



**DYNAMICZNY ROZWÓJ
SPRZEDAŻY E-COMMERCE
W KRATKI.PL DZIĘKI
WSPÓŁPRACY Z VENDO.ERP**

Dynamiczny rozwój firma Kratki.pl zawdzięcza przede wszystkim sobie – swoim elastycznym i szeroko zakrojonym, ale i odpowiedzialnym, przemyślanymi działaniami. Jednym z kluczowych elementów tak dużego wzrostu jest ekspansja na nowe kanały i nowe rynki – zwłaszcza w obszarze e-commerce. Ścisła współpraca z VENDO.ERP zaowocowała wdrożeniem wielu integracji z portalami sprzedażowymi oraz dedykowanych automatyzacji, dzięki którym blisko 95% procesów związanych z obsługą sprzedaży została w pełni zautomatyzowana.

FIRMA KRATKI.PL MAREK BAL

Firma Kratki.pl Marek Bal to wiodący producent innowacyjnych urządzeń grzewczych oraz akcesoriów, spełniających najwyższe standardy jakości i efektywności. Firma skupia się na dostarczaniu klientom rozwiązań grzewczych, które nie tylko zapewniają komfortowe ogrzewanie, ale także są estetyczne i energooszczędne. Produkty Kratki cieszą się uznaniem zarówno w kraju, jak i za granicą, dzięki nieustannej dbałości o innowacyjność, jakość i satysfakcję klienta. Kratki.pl są obecne na polskim rynku od 1998 roku, a główna siedziba przedsiębiorstwa znajduje się we Wsoli pod Radomiem. Przedsiębiorstwo rozwija się bardzo dynamicznie i znajduje się dziś w czołówce europejskich firm z branży energetyki ciepłej dla domu i biznesu.

Firma od lat zdobywa prestiżowe nagrody branżowe, co potwierdza jej niekwestionowaną pozycję lidera na rynku. Została uhonorowana m.in. w ramach XXXIII edycji konkursu Teraz Polska. To jednak tylko wierzchołek góry lodowej, gdyż lista ich osiągnięć w latach 2018-2023 jest wprost imponująca. Wielokrotnie nagradzani najważniejszą branżową nagrodą „Złoty Płomień” w kategorii Produkcja oraz Produkt Roku w dziedzinie Techniki i Bezpieczeństwa. Jakość doceniają również klienci co potwierdza przyznawany rok do roku złoty Laur Klienta w kategorii „Kominki i wkłady kominowe”.

Kratki.pl jako jeden z nielicznych producentów znajduje się nieustająco na fali wzrostowej, ze względu na elastyczne podejście i bieżące dopasowanie do potrzeb rynku. Klienci (zarówno przedsiębiorstwa, jak i indywidualni), z powodu rosnących cen energii szukają optymalnych i oszczędnych systemów grzewczych. Kratki.pl odpowiadają na te potrzeby rynku i wahania w gospodarce – z jednej strony oferując tradycyjne i sprawdzone rozwiązania (kominki, „kozy”, ogrzewacze i piece gazowe), poprzez nowoczesne i innowacyjne systemy grzewcze (specjalistyczne kotły gazowe, pompy ciepła, wymienniki ciepłe, fotowoltaikę). Na szczególną uwagę jako potwierdzenie jakości oferowanych produktów i rozwiązań, zasługuje wyjątkowo długi okres gwarancji udzielany przez samego producenta.



