

Verkkokaupan tehokkaat prosessit



Kauppa se on joka kannattaa

Verkkokauppabisnes on houkuttelevaa. Lähtökohdat liiketoiminnan aloittamiseen ovat moninaiset - ja näin ollen myös verkkokauppioiden joukko on monenkirjava. On intohimoyrittäjää, sarjayrittäjää, maahantuojaa, perheyrittäjää, helpon rahan perässä pystytettyä kauppaa ja vaikka mitä.

Sinä olet kuitenkin hankkinut eteesi tämän oppaan, mikä kertoo jotain - haluat kehittää liiketoimintaasi ja tehostaa prosessejasi.

Tämän oppaan tarkoituksena on avustaa sinua kartoittamaan, millaisten prosessien ympärillä kauppasi tällä hetkellä pyörii sekä minkä verran ne vievät aikaa.

Lisäksi haluamme tarjota muutaman vinkin, kuinka tehostaa toimintoja ja säästää resursseja automatisoimalla.

**Parempi viikko
fundeerata, kuin
päivä tehdä turhaa
työtä.**

- Suomalainen sananlasku

Verkkomyynnin perusteet

Parhainkaan verkkokauppa ei pyöri itsestään. Kun myyntiympäristönä on globaali maailma, erinomaisen asiakaskokemuksen tarjoaminen on merkittävää.

Asiakaskokemukseen vaikuttaa monen monet asiat tuotekategorioista asiakaspalveluun. Resurssien ollessa kuitenkin rajalliset, paras tapa panostaa asiakaskokemukseen on varmistaa verkkokaupan taustatöiden pyörivän saumattomasti.

Verkkokauppayrittäjyyden alkuvaiheessa tilausten vastaanotto, varastosaldojen vähentäminen manuaalisesti varastosta, tuotekorttien tietojen luonti on jännittävää, uutta ja hauskaa, mutta hyvin pian huomataankin sen olevan aikasyöppö rutiinityö.



Monikanavaisen kaupan myötä ohjelmistopalettiin tulee mukaan verkkokauppa-alustaa ja kassajärjestelmää ja mahdollisesti varastohallintaakin.

Ajantasaisuudella vältetään turhat ”eioot” ja tehostetaan prosessia. Myyntiä voidaan tehdä enemmän ja markkinoinnillekin vapautuu aikaa.



Varastonkierto

Pidä silmällä varastosi arvoa tuotekategoria- tai jopa tuotetasolla.

Mikäli varastotilasi rajat ovat tiukilla, keskity parhaiten myyviin tuotteisiin ja karsi turhia pois. Iso määrä yrityksesi arvosta muhii varastossa ja jos kiertoa ei tapahdu, ei liikevaihtoaakaan synny.

Tämä voi olla vaikeaa ilman oikeita työkaluja, mutta keskenään keskustelevat järjestelmät ja ajantasaiset varastosaldot mahdollistavat mittaamisen.



Myyvä tuotetieto

Mittaa ja selvitä mitkä tuotteet myyvät verkossa parhaiten. Tarkastele onko näiden tuotekuvissa tai infoissa jotakin erilaista, kuin huonosti myyvissä tuotteissasi. Tuotekuvalla ja tuotekuvauksella voi olla erittäin suuri vaikutus lopulliselle konversiolle kaupaksi.

Tutki myös tuotekategorioitasi ja koita hahmottaa, miten asiakkaat etsivät tuotteita kaupastasi. Mahdollista tuotteen näkyminen kaikissa kategorioissa, joista asiakkaat niitä etsivät.

Tuotekuvaukset vaikuttavat myös hakukonelöydettävyyteen, joten varmista että tuotekuvauksissa on nostettu sanoja, joita asiakkaat etsivät ja ohjautuvat sitä kautta verkkokauppaasi.

Liittyvien tuotteiden remarketing: Kerro asiakkaille oston jälkeen tuotteeseen liittyvistä/samankaltaisista tuotteista, jotka heitä voisivat kiinnostaa.

