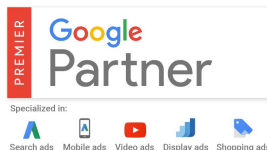


Potreby B2B klientov a ich špecifiká pri riešení e-shopov



PETER LEGÉNY
E-commerce specialist
RIESENIA.com



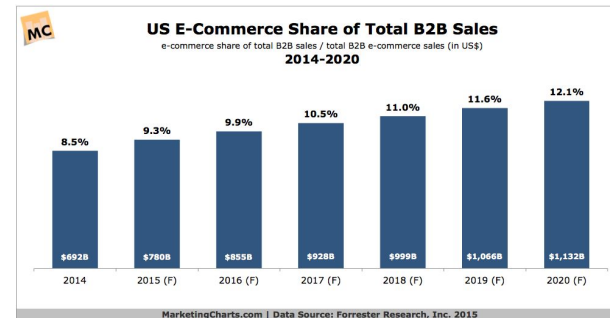
MEMBER
OF ADMA

PREČO SA ZAUJÍMAŤ O B2B?

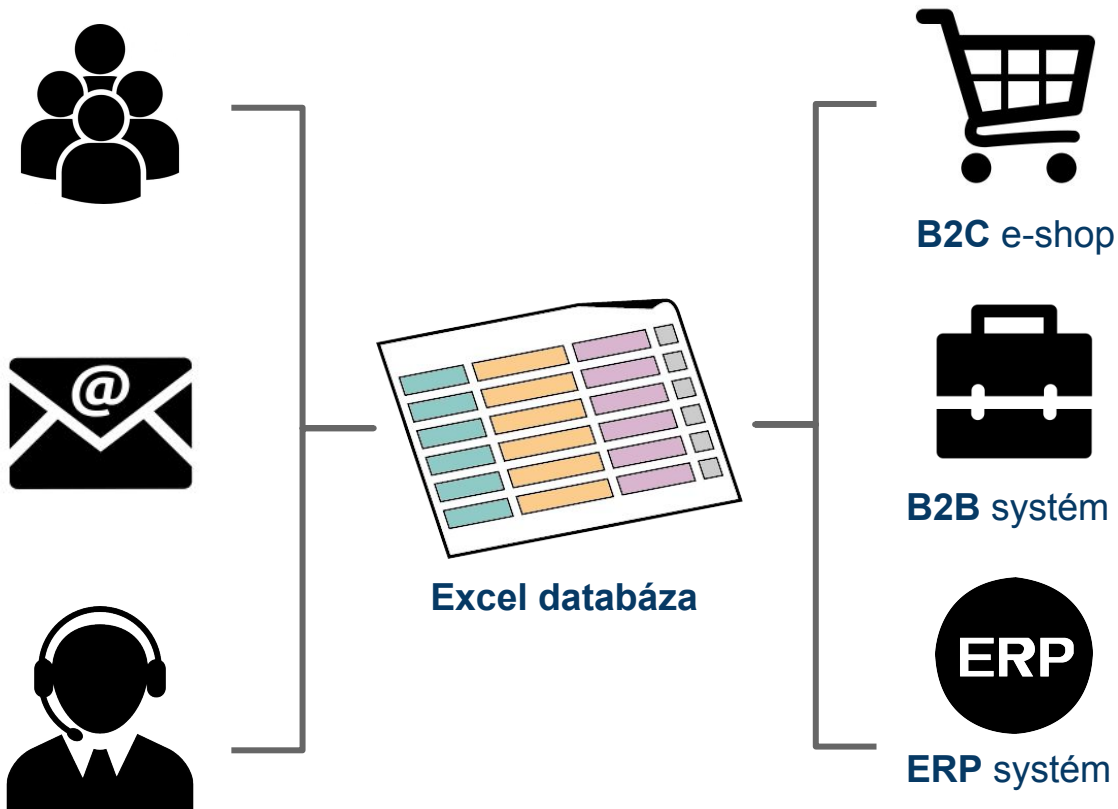
V Amerike dnes tvorí B2B e-commerce okolo **900 miliárd dolárov**, čo je číslo, ktoré reprezentuje viac ako **10 %** celkového B2B trhu.