„W pewnym czasie zauważyliśmy, że doszliśmy do granicy w obecnym schemacie działalności. i żeby dotrzeć do większej liczby klientów i ułatwić im zakupy, postanowiliśmy uzupełnić swój model sprzedażowy, który opierał się głównie na sklepach stacjonarnych i salonach partnerskich, dystrybucji hurtowej. Po dogłębnej analizie naszego biznesu i możliwościach oraz oczekiwaniach właścicieli do dalszego rozwoju, podjęliśmy wyzwanie - postawiliśmy zarówno na handel internetowy i detaliczny. To była dla nas długa droga, ale ostatecznie strategia rozwoju kanałów e-commerce okazała się strzałem w dziesiątkę.” – powiedział **Paweł Niedziela, Project Manager w Kratki.pl Marek Bal.**

„Dzisiaj około 80% naszej globalnej sprzedaży przenieśliśmy do sieci (sprzedaż internetowa), a Kratki.pl wyszły daleko poza polski i europejski rynek, pozyskując klientów w ponad 80 krajach świata. Lista ta z pewnością będzie się dalej powiększać, bo nie zamierzamy na tym poprzestać.” – powiedział **Paweł Wojcieszczyk, Brand Manager w Kratki.pl.**

„Nas, jako dostawców rozwiązań informatycznych i integracji cieszy niezmiernie fakt, że Kratki.pl nam ufają i rozwijają się z nami przez tyle lat. Ta współpraca zaowocowała wieloma wspólnymi sukcesami – wierzymy, że uzyskanie takiego wyniku nie byłoby możliwe bez naszego wsparcia i dostarczonych rozwiązań - m.in. integracji z systemami e-commerce.” – dodał **Bartłomiej Rutkowski, Sales Director w CFI Systemy Informatyczne - VENDO.ERP.**

„VENDO.ERP wspiera Kratki.pl w rozwoju biznesu od niemalże samego początku i w dalszym ciągu możemy dzielić się naszym doświadczeniem oraz wsparciem dzięki czemu dostarczamy oczekiwane przez właścicieli rozwiązania i rezultaty. Dzięki tej ścisłej współpracy zautomatyzowaliśmy blisko 95% czynności związanych z obsługą zakupów za pośrednictwem platform internetowych.” – dodał **Paweł Wojcieszczyk, Brand Manager w Kratki.pl.**

KRATKI.PL STAWIAJĄ NA DYNAMICZNY ROZWÓJ E-COMMERCE

Początkowo sprzedaż internetowa w stosunku do całego wolumenu sprzedaży wynosiła jedynie kilkanaście procent i opierała się głównie na własnych e-sklepach zbudowanych na otwartych platformach obsługiwanych przez lokalnych dostawców. Zaangażowanie w pracę na tych pierwszych sklepach i wschodzących dopiero platformach e-commerce była bardzo czasochłonna, ponieważ opierała się na ręcznych zadaniach. Dane, którymi je zasilano były przenoszone przez pracowników ręcznie z różnych źródeł: z Excela, z arkuszy Google oraz częściowo z systemu ERP.



“Takie działania zajmowały dużo czasu, dlatego niezbędna okazała się integracja danych, która pozwoliłaby na utworzenia automatycznych ścieżek obsługi klienta. Zagregowaliśmy zatem wszystkie rozproszone dane w jednym, centralnym systemie ERP - VENDO.ERP, który stanowi już od wielu lat podstawowe rozwiązanie biznesowe w naszej firmie.” – dodał **Pawel Niedziela**.

Kolejnym krokiem był proces integracji tych danych – z jednej strony za pomocą standardowych rozwiązań, przygotowanych przez VENDO.ERP, a z drugiej strony za pośrednictwem dedykowanych rozwiązań i mechanizmów opartych o bogaty interfejs API, często wspomagając się rozwiązaniami proponowanymi przez VENDO.ERP bazując na ich doświadczeniach. Dzięki temu zostały zintegrowane praktycznie wszystkie sklepy i platformy z systemem VENDO.ERP. Następnym krokiem było połączenie z bramkami/procesorami płatniczymi oraz systemami przewoźników (spedytorów i kurierów) poprzez VENDO.ERP, które obsługuje praktycznie wszystkich liczących się dostawców tych usług.

