo
di possesso
dell'auto

26%

Accessori
aggiuntivi
acquistati da
coloro che
possiedono
un'auto simile
e che possono
essere di suo
interesse

26%

Disponibilità
di offerte
sui ricambi
in caso di
upgrade
dell'auto

22%

Informazioni
sui nuovi
modelli che
si stanno
sviluppando
per il suo
tipo di auto

21%

Commenti/
recensioni
di altri
proprietari
del suo
modello
di auto

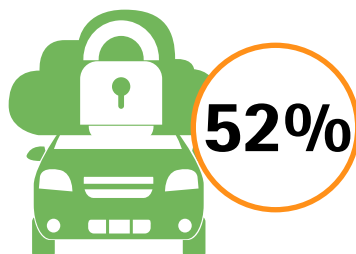
19%



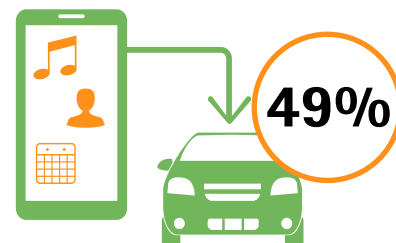
Quanto sono interessanti le seguenti esperienze digitali nel suo concessionario/showroom?



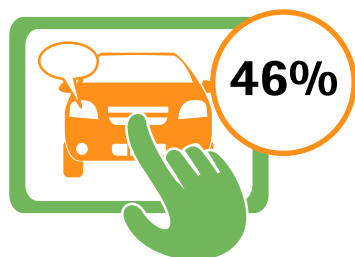
Wi-Fi in auto



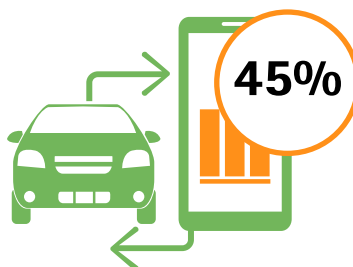
Info su opzioni di sicurezza in ambito digitali



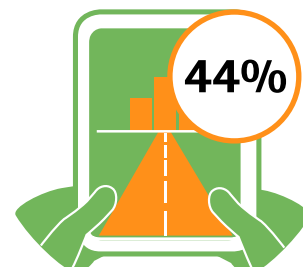
Trasferimento dei dati dai device mobili ai programmi presenti sull'auto – musica, contatti, appuntamenti, ecc.



Un monitor interattivo dal concessionario per avere informazioni sull'auto



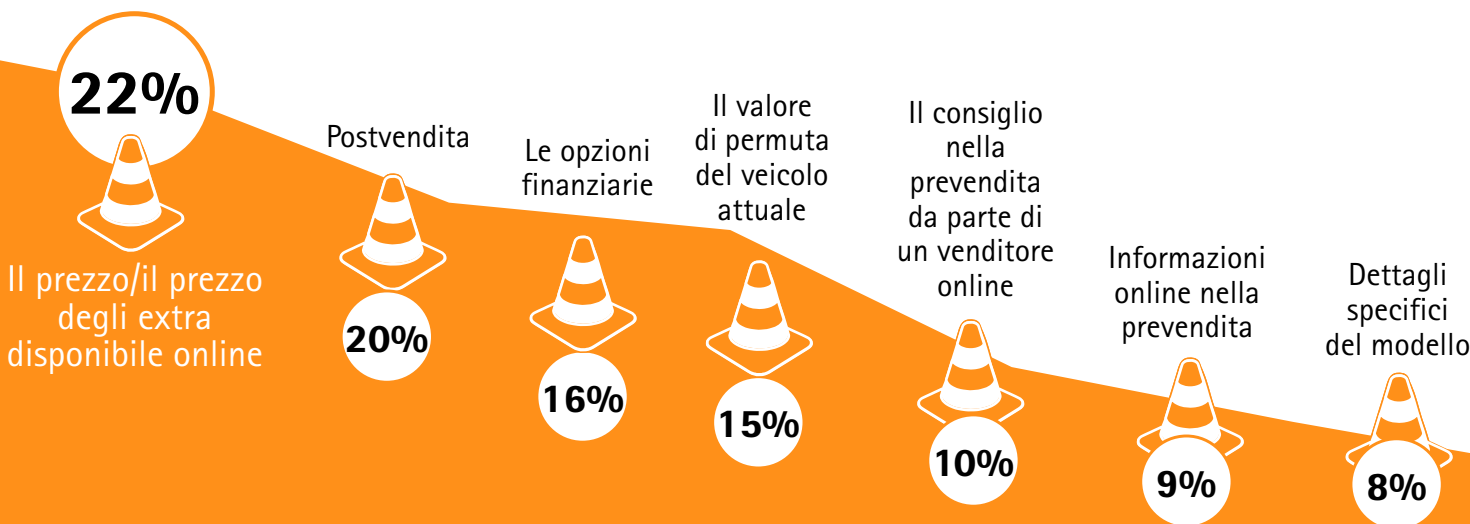
Capacità di trasferire dati da/verso i dispositivi mobili



Test drive virtuale

Sommario delle esperienze digitali interessanti

Da possibile acquirente a proprietario ed utente del veicolo, quale fase della sua esperienza digitale è più debole?



