



Poslovanje
iz fotelje

Studija slučaja:
b2b portal

Situacija za rešavanje:

Problem koji su kompanije najviše isticale bio je nemogućnost komercijaliste da u bilo kom trenutku na terenu zna tačno stanje artikala.

Kompanijama koje imaju komercijaliste na udaljenim lokacijama često se javljao problem ažurnosti podataka sa kojima rade što je znatno otežavalo svakodnevni rad.

Kako bi prebrodili ove i slične probleme dosta naših korisnika je pokušalo sa programima po narudžbini, ali ishod nije bio ni brz, ni uspešan. Ni jedan postojeći sistem nije mogao odmah da se primeni. Uvideli smo da je sve više sličnih ishoda i da je samo pitanje vremena kada će i druge kompanijama susresti sa istim problemom, te smo rešili da mi budemo ti koji će ponuditi rešenje.

Zašto baš mi?

Na osnovu istraživanja, kao i iz saradnje sa različitim tipovima korisnika kojima je rešenje gore pomenutog problema postalo neophodno, zaključili smo da je za naše korisnike najbolje da im mi to omogućimo. Većina korisnika se žalila na to da nema zaposlenog kojem bi mogao biti poveren zadatak vođenja projekta izrade b2b strane (ili nije dovoljno stručan ili ne može odvojiti dovoljno vremena za ovaj posao). Drugi deo naših klijenata nije mogao da odvoji dovoljno vremena i drugih resursa koji su potrebni za realizaciju takvog projekta. Budući da već koriste Lidder, a bilo koje rešenje koje bi napravili mora komunicirati sa Lidderom svakako, rešili smo da mi budemo ti koji će ponuditi rešenje.

Problemi za rešavanje:

Nemam više na stanju, a bilo je jutros.

Nemogućnost naručivanja baš onda kada klijentu odgovara (komercijalista mora da se vraća u neko mesto dva puta u toku nedelje).

Nošenje/slanje aktuelnih kataloga kako bi bili prikazani proizvodi koji su trenutno u ponudi.

“Nameštanje” narudžbina u toku razgovora (da bi klijent dostigao određenu sumu i tako ostvario popust na količinu).

Greške i veliki utrošak vremena i ljudi pri prekucavanju narudžbina ili diktiranja telefonom.

Zahtevi

Šta to korisnicima u stvari treba, a nikako ne nalaze?



Siguran i bezbedan portal – vidi se samo ono što vi želite/Vi odlučujete šta će se videti

Na osnovu različitih zahteva i brojnih dugih sastanaka, utvrdili smo da je potrebno da rešenje pre svega prebrodi **teritorijalna ograničenja**, a da se pri tom **ne utiče na bezbednost** celokupnog poslovanja. Bezbednost poslovanja korisnici smatraju ugroženom onda kada je ono on-line, što se vidi iz njihovog zahteva da im se “poslovanje ne nađe na internetu”, a ipak oni žele da prodaja bude omogućena sa bilo kog mesta. Pomiriti ta dva zadatka, a da projekat traje razumno kratko, bila je naša ideja vodilja.

Radi 24 sata 7 dana u nedelji

Sledeća stvar koja se javlja kao konstantni problem kod korisnika jeste da je potrebno da svi komercijalisti i menadžeri **rade na prodaji 24/7 nezavisno od lokacije** na kojoj se nalaze. Ovaj problem je proizveo potrebu da rešenje radi na nekom od prenosivih uređaja i da se odvija preko interneta. Kako novo rešenje ne bi povlačilo dodatne velike troškove, procenili smo da ono mora biti dostupno na tabletu ili mobilnom telefonu koji komercijalisti već poseduju.

I naravno, rešenje mora biti pristupačno!



