E-Business Forum 2017

25. září 2017 / 9:00 / NÁRODNÍ DŮM NA VINOHRADECH Náměstí Míru 820/9, 120 53 Praha

Program akce

Majakovského sál

9:00 - 9:20 **Zahájení konference**

Pavlína Louženská - #HolkyzMarketingu, Ondřej Malý

9:20 - 9:50 **Vydělám expanzí na zahraniční trh?**

Tomáš Braverman - Slevomat.cz

Vyplatí se mi to? Vydělám na tom? Má pro mě smysl vstupovat na nový trh? Otázky, které si při zvažování vstupu na další trh klade každý e-shop. Proto se v další studii zaměřím na obchodní potenciál zahraničních trhů, především nabídku produktů v rámci kategorií a jejich rozdílnou cenovou hladinu v jednotlivých zemích. Řeč přijde i na roli cenových srovnávačů, rozdílnost jednotlivých trhů a zákaznického chování. Vstup na velký zahraniční trh se mnohdy zdá velmi lákavý, ale vyplatí se? Uvidíme!

9:55 - 10:15 **Expanze e-commerce v regionu CEE**

Vít Endler - Virtooal.com

Co je potřeba při expanzi na trhy CEE brát v úvahu a jaké jsou odlišnosti jednotlivých trhů v region CEE. Jaké modely expanze na jednotlivé trhy je možné aplikovat.

10:20 - 10:40 **Které země generují e-commerce šampiony ve střední Evropě?**

Jan Vraný - Google Czech Republic

Ve své přednášce se zaměřím na porovnání vývoje online poptávky ve vybraných kategoriích na hlavních středoevropských trzích. Zároveň se společně podíváme na to, jak se liší intenzita online konkurence a jakou roli hrají na jednotlivých trzích a zahraniční e-commerce skupiny. To nám také dá odpověď na otázku, ze kterých zemí pochází středoevropští e-commerce šampióni a třeba vás to inspiruje k tomu se jedním z nich také stát (pokud už jím nejste :-).

10:40 - 10:45 **Vyhlášení vítěze APEK E-commerce Awards**

10:45 - 11:15 **COFFEE BREAK**

11:15 - 11:35 **Jaké legislativní překážky e-commerce jsou aktuálně řešeny na úrovni EU?**

Luca Cassetti - Ecommerce Europe

• Návrh na geoblokování: co znamená pro online obchodníky?
• Návrhy digitálních smluv na prodej zboží a poskytování digitálního obsahu: pomohou tyto směrnice omezit roztříštěnost spotřebitelského a smluvního práva?
• Modernizace pravidel DPH pro elektronické obchodování: zásadní změna pro online obchodníky?
• Obecná směrnice o ochraně osobních údajů a elektronickém soukromí: konečná lhůta se blíží
• Jak inovovat na trhu doručování zásilek: legislativní vs. tržní řešení
Přednáška bude v angličtině bez překladu

11:40 - 12:00 **Proč jsou "full-stack" e-commerce firmy úspěšnější při zahraniční expanzi?**

Peter Irikovský - Exponea

Úspěšná zahraniční expanze díky "full-stack" přístupu k marketingu a datům. Firmy na správu svých online prodejních a marketingových aktivit využívají průměrně až 12 různých nástrojů, čímž se všechno zpomaluje a prodražuje. Své triky prozradí CEO společnosti, která měla za poslední rok 1000% nárůst MRR. V prezentaci (diskusi) si ukážeme, jak úspěšně růst změnou pohledu na zákazníka přes data a analytiku do zahraničí. Zároveň, jak efektivně a automaticky měnit doporučené produkty napříč zeměmi i zákaznickými preferencemi, a nezbláznit se při tom. Popovídáme si o tom, jak na nastavení efektivnější profitability a nákladů při růstu pro různé trhy i segmenty, a dotkneme se i tématu vykonávání efektivní kampaně ve více jazycích.

12:05 - 12:25 **Jak ztrojnásobit produktivitu a zvýšit prodeje skrze zákaznickou péči**

Vít Horký - Brand Embassy

Jak Alibaba poskytuje zákaznickou péči ve více než osmi zemích přes sociální sítě? Jak může expandující e-shop minimalizovat náklady na zákaznickou péči bez snížení spokojenosti zákazníků? Jak lze využít video chat, Facebook Messenger nebo chatbot v zákaznickém servisu? Tyto a další dotazy zodpoví Vítek Horký.

12:30 - 13:30 **LUNCH**

13:30 - 13:50 **Růst a expanze na regulovaném trhu Farmacie - 4 roky, 4 kanceláře, 30 poboček**

Michal Hanáček - Pilulka Lékárny

V rámci prezentace představím všechna úskalí, čísla a problémy, které nás potkali od prvního dne fungování až po dnešní stav. Odprezentuji, jak jsme přistoupili ke stěhování kanceláří, změně pracovních náplní jednotlivých lidí či oddělení. Představím v krátkosti nástroje, které nám pomohly v organizaci práce pro zvládnutí rychlého růstu celé společnosti.

