



W OPI ukazał się bardzo ciekawy wywiad z Paulem Musgrove z Nectere, który przytaczamy w całości poniżej. Mieliśmy okazję poznać Paula po raz pierwszy na spotkaniu w Warszawie rok temu. Część uczestników spotkania kontynuuje rozmowy, które mogą zaowocować powstaniem podobnej organizacji oferującej kompleksowe usługi dla biuroserwisów w Polsce. Zapraszamy do lektury.

Big Interview: Sprinkling fairy dust.

Wielki wywiad: sypać czarodziejskim pyłem,

przeprowadził Steve Hilleard - Prezes OPI 30, April 2018 z założycielem i dyrektorem zarządzającym Nectere, Paul'em Musgrove.

Przewidywanie i determinacja - w połączeniu z imponującą masą technologii - sprawiły, że biuro Nectere w Wielkiej Brytanii stało się celem podróży niezrzeszonych dealerów/biuroserwisów. Czy powodem jest główna zasada działania - pozwól dealerowi prowadzić rozmowę handlową, a Nectere zajmuje się szczegółami codziennego biznesu?

Założona w 2010 r. Firma Nectere, dostawca usług dla dealerów, była początkowo nieco wyśmiewana jako ostatnia próba nieskutecznych przejęć dealerów w Wielkiej Brytanii. Osiem lat później krytycy zostali uciszeni, uznając i doceniając obecnie akceptowany model umożliwiający niezależnym podmiotom drastyczne obniżanie kosztów obsługi, koncentrując się na pozyskiwaniu, utrzymywaniu i powiększaniu bazy klientów na coraz trudniejszym rynku.

Założyciel i dyrektor zarządzający organizacji, Paul Musgrove, powitał prezesa OPI Steve'a Hillearda w nowej jeszcze nie zasiedlonej siedzibie Nectere w Birmingham. Musgrove jako bardzo doświadczony manager branży biurowej w UK, jako pierwszy zdał sobie sprawę z absolutnej potrzeby zmiany dealerskiego modelu biznesowego ponad dekadę temu. Poniżej otwarcie opowiada o drodze jaką przeszło Nectere i jej dilerzy, oraz o wyzwaniach dla branży jako całości.

OPI: Tutaj jesteśmy w twojej nowej siedzibie, lub przyszłej siedzibie. Jakie jest tło tej zmiany siedziby, która ma nastąpić?

Paul Musgrove: Jest różnorodne. Pod względem czystej infrastruktury po prostu osiągnęliśmy przepustowość i potrzebowaliśmy więcej miejsca. Obecnie mamy 65 pracowników w Wielkiej Brytanii (i czterech w Irlandii). Początkowo umieścimy tu 100 biur, ale pojemność tego budynku wynosi 200 osób, więc nie będziemy musieli się nigdy więcej przeprowadzać.

Ale to nie tylko przestrzeń dla biurek. Szkolenie jest dla nas bardzo ważne i będziemy tu organizować wiele cykli szkoleniowych. Mamy multimedialną salę szkoleniową do której dilerzy będą mogli się logować i odbywać zdalnie sesje szkoleniowe np. z producentami. Pomieszczenie, w którym teraz siedzimy, to nasz praktyczny ośrodek szkoleniowy, w którym prowadzimy sesje poświęcone dowolnej liczbie tematów, ale w szczególności te, które pomagają sprzedawcom w nowych sektorach wzrostu: szkolenie w zakresie kawy, sprzedawanie odzieży roboczej i materiałów zaopatrzeniowych.

Wreszcie jest to wspaniałe centralne położone miejsce w Wielkiej Brytanii, a chcieliśmy odejść od starej lokalizacji magazynów przemysłowych do miejsca o ładniejszym środowisku pracy dla naszych pracowników. Nasi ludzie są naszą firmą i naprawdę ważne jest, aby byli szczęśliwi i chcieli z nami pracować przez długi czas. To dość trudne zadanie, szczególnie jeśli chodzi o przyciągnięcie pokolenia tysiąclecia.

OPI: Czy dla tych z naszych czytelników, którzy cię nie znają, możesz podać migawkę swojego doświadczenia zawodowego i dlaczego tu jesteś?