U skladu sa potrebama korisnika

Zahtev da **sinhronizacija** bude transparentna i različita, a da ipak ne zahteva prebacivanje poslovanja na internet, je bio zanimljiv za rešavanje. Kako to rešiti? Da li je dovoljno da, kad već ne sme online, to bude jednom dnevno ili je potrebno da bude na minut? S obzirom na to da se način rada razlikuje od firme do firme, nema tačnog odgovora na to pitanje. Zato smo odlučili da je potrebno omogućiti da to može podešavati svaki korisnik za sebe i prema tome smo osmišljavali dalje korake u realizaciji. Server, koji će to opsluživati, ne sme biti preterano opterećen, a internet konekcija korisnika ne bi smela da bude manja 1-2Mbs.

Bez duplog posla

Još jedna stvar na koju smo posebno obratili pažnju, jer i Lidder proizvodimo po istom principu, jeste da **nema dupliranja poslova**. Dakle, to rešenje treba da olakša i ubrza posao, a ne da stvara još posla, kako to često biva sa web projektima koji se posebno naručuju i koji često ostanu nezavršeni.

Lak početak i odmah vidljivi rezultati

I na kraju, kako ostalim korisnicima predstaviti to rešenje? Pošto živimo u “brzom” vremenu, retko ko od naših korisnika bi imao vremena da dođe kod nas (mada bismo to voleli).

Zato smo, da bi im većinu funkcija objasnili, odlučili da novo rešenje virtuelno predstavimo – **naš b2b portal sam sebe predstavlja našim korisnicima**.

Dovoljno je da jednom kliknu na jedno dugme (ali bukvalno), i podaci su na **b2b portalu i mogu se videti odmah!**

[Automatski Veleprodajni portal](#)

Portal, tj. on-line prodaja mora da radi u prvih pet minuta nakon tog klika. Nema projekta, nema gubljenja vremena – odmah na prodaju!

Rešenje

Najjednostavniji način je bio da to **rešenje** izgleda kao jedna vrsta uobičajene, ali **bezbedne web prodavnice**. Komercijalista treba da se uloguje i naručuje robu i artikule jednostavnim stavljanjem u korpu. Nakon obavljene kupovine, knjigovodstvo ili komercijala firme dobiju tu narudžbinu bez prekucavanja. Ovo predstavlja pojednostavljen rad portala, ali od toga smo krenuli.

Znajući da su komercijalisti ipak potrebni i neki izveštaji ili neka istorija kupovine, nastavili smo u smeru proširenja mogućnosti, te smo omogućili da portal ima i podatke iz Liddera za kupca kome pravi narudžbina (*samo uz dozvolu vlasnika prodavnice, tj. firme koja koristi b2b!*). Izveštaji, kao što su rang lista prodatih artikala, kartica komitenta, izvod plaćanja kupca, rang lista nabavljenih artikala, i izvod plaćanja dobavljača su se našli na portalu. U budućnosti će se tamo lako naći i mnogi drugi.



Nakon toga smo došli na ideju da bi bilo vrlo korisno, a i lepo, kada bi svaka kompanija mogla svojim istaknutim kupcima ponuditi da i oni sam naručuju i vide svoje izveštaje kod njih. Tako dolazimo do toga da je neophodno da postoje različiti nivoi pristupa portalu:

- **Menadžer/Direktor** (koji ima najveća ovlašćenja i koji ima uvid u izveštaje o celokupnom poslovanju)
[Izveštavanje na internetu za direktore](#),
- **Komercijalista/Zaposleni** (koji može pristupiti u svoje ili kupčevo ime, videti izveštaje za sve svoje kupce i eventualno otvarati nove kupce na terenu)
[Naručivanje na internetu](#), i
- **Kupac/Neko izvan preduzeća** (najmanja ovlašćenja – eventualna mogućnost naručivanja)
[Online pregled stanja kupca](#).



