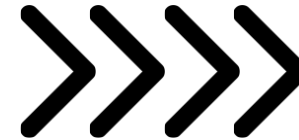
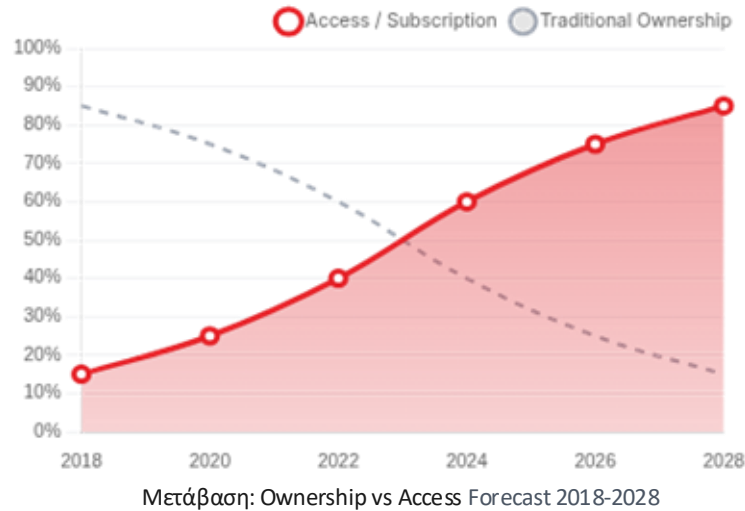


Πώς η FlexCar μετατρέπει  
το αυτοκίνητο σε υπηρεσία  
και την εξυπηρέτηση σε σχέση ζωής

Άνθρωπος.  
Τεχνολογία.  
Εξυπηρέτηση ως σχέση ζωής.

**Μεταστροφή Νοοτροπίας:** Η εμπειρία και η ευελιξία γίνονται οι βασικοί οδηγοί επιλογής.

Product



Service

McKinsey  
& Company

### State of the Consumer 2025

Οι καταναλωτές δίνουν αξία στην ευελιξία και την εμπειρία χρήσης. Αντιμετωπίζουν τα προϊόντα ως "ongoing service relationships" αντί για αγορές.

pwc

### Voice of the Consumer (2024-25)

Το 64% των Ευρωπαίων προτιμούν μοντέλα χρήσης (subscription, leasing) αντί της παραδοσιακής ιδιοκτησίας.

EUROPEAN COMMISSION  
JRC

### European Commission (JRC) – 2025

Θεσμική επιβεβαίωση της μετάβασης: Οι Ευρωπαίοι καταναλωτές αποδέχονται μαζικά συνδρομητικά και pay-per-use μοντέλα.

Precedence  
RESEARCH

### Precedence Research (2025-2034)

Το Product-as-a-Service (PaaS) είναι πλέον βασική καταναλωτική τάση, οδηγούμενη από την ανάγκη για χαμηλό αρχικό κόστος.

