



Zgłoszenie indywidualne  
Master of Smart Marketing / Limited Budget

**Olaf Furmanek**  
Dyrektor Marketingu i Komunikacji

**CAŁY CZAS DO PRZODU**



# Olaf Furmanek

Dyrektor Marketingu i Komunikacji  
ORLEN Paczka

## NAGRODY

Performance Marketing Diamonds 2024:

- ROI content campaign for e-commerce w konkursie Performance Marketing Diamond
- The most effective low-budget campaign w konkursie Performance Marketing Diamond

e-Commerce Polska Awards 2024

- Best Logistic Tool



## MOTTO

Ciekawość świata wzbudza wątpliwości.  
Kontestowanie pozwala obrać własną  
drogę.

## RECEPTA NA SUKCES DOBRO

### „Co dobrego słyszeć?”

To pytanie może konsternować,  
jednak pozwala przejść na dobrą stronę mocy  
w naszej codzienności skupionej na KPI.

Przygodę z e-commerce rozpoczął ponad 20 lat temu, z marketingiem jeszcze wcześniej.

Jest absolwentem The Chartered Institute of Marketing (Professional Postgraduate Diploma in Marketing).

Skutecznie wykorzystywał wiedzę oraz doświadczenie w sprzedaży i marketingu wprowadzając nowe marki na rynek jak min: Manager Magazine (Grupa Der Spiegel) i Neurogra (jeden z kilku własnych start-upów).

Jako Dyrektor Marketingu w pionie internetowym (lata 2010-2014) zastał Grupę Polska Press na 18. pozycji w Mediapanelu (wówczas Megapanel) PBI/Gemius, windując ją do pierwszej "10".

Obecnie jest Dyrektorem Marketingu i Komunikacji ORLEN Paczki.

# OCZAMI WSPÓŁPRACOWNIKÓW

---

Olaf to **wirtuoz marketingu i analityki**,  
który porusza się po rynku e-commerce jak nikt inny!  
To szef, który inspiruje i motywuje, ale i **niezwykle challengeuje**,  
co sprawia, że każdy dzień w Zespole jest pełen wyzwań.

Arleta Czechowska  
Ekspert Marketingu

Moje opinia o Olafie?  
To coś więcej niż współpraca.  
To **inspiracja i czerpanie wiedzy**  
Skąta, na której buduje się przewagi.

Tomasz Kornatowicz  
Menadżer ds. Rozwoju Biznesu

Olaf łączy **wyjatkową kreatywność z analitycznym podejściem**,  
co pozwala mu zaskakiwać innowacyjnymi pomysłami.  
Jego **ekstrawagancka wizja w połączeniu z precyzją analizy biznesowej**  
sprawia, że jest nieocenionym liderem w zespole ORLEN Paczki.

Łukasz Jankowski  
Dyrektor Działu Sprzedaży Klientów Kluczowych

# ORLEN PACZKA

Nowoczesna i wygodna metoda dostawy dla e-commerce.

Z ORLEN Paczki **skorzystał już co trzeci kupujący online.**

- Dowozimy jakość – 98% przesyłek dostarczanych w **1 dzień**
- Mamy ponad **12 000** punktów odbioru
- Dostarczamy w **soboty** do całej sieci
- Dajemy aż **3 dni** na odbiór paczki
- Jesteśmy **partnerem Allegro** w programie Allegro Delivery
- **Wyznaczamy trendy w branży** – stworzyliśmy pierwszą w Polsce współdzieloną sieć automatów paczkowych.



**WYZWANIE**

**CEL**

**STRATEGIA**

**REALIZACJA**

**EFEKTY**



# WYZWANIE: BUDUJEMY POZYCJĘ NA KONKURENCYJNYM RYNKU



## **NOWA MARKA I SILNA KONKURENCJA**

ORLEN Paczka działa na bardzo konkurencyjnym rynku i jest na etapie budowania wizerunku marki. Potrzeba uświadomienia klientom atrybutów funkcjonalnych: szybka dostawa, bliskość punktów odbioru i jakość.