PM: Początkowo moją pasją było zostać szefem kuchni. Ale wszyscy mówili, że będę dobry w sprzedaży, więc zacząłem pracować dla wytwórni batonów Mars i trwało to trzy i pół roku. Dało mi to doświadczenie w sprzedaży szybko rotujących towarów konsumpcyjnych (FMCG).

Pod koniec mojego pobytu w Marsie zobaczyłem, że Esselte szuka ludzi z FMCG w Wielkiej Brytanii. Złożyłem podanie i dostałem pracę, więc w ten sposób wszedłem do branży. Później pracowałem w innych firmach branży: Rexel, Helix i jeszcze kilku innymi. Ostatecznie poczułem, że chcę robić coś innego. To było w 1990 roku. Moja żona Serena miała wówczas bardzo dobrą pracę, a to dało mi możliwości bo regularne dochody były zapewnione.

Znałem już dobrze tę branżę, więc postanowiłem założyć własną firmę biuroserwisową - PS Office Supplies. To był ekscytujący czas, rozpoczynając całkowicie od zera i robiąc na początku absolutnie wszystko. Pierwszym naszym dużym klientem był Royal Automobile Club - być może lepiej znany jako RAC - który ma swoją siedzibę w Walsall, gdzie mieliśmy wtedy siedzibę. Rozwijaliśmy się stamtąd i osiągnęliśmy najwięcej nieco ponad 3 miliony funtów sprzedaży (4,3 miliona USD). To była fajna firma i wygraliśmy wiele nagród BOSS (odpowiednik IPBBS w UK).

OPI: Pamiętam nagrody. Co stało się potem?

PM: Cóż, to był 2007 rok, a ja siedziałem na plaży w Maroku i zastanawiałem się, jak mogę zmusić moją firmę aby była wsparciem dla mojej rodziny na emeryturze. Branża się zmieniała, a PS Office Supplies również musiało przetrwać.

Zacząłem od początku: "Gdybym miał zacząć od nowa w tej branży, jak miało by to wyglądać?" Tak powstał model Nectere. Trzy lata zajęło przejście od pierwszej podstawowej koncepcji do rozpoczęcia w 2010 roku.

OPI: Zanim powiemy o Nectere bardziej szczegółowo, co stało się z PS Office Supplies?

PM: Nadal jest silny. Jestem właścicielem firmy, ale mam dyrektora zarządzającego, który ją prowadzi. PS jest również dilerem partnerem Nectere.

OPI: Teraz o Nectere - powiedz mi trochę więcej o tym czym jest i o drodze jak do tego doszło. Używasz słowa "partner handlowy". Czy Nectere jest w rzeczywistości grupą dilerów ? Bo tak często jest nazywana - grupa dealerów ale nieco inna.

PM: W żadnym wypadku nie jesteśmy grupą dealerską. Różnica, tak jak ja to widzę, polega na tym, że jesteśmy w linii z dealerem, podczas gdy zarząd "typowej" grupy dealerów znajduje się powyżej tej linii. Grupy dealerskie utrzymują się w zupełnie inny sposób niż my i nie są częścią transakcyjnego łańcucha dostaw między producentem, hurtownikiem, sprzedawcą, użytkownikiem końcowym itp.

OPI: To musi być denerwujące, że tak wielu ludzi ocenia Was w ten sposób i nawet że robiło to OPI wcześniej!

PM: Zawsze uważam to za zabawne i używam słów "brak zrozumienia tego, co robimy" dla tych, którzy nas łączą z grupami dealerów. To tak, jakby porównać traktor z Formułą 1. Tak, obaj mają silniki i cztery koła i rywalizują, ale są zupełnie inni. Nie mówię, który z dwóch jesteśmy. Ale nie jesteśmy grupą dealerską.

Jeśli chodzi o nasz model i drogę dojścia, to podstawową zasadą jest stworzenie lepszej przyszłości dla sprzedawców produktów biurowych. Jedynym na to sposobem jest bezwzględne obniżenie kosztów. Można to zrobić na różne sposoby, a dla Nectere to wszystko jest kwestią skali. Jeśli coś działa lepiej w większej skali to czemu robić to indywidualnie samemu?

Wracając do grup dealerskich, to korzystają w części z efektu skali w ich różnych działaniach marketingowo-sprzedażowych. Jest to oczywiście dobre jeżeli robione centralnie, ale istnieją ograniczenia w zależności od tego jak głęboko dotyczy to całego biznesu (a nie tylko transakcji).

