



«АПТЕЧНАЯ СЕТЬ 36,6»:
ИНТЕРНЕТ-АПТЕКА,
РЕАЛИЗОВАННАЯ
НА ПЛАТФОРМЕ
SAP COMMERCE CLOUD





Компания

ПАО «Аптечная сеть 36,6»

Отрасль:
Фармацевтика/Ритейл

Сайт:
366.ru

«Аптечная сеть 36,6» — крупнейшая аптечная сеть России и первая публичная (акции торгуются на ММВБ) российская компания в секторе розничной торговли товарами для красоты и здоровья. Под ее управлением находятся 1755 аптек в Москве, Московской области, Санкт-Петербурге и Ленинградской области.



Цели

- Создание бизнес-направления e-commerce
- Организация онлайн-продаж для всей аптечной сети



Решения

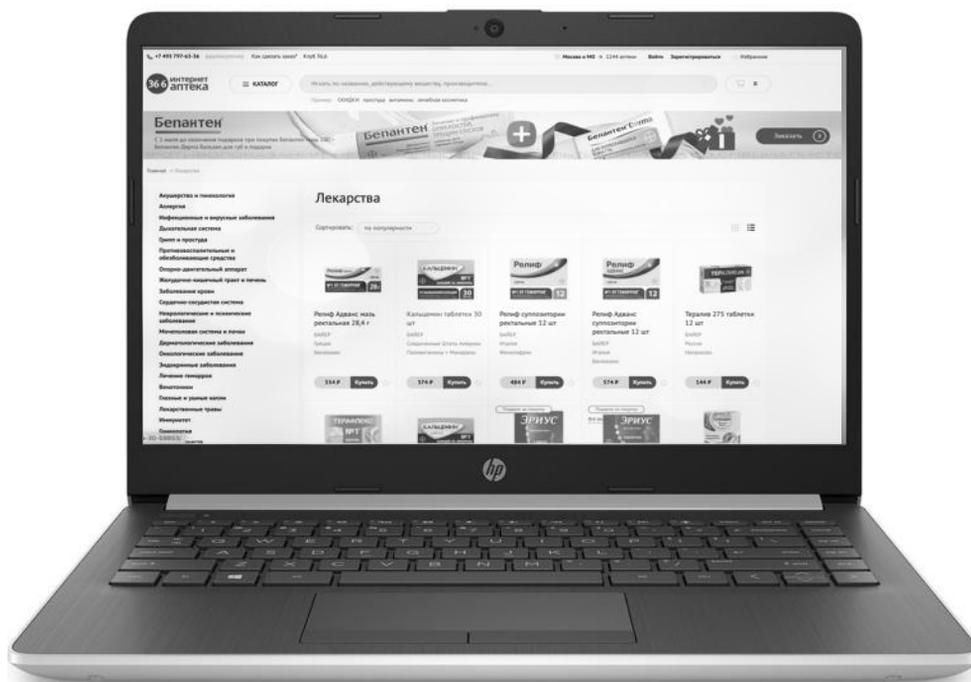
SAP Commerce Cloud
SAP Customer Experience
SAP Process Orchestration

Увеличение доли интернет-продаж стало важнейшей стратегической задачей, поставленной руководством ПАО «Аптечная сеть 36,6» перед сотрудниками компании.

До внедрения полноценной системы электронной торговли клиентам были доступны только бронирование товаров в аптеках сети или предзаказ в рамках партнерского проекта с Ozon.ru.

Решение о начале работ принималось на основе подготовленного бизнес-кейса, в котором были определены ключевые KPI проекта: выручка, конверсия и сроки запуска.

Все работы по внедрению решения и трансформации внутренних процессов — от основания e-commerce-подразделения до запуска интернет-магазина — заняли 6 месяцев. По мере реализации проекта недоверие пользователей к новым решениям сменилось интересом, а затем и полной поддержкой нововведений.





15 000

число товаров в
ассортименте интернет-
аптеки

10%

планируемая доля интернет-
продаж в обороте компании к
середине 2018 года

Результат

- Платформа SAP Commerce Cloud позволила реализовать мультиканальную модель обслуживания клиентов, объединившую сайт, контактный центр и офлайн-аптеки.
- Создание нового направления бизнеса повлекло за собой перестройку многих бизнес-процессов: маркетинга, товародвижения, ценообразования, ритейла и интернет-продаж.
- Появление новых процессов B2C-продаж стало причиной перемен, произошедших в различных подразделениях: запущена обработка заказов через контактный центр, складские операции трансформированы таким образом, чтобы обеспечивалась оперативная отгрузка товаров розничным клиентам.
- Проект стал одним из источников роста бизнеса. Запуск нового направления привел к увеличению выручки и притоку новых клиентов.
- Создана единая платформа для интернет-проектов, интегрированная с партнерскими сервисами.
- Развивается собственная программа лояльности.
- Работа склада, а также процессы ценообразования, ассортиментного планирования, обработки и доставки заказов стали более эффективными.
- Интернет-магазин, базирующийся на платформе SAP, предлагает удобный алгоритм поиска товаров и персонализированный контент, а его интерфейс адаптирован к различным мобильным платформам.
- Сразу после открытия интернет-магазина наблюдались лавинообразный рост заказов и высокая конверсия на сайте.

Хочется отметить не только выполнение запланированного плана продаж, но и высокую скорость реализации проекта. Благодаря технологиям SAP нам удалось всего за 6 месяцев создать и запустить новое направление продаж

Андрей Сорокин,
директор департамента интернет-проектов
ПАО «Аптечная сеть 36,6»