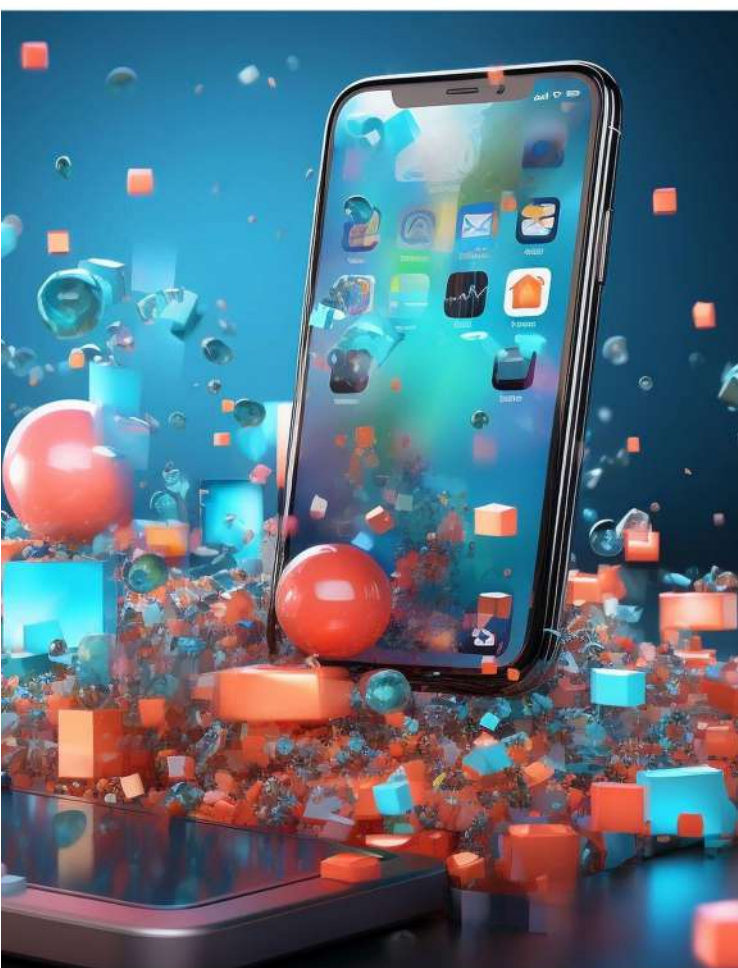
“Ponieważ nasze wymagania ciągle rosły i chcieliśmy się rozwijać – docierać w miejsca, gdzie nie było innych graczy, to wymagaliśmy specjalnego podejścia. To z kolei wymagało czasu i dużego zaangażowania pracy programistów oraz testerów, ponieważ każdy kolejny portal to nowa integracja, inne parametry, inna filozofia działania i inne wymagania w zakresie optymalizacji. Pomimo, iż sprzedaż w sieci jest w większości firm standardem, to jednak nieczęsto się zdarza, by przedsiębiorstwo korzystało z tak wielu różnych platform, w różnych regionach świata, jak ma to miejsce w naszej firmie” – uzupełnił **Pawel Wojcieszczyk**.

Aktualnie Kratki.pl prowadzą sprzedaż na 25 różnych platformach internetowych, a także w serwisach społecznościowych, takich jak Facebook czy Instagram. Proces zakupowy jest zoptymalizowany tak, żeby zakup towaru z tych platform i pobieranie zamówień do systemu VENDO.ERP odbywało się bez wsparcia ze strony działów sprzedażowych.

Dzięki rozwiązaniom e-commerce przedsiębiorstwa mogą działać globalnie i otwierać się na coraz to nowe rynki. Klienci z różnych stron świata mogą mieć dostęp (dedykowanej dla danego rynku) oferty, zapłacić za zakupione produkty w preferowanej walucie, wykorzystać dogodną dla nich metodę płatności i zamówić dostawę poprzez firmę kurierską działającą na danym obszarze. W tej chwili Kratki.pl wysyłają swoje produkty do 80 państw m. in. tak odległych jak Meksyk, Japonia, USA, Łotwa, Uganda, Gwatemala czy Australia.

