



13. KONWENCJA RYNKU ELEKTROTECHNICZNEGO

25 maja 2023
Warszawa





**13. KONWENCJA RYNKU
ELEKTROTECHNICZNEGO**

Związek Pracodawców
Dystrybucji Elektrotechniki



Digitalizacja – wyzwania w handlu hurtowym

Bartosz Mekier

SAP



Digitalizacja – wyzwania w handlu hurtowym



Bartek Mekier
CX Expert, SAP CX CEE
bartosz.mekier@sap.com

13. Konwencja Rynku Elektrotechnicznego

25 Maja, 2023



Zmieniając niepewność w możliwości

Zjawiska globalne

Sytuacja geopolityczna

Zerwane łańcuchy dostaw

Nowe technologie

Zmiana zachowań Klientów

Trudności w pozyskaniu pracowników

Zmiany klimatu

Wyzwania makroekonomiczne

Rosnąca inflacja

Wysokie stopy procentowe

Widmo recesji

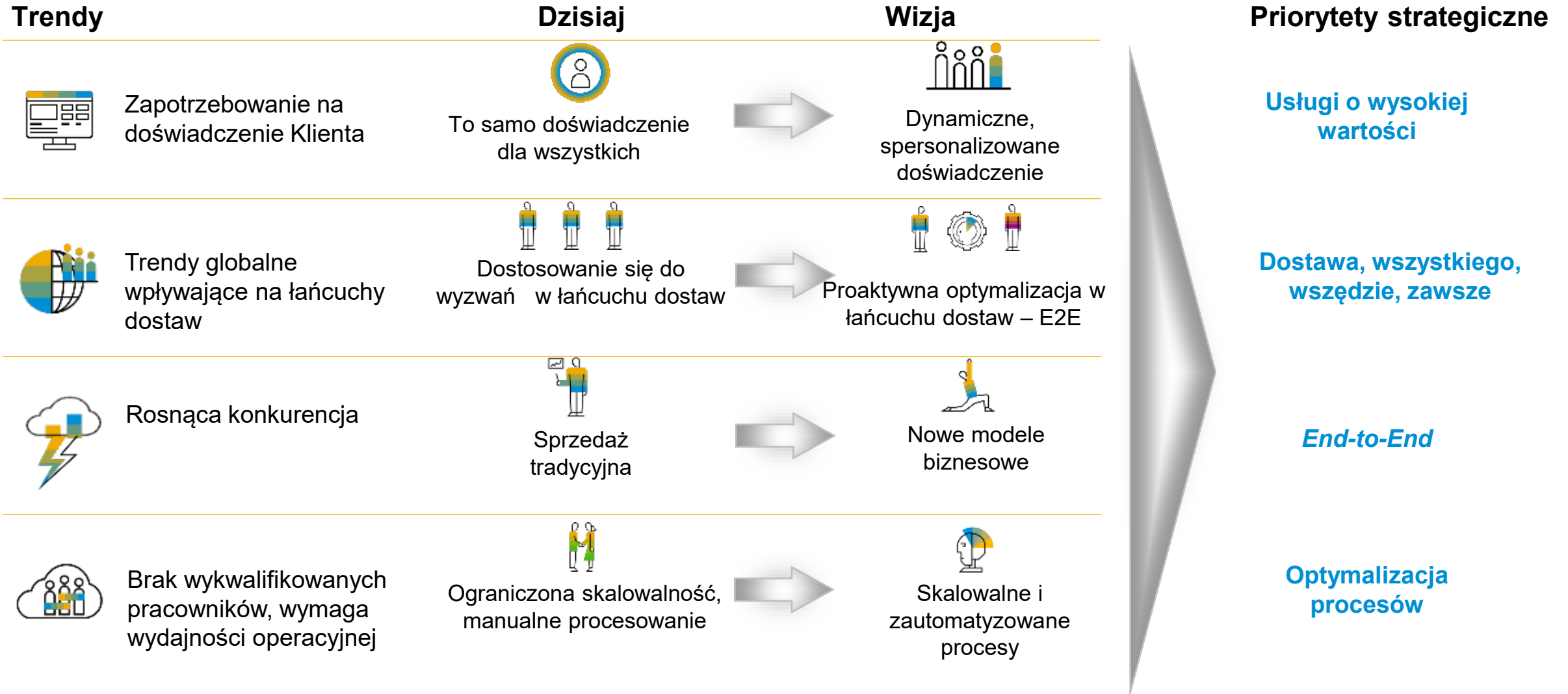


”Rób co trzeba, aby ulepszać to co robisz”



