

17 апреля 2024

Как B2B-портал позволил AKKERMANN cement перевести 96% оптовых продаж в онлайн

На примере совместного проекта AKKERMANN cement и ГК «КОРУС Консалтинг» разбираем, как B2B-портал помогает не только повысить лояльность клиентов, но и оптимизировать производство.

От автоматизации продаж в промышленности до повышения LTV клиентов: какие задачи призван решить B2B-портал

[AKKERMANN cement](#) — один из крупнейших производителей цемента в России, продукцию которого покупают более 380 компаний-контрагентов. Впервые для продаж команда начала использовать B2B-портал на базе «1С-Битрикс» еще в 2018 году, поскольку возникла потребность автоматизировать бизнес-процессы и повысить их эффективность. Например, нужно было снизить объем рутинных задач и повысить эффективность сотрудников за счет грамотного распределения их рабочего времени, а также увеличить лояльность клиентов и объем продаж.

За 4 года работы с клиентским кабинетом удалось накопить большой опыт работы с порталом и понять, как его можно оптимизировать. Поэтому в 2022 году компания приняла решение провести редизайн портала и расширить

его функциональность.

Обновленный B2B-портал позволил:

- Автоматизировать бизнес процессы и повысить их эффективность (оформление, доставка и отгрузка заказа, администрирование пользователей и клиентов, проверка взаиморасчетов и финансовых данных);
- Снизить объем рутинных задач и эффективнее распределять рабочее время сотрудников;
- Получить возможность точнее планировать объемы производства и продаж на месяц вперед;
- Управлять коммуникациями с клиентами по всей стране в рамках единого окна;
- Адаптировать личный кабинет под мобильные устройства и предоставить клиентам и сотрудникам возможность работать с порталом со смартфонов на объектах;
- Увеличить лояльность и LTV клиентов и, как следствие, объем продаж за счет упрощения и сокращения пути пользователя к покупке.

Персонализация, real-time отслеживание, плановые заявки: как B2B-портал упрощает CJM покупателей

Чтобы понять, как реализовать необходимую функциональность, команда «КОРУС Консалтинг» изучила CJM оптового покупателя цемента. Путь клиента к оптовой покупке цемента длинный и сложный: от подписания договора до получения заказа может пройти несколько недель. На CJM влияют такие

факторы как налоговое и региональное законодательство, финансовое состояние клиента, загруженность отдельного сотрудника и сезонность. Чтобы упростить путь клиента, не всегда хватает базовых инструментов личных кабинетов вроде закрытой авторизации пользователей или интеграции портала с системой 1С, поскольку они не позволяют персонализировать покупку с учетом всех факторов.

К тому же на текущий момент сложно создать принципиально новые технологии производства цемента или составы смесей. Поэтому производители цемента фокусируются на повышении качества клиентского опыта и внедряют для этого различные цифровые продукты. Ниже рассмотрим, как B2B-порталы позволяют упростить путь к покупке и сделать так, чтобы клиент вернулся снова.

Оформление заказа

Покупка товара по спецификации. Прежде чем сделать заказ, все клиенты подписывают договор и спецификацию. Спецификация отражает детали покупки: тип и количество товара, способ и адрес доставки, склад отгрузки и др. Именно с учетом данных в документе формируется персонализированный каталог на портале: клиент увидит в выдаче только ту продукцию и цены, которые предварительно согласовал. Это позволяет заказчикам не теряться в огромном объеме товара на витрине, который сейчас недоступен, и сокращает путь к покупке. При этом заказ можно добавить в избранное и повторить в следующий раз, чтобы сэкономить время на оформлении.

Продажа товара «навалом». Продажа «навалом» актуальна для сыпучих смесей, разные типы которых невозможно доставить в одном транспорте: например, щебень или цемент. Поэтому каждый заказ оформляется на отдельную машину, исходя из ее грузоподъемности и возможности

перевозить тот или иной тип сыпучей продукции. Портал позволяет автоматически сформировать заказ для одного автомобиля, согласно его допустимой грузоподъемности. Если же пользователь кладет в корзину несколько смесей, которые соответствуют условиям сборного груза в рамках одной машины (например, цемент одной номенклатуры), то они объединяются в один заказ. Это позволит сэкономить на доставке.

