

Case



ОБНОВЛЕНИЕ
B2B ПЛАТФОРМЫ
ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ
ПРОЦЕССА
ПОКУПКИ
ТОВАРОВ

Клиент

Транснациональная компания, один из мировых лидеров в производстве потребительских товаров повседневного спроса, которая продаёт свою продукцию более чем в 190 странах мира. Товары компании ежедневно покупают 3,4 миллиарда потребителей в 4,4 миллиона розничных магазинах, которые обслуживаются дистрибьюторами на 10 крупнейших рынках.



Проблема

В2В-портал компании, который является необходимым инструментом во взаимодействии компании с дистрибьюторами и розничной сетью, был достаточно инновационным решением своего времени. Его идея воплощала видение компании по оптимизации процесса оптовых закупок, обеспечения скорости взаимодействия, простоты использования, прозрачности и круглосуточной доступности для клиентов и партнеров.

В процессе эксплуатации, в связи с техническими ограничениями используемой eComm-платформы, портал утратил инновационность, обладал сложным legacy, большим техническим долгом, неоптимальной архитектурой, значительным количеством ошибок и не соответствовал возросшим потребностям бизнеса.



Задача

Перед командой Mygento стояла задача капитального обновления устаревшего решения с неоптимальной архитектурой и многочисленными ошибками. Целью проекта было улучшение производительности, внедрение новых функциональных возможностей и модернизация пользовательского опыта на всех этапах оформления заказа.

Проект B2B сосредоточился на расширении возможностей для розничных торговых точек, упрощении взаимодействия с новыми дистрибьюторами, оптимизации процесса размещения заказов, отслеживания предложений и эффективного мониторинга доставки в магазины.

Задачи, поставленные перед командой Mygento, включали:

- 1 Улучшение доступности и удобства:** обновление интерфейса B2B-портала и его оптимизация для круглосуточного доступа.
- 2 Внедрение функционала B2B-портала:** разработка надёжного портала для подключения розничных торговых точек к новым дистрибьюторам, размещения заказов, отслеживания специальных предложений и контроля статуса доставки продукции в магазины.
- 3 Обновление технологической платформы:** модернизация устаревшего решения для обеспечения стабильности и эффективности платформы.
- 4 Персонализированный каталог и ценообразование:** создание динамического каталога с актуальной информацией о продукции, настроенного под каждого клиента, с предложением индивидуальных товаров и цен.
- 5 Оптимизация управления заказами:** упрощение и автоматизация бизнес-процессов для розничных точек, включая возможность создания повторяющихся заказов и экономии времени на рутинные задачи.
- 6 Обеспечение безопасности и надёжности:** внедрение мер для защиты данных и обеспечения надёжности платформы в периоды высокой нагрузки.
- 7 Оптимизация производительности:** настройка производительности платформы для обработки увеличенного трафика.
- 8 Постоянная поддержка:** предоставление непрерывной поддержки и обслуживания для обеспечения стабильной работы платформы и оперативного решения возникающих проблем.

Решение

С учётом поставленных задач, Mygento сосредоточилась не только на устранении существующих проблем, но и на создании модернизированной платформы с высокой надёжностью, улучшенным пользовательским интерфейсом и расширенными функциональными возможностями. Основной целью было разработать решение, которое не только исправило бы начальные недостатки, но и превзошло бы ожидания, обеспечивая значительное улучшение в производительности и удовлетворённости пользователей.

Партнёры получили возможность доступа к персонализированным предложениям, самостоятельно добавлять товары в корзину на основе индивидуальных условий и актуальных складских остатков, оформлять заказы и отслеживать их статус онлайн, без необходимости обращаться к менеджерам-консультантам.

Команда Mygento успешно реализовала комплексное B2B-решение, которое охватило ключевые аспекты:

Разработан B2B-портал на основе Magento Adobe Cloud

Adobe Commerce Cloud обеспечивает бесперебойную работу в периоды пиковой нагрузки, снижает риск простоев и повышает безопасность от киберугроз. Благодаря облачному хостингу Компания получила выгоду от экономически эффективной и управляемой инфраструктуры, позволяющей сосредоточиться на основных бизнес-операциях.

