E-Business Forum 2022

5. května 2022 / 9:00 / Konferenční centrum City Na Strži 1702/65, 140 62 Praha 4

Program akce

Sál EMPIRIA

9:00 - 9:15 **Zahájení konference**

Soňa Porupková

9:15 - 9:40 **Může umělá inteligence řídit vztah se zákazníkem?**

Helena Kodýmová - Zásilkovna

Přednáška ukáže zkušenosti s nastavováním a následnou praxí s nástroji umělé inteligence v oblasti péče o zákazníka jako jsou voiceboti, chatboti.. podělím se o své tipy a doporučení, nasdílím výstupy z očekávání versus realita, plusy, ale i mínusy těchto nových komunikačních směrů, které se čím dál více hlásí o slovo...

9:40 - 10:05 **Vše, co děláme špatně a ono to funguje. Někdy je fajn být troublemaker!**

Adam Pýcha - Knihy Dobrovský

Žijeme v době, kdy vše musíme A/B testovat, nastavit si KPIs, připravit robustní analytiku... Zapomínáme ovšem na zákazníky, podstatu našeho vlastního businessu a fakt, že rychlost a odvaha se často nedají jasně kvantifikovat. V KNIHY DOBROVSKÝ věříme naší intuici a nebojíme se být na pranýři Twitteru či marketingový guru. Podíváme se na příklady rozhodnutí a kampaní, které by sotva kdy prošly schvalovacím procesem. Naštěstí to nebylo potřeba, tak si je zákazníci mohli užít v plné parádě. A co je na tom nejlepší? Ono to fungovalo.

10:05 - 10:30 **Bourání bariér nákupu spodního prádla online aneb jak se Astratexu podařilo získat 2 miliony spokojených zákaznic**

Karol Guláš - ASTRATEX

8 z 10 žen nenosí správnou velikost podprsenky. Jak i přesto obdržet 1,3 milionů online objednávek spodního prádla ročně, výrazně navýšit tržby, zisk a expandovat do západní Evropy? Navíc ještě udržet vysokou spokojenost, nízké procento vratek a dosáhnout míry Net Promoter Score zákaznic na úrovni 91? O své zkušenosti, tipy a doporučení se s vámi podělí Karol Guláš, marketingový ředitel e-shopu Astratex.

10:30 - 11:00 **Coffee break**

11:00 - 11:25 **(R)evoluce prodeje potravin**

Kamil Demuth - Scuk.cz

E-commerce trh potravin se ještě stále teprve formuje. Už nyní je ale jasné, že zásadním způsobem ovlivní více než 300miliardový segment prodeje potravin. Jsme na začátku úžasné jízdy a velkolepé bitvy o přízeň zákazníků. Karty se budou rozdávat znova a nebude nutně platit, že větší bere. Vybírat si bude zákazník. A rozhodně bude mít dříve či později z čeho.

11:25 - 11:50 **Od Ohnivého kohouta po rok Tygra aneb 10x větší za 5 let**

Ondřej Žák - 4camping

Zajímá vás, jak je možné za pět let zvýšit počet objednávek 10×, udržet si extrémní spokojenost zákazníků a zároveň zajistit fungování firmy postavené na partě outdoorových nadšenců? Ondřej Žák z eshopu 4camping.cz vám prozradí, v čem tkví kouzlo úspěšného internetového obchodu, nastíní výhody a úskalí vlastní výroby a nechá vás nakouknout pod pokličku úspěšné práce se zákazníky.

11:50 - 12:15 **Affiliate jako nový zdroj zákazníků pro váš byznys (případová studie)**

Milan Pichlík - eHUB.cz

Affiliate má obecně mezi marketingový kanály špatné jméno. Údajně jen samí „doklepávači“ konverzí (kupový / cashback partneři), žádná přidaná hodnota a podobně. Co když se to dá ale dělat jinak? Lépe. Celé je to jen o přístupu a správné strategii. Na detailní případové studii vám ukážu jak se nám povedlo rozběhnout affiliate program e-shopu s alkoholem Warehouse1.

12:15 - 12:40 **Zákazník na druhou aneb jak může Heureka pomoci e-shopům, i když celý trh klesá**

Honza Mayer - Heureka Group

Honza Mayer, šéf české a slovenské Heureky ve své přednášce pootevře dvířka do zákulisí práce customer succes oddělení jednoho z nejsilnějších e-commerce hráčů nejen Česka, ale celé střední a východní Evropy. Jak pracuje nákupní rádce s B2C a B2B zákazníky? Čím vším se dají zákazníci zaujmout? A jak může Heureka e-shopům pomoci růst i v dnešní těžké době? Těšit se můžete na spoustu reálných příkladů.