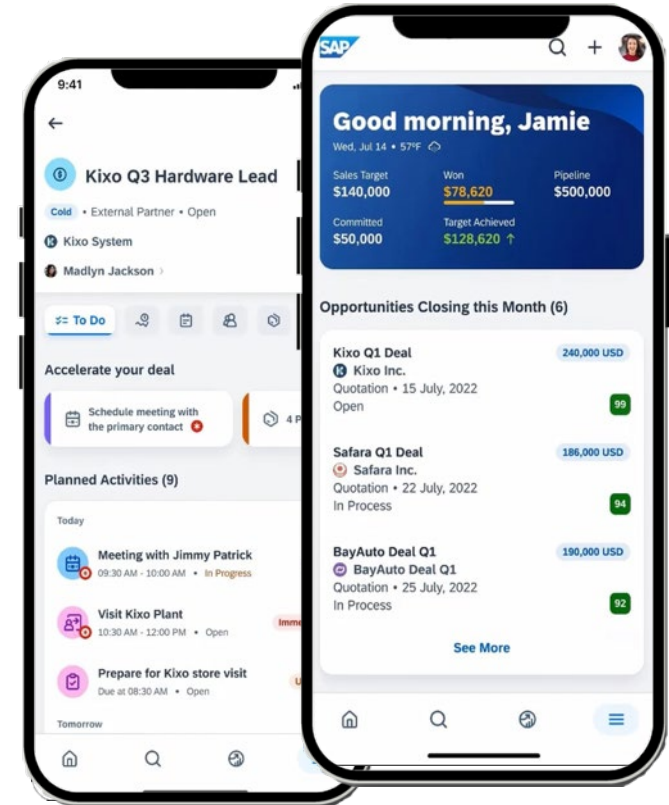
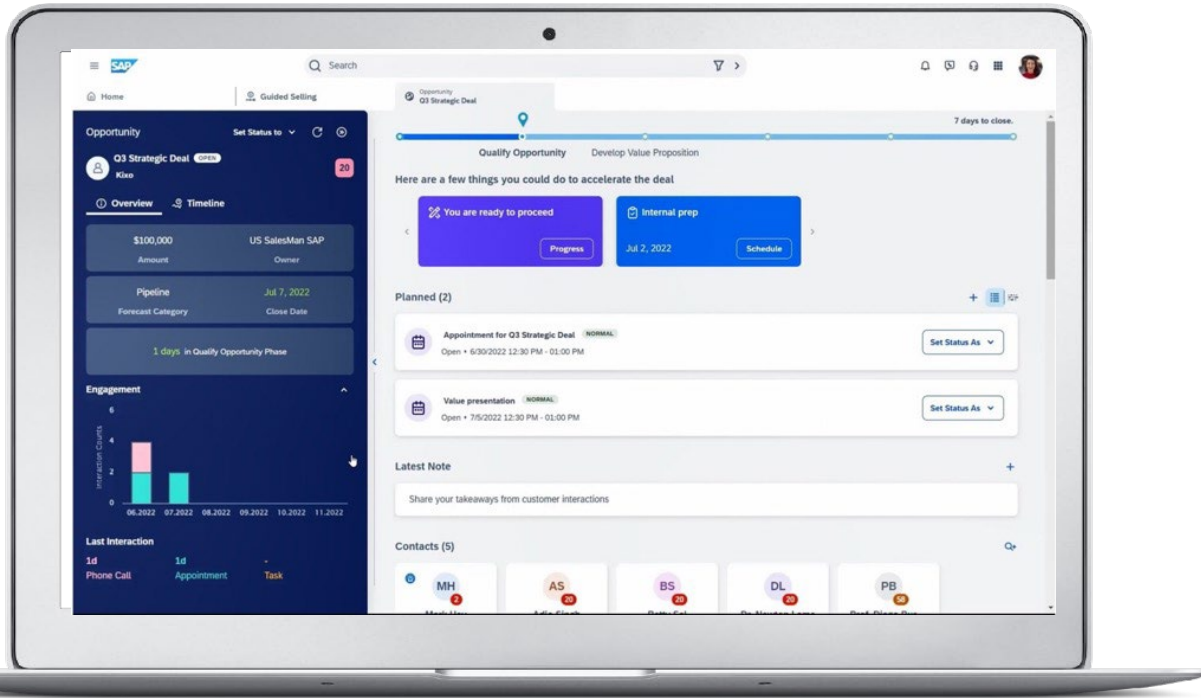
- *Roone Arledge*
Prezes ABC Sport, ABC News

