

31 июля 2024

Как B2B-портал позволил улучшить клиентский сервис без расширения штата

Как с помощью b2b-портала обрабатывать запросы нескольких сотен контрагентов без дополнительного найма сотрудников — рассказываем на примере кейса производителя стройматериалов.

ПАНДЕМИЯ, УДАЛЕНКА И СЕЛЬСКАЯ ИПОТЕКА ПОДСТЕГНУЛИ ЖЕЛАНИЕ ЛЮДЕЙ СТРОИТЬ ЧАСТНЫЕ ДОМА

2020 год стал рекордным с точки зрения спроса на загородное жилье. Закрытые для путешествий границы, удаленка и ограничения скопления людей стимулировали потребителей уезжать за город, арендовать, покупать или строить частные дома. Другими стимулирующими факторами стали [запущенная](#) в начале 2020 года сельская ипотека и возможность инвестировать материнский капитал в строительство загородных домов. Все эти обстоятельства подстегнули темпы ИЖС, и уже в первом полугодии 2021 года было введено в эксплуатацию [на 41,3% больше](#) индивидуального жилья, чем в том же периоде годом ранее.



ВЫРОСЛА НАГРУЗКА НА КОММЕРЧЕСКИЕ СЛУЖБЫ СТРОИТЕЛЬНЫХ КОМПАНИЙ И ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ

Тренд напрямую повлиял на работу строительных компаний и производителей строительных материалов. Аналитики «Авито Недвижимость» подсчитали, что за летний период 2020 года спрос на строительные материалы вырос на 89% год к году. Это влияние напрямую почувствовал на себе, в том числе, и клиент ГК «КОРУС Консалтинг» — компания-производитель строительных и битумных материалов. Выросла нагрузка на коммерческую службу компании, что негативно отразилось на качестве клиентского сервиса. Объем обращений от текущих контрагентов увеличился, выросло и само их число. Компании нужны были дополнительные сотрудники, чтобы обработать запросы от всех 200 компаний-контрагентов. Однако и здесь возникла проблема: сотрудников нужно было сначала найти и погрузить в особенности бизнеса, а это осложнялось пандемийными ограничениями. Работать со спросом при этом необходимо было здесь и сейчас.

Решением проблемы стал [b2b-портал](#) с личным кабинетом контрагентов и функциональностью для оптовых продаж. За 4 месяца команда ГК «КОРУС Консалтинг» внедрила готовое решение [«Бустрейд»](#) на базе платформы «1С-Битрикс», которое позволило производителю избежать расширения штата продавцов и обеспечить более высокий уровень клиентского обслуживания.

Помимо самого b2b-портала, специалисты «КОРУС Консалтинг» также реализовали модули обмена данными ERP-системы производителя. Это помогло снизить риск сдвига запуска проекта и оптимизировало работу команды с обеих сторон.

Рассмотрим, какую функциональность включал в себя портал.

РЕГИСТРАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

Новые пользователи проходят стандартную процедуру регистрации. Лаконичный интерфейс включает поля для ввода имени, телефона, email, пароля и других данных. Как только пользователь их заполняет, на почту приходит письмо с подтверждением удачной регистрации и инструкцией, что делать дальше. После этого пользователь «привязывает» к своему профилю контрагентов, от лица которых он работает, а производитель назначает ему персонального менеджера.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КОНТРАГЕНТА

В личном кабинете пользователи видят данные юридических лиц, по договорам которых они работают, статусы текущих заказов, детализированную историю покупок, даты платежей, сумму задолженности, скан-копии договоров.



Пользователи, которые работают от нескольких юрлиц, могут быстро переключаться между несколькими личными кабинетами разных контрагентов. Так покупатели экономят время на поиск и повторный ввод логинов и паролей.

КАТАЛОГ И КАРТОЧКИ ТОВАРА

В каталоге компании-производителя было более 1,1 тысяч карточек товаров. Каждая из них включает галерею фотографий, описание и характеристики продукции. Оптовики могут просмотреть сопутствующие товары и доступные на складах остатки. Также пользователям доступен поиск, с помощью которого клиенты ищут нужную им продукцию по артикулу или названию за пару минут.

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

Покупатель может собрать корзину двумя способами: через каталог или из шаблона, который можно заполнить и загрузить в личный кабинет. Если при загрузке файла возникли ошибки, или какого-то товара нет в наличии, система сообщит о необходимости скорректировать файл. В дальнейшем, при формировании истории покупок, пользователь может дублировать заказы на основе ранее собранных корзин.

Там же на портале есть веб-форма для запроса актов сверки. Это обращение направляется персональному менеджеру, который обрабатывает заявку и

отсылает контрагенту документы. Обо всех изменениях статусов, предоставлении счетов и актов пользователь получает уведомления.

СБОР ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

С помощью b2b-портала производитель может работать с обратной связью. На онлайн-площадке есть веб-форма для писем и заказа звонка менеджеру оптовой компании – в последнем случае часть данных о пользователе «подтянется» автоматически из профиля.

Настроена маршрутизация сообщений: если клиент «привязан» к конкретному менеджеру, обращение или заказ звонка попадет именно к нему. Также есть возможность прикрепить к обращению файл, изменить или удалить его.

Пандемия стала катализатором цифровизации, родился новый экономический уклад — [платформенная](#) экономика. Сегодня такие цифровые инструменты, как b2b-портал, позволяют компаниям получать ряд преимуществ, особенно в рамках динамично меняющейся экономической ситуации. Так, например, решение [«Бустрейд»](#) позволило производителю систематизировать и оптимизировать оформление и контроль заказов, разгрузить сотрудников. Также компания получила возможность анализировать уровень удовлетворенности клиентов и повышать качество клиентского сервиса. B2b-портал позволил не «раздувать» штат и сэкономить на ФОТ.