Do roku 2020 bude tvoriť B2B tržby v:

- USA - **6,7 bilionov dolárov** (27 % z celkového B2B trhu)
- Čína - **2,1 biliónov dolárov**
- Česká rep. - **200 miliárd korun** (7 miliárd eur)



IMPLEMENTÁCIA Z PRAXE



ČO INVESTÍCIA DO B2B SYSTÉMU PRINIESLA?

- **Konkurečná výhoda** voči konkurencii
- **Skrátenie doby** vybavenia objednávok
- **Zníženie chybovosti** spracovania objednávok (reklamácie, vrátenia tovaru)
- **Vyššia produktivita** práce (zvýšenie dennej prípravy tovaru)
- **Úspora ľudských zdrojov** (obchodní zástupcovia, skladníci)
- **Úspora na nákladoch** na tlačové materiály, katalógy a poštovné poplatky
- **Zlepšenie starostlivosti** o zákazníkov

POROVNANIE B2B A B2C ZÁKAZNÍKOV

	B2C	B2B
Objednávky	Menej položiek a nižšia suma objednávky	Veľký počet položiek s vyššiou sumou objednávky
Ceny	Pevná cena tovaru	Individuálne rabatové ceny
Platby	Priame platby	Platba na faktúru/cez kredity
Dostupnosť	Tovar na sklade/na objednávku	Plánované doručovanie
Opakované nákupy	Jednorazové nákupy	Dlhodobé vzťahy
Rozsah sortimentu	Spotrebiteľský tovar (čo sa predáva)	Komplexná ponuka tovaru (náhradné diely, príslušenstvo, variácie, úzkoprofilový tovar)
Starostlivosť o zákazníka	Jednotný prístup k potrebám zákazníka a základné možnosti zákazníckeho rozhrania	Individuálny prístup k potrebám zákazníka a pokročilé možnosti zákazníckeho rozhrania
Vyhľadávanie a filtrovanie tovaru	Prispôbené na výskum tovaru a porovnávanie možností	Prispôbené pre exaktné vyhľadanie tovaru s cieľom čo najrýchlejšie objednať

OČAKÁVANIA B2B ZÁKAZNÍKOV

Dôvera - Aktuálnosť a pravdivosť zobrazených informácií. E-shop dodrží musí dodržať, čo deklaruje.

Úspora - Maximálna prehľadnosť a jednoduchosť systému zabezpečí úsporu času stráveného vyhľadávaním a nákupom.

Starostlivosť - Vysoký stupeň pozornosti k požiadavkám zákazníka zo strany e-shopu, individuálny prístup.

Predvídateľnosť - E-shop pozná potreby a požiadavky zákazníka a prispôsobí mu zobrazenú ponuku. Objednávky sa často opakujú v pravidelnej frekvencii.

Nezávislosť - Iba 12 % B2B zákazníkov chce komunikovať s obchodným zástupcom. Uprednostňujú samostatné vyhľadanie a objednanie tovaru. Umožnite im to!



CUSTOMER SERVICE

(registrácia, zákaznícke rozhranie, cenotvorba a rabatové zľavy, fakturácia a platba “na faktúru”, API prepojenie skladov a faktúr, dopytový systém, personalizácia obsahu)

REGISTRÁCIA B2B SYSTÉMU

- Registrácia do B2B systému je možná až po overení a schválení administrátorom.
- Automatické **overenie validity** IČO a IČ DPH cez API.
- Pri založení profilu sa do systému dotiahnu preddefinované údaje z registra účtovných zvierok.
- Vytvorenie **viacerých užívateľov pod jednou registráciou**:
 - pobočky a naviazaní nákupcovia,
 - vytvorenie údajov, fakturačné údaje, miesta dodania a miesta záujmu,
 - nastavenie rabatových cien,
 - nastavenie rozsahu zobrazovaného tovaru,
 - možnosti a spôsoby nákupu.

FAKTURÁCIA A PLATBA “NA FAKTÚRU”

Platba “na faktúru”:

- **Benefit pre overených** zákazníkov.
- **Maximálny limit** objednávky, ktorá je na faktúru.
- **Platobná disciplína** - systém notifikuje zákazníka o neuhradených pohľadávkach (možnosť vypnutia niektorých funkcií).

