

B2B e-shopy se budou obměňovat



Distributoři chystají nové podoby webů

Jak se změnily e-shopy distributorů po roce? Kdo nabízí mobilní verze a nové funkce? Kdo vytváří zcela nový e-shop? A jak se vlastně v e-shopech objednává a pracuje s jejich košíky?

Před rokem jsme srovnali e-shopy českých a dvou vybraných slovenských distributorů. Tehdy jsem si posteskl nad tím, že některé z nich se za léta nezměnily. Testovali jsme také vstupní registraci do e-shopů. Nyní jsme zkusili nákupy a co se děje po nich.

Rychlé košíky, ale bez odezvy

Při pravidelných nákupech je důležitá práce s košíky. Čím rychleji nakoupíte, tím lépe. Nejrychleji se dalo nakoupit u eD' system – tedy až po prvním nákupu, kdy se uložila všechna potřebná nastavení. Pak stačilo jen jediné kliknutí. U ostatních distributorů budete většinou potřebovat tři kliknutí, abyste mohli nakoupit. Pouze v Agemu jich bude třeba pět.

V oblasti B2B také často děláte různé nabídky, chystáte si zboží pro nákup apod. K tomu využijete možnost ukládání obsahu košíků. To však nenabízejí všichni distributoři, na druhé straně u většiny z nich vydrží zboží v košíku neomezeně dlouhou dobu.

Testovali jsme všechny asi tři týdny, u některých bylo zboží v košíku dokonce ještě z loňského roku.

A tady by se měli distributoři zamyslet nad tím, jak vlastně pracují s e-shopy a daty. Ani jeden nám totiž neposlal nějakou výzvu, že máme zboží v košíku, spojenou s motivací, abychom dokončili nákup. V práci s daty mají distributoři velké mezery, a to i v rozsilkách e-mailů, kterými nás spíš spamovali, než s námi nějak pracovali.

Jen tři distributoři (eD' system, ABC Data, Tech Data Distribution) vám také nabízejí možnost pracovat s více košíky najednou. Pouze u eD' system si však mezi nimi můžete kopírovat zboží z jednoho košíku do druhého. Někteří další distributoři nenabízejí více košíků, ale jen vyhotovení více nabídek.

Hromadné vkládání do košíku pro větší nákupy je samozřejmostí u všech distributorů.

V oblasti nabídek vašim zákazníkům se za rok nezměnilo nic. Situace je pořád stejná

a vypadá to, že tato funkce má vše, co si klienti přejí a co jim stačí. Případně není její využití tak kritické. Stále mají tuto nabídku nejlépe propracovanou eD' system, Tech Data a ABC Data. Sdílení košíku se zákazníkem nabízí jen eD' system.

Stromy beze změny, i když...

Možnosti procházení mezi produkty zůstaly také beze změny. Nejužitečnější funkcí stále zůstává možnost hledání produktu pomocí parametrů přímo ve stromu, kde vedou eD' system a SWS. A když použijete full-textové vyhledávání, nabídnou vám někteří distributoři našeptávač, který vám pomůže s orientací. Má ho většina z nich, byť se u každého zobrazuje trochu jinak.

Vyobrazení produktů nabízejí téměř všichni ve třech podobách – buď jako dlaždice s velkými obrázky, nebo jako řádky s malými obrázky či jen jako řádky (hezky postaru). AT Computers poskytuje jen řádkové zobrazení s obrázky. Po najetí na ně se obrázek zvětší. SWS a eD' system SK mají zase možnost galerie, ale v ní jsou obrázky stejně velké jako při řádkovém zobrazení.

Většina distributorů se také snaží zpřehlednit zboží ve výprodejích, doprodejích či repasované apod. Nabízejí k tomu samostatné položky v rámci stromu produktů.