Персонализированное ценообразование для каждого клиента. Цена на продукцию и доставку зависит от ряда факторов: на каком из заводов произведен цемент, как долго доставлять заказ и каким способом. Соответственно, для каждого клиента стоимость, прописанная в договоре, получается разная. Поэтому каждому юристу портал демонстрирует ту стоимость товара, которую согласовали при подписании договора, как в случае со спецификацией. При этом клиенты могут одновременно покупать продукцию, произведенную на разных заводах и доставлять товар в разные точки в рамках одного заказа, что экономит усилия и время.

«Привязка» менеджера компании к конкретным клиентам. При закреплении менеджера за клиентом учитывается регион, экспертиза менеджера (например, если сотрудник специализируется именно на работе с цементом, а не со щебнем), а также история коммуникации: клиентам комфортнее всегда взаимодействовать с одним и тем же сотрудником. Поэтому при оформлении заказов за клиентом закрепляется тот менеджер, с которым клиент уже работал.

Доставка и отгрузка товара

Отслеживание железнодорожной доставки. Если покупатели заказывают большой объем смесей, то доставить их можно с помощью железнодорожных составов. При этом клиенты самостоятельно могут отслеживать геолокацию

вагонов, количество дней простоя на той или иной станции, предполагаемую дату доставки. Это возможно за счет прямой синхронизации портала с отчетами РЖД. Информация позволяет клиентам точнее планировать собственные логистические и бизнес-процессы и, соответственно, укладываться в сроки строительства.

Отслеживание автомобильной доставки. Для отслеживания автомобильной доставки в B2B-портале была настроена интеграция с сервисом «Мовизор», который проверяет геопозицию транспорта с помощью постоянной связи с мобильным телефоном водителя. Портал делает запрос в сервис, сообщает номер и затем отображает карту с точной геопозицией его груза. С каждым водителем предварительно заключается соглашение на обработку данных.

Учет грузоподъёмности. В каждом регионе существуют ограничения нагрузки на ось грузовых автомобилей, а также правила, связанные с сезонной проходимостью дорог. Эти ограничения влияют на формирование и распределение заказа по машинам, на даты и способ поставки. Портал помогает пользователю учесть эти ограничения на этапе формирования заказа, позволяя избежать штрафов за перегруз транспортных средств.

Распределение доставки по дням. При оформлении заказа клиент может выбрать, сколько продукции ему необходимо доставить и в какой день. Это полезно, когда весь объем товара не нужен сразу или его негде хранить. Так покупатель получает необходимый объем товара в подходящий для него день: например, в понедельник 30 тонн, а через два дня еще 40 тонн. Также доступен выбор типа автомобиля доставки — например, только с боковой или задней выгрузкой.

Работа с финансовыми данными

Финансовый дашборд. Каждый контрагент может мониторить на портале всю информацию, касающуюся финансов: сальдо, задолженности, даты их погашения. Задача дашборда — сделать финансовую информацию наглядной, понятной и исключить разночтения.

Портал также информирует клиента о сроках погашения задолженности. Если она не будет закрыта, то покупатель не сможет сделать новый заказ. При этом доступна продажа товаров с отсрочкой платежа, сроки которой можно настраивать отдельно для разных юрлиц в рамках условий договора. Клиенты также могут запросить счет на оплату и акт сверки взаиморасчетов в рамках портала.

Возможность подключить к работе с порталом несколько менеджеров от контрагента. Часто заказы выполняют сразу несколько сотрудников одной компании. Поэтому в кабинете можно добавить несколько менеджеров контрагента. Также портал содержит функцию переключения между юридическими лицами — если заказ нужно оформить в рамках разных договоров.