AUTOMATYZACJA KLUCZEM DO SUKCESU – NIE TYLKO W E-COMMERCE

Za sukcesem sprzedaży internetowej, ale również w optymalizacji pozostałych procesów biznesowych w przedsiębiorstwie stoi automatyzacja działań lub ostatnio modne określenie – robotyzacja. W ramach spójnego rozwiązania jakim jest VENDO.ERP większość aspektów działalności przedsiębiorstwa jest w pełni zintegrowana. Jako integrator systemów kooperacyjnych z ekosystemem VENDO.ERP firma Kratki.pl zauważa rosnącą potrzebę koncentrowania źródeł danych i przychodów/operacji gospodarczych w jednolitym narzędziu jakim jest system ERP. Jednym z kluczowych elementów jest integracja danych i ich optymalizacja – dane pochodzące z wielu źródeł e-commerce – zwłaszcza pod kątem późniejszych analiz biznesowych. Często jest to również integracja danych dotycząca pełnego procesu/lejka sprzedażowego – od pierwszej interakcji z klientem przez proces obsługi wewnątrz firmy (aktualne dane dotyczące produkcji, serwisu, dystrybucji) do wydania, wysyłki i dostarczenia kończąc.



Pomimo tak rozwiniętej przez lata organizacji i po przemodelowaniu oraz zoptymalizowaniu procesów Kratki.pl dalej się rozwija i wdraża nowe projekty. Ponieważ integracja VENDO.ERP z platformami handlowymi oraz systemami płatności i systemami logistycznymi spowodowała automatyzację działań związanych ze sprzedażą i obsługą klientów w obszarze standardowych produktów, firma zdecydowała się na kolejny etap.

„Do tej pory automatyzacji nie podlegały produkty indywidualne, które równocześnie rozwijaliśmy, ponieważ osiągnęliśmy gotowość i zoptymalizowaliśmy wewnętrzne procesy (również produkcyjne) z VENDO.ERP jesteśmy gotowi do wdrożenia kolejnego etapu tj. produktów tworzonych na indywidualne zamówienia klientów z segmentu B2B – uzyskując pełną automatyzację. Obecnie można było je zamawiać jedynie za pośrednictwem dedykowanego i doświadczonego opiekuna handlowego, jednak w ramach aktualnego projektu proces ten zostanie w pełni zautomatyzowany.” – uzupełnił **Paweł Wojcieszczyk**

ZAUTOMATYZOWANA SPRZEDAŻ W KRATKI.PL

Aktualnie klient zamawia samodzielnie produkty na dowolnej platformie internetowej (jednej z wielu), a jego zamówienie wpada do systemu VENDO.ERP, gdzie automatycznie (przy spełnieniu określonych warunków) jest generowany dokument awizacji i w efekcie wydania zewnętrznego (WZ).

