

РАЗРАБОТКА  
B2B ЕСОММ  
ПЛАТФОРМЫ  
ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ  
ПРОЗРАЧНОСТИ,  
СНИЖЕНИЯ ОШИБОК  
И СОЗДАНИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ  
ПРЕИМУЩЕСТВ  
В ТОРГОВОЙ СЕТИ

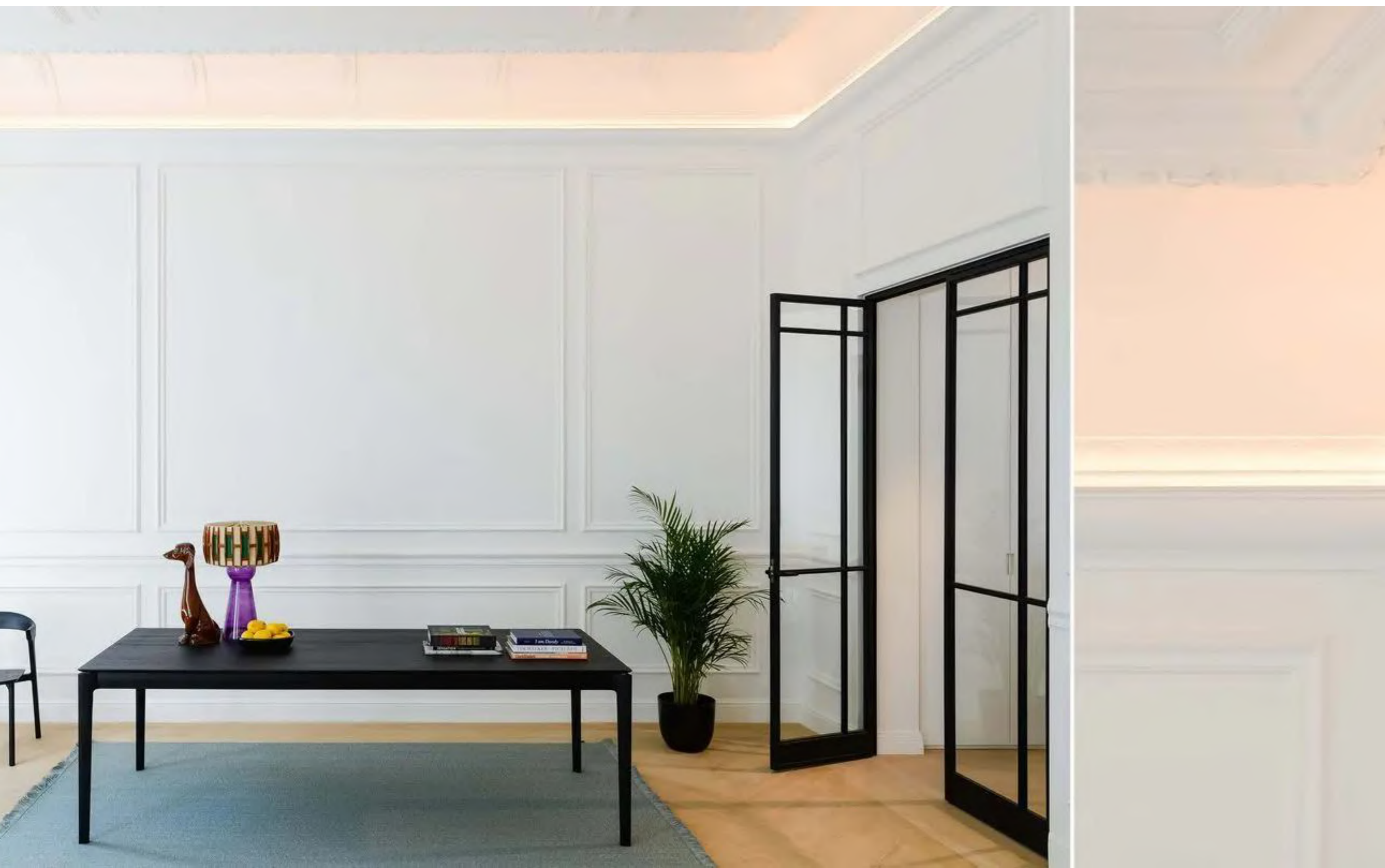


# Клиент

ORAC (Ostende Research Application Company)

— высокотехнологичная семейная компания, основанная в Бельгии в 1970 году, производит инновационные, легкие, прочные, влагостойкие лепные элементы декора с использованием собственных технологий производства: Purotouch, Durofoam и Duropolymer.