Конфигурация ролей

Проведена тонкая настройка параметров ролей, обеспечивающая эффективное управление доступом и разрешениями внутри платформы. Это позволило разным пользователям иметь индивидуальные уровни доступа в зависимости от их ролей и обязанностей.

Способы доставки

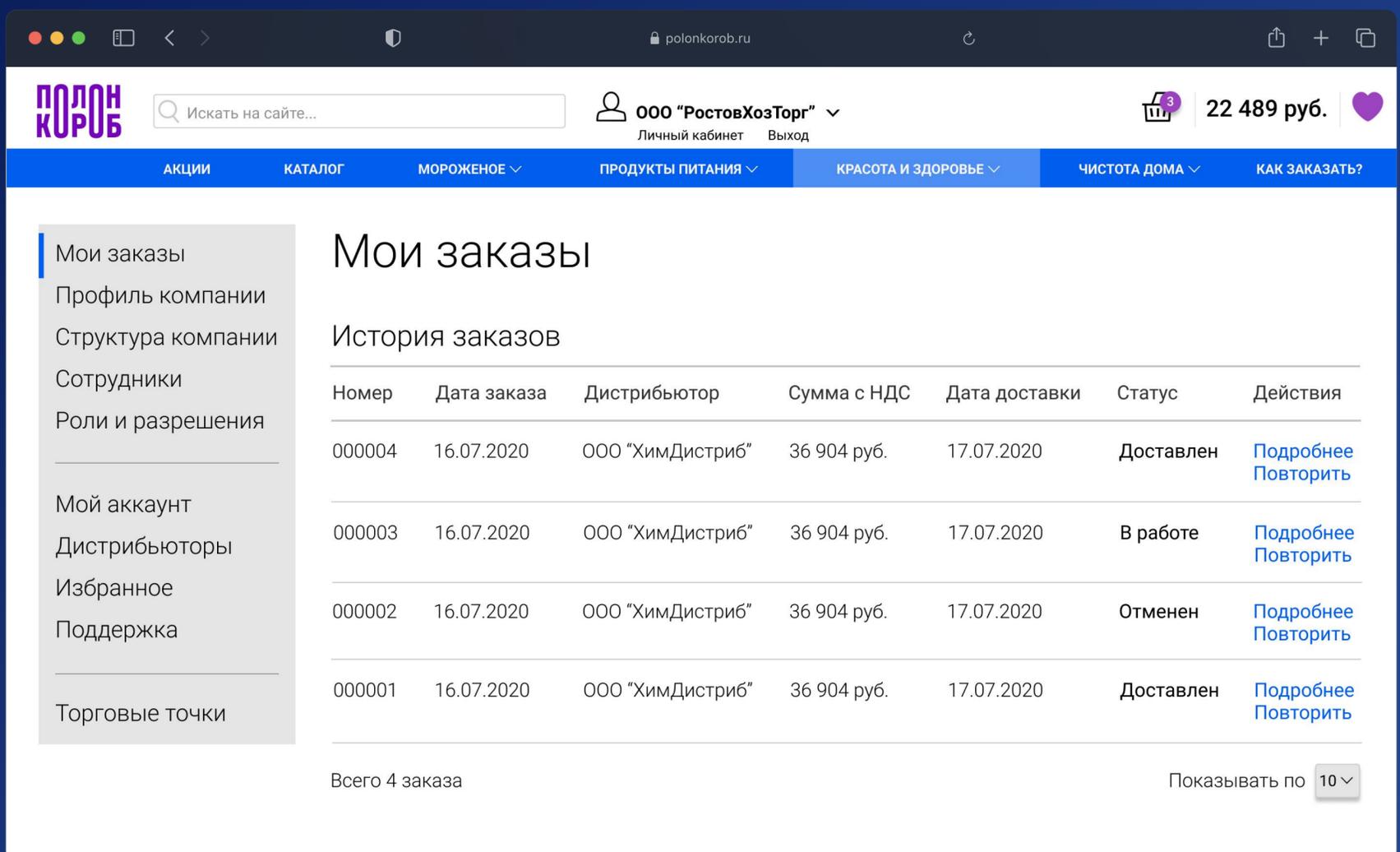
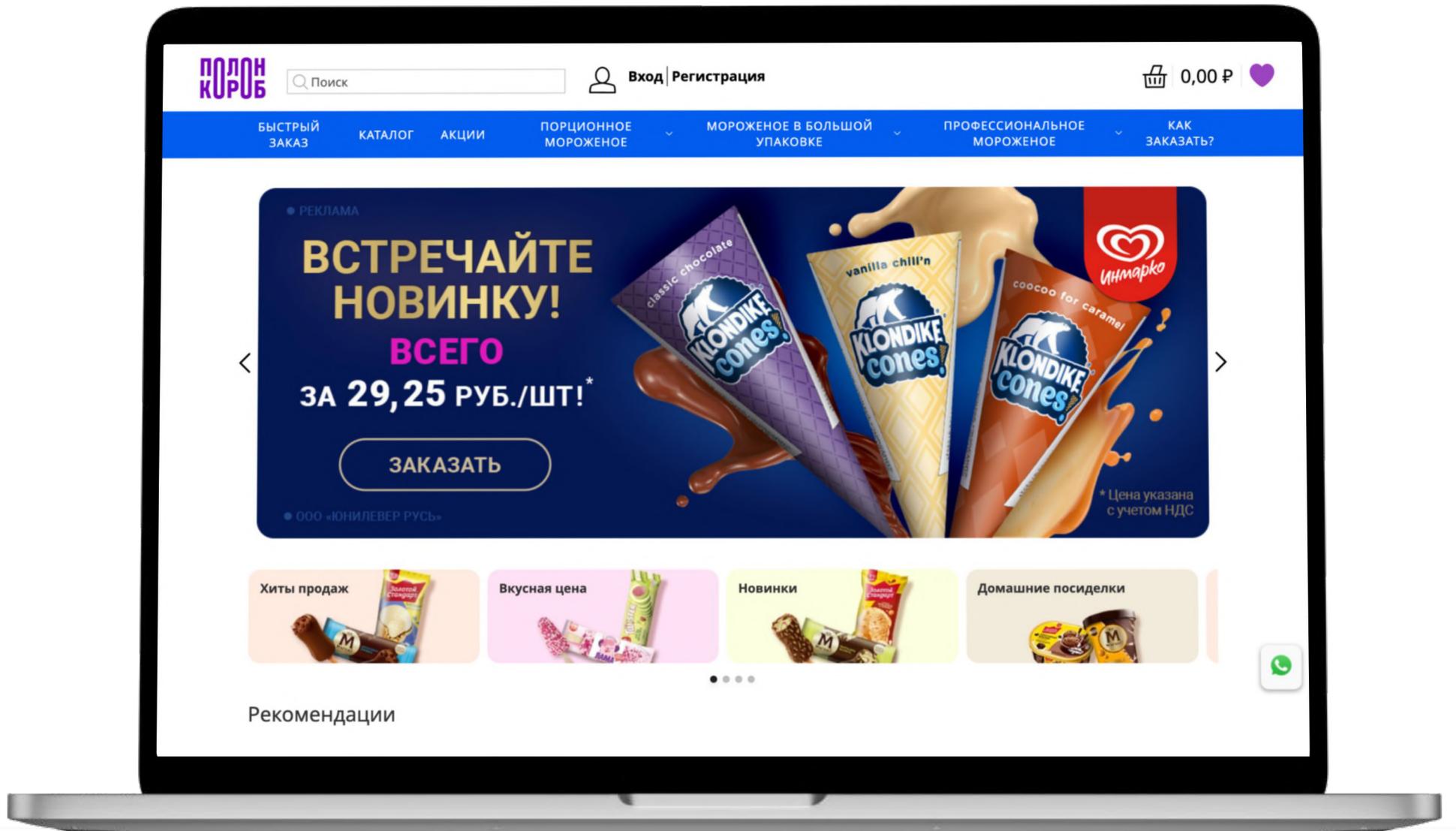
Интегрированы разнообразные способы доставки, обеспечивающие гибкие и беспрепятственные варианты выбора для клиентов. Это улучшило общий опыт покупок и удовлетворённость клиентов.