## **OGRANICZONA DOSTĘPNOŚĆ**

W Polsce działa ok 70 tys. e-sklepów na własnej domenie (własne sklepy).  
ORLEN Paczka jako metoda dostawy jest dostępna w ok 10% e-sklepów.

## **LOGISTYKA JAKO ELEMENT PROCESU**

Wybór operatora logistycznego jest ostatnim elementem procesu zakupowego, Klienci decydują o metodzie dostawy dopiero w koszyku zakupowym.

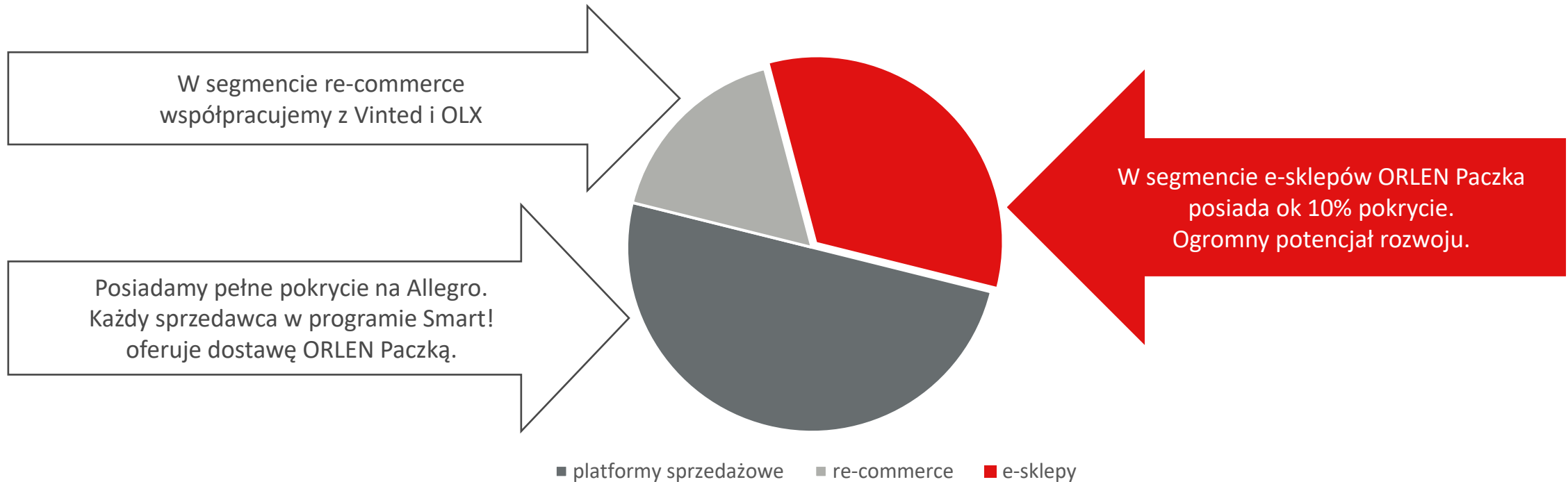
## **PRECYZYJNE DOTARCIE**

Realizacja ogólnopolskiej szerokozięmej kampanii wizerunkowej będzie nieefektywna przy ograniczonej dostępności usługi w e-sklepach.

# CEL: PRZEŁAMUJEMY BARIERY WYBORU W E-SKLEPACH



## Struktura rynku e-commerce



**CELEM JEST ZBUDOWANIE POZYCJI W SEGMENTCIE E-SKLEPÓW**



# STRATEGIA: UPRAWIAMY DATA DRIVEN MARKETING



Elementem strategii marketingowej na lata 2023-2024 jest ścisła współpraca z partnerami e-commerce

## INWESTUJEMY W RETAIL MEDIA

- budowanie świadomości i wizerunku przy znanych markach
- zamykanie lejka sprzedażowego