Продукция компании представлена в семи товарных категориях и распространяется в девяноста странах мира.



# Проблема

Компания ORAC обладает обширной сетью дистрибьюторов и дилеров, которые развивают региональные продажи производимой продукции, осуществляют закупку продукции на заводе, обеспечивают логистику и обслуживание клиентов. Это требует высокой квалификации и погруженности в процесс и создает ряд проблем для бизнеса на всех уровнях:

- 1 Единая учётная запись для работы с заказами.** Партнеры ORAC, в том числе крупные дилерские сети заведены на один аккаунт, что создаёт путаницу в заказах/отгрузках от разных отделов и сотрудников.
- 2 Сложность процесса оформления и отслеживания заказа.** Вся коммуникация осуществляется через электронную почту или по телефону, а любые данные приходится искать и передавать вручную.
- 3 Высокий риск ошибок при формировании заказа.** Типовой заказ состоит из множества наименований и каждая добавляемая позиция повышает риск негативного влияния человеческого фактора на корректность составления и выполнения. Ошибки выявляются только в момент получения готового заказа.
- 4 Высокие трудозатраты на ручную обработку заказов.** Специалисты торговой сети тратят значительное количество времени на сопровождение продаж, включая формирование заказов, работу с документами и финансовыми

инструментами. Это замедляет рост клиентской базы и объема продаж, а также может привести к увеличению затрат на фонд оплаты труда.

- 5 Низкая эффективность маркетинговых активностей.** Клиенты ORAC могут узнать об актуальных условиях и воспользоваться выгодными предложениями только через менеджеров-консультантов или службу клиентской поддержки дистрибьютора.
- 6 Неполюценная реализация потенциала продаж.** Отсутствию разветвлённой сети в каком-либо регионе или недостаточность товара в необходимом количестве приводит к потере локального рынка.

Компания ORAC стремится автоматизировать процесс оформления заказов для B2B-клиентов, чтобы устранить указанные препятствия и достичь лучших бизнес-результатов.



# Задача

Оцифровать процесс B2B-сделок, минимизировать зависимость процесса от человеческого фактора, повысить прозрачность и эффективность бизнеса: Интегрировать дилеров и дистрибьюторов в единую систему логистики и продаж ORAC, обеспечить конечных участников B2B продаж — B2C компаниям возможность самостоятельного оформления и отправки заказов дилерам и/или дистрибьюторам, предоставить возможность заказа любых наименований и в любом количестве.

Кроме того, функциональность платформы должна обладать возможностью:

- 1 Отслеживания статусов заказов;
- 2 Доступом к полной и достоверной информации об истории заказов;
- 3 Возможностью повторного заказа;

- 4 Информацией о действующих акциях дистрибуторов и персональных ценах на товары;
- 5 Информацией о действующих акциях дистрибуторов и персональных ценах на товары;
- 6 Унификацией технической и визуальной информации о товарах по всей номенклатуре.

Необходимо сохранить привязку клиентов к дилерам и дистрибьюторам по территориальному признаку и истории взаимодействия, а также обеспечить сохранение системы бонусов и вознаграждений.





# Решение

Совместно с командой ORAC мы разработали B2B-портал для оформления и отслеживания онлайн-заказов. Платформа интегрирует данные из учётных систем дилеров и дистрибьюторов ORAC, учитывая схемы оплат и бизнес-процессы каждого партнёра.

Партнёры в свою очередь получили доступ к персонализированным предложениям и могут самостоятельно добавлять товары в корзину, оформлять заказы и отслеживать их статусы в режиме онлайн, без необходимости обращения к менеджерам-консультантам.

Функциональность платформы обеспечивает пользователям лёгкий доступ к актуальным ценам на продукцию ORAC, действующим акциям, персональным условиям и фактическим складским остаткам.

## Переход на многоуровневую систему аккаунтов

Совместно с клиентом команда Mygento провела нормализацию базы данных партнеров ERP. Мы провели аудит сущностей, унифицировали наименования юридических лиц, филиалов и представительств, установили атрибуты принадлежности, условия отгрузки и скидок, а также стандартизировали адреса для логистики и юридические реквизиты.