Lisää tehoa

Myynnin käytössä oleva CRM-järjestelmä automatisoituna pitää asiakastiedot ja myynnit ajan tasalla eri ohjelmistoissa ilman, että myyjän täytyy tehdä kirjauksia moniin ohjelmistoihin. Esimerkiksi taloushallintoon integroituna laskutus rullaa ilman erillistä työvaihetta, ja tämä taas tehostaa huomattavasti myyjien työtä ja talouden hallinnointia.

Markkinoinnin toimenpiteitä automatisoimalla voidaan parantaa asiakaskontaktien määrää tehokkaasti, ja pysyä asiakkaan mielessä. Toisaalta asiakastietojen reaaliaikaisuudella voidaan tarjota parempaa palvelua, asiakas tunnistetaan läpi prosessin vaiheiden.

Kun ollaan valmiita automatisoimaan rutiinitöitä, ja luopumaan manuaalisesta työstä, kannattaa heti siirtyä tuumasta toimeen. Ensimmäinen askel kohti helpompaa arkea on oman liiketoiminnan prosessien tarkastelu. Mitä meidän yrityksessä oikeastaan tehdään?

Ensimmäinen askel kohti helpompaa arkea on oman liiketoiminnan prosessien tarkastelu. Mitä meidän yrityksessä oikeastaan tehdään?



Esimerkki manuaalisista prosesseista

Tiina Verkkokauppias saa tiedon sähköpostiinsa verkkokauppaan tulleesta tilauksesta.

Tiina syöttää käsin asiakkaan tiedot ja myyntitilaukset taloushallinto-ohjelmaan.

Ensin Tiinan on kuitenkin varmistettava, että tilattu tuote löytyy hyllystä. Tämän tiedon Tiina kaivaa varastohallintaohjelmasta ja tarkastaa hyllystä.

Samalla Tiina kirjaa saldovähennykset verkkokauppaan ja varastohallintaan.

Kun tämä on tehty, Tiina kirjautuu Matkahuollon järjestelmään luomaan pakettitunnukset ja seurantanumerot.

Ja paketti postiin!

Esimerkki automatisoiduista prosesseista

Asiakas tekee tilauksen verkkokaupasta.

Asiakkaan tiedot ja tilauksen tiedot ovat automaattisesti kirjautuneet taloushallintoon kirjanpitoon.

Tilauksen myötä asiakkaan tilaamien tuotteiden varastosaldot päivittyvät niin verkkokaupassa kuin ohjelmistossa, jossa varastoa hallinnoidaan.

Asiakkaan tilaus lähtee suoratoimitettavaksi automaattisesti.

Tiina on voinut keskittyä markkinointiin ja hankkinut lisää asiakkaita.



Automatisointi

Automatisoinnissa on kyse ohjelmistojen liittämisesssä yhteen, missä ohjelmistojen välille rakennetaan ”tulkki”, jonka avulla eri kieltä puhuvat ohjelmistot saadaan ymmärtämään toisiaan.

Tämä säästää aikaa, sillä tiedot ovat oikeassa paikassa oikeaan aikaan ilman manuaalista näpyttelyä. Samoin virheiden määrä vähenee tiedon ollessa sama ohjelmistosta riippumatta.

Nykpäivänä integraatioprojektit voi heittää romukoppaan. Palveluna tuotetut ohjelmistojen väliset automatisoinnit sopivat yrityksille kokoluokasta huolimatta, optimaalisimpia integraatiopalvelujen kohderyhmiä ovat pk-yritykset ja startupit.

[Flashnoden blogissa](#) Kiekkobussin yrittäjä kertoo integraatioiden merkityksestä heille.

Ps. Integraatiot voivat olla siis näppäriä ja kustannustehokkaita.

**Hullu työtä tekee, viisas elää
vähemmälläkin. Mutta työ,
se sentään on hauskinta
elämässä - ei siitä mihinkään
pääse.**

- kirjailija Minna Canth



Seuraavaksi pääset kartoittamaan omat verkkokaupan prosessisi lomakkeen avulla.

Lähetämällä lomakkeen saat meiltä opastuksen, miten voit itse tehdä tehokkaammin bisnestä.

Ilmaiseksi. Sun vuorosi.

[Jatka tästä ->](#)