



Polski e-sprzedawca x-kom skraca czas dostawy produktów o połowę korzystając z Dynamics 365

x-kom to założona w Polsce grupa zajmująca się sprzedażą detaliczną i e-commerce, znana klientom z trzech sklepów internetowych: Combat, al.to i x-kom. Od 2002 roku grupa stale korzysta z rozwiązań technologicznych, które skutecznie zaspokajają potrzeby klientów w zakresie zamówień i dostaw. Aby nadążyć za szybko zmieniającym się rynkiem, firma x-kom zdecydowała się usprawnić działania, przenosząc się do chmury. Korzystając z Dynamics 365 Finance and Operations, x-kom zbudował platformę omnichannelową dla swoich portali sprzedażowych i partnerów dostaw. W rezultacie firma osiągnęła nowy rekord szybkości dostawy produktów, wynoszący zaledwie 18 godzin.

Klient

x-kom

Strona: x-kom.pl/

Kraj: Polska

Branża: Sprzedaż detaliczna

Wielkość firmy: Duża
(1,000 - 9,999 pracowników)

Profil klienta

Z zespołem liczącym prawie 2000 pracowników, x-kom stanowi grupę firm z Polski prowadzącą jedno z najbardziej znanych sklepów internetowych w kraju.

Oprogramowanie i usługi

Dynamics 365 Finance & Operations
Dynamics 365 Customer Service

„Rok 2020 był punktem zwrotnym w handlu detalicznym. Sprzedaż online poszybowała, a sprzedawcy na całym świecie musieli wejść na wyższy poziom obsługi klienta. Musieliśmy być zdatni do niesamowicie szybkich reakcji i to nie tylko podczas wydarzeń promocyjnych, jak Black Friday, ale każdego dnia”.



Przemysław Ladra,
Wiceprezes, x-kom

W 2002 roku x-kom otworzył swój pierwszy sklep stacjonarny w Częstochowie. Od tego czasu firma stale się rozwija i obecnie zatrudnia około 2000 pracowników. Ludzie z całego kraju kupują w sklepach internetowych grupy - od sprzętu komputerowego i elektronicznego na [x-kom](#), przez sprzęt AGD na [al.to](#), po sprzęt strzelecki i survivalowy w [Combat](#). Aby dotrzeć do większej liczby klientów, a także skrócić czas realizacji zamówienia, firma x-kom zdecydowała się na aktualizację systemu planowania zasobów przedsiębiorstwa (ERP).

Środowisko omnichannel oparte na chmurze

„Żaden z naszych systemów nie był ze sobą połączony, co oznacza, że wiele procesów, od wprowadzania danych po raportowanie, wymagało ręcznej kontroli krzyżowej, co było bardzo czasochłonne. Na przykład wdrożenie nowej metody płatności było bardzo kłopotliwe” - mówi Marcel Klaja, Specjalista ds. Dynamics 365 w x-kom. „Szukaliśmy rozwiązania, które mogłoby scentralizować nasze systemy wewnętrzne, przyspieszyć czas wprowadzenia produktu na rynek i docelowo poprawić doświadczenie kupującego”.

Po konsultacji z partnerem technologicznym XPLUS, x-kom zdecydował się na wykorzystanie Dynamics 365 Finance and Operations do integracji ze swoimi platformami sprzedażowymi i firmami dostawczymi. „Rozwiązanie to najlepiej pasowało do naszego modelu biznesowego, ponieważ jest bardzo responsywne i skalowalne oraz pozwala nam współpracować z klientami naszych różnych sklepów, bez względu na kanał, z którego korzystają” - wyjaśnia Klaja.

Szybsza dostawa bez względu na wszystko

Pandemia COVID-19 - i wynikające z niej lockdowny - wywołały bezprecedensowe tempo. „Rok 2020 był punktem zwrotnym w handlu detalicznym. Sprzedaż online poszybowała, a sprzedawcy na całym świecie musieli wejść na wyższy poziom obsługi klienta. Musieliśmy być zdatni do niesamowicie szybkich reakcji i to nie tylko podczas wydarzeń promocyjnych, jak Black Friday, ale każdego dnia” - mówi Przemysław Ladra, Wiceprezes x-kom.

„Wcześniej większość zamówień musiała być przetwarzana ręcznie. Teraz dzięki Dynamics 365 Customer Service cały proces sprzedaży jest zautomatyzowany. Gdy tylko klient kliknie przycisk „KUP”, w ciągu zaledwie sześciu minut centrum dystrybucyjne może zobaczyć zamówienie i wysłać je w drogę. Sprzedawca angażuje się tylko wtedy, gdy system dostrzeże problem, na przykład jeśli produktu nie ma w magazynie” - zdradza Klaja.

Aby poznać więcej historii jak ta, odwiedź naszą stronę globalną:
customers.microsoft.com

Partner

XPLUS (xplusglobal.com/)

XPLUS dostarcza rozwiązania, które pomagają optymalizować działania pod kątem przyspieszenia wzrostu i lepszej widoczności biznesu.

Transformacja cyfrowa to:

- Większa wydajność pracowników
- Zaangażowanie klientów
- Optymalizacja procesów
- Transformacja produktów

Dzięki temu klienci otrzymują zamówienia znacznie szybciej. „Czas realizacji zamówienia od jego złożenia do dostawy to zaledwie 18 godzin. To około 20 godzin mniej niż rok temu. Ponadto 80 procent zamówień złożonych do godziny 16:00 jest dostarczanych następnego dnia rano. Jest to znaczący wzrost wydajności sklepów. Jesteśmy w stanie wysłać o 27 procent więcej zamówień niż w zeszłym roku” - dodaje Kamil Swarbula, Lider Zespołu PR i Komunikacji w x-kom.

Idąc dalej, x-kom planuje zaadaptować więcej rozwiązań chmurowych. „Chcielibyśmy rozszerzyć naszą współpracę z firmą Microsoft i obecnie analizujemy rozwiązania, które mogą wesprzeć nas w naszym projekcie „x-kom Go Green” - podsumowuje Ladra.

Klient

x-kom

Strona: x-kom.pl/

Kraj: Polska

Branża: Sprzedaż
detaliczna

Wielkość firmy: Duża
(1,000 - 9,999 pracowników)

Profil klienta

Z zespołem liczącym prawie 2000 pracowników, x-kom stanowi grupę firm z Polski prowadzącą jedno z najbardziej znanych sklepów internetowych w kraju.

Oprogramowanie i usługi

Dynamics 365 Finance &
Operations
Dynamics 365 Customer
Service