E-handel
w praktyce

CHECKLISTA DLA DECYDENTÓW B2B

6 pytań do dostawcy infrastruktury B2B

Jak sprawdzić, czy technologia i sposób jej utrzymania odpowiadają potrzebom sprzedaży?

WYKORZYSTAJ PODCZAS:

wyboru partnera, przeglądu SLA lub rozmowy o rozwoju platformy

Czy infrastruktura jest dostosowana do rzeczywistych procesów zakupowych naszych klientów, a nie tylko liczby użytkowników?

DLACZEGO TO WAŻNE DLA BIZNESU?

W B2B niewielka liczba użytkowników może wykonywać kosztowne operacje: importować setki pozycji, korzystać z indywidualnych cen, sprawdzać kilka magazynów czy konfigurować produkty.

PRZYKŁAD B2B

Hurtownia techniczna: import koszyka na 400 pozycji z indywidualnymi warunkami handlowymi.

NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ W ODPOWIEDZI?

Czy dostawca pyta o konkretne operacje, obciążenie integracji i wielkość zamówień? Czy proponuje testy oparte na rzeczywistych scenariuszach?

SYGNAŁ OSTRZEGAWCZY

Ocena oparta wyłącznie na miesięcznej liczbie odwiedzin lub średniej liczbie użytkowników.

PYTANIE DO WŁASNEJ ORGANIZACJI

Jakie trzy operacje w naszej platformie są najbardziej wymagające?

NOTATKI Z ROZMOWY

Czy wiemy, kiedy platforma jest najbardziej obciążona i jak zachowuje się w tych momentach?

DLACZEGO TO WAŻNE DLA BIZNESU?

Szczyt obciążenia może wynikać z rytmu pracy kontrahentów, terminów wysyłek, końca miesiąca lub zadań wykonywanych w tle.

PRZYKŁAD B2B

Poniedziałek o 8:00: wielu kontrahentów składa zamówienia, a w tle aktualizowane są ceny i stany.

NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ W ODPOWIEDZI?

Czy są dostępne dane o godzinach szczytu, kolejkach, opóźnieniach i testach obciążeniowych? Jak planuje się operacje w tle?

SYGNAŁ OSTRZEGAWCZY

Brak danych o obciążeniu i zapewnienie, że „dotąd nie było problemu”.

PYTANIE DO WŁASNEJ ORGANIZACJI

Kiedy występuje nasz biznesowy odpowiednik Black Friday?

NOTATKI Z ROZMOWY

Co dokładnie gwarantuje nam SLA i jak szybko możemy przywrócić sprzedaż w przypadku awarii?

DLACZEGO TO WAŻNE DLA BIZNESU?

Wysoki deklarowany poziom dostępności nie zastępuje wiedzy o godzinach wsparcia, czasie reakcji i procedurze odtworzenia krytycznych usług.

PRZYKŁAD B2B

Awaria tuż przed godziną graniczną przyjmowania zamówień na wysyłkę następnego dnia.

NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ W ODPOWIEDZI?

Jak zdefiniowano awarię krytyczną, czas reakcji i czas przywrócenia? Jakie są wyłączenia, godziny wsparcia i procedury eskalacji?

SYGNAŁ OSTRZEGAWCZY

Mylenie gwarantowanego czasu reakcji z gwarantowanym czasem naprawy.

PYTANIE DO WŁASNEJ ORGANIZACJI

Które godziny i procesy są dla nas krytyczne?

NOTATKI Z ROZMOWY

Czy monitorujemy tylko infrastrukturę, czy również krytyczne procesy zakupowe i integracje z innymi systemami?

DLACZEGO TO WAŻNE DLA BIZNESU?

Wydajność sprzedaży zależy od całego łańcucha usług: platformy, ERP, magazynów, integracji i konfiguratorów.

PRZYKŁAD B2B

Zamówienie wymaga potwierdzenia dostępności z ERP, który odpowiada z opóźnieniem.

NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ W ODPOWIEDZI?

Czy monitoring obejmuje operacje biznesowe, opóźnienia integracji i alerty? Kto je odbiera i co robi po wykryciu problemu?

SYGNAŁ OSTRZEGAWCZY

Monitoring wyłącznie zużycia CPU, RAM i dostępności serwera, bez oceny skutków dla zakupów.

PYTANIE DO WŁASNEJ ORGANIZACJI

Które operacje powinny uruchamiać alarm, zanim zgłosi je klient?

NOTATKI Z ROZMOWY

Kto odpowiada za diagnozę i usunięcie awarii, gdy problem dotyczy kilku dostawców technologicznych?

DLACZEGO TO WAŻNE DLA BIZNESU?

W środowisku B2B kilka firm może utrzymywać różne elementy procesu. Bez uzgodnionej koordynacji diagnoza i przywrócenie działania mogą się wydłużyć.

PRZYKŁAD B2B

Software house, integrator ERP i dostawca infrastruktury analizują różne elementy tego samego problemu.

NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ W ODPOWIEDZI?

Kto prowadzi incydent, kontaktuje dostawców, komunikuje status i podejmuje decyzję o eskalacji? Czy są wspólne procedury?

SYGNAŁ OSTRZEGAWCZY

Brak właściciela incydentu i przerzucanie zgłoszenia między dostawcami.

PYTANIE DO WŁASNEJ ORGANIZACJI

Kto w naszej organizacji koordynuje incydent od początku do końca?

NOTATKI Z ROZMOWY

Jakie jest ryzyko przestoju naszej platformy i jakie mamy możliwości jego ograniczenia?

DLACZEGO TO WAŻNE DLA BIZNESU?

Decyzja o poziomie zabezpieczeń powinna wynikać z wartości sprzedaży, kosztów obsługi awaryjnej, zależności operacyjnych i tolerancji na przerwy.

PRZYKŁAD B2B

Awaria nie musi oznaczać utraconego zamówienia, ale może uruchomić kosztowną obsługę ręczną i osłabić adopcję kanału online.

NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ W ODPOWIEDZI?

Czy dostawca pokazuje warianty zabezpieczeń, ich koszt, ograniczenia i przewidywany wpływ na ryzyko? Czy omawia plan awaryjny?

SYGNAŁ OSTRZEGAWCZY

Proponowanie najdroższego rozwiązania bez analizy krytyczności procesów albo obiecywanie „zerowego ryzyka”.

PYTANIE DO WŁASNEJ ORGANIZACJI

Jak długo możemy działać bez platformy i jakie są koszty obejścia?

NOTATKI Z ROZMOWY

Podsumowanie rozmowy z dostawcą

Zaznacz status każdej kwestii. Brak odpowiedzi nie oznacza automatycznie złego dostawcy — wskazuje temat do doprecyzowania.

OBSZAR	STATUS		DALSZE DZIAŁANIE
Procesy i obciążenia	☐ OK	☐ Wyjaśnić	
Szczyty aktywności	☐ OK	☐ Wyjaśnić	
SLA i awarie	☐ OK	☐ Wyjaśnić	
Monitoring integracji	☐ OK	☐ Wyjaśnić	
Odpowiedzialność dostawców	☐ OK	☐ Wyjaśnić	
Koszt i ryzyko przestoju	☐ OK	☐ Wyjaśnić	

TRZY NAJWAŻNIEJSZE USTALENIA

KOLEJNY KROK I TERMIN