Come vedrebbe la sua esperienza digitale/online dell'acquisto di un' auto nei prossimi 3-5 anni?



45%

L'esperienza digitale aiuterà il processo ma ci sarà la richiesta dell'interazione personale per il consiglio, il servizio e per la presa visione dell'auto

19%

I clienti potranno acquistare, finanziare e ricevere l'auto completamente attraverso un'interazione telematica

17%

I clienti potranno acquistare l'auto quasi completamente online ma i documenti finali dovranno essere compilati personalmente

13%

L'acquisto dell'auto non può essere distrutto dai mezzi digitali

7%

L'acquisto dell'auto sarà possibile con un click sul cellulare



Se acquistasse un'auto direttamente online, quale dei seguenti processi tradizionali le mancherebbe?

51% Vedere il modello personalmente

45% Negoziare il prezzo con il venditore

36% Il test drive

30% Il contatto e l'opinione del concessionario

30% Comprendere l'elenco di tutte le opzioni

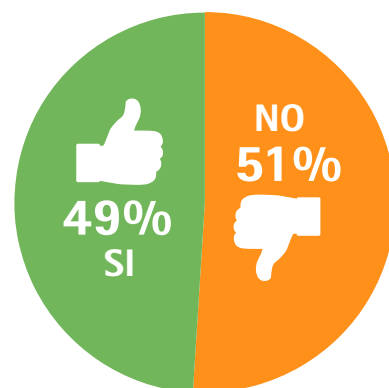
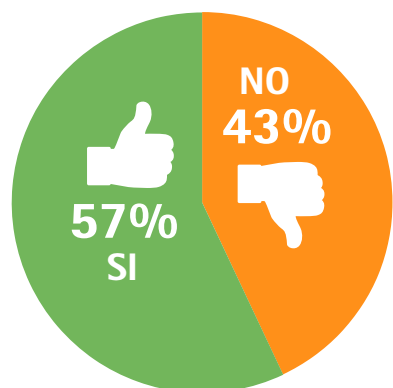
29% Negoziare la permuta con il venditore

13% L'emozione nello showroom

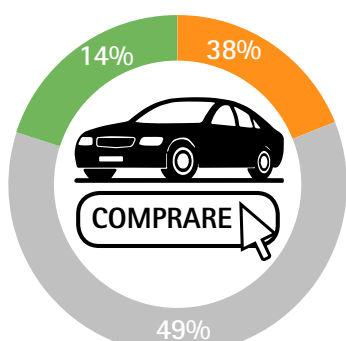


Sarebbe interessato
ad un'asta online per
acquistare una nuova auto?

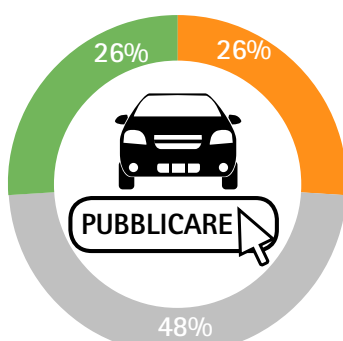
Sarebbe interessato ad
un'asta online per acquistare
un'auto di seconda mano?



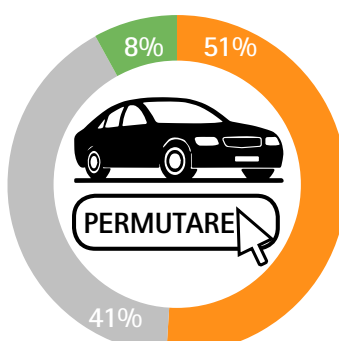
Quali dei seguenti procedimenti ha già effettuato online
o quali prenderebbe in considerazione?



