

WebShop – služba na jedničku



Firma Augustin Vondřich se zabývá výrobou nábytku a to především kuchyňských linek a vestavěných skříní. Má ale zkušenosti s výrobou všech druhů nábytku. Letos také pro své zákazníky otevřela novou vzorkovnu. Majitel firmy pan Vondřich říká: „**Naše práce nás baví a věříme, že je to na našem nábytku vidět.**“

Kdy a proč jste se rozhodli objednat zboží přes náš internetový obchod Webshop?

V roce 2011 jsme prvně vyzkoušeli služby společnosti Schachermayer. Zpočátku šlo o objednávání přes telefonní prodej nebo přes e-mail. Objednávací čísla bylo potřeba vždy znovu a znovu zadávat do mailové zprávy. Obchodní zástupce pan Miroslav Fišer mi navrhl možnost nového objednávání přes Webshop. Po krátké úvaze jsem se rozhodl tuto službu vyzkoušet. Ihned bylo jasné, že objednávání je rychlejší.

Bylo třeba měnit dosavadní způsob práce?

Postupem času jsme chtěli více propojit Webshop s naším interním systémem. Proto bylo třeba zadat objednávací čísla do našeho systému. Například jsme si vytvořili knihovny prvků v našem projekčním programu. Tato příprava sice trvala nějakou dobu, ale dnes nám program ke každému návrhu automaticky generuje seznam položek k objednání. Velkou podporu v podobě databáze nejčastěji objednávaných produktů nám

poskytl pan Martin Fiala z telefonního prodeje v Hostivici.

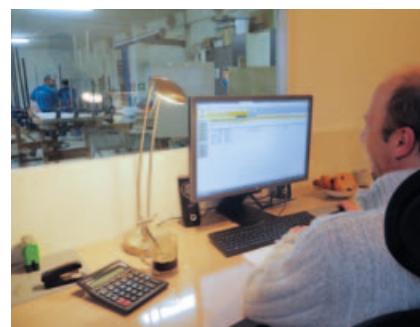
Jaké možnosti SCH portálu v současné době využíváte a jaké hlavní výhody Vám služba přináší?

Prakticky denně mám aktuální údaje o produktech, novinkách nebo akčních nabídkách. Vyhledávání jak podle objednávacích čísel tak ve fulltextu je rychlé a snadné. Po přihlášení jsou k dispozici ceny a dostupnost produktů. Mohu sledovat obraty a historii svých objednávek. Víím kdy zboží přijde na dílnu a díky fungující logistice mohu lépe plánovat dodávky zákazníkům. Je jedno zda pracuji na PC nebo na tabletu, vše je optimalizováno pro oba náhledy... Kromě služeb Webshopu, také na SCH portálu stahujeme montážní návody pro výrobu. Užitečná jsou pro nás i montážní videa. Klademe velký důraz na zákazníka a jeho výběr. Co si zákazník vybere to musí dostat. Usnadněním je možnost zákazníkovi poslat odkaz přímo na webkatalog, kam stačí kliknout a má informace o konkrétním produktu. Nebo k nabídce vytisknu PDF kde je uvedeno

vše včetně QR kódu. Stačí naskenovat kód do mobilního telefonu nebo tabletu a zákazník se rázem ocitne na Webkatalogu na stránku výrobku, kde najde vše včetně ceny.

Jak hodnotíte službu po 4 letech jejího užívání?

Celkově se nám zrychlilo objednávání. Bez přepisování čísel se také snížila chybovost. Mám přehled o svých objednávkách. Šetřím tak čas, který využiji pro své zákazníky například při kreativní práci na návrzích. Ve spolupráci s logistikou funguje vše na jedničku s hvězdičkou!



Miroslav Fišer - obchodní zástupce

„Jsem rád, když zákazníci mají přístup k informacím (ceny, dostupnost apod.) kdykoliv.“

Svým zákazníkům doporučuji používat WebShop... Pokud si zákazník sám v klidu objednává běžné zboží, máme pak při mých návštěvách mnohem více času na řešení složitějších specifikací a větší prostor pro odborná témata.