12:40 - 13:40 **Oběd**

13:40 - 14:05 **Největší bariéry skvělé zákaznické zkušenosti a zkušenosti z praxe, jak je zbořit**

Michal Dugáček - Shopsys

V rámci nejnovějšího výzkumu magazínu EXEC jsme zkoumali téma zákaznické zkušenosti a to, jak ji vnímají největší online prodejci. V rámci přednášky ukážeme výsledky výzkumu – jak prodejci vnímají téma CX, jakým způsobem jej řídí, jak sami sebe hodnotí a co vnímají jako největší bariéry lepší zákaznické zkušenosti. U největších bariér se pak blíže podíváme na to, jak je odstranit i ve vašem e-shopu tak, aby bylo nakupování pro vaše zákazníky skutečně příjemným zážitkem.

14:05 - 14:30 **Kde končí přesvědčivost, tam začíná manipulace aneb za co chodí UX designéři do pekla a jak zvýšit zisk bez použití "dark patterns"**

Ondřej Ilinčev - ILINCEV scientific marketing

Konkurovat cenou nemá smysl, a tak nezbývá než utahovat šrouby. Přehled manipulativních technik včetně efektivity. Jak přesvědčit návštěvníky webu, aby udělali, co chcete bez použití „dark patterns“. Jaké jsou dlouhodobé následky zákaznické nespokojenosti. Kdy kterou techniku použít, jaké jsou alternativy a za co se chodí do pekla.

14:30 - 14:55 **Jak co nejlépe získávat zpětnou vazbu prakticky a jak s ní dále pracovat**

Jan Kvasnička - Jan Kvasnička

Získávání zpětné vazby od zákazníků/návštěvníků e-shopu patří mezi základní stavební kámen strategie, abyste mohli lépe růst a vydělávat více. I menší drobnost vás dokáže posunout. Podíváme se na nástroje, způsoby a místa, kde můžete zpětnou vazbu získávat, ale i na následný proces, jak ji správně prioritizovat, zadat, vyhodnotit a dát správně vědět vašim zákazníkům, co je nového. Přednáška bude hodně praktická, těším se na vás.

14:55 - 15:25 **Coffee break**

15:25 - 15:50 **Jak může e-commerce lépe prodávat komplexní produkty**

Jan Matějů - Outfindo

E-shopy jako obrovský katalog zboží se skvělým doručením přímo domů nemusí vždy být tou nejlepší cestou pro zákazníka, zejména při nákupu složitějších produktů jako jsou elektrokola, televize, ale i outdoorové oblečení. S ústupem kamenných prodejen je často zákazník odkázán na samostudium a názory blízkých. Existuje lepší řešení? Jan vám prozradí, jak to udělat lépe za přispění pokročilých algoritmů.

15:50 - 16:15 **Na co je důležité dbát při výběru systému pro zajištění kvalitní zákaznické péče aneb proč je Daktela to správné řešení pro efektivní komunikaci s vašimi zákazníky?**

Erik Jaduš - Daktela, Vladimír Uher - Daktela

Aniž by se mohlo na první pohled zdát, zákaznická péče je jeden z hlavních aspektů pro dosažení úspěšných cílů společnosti a udržení se na špičce v nepřeberném množství konkurence. Daktela kontaktní centrum je cloudové řešení s nativní podporou mnoha komunikačních kanálů „OmniChannel“ v jedné webové aplikaci – telefon, email s ticketovacím systémem, webový chat, SMS a sociální sítě.
Daktela navíc poskytuje nástroje pro realtime reporting určený pro management společnosti a nabízí několik desítek předpřipravených statistik pro všechny podporované komunikační kanály, které mohou teamleadeři a management používat pro hodnocení KPI a budoucího plánování.

16:15 - 16:40 **Set your own autopilot mode in repricing!**

Fruzsina Donáth - PriceKit

In the battle of repricing, timing is everything. You either react first or you lose. There is no such thing as a second place. Inflation, growing competition, exponential number of webshops, products and data can cause a headache, still you have to deal with your pricing in your daily routine. I will take you to a backstage tour in the repricing automation world, see why it is important, how it works, what is the added value to professional control of e-business.