После интеграции данных партнеров с B2B eComм-платформой была внедрена новая логика работы с учётными записями на основе обновленной структуры данных. Теперь для каждого юридического лица создаётся отдельная учётная запись администратора. Администраторы могут назначать роли и права

доступа сотрудникам, регистрировать персональные учётные записи для менеджеров-консультантов и автоматизировать процесс внутреннего согласования заказов.

## Автоматическая регистрация и валидация данных новых партнеров

Регистрация новых партнёров и клиентов представляет собой сложный и трудоёмкий процесс, включающий взаимодействие нескольких отделов компании. Этот процесс включает в себя запрос документов, проверку юридической информации о компании-партнёре, регистрацию в системе и выдачу регистрационных данных.

Команда Mygento упростила процесс регистрации и валидации, а также предоставила возможность новым партнёрам и клиентам самостоятельно регистрироваться на платформе. Регистрация осуществляется с привязкой к существующим партнёрам в соответствующих регионах, если таковые имеются.

## **Упрощение работы с финансовыми документами**

Цены на товары, наличие кредитных лимитов и их отсутствие зависят от статуса партнёра (новый или существующий) и объёма предыдущих заказов. Эта логика внедрена в B2B-платформу, где персональные условия отображаются в реальном времени, учитывая прошлую активность каждого партнёра.

Все данные о заказах сохраняются в системе и доступны в личном кабинете пользователя. В личном кабинете можно скачать PDF-версии актов сверки и УПД по заказам и отгрузкам, а также осуществлять частичную отгрузку товаров без участия клиентского менеджера ORAC.

Кроме того, команда Mygento внедрила инструмент автоматической проверки актов сверки, отправленных партнёрами в различных форматах. В результате каждый партнёр получает статус соответствия или несоответствия своего акта сверки с данными бухгалтерии ORAC в течение пяти минут.

## **Работа с глобальными товарными запасами**

ORAC владеет тремя заводами и обширной сетью дистрибьюторов и дилеров. В целях реализации концепции полной складской доступности товаров, команда Mygento внедрила функционал Multi-Source Inventory (MSI), который позволяет каждому партнёру видеть доступное количество товаров на складах не только в ближайших к нему населенных пунктах, но и во всей сети ORAC.