V zákazníckom rozhraní sú pre klienta dostupné prehľady dokladov na stiahnutie:

- Faktúr
- Zálohových faktúr
- Dobropisov
- Dopytov



dáta sa prenášajú
z **ERP systému**

TYPY POUŽÍVATEĽOV



Nákupca
(pobočky, oddelenia)



Schvaľovateľ
(manažéri, majitelia)



Fakturantka
(fakúry a dokumenty)



Obchodný zástupca
(predajcovia v teréne)

API PRE POUŽÍVATEĽA B2B SYSTÉMU

FAKTÚRY

- Nahrávanie faktúr za objednaný tovar do svojho ERP prostredníctvom API.

PRODUKTOVÝ FEED

- Dostupnosť produktov.
- Ceny (VOC, DMOC).
- Produktové informácie (popisy a parametre produktu).
- Obrázky.
- Iná dokumentácia (certifikácie, montážne návody, výkresy...).
- Priradené tovary (príslušenstvo a náhradné diely).

BACKORDERS

- Možnosť nastaviť automatické objednanie produktu zo systému dodávateľa na produkty s nastavenou minimálnou skladovou zásobou.

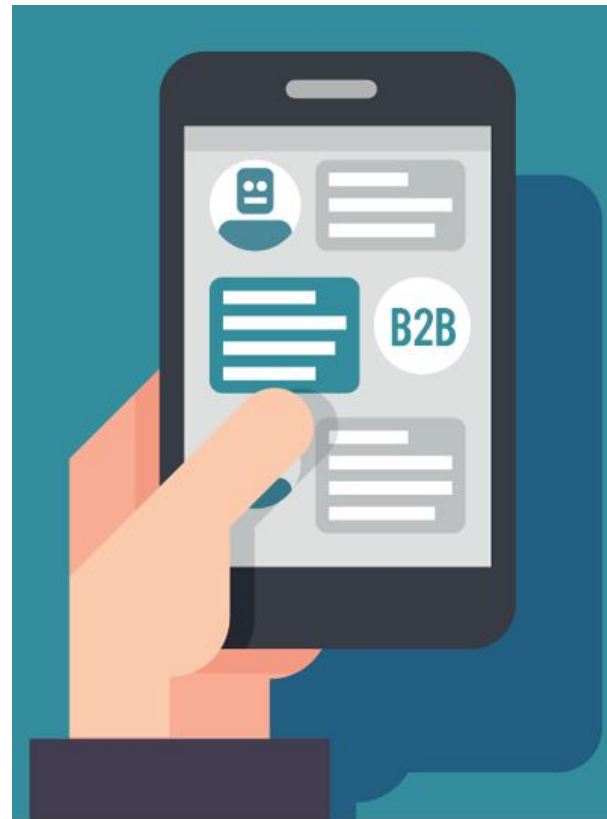
RABATOVÉ CENY PRE B2B ZÁKAZNÍKOV

Najčastejšie formy priradenia rabatu pre B2B:

- Cenové úrovne podľa dosiahnutého obratu
- Podľa značky/typu produktov
- Množstevné zľavy na základe objednávky
- Individuálne ceny pre zákazníka

PODPORA OBCHODNÝCH ZÁSTUPCOV

- Možnosť vytvárať objednávky priamo u zákazníkov (online/offline)
- Zjednodušené rozhranie na prezentáciu tovaru
- Profil zákazníka (faktúry, cenotvorba, CRM)



PERSONALIZÁCIA OBSAHU

Neprihlásený návštevník

Registrovaný partner

SLOVAKIA TREND
EXPORT-IMPORT

Prihlásenie Registrácia SK

Všetky produkty Hromadná objednávka 0,00 €

STRENDPRO.sk > Dieťa > Zveráky a zvierky

Napíšte číslo produktu alebo názov Hľadať

Zveráky a zvierky

Zoradenie: stavu produktu Značky: Vyberte značku Zobrazenie: Dostupnosť: Dostupné Skladom