B2B e-shopy broadline distributorů

	AT Computers www.atcomp.cz	eD' system Czech edshop.edsystem.cz	ASBIS CZ www.asbis.cz	SWS www.sws.cz	ABC Data a-shop.cz	Tech Data Distribution wwwmp.techdata.cz
Reklama	přehledné	velmi přehledné	přehledné	přehledné	přehledné	samostatný portál
<i>možnost zadání on-line</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>přehled autorizovaných servisů</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>přehled záruk</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>sledování průběhu</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Možnost využití e-shopu pro koncové zákazníky	e-Katalog	eD Market	individuální B2C shopy	✓	ResellerWEB	eReseller
Datová výměna (XML apod.)						
<i>ceny</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>sklad, zásoby</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Věrnostní program	Žij si	eD EDEN	✗	0 moc více	n/a	Tech Loyalty
Strom produktů						
<i>kategorie</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>výrobce</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>poznámka</i>						Activate Here – on-line nákup softwaru do minuty
Hledání produktů ve stromu	✓	✓	✓	✓	netradiční	✓
<i>filtr skladem</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>filtr parametrů</i>	✓	✓+	jako samostatný způsob hledání	✓+	✓	✓
Fulltext	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>našeptávač</i>	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Zobrazení produktů						
<i>galerie (velké obrázky)</i>	✗	✓	✓	galerie, ale malé obrázky	✗	jen u některých produktů
<i>řádkové</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>řádkové s obrázky</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>srovnání produktů</i>	✓	✗	✓	✓	✓	✓
<i>upozornění na dopravu</i>	✓	✓	✓	✓	✗	✗
<i>počet skladem už v přehledu produktů</i>	✗ – musí se kliknout	✓	✓	✓	✗ – musí se kliknout	✓
<i>filtr nejprodávější produkty</i>	✓	✓	jen jako top 5 v každé kategorii	✗	✗	✓
<i>filtr související produkty</i>	✓	✓	✓	✓	✗	✓
<i>nabídka spotřebního materiálu u tiskáren</i>	✓	✓	✗	✓	✓	✓
<i>poznámka</i>						speciální cena, tipy na zvýšení marže
Košík – nabídka zákazníkovi						
<i>volba marže</i>	v Kč nebo v %	v Kč nebo v %	v %	v %	v Kč nebo v %	v %
<i>tisk do PDF</i>	✗ – jen export do HTML	✓	✗ – jen export do HTML	✗ – jen export do HTML	✓	✓
<i>nastavení vzhledu</i>	✗ – jen položky	✓	✗	✗	✗	jen barvy
<i>sdílení košíku se zákazníkem</i>	✗ – jen s kolegy	✓	✗	✗	✗ – jen s kolegy	✗
Košík – další funkce						
<i>uložení košíku</i>	✓	✓	✗	export do XLS	✓	✓
<i>více košíků najednou</i>	✗ (jen více nabídek)	✓	✗	✗ (jen více nabídek)	✓	✓
<i>možnost předat zboží mezi košíky</i>		✓			✗	✗
<i>doba výdrže zboží vloženého v košíku</i>	bez omezení	bez omezení	více než 14 dní	méně než 14 dní	méně než 14 dní	bez omezení
<i>hromadné vkládání dat do košíku</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>počet kroků k objednávce</i>	3	3	3 až 7	3	3	3
Komunikace s distributorem						
<i>kontakt přímo u produktu</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✗
<i>vidím na webu, zda je kontakt on-line?</i>	✓	✓	✗	✓	✗	✗
Mobilní verze e-shopu						
<i>automatický přechod</i>	m.atcomp.cz	✓	✗	mobile.sws.cz	✗	✗
	✓	✓		✗		

Tabulka zahrnuje stav k 5. listopadu 2015 a může obsahovat drobné nepřesnosti – některá funkce mohla být skrytá, případně by vyžadovala nějaké speciální nastavení.

100MEGA Distribution eshop.100mega.cz	AGEM.CZ www.agem.cz	ASBIS SK www.asbis.sk	eD' system Slovakia www.edsystem.sk
prehledně	prehledně	prehledně	prehledně
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✗	✓	✓
✓	✓	✓	✓
MEGASHOP	✗	n/a	✓
✓	✓	n/a	✓
✓	✓	n/a	✓
MEGA body	✗	✗	Family klub
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	jako samostatný způsob hledání	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✗	✓	✓
✓	✓	✓	galerie, ale malé obrázky
✓	✓	✓	✗
✓	✓	✓	✗
✓	✗	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✗	✓	✓
✓	✓	✓	✓
v % ne, jen export do HTML	✗	v eur nebo v % ne, jen export do HTML	v eur nebo v % ne – jen položky
✗	✗	✗	✗
✗	✓	✓	✓
✗	✗	✗ (jen více nabídek)	✗
více než 14 dní	bez omezení	bez omezení	bez omezení
✓	✓	✓	✓
3	5	3	1
✓	✓	✓	✓
✗	✗	✗	✗
✗	✗	✗	✗

Novinkou u Tech Data Distribution je funkce Activate Here, díky které nakoupíte on-line software do minuty.