Управление несколькими юридическими лицами

Разработана система для управления несколькими юридическими лицами в рамках одного клиента. Это облегчило бесперебойную деятельность клиентов с несколькими организациями, сохраняя ясность и точность в финансовых и операционных процессах.

Управление товарами на складах

Внедрены сложные функции управления товарами на складах, оптимизирующие контроль запасов и синхронизацию между различными местоположениями. Это упростило процессы и снизило риск нехватки товаров. Также была создана новая и улучшенная страница для оформления заказов на B2B-платформе.



Обновление системы оформления заказа

Была разработана и внедрена новая оптимизированная система оформления заказа на B2B-портале. Одним из ключевых нововведений стало внедрение функционала разделения заказов. Теперь клиентам предоставлена возможность легко разбивать свои покупки на несколько заказов в зависимости от предпочтений по способам доставки или местоположению. Также была добавлена возможность указывать временные диапазоны для доставки, что обеспечивает больший контроль и удобство планирования.

В системе оформления заказа была реализована функция подтверждения, которая обеспечивает чёткое информирование о текущем статусе и деталях заказа, что минимизирует вероятность ошибок и увеличивает уверенность в сделанном выборе.

Кроме того, новая система предоставила поставщикам полный контроль над учётными записями, позволяя эффективно управлять своими аккаунтами, ролями пользователей и обеспечивать бесперебойную обработку заказов. Это улучшает качество обслуживания клиентов, уменьшает количество ошибок и обеспечивает точное выполнение заказов.