Trendy w branży oraz wizja rozwoju



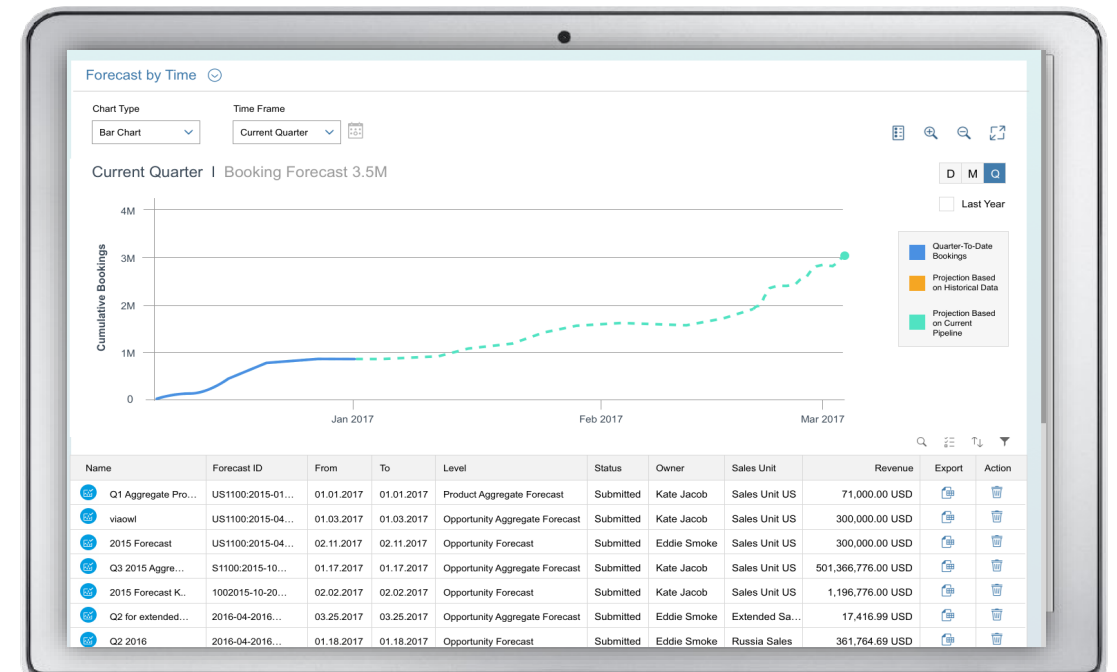
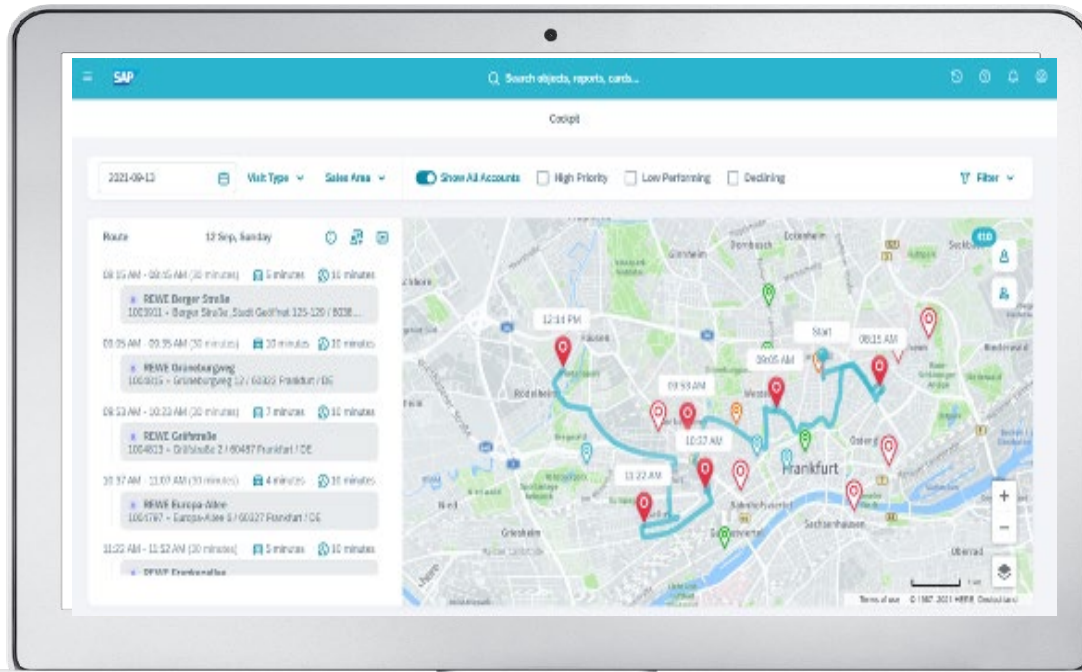
A co z danymi? A co z AI ?