	Zverak York* York 063 Standard Šírka celusti: 63 mm Dĺžka upnutia: 55 mm Kat. číslo: 222573 Hmotnosť: 4 kg Balenie: 1 ks	40,36 € bez DPH	Prihlásiť sa
	Zverak York* York 080 Standard Šírka celusti: 80 mm Dĺžka upnutia: 70 mm Kat. číslo: 222127 Hmotnosť: 6 kg Balenie: 1 ks	50,26 € bez DPH	Prihlásiť sa
	Zverak York* York 100 Standard Šírka celusti: 100 mm Dĺžka upnutia: 105 mm Kat. číslo: 222128 Hmotnosť: 12,5 kg Balenie: 1 ks	86,96 € bez DPH	Prihlásiť sa

SLOVAKIA TREND
EXPORT-IMPORT

Odhlásenie SK

Všetky produkty Hromadná objednávka 0,00 €

STRENDPRO.sk > Dieťa > Zveráky a zvierky

Napíšte číslo produktu alebo názov Hľadať

VIANOČNÁ AKCIA 2017



SLOVAKIA TREND
EXPORT-IMPORT

Odhlásenie SK

Všetky produkty Hromadná objednávka 0,00 €

STRENDPRO.sk > Dieťa > Zveráky a zvierky

Napíšte číslo produktu alebo názov Hľadať

Zveráky a zvierky

Zoradenie: stavu produktu Značky: Vyberte značku Zobrazenie: Dostupnosť: Dostupné Skladom

	Zverak York* York 063 Standard Šírka celusti: 63 mm Dĺžka upnutia: 55 mm Kat. číslo: 222573 Hmotnosť: 4 kg Balenie: 1 ks	30,27 € bez DPH Skladom: 1+	1 + - 
	Zverak York* York 080 Standard Šírka celusti: 80 mm Dĺžka upnutia: 70 mm Kat. číslo: 222127 Hmotnosť: 6 kg Balenie: 1 ks	37,70 € bez DPH Skladom: 10+	1 + - 
	Zverak York* York 100 Standard Šírka celusti: 100 mm Dĺžka upnutia: 105 mm Kat. číslo: 222128 Hmotnosť: 12,5 kg Balenie: 1 ks	65,22 € bez DPH Skladom: 10+	1 + - 

DOPYTOVÉ/PONUPOVÉ MODULY

Dopytový systém

Funkcia umožňuje zákazníkom vygenerovať ponuku so žiadosťou o lepšiu cenu na produkty v dopyte.

Online dopyt

1 VÝBER TOVARU 2 ÚDAJE O DOPYTE 3 ODOSLANIE DOPYTU

Máte v pláne objednať za viac ako 150 EUR

O zľavu u nás žiadať nemusíte! Vyskúšajte priamo ONLINE DOPYT a získajte výhodnejšie ceny.

Náš automatický systém počíta so všetkými podmienkami, ktoré môžu nastať a obratom Vám pošle ponuku, akú zľavu môžete dostať.

Minimálna hodnota položiek pre odoslanie dopytu musí byť 150 EUR bez DPH. Ak jeden z tovarov bude mať vyššiu cenu ako 100 EUR bez DPH, musí byť k nemu ďalší tovar alebo súčet tovarov v minimálnej hodnote 50 EUR bez DPH.

Informácie o produkte	Dostupnosť	Počet kusov	Základná cena za ks	Vaša cena za ks	Cena celkom
 18641 Studený laminátor CS9 Leitz, manuálny	Dodanie: Ihneď	1	65,70 € bez DPH (70,84 € s DPH)	65,70 € bez DPH (70,84 € s DPH)	65,70 € bez DPH (70,84 € s DPH)
 6327 Člizen CPC110 stříbrná 10 míst, kalkulačka vrecková 103046	Dodanie: Ihneď	1	7,91 € bez DPH (8,49 € s DPH)	7,91 € bez DPH (8,49 € s DPH)	7,91 € bez DPH (8,49 € s DPH)
 Menovka na vchodové dveře Zlatá matná, 100 x 27	Dodanie: Do 48 hod	4	3,40 € bez DPH (4,08 € s DPH)	3,40 € bez DPH (4,08 € s DPH)	13,60 € bez DPH (16,32 € s DPH)
			Celková cena bez DPH pred zľavou:		87,21 €
			DPH 20%:		17,44 €
			Spolu:		104,65 € s DPH

Pokračovať vo výbere tovaru

SKONTROLOVAŤ A ODOSLAŤ DOPYT

Ponukový systém

Zákazník má možnosť tvorby ponuky v .pdf formáte pre svojho B2C zákazníka.