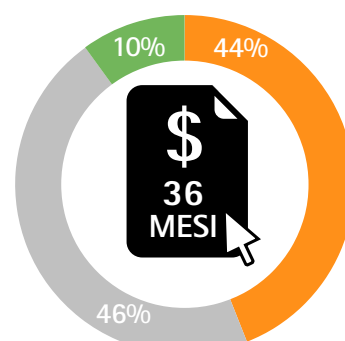
Comprato una nuova
macchina



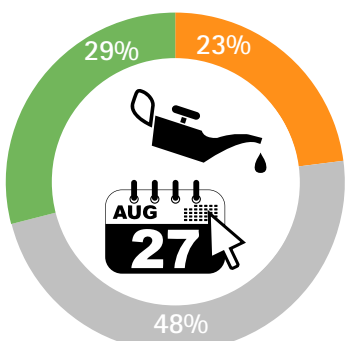
Venduto una vecchia
macchina



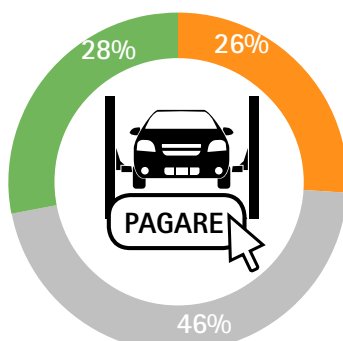
Permutato una vecchia
macchina



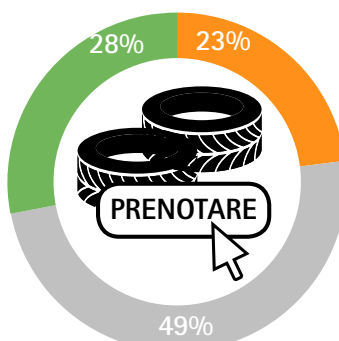
Pianificato
un finanziamento
per la macchina



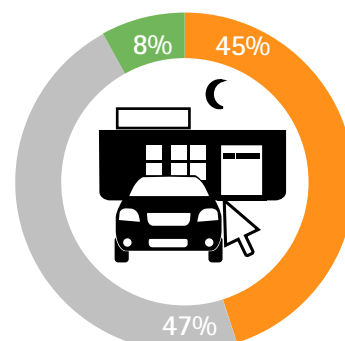
Prenotato un tagliando
per la macchina



Pagato per il tagliando
della macchina



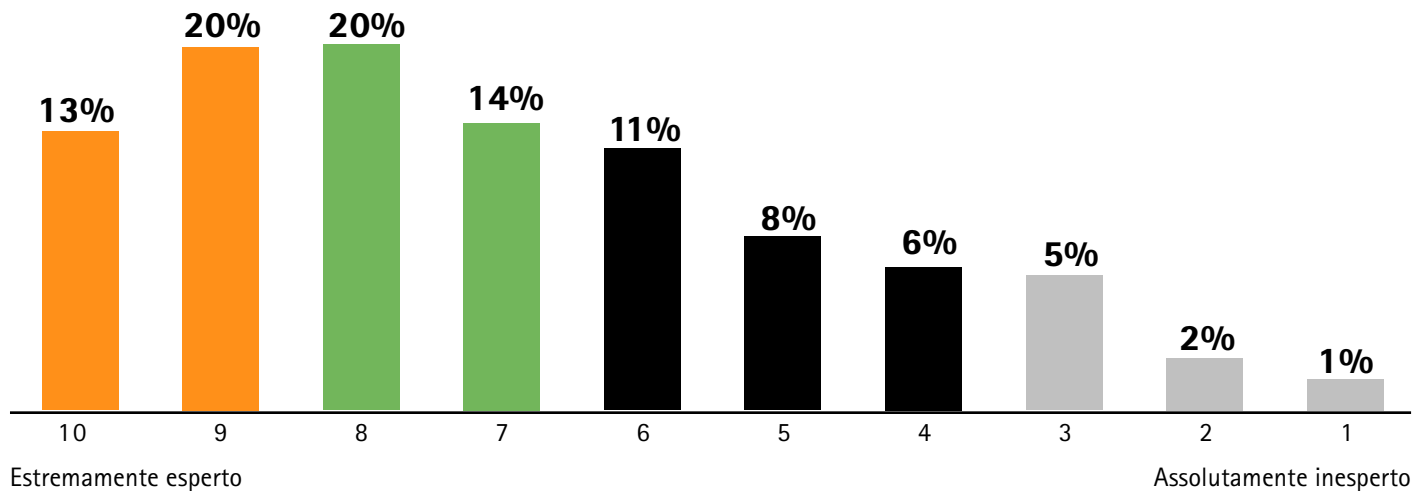
Prenotato le gomme e
organizzato la sostituzione



Organizzato un
accompagnamento serale
dopo la manutenzione

● Fatto ● Considererei ● Né fatto né da considerare

In una scala da 10 (estremamente esperto)
ad 1 (assolutamente inesperto), come si definirebbe
in rapporto alla tecnologia?



Conclusione