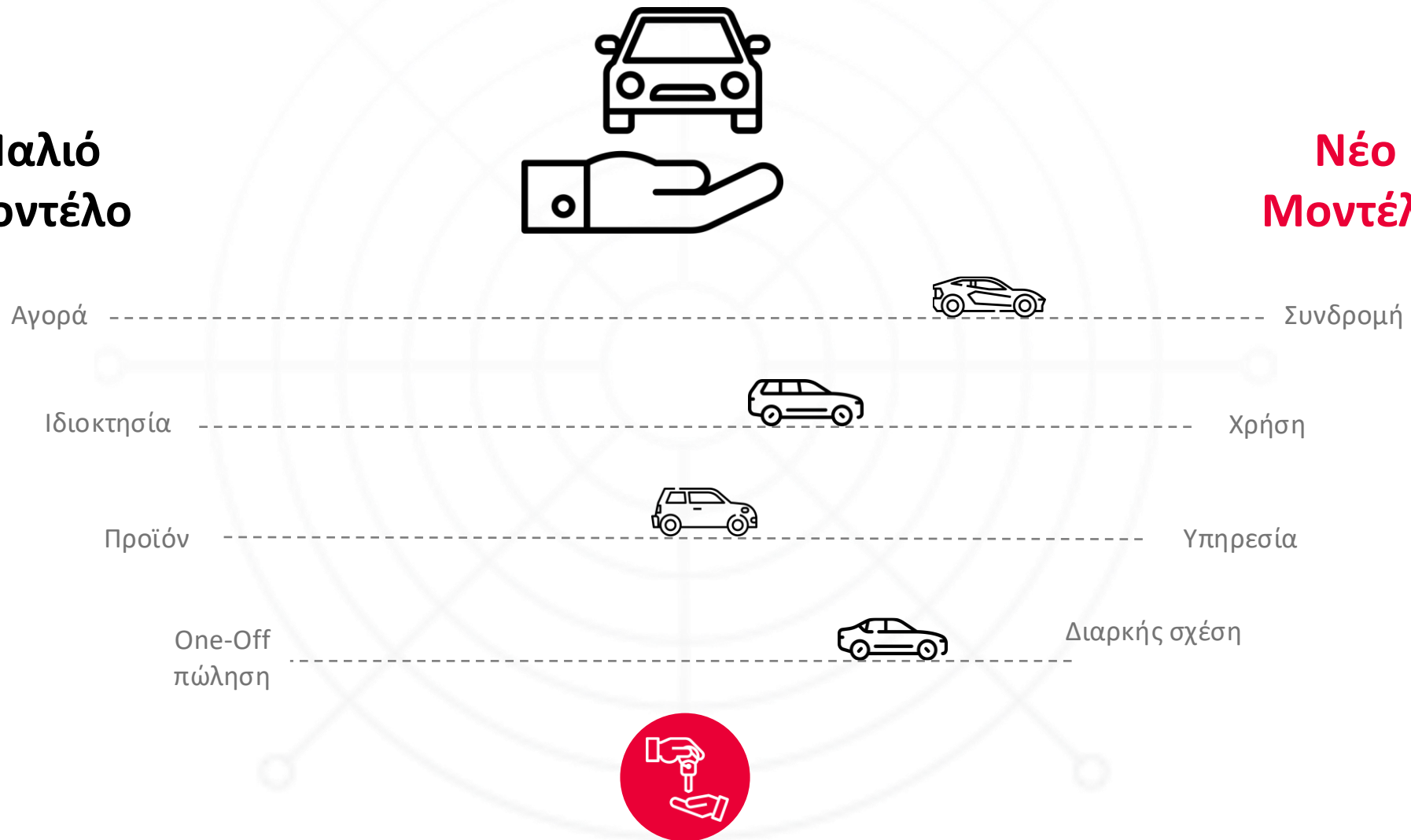
Lab  
Europe

### Brand Awareness (2024)

Οι καταναλωτές συνδέουν την αξία με «experience + service ecosystems», απαιτώντας πρόσβαση αντί για ιδιοκτησία.