## WYZNACZAMY CELE

- pozyskanie nowych użytkowników
- lojalizacja użytkowników - wysoka jakość usługi zapewnia retencję użytkowników
- wzrost świadomości marki i jej atrybutów

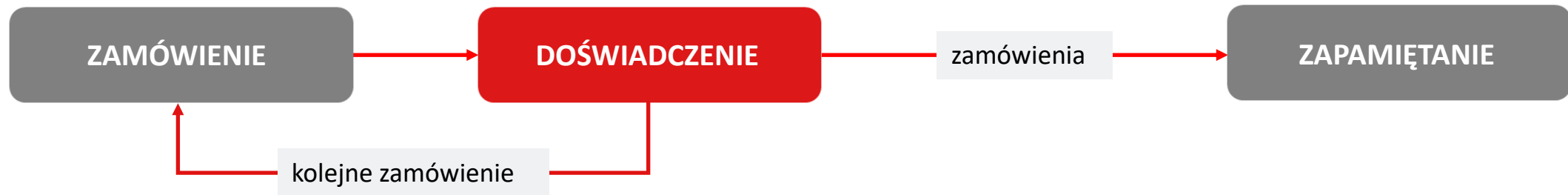
## MIERZYMYS EFEKTY

- wolumen paczek i wzrost retencji odbiorców
- AVE marketingowe z akcji crosspromocyjnych
- partnerskie relacje z e-sklepami – niemożliwe do precyzyjnego zmierzenia, ale istotne biznesowo

# STRATEGIA: BUDUJEMY WIZERUNEK PRZEZ KONTAKT Z MARKĄ



Korzystanie z usługi buduje doświadczenie, a **wielokrotne pozytywne doświadczenia budują zapamiętanie i świadomość.**



**Spójność grup celowych  
ORLEN Paczki i e-sklepu**

## Dzięki crosspromocjom uzyskujemy:

- wzmocnienie świadomości atrybutów: szybka dostawa w 1 dzień, bliskość punktu, łatwość odbioru paczki;
- pozyskanie wolumenu od nowych i zlojalizowanych odbiorców;
- wzrost wybieralności ORLEN Paczki.

# STRATEGIA: BUDUJEMY WIZERUNEK PRZEZ KONTAKT Z MARKĄ



Dzięki crosspromocjom ORLEN Paczka jest widoczna na **każdym etapie ścieżki zakupowej**.

## ŚWIADOMOŚĆ

Obecność w **KAMPANIACH ZEWNĘTRZNYCH E-SKLEPU** skutecznie zachęca do wyboru ORLEN Paczki jako opcji dostawy na etapie poszukiwania produktu.

## ZAINTERESOWANIE/ ROZWAŻANIE

Atrybuty: szybkość dostawy, bliskość punktu odbioru oraz atrakcyjna cena dostawy są **TRIGGEREM WYBORU** operatora logistycznego. Komunikaty pojawiają się w mediach własnych partnera: na stronie www e-sklepu, w newsletterach, sms-ach, social mediach.

## DECYZJA/ ZAKUP

ORLEN Paczka **POZYCJONOWANA** jest w koszyku zakupowym e-sklepu, często jako **REKOMENDOWANA** metoda dostawy.