Nejlépe se však zorientujete v e-shopu eD' systemu, který je velmi ergonomický, nepracuje s názvoslovím, jež neodpovídá tomu, co za ním najdete. Menu je stručné a velmi přehledné. Podobně je na tom Tech Data, i když menu již není tak úsporné.

AT Computers a SWS patří mezi nejoblíbenější distributory na českém trhu. Jejich e-shopy jsou však hodně zastaralé a potřebovaly by změnu – jak vzhledu, tak uspořádání. Spousta funkcí je v nich skrytých nebo nepřehledně uložených, což je škoda.

Ke kontaktům na svého produktového manažera se letos již dostanete přímo od produktu u všech distributorů.

Doplňky k nákupu

Související produkty zůstaly závislé na lidském faktoru, a i když e-shop eD' system má mnoho předností, stále zaostává za e-shopem Tech Daty. V něm je vidět, že zaměření na prodej je propracované nejdále, a máte tak vždy po ruce vše, co potřebujete k tomu, abyste nakoupili co nejvíce k řešení, které zákazníkovi připravujete.

Reklamacje jsme letos našli rychle i v Agemu, kde se k nim dostanete přes uživatelské menu, které je hned vpravo nahoře. Ve 100Mega je zase najdete v rychlé navigaci vlevo nahoře. Díky tomu se již v všech distributorech v reklamaci dobře zorientujete. Jak český, tak slovenský Asbis mají stále méně přehledné popisné menu, ale na Slovensku se již chystá nová verze e-shopu, která má reklamacje velmi dobře propracované a přehledné.

Vstanou nové e-shopy

ABC Data ohlásila na rok 2016 novou platformu, a tak se můžeme těšit, že se zde situace výrazně změní. Již před rokem jsem psal, že e-shop ABC Data patřil mezi nejvyspělejší ve své době, ale v současnosti se už řadí spíše mezi pamětníky.

Slovenský Asbis naopak již nový e-shop testuje a má ho spuštěný na new.asbis.sk. Web jsme zatím neproověřovali – v rámci naší tabulky by se lišil jen nepatrně – nicméně po jeho ostrém spuštění vám ho rádi představíme. Je otázkou, zda podobný kabát dostane i český Asbis.

Mobilní verze zatím pouze jedna

Letos jsme také důsledněji otestovali mobilní verze e-shopů distributorů. Mohu říci, že jediný opravdu mobilní e-shop se všemi funkcemi má eD' system. Jeho mobilní verze obsahuje vše co varianta pro klasický web, a tak pokud chcete nakupovat na cestách, vyplatí se vám nákupy právě u eD' systemu.

AT Computers má sice mobilní verzi, ale jde spíše o katalog produktů. V mobilní verzi totiž nenajdete reklamacje, neumožňuje hromadně vkládat do košíku a více košíků najednou, nelze zvolit marže, nenabízí srovnání produktů, upozornění na doprodej či akce, chybějí filtry, konfigurátory a další. Ne nutně však tyto funkcionality v terénu potřebujete.

SWS má mobilní verzi jen v textové podobě, což potvrzuje moje slova výše – že tento e-shop by potřeboval modernější verzi.

Změny přicházejí pomalu

Zatímco v e-tailu se e-shopy mění poměrně rychle a jejich nové podoby jsou otázkou přežití, distributori jsou v tom velmi konzervativní. A tak přestože například e-shopy AT Computers, SWS či ABC Data nabízejí spoustu zajímavých funkcí, nemusíte si toho všimnout, protože se vám ztratí.

Lidrem v oblasti distributorských e-shopů se tak stal eD' system následovaný Tech Datou. Uvidíme však, jak s těmito kartami zamíchlají nové e-shopy Asbisu a ABC Data. ■

Marek Šalanda