## Παλιό Μοντέλο

## Νέο Μοντέλο

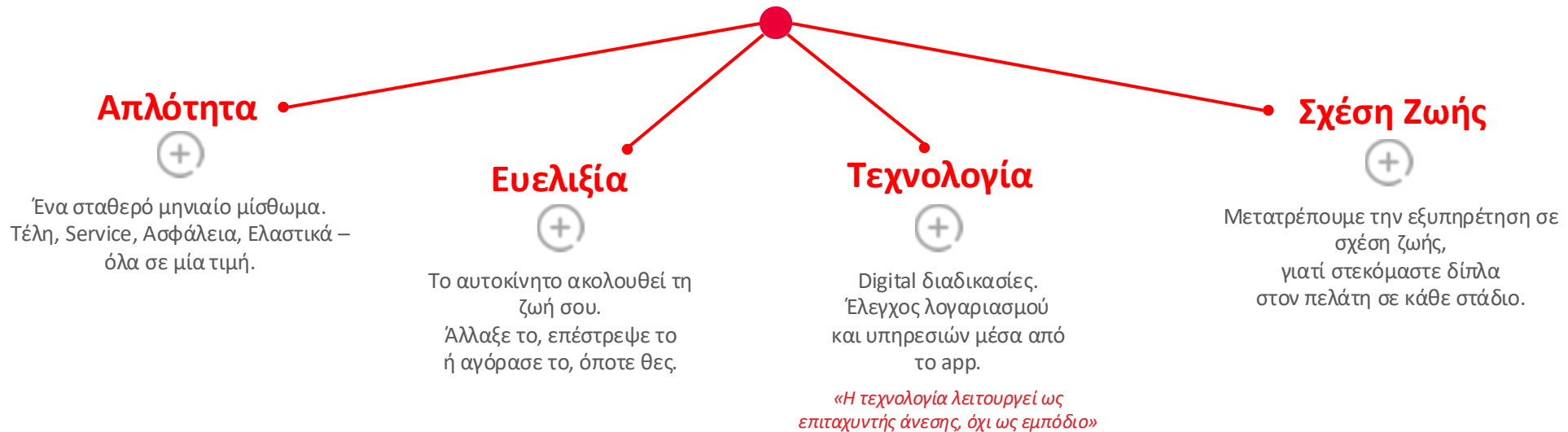




## From Ownership to Usage

Μετατρέπουμε το αυτοκίνητο από πάγιο έξοδο σε ευέλικτη υπηρεσία, με επίκεντρο πάντα τον άνθρωπο.

# FlexCar



### User Journey map



The CORE Benefit

# Freedom to Adapt

Η ζωή δεν είναι στατική. Ούτε το αυτοκίνητό πρέπει να είναι. Η FlexCar προσφέρει την απόλυτη ελευθερία καθώς οι ανάγκες εξελίσσονται.



## Month-to-Month

Χωρίς πολυτεείς δεσμεύσεις. Ανανεώνεις, αλλάζεις ή επιστρέφεις όποτε θες.



Young Pro  
City Car / Hatchback

1

year



## Mileage Flex

Προσαρμοζόμενα πακέτα χιλιομέτρων. Αυξομείωση ανάλογα με τη χρήση.



Family Growth  
Upgrade to SUV

3

years



## Seasonal Updates

4x4 για το χειμώνα, Cabrio για το καλοκαίρι, ή City Car για την πόλη.



Eco Transition  
Switch to EV

5

years



Facts



24h-48h

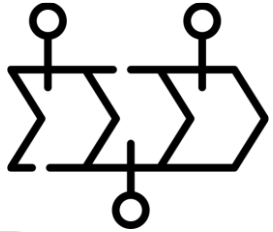
Χρόνος Αλλαγής Οχήματος



30%

Πελατών αλλάζουν κατηγορία





Μια απρόσκοπτη εμπειρία 8 σταδίων,  
σχεδιασμένη να χτίζει εμπιστοσύνη σε κάθε βήμα.

Ο Προσωπικός Σύμβουλος (Personal Advisor) αποτελεί τον συνδετικό κρίκο που μετατρέπει την απλή εξυπηρέτηση σε προσωπική σχέση.

## Customer journey



● Κρίσιμα Touchpoints

● Ανθρώπινη Επαφή

● Ψηφιακή Διαδικασία

## In house innovation

### Μία από τις μεγαλύτερες in-house ομάδες τεχνολογίας στην Ελλάδα

Η FlexCar δεν αγοράζει απλώς τεχνολογία — τη δημιουργεί. Με μια κορυφαία ομάδα από Product Managers, Software Engineers & Data Scientists, χτίζουμε το μέλλον της κινητικότητας εσωτερικά.

## AI-Driven Fleet

Έξυπνη διαχείριση στόλου με προβλεπτικά μοντέλα ζήτησης.

