

E-Business Forum 2021

25. května 2021 / 9:00 / Cubex Centrum Praha Na Strži 2097/63, 140 00 Praha 4 Pankrác

Program akce

<p>V tuto chvíli pro Vás zajišťujeme ty nejlepší řečníky, program budeme průběžně aktualizovat.</p>

9:00 - 9:15 **Zahájení konference**

Soňa Porupková

9:15 - 9:40 **E-commerce v době koronakrizy aneb jak se změnilo nákupní chování zákazníků v e-shopech napříč CEE regionem**

Tomáš Braverman - Heureka Group

Uspěla koronakrizy digitalizaci trhu? Přestanou mít kamenné obchody smysl? Zatloukla koronakrizy poslední hřebík do pomyslné rakve dobírkou? A jestli podle dat Češi pekli a šili roušky, co dělali během koronakrizy například Maďaři? Tomáš Braverman během své přednášky odpoví na obrovskou plejádu těchto a podobných otázek. Ve své prezentaci odhalí změny v kategoriích a jednotlivých segmentech, a to nejen v Česku a na Slovensku, ale napříč celou střední a východní Evropou. V souvislosti s nouzovým stavem a srovnáním s minulým rokem rozebere Tomáš všechny trendy a ukazatele spojené s online nakupováním, dotkne se také plateb v e-shopech nebo situaci mezi dopravci.

9:40 - 10:05 **Krizy v Alza.cz před i po Covidu**

Tomáš Havryluk - Alza.cz

Jakým způsobem fungují krizová opatření v Alza.cz? Jak vypadala před Covidem a jak zásadně se změnila během nástupu pandemie nemoci Covid-19, kdy se musela firma téměř ze dne na den vyrovnat s do té doby bezprecedentní situací? O tom všem bude vyprávět místopředseda představenstva Alzy Tomáš Havryluk.

10:05 - 10:30 **SIKO - úskalí a přínosy digitální transformace**

Tomáš Vala - SIKO koupelny & kuchyně

Tomáš Vala bude mluvit o těžkostech provázejících společnost SIKO na cestě za digitální transformací a také o tom, jak omnichannel přispěl v době „koronavirové krize“ k finanční stabilitě firmy.

10:30 - 10:55 **Od skupiny e-shopů po předního integrovaného hráče**

Jakub Střeštík - Mall Group

Jakub Střeštík představí cestu, kterou skupina MALL prošla za poslední tři roky. Co všechno se událo v jednom z největších e-commerce hráčů střední a východní Evropy od velké integrace e-shopů bývalého E-commerce holdingu pod střechu MALL Group až po spuštění MALL Pay, MALL.TV a dalších služeb? Jak si stojí na jednotlivých trzích a jaké příležitosti z toho vyplývají pro české obchodníky? Nejenom o tom bude Jakub mluvit.

10:55 - 11:25 **Coffee break**

11:25 - 11:50 **Jízda na horské dráze aneb proměna e-commerce logistiky v krizi**

Simona Kijonková - Zásilkovna

Udržet funkční logistiku ve chvíli, kdy se v důsledku vládních nařízení situace mění z minuty na minutu, bylo mimořádně obtížné. Přepavní společnost Zásilkovna.cz musela čelit největší výzvě své desetileté historie. O tom, co vše to obnášelo a co si z toho odnesli do budoucnosti, promluví zakladatelka společnosti Simona Kijonková.

11:50 - 12:15 **(NEW) Real-time sdílená logistika: Case study z blízké budoucnosti**

Ondřej Krátký - Liftago

Škálovatelná logistická síť na první i poslední míli? Hromadné závozy dostupné 24/7 a s možností absorbovat násobně velký load poptávky ze dne na den a bez předchozího avíza? Cena doručení za same-day delivery na úrovni, která se běžně platí za D+1? Zní to jako teleshoppingová nabídka, ale má pár háčků. Liftago dokazuje, že byť nesplňuje atributy klasické logistické služby, se správnými partnery dokáže zázraky.

12:15 - 12:40 **Krizy, motor změn v logistice e-shopů**

Michal Menšík - DoDo

Logistika, a zejména logistika v režimu poslední míle, se stala jedním z rozhodujících parametrů zdárného přežití krize. V přednášce se podíváme na to, jak koncoví zákazníci vnímají doručování z e-shopů a jak jejich pohled formovala situace nouzového stavu. Prozradíme vám, jak významný vliv může mít kvalitní logistika na výkon e-shopu.

12:40 - 14:00 **Oběd**

14:00 - 14:25 E-commerce na cestě ke spolupráci v celém oboru

Jaroslav Řasa - ABRA Software

Každá oblast podnikání nyní hledá způsoby, jak využít e-commerce k přežití a zlepšení svého byznysu. IT firmy čeká zlatý věk, práce je všude mnoho. Dokonce tolik, že ji nejde v rozumném čase zvládnout při daném počtu lidí v IT a programátorů zvláště. Cesta vede přes spojení sil, platformy a propojitelná řešení.

14:25 - 14:50 5 "C", která mění loajaltní programy v post-covid éře

Radek Hrachovec - Pricewise

Radek Hrachovec ukáže 5 trendů, které změnily přístup k věrnostním programům v roce 2020 a chytré firmy je už implementovaly. Jako bonus představí nejzajímavější vítěze mezinárodní soutěže The Loyalty Awards 2020.