Więc jak możesz robić rzeczy lepiej dzięki skali? Jakie zasoby można współdzielić? Żaden klient nigdy nie będzie troszczył się o system pracy wewnętrznej dealera (back office) i kto je obsługuje. Dla mnie oznacza to, że można je współużytkować, udostępniać w ramach współpracy.

Jest wiele rzeczy, które możesz "wziąć" od dealerów i bardzo skutecznie scentralizować. Im pozostaje jak to nazywamy, "sypnąć czarodziejskim pyłem". I właśnie to muszą robić. Patrząc logicznie dlaczego niby kupować od niezależnego sprzedawcy - dlaczego? Są większe firmy z prawdopodobnie niższymi kosztami i silniejszymi bilansami. To właśnie dlatego muszą tam pójść, posypać bajkowym pyłem i dać się usłyszeć.

Jak już wspomniałem, mam własny biuroserwis, więc łatwo było mi przewidzieć, jakich funkcji chętnie zrzeknę się na kogoś innego. Nikt nie zastąpi mnie w decyzji za jaką cenę mam sprzedać lub jakich klientów zdobyć, na przykład. To moja sprawa i niektóre decyzje to ja muszę podejmować.

OPI: Wierzę, że ty i twoja żona macie 100% Nectere, a nikt inny nie ma w tym udziału?

PM: Zgadza się. Nigdy nie poszukiwaliśmy ani nie otrzymywaliśmy żadnego wsparcia finansowego.

OPI: Jakie są podstawowe usługi, które oferujesz i ile one kosztują?

PM: To jest róg obfitości usług, wszystkie działające w oparciu o ideę "rób raz, wykorzystaj wiele". Wykonujemy na przykład 100% zakupów - wszystko inne doprowadziłoby do chaosu.

Oprócz zakupów prowadzimy rachunki, fakturujemy, windykujemy, prowadzimy bankowość itp. Zajmujemy się również marketingiem i od niedawna rekrutujemy osobę z mediów społecznościowych, prowadzimy e-marketing dealerów i ich sieć sklepów e-commerce. Cenią to, ale mamy zespół, roboty (tzw. boty czyli wirtualnych pracowników) i oprogramowanie, które obsługują to wszystko w tle.

Być może nie spodziewaliśmy się początkowo, jak bardzo staniemy się firmą tworzącą oprogramowanie. Prawie 10% całej naszej siły roboczej - w tym mojej żony - w pewnym stopniu pracuje nad rozwojem oprogramowania. W ten sposób możemy zapewnić znaczącą efektywność i skalę działania.

Jeżeli chodzi o przychody to pobieramy opłatę od naszych partnerów. Dostajemy także bonusy na marketing od producentów za polecane produkty - produkujemy 650-stronicowy katalog, sklepy internetowe i wiele innych rzeczy.

OPI: Ale to nie jest oferta typu menu, dzięki której dealerzy mogą wybrać, do której części Nectere chcą się zapisać, prawda?

PM: Nie, nie jest. W naszych prezentacjach sprzedażowych mówimy: "Nie możesz być w połowie w ciąży". Ponieważ usługa dotyczy od początku do końca całego procesu, nasz koszt obsługi wynosi 7,8% obrotu naszych dealerów. Osiągnięcie tak niskiego kosztu nie jest możliwe samodzielne - typowy koszt dealera to 15-17%. Dzięki synergii dealerzy mogą oszczędzić część marży i wykorzystać w inny sposób. Ale muszą chcieć się zmienić.

Co się tyczy naszej oferty, oczywiście mamy także dostawę i dystrybucję. Dealerzy nadal mogą korzystać z własnych samochodów dostawczych i myślę, że to kolejny moment czarodziejskiego pyłu. Jeśli masz kierowcę, który jeździ do tych klientów przez ostatnie 20 lat, to funkcjonuje i robi różnicę. Ale dilerzy mogą również korzystać z bezpośrednich dostaw z jednego z naszych 15 hubów w całym kraju.