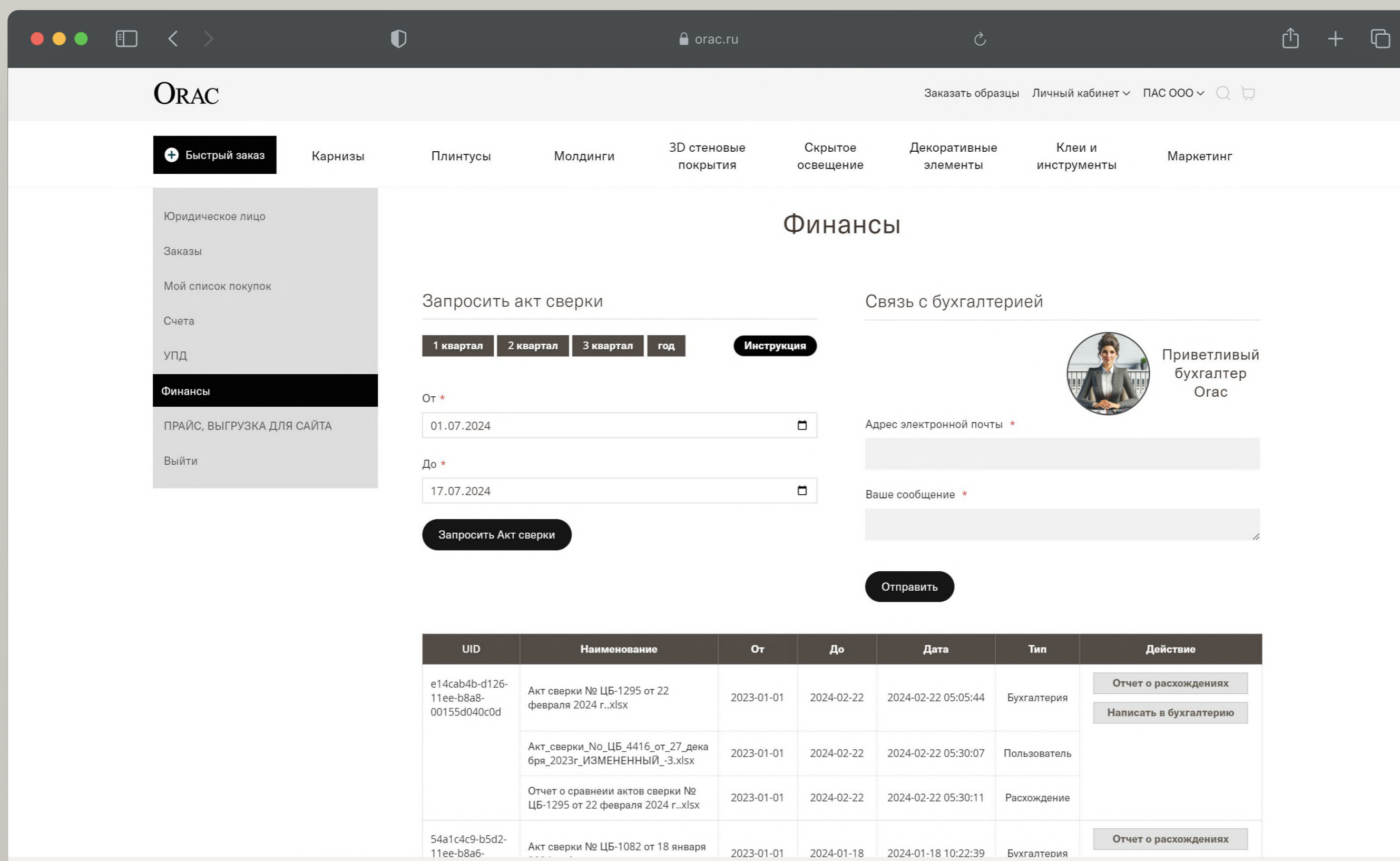
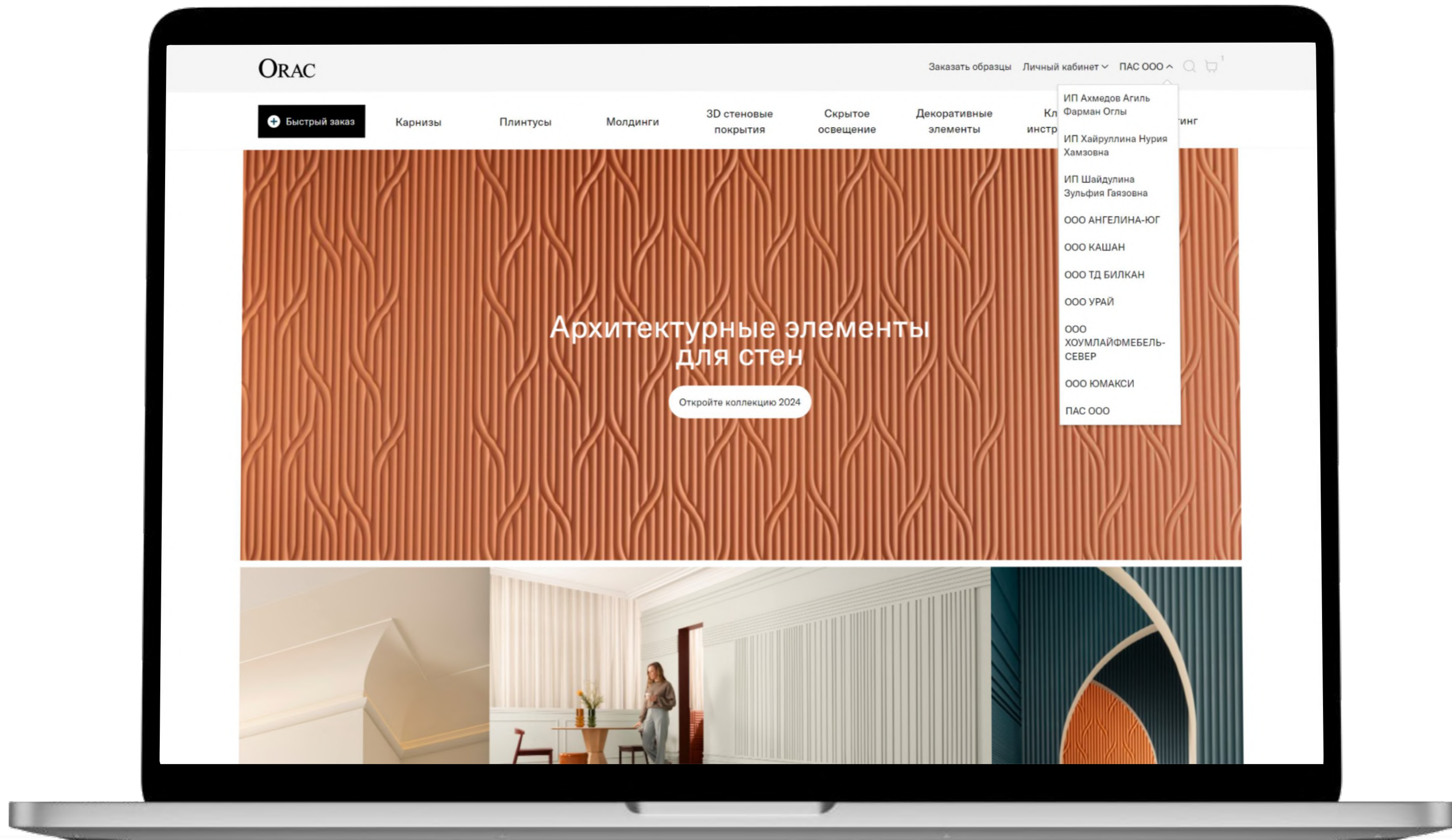
Покупатели могут сами корректировать наполнение своих заказов с учётом информации об остатках.