Планирование производства

Плановые заявки. Это важная функция и для производителей, и для покупателей. Она позволяет заранее сообщить производственным подразделениям, сколько потребуется продукции и к какому сроку. Для клиентов плановые заявки сводят к нулю риск не купить товар в нужный срок, помогают распланировать заказы на срок до месяца вперед, а также делать быстрые заказы из уже составленных заявок. Заводам же заявки позволяют не производить больше товара, чем клиенты могут купить. Это помогает снизить количество нераспроданных остатков и планировать производство на месяц вперед. Более того, функция открывает возможности для аналитики

и маркетинговых активностей: например, можно подсчитывать, какой товар нужен и в какой сезон, а затем, с учетом этой информации, организовывать акции.

Какие трудности преодолела компания при создании В2В-портала

Внедрение прямого парсинга отчетов РЖД. В предыдущей версии портала для отслеживания ж/д доставки использовалась интеграция со сторонним сервисом. Однако это было неудобно: в какой-то момент команда AKKERMANN cement поняла, что для работы с программой нужен отдельный сотрудник. Более того, РЖД ввели ограничение на предоставление данных о вагонах третьим лицам и использовать такой подход стало вообще невозможно. Поэтому команда «КОРУС Консалтинг» реализовала прямой онлайн-парсинг отчетов РЖД, который позволил сократить операционные затраты на мониторинг геопозиции груза на 68%. Теперь менеджеры и клиенты могут узнать геопозицию вагона с грузом не за 2 часа, как раньше, а за 2 минуты.

Многоступенчатые алгоритмы проверки. Этот подход «КОРУС Консалтинг» применил в таких функциях, как повтор заказа, ограничение грузоподъемности, назначение конкретного менеджера на заказ. Например, чтобы пользователь выбрал опцию сборного груза, ему достаточно нажать на одну кнопку. Но чтобы кнопка сработала, portalу нужно сначала провести серию проверок. Например, проверить спецификацию, склад отгрузки, грузополучателя, станцию назначения, тип груза и тары. Для этого на портале реализовали алгоритм, который проводит такую многоступенчатую проверку.

Обучение клиентов работе с порталом. Для многих контрагентов портал стал новым инструментом, который нужно было освоить. Чтобы облегчить процесс, команда «КОРУС Консалтинг» проанализировала запросы клиентов.

Большинство вопросов были однотипными, поэтому их разделили на группы, создали для каждой текстовые и видео-ответы, и разместили в специально созданном разделе FAQ. Так раздел помог адресно решить клиентские вопросы, количество которых после появления обучающих материалов кратко уменьшилось. При необходимости базу знаний дополняли индивидуальными мастер-классами.

Теперь 96% продаж совершаются с помощью В2В-портала

При этом некоторые регионы полностью перешли на онлайн-покупки и оформляют в личном кабинете 100% заказов. В среднем на портале оформляются около 500 заказов в день. Конверсия в покупку с мобильных устройств составляет 30%.

Портал позволил автоматизировать значительный пласт рутинных процессов при большом потоке заявок. Пользователю стало проще оформлять заказ и доставку, а менеджерам — проверять заказ и отгружать товар. Вся важная информация стала легкодоступной для пользователя.

Также реализованы уникальные для отрасли функции онлайн-отслеживания местоположения груза для авто-и ЖД транспорта. При этом клиенты и менеджеры получают информацию о дислокации вагонов за 2 минуты вместо 2 часов.

Команды «КОРУС Консалтинг» и AKKERMANN cement использовали продуктовый подход в разработке, который позволяет вовремя адаптироваться к изменениям, проводить переприоритизацию задач и таким образом получить продукт, полностью отвечающий задачам бизнеса.



Андрей Колесник
ИТ-директор AKKERMANN
cement

Новый B2B-портал помогает нам обеспечивать высокий уровень клиентского сервиса, что подтверждает премиальность бренда AKKERMANN cement. Наши клиенты позитивно отнеслись к «цифровым» изменениям, заказчики отмечают скорость и удобство платформы, которая на 100% учитывает их потребности. Более того, в рамках работы с порталом нам удалось сформировать потенциал для оптимизации ряда производственных процессов компании.