14:50 - 15:15 Zákazník jako designér změny

Tomáš Jeřábek - Košík.cz

V posledním průzkumu KPMG se Košík stal nejlépe hodnoceným supermarketem v Česku. Kudy vede cesta, aby online supermarket předčil kamenný retail v zákaznické zkušenosti? Košík vždy naslouchal zákazníkům a i díky tomu spustil celou řadu inovativních projektů – od bezobalových nákupů po první zálohované PET lahve. Jak se zákazník může podílet na designu nových produktů?

15:15 - 15:45 Coffee break

15:45 - 16:10 Velká příležitost pro Notino. Zákazníci rozhodnou

Tomáš Hofer - Notino

Jak ovlivnila letošní krize rostoucí trend obratu e-shopu s kosmetikou z počátku roku? Jak se během krize změnil způsob doručování zboží zákazníkům? Jaký má COVID-19 dopad na plány e-shopu do budoucna? To ve své prezentaci prozradí Tomáš Hofer, ředitel logistiky v Notino.cz.

16:10 - 16:35 Retailoví hráči jako největší hrozba pro e-shopy?

Lukáš Havlásek - Shopsys

Urychlená digitalizace se silně dotýká i tradičních kamenných obchodníků. Ti do digitálu přichází vyzbrojeni silným brandem, znalostí zákazníka i velkými rozpočty. Dnes mají paradoxně větší šanci být hrozbou pro e-shopy než kdy předtím, ale pouze za předpokladu, že se transformují nikoliv v online prodejce, ale v omnichannel prodejce. Za poslední měsíce jsme v roli technologického a konzultačního partnera realizovali desítky omnichannel auditů s předními retailery. (Nejen) na jejich základě jsme sestavili konkrétní scénáře i praktická doporučení, která vám pomůžou uspět v přicházející nové realitě prodeje.

16:35 - 17:00 Bonami - od nákupního klubu s bytovými doplňky k plnohodnotnému omnichannel retailerovi

Pavel Vopařil - Bonami.cz

Jak COVID (ne)změnil cestu BONAMI od nákupního klubu k omnichannel retailerovi? Jak skloubit dlouhodobé strategické směřování a krátkodobé reakce na krizi? Reálný příklad posledního roku v Bonami z pozice CEO.

17:00 Předpokládáný konec akce a networking se sklenkou dobrého vína

14:00 Úvodní slovo

Matěj Novák - Moderátor

14:00 - 14:25 Transformace značky během insolvence a důraz na private label

Lukáš Uhl - ZOOT

Když stavíte brand znovu od začátku, jak získáte zpět důvěru zákazníků i partnerů a vyjdete silnější z insolvence? Ke stabilizaci a růstu Zootu pomohlo budování private labelu.

14:25 - 14:50 Kroky Vasek v době koronavirové

Václav Staněk - Vasky trade

Jaké kroky Vasky podnikly v koronavirové krizi. Co se nám povedlo a co ne v roce 2020. A co nás ještě čeká.

14:50 - 15:15 Marketingový a komunikační framework PAVRD

Jan Tichý - Taste

Pro řízení marketingu existuje řada frameworků, jako AIDA nebo STDC. Jsou ideální pro formulování obecné komunikační strategie. Při praktickém řízení aktivit ale brzy narazíte v lepším případě na jejich limity, v horším na naprostou nepoužitelnost. A co teprve, když se v průběhu stane něco nepředvídaného, třeba koronakrize. V digitální agentuře Taste proto vyvinuli nový framework PAVRD. Jeho podivný název je zkratkou slov Povědomí - Akvizice - Výkon - Retence - Doporučení. Je pragmaticky navržený pro skutečné používání v denní praxi, připravený na rychlé změny na trhu, orientovaný na cíle, KPI a výsledky. A je hlavně pochopitelný a srozumitelný pro všechny zapojené strany, od generálního ředitele až po marketingové specialisty či přizvané agentury. Přednáška vám celý framework nejen představí, ale i otevře pro každodenní používání při plánování, řízení a vyhodnocování vaší komunikace, kampaní a dalších marketingových aktivit. Navíc si s sebou odnesete sadu užitečných podkladů a doplňujících materiálů. A třeba si PAVRD nakonec i zamilujete.

15:45 - 16:10 Přednášku brzy upřesníme

16:10 - 16:35 Péče o zákazníka - je vaše zákaznická podpora skutečně efektivní?

Roman Baar - Daktela

Přednáška bude zaměřena právě na péči o zákazníka a samotnou zákaznickou podporu, neboť stále řada firem odsouvá komunikaci se zákazníky do pozadí (i když si to ani neuvědomují). Každá firma chce být prozákaznická, náš zákazník náš pán, ovšem ke spokojenosti jim stačí, že vidí své operátory telefonovat a že mají rozepsaný email. Již ale nevidí, kolik zákazníků se na jejich linku vůbec nedovolá nebo to, že na odpověď emailem čekají několik dní. Operátoři si píšou dotazy zákazníků do notýsku nebo na papír a denně ztratí desítky minut dohledáváním předchozí komunikace.

Na přednášce probereme práci operátorů, systémy, s nimiž pracují a jak operátorům usnadnit a zefektivnit jejich práci a zastupitelnost.