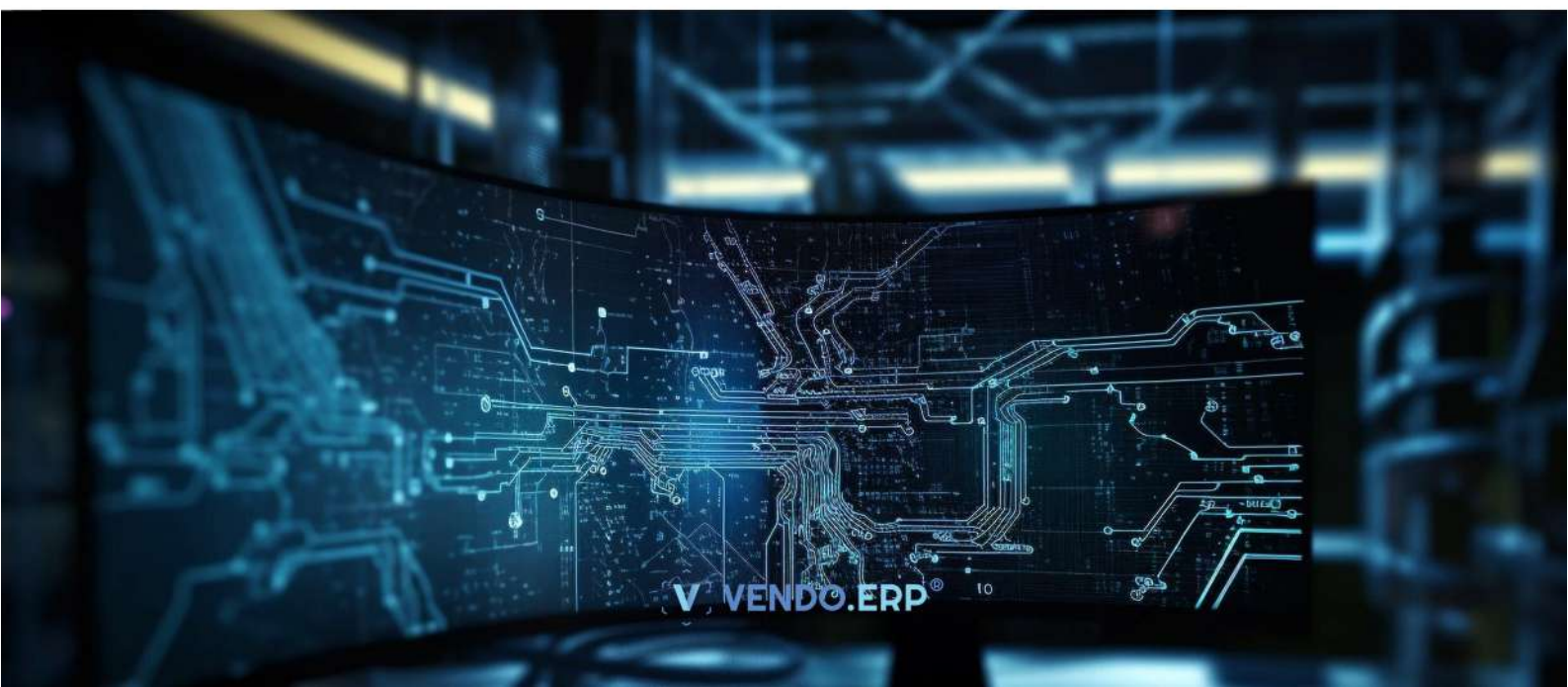
„Dodając – dokument ten (awizacji) od razu przez system zostaje przypisany do konkretnego pracownika w magazynie. Magazynier, korzystając ze zdefiniowanej ścieżki w systemie WMS kompletuje towar - w przypadku mix / multipicking jest to dedykowana ścieżka dla wybranych magazynierów. Po skompletowaniu towaru system generuje fakturę sprzedażową oraz list przewozowy. W ramach etykiety jest nadawany numer SN – choćby dla celów gwarancji, zakładany jest przez system obiekt serwisowy (konkretny produkt u konkretnego klienta) i wpis do portalu dla klienta (pełna identyfikowalność). Wszystko dzieje się w tle, bo klient otrzymuje jedynie potwierdzenie zakupu z numerem do śledzenia przesyłki w Internecie i wszelkie informacje ma dostępne na portalu. To tak w dużym skrócie i uproszczeniu – bo wszystko obecnie dzieje się poza nami.” – opowiedział **Paweł Niedziela**

Pomimo tak rozwiniętej i skupionej na optymalizacji i automatyzacji organizacji firma Kratki.pl dostrzega też, że zawsze pozostaje potrzeba obsługi specyficznych procesów przez pracownika (specjalny klient, incydenty, itd.). Celem firmy jest przekazanie najlepszych zasobów na obsłużenie swoich klientów, a nie „ręczne wsparcie” obsługi każdego zamówienia. Dzięki tym zmianom również BOK skupia się na obsłudze incydentów a nie regularnych zamówieniach. Ta gruntowna zmiana w tym obszarze uwalnia czas i kompetencje pracowników firmy.