OPI: Co to jest "hub" w twojej firmie? *(hub – magazyn regionalny)

PM: To tzw. hub diler, który ma magazyn i infrastrukturę logistyczną z której mogą skorzystać inni partnerzy. Istnieją pewne zasady obowiązujące partnerów oferujących usługi logistyczne. Ich samochody dostawcze muszą być białe lub oklejone naszymi znakami. Kierowcy noszą specjalnie zaprojektowane mundury Nectere. Diler korzystający z usługi płaci bezpośrednio Hub Dilerowi. Oczywiście wszystko odbywa się w systemie komputerowym automatycznie, a Nectere przetwarza dane w ramach całego pakietu.

Moja firma PS tutaj w Birmingham dostarcza około 26 dealerom w całym kraju. Jeden z naszych dealerów Belfast ma na przykład dwóch klientów w Birmingham, więc możemy dać osobistą usługę dostawy w Birmingham dla dealera z Belfastu. To po prostu działa.

OPI: W jaki sposób ci dystrybutorzy centrów myślą o utrzymywaniu zapasów i dostarczaniu produktów klientowi, którego mogliby uważać za swój?

PM: Kradzież klientów innych dealerów absolutnie nie wchodzi w grę; jest to po prostu niedozwolone, a nasze systemy wychwytują każdego, kto próbuje otworzyć konto klienta innego naszego dealera. Ale jest współpraca. Znam kilku dilerów w tym regionie, którzy spotykają się raz na kwartał i mówią: "Słuchaj, straciliśmy klienta więc może Ty spróbuj" i udostępniają informacje. Jeśli potrafisz sprawić, by niezależni dealerzy właściwie pracowali razem, a nie tylko udawali, to razem mogą być bardzo mocni.

Jeśli chodzi o towar, jesteśmy jego właścicielem i jeśli partner staje się hubem, każdy towar w magazynie wykupujemy stając się naszą własnością. Tobie wystarczy powiedzieć że usługa kosztuje np. 5,50 £ za każdą dostawę, którą wykonujesz. To naprawdę tanio, ponieważ negocjujemy niskie stawki w dostawach bezpośrednich, a właściciele hubów uwalniają zamrożone środki i uzyskują następny strumień przychodów.

OPI: Ilu masz teraz partnerów dealerskich?

PM: Mamy 178 dealerów w Wielkiej Brytanii i Irlandii, mając nadzieję na osiągnięcie około 190 w połowie roku. Oznacza to, że około jeden na ośmiu dealerów w Wielkiej Brytanii jest teraz z nami. Nasze połączone przychody wynoszą 40 milionów GBP.

Jesteśmy teraz w naszej najszybciej rozwijającej się fazie, a w minionym roku finansowym nasi partnerzy otworzyli 2000 kont nowych odbiorców, więc cały czas dodają wiele nowych firm. Można być w dynamicznym i dającym zadowolenie środowisku.

OPI: Przypominam sobie, że kiedy rozpoczęłeś nową działalność, sporo osób odniosło się do Nectere jako "domu dla upadających dealerów". Pojawiła się również krytyka dotycząca koncepcji hubów. I dlaczego dealer miałby przekazać Tobie tyle swojej tożsamości? Jak udało ci się pokonać całą tę krytykę?

PM: Mój dyrektor sprzedaży zawsze mówi: "Nie jesteśmy łodzią ratunkową, jesteśmy statkiem wycieczkowym". Statek musi mieć na pokładzie kilka łodzi ratunkowych, więc tak, są dilerzy przychodzący do nas w trudnych sytuacjach. Kiedy zaczynaliśmy, oczywiście nasze przedsięwzięcie wiązało się z pewnym ryzykiem i być może ci dealerzy, którzy borykali się z problemami finansowymi, byli gotowi podjąć to ryzyko. Byliśmy swego rodzaju ostatnim portem.

Te dni już minęły. Oczywiście my też ewoluowaliśmy także pod względem tego, w jakim zakresie i o co pytamy dealerów i na co im pozwalamy, jeśli dołączą do nas. Niektóre rzeczy, które wymagaliśmy początkowo wyszły z użycia. Branding, Nectere na przykład, jest doradzany, ale nie jest teraz obowiązkowy, a inne usługi zostały dodane.

OPI: Jaki jest twój "idealny" docelowy partner handlowy?

PM: Pod względem przychodów wynosi od zera do 1,5 miliona funtów, co w rzeczywistości oznacza ogromną większość dealerów w Wielkiej Brytanii. Nasz koncept najlepiej pasuje do firmy zarządzanej pro sprzedażowo. Jeśli w firmie dominuje administracja to po jej oddaniu diler może czuć się zagubiony, ponieważ zabieramy tak wiele ról.

