

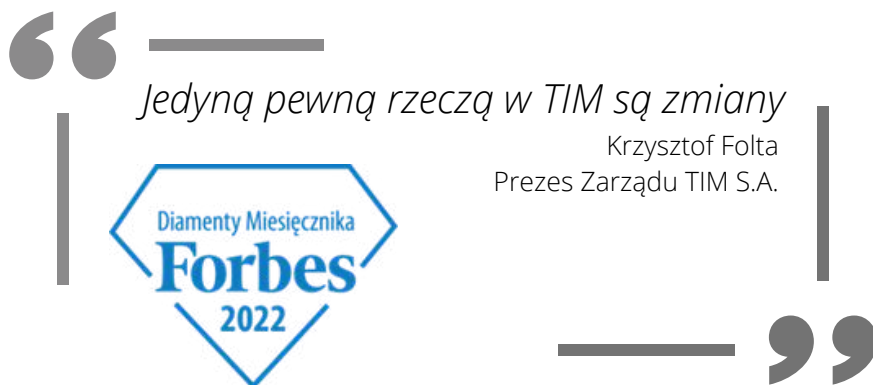


CASE STUDY / W DROŻENIE / ROZWÓJ

Marketplace TIM.pl:
zwinna transformacja cyfrowa
i biznesowa wspierana przez
technologie **CRM PIVOTAL**

2022

TIM.pl jest jednym z największych marketplace B2B i od wielu lat niekwestionowanym liderem dystrybutorów materiałów elektrotechnicznych w Polsce. W 2021 firma znalazła się wśród tzw. Diamentów Forbesa: najbardziej dynamicznie rozwijających się przedsiębiorstw. W czasach pandemii, zawirowań rynkowych i przede wszystkim mocnego przesunięcia sprzedaży do kanałów on-line dotychczasowa strategia firmy zyskała realne potwierdzenie.



Przejście od sieci stacjonarnych hurtowni do modelu hybrydowego, w którym dominującym stał się obszar digital oraz konsekwentnie realizowane wdrożenia technologii takich jak PIVOTAL CRM pozwoliły firmie osiągnąć rekordową sprzedaż na poziomie 1,26 mld zł za 2021 rok i bardzo dobrze otworzyć rok 2022. Lutowe przychody ze sprzedaży na poziomie ponad 113,6 mln zł były aż o 53,3% wyższe w porównaniu z analogicznym okresem 2021 r.! Są to jedne z licznych argumentów za tym, aby TIM S.A. plasować wśród niekwestionowanych liderów rynku e-commerce



Stałe doskonalenie modelu biznesowego, który opiera się na połączeniu nowoczesnych technologii i kompetencji najlepszych handlowców, przyniosło wymierne efekty. 25 lat ewolucji, prób i poszukiwań pozwoliły na dynamiczne przejście od sieci hurtowni elektrycznych do nowoczesnego dystrybutora elektrotechniki, który ok. 70% przychodów uzyskuje ze sprzedaży online realizowanej samodzielnie przez klientów poprzez platformę e-commerce oraz aplikację mobilną. Nadal jednak świadomie wybiera podejście startup, zwinnie wdraża oraz usprawnia procesy we współpracy z firmami zewnętrznymi takimi jak PIVOTAL POLSKA.

Wygodny i nieskomplikowany proces zakupowy!

Wygodny i nieskomplikowany proces zakupowy ! Zakupy online mają być przede wszystkim przyjemne i łatwe. Od pierwszego wejścia do sklepu, weryfikacji dostępności i parametrów produktu po każdy kolejny krok związany z zakupem i dostawą. Efektywny e-commerce musi łączyć wiele systemów, działań, danych i oferować przyjazne ścieżki zakupowe 24/7. Upraszczenie, optymalizowanie i dostosowywanie do zmieniających się potrzeb to najważniejsze wyzwanie w strategii rozwoju platformy TIM.pl.

85% Klientów sklepów on line kontynuuje zakupy, jeżeli dostawa trwała krócej niż 12 godzin!

Gemius, 2021.

Istotne jest również uwzględnianie zróżnicowanych potrzeb Klientów. Zapewnienie komfortu dla kontrahentów preferujących kontakt osobisty m.in. z Doradcą Technicznym (tradycyjny model sprzedaży), który pomoże (telefonicznie lub podczas wizyty u Klienta) wygenerować zamówienie i podpowie optymalną jego konfigurację oraz wsparcie Klientów chętnie korzystających z elektronicznych konfiguratorów, formularzy zamówień poprzez profile zakupowe na platformie TIM.pl.

Od początków działalności (2013) podlega ona rozbudowie i zmianom, które wspiera dedykowany CRM PIVOTAL. Początkowo wspierający platformę sprzedażową TIM.pl a obecnie dostosowany do bieżących potrzeb marketplace B2B, łączący wiele platform i oferujący ogromny wolumen produktów. CRM PIVOTAL umożliwia obsługę kluczowych dla użytkowników obszarów m.in.:

- **integrację danych dotyczących produktów:** niezwykle ważne w kontekście aktualizacji danych dotyczących ich dostępności, parametrów technicznych czy cen. Integracja dotyczy m.in.: Warehouse Management System (WMS), Product Information Management (PIM).
- **import danych:** dotyczących produktów, parametrów i informacji dostawców



PIVOTAL POLSKA firma specjalizująca się we wdrażaniu i rozwoju systemów informatycznych wspierających procesy zarządcze, sprzedażowe, dystrybucyjne oraz platformy e-commerce.

