

EASI'R & TOYOTA Deutschland:

## **TOYOTA stellt sein Kundenbeziehungsmanagement deutschlandweit um und integriert die neue deutsch-dänische CRM-Lösung EASI'R**

- **Deutsche TOYOTA Händlerbetriebe starten mit EASI'R**
- **EASI'R als zentraler Bestandteil von TOYOTAs Digitalisierungsstrategie**
- **Schnellere Follow-ups im Kundenkontakt, mehr Flexibilität für Verkäufer durch App-Einbindung, Selektion hochwertiger Leads und Prognosen durch Künstliche Intelligenz**
- **EASI'R hilft TOYOTA, die Lücke zwischen Online- und Offline-Welt im Kundenkontaktmanagement zu schließen und der Digitalisierung anzupassen**

**Chemnitz/Aarhus 13.10.2016** – TOYOTA stellt sein Lead- und Kundenbeziehungsmanagement deutschlandweit um und integriert die neue deutsch-dänische IT-Lösung EASI'R. Künftig werden TOYOTA Händlerbetriebe in Deutschland die neue Software zur täglichen Bearbeitung von Leads nutzen. Sevilay Gökkaya, General Managerin Marketing von TOYOTA, über die Integration von EASI'R: „Unser geplantes Wachstum werden wir nicht nur über den existierenden Kundenstamm, sondern in hohem Maße vor allem durch die Gewinnung neuer Kunden erzielen können. Das Lead- und Kundenbeziehungsmanagement stellt hier für uns – neben einer vielversprechenden Produktpalette und attraktiven Finanzierungsangeboten – eine zentrale Komponente dar.“

Dabei soll mit EASI'R vor allem auch die Lücke zwischen Online- und Offline-Welt im Kundenkontakt überbrückt werden, welche dadurch entsteht, dass Kunden ihre Kaufrecherchen heute überwiegend online abwickeln und erst sehr spät den Weg ins Autohaus finden. EASI'R CEO Mikael Moeslund: „EASI'R wurde speziell entwickelt, um diese Lücke zu schließen und Kunden bereits während der Online-Phase optimal zu betreuen. Dies ist möglich, indem alle Online – und Offline-Leads in EASI'R zentral unter einem Dach gespeichert werden und von dort aus zur Bearbeitung zur Verfügung stehen. Zahlreiche Features von EASI'R ermöglichen eine effiziente, digitale Kundenbetreuung.“

### **Verkürzung der Reaktionszeiten**

TOYOTA Deutschland möchte sich mit der Integration von EASI'R den mit der Digitalisierung verbundenen geänderten Kundenerwartungen noch besser anpassen. Besonders die Reaktionszeiten sowie die Professionalität der Kontaktarbeit mit dem Kunden sollen gestärkt werden. Sevilay Gökkaya: „Studien zeigen, dass etwa 60 % aller Interessenten eine Reaktion des Händlers noch am selben Tag erwarten, 30 % geben sich noch mit dem darauffolgenden Tag zufrieden. Hinzu kommen kurze Entscheidungszeiträume. 80 % der Interessenten treffen ihre Kaufentscheidung innerhalb von maximal acht Wochen, viele in einem kürzeren Zeitraum. Daran sieht man, wie wichtig eine professionelle, konsequente Betreuung während der Kaufphase ist.“

Die Verkürzung der Reaktionszeiten ermöglicht EASI'R durch verschiedene Leadmanagement-Funktionen. Mit EASI'R können Verkäufer Leads aus allen verfügbaren Quellen (z. B. Anfragen über Toyota.de, über TOYOTA-Händlerwebseiten, Webseiten von Drittanbietern, Kontakte von Messen & Events, aber auch Anfragen aus dem Autohaus)

zentral und übersichtlich unter einem Dach bündeln, alle Kundeninformationen und den aktuellen Status Quo eines Vorgangs mit nur wenigen Klicks einsehen. Darüber hinaus werden auch alle Arten von Lead-Typen, von der Probefahrtanfrage, über das Anfordern einer e-Broschüre, bis hin zum Beratungswunsch und zur Kaufanfrage, direkt in EASI'R eingespeist.

Um eine zeitnahe Rückmeldung auf Kundenanfragen zu garantieren, bietet EASI'R Erinnerungsfunktionen für das gesamte Verkaufsteam. Zudem hilft EASI'R Verkäufern Zeit in der Kundenkorrespondenz zu sparen, indem das System eine vorausgeplante, teilweise automatisierte Kontaktstrecke mit Textvorschlägen und professionellen Layouts für die gesamte Customer Journey enthält. Das Verfassen von E-Mails und Newslettern zu Marketingzwecken kann so ebenfalls mit nur wenigen Klicks erfolgen, wobei das Integrieren einer individuellen Note jederzeit möglich ist.