Oferujemy realne możliwości dla dealerów, którzy dążą do osiągnięcia wyższych wyników. Wielu dealerów ma dobrych sprzedawców i nie ma problemów finansowych. Ale mają ograniczenia kredytowe. Jeśli są robią obroty np. 100 000 funtów i nagle dostaną zamówienie na 20 000 funtów mają problem z kredytem towarowym. Nie mają też szans na żadne duże projekty przetargowe, ponieważ nie mają odpowiedniego bilansu. Tego typu dealerzy są dla nas świetni, ponieważ możemy uzyskać kredyt, mogą korzystać z naszego bilansu i mają możliwość składania ofert w przetargach. W tej chwili mamy kilka bardzo dużych przetargów.

OPI: Czy są jakieś pułapki, jeśli chodzi o dealerów, którzy oczekują zbyt wiele?

PM: Wydaje mi się, że istnieje przekonanie, że posiadanie sklepu internetowego nagle zmieni życie i majątek dealera. Nie zmieni. Eurooffice wydał w Google dziesiątki milionów funtów na przestrzeni lat i nie jest to firma, która znacząco rośnie. A to są naprawdę ludzie, którzy wiedzą, co robić w zakresie sprzedaży internetowej w Wielkiej Brytanii.

Podobnie jest w Stanach Zjednoczonych, jeśli spojrzeć na sklep Shoplet - idą do tyłu. Sklep internetowy to nie rozwiązanie, to narzędzie. Potrzebujesz umiejętności, które wszystkie te osoby muszą wyraźnie mieć, aby było fantastycznym narzędziem, ale moim zdaniem sekret wciąż leży w ludziach, którzy chcą pójść i posypać czarodziejski pył. To daje niezależnym ich przewagę.

Jednym z problemów, które mają wyłączni gracze online, jest brak lojalności klientów (retencja). Możesz przelać wszystkie pieniądze do Google, ale utrzymanie klientów jest najtrudniejszą rzeczą w zmiennym świecie online.

OPI: Co robisz w zakresie obecności online swoich partnerów?

PM: Korzystaliśmy z agencji SEO o nazwie Cap. Poszliśmy do nich i powiedzieliśmy: "tak wygląda nasz rynek i w jaki sposób dotrzeć do niego poprzez Internet z naszymi niezależnymi dealerami i co zrobić aby być zauważonym w Internecie? "Firma przeprowadziła analizę, wróciła do nas i powiedziała:" Nie macie szans, to podstawowa odpowiedź. "

Oczywiście opinie były o wiele bardziej ekspansywne, ale w zasadzie powiedziano nam, że nie ma sposobu, aby uczynić małego dealera potężnym w Internecie. Istnieje jednak strategia, którą możesz przyjąć: poprowadź SEO do bycia lokalnym i poprzez internetowe sklepy firmowe - a nie sklepy e-commerce, ponieważ Google dopasowuje dane razem, wierzy, że jesteś tylko kopia magazynu i obniża twoją pozycję. Taką strategię przyjęliśmy i działa ona bardzo dobrze. To znowu ta sama stara rzecz - czarodziejski pył. Miej narzędzia w torbie, ale nie pokazuj tylko narzędzi - zamiast tego zraszaj.

OPI: Porozmawiajmy o technologii, ponieważ jest to tak duża część procesów i możliwości oszczędzania, które oferujesz, o czym już wspominałeś. W jaki sposób wdrażasz technologię w Nectere i jak z niej korzystają twoi dealerzy?

PM: Niektórzy twierdzą, że chodzi o konsolidację technologii, ale to tylko słowa. Musisz skonsolidować wszystkie procesy i to jest bardzo kosztowne.

Moja żona jest analitykiem systemów. Zamiast zaczynać od pustego arkusza papieru i pisać oprogramowanie samodzielnie - które nigdy się nie kończy, a koszty też nigdy nie znikną - strategia Sereny była odwrotna: wybierz najlepsze w swojej klasie systemy i zbierz je razem. Producenci systemów muszą aktualizować oprogramowanie, aby utrzymać je przy obecnych trendach. Muszą dodawać nowe funkcje. Koszt dla nas jest znacznie niższy.

