**Online obchodníci musia staviť na IT technológie. Môžu im priniesť rast obratu od 20 do 40 percent a znížiť náklady na starostlivosť o zákazníkov**

**Bratislava, 17. august 2023 – Segment e-commerce po predošlom období stagnácie v roku 2023 rastie. Na Slovensku je aktívnych približne 20 000 e-shopov. Odborník spoločnosti Seyfor upozorňuje, že e-commerce bude naďalej dynamicky sa rozvíjajúcim segmentom, na ktorý by obchodníci mali reflektovať tým správnym spôsobom. Kto bude chcieť v konkurenčnom boji obstáť, musí staviť na automatizované procesy
a smart prvky. V praxi to obchodníkom môže priniesť rast obratu od 20 do 40 percent.**

**Segment e-commerce po období stagnácie opäť rastie**

Spoločnosť Shoptet, líder na Slovensku v poskytovaní služieb prenájmu e-shopových riešení, odhaduje, že na našom trhu je aktívnych približne 20 000 e-shopov. *„Po roku 2022, kedy celý e-commerce ovplyvnený otvorením obchodov po pandémii, vojnou na Ukrajine i vysokou infláciou, zaznamenal prvý historický 13-percentný pokles, v 2023 opätovne rastie,“* hovorí Samuel Huba, riaditeľ spoločnosti Shoptet.

Podľa dát Shoptetu sa v slovenskom online priestore najviac darí obchodovaniu v kategóriách: šperky a hodinky, zábava, erotika a kozmetickým výrobkom s parfumami. Pretože konkurencia medzi e-shopmi je veľká a slovenský zákazník je čoraz viac náročnejší, musia
e-shopy svoje podnikanie zdokonaľovať.

**IT riešenia, ktoré menia hru**

Martin Kudrna, výkonný riaditeľ spoločnosti Seyfor pre oblasť stredne veľkých podnikov, vníma, že e-commerce bude naďalej dynamicky sa rozvíjajúcim segmentom, na ktorý by obchodníci mali reflektovať tým správnym spôsobom: *„Internet vo forme rôznych moderných elektronických nástrojov prináša obchodníkom nespočetné možnosti rozvoja a podpory ich online podnikania. Už z logiky veci je zrejmé, že udržať krok s takto dynamickou a špecifickou obchodnou činnosťou iba za pomoci ľudského kapitálu nie je z pohľadu firmy udržateľné. Je potrebné zvážiť úlohu technológií a nebáť sa automatizovať e-commerce procesy prostredníctvom smart funkcií ERP systémov.“*

Benefitov implementácie ERP do e-shopu je veľa. *„ERP systémy integrované do e-shopu zaisťujú rýchly prenos veľmi komplexných informácií o potrebách zákazníkov. Pomáhajú automatizovať procesy v tíme, ktorý sa o e-shop a zákazníkov stará. Vďaka dátam v reálnom čase môžu vlastníci e-shopov ekonomickejšie plánovať - či výrobu, dodávky alebo skladové zásoby. Vďaka nim majú tiež k dispozícii lepšie finančné analýzy. Nehovoriac o tom, že automatizované činnosti zvyšujú produktivitu a na konci dňa zisk,“* dôvodí M. Kudrna.

**Dobre nastavená automatizácia môže podporiť rast obratu**

Dlhodobý úspech môže e-commerce podnikateľ dosiahnuť iba tým, že zefektívni svoje procesy, zníži prevádzkové náklady a zavedie nové spôsoby, ako prilákať a udržať svojich zákazníkov. M. Kudrna to vidí ako trend, ktorý je neoddeliteľne spojený s implementáciou ERP prvkov. V prípade, že firma aktuálne nestíha pružne vybavovať objednávky, tak po úspešnom zavedení ERP nielen zefektívni a zautomatizuje svoje procesy, ale rovnako tak môže akcelerovať nárast obratu v rozmedzí 20 až 40 percent.

ERP systém znamená aj to, že všetky informácie, kategorizáciu a filtrovanie predávaných produktov spravujete z jedného miesta – v centrálnej online databáze. Dáta z online katalógu sa automaticky synchronizujú aj v e-shope, čím šetríte veľké množstvo času, ak by ste to robili priamo v e-shope a jednotlivo a zabraňujete aj chybám. Tieto smart systémy umožňujú veľmi jednoducho pracovať aj s cenami produktov. *„Ak chcete upraviť cenu produktov na priaznivejšiu oproti konkurencii, z ERP systému viete dostať dáta o tom, čo vás, napríklad stojí výroba alebo nákup, akú máte aktuálnu maržu a o koľko môžete cenu znížiť, prípadne zvýšiť,“* dopĺňa M. Kudrna.

**Zákazník je pánom aj v prostredí online nakupovania**

Rovnako ako v kamenných obchodoch, tak aj v online obchodovaní je najdôležitejší zákazník. Dáta potvrdzujú, že je päťkrát drahšie získať nového zákazníka než udržať si toho súčasného. Vďaka personalizácii služieb a automatizácii procesov môžu e-shopy poskytovať rýchlejšie a efektívnejšie služby, čo vedie k zvýšeniu lojality zákazníkov a opakovaných nákupov.

*„Nástroje a funkcie systémov ERP, ako sú analýzy dát, integrácia spoločne so CRM systémami alebo automatizované marketingové kampane, pomáhajú e-shopom lepšie porozumieť svojim zákazníkom, personalizovať ponuky a komunikáciu a zlepšiť tak celkovú zákaznícku skúsenosť. To následne pomáha udržať existujúcich zákazníkov a znižuje náklady na získavanie nových zákazníkov,“* hovorí Kudrna.

Zdroj použitých dát a informácií: https://www.pruvodce-eshopare.cz/

**O spoločnosti SEYFOR**

Seyfor Slovensko, a.s. sa radí k veľkým európskym dodávatm ICT riešení, v Českej republike je najväčším výrobcom účtovných, ERP a mzdových a personálnych systémov. Spoločnosť má vyše 1 700 zamestnancov v ôsmich krajinách a celosvetovo obsluhuje zákazníkov v 38 štátoch. Seyfor, ktorý predtým vystupoval pod značkou Solitea, uskutočnil v posledných rokoch desiatky významných akvizícií IT firiem. Viac informácií nájdete na www.seyfor.com.