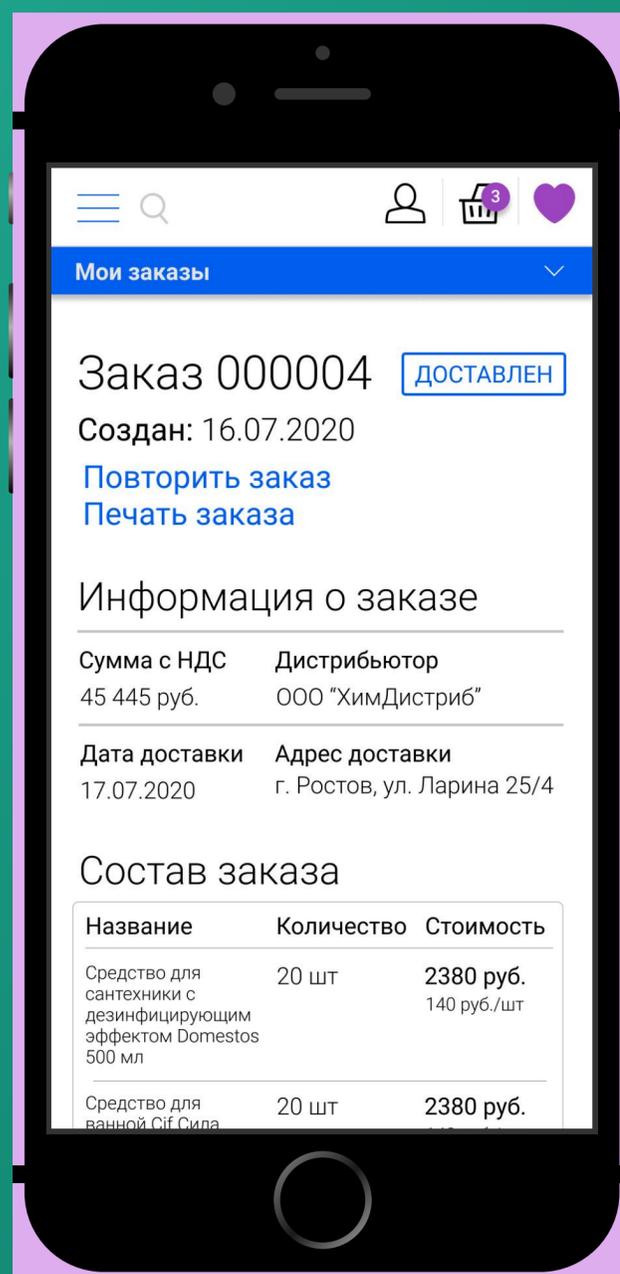
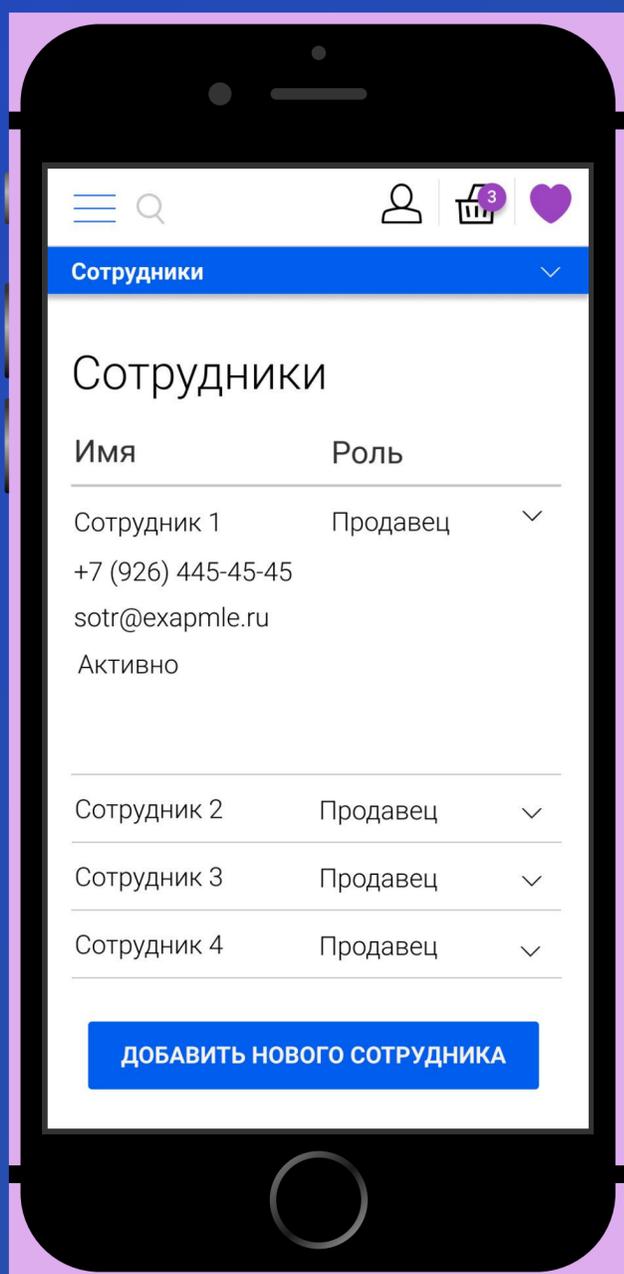