DOBRY ERP

„VENDO.ERP jest wsparciem dla nas w każdym obszarze naszej działalności. Jeszcze wiele lat temu wybierając system ERP, nie zdawaliśmy sobie sprawy jak ważny to jest wybór. Dzisiaj już wiemy, że dobrze wybraliśmy, bo VENDO.ERP pozwala nam realizować nasze cele biznesowe i tym samym rozwijać się na tym rynku.” - dodał **Paweł Niedziela**

Doskonałym uzupełnieniem obsługi procesów biznesowych i operacyjnych jest również realizacja zadań administracyjnych (finanse i księgowość, controlling czy HR, payroll). Połączenie tych światów umożliwi sprawną realizację zadań i wymagań stawianych przez właścicieli firmy Kratki.pl. Poza tradycyjną obsługą sprawozdawczości, firma korzysta z dopasowanych do organizacji modeli controllingowych analizując na bieżąco (na dany dzień) stan finansowy i operacyjny firmy i to w pełni skorelowany ze wszystkimi obszarami działalności. To pełne śledzenie (traceability) – z uwzględnieniem danych finansowych i pełnej dokumentacji z dokładnością do numeru seryjnego, atestów – umożliwi Kratki.pl zdobywanie kolejnych, bardzo wymagających rynków.



E-COMMERCE TO MUST HAVE

Rynek, na którym działa firma Kratki.pl i sama gospodarka ciągle się zmieniają.

„Jako producent, przebywając poza sferą dystrybutorów, nie mieliśmy możliwości zaznajomienia się z rzeczywistymi zachowaniami klientów i zmianami na rynku. Chcieliśmy lepiej zrozumieć naszą docelową grupę odbiorców – ich opinie, oczekiwania oraz konkurencyjne otoczenie. Dopiero po zdecydowaniu się na przemodelowanie naszego podejścia biznesowego udało nam się odkryć preferencje zakupowe naszych klientów. To z kolei umożliwiło nam dynamiczny rozwój i lepsze dostosowanie się do ich potrzeb.” – dodał **Paweł Niedziela**

Dlatego firma zaczęła rozwijać bezpośredni kanał dystrybucji. Dzięki temu uzyskali dostęp do opinii swoich klientów – do ich potrzeb, pomysłów, wymagań. To pozwoliło zmienić, dopasować i reagować. Teraz Kratki.pl ma możliwość bieżącej weryfikacji rynku, bardzo elastycznego działania i dopasowywania się od aktualnych trendów.

„To wszystko nie byłoby możliwe, gdyby aktualny dostawca naszych kluczowych rozwiązań informatycznych (systemu ERP) nie odzwierciedliłby naszych potrzeb w krótkim czasie. Dlatego też po tylu latach wiemy, że VENDO.ERP to był dobry wybór – to nie tylko elastyczny i bogaty w rozwiązania czy integracje system, ale też (lub przede wszystkim) zespół – producent systemu, CFI Systemy Informatyczne potrafił się dostosować do naszych wymagań i nagłej zmiany specyfiki działania. Do dziś realizujemy wspólnie nowe, dynamiczne projekty w kulturze zwinnej (Agile). Obszar e-commerce jest dalej jednym z kluczowych elementów naszej działalności, natomiast skupiamy się również na rozwoju wielu innych obszarów działalności.” – uzupełnił **Paweł Wojcieszczyk**

TECHNICZNIE I W UPROSZCZCZENIU...

Firma Kratki.pl działa w obszarze e-commerce od dłuższego czasu, ale też zwraca szczególną uwagę na otwartość systemu ERP, który stanowi kluczowy element dla ich działalności. System ERP pełni centralną rolę w zarządzaniu wszystkimi procesami biznesowymi w firmie, zwłaszcza w kontekście e-commerce. Kluczową kwestią jest możliwość integracji tego systemu z innymi rozwiązaniami, a tutaj istotne jest dostępne API oraz metody integracji.