Lepsze wyniki biznesowe napędzane danymi oraz wbudowaną inteligencją



A co z danymi? A co z AI ?

Lepsze wyniki biznesowe napędzane danymi oraz zmianami



Dostarczanie wysokiej jakości doświadczeń klienta poprzez łączenie danych

Wyzwania i oczekiwania

- Zapewnianie 6000 sprzedawcom na całym świecie lepszych informacji, wglądu w dane o Kliencie oraz selektywnego podejścia do szans sprzedażowych
- Globalna baza danych z różnymi procesami biznesowymi
- Brak spójnej strategii i narzędzi do angażowania Klientów

Co zrealizowano ?

- Przejście od rozproszonych systemów i niejednorodnych procesów do zharmonizowanego, proaktywnego podejścia do angażowania klientów
- Wdrożenie i wykorzystanie najlepszych praktyk w całej organizacji.

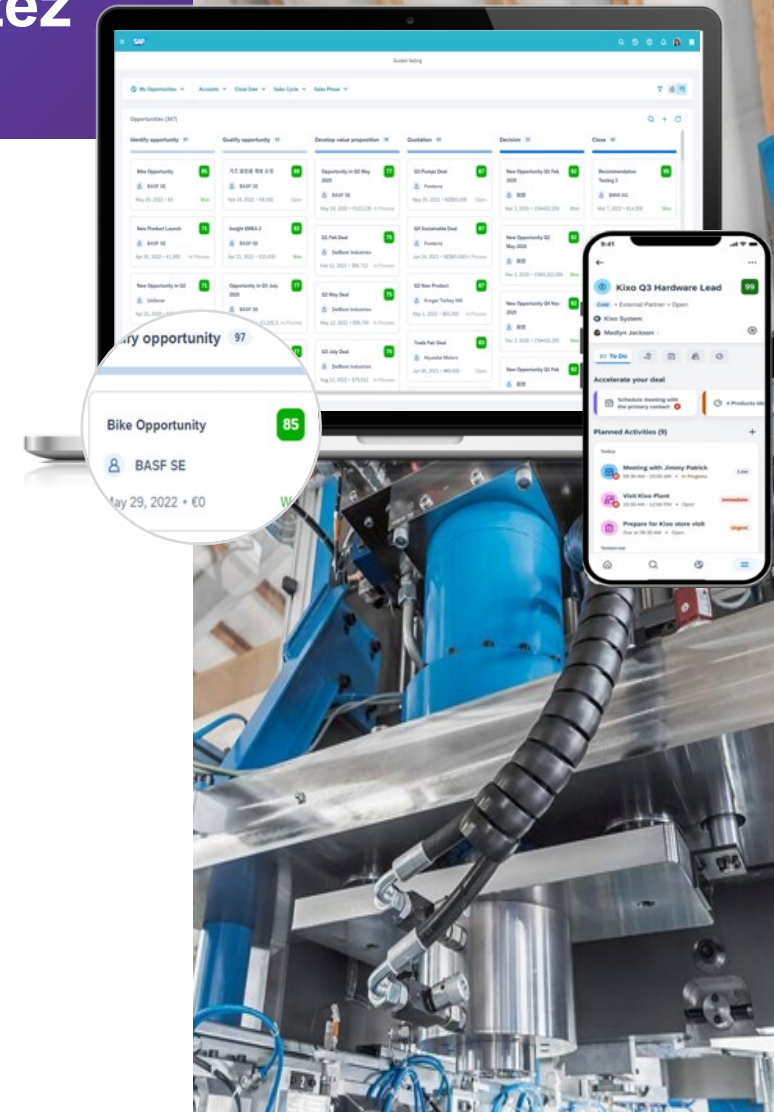
Rezultaty i osiągnięcia

- Połączono część *front-end* i *back-end* jako *One Office*, aby dostarczyć **kompleksowe informacje** na temat klienta
- Zwiększenie potencjału sprzedażowego o **ponad 50%** poprzez ulepszone i pełne informacje dotyczące możliwości rozwoju Klientów
- Zwiększenie produktywności sprzedaży o **ponad 10%** poprzez dokładniejsze informacje oraz właściwym ustawianiu priorytetów