16:40 **Afterparty**

Sál TOWER

11:00 - 11:50 **WORKSHOP: Od problému k řešení aneb jak najít a rychle prioritizovat nápady na zlepšení zákaznické péče**

Kateřina Mňuková - Zásilkovna

Na workshopu si ukážeme, jak správně identifikovat a popsat problém, který může v customer care nastat, jak stanovit cíl, ke kterému se chceme dostat, vymyslet nápady na řešení a prioritizovat tak, abychom měli jasný plán, co dál.

11:50 - 12:40 **WORKSHOP: Praktické využití omnichannel nástroje pro zákaznickou péči**

Erik Jaduš - Daktela, Vladimír Uher - Daktela

Daktela je intuitivní omnichannel nástroj sjednocující všechny komunikační kanály jako telefon, email s helpdeskem, SMS, webový chat a sociální sítě do jediného prostředí. Ukážeme si, jak vypadá práce s Daktelou a jaké další benefity, například detailní statistiky a reporting, může přinést pro management také vaší společnosti.

13:40 **Moderace**

David Slížek - Lupa.cz

13:40 - 14:05 **Jak fungují online tržiště a jak mohou podpořit prodej ve vaší multikanálové marketingové strategii?**

Miroslava Birešová - Kaufland Global Marketplace

Naučte se, jak fungují online tržiště, jak mohou urychlit prodej ve vaší multikanálové strategii a co všechno můžete udělat pro zvýšení vašeho prodeje. Miroslava z Kaufland.de vám představí svůj názor na dokonalou multikanálovou strategii a zobrazí vám tipy a triky pro online tržiště. A samozřejmě budete mít prostor pro individuální dotazy. Ujistěte se, že si nenecháte ujít tuto MasterClass!

14:05 - 14:30 **Uživatelské signály a jejich dopady na řazení výsledků vyhledávání**

Filip Podstavec - Filip Podstavec

Mezi nejdůležitějšími signály pro řazení výsledků vyhledávání v poslední době přibyl jeden, jehož význam výrazně roste v posledních měsících. Vyhledávače začínají používat uživatelské signály k řazení výsledků vyhledávání v čím dál větší míře. Ale jak se tomu přizpůsobit? Odkud vůbec dané signály bere a jak měřit jejich dopad i na váš web?

14:30 - 14:55 **Péče o zákazníka – jak z vašich dat získat co nejvíce**

Petra Dolejšová - Bez paragrafů

GDPR nám krapet změnilo pravidla hry. Asi jste od „právního“ taky dostali desatera pro práci s daty. Nutno říct, že často (zbytečně) přísná. Pojďme mrknout na to, jak i bez souhlasu klientů získat z dat co nejvíce. Co je a co ještě není profilování? Jak na zákaznickou péči? Analýzu vašeho webu a produktů? A kde šetřit na vašich stránkách check boxy? Mrkneme na to prakticky, na příkladech a bez paragrafů. Způsobem, který vás bude bavit.

15:25 - 15:50 **Kytary.cz - růst ze 100 milionů na miliardu a proměna marketingového týmu**

Filip Černý - Kytary.cz, Milan Knapp - Roivenue s.r.o.

Kytary.cz jsou největším e-commerce hráčem v oboru na českém trhu a jedním z největších v EU. Roivenue je jediným hráčem na českém trhu v oblasti marketingové data-driven atribuce. Kytary a Roivenue spolupracují již více než 5 let a za tu dobu se jejich spolupráce výrazně proměnila. Filip s Milanem se rozpovídají o tom, co se za tu dobu změnilo v online světě, proč je potřeba řídit marketing s chladnou hlavou na základě relevantních dat, jak se taková práce s daty změní, když vaše firma vyroste desetinásobně i třeba o tom, jaká úskalí za tu dobu museli společně překonat.

15:50 - 16:15 **Milisekundy vydělávají miliony, tak nenechte nakupovat vaše zákazníky u konkurence**

Radim Daniel Pánek - Canarytrace

Nenechte zákazníky zbytečně nakupovat u konkurence. Zavedu vás do tématu vitality webových aplikací, ve kterých sledujeme user experience z pohledu reálného uživatele. Kvalita a dostupnost webové aplikace rozhoduje, jestli u vás zákazník nakoupí a bude spokojený. Na přednášce vám ukážu, co uživatelé mohou zažívat i když si myslíte, že váš web je skvělý.