Nákupní košík

Název produktu	Termín dodání	Balení Volných	Množství	Vlastní číslo	Cena bez DPH	Poznámka
☐ ART 91010 IM 1.27 x 74 černý					3,8737 €	
☐ DIN 986 F 6 M 6 gal. Zn Rozbalné k položce					0,0846 €	
☐ DIN 986 F 6 M 16 gal. Zn Rozbalné k položce					0,8779 €	
Celková cena za zboží bez DPH					5,3787 €	
POKRAČOVAŤ V NÁKUPU					OBJEDNAT	
VYTISKNOUŤ OBSAH KOŠÍKU					VYHLEDAT VE VÝSLEDČÍCH	
					ODSTRANIT Z KOŠÍKU	

Otevíráni kosik_05-11-2013.pdf

Zvolili jste otevírat:
kosik_05-11-2013.pdf
což je: Adobe Acrobat Document
z: https://shop.fasteners-cz.cz

Co má aplikace Firefox udělat s tímto souborem?

☐ Otevřít pomocí Adobe Reader (výchozí)

☒ Uložit soubor

☐ Provádět od teď automaticky s podobnými soubory.

OK Zrušit

ÚSPORA ČASU OPTIMALIZÁCIOU SÍDLA

(vyhľadávanie, funkcie pre rýchle objednanie)

VYHL'ADÁVANIE

Pri **B2C** priemerne **33 %** zákazníkov využíva interný vyhľadávač.
Pri registrovaných **B2B** je to viac ako **50 %**.

Zákazníci, ktorí používajú interný vyhľadávač robia o **70 % viac konverzií** ako ostatní.



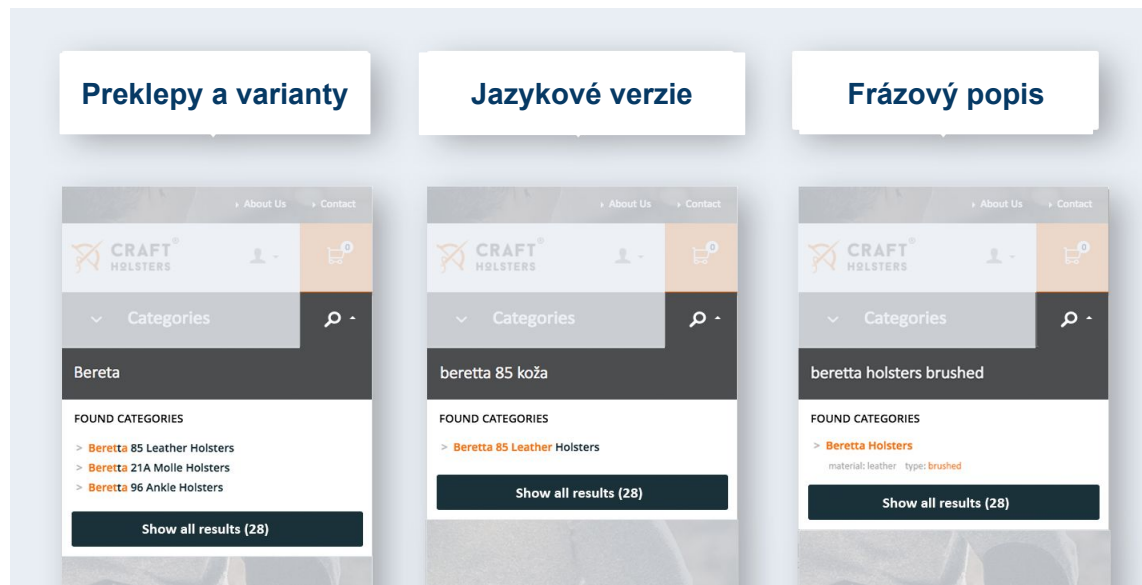
VYHL'ADÁVANIE

Vyhľadávač skúma ID kódy, titulok, popis, parametre a vyhodnocuje:

Preklepy: bereta - beret**t**a

Ekvivalenty: beretta 85 ko**ž**a - beretta 85 leath**e**r holsters

Frázové popisy: beretta holsters brushed - typ spracovania



PARAMETRICKÝ FILTER

Pri vyhľadávaní využíva filter priemerne **40 %** zákazníkov.

✕ **Filter produktov** ▲

Dekor (drevena)

Triedenie dreva

Vzor

Priznané drážky

Hrúbka celkom (mm)

Trieda oderu

Trieda záťaže

Povrchová úprava

Štruktúra povrchu

Typ dekoru, odtieň

Cena za m²: 12 € - 32 €

☐ Akcie ☐ Novinky ☐ Výpredaj ☒ Skladom

▼ Podľa odporúčaných

Vyberte si vzor podlahy

☒ Lamela

☐ 2 pásový parketový vzor

☐ 3 pásový parketový vzor

☐ Individuálny vzor palubovky

☐ Dlaždicový vzor

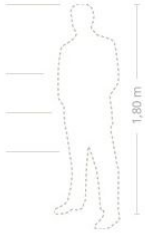
☐ Vlisovaná palubka

☐ Parketa

☒ Veľký formát

☐ Zámková palubovka

☐ Úzký veľký formát



Zobraziť produkty (18) podľa filtra

Resetovať filter

Parametre filtra:

✕ Lamela

✕ 3 pásový parketový vzor

✕ Veľký formát

✕ Zrušiť všetky

FUNKCIE PRE RÝCHLE OBJEDNANIE

Rýchla objednávka

Funkcia umožňuje rýchly nákup bez nutnosti hľadať v katalógu.

Opakovaná objednávka

Funkcia umožní vložiť do košíka už odoslanú objednávku.

Nákupné zoznamy

Zákazník ma zoznam produktov, ktoré opakovane objednáva.

Rychlá objednávka

#	Položka	Množství	Název	Cena za jednotku	Cena celkem	Skladem
0	131006	2	Klíč oboustranný 04-05 - DIN 3110 Tona Expert	56,80 Kč	113,6 Kč	do 2-3 dnů
1	905364	3	Univerzální mazivo WD-40 450 ml Smart Straw	94,92 Kč	284,76 Kč	2280 ks
2	985120	4	Molykote G-0052 FG White EP 80-5 kg	4 905,35 Kč	19621,4 Kč	do 2-3 dnů
3	268711		Remen NEW HOLLAND 88-850 321 - Tagox	4617 Kč		do 2-3 dnů
4						

Přidat

Smazat

Cena celkem: 20019,76 Kč
Uvedené ceny jsou bez DPH

 Přidat do košíku

Informácie o objednávke

 Duplikovať objednávku

 Moje objednávky

 Moje dovozy

 Moje adresy

 Upraviť moje údaje

 Zmena hesla

 Zaslávanie noviniek

 Strážny pes

 Moje obľúbené

Objednávka (var. symbol): #20154821 (STORNO)

Dátum objednávky: 16.06.2017

Cena objednávky (celkom): 0,23 €

Sledovacie číslo:

Produkty

1 x Fotoalbum s papiermi 10x15

1 x 278 CMR / 15 listov/

Celkom bez DPH: 0,00 €

DPH 20%: 0,23 €

Osobný odber: 0,19 €

DPH 20%: 0,04 €

Celkom: 0,00 €

Osobný odber: 0,23 €

Adresa pre doručenie

Adresa pre platbu

Testovacia objednávka

Trencianska 53

Bratislava, 90025

Slovenská republika

Testovacia objednávka

Trencianska 53

Bratislava, 90025

Slovenská republika

Spôsob dopravy

Spôsob platby

Osobný odber

Hotovosť

História objednávok

16.6.2017

Zaevidovaná

TEST

16.6.2017

STORNO

Návrat

Zoznam: Používané kľ		16.06.2017		Zobrazuje:  	
AR04-TTE		Armat Pufian	44,00 €	Neobjednáva	
AR04-TTE		Armat Pufian Single Noh	45,00 €	Pravidelne kľ	
AR04-TTE		Armat Single Noh	36,00 €	Neobjednáva	
AR-00C		Armat Standard	26,70 €	Neobjednáva	
AR04-S06		Armat Single Noh	63,00 €	Pravidelne kľ	
T000-016		Takonica Standard	34,20 €	Neobjednáva	
AR04-T0E		Armat Single Noh	93,20 €	Pravidelne kľ	
N004-T0E		N004-A01 Noh	26,20 €	Neobjednáva	

riesenia.com
TVORCA STABILNÝCH WEBOVÝCH RIEŠENÍ

FUNKCIE PRE RÝCHLE OBJEDNANIE

Import objednávky

Možnosť nahrať excel/csv s produktami priamo do košíka.

1. Obsah košíka

2. Platba a doprava

3. Fakturačné údaje

4. Potvrdenie objednávky

Hodnota Vašej objednávky je nižšia ako 150 EUR bez DPH. Pri objednávke pod 150 EUR je automaticky účtovaný poplatok za dopravu podľa platných taríf (minimálne však 5 EUR).

INFORMÁCIE

Vedí
2544

Pila
1140

Otvoriť

Usporiadat

Nová sločka

Název

Datum zmeny

Typ

import

31.8.2017 12:46

Testový súbor

Název souboru: import

Všetky soubory

Otvoriť

Zrušiť

Importujte objednávku zo súboru .csv:

Ako postupovať pri importe objednávky si prečítajte [tú](#).

Vybrať súbor

Nie je vybratý žiadny súbor

Importovať

Produkty nachádzajúce sa v košíku po vložení hromadnej objednávky zostávajú zachované, prípadne sa aktualizuje ich množstvo.

Rekapitulácia

Počet produktov v košíku: **2ks**

Hmotnosť objednávky: **4,47 kg**

Standardná doprava: **zdarma**

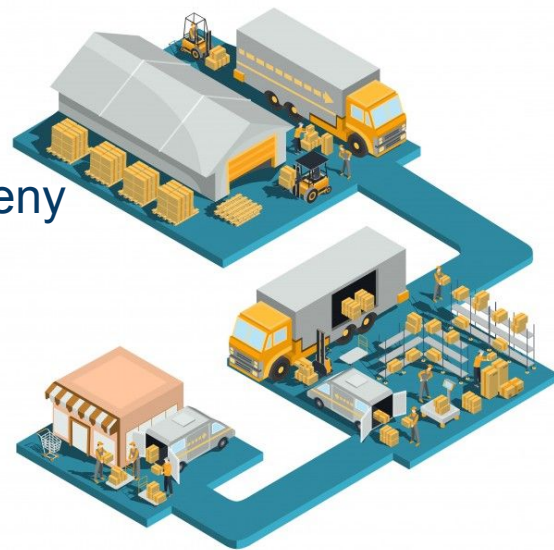
Suma celkom:

36,24 € bez DPH

Objednať tovar

SKLADOVÁ DOSTUPNOSŤ A PLÁNOVANIE DODANIA

- **Presné aktuálne skladové zásoby** - pobočky aj centrálny sklad
- **Plánované naskladnenia zásob** - od kedy bude tovar znovu dostupný
- **Presné termíny dodania**, vyhnite sa časovým intervalom
- **Parameter “váha tovaru”** vstupuje aj do výpočtu ceny
- **Rozdelenie objednávky** pre dodanie na viac miest



TEŠÍM SA NA VAŠE OTÁZKY.

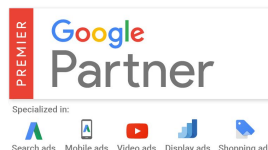
 www.riesenia.com

 peter.legeny@riesenia.com

 +421 907 684 517



PETER LEGÉNY
E-commerce specialist
RIESENIA.com



MEMBER
OF ADMA