## LOJALNOŚĆ

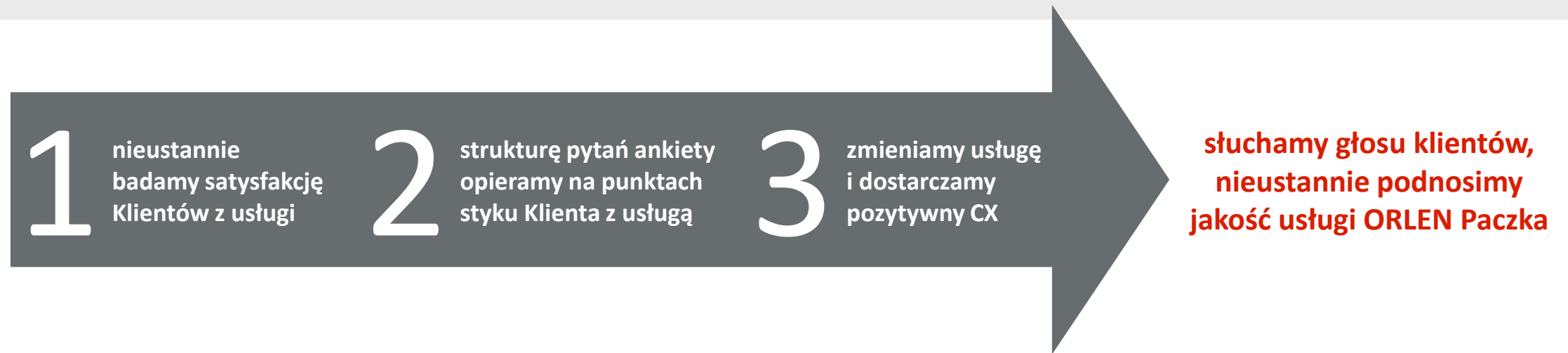
**PROKLIENCKA OBSŁUGA** (komunikacja statusowa, aplikacja mobilna) i **KOLEJNE DZIAŁANIA PROMOCYJNE** w segmencie e-sklepów.

# DBAMY O JAKOŚĆ I SŁUCHAMY GŁOSU KLIENTÓW



Elementem strategii budowania świadomości przez korzystanie jest zapewnienie wysokiej jakości usługi.

Pogłębione analizy NPS są kluczem do poprawy percepcji jakości okiem klienta oraz budowania lojalności w kanale e-sklepów.



MIESIĘCZNE WYNIKI NPS ORLEN PACZKI



# PRZYKŁAD: SUPER-PHARM x ORLEN Paczka



## Założenia kampanii:

- Zapoznanie klientów Super-Pharm z nową metodą dostawy.
- Pozycjonowanie marki ORLEN Paczka przy silnym brandzie Super-Pharm.
- Trigger zakupowy w postaci dni darmowej dostawy z ORLEN Paczką – wzrost liczby zamówień z dostawą ORLEN Paczką.
- Podkreślenie atrybutu szybkości dostawy: gwarancja dostawy w kolejnym dniu.

**Termin realizacji:** luty - marzec 2024 r.

## Placements reklamowe:

- Baner na stronie głównej i w aplikacji
- Informacja o promocji na ostatnim etapie procesu zamówienia
- Informacja o promocji na karcie produktu
- Push i banner w aplikacji
- Mailing do bazy klientów Super-Pharm
- Komunikacja na Facebook, Instagram, TIK TOK, LinkedIn



# PRZYKŁAD: SUPER-PHARM x ORLEN Paczka



Darmowa dostawa 22 lutego

Zrób zakupy w Super-Pharm i wybierz dostawę ORLEN Paczką!

DROGERIA APTEKA

PROMOCJA

BESTSELLER

Bioderma Sensibio H2O 2 szt.  
woda micelarna

★★★★★ (254)

BIODERMA  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

Dostawa z Orlen Paczką za 4,99 PLN!

118,99 zł cena regularna  
**102,99 zł**

Najniższa cena z ostatnich 30 dni przed obniżką: 84,99 zł

DODAJ DO KOSZYKA

SUPER-PHARM DROGERIA APTEKA

Wyszukaj produkt, markę, kategorię...

Gazetki Klub Konto Ulubione Koszyk

Promocje Marki Nowości Perfumeria Dermokosmetyki Makijaż Pielęgnacja Optyk Dziecko Higiena Dom Zdrowie

DOSTAWA ORLEN PACZKA TYLKO! **4,99!**

Zamów dziś do 15.00 odbierz paczkę jutro

Dostawa na jutro dotyczy zamówień złożonych od poniedziałku do czwartku.

POWRÓT

Koszyk Dostawa i płatność

Posiadacz jak w nas konty?