Dalji razvoj samog portala išao je u smeru da omogućimo da portal mogu da koriste svi naši korisnici. Velika grupa naših korisnika su i **knjigovodstvene agencije/biroi**. Trećinu radnog dana zaposleni u knjigovodstvenim agencijama troše na razgovore sa klijentima oko stanja na računu, koji komitent je uplatio, šta je poslednje “leglo”, koliko čega ima na stanju i slično. Došli smo do zaključka da bi bilo odlično da i agencije prošire svoju ponudu tako što će omogućiti svojim komitentima uvid u njihovo poslovanje 24/7. Bez potrebe da komitenti zovu svoje agencije, svoje stanje mogu znati tako što će sami pogledati na portalu, i to u bilo koje doba i koliko god puta žele. **Brzo komitentima, još lepše agencijama.** Komitenti se loguju kao menadžeri na Lidder b2b portalu za svoju svoju firmu i vide izveštaje na nivou firme.

PROBAJTE I VI – ako imate Lidder dovoljan je jedan klik

Kako smo ovim pokrili sve, a i malo više od zahteva koje su imale firme koje su nam se obratile, odlučili smo da to predstavimo i ostalima. Smatramo da najbolji način za predstavljanje ovakvog projekta jeste da se proba. Zato smo omogućili da **bilo koji korisnik**, koji dođe na portal b2b.nd.rs, može proći **ceo proces** od biranja artikala, preko naručivanja, do slanja porudžbine i gledanja izveštaja. Kako bismo još bolje opisali portal, snimili smo par kratkih video klipova koje možete pogledati [klikom ovde](#).



Probajte i Vi rad portala, prenesite samo smisleni deo poslovanja na internet. Ne mora tamo biti sve i ne mora se imati posebno ljudstvo za održavanje tog dela sistema. Sve može automatski!

Rezultati na delu:

Ušteda u vremenu se meri u danima!

Kako je portal u radu više od godinu dana, imamo i prve povratne informacije o tome kako radi.

Kompanije koje već koriste portal, od početka njegove upotrebe **uštedu vremena broje u danima.**

Ono što su njihovi komercijalisti nekada završavali u dugim telefonskim razgovorima sa centralom, sada rade samostalno i za par minuta. Na portalu se po **slikama, nazivu, opisu ili po šiframa** artikala naručuju odgovarajuće količine jednostavnim dodavanjem u korpu. Klikom na “Završi narudžbinu” centrali stiže mail iz koga se porudžbina direktno uvozi u (pro)fakturu Liddera. I njihov posao je završen, bez potrebe za opterećenjem još nekog zaposlenog. Isto tako, komercijalista na terenu ima potrebne, ažurne informacije o kupcu kako bi mogao zaključiti što bolju prodaju.



Portal radi na svim uređajima: **BEZ DODATNIH TROŠKOVA**

Kad smo već kod uštede, tu je takođe i ušteda novca. Nije potrebno kupovati dodatne uređaje na kojima će portal raditi. On može da radi na tabletima ili mobilnim telefonima koje komercijalisti već koriste. Kako je portal prošireni deo Liddera, njegova izrada nije naplaćena dodatno.

Pored pomenutih ušteda, veliki je plus za kompanije i to što VIP kupci mogu to i samostalno da urade. Komitenti, kojima su firme dozvolile pristup, sada naručuju kada i gde njima odgovara. Ovim naši saradnici sebi obezbeđuju značajnu konkurentsku prednost.

Dokaz, svedočenja klijenata:

Kosa Trade (vodeći uvoznik i distributer širokog asortimana ručnog poljoprivrednog i građevinskog alata, opreme za varenje, enološkog programa i sitne poljomehanizacije)

Iskustvom dužim od dve decenije, koliko se bavimo ovim poslom, uvideli smo koliko je neophodno da program u kome vodite svoje poslovanje bude u stanju da se razvija zajedno sa vama. Rastom kompanije povećavaju se i zahtevi koje je potrebno da program isprati. Lidder tim nas je navikao da sve dodatne izmene, opcije i poboljšanja nastaju kako bismo što efikasnije i pametnije iskoristili vreme koje provodimo u Lidderu. Tako je i sa portalom. Uštede koje ostvarujemo su vidljive posle prve upotrebe. Obzirom da nismo bili sigurni kako će to izgledati prvo smo probali sa par naših stalnih kupaca.