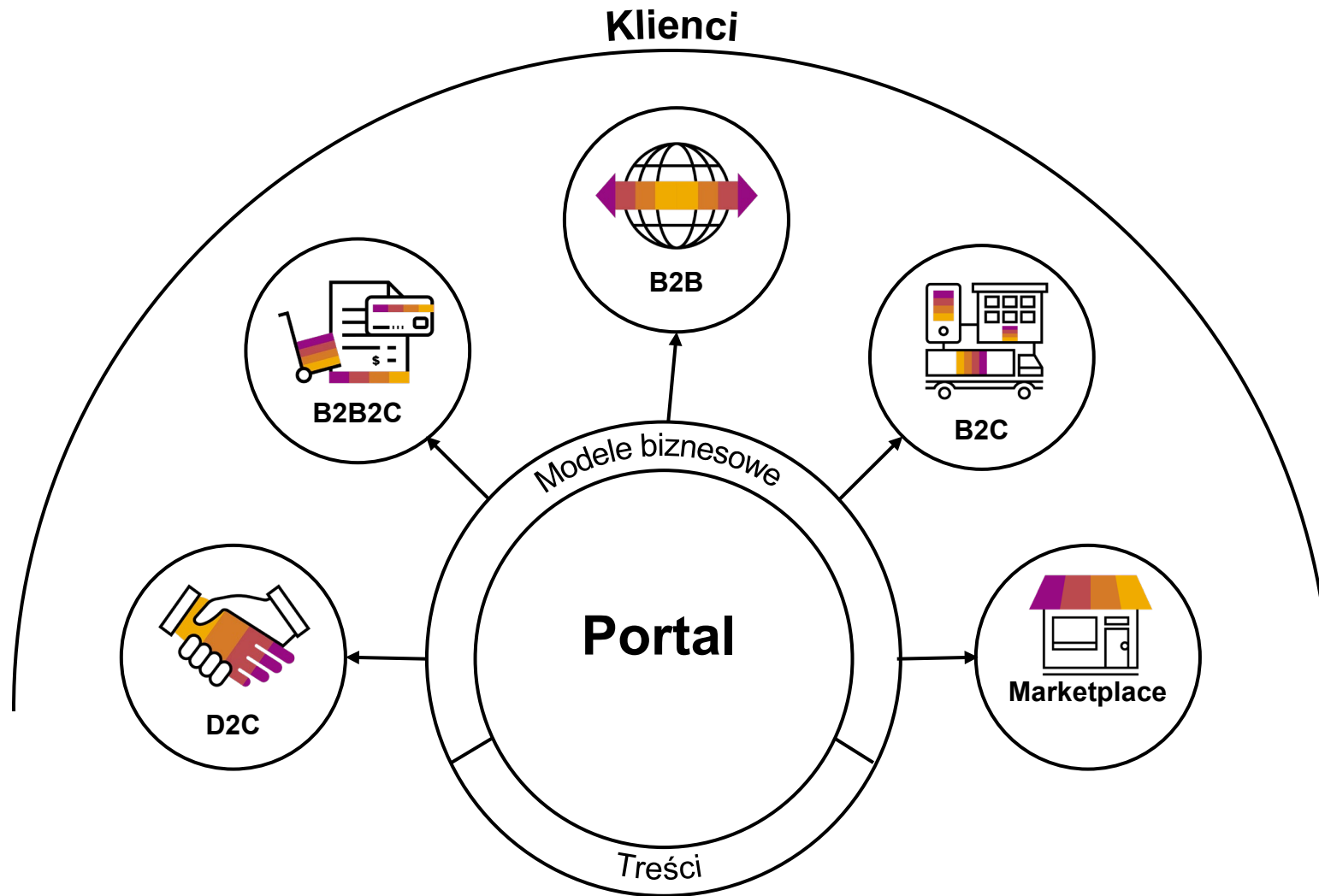


“Największą wartością jest możliwość posiadania kompletnego przeglądu klienta - czyli Customer 360, niezależnie od tego, czy opiera się on na historii, przychodach z zamówień, dochodach, potencjalnych transakcjach itp.”

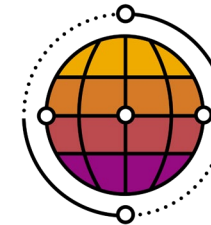
Karl-Philippe Clement, Vice President Sales Excellence Bosch Rexroth



Nowe modele biznesowe, nowe szanse



Prywatność



Multi-everything: wiele stron, wiele marek, wiele krajów, wiele języków, wiele walut