MSI позволяет партнёрам ORAC заказывать доступные товары с любого склада отгрузки, что сокращает время доставки до конечного потребителя. Платформа поддерживает частичные отгрузки, автоматически распределяя заказ между складами в случае недоступности части товаров в конкретном регионе. Также предусмотрена возможность предзаказов на товары, которые будут произведены в ближайшее время, с указанием примерной даты поставки или доступности к отгрузке.

## **Автоматизация работы с маркетинговыми товарами**

Образцы продукции являются важным элементом маркетинговой коммуникации при работе с потенциальными партнёрами или клиентами, при этом обработка заказов на “образцы” занимает много времени менеджеров-консультантов, а артикулы “образцов” отличаются на каждом складе. Mygento автоматизировала процесс заказа “образцов” в eComm-платформе, установив специальные атрибуты на такие товары в ERP ORAC и сделав автоматическое формирование соответствующего раздела.







## **Автоматизация расчёта стоимости доставки**

Команда Mygento реализовала настраиваемую через административную панель логику определения условий доставки, которая позволяет рассчитывать стоимость и время доставки исходя из местоположения покупателя, объёма заказа и расположения склада. Например, если необходима доставка товаров во Владивосток, но на ближайшем складе нужных позиций нет, а есть, например, частично в Краснодаре и частично в Москве, система автоматически учтёт это обстоятельство и рассчитает действительные сроки и стоимость доставки. Доставка товаров осуществляется логистической компанией, выбранной в момент формирования заказа для каждого сегмента доставки. Покупатель может отслеживать статус доставки в личном кабинете пользователя.

## **Автоматизация B2B-платежей**

Для автоматизации B2B-платежей, снижения комиссии, ускорения получения оплат и повышения удобства работы, в B2B-платформе реализована возможность осуществления платежей с помощью счёта, карт и системы быстрых платежей с последующим отслеживанием статуса оплаты в личном кабинете пользователя.

## **Работа с международными рынками**

ORAC продает товары более чем в девяноста странах по всему миру. В одних странах компания представлена торговыми партнерами, в других действует на уровне собственных представительств (отдельных юридических лиц), в третьи осуществляет трансграничные продажи. Команда Mygento реализовала возможность использования B2B eComm-платформы на международном уровне, внедрив функционал shared каталогов для трансграничных продаж в национальной валюте с индивидуальными условиями налогообложения и функционал мультисайт для рынков, на которых действуют представительства ORAC. В последнем случае, проведены работы по формированию локализованных каталогов с учётом культурных предпочтений, ценовых условий и условий налогообложения, платёжных методов и средств.

## **Управление информацией о товарах**

Для ORAC очень важно, чтобы обширная информация о производимых товарах в виде описаний, инструкций, видеообзоров и обучающих материалов была одинаково доступна для всех партнеров и каналов продаж. Для достижения этих целей команда Mygento внедрила PIM (Product Information Management) в B2B eComm-платформу, сделав такую информацию доступной на всех уровнях и для всех партнеров (B2B, B2C, маркетплейсы, торговые сети).