Dla mnie istniała również logika, że nie możemy twierdzić, że jesteśmy tanio pracującym operatorem, namawiającym naszych partnerów do ponoszenia kosztów z ich działalności, a następnie wydawania 5 milionów funtów na oprogramowanie, aby działało. Pracujemy teraz z oprogramowaniem sztucznej inteligencji przez cztery i pół roku. Czasami technicznie możliwe byłoby wykorzystanie bardziej konwencjonalnego rozwoju IT, ale staramy się robić to po jak najniższym koszcie, jak to tylko możliwe.

OPI: Te roboty to inteligentne programy komputerowe, które zakładam na twoim komputerze. Nazywasz ich sługami, prawda?

PM: Tak, wszystkie nasze roboty mają nazwy takie jak Bob i Stuart, które są nazwami z filmów Minion.

OPI: Czy istnieją prawne konsekwencje tego działania?

PM: W końcu to tylko imiona. Ale posiadamy wiele oryginalnych zabawek Minion.

OPI: Jakie procesy przechodzą te roboty?

PM: Jednym z zadań Kevina jest bankowość. To - lub "on", nawet jeśli wolisz - wykonuje pracę trzech pełnoetatowych ludzi i to tylko z bankowości, więc to są płatności przychodzące, księgowanie do księgi głównej, dopasowywanie się itp. - Kevin robi to wszystko, od 8 rano.

OPI: Ale musi nastąpić jakaś interwencja człowieka, ponieważ nie jest to nauka ścisła.

PM: Gdy coś jest nie tak to dostajemy komunikat mówiący "Nie mogę wykonać tej pracy". Robot nie wie, dlaczego nie może tego zrobić, ponieważ jeszcze tego nie nauczyliśmy, ale kiedy to zrobimy, następnym razem nie otrzymamy odrzucenia, więc ciągle je udoskonalamy. Kevin wysyła codziennie e-mail do szefa kontroli kredytowej, aby powiedzieć "Zrobiłem to, to się skończyło", więc kiedy wchodzi o 8.30 ,czeka na nią e-mail z napisem "wykonałem zadanie".

Jeśli nie wykonał zadania, pisze: "Nie wykonałem wszystkich zadań, a oto trzy zadania, które nie zostały zakończone", a następnie możemy sprawdzić, czy jest to jednorazowe lub scenariusz "co jeśli". Jeśli to drugie, uczymy go tego. A może jest to wpis danych na nowym koncie, na którym ktoś podał niewłaściwe kody lub niewłaściwe konto bankowe, i nie może dopasować firmy do czeku. Możemy to naprawić. Jest wiele rzeczy, które możemy zrobić z naszymi minionami, aby zaoszczędzić czas, a tym samym pieniądze.

OPI: Nie będę się nad tym rozwodzić więcej, ale co robi Bob?

PM: Bob siedzi w naszym dziale administracyjnym i wykonuje wszystkie zaległe nie zrealizowane zamówienia. Sprawdza każdego dnia towary, które dotarły. Jeśli nie dotarły w wyznaczonym terminie, Bob wyśle wiadomość e-mail do dostawcy, aby powiedzieć: "Obiecałeś nam x na tę datę i nie dotarła. Czy możesz podać mi datę?" Po otrzymaniu wiadomości e-mail Bob może ją przeczytać, pobrać datę i opublikować ją w systemie, więc nowa data jest tam. Mogę zawsze w to wierzyć, co mogą zrobić nasze miniony to bardzo sprytnie.

OPI: Czy planujesz jeszcze jakieś roboty?

PM: Używamy amerykańskiego oprogramowania RPA do tworzenia robotów. Oczywiście, jest to powłoka, a ty sam piszesz wszystko i ma w sobie wartość intelektualną. Ale firma zmieniła ostatnio strukturę cenową i roboty programujące są teraz dość drogie. Roboty wykonujące program są bardzo tanie, ale nie nauczysz ich pracy bez robotów programujących. Kiedy wprowadzimy się do nowej siedziby, każda osoba obsługująca klienta będzie miała "robiącego" robota na swoim komputerze.

