

Полезная статья

В2В порталы 10 причин зарабатывать в 10 раз больше



Как понять, что настало “то самое” время для внедрения B2B-портала?

Вы не любите долго стоять в очередях, и вы хотите приумножить, а не потерять деньги – это то, что объединяет абсолютное большинство людей. В этой статье мы расскажем, как внедрение B2B-портала поможет добиться максимальной выгоды.

Когда речь идет о крупном и среднем бизнесе, получить выгоду стремятся и продавец, и заказчик. Например, есть 2 гипотетические компании:

- В одной менеджер при помощи B2B-портала оформляет 10 заказов в час и согласовывает скидки клиентам за 2-3 дня.
- В другой очередь на оформление поставки вручную тянется неделями, а запрос на получение скидки может затеряться в служебных переписках на месяцы.

В этой ситуации есть 3 очевидных момента:

- Заказчик предпочтет оперативность и цифровизацию долгому ожиданию и потенциальной потере выгоды.
- Менеджеры поставщика предпочтут работать в компании, где они будут иметь цифрового помощника, а не “завал” из заказов.
- Компания-поставщик с архаичной системой оформления поставок регулярно теряет деньги, клиентов и время.

Увеличить продажи, расширить географию работы, повысить лояльность корпоративных клиентов, и, как следствие увеличить прибыль более чем в 10 раз* помогут B2B-порталы – это электронные площадки, для ведения торговых взаимоотношений с юридическими лицами в автоматизированном режиме.

Российские компании только начинают осваивать возможности B2B-порталов. Есть небольшой процент тех, кто еще не задумывался о цифровизации этого сегмента бизнеса. Но не менее трети рынка организаций работают в сегменте B2B и пользуются всеми преимуществами цифровых площадок. По мнению экспертов, существует порядка 10 причин цифровизации B2B-продаж. Давайте рассмотрим их подробнее.



Причина № 1 — Уберите очередь и клиенты к вам потянутся

Если в организации внедрен B2B-портал, клиентам больше не придется ждать своей очереди у менеджера, чтобы получить прайс или оставить заказ на продукцию. B2B-портал представляет собой унифицированный канал коммуникации или единую точку входа в поставщика, иначе говоря, клиент получает возможность оперативно и самостоятельно:

- Размещать заказы.
- Получать информацию о статусе сделки.
- Согласовывать скидки.
- Корректировать перечень товаров, состав и сумму вплоть до момента отправки заказа.

Всё делает система: автоматизировано, оперативно, прозрачно. Автоматизация отношений с заказчиками разгружает менеджеров и позволяет получать большее количество заказов за единицу времени. Например, менеджер, который раньше принимал один заказ в час, благодаря цифровизации процессов сможет обрабатывать 10 заказов простым нажатием кнопки.

Причина № 2 — Доступ к заказу в любом месте, в любое время

Для размещения или проверки статуса заказа, совершения любых манипуляций на портале не обязательно присутствовать в офисе в рабочие часы. Имея доступ в личный кабинет можно работать удаленно из любой точки мира в комфортных и безопасных условиях. Даже после окончания пандемии эта функция остается востребованной.

Причина № 3 — Все данные хранятся на портале и доступны заказчикам

Информация о заказах и заявках, сервисах, продуктах и правилах их применения, документация хранятся на портале в личном кабинете заказчика и всегда доступны. Благодаря тому что B2B-портал обеспечивает единую структуру всех связанных с контрагентом сущностей, клиенту не нужно искать или запрашивать информацию у менеджеров.

- Внутри портала можно ознакомиться с документацией о продуктах, сервисах и правилах их применения.
- В личном кабинете заказчика хранится информация об истории заказов, истории заявок на заказы, даже если они не были реализованы, а также планируемые заказы, которые нужно будет осуществить.

Таким образом, возможно использовать портал не только для формирования, но и для планирования заказов на будущее.

Причина № 4 — Можно комфортно планировать будущие заказы и поставки

На B2B-порталах можно не только размещать, но и планировать заказы которые нужно будет реализовать через определенное время. Эта функция позволяет поставщикам точнее планировать такие параметры будущих заказов, как например объемы, сроки, нагрузки на производство.

- Руководителям параметр отчетности по будущим периодам позволяет планировать финансы и нагрузку, понимание того, что и в каком объеме понадобится.
- Менеджерам больше не нужно держать в голове все предпочтения клиентов, все оцифровано и фиксируется автоматически.

Эта функция существенно повышает лояльность заказчиков. Всегда приятно знать, что поставщик готов к регулярному заказу, возможные проблемы предупреждены и не возникнет накладок.



Причина № 5 - Автоматизация процессов исключает ошибку из-за человеческого фактора

Благодаря автоматизации и цифровизации бизнес-процессов менеджерам не нужно вручную формировать документы, размещать и отслеживать заказы, подтверждать оплату, согласовывать коммерческие предложения, планы продаж, совершать иные связанные со сделкой рутинные операции. При работе в B2B-порталах нет необходимости во включении человеческого ресурса, соответственно, исключены и ошибки из-за человеческого фактора.