ZALOGUJ SIĘ

Ładuj koszyk jako gość

DANE ODBIORCY PRZESYŁKI

Na ten adres zostanie wysłana Twoja przesyłka

Adres e-mail \*

Imię \*

Nazwisko \*

Nazwa firmy

DOSTAWA ZA 4,99!

Dostawa 4,99 zł z ORLEN paczka

# PRZYKŁAD: BIEDRONKA HOME x ORLEN Paczka



## Założenia kampanii:

- Zapoznanie klientów Biedronka Home z nową metodą dostawy.
- Wykorzystanie komunikacji urodzinowej Biedronki.
- Trigger zakupowy w postaci dni darmowej dostawy z ORLEN Paczką – wzrost liczby zamówień z dostawą ORLEN Paczką.

**Termin realizacji:** czerwiec - lipiec 2024 r.

## Placemy reklamowe:

- bannery na stronie www i w aplikacji sklepu Biedronka Home
- komunikacja na [www.biedronka.pl](http://www.biedronka.pl)
- informacja o promocji w gazetce Biedronka Home
- płatna kampania w social mediach
- płatna kampania w Google Ads, RTB House, Bing
- kampanie afiliacyjne
- komunikacja na Facebook i Instagram oraz współpraca z influencerami



# PRZYKŁAD: BIEDRONKA HOME x ORLEN Paczka



**Biedronka home**

# 2 URODZINY

OD 2.06.2024 DO 16.06.2024

PONAD **1500** PRODUKTÓW  
W PROMOCJI

AŻ DO **-50%**

**SPRAWDŹ**

DARMOWA DOSTAWA

**Biedronka home**

# SUPEROKAZJE!

tylko w sklepie internetowym  
**HOME.BIEDRONKA.PL**

**OFERTA**  
OD **16.06** DO **30.06**  
do wyczerpania zapasów

DARMOWA DOSTAWA\*\*

**kup 2**  
i dodaj trzeci za  
**1 zł**  
(najtańszy)

**WSZYSTKIE KARMY  
DLA PSA I KOTA**

**whiskas Chappi Sheba**

**PERFECT FIT Dreamies**

**CRAVE**

**Pedigree**

DOSTAWA GRATIS



# PRZYKŁAD: GLOSEL x ORLEN Paczka



## Założenia kampanii:

- Akcja specjalna promująca darmową dostawę ORLEN Paczką od 99 zł wartości koszyka zakupowego - niższa niż w przypadku pozostałych metod dostawy.
- Promocja obejmuje dwa sklepy firmy Glosel: taniaksiazka.pl (księgarnia) i bee.pl (supermarket).

**Termin realizacji:** marzec 2024 r.

## Placements reklamowe:

- rotator na stronie głównej e-sklepów – pierwsze miejsce
- dynamic content na wszystkich stronach
- dedykowany mailing i informacja w newsletterze
- SMS i web push
- kampania w sieciach afiliacyjnych
- komunikacja na Facebook i Instagram



# PRZYKŁAD: GLOSEL x ORLEN Paczka



Twoja relacja 1m in

**ORLEN paczka**

Widzicie Orlen Paczkę i myślicie...

- Dajcie darmową dostawę 🙏
- Czas na książkowe zakupy 😊
- Nie myślę, tylko kupuję 📖

Na TaniaKsiążka trwa weekend DARMOWEJ DOSTAWY z ORLEN Paczka. Realizuj czytelnicze marzenia z wysyłką za 0 zł do 17 marca >> <https://sms.taniaksiążka.pl/cKquxP>

Weekend darmowej dostawy z ORLEN Paczka 📦 Sprawdź >>

0 2 : 1 2 : 5 8 : 5 0  
Dni Godziny Minuty Sekundy

Tania Książki - Twoje koleżanki internetowe

**tania książka.pl**

Tu wpisz tytuł, autora, nazwę serii... Szukaj

Witaj! Masz konto? Zaloguj się

Koszyk

KATEGORIE Top Ka TOP 100 Nowości Zapowiedzi Young Adult TaniaKsiążkowe Gadzety Outlet Wyprzedaż Polecamy

**Darmowa dostawa** sortuj według

**WEEKEND DARMOWEJ DOSTAWY z ORLEN Paczką**

Przy zakupach od 99 zł.