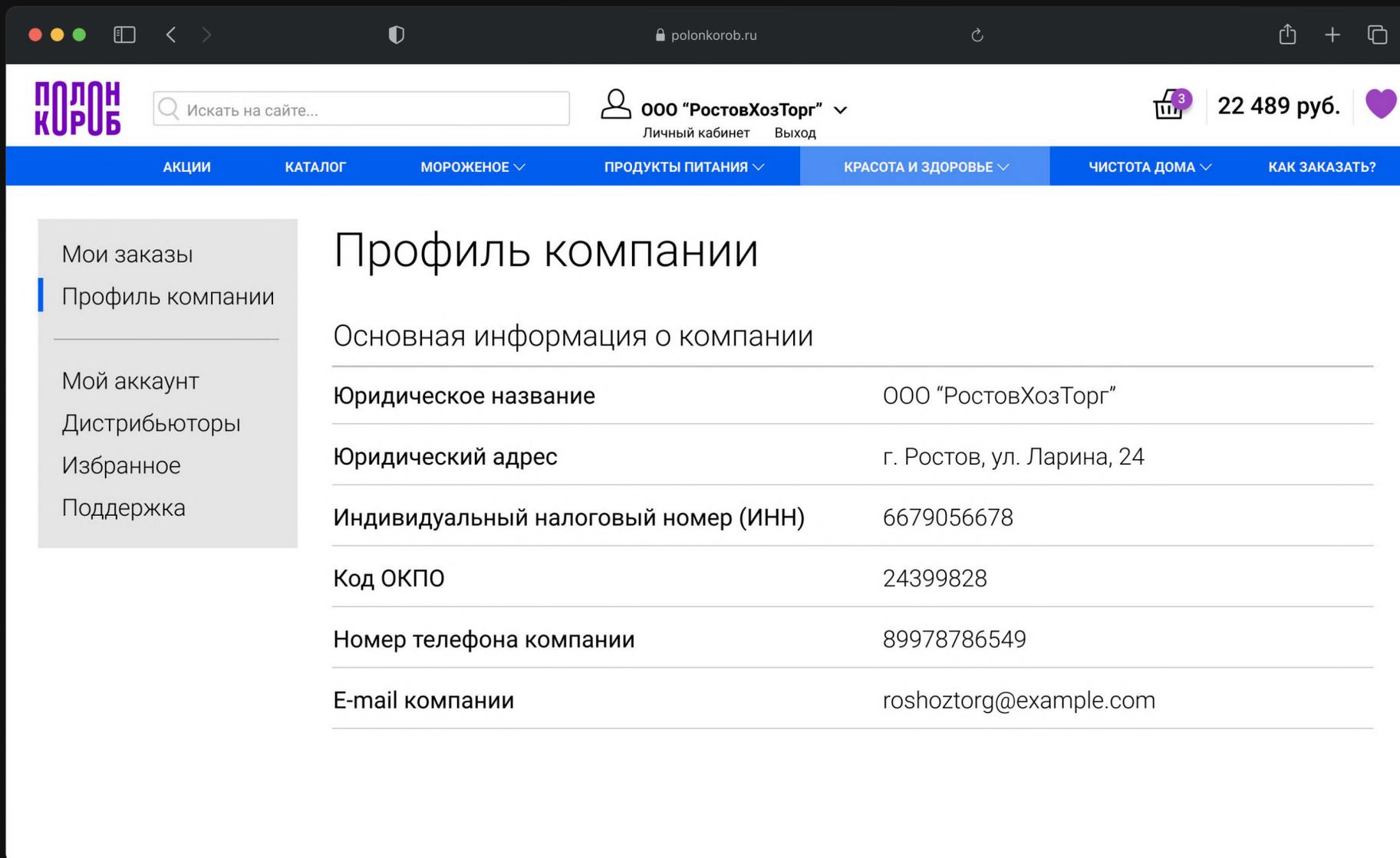
Выполнена оптимизация согласованности скорости сайта и визуального дизайна