## Agile & Scrum

Ταχύτητα στην ανάπτυξη νέων χαρακτηριστικών.

## Predictive Maintenance

Πρόληψη βλαβών πριν καν εμφανιστούν.

## FlexApp Ecosystem

Πλήρης έλεγχος συμβολαίου από το κινητό.

## Digital Journey Flow



Discover  
App / Web



Verify  
eKYC Check



Contract  
Digital Design



Deliver  
On time



Care  
Proactive



Η τεχνολογία δεν είναι λύση εμπειρίας. Είναι υποδομή εμπειρίας.

Powered by Modern Stack





**Culture  
eats technology  
for **breakfast.****

Στη FlexCar, η κουλτούρα μας είναι το θεμέλιο:  
Ο άνθρωπος πρώτα, η τεχνολογία ακολουθεί.



## Personal Advisor

Account Relationship Specialist (ARS)

Στη **FlexCar**, δεν είστε απλώς ένας αριθμός συμβολαίου. Κάθε πελάτης έχει τον δικό του Προσωπικό Σύμβουλο, το κύριο σημείο επαφής που διαχειρίζεται τη σχέση μας, από την πρώτη μέρα και για όλη τη διάρκεια της συνεργασίας.

**Powered by Tech:**  
Πλήρες ιστορικό & context για άμεσες, στοχευμένες λύσεις.



### Consistency

Σταθερή επικοινωνία με έναν άνθρωπο που γνωρίζει τις ανάγκες του πελάτη.



### Faster Resolution

Χωρίς επαναλήψεις και αναμονές. Ο προσωπικός σύμβουλος είναι διαθέσιμος να δώσει λύση.



### Premium Support

Tailored λύσεις προσαρμοσμένες στο lifestyle του πελάτη.



### True 1:1 Experience

Μια σχέση εμπιστοσύνης που χτίζεται και εξελίσσεται καθημερινά.

**Human Connection  
+ Digital Efficiency**

**High** CSAT / NPS Impact

Ο συνδυασμός που φέρνει αποτελέσματα.



Η τεχνολογία δεν αντικαθιστά τον άνθρωπο. Του δίνει χώρο.



## Tailored to you

Your unique journey

### Η FlexCar δεν προσφέρει μια λύση για όλους.

Μαθαίνει και προσαρμόζεται στις ανάγκες του πελάτη, προσφέροντας μια εμπειρία που σχεδιάστηκε αποκλειστικά για εσάς.



#### Smart Recommender

Προτάσεις οχημάτων και πακέτων βασισμένες στο προφίλ οδήγησης του κάθε πελάτη.



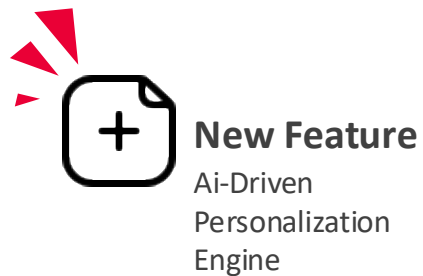
#### Custom Add-ons

Παράδοση στο σημείο που εξυπηρετεί τον πελάτη.



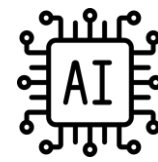
#### Tailored Comms

Ενημερώσεις και προσφορές που αφορούν αποκλειστικά τις επιμέρους ανάγκες



Γιώργος Π.

- SUV Preference
- 15k km/y



Ai Matching



**PRR**

## Proactive Resolution Rate

Επίλυση ζητημάτων προτού γίνουν πρόβλημα για τον πελάτη.

# 65 % Achievement Rate

των πιθανών ζητημάτων επιλύονται προληπτικά

**\* New Feature**



### 1. Τηλεματική

Real-time Monitoring



Check Engine / Low Tire Pressure alerts



Προληπτική κλήση πριν ο πελάτης μείνει στον δρόμο.



