

1. Pozdrav svima, da se predstavim, ja sam Ćuković Miloš, dizajner i project manager, a trenutno me plaća firma Studio Present, da radim ono što volim.

Danas ću vam pričati kako mi to automatizujemo stvari u online prodavnici. Cilj je da dosadni poslovi budu brže gotovi, da svedemo greške na minimum i da kasnije ostane vremena za unapređenja. To će sve doprineti većem profitu jedne internet prodavnice.

Naša firma, Studio Present, se bavi internet inženjeringom a imamo i 3 poslovne jedinice odnosno webshopa. U prevodu, mi pravimo sajtove i prodavnice za druge, ali i sami prodajemo online.

Totalbike, može se reći ima sreće što iz sebe ima IT sekciju. Malo šopova u Srbiji može da se pohvali tim luksuzom. U Totalbike-u je implementirano naše znanje i iskustvo od preko 10 godina, pa nam je on i živi portfolio primer gde sa sigurnošću možemo da potvrdimo da neke stvari rade.

Svaki klijent ima više poverenja i brže se odlučuje da radi s nama. Mi pravimo prodavnice, prodajemo proizvode i najbitnije zarađujemo.

- - -

2. Veći broj internet prodavnica rade sa dosta manualnog rada, ni Totalbike nije još u potpunosti automatizovao procese, tu smo negde na 85% 90%.

Znamo na čemu još treba da radimo, no nekada Vam i svo programersko znanje neće biti dovoljno kada su u vaš biznis uključene druge firme (tu je i država) na koje imate mali uticaj ili nikakav, pričaću o tome u nastavku prezentacije.

- - -

3. Obradiću naše automatizacije u 3 sekcije: knjigovodstveni program, kako radi naš magacin i kako komuniciramo sa veleprodajom.

Moja koleginica Blaženka će vam sutra prepodne pričati nastavak ove priče i tada ćete imati kompletnu sliku kako funkcioniše Totalbike u pozadini.

- - -

**4. KNJIGOVODSTEVNI PROGRAM** 3 najbitnije stvari koje se rade u knjigovodstvenom programu su: vođenje lagera - lager mora da štima, da pokazuje realno stanje i naravno da je povezan za web prodavnicom.

Druga stvar je nivelisanje cena, cene moraju biti ažurne i konkurentne. Svaka promena cena u knjigovodstvenom programu istog momenta mora da reflektuje i prikaz cena na sajtu.

I treća stvar je izdavanje računa. Naši operateri prave račune direktno u prodavnici jer su tu svi podaci mušterije a i ono što je naručeno.

**lager:** Na totalbike-u imamo 2 vrste lagera. Prvi naš pravi fizički lager koji je kod nas u magacinu. Za sve ove proizvode na sajtu piše da je isporuka sledećeg radnog dana.

Druga vrsta lagera je, lager veleprodaje gde kod proizvoda stoji obaveštenje da isporuka može biti duža od 3 dana.

Sa ovim informacijama dajemo do znanja kupcu pravu informaciju, pa nema zablude da će nešto brzo stići a u stvari to bude za nedelju dana.

Svaka promena lagera u knjigovodstvenom programu se reflektuje i na sajt. To može biti unos nove robe ili izdavanje računa i sl.

Ako je lager 0 i kod nas, i u veleprodaji tada kod proizvoda piše "Nema na lageru" i ne može da se poruči. Sistem je napravljen tako da može da podrži neograničen broj lagera za isti proizvod.

**fakturisanje:** Nakon što je kupac završio jednu porudžbinu preko sajta, on nam je ostavio sve bitne podatke da ta porudžbina bude realizovana do kraja. Imamo podatke za isporuku i imamo spisak svih stvari koje je naručio.

Kako ne bi morali sve prekućavati i kopirati sa sajta u knjigovodstveni program napravili smo preko API-ja i ovu poveznicu. Operater jednim klikom šalje gotov račun u knjigovodstveni program gde se automatski skida stanje sa lagera i evidentira novi promet robe.

- - -

**5. MAGACIN** Naši operateri nisu fizički u magacinu. Zbog toga smo morali razraditi dobar nivo komunikacije a da to nije telefoniranje.

Naravno, Skype veza je neizbežna, ali sve što se tiče realizacije jedne porudžbine smo maksimalno automatizovali.

**Proces je sledeći:** Kada se desi jedna kupovina, porudžbina dobija prvi status "*Na čekanju*".

Administrator tada ulazi u kontrolni panel sajta, koji mi zoveme SEMAFOR, i pregleda sadržaj te porudžbine.