Kiedy klient dzwoni, na przykład, mamy część ekranu, która mówi nam dzień dobry, bez względu na nazwę partnera dealera, a gdy odpowiadają, wyskakuje również, kim jest klient i gdzie urzęduje. Robot odczyta adres, kod pocztowy, poinformuje operatora o pogodzie w tym miejscu itd., Aby mógł nawiązać kontakt z klientem. Możemy również ustawić inne okienka z danymi osobowymi, natomiast po drugiej stronie ekranu równocześnie otwiera się konto klienta aby wpisać zamówienie. Można to zrobić w gotowym systemie ERP ale jest wolniej i drożej.

To świata całkiem nie rozjaśni, ale jednak robi różnicę, bo jest tak efektywne i nadal osobiste.

Zanim przejdziemy do tych lokali, będziemy mieć aż 50 różnych robotów, ponieważ cały zespół obsługi klienta będzie miał jeden na swoich komputerach, a każdy dział będzie miał także jeden.

OPI: Omówmy ostatnie kilka obszarów. Flirtowałeś z wejściem na amerykański rynek kilka lat temu. Dlaczego tak się nie stało i czy istnieją okoliczności, które mogą ponownie wzbudzić zainteresowanie?

PM: Właściwie otrzymaliśmy złego partnera. Nie widzieli żadnej wartości w naszym doświadczeniu, myśleli, że mogą to zrobić sami, stracili strasznie dużo pieniędzy, próbując nas skopiować i w końcu poszli na marne. Byłoby zdecydowanie ciekawe zacząć robić to co robimy w USA. Musimy tylko znaleźć odpowiedniego partnera, aby to zrobić.

OPI: Jakie są cechy, których szukasz w tym partnerze?

PM: Idealnym partnerem byłby „dawca” dilerów. Sam powinien to być dobrym sprzedawcą, powiedzmy z 10 milionów dolarów w przychodach, który ma już większość gotowej infrastruktury, której potrzebujemy. Następnie nakładasz systemy i procesy, i przenosisz pracowników od dealera do firmy, która następnie zostanie utworzona.

Ważne jest również, aby współpracować z dużym hurtownikiem w kraju - obecnie wygląda na to, że niedługo w UK może zostać ogólnie tylko jeden hurtownik.

OPI: Czy przewidujecie jakieś ograniczenia, biorąc pod uwagę istotną geografię rynku amerykańskiego w porównaniu do Wielkiej Brytanii?

PM: Nie, nie bardzo. Kiedy byliśmy zaledwie kilka godzin od podpisania umów, wydaliśmy już fortunę na prawników i inne rzeczy. Było kilka problemów - podatek od sprzedaży jest największym z nich, ponieważ działa inaczej niż w Wielkiej Brytanii. Ale już poradziliśmy sobie z tym i innymi niuansami i wiemy, co robić.

Mogą również istnieć nieco inne produkty, kody i opisy, ale nadal jest to SKU. Tak długo, jak ogólna przesłanka jest taka sama - przyjmijmy koszty, spójrzmy - nie ma znaczenia, gdzie jesteś. W tej chwili rozmawiam z dwoma krajami w Europie - dealerzy w tych krajach mają takie same wyzwania i napięcia, jak my tutaj.

Ktoś o wiele mądrzejszy ode mnie - Seth Godin wierzę - powiedział: "Zmiana prawie nigdy nie zawodzi, ponieważ jest za wcześnie. To prawie zawsze kończy się niepowodzeniem, ponieważ jest już za późno. "Obawiam się, że nasza branża zmieni się za późno. My - przez to mam na myśli Nectere - było za wcześnie. Kiedy miałem oryginalny pomysł, wyprzedzało to technologię dostępną w tym czasie i wyprzedzało ludzkie wyobrażenia. Teraz robimy dobrze, ale obawiam się, że dla części branży będzie za późno.

Rozpaczliwie potrzebujemy aby producenci, dystrybutorzy, - w rzeczywistości wszyscy – zaczęli myśleć inaczej o tym, co robią i jak to robią. Musimy pozwolić technologii działać w dużo większym zakresie niż obecnie.

Oto kolejna perła mądrości: Jeśli poczekasz na doskonałe warunki, nigdy nic nie będzie zrobione. Tak więc - Nectere żyje dzięki tej mantrze. Będziemy nadal uruchamiać, przenosić i ulepszać. Nic nigdy nie jest doskonałe, więc po co się tym martwić?