Co istotne, Kratki.pl docenia rozwiązanie VENDO.ERP pod kątem e-commerce i integracji przede wszystkim ze względu na:

- bogate API: VENDO.ERP oferuje szerokie i rozwijane API, które może być dostosowywane zarówno globalnie, jak i indywidualnie, aby spełnić potrzeby firmy Kratki.pl;
- standardowe integracje: system dostarcza wiele gotowych i utrzymywanych integracji, które są istotne dla działalności e-commerce. To ułatwia procesy integracyjne i zachowanie spójności operacyjnej;
- otwartość na tworzenie nowych rozwiązań: VENDO.ERP jest elastyczny i otwarty na tworzenie niestandardowych rozwiązań, co jest istotne dla firmy Kratki.pl, która często potrzebuje specjalistycznych funkcji i procesów.

KORZYŚCI Z INTEGRACJI E-COMMERCE Z VENDO.ERP

Integracja VENDO.ERP z platformami e-commerce przyniosła firmie Kratki.pl wiele korzyści:

- blisko 95% działań sprzedażowych w kanałach internetowych zostało zautomatyzowanych;
- łatwość uruchamiania sprzedaży na kolejnych portalach, sprawiła, że Kratki.pl korzystają obecnie z 25 takich platform;
- dzięki stworzeniu efektywnego kanału e-commerce sprzedaż internetowa stanowi dzisiaj 80% całego wolumenu sprzedaży;
- ułatwione wejście na nowe rynki – klienci firmy pochodzą z 80 krajów świata;
- łatwe dostosowanie języków i walut do potrzeb kolejnych rynków;
- szerokie dotarcie do klientów, także za pośrednictwem platform social media;
- większa rozpoznawalność marki;
- brak konieczności zatrudniania dodatkowych osób do działów sprzedaży mimo dużego jej wzrostu;
- wzrost sprzedaży bezpośredniej do klienta końcowego.

Ważnym aspektem jest również zdolność systemu VENDO.ERP do obsługi produktów parametrycznych, czyli niestandardowych produktów o różnych właściwościach, które są wynikiem kalkulacji opartych na technologii produkcyjnej. System ten umożliwia obliczanie cen na podstawie zdefiniowanych parametrów kalkulacji w czasie rzeczywistym, co jest niezwykle istotne w kontekście sprzedaży on-line. Dodatkowo ekosystem VENDO.ERP ma też zdolność dostosowywania do indywidualnych potrzeb i rozwijanie go zgodnie z wymaganiami firmy Kratki.pl, bez konieczności poszukiwania i zatrudniania dodatkowych specjalistów na stałe.

„Firma Kratki.pl Marek Bal jest naszym wieloletnim klientem, z którym wspólnie się rozwijamy. To zespół wspaniałych ludzi i pomysłów, dzięki którym Kratki.pl sukcesywnie rosną zdobywając nowe rynki. To firma, która jest liderem na rodzimym i europejskim rynku. Zawsze jest kilka kroków przed konkurencją dzięki pomysłom i kierunkom wyznaczanym przez właścicieli. To firma, która śledzi wszystkie nowości technologiczne, które się pojawiają, co więcej doskonale je wykorzystuje we własnej organizacji. Ta kilkunastoletnia współpraca zaowocowała innowacyjnymi rozwiązaniami, a co za tym idzie także rozwój naszego systemu VENDO.ERP.” – podsumował **Bartłomiej Rutkowski**, Sales Director w VENDO.ERP - CFI Systemy Informatyczne

V VENDO.ERP®

**Eksperci
w produkcji**

www.vendoerp.pl



CFI Systemy Informatyczne sp. z o.o.
ul. Piotra Trębacza 18B, 31-436 Kraków
tel. +48 (12) 432 30 90, e-mail: kontakt@cfi.pl

Oddział Katowice
ul. Porcelanowa 19 (wejście B)
40-246 Katowice

Oddział Łódź
ul. Andrzeja Struga 78 budynek A, lok. 33
90-557 Łódź

Oddział Gdańsk
ul. Nowy Świat 42/44
80-299 Gdańsk