20 lat doświadczenia, unikalne know how i zespół najlepszych programistów, ekspertów i specjalistów.

Technologie opracowane przez PIVOTAL POLSKA ułatwiają zwinną i efektywną integrację z systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi użytkownika oraz ich stałą optymalizację i dostosowanie do zmieniających się wymagań branży e-commerce i Klientów końcowych.

Łączy procesy, dane, strategie i systemy użytkowników. Ułatwia zarządzanie z poziomu jednego interfejsu wieloma obszarami działalności firmy, automatyzuje powtarzalne zadania, obieg dokumentacji.

Pozwala na prototypowanie (AI) najlepszych strategii w oparciu o indywidualne dane użytkownika systemów, ich wdrażanie i zwinne optymalizowanie.

- **wsparcie procesów:** rejestracji produktów i danych ich dotyczących, sprawnej aktualizacji i modyfikacji oraz zarządzania danymi marketingowymi (marketing automation),
- **integrację systemów dostaw zwł. paczkomatów InPost:** CRM PIVOTAL umożliwia sprawną integrację z paczkomatami i odpowiedź na potrzeby dużej części Klientów TIM.pl, którzy realizują mniejsze zamówienia i oczekują sprawnej dostawy. Integracja pozwoliła na skrócenie czasu realizacji dostawy, sprawne zebranie danych, przygotowanie i dostarczenie przesyłki. Dla wielu kupujących stała się motywująca do kontynuacji zakupów.

Wsparcie hybrydowego modelu sprzedaży.

TIM S.A. wdrożył unikalny w branży elektrotechnicznej model biznesowy, koncentrując swoją działalność w obszarze e-commerce i jednocześnie utrzymując sieć 16 biur handlowych obsługujących Klientów preferujących osobisty kontakt z Doradcą Technicznym firmy. Hybrydowy model sprzedażowy pozwala utrzymać możliwie najbardziej wydajny kontakt z zamawiającym, dostosować jego formę, częstotliwość i czas do preferencji. Obszar digital i sprzedaż tradycyjną wspierają technologie. Generowanie zamówień możliwe jest poprzez panel Klienta w marketplace B2B, jak również przy wsparciu doradcy terenowego TIM S.A.

Zespół PIVOTAL wdrożył uniwersalną, bazową ścieżkę sprzedażową uwzględniającą zróżnicowane kanały dystrybucji i ich specyfikę. Od oferty, po zlecenie sprzedaży, WZ, FV, zlecenie zwrotu, reklamację, PZ czy korektę FV. To także automatyczne generowanie informacji handlowych, dokumentów księgowych i ich dystrybucja.

“
65% Klientów on line chce rekomendacji produktów na podstawie wcześniejszych zakupów.
”

System uwzględnia dane dotyczące user experience Klientów oraz potrzeby zespołu sprzedażowego. Klienci oraz użytkownicy **CRM PIVOTAL** mają dostęp do aktualnych informacji z poziomu jednego, centralnego widoku. System może być elastycznie rozwijany i skalowany do dynamicznie przyrastających danych, nowych procesów, produktów, działań.

Dodatkowo zawiera moduły:

KARTĘ KLIENTA: prezentującą dane, działania, preferencje zakupowe Klientów, potrzeb zakupowe i dedykowane oferty;

MODUŁ CENNIKÓW INDYWIDUALNYCH: pozwala na szybkiej generowanie i wdrażanie ceny / rabatów / bonusów dostosowanych Klienta, ilości i wielkości koszyka zakupowego czy częstotliwości składanych zamówień;

MODUŁ WINDYKACJA: wspierający monitoring spłat należności oraz wierzytelności Klientów;

CRM PIVOTAL wspiera również integracje z systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi kluczowymi dla efektywnej sprzedaży. Dotyczy ona m.in.: marketplace Allegro.pl, wyszukiwarek kontekstowych: FactFinder, systemów call centre: Thulium, 3CX, systemów płatniczych: TryPay, PragmaGo, systemów księgowo-rozliczeniowych: EDI Comarch i wielu innych.

Klient w centrum.

Dostosowana do indywidualnych potrzeb oferta i wielokanałowa, spójna obsługa to must have platformy TIM.pl. Technologie wspierające działania w tym zakresie są kluczowe. Muszą odpowiadać na zmieniające się wymagania możliwie najszybciej i najbardziej precyzyjnie, a najlepiej je wyprzedzać. TIM.pl nie tylko odpowiada, ale również wyznacza trendy w branży elektrotechnicznej. **CRM PIVOTAL** dzięki otwartej strukturze umożliwia zwinne odpowiadanie na nowe potrzeby i zmiany zachowań kupujących. Integruje dane dotyczące aktywności Klientów w różnych kanałach: call centre, zapytania on line, spotkania. Uwzględnia zróżnicowane wymagania zarówno w kontekście budowania koszyków zakupowych w platformie e-commerce, jak i automatycznego generowania dostosowanych do potrzeb Klienta **propozycji produktowych** (cross selling, up selling) oraz **cenowych** (dedykowane cenniki/rabaty/bonusy). Karta Klienta ułatwia zespołom sprzedaży dostosowanie strategii działań oraz rozwój kategorii produktowych. Kupujący mają do dyspozycji narzędzia projektowe, konfiguratorzy pozwalające na indywidualny dobór i planowanie najlepszych rozwiązań w prowadzonych inwestycjach.