Причина № 6 - Обеспечение единой отчетности

B2B-порталы обеспечивают единую отчетность по всем клиентам и связанным с ними процессам.

Например, руководители крупной нефтегазовой компании не могли отслеживать актуальные стадии заказов и запросов клиентов потому что вся информация была консолидирована у менеджеров. Сотрудник был единой точкой входа в компанию от общения с клиентами до формирования заказа и отгрузки, все эти сведения фиксировались вручную в разных системах. Без автоматизации и прозрачности процессов невозможно было зайти в систему и в моменте узнать состояние всех процессов заказа, сделать срезы, выгрузить отчетность.

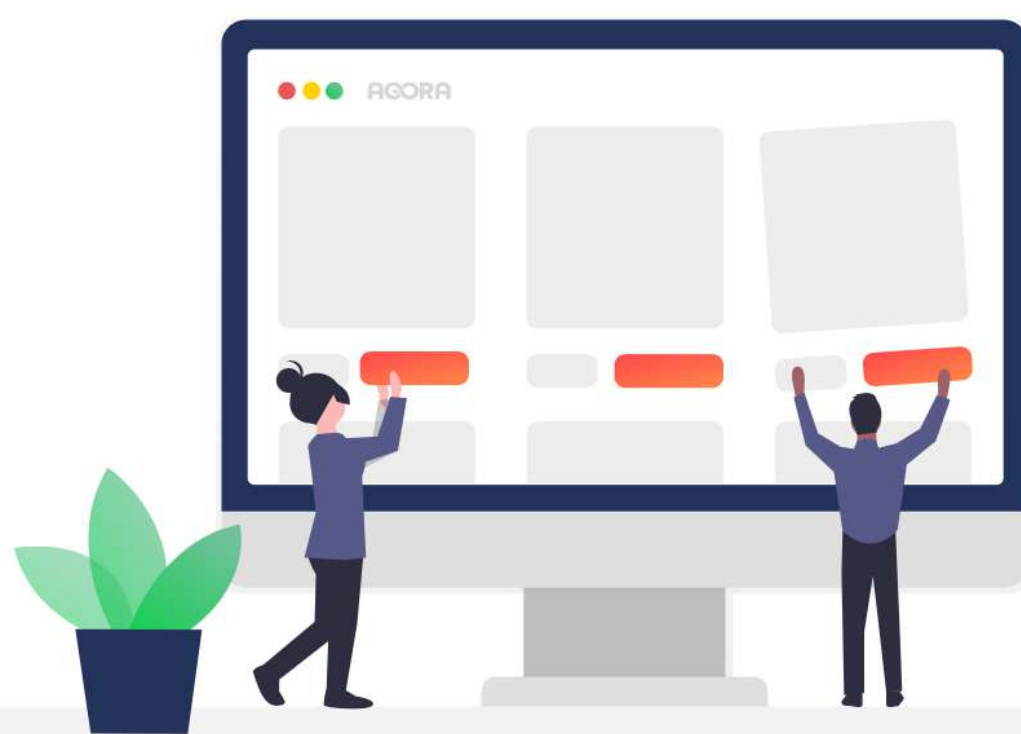
Внедрение B2B-портала с интегрированными системами отчетности позволило собрать все данные воедино и сделать их доступными для руководства компании-поставщика. Помимо удобства, доступности и прозрачности процессов, это решение помогает сформировать более точные финансовые планы на следующий период.

Например, прогноз можно сделать на основании среза заказов по текущему кварталу и показателям по заявкам на будущие заказы в личных кабинетах клиентов.

Причина № 7 - Оперативная и бесшовная выгрузка данных из смежных систем

При архаичной обработке заказа “вручную” менеджеру приходится использовать 3-4 различных системы, никак между собой не связанные. Например, для оформления одной заявки необходимо проверить в разных программах и файлах доступность товара, остатки на складе, готовность предоставить нужный объем к нужному сроку и другие факторы.

B2B портал консолидирует информацию из нескольких систем на одной площадке мгновенно загружает нужные сведения в момент формирования заказа. Например, клиенту больше не нужно ждать ответа менеджера о том, успеет ли нужный объем продуктов поступить в заданный срок, эти сведения появятся в личном кабинете в момент формирования заказа.



Автоматизация ускоряет и повышает качество процессов, что удобно для клиентов и менеджеров, которые обрабатывают заказы. Выгодное взаимодействие складывается из оперативного получения данных от клиента и увеличения скорости предоставления обратного ответа.

Причина № 8 - Быстрое и прозрачное получение скидок

Например, в 2020 году у компании-заказчика был большой объем отгрузок товаров. В 2021 году они продолжили работу с поставщиком и попросили индивидуальную скидку. Это выгодно всем, у поставщика остается надежный клиент, клиент получает определенную экономию.