### **Mehr Flexibilität im Leadmanagement durch mobile Lösungen**

Um Verkäufern maximale Flexibilität zu ermöglichen, bietet EASI'R auch eine App für Smartphones, Tablets und Smartwatches an. Über die App können Verkäufer Leads künftig jederzeit und von überall bearbeiten, unabhängig vom PC im Büro. Sobald ein Verkäufer eine Anfrage eines Kunden, z. B. zur Vereinbarung einer Testfahrt, erhält, benachrichtigt die EASI'R App ihn darüber in Echtzeit. Die App für die Smartwatch ermöglicht dabei vorrangig einfachere Arbeitsvorgänge, wie etwa das Benachrichtigen über einen aktuellen Lead oder das schnelle Öffnen einer E-Mail, jederzeit, von überall und unabhängig vom PC. Die Nutzung der App auf dem Smartphone oder Tablet ist für komplexere Aufgaben gedacht, wie z. B. das zeitnahe Beantworten einer Anfrage. Auch auf Messen können Verkäufer neue Kundenkontakte und Anfragen über die App direkt in EASI'R vermerken. Alle Benachrichtigungen können zudem auf Wunsch von EASI'R als SMS an die Nutzer verschickt werden.

### **Steigerung der Qualität der Leads**

Neben der Erhöhung von Flexibilität und Geschwindigkeit bei der Lead-Bearbeitung möchte TOYOTA mit EASI'R auch die Qualität der Leads steigern. EASI'R ermöglicht neben der Bündelung aller Leads aus unterschiedlichen Quellen unter einem Dach auch die genaue Auswertung der Qualität der Leads. Damit soll dem dringenden Wunsch des Handels nachgekommen werden, Unterstützung bei der Selektion hochwertiger Leads zu bieten und erkennen zu können, wo es am häufigsten zu Ablehnungen und zum Erfolg gekommen ist, damit künftig eine noch maßgeschneidertere, effektivere Kundenansprache möglich ist.

### **Unterstützung durch Künstliche Intelligenz**

Für die Ermöglichung eines maßgeschneiderten Käuferlebnisses für jeden Kunden und für die Maximierung von Verkaufschancen, nutzt TOYOTA auch den intelligenten EASI'R Algorithmus. Die eingebaute Künstliche Intelligenz kann Vorhersagen zum individuellen Kaufverhalten treffen, beispielsweise dazu, zu welchem Zeitpunkt Kunden ein neues Auto erwerben möchten – und erkennt dies bereits bevor die Kunden selbst von ihrer Kaufabsicht wissen. Zudem sagt der Algorithmus Autoverkäufern auf Wunsch die vielversprechendsten nächsten Follow-up-Schritte vorher sowie den optimalen Zeitpunkt und das beste Medium (SMS, Festnetz- oder Mobiltelefon, oder E-Mail) für die individuelle Kontaktaufnahme. Der Kunde kann dadurch genauso kontaktiert werden, wie er es sich wünscht.

Der Algorithmus anonymisiert die Kundendaten dabei, wertet regionale sowie Markenspezifische Datenpunkte aus und bildet daraus analytische Muster, auf deren Grundlage EASIR genaue Vorhersagen für jeden individuellen Lead treffen kann, den ein Autoverkäufer bearbeiten möchte. Die Prognose erfolgt exklusiv und speziell zugeschnitten auf jenen Händlerbetrieb, welcher EASIR zur Optimierung der Kundenbeziehungen und somit zur Steigerung der Verkaufszahlen verwendet.

## Über EASIR

EASIR ist seit Februar 2016 erhältlich und wird in Deutschland inzwischen von über 1.000 Händlerbetrieben – inkl. der künftigen TOYOTA Händlerbetriebe – genutzt. Darüber hinaus arbeiten eBay Motors Dänemark und ein großer österreichischer Online-Fahrzeugmarkt mit EASIR. EASIR hilft mit seinen Vorgänger-Versionen bereits seit 10 Jahren insgesamt 2.600 Automobilhändlern und 16.000 Anwendern europaweit dabei Verkäufe zu steigern, darunter befinden sich namhafte nationale Importeure, in verschiedenen Ländern.

**Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten. Download druckfähiger Pressebilder unter: [www.easir.com/company/press](http://www.easir.com/company/press)**

### Pressekontakt EASIR:

Mareike Roder  
Neefestraße 90  
09116 Chemnitz  
Tel.: + 49 (0) 371 3699735  
mr@easir.com

### Pressekontakt TOYOTA:

Nadine Berger  
TOYOTA DEUTSCHLAND GMBH  
Head of Digital Business  
Toyota Allee 2, 50858 Köln

T +49 (0) 02234-102-4173  
F +49 (0) 02234-102-99-4173  
M+49 (0) 173-967 5516  
nadine.berger@toyota.de

### Hintergrund EASIR

EASIR ist das neueste Produkt der Loyalty Factory GmbH. Diese wurde im Jahr 2002 in Deutschland gegründet. 2010 folgte die Gründung einer Zweigstelle in der zweitgrößten Stadt Dänemarks, Aarhus, welche inzwischen das EASIR Entwicklungszentrum ist. Die deutsche Niederlassung befindet sich in Chemnitz. Die preisgekrönte erste Generation des Unternehmens wurde 2006 auf den Markt gebracht. 2010 folgte eine zweite Generation; 2015 eine komplett neue Generation mit der neuen, Algorithmus-zentrierten CRM Lösung. Mit den Vorgängerversionen aus 2006 und 2010 hilft EASIR bereits mehr als 2.600 Automobilhändlern und 16.000 Anwendern in ganz Europa dabei den Aufbau von Kundenbeziehungen zu beschleunigen, smarter zu verkaufen und ihr Unternehmen automatisch für betriebliche CRM-Prozesse zu skalieren. Weitere Informationen zu EASIR unter [www.easir.com](http://www.easir.com).