**Kicaj po prezenty! wielkaMOC OKAZJI**

- prezenty od 5,90 zł
- kody rabatowe + graty

sprawdź >

Kategoria Gadzety i hobby (5) Książki (3775)

Weekend DARMOWEJ DOSTAWY z ORLEN Paczką do zamówień od 99 zł | Sprawdź >>

0 2 : 1 4 : 5 8 : 0 1  
Dni Godziny Minuty Sekunda

LOGOWANIE SCHOWEK KONTAKT

**bee.pl** Szukaj OKAZJE MIESIĄCA Koszyk (pusty)

# PRZYKŁAD: KONTIGO x ORLEN Paczka



## Założenia kampanii:

- Akcja specjalna promująca darmową dostawę ORLEN Paczką od 79 zł wartości koszyka zakupowego – niższa niż w przypadku pozostałych metod dostawy.
- Komunikacja dwóch atrybutów: wygodna dostawa i najtańsza dostawa.

**Termin realizacji:** marzec 2024

## Placementy reklamowe:

- pozycjonowanie w koszyku zakupowym:
  - pierwsze miejsce i wyróżnienie
  - rozbiecie na trzy metody dostawy: automaty paczkowe, punkty odbioru i płatność przy odbiorze
- belka na górze strony w całym serwisie
- banner stały pod banerem głównym na stronie głównej



# PRZYKŁAD: KONTIGO x ORLEN Paczka



Koutigo KATEGORIE PROMOCJE BESTSELLERY NOWOŚCI MARKI TYLKO U NAS KWASY I WITAMINY

Koutigo TEAM

**WYGODNA DOSTAWA z ORLEN Paczką**

Koutigo Wyszukaj produkt lub markę

Koutigo TEAM Moje konto Ulubione Mój koszyk

KATEGORIE PROMOCJE BESTSELLERY NOWOŚCI MARKI KWASY I WITAMINY

**WIELKIE TESTOWANIE**  
MYDŁA DO RĄK I CIAŁA  
**7 zł**  
12-18.04

**BIOLOVE**

**CO TYDZIEŃ NOWA PROMOCJA!**

**NAJTAŃSZA DOSTAWA z ORLEN Paczką**

CT SIGNAL ETICS APIS NATURAL COSMETICS Holika Holika veoli botanica SENSUM MARE NATURAL SKINCARE PAESE COSMETICS Moonish Natural resibo. Głan SHOP

Koutigo KOSZYK LOGOWANIE

### Metody dostawy

<p><b>NOWOŚĆ</b></p> <p><b>ORLEN Paczka</b></p> <p>ORLEN Paczka 8,99 zł Automat Paczkowy – płatność online</p>	<p><b>NOWOŚĆ</b></p> <p><b>ORLEN Paczka</b></p> <p>ORLEN Paczka 8,99 zł Odbiór w punkcie – płatność online</p>	<p><b>NOWOŚĆ</b></p> <p><b>ORLEN Paczka</b></p> <p>ORLEN Paczka 13,99 zł Odbiór w punkcie – za pobraniem</p>
<p><b>dpd</b></p> <p>DPD 9,99 zł płatność online</p>	<p><b>dpd</b></p> <p>DPD 14,00 zł za pobraniem</p>	<p><b>InPost</b></p> <p>InPost 10,99 zł płatność online</p>
<p><b>InPost</b></p> <p>InPost 15,00 zł za pobraniem</p>		