Tu se odmah vide informacije šta je to dostupno kod nas na lageru a šta mora da se poruči iz veleprodaje. Sve što je od proizvoda kod nas na lageru administrator označi sa "*Na lageru*".

Status porudžbina je sada "*U obradi*". Istog momenta mušteriji se automatski šalje mejl da je administrator pregledao porudžbinu i da će uskoro biti obavešten o danu isporuke.

Kada roba iz veleprodaje dođe u naš magacin - magacioner stupa na scenu. On u semaforu označava šta je to došlo, sa statusom "*Stiglo*".

Primetili ste do sada da koristimo različite statuse. Sad ću napraviti malu digresiju i objasniti zašto su oni bitni.

Predpostavimo da je magacioner na godišnjem. Pošto radnja mora da radi, taj koji dođe na njegovo mesto neće morati da zove magacionera sa pitanjem "E brate šta je sa ovom porudžbinom, to ide ili još čekamo robu?" Sve se zna jer postoje ovi statusi a svaki može da ima i dodatnu napomenu.

Da se vratim na tok, roba je stigla iz veleprodaje i magacioner je to evidentirao.

Sada opet administrator stupa na scenu. Kada on gleda jednu porudžbinu sa recmo 6 različitih delova od kojih smo 2 imali na stanju a 4 je upravo stiglo iz veleprodaje, on može da šalje taj paket.

Jednim klikom pravi račun i porudžbinu stavlja u status "*Spremno za slanje*".

Magacioner tada filtrira prikaz semafor da se vide samo one koje imaju status "*Spremno za slanje*".

On štampa sve račune za taj dan i na osnovnu njih i semafora pakuje delove i dodeljuje novi status porudžbini "*Poslato*".

Sa promenom u ovaj status mušterija dobija mail i SMS da mu sutra stiže paket.

Ovde još fali deo da u tom SMS-u automatski bude uključen broj paketa koji izdaje kurirska služba, u procesu smo i ove implemtacije.

Kada dobijemo izvod da je pošiljka preuzeta i naplaćena, administrator stavlja pošijku u status "*Završeno*".

Ima tu još nekoliko statusa i procedura kada se radi zamena robe ili rešava reklamacija, ali ovo što sam ispričao je 80% jednog radnog dana. Ovako bilo ko od zaposlenih može da uskoči i pomogne, jer zna sve informacije o jednoj porudžbini.

Zbog ovih automatizacija naš magacioner je u mogućnosti da barata sa 3 web shopa. Još nije poludeo pa se nadam da sistem dobro funkcioniše :)

- - -

**6. VELEPRODAJA** Ranije, dok još nismo imali uvid u realno stanje lagera veleprodaje, desila se jedna zanimljiva anegdota koja nas je dodatno motivisala da što pre rešimo ovaj nedostatak.

U mnogo slučajeva smo morali zvati mušterije da im kažemo da to što su naručili neće dobiti, da je naš operater od stresa izgovorio sledeće jednom kupcu: "*Vi slobodno poručite preko sajta a mi ćemo vas kasnije nazvati da vam kažemo da to nema*".

Sada imamo dnevnu sinhronizaciju sa veleprodajom, naš lager je sinhronizovan sa sajtom i scenarija koja su se nekad dešavala su svedena na minimum.

Bolan je osećaj kada ste uspeli nešto prodati a to kasnije ne možete isporučiti.

Džaba vam najbolji marketing, branding, promocije i popusti ako robu ne pošaljete, mušterija je tada 99% izgubljena.

Više od 4 godine je trajala "borba" sa našom partnerskom veleprodajom da nam omoguće uvid u lager stanje ali se na kraju insistiranje isplatilo. Sada bez problema možemo da radimo i klasičnu "*Drop shipping*" isporuku.

7. Otprilike smo procenili da sa svim ovim automatizacijama koje sam ja ispričao i koje će koleginja Blaženka sutra, štedimo oko 3 sata na 40 paketa po čoveku.

- - -

Na kraju ću mlao da se hvalim.

Mislim da smo svake godine do sada imali po jedan rekord u posetama i prodaji. Obično se to desi u piku sezone jun, jul, ali ove godine je rekord poranio.

Sigurno je i vreme uticalo da oborimo sve dosadašnje rekorde već u aprilu. Stoga želim javno da se zahvalim i čestitam svim kolegama i kolegincama koji grade Totalbike brend.