13:55 - 14:15 **Z nuly na 100 s pětistovkou**

Petra Plemlová - unuodesign

Moje přednáška se zaměří na využití vlastního potenciálu na 100 % , který dle mého může nahradit externí finanční příjmy. Dále si vysvětlíme, proč musíme mít jasno v tom, zda firmu máme na mléko, či na maso a že růst naší firmy je přímo úměrný tomu, co si o nás myslí zákazník. Naše firma je v mnoha ohledech netypická, a to například tím, že u nás “dělá marketing potrubářka”. A v posledních minutách bychom mohli zkouknout čísla a poradit si, “jak na to” bez peněz.

14:20 - 14:40 **Cross-channel marketing**

Jan Tichý - Taste

Starají se vám o PPC, zbožáky, e-mailing, social nebo SEO různí lidé, různé týmy nebo dokonce různé agentury, které se spolu navzájem nebaví? Určitě jsou to všechno specialisté, každý z nich tomu svému oboru perfektně rozumí. Ale nepřijde vám na tom i tak něco špatně? Přestaňte brát svůj marketing jako řadu samostatných disciplín, které prostě stačí někomu zadat a rozhodit. Skutečná síla je ve správné kombinaci, intenzivní spolupráci a propojení všech vašich marketingových kanálů dohromady. Tedy v cross-channel marketingu.

14:45 - 15:10 **Rychlý růst správně. Zkušenosti a varování ze tří raketově rostoucích firem**

Tomáš Čupr - Rohlik.cz

15:15 - 15:45 **COFFEE BREAK**

15:50 - 16:10 **Personalizovaný e-mailing IKEA: Umělá inteligence v praxi**

Iveta Kutišová - IKEA, Boril Šopov - Kindred

IKEA letos začala využívat nový automatizovaný systém pro rozesílání plně personalizovaných e-mailů. Pro generování jednotlivých zpráv využívá inteligentní aplikaci, která sestaví obsah vždy na míru konkrétnímu zákazníkovi. Přesně podle toho, jakou si koupil kuchyň a které další produkty do ní bude potřebovat. Využití dat z věrnostního programu zvýšilo efektivitu e-mailingu o desítky procent a zpětná vazba zákazníků se teď na prodejně využívá ke zlepšení služeb téměř v reálném čase.

16:15 - 16:35 **“Za hranice bez hranic” aneb jak se poprat s finančními nástrahami expanze do zahraničí.**

Martin Strauch - CitiBank Europe

Geografické hranice byznysu se stírají, množství informací se zvyšuje, stejně jako požadavky na rychlost jejich přenosu. Pro každou firmu je důležité v zahraničí prodat své výrobky/služby a dodat je zákazníkovi včas. Je to však pouze jeden úhel pohledu. Neméně důležité je zabezpečit fungování denního byznysu z finančního pohledu, kam mimo jiné patří i specifické nároky e-commerce společností na platební metody v různých zemích světa, řízení likvidity, struktura účtů, pokrytí kurzového rizika nebo zefektivnění finančních procesů tak, aby to klientovi ušetřilo čas i peníze. Tento pohled bývá v začátcích expanze do zahraničí klienty často opomíjen, nicméně pro úspěšnou e-commerce společnost, která chce i nadále růst, je naprosto nezbytné, mít efektivní řešení pokrývající zmíněná finanční úskalí spojená s expanzí do zahraničí. Díky zkušenostem s našimi lokálními i globálními e-commerce klienty a přítomnosti Citi ve více než 160 zemích světa, by se Martin chtěl zaměřit právě na výše zmíněná finanční úskalí a na konkrétních příkladech ukázat, jak jejich inovativní finanční nástroje fungují v praxi a jak mohou pomoci při expanzi právě vaší společnosti do zahraničí.

16:40 - 17:00 **Technologie a rychlost inovací jako hlavní pilíř expanze do zahraničí**

Petr Svoboda - Shopsys

ERP systém + e-commerce platforma a další technologie jsou dnes základním pilířem úspěchu e-shopu a e-commerce společností jsou proto čím dál více technologickými firmami. Schopnost rychle nasazovat, testovat a vyhodnocovat nové funkce se stává nejdůležitější konkurenční výhodou. A možná nejlépe to lze vypozorovat právě na expanzi do zahraničí, která sama o sobě znamená vždy obrovské množství změn a úprav na vašem e-shopu. Přijďte si poslechnout zkušenosti z desítek expandujících e-shopů a rady, jak se nenechat zpomalit nevhodným výběrem technologické platformy.