Produktywni pracownicy



>50% Szybsze

Procesowanie zamówień

Dane Klientckie

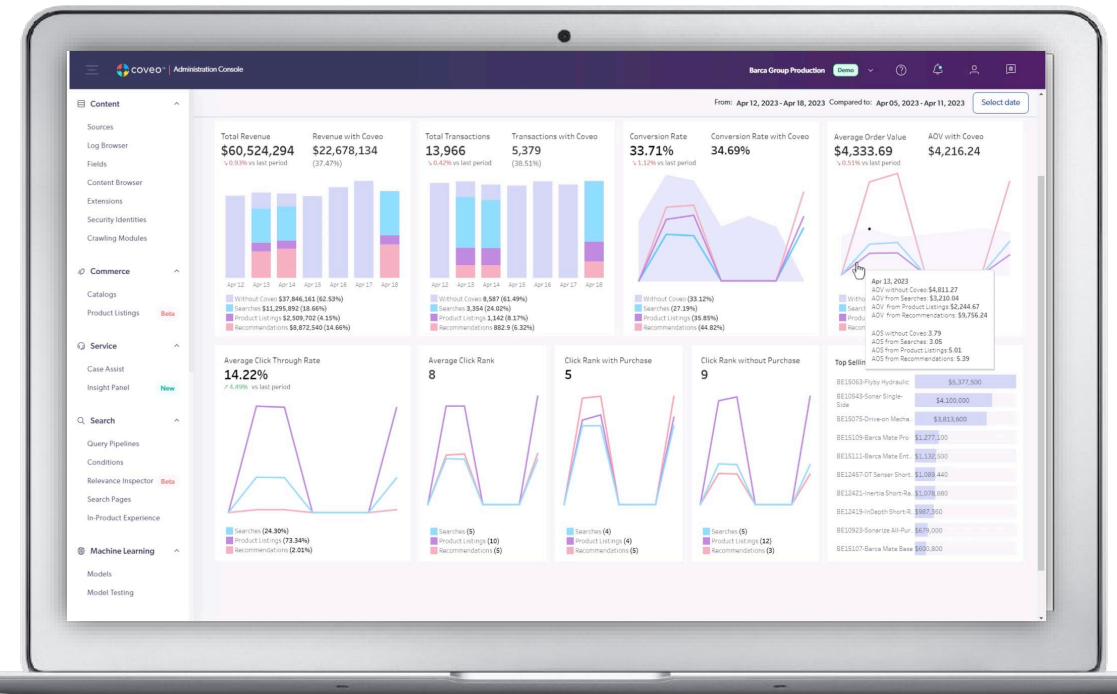
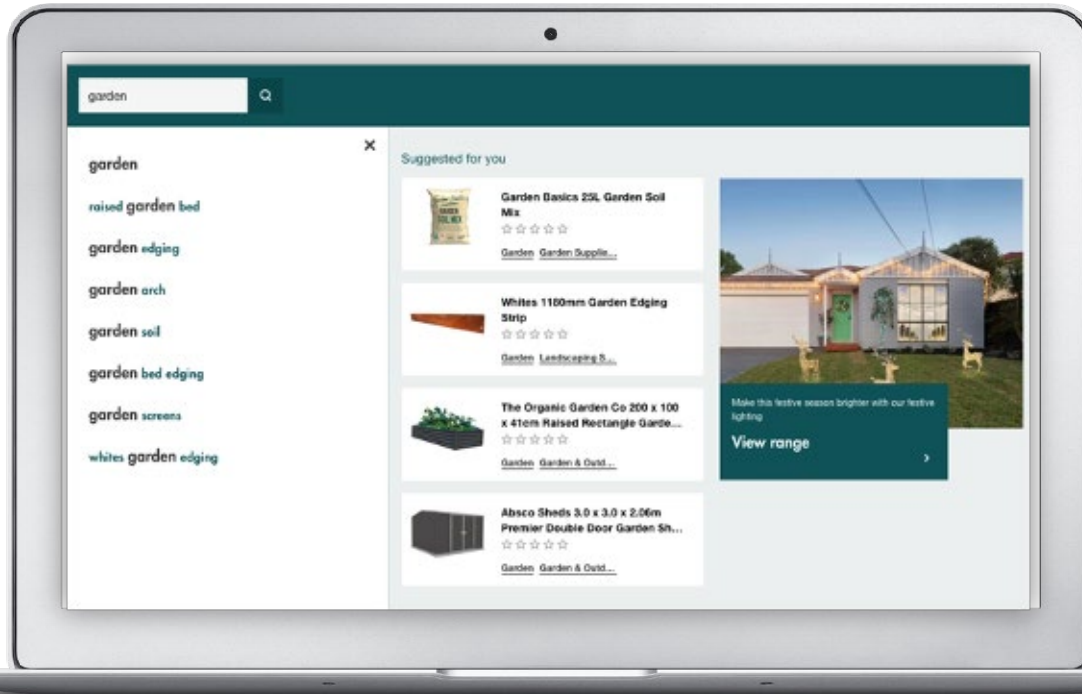
Dostarczane podstawowe informacje
biznesowe w czasie rzeczywistym

100% Wzrost

Oczekiwany wzrost przychodów w
przeciągu 5 lat

A co z danymi? A co z AI ?

Lepsze wyniki biznesowe napędzane danymi oraz zmianami



Co z angażowaniem Klienta?

Spersonalizowane doświadczenia wielokanałowe dla Klientów, które przynoszą **korzyści biznesowe** w modelach **B2C, B2B i B2B2C**.

1

Szybkość i intuicyjność

Przypadki użycia specyficzne dla branży, we wszystkich kanałach dzięki ponad **60 wbudowanym, wcześniej skonfigurowanym** szablonom i wskazówkom dla B2C, B2B i B2B2C.

2

Konsolidacja

Zastąpienie średnio **4-5 rozwiązań** jednym, posiadającym kompleksowe możliwości, nadążając za rosnącą liczbą kanałów zintegrowanych natywnie.

