

# דומיסיל מגדילה את כמות ההזמנות ומשפרת ב-50% את זמינות המוקד הטלפוני בעזרת פלטפורמת המכירות הרב-ערוצית של פפרי

תחום פעילות  
יבוא ושיווק מוצרי פרוזל ועיצוב לבית

איזור פעילות  
ישראל

חברה  
דומיסיל

תהליכי מכירות מורכבים, נגישות מוגבלת למידע בשטח ועומס גדל על מוקד ההזמנות הגבילו את יכולתה של חברת דומיסיל לצמוח ולשרת את לקוחותיה העיסקיים בצורה מיטבית. בעזרת פפרי, היא הגדילה את כמות ההזמנות המתקבלות, שיפרה בלמעלה מ-50% את זמינות מוקד ההזמנות והוסיפה ערוץ מכירות אונליין, לרכישות 24/7.



## אודות דומיסיל

דומיסיל היא יבואן ומשווק של מוצרי פרוזל ומוצרים משלימים לעיצוב הבית, ממיטב המותגים בעולם. החברה פעילה בישראל למעלה מ-35 שנים, ומעמידה לרשות לקוחותיה – נגרים, יצרני מטבחים וריהוט, ומפיצים סיטונאיים – כ-10,000 פריטים שונים ומגוונים.

## הצורך בשינוי

דומיסיל נאלצה להתמודד מול אתגרים לא פשוטים - "אנחנו פועלים בסביבה מאוד דינמית עם ריבוי פריטים, מחירים מותאמי לקוח ומבצעים שמתעדכנים כל הזמן. הסוכנים שלנו חייבים להיות עם יד על הדופק אבל המידע לא היה נגיש בשטח. ניהול הזמנות בטלפון, בפקס ובאימייל הוביל לריבוי טעויות ועיכובים ללקוחות. החזרת מוצרים נעשתה ללא כל בקרה ויכולת התכנון והשליטה על סוכני השטח הייתה מוגבלת מאוד" מסביר תום קימל-תמיר, מנמ"ר דומיסיל. "התסכול העיקרי שלנו נבע מכך שככל שהצלחנו יותר, המצב החמיר והעומס גדל".

## פתרון

- בעזרת הפלטפורמה הגמישה של פפרי, ערכה דומיסיל שינוי מקיף בתהליכי המכירה שלה -
- הוקם אתר חדש לרכישות עסקיות (B2B eCommerce) וכן אפליקציה למכשירים ניידים בהם נמצא מידע שיווקי וטכני מקיף וסרטוני הדרכה, ניתן לברר את מצב זמינות המלאי, לרכוש 24/7 ולראות הזמנות קודמות.
- אפליקציית סוכני השטח הותאמה במדויק לדומיסיל - הנגשה של קטלוג המוצרים והתמחור היחודי לכל לקוח, חיפוש חכם, פילטרים מובנים, סימון פריטים מועדפים ע"י הסוכן ותמיכה בעבודת אוף ליין עם סמארטפון או טאבלט.
- הוגדרו טפסים מובנים לקליטת אינטראקציות עם הלקוח: סיכום פגישה, תעודת החזרות, ביצוע הדרכות, עדכון פרטים וכו'.
- מערכת CRM מנהלת את כל המידע אודות לקוחות (ביקורים קודמים, מסגרת אשראי, החזרות, פניות שירות ועוד), מייעלת שיתוף מידע בין סוכנים ומנהלים ומאפשרת קבלת החלטות על-בסיס תמונה מלאה של הלקוח.
- ממשק הניהול האחוד המשמש את כל פתרונות פפרי מייעל, מפחית את עבודת האדמיניסטרציה ומספק גמישות תפעולית מירבית לשם התמודדות עם שינויים בסביבה העסקית.
- נוספו יכולות לניהול מבצעי מכירות וקביעת מדיניות הנחות המותאמת לכל לקוח.
- כלי תכנון ובקרה המאפשרים ניהול יעיל של מערך המכירות, וזוחות ודאשבורדים המספקים תובנות עסקיות.
- איטגרציה מלאה עם מערכת SAP B1 ERP המאפשרת הנגשה מלאה של מידע מהבק אופיס לשטח ולאתר המכירות החדש, כמו גם צמצום משמעותי של טעויות הזמנה וקיצור הזמן מהזמנה לגבייה.

## תוצאות עסקיות

- בעקבות הטמעת פפרי יחד עם השותף קומפליט התוצאות לא איחרו לבוא -
- כמות ההזמנות נמצאת בעלייה מתמדת; אתר המכירות באינטרנט והאפליקציה מאפשרים ביצוע הזמנות גם כשהמחסן המרכזי ומוקד ההזמנות סגורים (במהלך סופ"ש ובחגים).
- העומס על סוכני השטח ועל המוקד ההזמנות ירד, וכמות השיחות שלא נענו פחתה בלמעלה מ-50%.
- המעבר לפפרי אפשר לוותר על הפעלת מוקד ההזמנות בימי שישי וחסך את העלויות הכרוכות בכך.
- סוכני השטח מתמקדים במכירות מורכבות יותר, מוצרים חדשים, הדרכות ופיתוח הקשר עם הלקוח.
- נוצר בסיס נתונים אודות אלפי לקוחות עקיפים (נגריות): מקום מדוייק, אנשי קשר, תחומי עיסוק ועוד.

"התייעלנו, שיפרנו את השירות ואת חוויית הלקוח בשוק תחרותי ודינמי. עשינו זאת תוך שילוב בין ערוצי האונליין החדשים ושידרוג עבודת סוכני השטח עם הלקוחות" הוסיף תום קימל-תמיר, מנמ"ר דומיסיל. "בזכות הגמישות וקלות התפעול של פפרי אנחנו בשליטה מלאה ויכולים לבצע שינויים בעצמנו. ניתן לשנות עיצוב מסכים, תהליכים עסקיים, טפסים וכו'. כשעולה הצורך פפרי וקומפליט עוזרים לנו, אבל אנחנו עצמאיים לחלוטין".