Konkretan primer:

Kupac koji ima 7 maloprodaja i koji poručuje odvojeno za svaku radnju, probao je da naručuje putem portala. Najveća prednost koju je istakao je mogućnost da naručuje i posle radnog vremena. Kada zatvori svoje prodavnice, na osnovu tačne celodnevne prodaje, on samostalno sastavlja narudžbinu koja će mu sutradan biti isporučena. Dakle, njegova narudžbina nas već čeka ujutru i nama ostaje samo da isporučimo robu. Ovo je samo jedan od primera koji dokazuje kolika je ušteta u vremenu ostvarena, jer nema više (pre)dugih razgovora, čekanja na drugoj liniji, beleženja porudžbina, prekucavanja, ostajanja nakon radnog vremena i sl.

Jedan od budućih ciljeva nam je da što veći broj naših komitenata naviknemo na ovaj način poručivanja čime obezbeđujemo sebi vreme koje možemo iskoristiti za unapređenje našeg poslovanja.



D&D Jugohemika (preduzeće za proizvodnju i prodaju abraziva i zaptivnih masa, silikona, pur pena, tiokola i KVZ lepkova)

I sami smo se ranije raspitali oko sistema koji bi u saradnji sa Lidderom podržao naše poslovanje i dolazili smo do raznih ponuda sistema. Kako nam nije odgovarala nijedna ponuda, a saradnja sa Lidder timom je uvek davala rezultate u vidu proizvoda koji ispunjava obećano, odlučili smo da probamo b2b.

Plašio nas je prelazak na ovakav način poslovanja, jer bilo kakva promena u ovako kompleksnoj organizaciji kakva je naša, iziskuje dosta truda, vremena i strpljenja. Portal nam je taj prelazak učinio skoro neprimetnim. Pored toga što nije zahtevalo dodatne troškove, odgovaralo nam je to što je sve na jednom mestu. Kao što su nas navikli u Lidderu, a sad i na portalu, nema dupliranja poslova. Sve je automatizovano! Jednim klikom smo proširili naše poslovanje na online prodaju.

Naši komercijalisti sada posluju efikasnije jer na terenu u svakom trenutku znaju koliko koje robe ima na stanju. Isto tako, vide informacije na osnovu kojih mogu ponuditi dodatni rabat ili neku drugu pogodnost, kako bi prodaja donela veću dobit. Na ovaj način oslobađaju naše ključne ljude rutinskih poslova i ostavljaju im da samo uvezu u program popunjene narudžbine.

Pored toga što su komercijalisti postali samostalni, oni su i zaštićeni. Svaki komercijalista može videti isključivo svoje kupce i izveštaje vezane za njih. Osim što biramo podatke koje delimo, biramo i kako ih delimo, čime obezbeđujemo da bezbednost našeg poslovanja bude za koji stepenik više.

Znamo i sami koliki je posao napraviti portal koji funkcioniše i zahvalni smo Lidder timu što nam je to omogućio na jedan klik.

Za kraj:

Korišćenje Liddera podrazumeva da svi rade poslove koje i inače znaju i treba da rade, samo dosta efikasnije, bez usporavanja ili novih poslova. Prateći taj dobar princip, održavanje b2b portala **ne "košta" ni minut vremena**: Portal će se sam sinhronizovati i kupcima, komitentima i komercijalistima, omogućiti komforan i lak rad **bez dodatnog truda** putem interneta, dok se sav posao obavlja na lokalu.

Uz ovakvo rešenje, svakodnevni rad ostaje potpuno isti i ovaj deo internet poslovanja funkcioniše skoro "sam od sebe".

Zadatak obavljen, unapređenja slede!