## **Автоматизация работы с индивидуальными ценовыми условиями**

Команда Mygento также внедрила систему автоматического применения многоуровневых ценовых условий для каждого партнёра, учитывая кредитный лимит, индивидуальные цены, объемы и условия закупки. В зависимости от выбранных условий новая цена или измененные условия автоматически отображаются в корзине.

## **Система автоматического онбординга**

Для повышения информированности клиентов о функционале B2B-платформы команда Mygento разработала систему автоматического онбординга. Эта система демонстрирует партнёрам доступные функции площадки и уведомляет их о новых возможностях, что помогает лучше понять функционал и снижает необходимость обращения к менеджеру ORAC по возникающим вопросам.

orac.ru

Быстрый заказ Карнизы Плинтусы Молдинги 3D стеновые покрытия Скрытое освещение Декоративные элементы Клеи и инструменты Маркетинг

Юридическое лицо  
Заказы  
Мой список покупок  
Счета  
**УПД**  
Финансы  
ПРАЙС, ВЫГРУЗКА ДЛЯ САЙТА  
Выйти

УПД

Фильтры

Active filters: Дата: 2024-04-17 - 2024-07-17 ✕ Clear all

Сумма Дата УПД Счет

от  от 2024-04-17

до  до 2024-07-17

Отменить Применить фильтры

УПД	Счет	Дата	Сумма	Номер отправления ТК	Вес и объем	Действие
ЦБ-22200	ЦБ-22278	2024-07-16	2 036,10 Р			<a href="#">Скачать</a> <a href="#">Скачать</a>
ЦБ-21983	ЦБ-22058	2024-07-12	749,10 Р			<a href="#">Скачать</a> <a href="#">Скачать</a>
ЦБ-22091	ЦБ-22127	2024-07-12	3 207,05 Р			<a href="#">Скачать</a> <a href="#">Скачать</a>
ЦБ-22090	ЦБ-22130	2024-07-12	3 891,80 Р			<a href="#">Скачать</a> <a href="#">Скачать</a>
ЦБ-21820	ЦБ-21866	2024-07-11	6 633,00 Р			<a href="#">Скачать</a> <a href="#">Скачать</a>
ЦБ-21817	ЦБ-21865	2024-07-11	6 311,80 Р			<a href="#">Скачать</a> <a href="#">Скачать</a>

ORAC

Заказать образцы Личный кабинет ПАС ООО

Быстрый заказ Карнизы Плинтусы Молдинги 3D стеновые покрытия Скрытое освещение Декоративные элементы Клеи и инструменты Маркетинг

Юридическое лицо  
Заказы  
Мой список покупок  
Счета  
УПД  
Финансы  
ПРАЙС, ВЫГРУЗКА ДЛЯ САЙТА  
Выйти

ПАС ООО

Выбранное Юридическое лицо

ПАС ООО  
Россия, 111141, Москва г,  
Плеханова ул, дом 17, этаж 4,  
офис 422А  
ИНН: 7720445729

Сделать основным Юр.лицом

Основное Юридическое лицо группы

ООО ТД БИЛКАН  
Россия, 115114, Москва г,  
Дербеневский 4-й пер, дом 7,  
строение 5  
ИНН: 7725809521

Скидка

Duropolymer/Durofoam	Purotouch	Flex/Клей
50%	45%	45%

Кредитный лимит

Допустимая сумма задолженности: 100,000.00

Остаток: 100,000.00



# Результат

- ✓ Каждый сотрудник B2B-партнёра может самостоятельно оформлять заказы, основываясь на данных о доступных остатках на складах и персонально рассчитанных стоимости и условиях доставки, без обращения к консультанту;
- ✓ Компания получила возможность быстро расширять каналы и географию продаж, принимая заказы даже из регионов, где отсутствуют её торговые представители;
- ✓ Автоматизация процесса отгрузки товаров освобождает более 500 человеко-часов в месяц;
- ✓ Партнёры ORAC могут уделять больше времени продажам, маркетингу и продвижению товаров;
- ✓ Увеличилась ширина и глубина матрицы товаров, доступных на складах партнёров;
- ✓ Сократилось количество изменений в формируемых заказах и повысилась их точность;

- ✓ Повысилась точность расчёта стоимости и времени доставки благодаря интеграции с службами доставки через API;
- ✓ Среднее время ожидания заказа конечным потребителем сократилось;
- ✓ Рост NPS score на 40% среди партнёров компании.