# POZYSKUJEMY NOWYCH KLIENTÓW



## Krótkoterminowy efekt crosspromocji

↑ **45%**

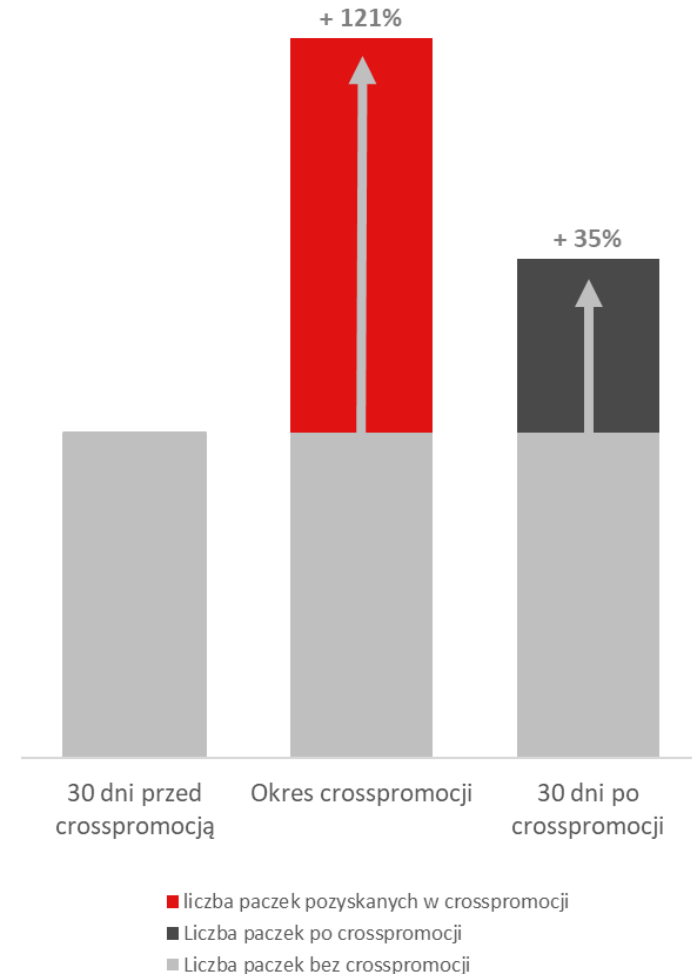
udział ORLEN Paczki  
w realizowanych dostawach e-sklepów  
w okresie crosspromocji

↑ **75%**

wzrost liczby nowych klientów  
względem analogicznego okresu w 2023 r.

Klienci pozyskani w e-sklepach migrują pomiędzy kanałami sprzedaży.  
**Klient pozyskany w e-sklepach dokonuje kolejnych zamówień, stając się lojalnym odbiorcą paczek**

## Długoterminowy efekt crosspromocji w wolumenie paczek



# ZWIĘKSZAMY JAKOŚĆ USŁUGI



Dzięki pogłębionej analizie ankiet z badania NPS przeprojektowano procesy logistyczne.

Wpłynęło to **satysfakcję z usługi** oraz **powracalność i zaangażowanie (retencja) użytkowników**.



