

DRD, VERİMLİLİĞE VE YENİ İŞ MODELLERİNE ODAKLANDI

DRD, 2018'de ikinci el kiralama modeli EKOPaket'i hayata geçirdi. Bu model ile 2019'da 11 bin adet araç kiralaması ile pazar payını yüzde 10,5 seviyesine yükseltti. DRD, simdilerde, online arac kiralama platformu Filomatik Hızlı Teklif ve mobil uygulaması DrDrive ile dijital çözümlere yatırım yapıyor. Müşterilerinin hayatını kolaylaştırmak ve çalışanların verimliliğini arttırmak üzere verimlilik stratejilerini gündemine alıyor.

DRD için değişim, pandemiden çok önce, 2018 yılının ikinci yarısındaki kur dalgalanması ile başladı. Sektör, 2018 yılının ilk yarısında 366 bin araç sayısı ile en yüksek araç parkına ulaşırken, 2019 yılını 280 bin araç parkı ile kapatarak yüzde 24 küçüldü. Kur, enflasyon ve faiz artışları sonrasında finansal kaynaklara erişim zorluğu ve maliyeti sektörün küçülmesine sebep oldu. Bu küçülme 2020'nin ilk çeyreğinde de devam etti. Finansal kaynaklara erişim zorluğu ve maliyet, sadece bu sektöre özgü olmadı. Bu zorluklar tüketici davranışını da daha ekonomik çözümlere yöneltti. Özellikle sıfır araç fiyatlarının ciddi oranda yükselmesi müşterilerin sıfır araca olan eğilimlerini de azalttı.

'MÜŞTERİ TALEP VE İHTİYAÇLARINI DİNLEDİK VE İŞ MODELLERİMİZİ GELİŞTİRDİK'

DRD olarak, 2018 yılı sonunda stratejik bir karar vererek, ikinci el kiralama modeli olan EKOPaket'i hayata geçirdik. EKOPaket kiralama modelimiz ile 2019 yılında 11 bin adet araç kiralarak tüketicinin ekonomik araç ihtiyacına cevap verdik. 2019 yılını, toplam 28.850 adet araç parkımız ile pazar payımızı %9,5 seviyelerinden %10,5 seviyelerine yükselterek kapadık.

EN ÖNEMLİ KARAR FAKTÖRÜ: EKONOMİ

Bugüne kadar müşterilerimiz araç kiralarken karar faktörlerinde; 'güven, konfor ve ekonomi' üç önemli kriterdi. Müşteriler kiralamak istediği araçla ilgili karar verirken; ekonominin yanında hizmet sağlayıcı şirketlerin servis yaygınlığı, çözüm hızları, sürdürülebilir hizmet standartları gibi güven ve konfor içeren kriterleri de göz önünde bulunduruyorlardı. Covid süreci ile birlikte karar süreçlerinin 'ekonomi' merkezli olduğunu gözlemledik. Bu süreçte ortaya çıkardığımız kiralama modeli olan "EKOPaket" müşteri tarafında çok hızlı karşılık buldu.

COVID-19 pandemisi ile birlikte ortaya çıkan ekonomik gelişmeler tüketici kararında "EKONOMİ"yi çok daha güçlü, ve belki de tek karar faktörü olarak konumlandırarak. 2019 yılında ve 2020'nin ilk çeyreğinde tüketicinin ağırlıklı olarak ekonomik araçları tercih ettiğini gözlemlemiştik. Pandemi ile birlikte araç üretimleri de kesintiye uğradı. Üretim durması ile sektörümüz için araç bulunurluğu da önemli ölçüde olumsuz etkilendi. Bu durumun bir süre daha devam edeceğini öngörüyoruz.

Bu noktada DRD olarak bizim hedefimiz, araç ihtiyacı olan tüketiciye gerek ikinci el modelimiz EKOPaket, gerekse 0 km araçlar ile yardımcı olmak.

Pandeminin başlaması ile birlikte oluşan belirsizlikte, müşterilerimizin karar süreçlerine de yardımcı olduk; sözleşmesi biten müşterilerimizin kontratlarını kısa vadelerde uzattık. Yeni müşterilerin ekonomik tedirginliklerini dikkate alarak yeni siparişlerin



teslim süreçlerinde esneklikler sağladık.

YENİ BİR DENEYİM, YENİ BİR ÖĞRETİ: YENİ NORMAL

Yeni normal süreçte hijyen standartlarımız değişti. EKOPaket kapsamındaki araçlarımız yedi aşamadan sonra oto kuaför kontrolünden geçirilerek teslim ediyorduk. Pandemiden sonra araçlarımızı müşteri endişelerini de giderecek şekilde COVID-19'a karşı Hidrojen Peroksit ile dezenfekte ederek teslim ediyoruz.

COVID-19 virüsünün ülkemizde görülmesi ile birlikte mart ayı itibarı ile evden çalışma sistemine geçtik. Bu süreçte 61 ildeki tüm servis noktalarımızda gerekli güvenlik tedbirlerini de alarak müşterilerimize, DRD kalite standartlarından ödün vermeksizin, hizmet vermeye devam ediyoruz.

Hem müşterilerimizin hem de çalışanlarımızın temas noktalarını azaltmak amacı ile e-imza çözümümüzü hayata geçirdik. Süreçlerimizi hızlandırmak ve çalışanlarımızın daha çok karar süreçlerine yer alması amacı ile yapay zeka ile çalışan robotları süreçlerimize dahil ettik ve etmeye devam ediyoruz.

2019 yılı sonu itibarı ile sektörümüzde bir ilk olan, online araç kiralama platformumuz Filomatik Hızlı Teklif'i hayata geçirmiştik. Pandemi öncesinde de online araştırma ve satın alma davranışlarının araç kiralama sektöründe de artacağını öngörüydük. Bu doğrultuda müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmak ve çalışanlarımızın verimliliğini arttırmak için müşterilerimizin kendi filolarını oluşturabilecekleri ve anında teklif alabilecekleri Filomatik Hızlı Teklif çözümümüzü hayata geçirmiştik. Aldığımız olumlu geri bildirimler doğrultusunda hem Filomatik Hızlı Teklif platformumuza hem de mobil uygulamamız DrDrive gibi diğer dijital çözümlerimize yatırımlara devam edeceğiz.