3

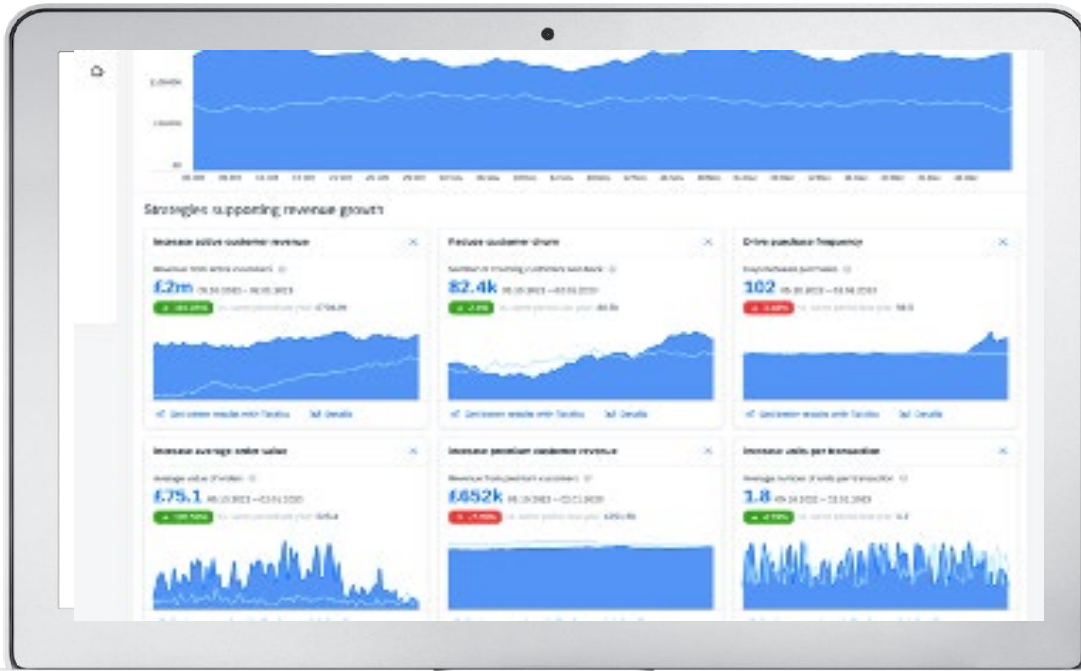
One Office

Dowiedzione możliwości integracyjne w celu wsparcia strategii One Office.



A co z danymi? A co z AI ?

Lepsze wyniki biznesowe napędzane danymi oraz zmianami



The interface is titled 'AI Segmentation' and includes a 'Save Segment' button and a 'Go to Overview' link. It is divided into two main sections: 'Segment Details' and 'Segment Results'. The 'Segment Details' section includes a 'Name' field with the value 'AI - Likely to engage - Email', a 'Description' field with the text 'Contacts who are likely to engage with email campaigns.', and a 'Template' dropdown menu with the value 'AI - Predictive email engagement'. The 'Segment Results' section shows 'Last applied' as 'N/A' and 'Count' as 'N/A'. There is a 'Save & Apply' button. A dropdown menu is open, showing three options: 'are likely to remain inactive', 'are likely to disengage', and 'are likely to engage' (which is selected with a checkmark). Below this, there is a text field with the value 'are likely to engage' and a dropdown menu.

Wyniki biznesowe Klientów w branży

Wzrost przychodu

94%

Wzrost przychodów online

Zwiększona lojalność

92%

Wzrost ilości Klientów lojalnościowych

Satysfakcja Klienta

90%

Wzrost wskaźnika CSAT

Redukcja kosztów

70%

Zmniejszenie kosztów obsługi zamówień

Koszty operacyjne

50%

Reduction of Operating Expenses

Efektywność kosztowa

42%

Zmniejszenie kosztów Call Center

Produktywność sprzedaży

35%

Wzrost produktywności zespołu sprzedaży

Wzrost wielkości transakcji

28%

Wzrost średniej wielkości transakcji



Dziękuję.



Bartek Mekier

CX Expert, SAP CX CEE
bartosz.mekier@sap.com

CX

SPONSOR PLATYNOWY



SPONSORZY SREBRNI



SPONSORZY BRĄZOWI