17:05 **Předpokládaný závěr konference a následná afterparty**

Raisův sál

10:45 - 11:15 **COFFEE BREAK**

11:10 - 11:15 **Zahájení programu**

Matěj Novák - Cruxo

11:15 - 11:35 **Nákupní chování v Evropě**

Miloš Malaník - Direct Parcel Distribution CZ

Jako přední přepravce v České republice i v Evropě vám přinášíme zajímavá data o nákupním chování Čechů a jiných národů, která vychází z našeho celoevropského průzkumu E-shopper Barometer. Překvapivá čísla a srovnání o zvyklostech nakupování online napříč evropskými státy představí Miloš Malaník, generální ředitel DPD CZ a regionální manažer DPD Group CEE. Dozvíte se nejen jaké jsou nejoblíbenější možnosti doručení, ale také podle čeho lidé vybírají e-shop, kde nakoupí, jaká kritéria jsou pro ně nejhodnotnější nebo naopak co je odradí. Nabídneme vám tak unikátní pohled do světa nákupů optikou vašich zákazníků.

11:40 - 12:00 **Marketingové nástrahy při zahraniční expanzi**

Štěpán Jandl - Feedo, David Vurma - ACOMWARE

Na příběhu největšího českého e-shopu s dětským zbožím Feedo ukážeme taktiky marketingového plánování, priority i bariéry při vstupu na zahraniční trh. Společně s marketingovým ředitelem Štěpánem Jandlem se zaměříme na odlišnosti jednotlivých trhů, kde Feedo působí. Dozvíte se, co čekat na polském, slovenském a ukrajinském trhu, a jak oslovit správnou cílovou skupinu.

12:05 - 12:25 **20 chyb, kterým se vyhnout při expanzi do zahraničí**

Jakub Šulák - Shockworks

Přednáška přinese ukázku typických chyb, kterých se dopouštějí majitelé a management českých e-shopů při expanzi do zahraničí. Často jsou to chyby drobné, které však přinášejí velké náklady. Na jasných příkladech si ukážeme, co jsou klíčové věci pro úspěšnou expanzi do zahraničí.

12:30 - 13:30 **LUNCH**

13:30 - 13:50 **Jak zapojit chatbota do firemní strategie?**

Kateřina Malinová - Stario

Naprogramovat si bota je pro nás stále něco nového. Společnost Gartner předpovídá, že do roku 2020 bude 85 % veškeré zákaznické komunikace s firmou bez interakce s člověkem. V uplynulých letech se zvýšil zájem o chatboty pro účely zákaznické podpory a využívá je také marketing, obchodní oddělení či HR. Ukážu vám, jak jsme tvořili chatbota pro značku Ahmad Tea. A to od samotné myšlenky přes programování až po výsledky kampaně. Účelem bylo zvednout povědomí o sáčkovém čaji, který se rozpouští ve studené vodě. Chatbot oslovil klíčovou cílovou skupinu zákazníků.

13:55 - 14:15 **Co všechno prozradí oči vašich zákazníků? Seznamte se s Eye-Trackingem**

Jan Daněček - Twisto Payments

V rámci letošního Českého košíku roku jsme si pro vás připravili přednášku, na které se dozvíte, jak vylepšit váš business pomocí Eye-Trackingu. Mimo jiné se seznámíte s technologií oční kamery, která snímá nákupní chování vašich zákazníků. Podíváme se očima testerů na to, proč některé e-shopy vyhrávají, jaká jsou nejčastější úskalí nákupních procesů, kde se zákazníci ztrácejí a na co se naopak zaměřují. Součástí přednášky bude také vizualizace nákupního chování a praktické ukázky, které vám pomohou lépe pochopit možnosti Eye-Trackingu.

14:20 - 14:40 **Analýza rozšíření sortimentu e-shopu a jak na ni**

Jan Mayer - WEPS, s.r.o.

Jak zjistit, které podkategorie zboží aktuálně nejvíce rostou a je v nich nejmenší konkurence? Vyplatí se vám rozšířit nabídku svých produktů a jakým směrem se vydat? Ukáži vám, jak na analýzu konkurence a potenciálu rozšíření záběru vašeho e-shopu. Přidám zajímavá data o nejrychleji se rozvíjejících podkategoriích, které můžete vyzkoušet. Zjistíte nejen aktuální informace o českém trhu, ale naučíte se také, jak je sami získat.

14:45 - 15:10 **GDPR jako příležitost**

Josef Aujezdský - Advokátní kancelář Mašek, Kočí, Aujezdský

Jaké příležitosti přináší nové nařízení o ochraně osobních údajů z pohledu internetových obchodníků? Co se změní k lepšímu oproti stávající regulaci?

15:15 - 15:45 **COFFEE BREAK**

15:50 - 16:10 **Jak jsme vyvinuli bota pro Amazon**

Jan Šedivý - ČVUT CIIRC

Jednou z technologií, která využívá nejnovější algoritmy z oblasti umělé inteligence jsou inteligentní boty. Jedním z řady těchto zařízení je Amazon Echo. V loňském roce Amazon vyhlásil soutěž pro univerzitní týmy Alexa Prize, jejímž cílem je vývoj sociálního bota. Tým studentů z ČVUT vyvinul bota Alquvist a postoupil mezi tři finalisty. Přednáška seznámí s touto technologií a upozorní na její možnosti pro eBusiness.