

STUDIU DE CAZ

De la 0% la 12,67% conversie: cum am digitalizat un distribuitor veterinar B2B

eComMasters x OmegaVet

1. Context

Peste 2.000 de produse. Mii de comenzi plasate prin telefon si WhatsApp. Zero automatizari. Zero venituri din online.

In cateva luni am construit un ecosistem de email marketing care a generat 142.941 RON si a mutat rata de conversie de la 0% la 12,67%, fara sa schimbam obiceiul de cumparare al clientilor si fara sa eliminam agentul de vanzari.

2. Un business blocat in offline

OmegaVet este unul dintre principalii distribuitori de produse pentru medicina veterinara din Romania.

Businessul avea toate ingredientele pentru a performa si in online:

- peste 2.000 de SKU-uri disponibile in platforma proprie;
- livrare same-day in Bucuresti si next-day pentru aproximativ 90% din comenzile din tara;
- o baza solida de clienti B2B: medici veterinari, farmacii si cabinete autorizate;
- un proces comercial matur, construit in jurul agentilor de vanzari.

Si totusi, aproape toate comenzile incepeau in acelasi loc: telefonul.

Platforma exista. Obiceiul de a o folosi, nu.

3. Problema nu era increderea

La prima vedere, ai putea spune ca publicul B2B este reticent la digitalizare. In realitate, problema era mult mai simpla: clientii nu aveau un motiv suficient de puternic sa renunte la un proces pe care il stiau deja.

Telefonul era rapid. Agentul rezolva tot. In comparatie, platforma online parea doar un pas in plus.

In acelasi timp, existau cateva provocari clare:

- nu exista niciun ecosistem de automatizare;
- comenzile erau plasate aproape exclusiv prin telefon;
- digitalizarea nu trebuia sa afecteze relatia dintre client si agent;
- peste 70% din comenzi reprezentau reprovizionari, nu achizitii impulsive;
- publicul nu avea nevoie de storytelling, ci de un proces mai rapid si mai simplu.

Insightul care a schimbat proiectul a fost simplu:

Nu trebuia sa vindem mai mult. Trebuia sa schimbam un obicei.

4. Obiectivul: schimbarea unui obicei

Obiectivul nu a fost sa vindem mai mult prin email, ci sa mutam un proces care functiona deja intr-un canal mai eficient.

Pentru asta, platforma trebuia sa ofere un avantaj clar: mai putin timp pierdut, mai putine erori, un proces mai simplu. Iar agentul trebuia sa ramana parte din experienta, nu concurentul platformei.

5. Solutia: nu email, ci ecosistem

Nu am pornit de la intrebarea „Ce newsletter trimitem?”. Am pornit de la intrebarea „Cum facem ca urmatoarea comanda sa fie plasata online?”. Raspunsul a fost un ecosistem construit in jurul comportamentului real al clientilor.

1. Educatie inainte de promovare

Inainte sa incercam sa vindem, am eliminat frictiunea. Am construit automatizari care ii ghidau pe clienti, pas cu pas, prin platforma:

- cum isi activeaza contul si plaseaza prima comanda;
- cum refac o comanda anterioara in doar cateva click-uri;
- cum folosesc functii precum istoricul comenzilor, cautarea rapida sau wishlist-ul, pentru a economisi timp.

In fiecare comunicare am transmis acelasi mesaj: platforma simplifica procesul, agentul ramane alaturi de tine.

2. Am mutat online ce functiona deja

Nu am schimbat promotiile. Le-am mutat in canalul potrivit. Campaniile 2+1 si 5+1, deja validate de echipa de vanzari, au devenit principalul motor pentru prima comanda online.

In loc sa convingem clientii cu o oferta noua, am pastrat una pe care o cunosteau deja. Singura schimbare era locul din care comandau.

3. Fiecare canal avea un rol clar

Nu am construit un sistem bazat doar pe email, ci un proces in care fiecare canal face ceea ce stie mai bine:

- **Automatizarile** educau, ghidau si sustineau reprovizionarea.
- **Newsletterele** comunicau promotiile si noutatile.
- **SMS-urile** transmiteau mesajele urgente si confirmarile importante.
- **Agentul** ramanea consultantul de incredere si punctul de sprijin cand era nevoie.

Un detaliu a facut diferenta: inclusiv comenzile plasate prin telefon au devenit declansatoare pentru automatizarile ulterioare. Astfel, fiecare interactiune offline contribuia, in timp, la formarea unui nou obicei: **comanda online**.

6. Ce a miscat lucrurile

Strategia nu a fost complicata. A fost construita in jurul unui principiu simplu: mesajul potrivit, in momentul potrivit..

De la zero la un ecosistem care functioneaza

La inceputul proiectului nu exista nicio automatizare. Astazi, ecosistemul include 4 automatizari active care educa, ghideaza si sustin procesul de comanda. In primele 2 luni, acestea au livrat 441 de email-uri, cu un Open Rate de 32,92%.

Comportamentul a dictat comunicarea

În B2B, majoritatea comenzilor nu sunt spontane. Sunt recurente. De aceea nu am segmentat audiența doar după profil, ci după comportamentul de cumpărare. Am construit comunicări diferite pentru:

- prima comandă;
- reprovizionare;
- clienții care navighează fără să cumpere.

Rezultatul: mesaje mai relevante și mai puțină fricțiune în procesul de comandă.

7. Rezultate: de la 0% la 12,67%

La început, newsletterele nu produceau niciun rezultat.

Conversion Rate: 0%.

Pe măsură ce clienții au adoptat platforma, performanța a crescut constant, până la 22,92%. În paralel, automatizările introduse în penultima perioadă analizată au atins un Conversion Rate de 22,22% încă din prima lună.

Nu a fost efectul unei campanii. A fost rezultatul unui sistem construit în jurul comportamentului de cumpărare.

În ultimele 6 luni, rezultatele au vorbit de la sine:

- **142.941 RON** (aproximativ 28.000–29.000 EUR) generați prin email marketing;
- **234 de tranzacții** atribuite canalului;
- rata de conversie: de la **0% la 12,67%**;
- aproape 3x mai multe newslettere trimise, fără scăderea performanței;
- **4 automatizări active**, care susțin astăzi întregul proces de comandă.

Nu am schimbat doar cifrele din platformă. Am schimbat felul în care clienții comandă.

8. Dacă procesul tău încă începe cu un telefon...

...nu înseamnă că trebuie să rămână acolo.

Noi ajutăm companiile B2B să transforme email marketingul dintr-un canal de comunicare într-un canal de vânzare și retenție. Fără să înlocuim oamenii. Fără să complicăm procesele. Doar cu sisteme care fac din online alegerea firească.

Hai să construim împreună succesul tău digital.