Вне работы B2B-портала этот процесс затянулся на несколько месяцев:

- заказчику нужно было связаться с менеджером и объяснить ситуацию;
- менеджеру провести несколько проверок в различных системах для понимания того, есть реальные основания для скидки, затем переговорить с руководителем;
- руководителю провести несколько этапов согласования и по обратной цепочке вернуться к заказчику.

В 2022 году этот же заказчик оставил у поставщика запрос на предоставление скидки, но уже через B2B-портал и получил скидку за 2 дня:

- программа автоматически проверила основания для получения скидки в нескольких системах в течение пары минут;
- менеджеру поступил отчет с полностью проверенной информацией;
- менеджер перенаправил отчет на согласование руководителей, которое заняло 2 дня.

Все этапы от запроса до решения полностью прозрачны и автоматически отражаются в системе. Клиентам больше не нужно ждать, а менеджерам гадать, на каком этапе и у кого из руководителей “завис” документ.

Причина № 9 - Оптимизация труда

Менеджеры больше не тратят время на формирование заказа, все фиксируется автоматически, а клиентам нужно лишь отслеживать статус на портале. Таким образом система автоматизирует и замещает рабочие места. Это возможность в перспективе оптимизировать работу либо за счет расширения штата и увеличения клиентской базы, либо за счет сокращения менеджеров по продажам и экономии средств. Выбор остается за пользователем.

Внедрение B2B портала позволяет получить ряд конкурентных преимуществ:

Снижается влияние взаимоотношений менеджеров и закупщиков на процесс продаж

Появляется возможность тестировать бизнес-гипотезы по различным показателям

Сводится к нулю вероятность срыва сроков и прочих ошибок из-за человеческого фактора

Масштабирование продаж происходит без лишней нагрузки на менеджеров

Расширяется география присутствия на рынках

Повышается лояльность клиентов

AGORA



Причина № 5 - Автоматизация процессов исключает ошибку из-за человеческого фактора

Вне цифровизации B2B-сегмента, менеджеру для получения полноценной картины по сделке необходимо собрать информацию в нескольких разрозненных системах, свести параметры вручную, проверить все. Для клиента это абсолютно не прозрачно, все сведения и информацию по заказу нужно узнавать у менеджеров. При работе на B2B-портале все данные можно передать и получить централизованно в режиме “одного окна”. Клиент может узнать, например, отгружен ли заказ или в достаточном ли количестве на складе самостоятельно, не отвлекая менеджеров.

Что важно учесть при выборе решения?

- Импортзамещение. Надежнее внедрять решения на отечественном софте. Например, продукты компаний Agora, KORUS, ИНТЕРВОЛГА.
- Вендор. При выборе B2B-площадки стоит обратить внимание на вендора, который выполняет проекты под ключ, предоставляет и софт, железо, имеет сильную команду разработчиков, команду техподдержки, обеспечит SLA. Под эти характеристики подходит Agora B2B или Битрик 24 - это единые площадки по взаимодействию бизнеса.
- Масштабирование. Возможность интеграции архитектурных решений, различных систем. Например, ERP или CRM, BI - системы.
- Кастомизация. Индивидуальная разработка с учетом всех пожеланий заказчика всегда лучше стандартного коробочного решения. Например, индивидуальные варианты порталов предоставляют Compo B2B и Agora B2B.

Начать зарабатывать больше как можно раньше.

Автоматизация и переход в цифру интенсивно охватывают все сферы деятельности, поэтому рост рынка B2B в России имеет огромный потенциал. Это возможность получать большой объем заказов с большей скоростью и увеличивать свою прибыль. За последние 10-15 лет, маркетплейсы произвели революцию в сегменте массовой торговли. Но тренд на цифровизацию продаж захватывает направление B2B. Производители все чаще внедряют онлайн-платформы для поставок другим производственным фирмам сырья, производственных материалов, готовой продукции и услуг. За счет цифровизации B2B-сегмента:

- Бизнес-процессы, этапы и процессы электронных продаж автоматизируются.
- Упрощается процесс взаимодействия с внешними подрядчиками, контрагентами компании, внешними сотрудниками и т.п.
- Высвобождаются ресурсы менеджеров по продажам.
- Количество обработанных заказов увеличивается в 10 раз.
- Уменьшается срок цикла сделки от нескольких месяцев до нескольких дней.
- Работа бухгалтерии и call-центров компании становится проще и оперативнее.

B2B порталы - критически важный инструмент единой цифровой обработки заказов. Также это сложная система, которая требует ресурсов на реализацию. Поэтому не все компании готовы оперативно внедрить единые площадки по взаимодействию бизнеса. Но чем раньше бизнес сфера перейдет на работу в автоматизированных порталах, тем скорее начнет зарабатывать больше.

Помогу внедрить B2B-портал для автоматизации бизнес-процессов в вашей компании!

Светлана Ермакова
Руководитель направления
CRM/BPM ГК Softline

ubr-info@softline.com