### 2. Προγνωστική Συντήρηση

Data-Driven Service



Ανάλυση χιλιομέτρων & οδηγικής συμπεριφοράς



Προγραμματισμός service πριν το ζητήσει ο πελάτης.



### 3. Λήξη Εγγράφων

Proactive Notifications



Ασφάλιση / ΚΤΕΟ  
ειδοποιήσεις 15 ημέρες νωρίτερα



Βελτίωση εμπειρίας,  
ελαχιστοποίηση προστίμων.



**15 %** Churn Rate Reduction



**25 %** Support Costs Operational Efficiency



B2B Reliability  
Vehicle Downtime ↓

## ASAT / ESI measures the pulse of our people: Engagement, Well-being & Tools.

### Key Drivers (Sub-metrics)



82%

Tools & Resources  
(Enablement)



79%

Workload Balance  
(Well-being)



88%

Management Support  
(Guidance)

### Health Score



84%

● <70% Risk  
● 70-79% Attention  
● ≥80% Healthy

### The Leading Indicator Effect

**High** CSAT / NPS Impact

DIRECTLY IMPACTS

CSAT / CX ↑ High

Efficiency (AHT) ↓ Optimized

Absenteeism ↓ Low

Attrition Risk ↓ Low

**G** Google Reviews

**4.7** /5



Based on 5,000+ reviews

**😊** CSAT Score

**4.2** /5

Customer Satisfaction

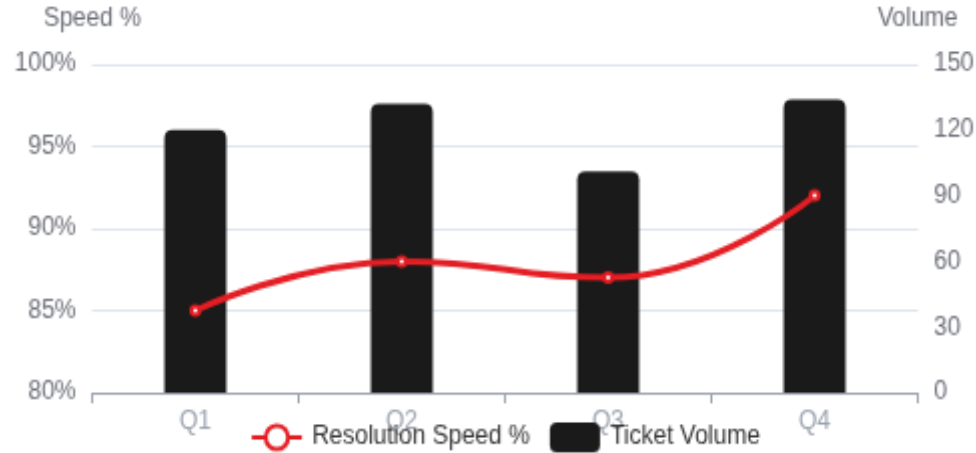
**♥** NPS Score

**57**

Excellent

Net Promoter Score

**📈** Service Efficiency Trend



Resolution < 48h

Complaint Avg. Time

**< 3 Days**

Google Response Time

**< 24 Hours**

**👥** Relationship Health



**18+ mo**

Average Tenure



**1.2**

Avg Vehicle Swaps / Yr



**28%**

Referral Rate



**84%**

Customer Retention

**“As machines get better  
at being machines, humans  
have to get better at being  
**more human...**”**

— McKinsey

Στη **FlexCar** γνωρίζουμε τη δύναμη της τεχνολογίας και την αξιοποιούμε  
για να ενισχύσουμε αυτό που έχει μεγαλύτερη αξία:  
**Την ανθρώπινη επαφή.**

# Ας επαναπροσδιορίσουμε μαζί την αυτοκίνηση

Η ευελιξία δεν είναι απλώς μια επιλογή,  
είναι ο νέος τρόπος ζωής.  
Ανακαλύψτε την εμπειρία της **FlexCar**.



Scan to Join



in

ig

f