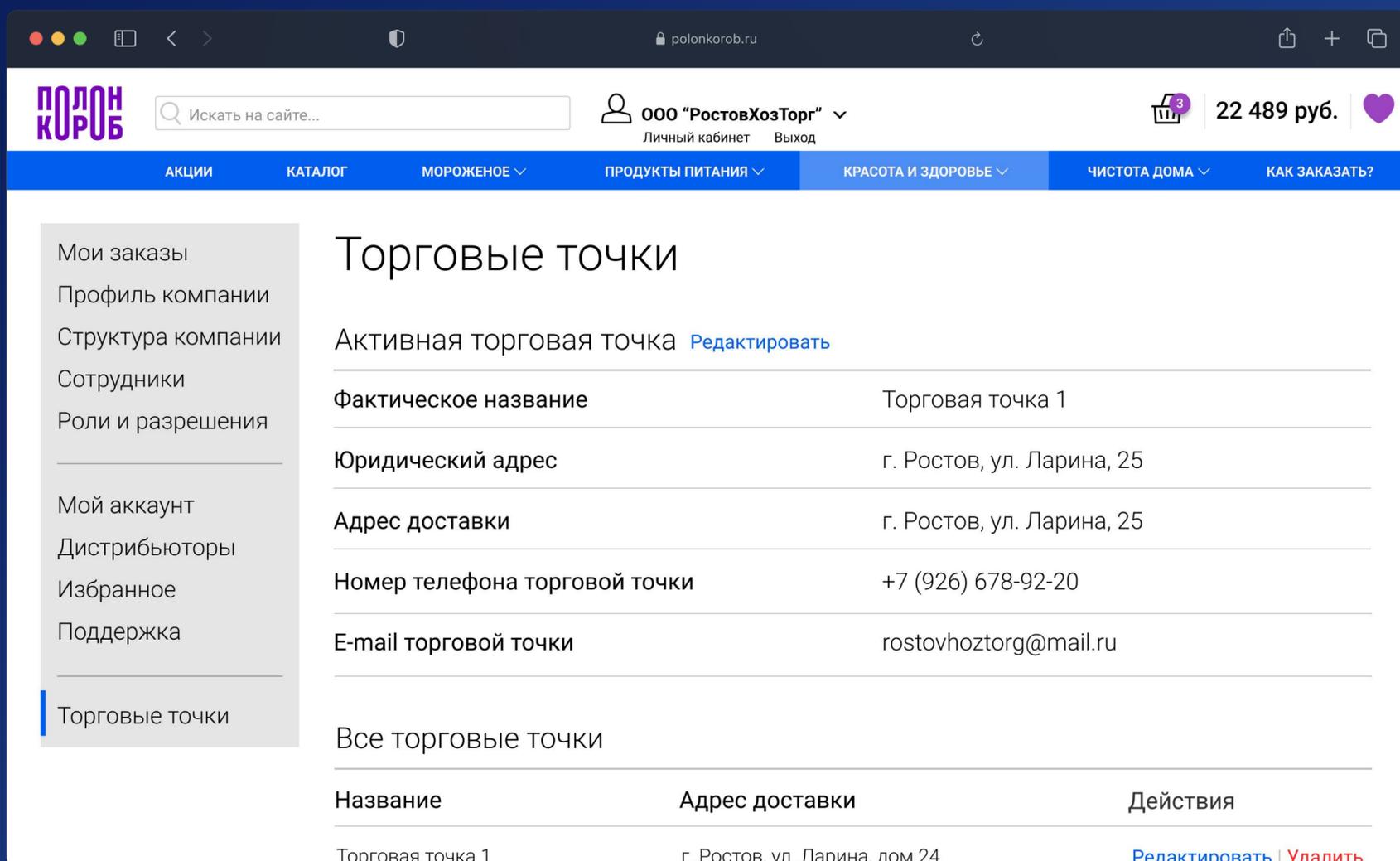
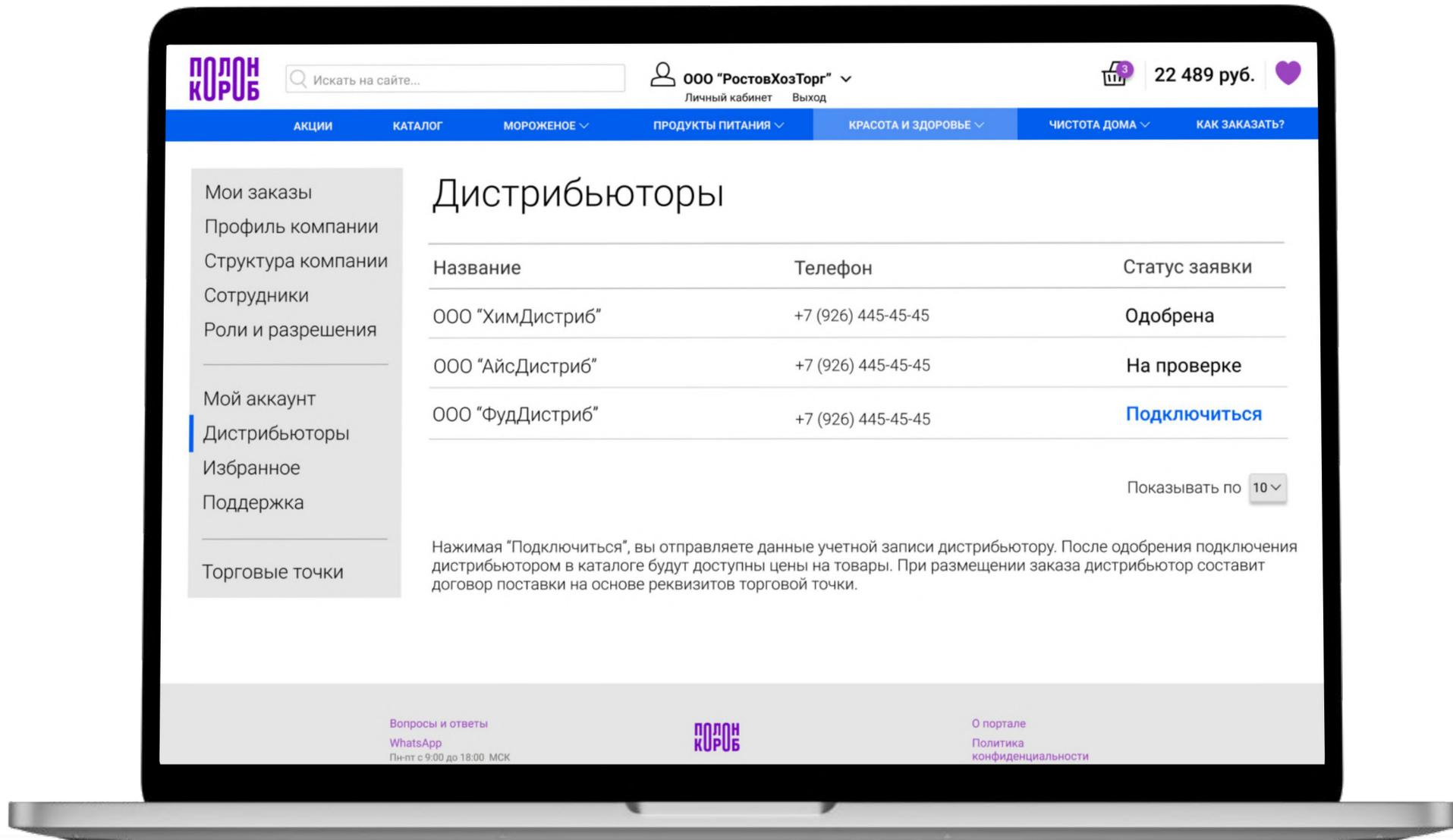
Mygento воплотили задачу плавно интегрировать графический и видеоконтент в дизайн платформы.