# 86

**NPS ORLEN Paczki**

średnia z 6 miesięcy

**„Dowozimy JAKOŚĆ!” stało się mottem ORLEN Paczki**

# ZWIĘKSZAMY JAKOŚĆ USŁUGI



## Poprawa świadomości najważniejszych atrybutów marki

SZYBKOŚĆ DOSTAWY

↑ **20 pp**

BLISKOŚĆ PUNKTÓW

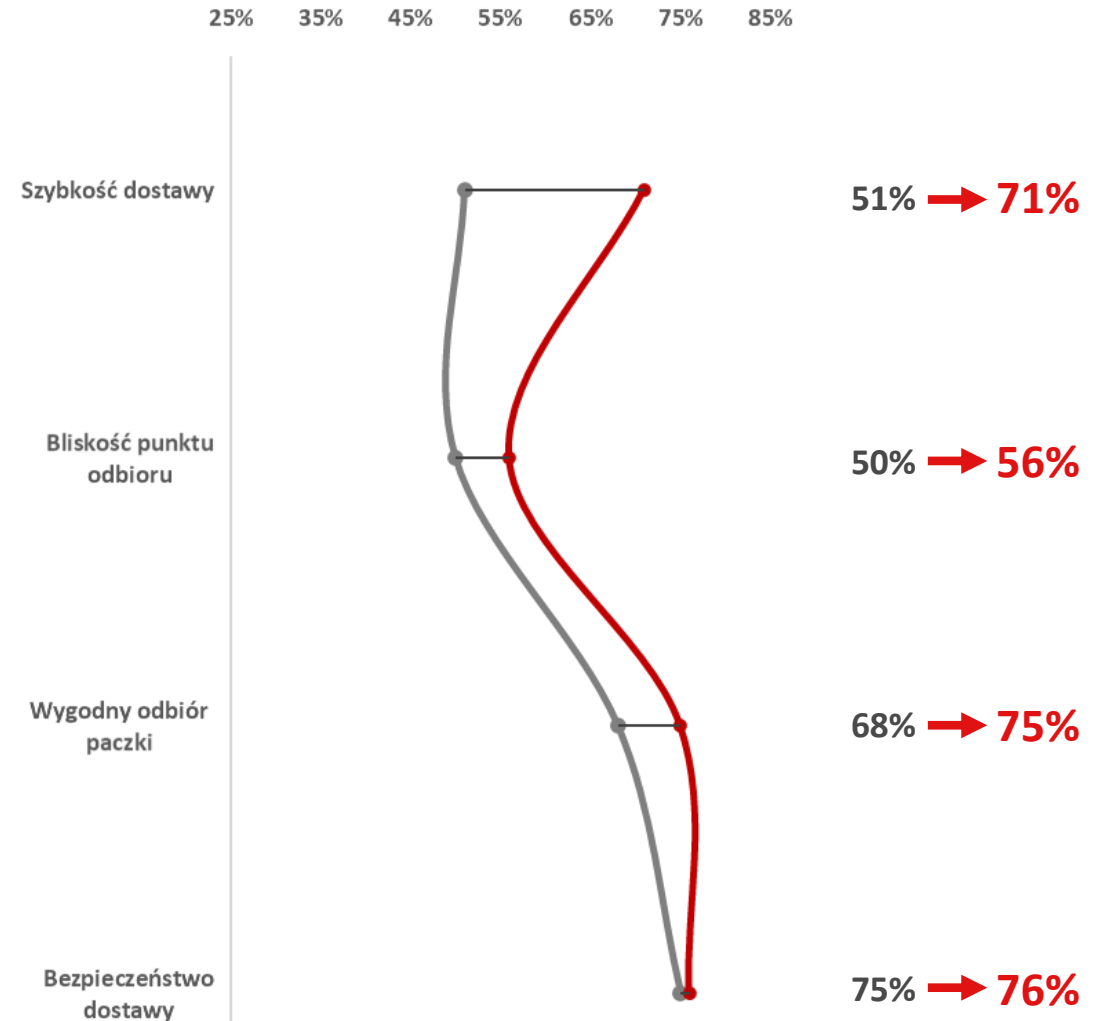
↑ **6 pp**

WYGODNY ODBIÓR

↑ **7 pp**

BEZPIECZNA DOSTAWA

**NIEZMIENNIE  
WYSOKI POZIOM**



Raport dla ORLEN z badania ilościowego zrealizowanego przez ARC Rynek i Opinia, 2024

Komunikacja promująca ORLEN Paczkę skutecznie dotarła do szerokiego grona odbiorców, dzięki współpracy z partnerami w ramach działań o dużym zasięgu.

AVE dla ORLEN Paczki

**3 mln zł**

użytkownicy social mediów

**1,7 mln**

odbiorcy newsletterów

**7,8 mln**

kliknięcia w partnerskich kampaniach płatnych

**6,3 mln**





**DZIAŁAMY DZIŚ  
CELUJĄC W PRZYSZŁOŚĆ**



# **Olaf Furmanek**

**Dyrektor Marketingu i Komunikacji ORLEN Paczki**