Внедрена динамичная программа лояльности для B2B-клиентов

Программа предназначена для вознаграждения и поощрения постоянных клиентов. Она укрепляет отношения с клиентами и стимулирует повторные заказы.

Оптимизирована и увеличена производительность портала как на десктопных приложениях, так и на мобильных устройствах.





Результат

Работы по расширению функциональных возможностей продолжаются, но сегодня уже можно с уверенностью констатировать, что платформа справляется с возложенными на нее бизнес-требованиями и помогает пользователям в любое время беспрепятственно разместить заказ у дистрибьютора для своего бара, магазина или ресторана. А у компании есть отличный инструмент для мониторинга всей цепочки поставок её продукции потребителям.

В цифрах

- ✓ Скорость обмена данными с ERP системой улучшилась более чем в десять раз
- ✓ Ежедневные инциденты уменьшились в 19 раз
- ✓ Среднее время загрузки страницы сократилось на 36%
- ✓ Время отклика сервера сократилось в 3.66 раза
- ✓ Клиентская база увеличилась на 381 %



«Сотрудничество с Murgento позволило кардинально переработать и обновить наш B2B-портал, что значительно улучшило бизнес-процессы и способствовало росту ключевых показателей эффективности. Инициативы команды Murgento привели к созданию надёжной и комплексной коммерческой платформы, которая содействует процветанию нашей компании.

Команда Murgento зарекомендовала себя как надёжный и квалифицированный партнер. Их концепции, креативные идеи и методы идеально соответствуют нашим ожиданиям и целям. Мы воспринимаем их как неотъемлемую часть нашего коллектива. Запуск проекта оказался крайне успешным, и мы продолжаем использовать разработанную ими стратегию.»