

10 vaiheen opas:

Sähköinen kaupankäynti epävakaassa tilanteessa



Yhdessä onnistumme

COVID-19-pandemia aiheuttaa suuria muutoksia yrityksissä ympäri maailman. Monille tämä tarkoittaa fyysisten tilojen väliaikaista sulkemista sekä siirtymistä verkkokauppaan tai verkkokauppatarjonnan lisäämistä.

Liiketoiminnan muuttaminen ei ole helppoa parhainakaan aikoina – ja ymmärrämme, että se on erityisen haastavaa tämän poikkeuksellisen tilanteen aikana.

Sen yksinkertaistamiseksi olemme tehneet **10 vaiheen oppaan** tehokkaan sähköisen kaupankäynnin avuksi. Yhdessä voimme auttaa sinua jatkossakin tavoittamaan asiakkaat helposti ja turvallisesti ympäri maailman.

Huomio: Tässä asiakirjassa esitetty tieto ei tarjoa lainopillisia, verotuksellisia, rahoituksellisia, kirjanpidollisia tai kaupankäyntiin liittyviä neuvoja, ja se on suunniteltu antamaan vain yleistä tietoa liittyen liiketoimintaan ja kaupankäyntiin COVID-19-pandemian aikana. Esitetyt sisällöt, tiedot ja palvelut eivät korvaa pätevän ammattilaisen, kuten esimerkiksi asianajajan, lakitoimiston, kirjanpitäjän tai rahoitusneuvojan, tarjoamaa neuvonantoa.

Tekijänoikeus: FedEx, julkaistu toukokuussa 2020





1

Tehosta verkkosivustosi toimintoja

Varmista, että asiakkaat voivat liikkua helposti verkkosivustollasi. Se onnistuu optimoimalla sivusto mobiilikäyttöön, ottamalla käyttöön hakutoiminnot ja lisäämällä sivuston nopeutta.

Toimita tilaukset nopeasti integroimalla olennaiset lähetystoiminnot nykyiseen järjestelmääsi. FedExin [integroidut verkkoratkaisut](#) voivat parantaa toimintoja automatisoimalla erilaisia prosesseja osoitelappujen tulostamisesta kuljetusaikojen arviointiin.

3

Lisää toimitusketjusi kattavuutta

Ulkoistamalla toimitusketjun hallinnan voit varmistaa, että kattavampi verkostosi toimii myös kiireisempänä aikana. Anna kokeneen palveluntarjoajan huolehtia logistiikasta ja tilausten toimittamisesta, jotta sinulla on enemmän aikaa keskittyä (verkko)kauppasi hoitamiseen.

FedEx [Supply Chain -ratkaisut](#) voivat auttaa sinua nopeuttamaan sähköisen kaupankäynnin prosesseja. [FedEx International Priority DirectDistribution® -palvelu](#) poistaa välikädet toimitusketjustasi, jotta saat tuotteet nopeasti asiakkaille*.

*Huomaa, että mukautamme joitakin palveluitamme nopeasti muuttuvan tilanteen mukaan eri puolilla maailmaa. Lue lisätietoja palveluidemme ajantasaisesta saatavuudesta napsauttamalla [tätä](#).

2

Pidä varastonhallinta ajan tasalla

Hallitse varastoasi valvomalla tuotteiden kysyntää. Saat näin selkeämmän näkymän siitä, mitkä tuotteet vaativat täydennystä, ja voit välttää myydyimpien tuotteiden loppumisen kesken.

Sinun kannattaa ottaa huomioon myös se, että kuluttajien luottamus saattaa heikentyä niihin maihin, joissa COVID-19-pandemia on levinnyt voimakkaasti. Tämän vuoksi voi olla tarpeen etsiä uusia tuotteita eri paikasta nykyisten markkinoiden sijaan.

Saat tukea tilausten hallintaan ja kattavia lähetysraportteja käyttämällä ohjelmistoa, joka on saatavilla [FedEx® Compatible -ratkaisujen etsimistöiminnon](#) avulla. Toiminto on suunniteltu yhdistämään yrityksesi sitä parhaiten vastaavaan aikaan säästävään työkaluun.

4

Tilaa pakkaus- ja lähetystarvikkeita

Valmistaudu saapuviin tilauksiin ostamalla pakkaus- ja lähetystarvikkeita sekä varmistamalla, että tarvikkeet riittävät tarpeisiisi tulevien kuukausien aikana.

Mitä tahansa haluatkin lähettää, FedExillä on tarvittava pakkausmateriaalivalikoima aina laatikoista ja kirjekuorista erikoislähetysiksi varten – mukaan lukien vaarallisiksi aineiksi luokitellut tuotteet, kuten litiumakkuja sisältävät lelut, hajuvedet sekä elektroniikka. Saat parhaat käytännöt ja vinkit pakkaamiseen katsomalla pakkausohjeemme [täältä](#).

5

Tehosta lähetysprosessejasi

Hyödynnä lähetyspalveluja, joiden avulla saat tilaukset lähtemään – nopeasti – eri puolille maailmaa. Osoitelappujen tulostaminen ja hintojen tarkistaminen voi viedä aikaa, mutta voit välttää tämän käyttämällä automaattisia lähetystyökaluja, joiden avulla teet asiat muutamalla napsautuksella.

Ottamalla käyttöön FedEx Ship Managerin® voit valmistella ja tehdä lähetystyksiä muutamassa minuutissa ja käyttämällä [FedExin kansainvälisiä palveluja](#)* voit lähettää asiakkaille maailman toisella puolella.

*Huomaa, että mukautamme joitakin palveluitamme nopeasti muuttuvan tilanteen mukaan eri puolilla maailmaa. Lue lisätietoja palveluidemme ajantasaisesta saatavuudesta napsauttamalla [tätä](#).

6

Ota huomioon kaikki tullaukseen tehdyt muutokset

Nykyisen tilanteen seurauksena useat maat tekevät entistä tarkempia rajatarkastuksia, mikä voi viivästyttää toimituksia.

Vältät tällaiset viiveet ja pidät asiakkaat tyytyväisinä kertomalla avoimesti pidemmistä kuljetusajoista, pysymällä ajan tasalla tulliselvitysmuutoksista käyttämälläsi markkinoilla sekä tarkistamalla vaadittavat asiakirjat.

FedEx tarjoaa valikoiman [tullaustyökaluja](#) avuksesi – mukaan lukien sähköiset kauppa-asiakirjat, joiden avulla voit valmistella ja lähettää tärkeitä tulliasiakirjat. Löydät myös paljon tullaustietoja [Euroopan komission verkkosivustolta](#).

Muista tarkistaa ennen lähettämistä lähtö- ja kohdemaan säännöt ja määräykset. Löydät nämä tiedot valtionhallinnon verkkosivustoilta.



7

Seuraa lähetyksiäsi maailmanlaajuisesti

Saat mielenrauhaa itsellesi ja asiakkaillesi seuraamalla tilausten jokaista toimitusvaihetta ja tietämällä, että tilaukset ovat turvallisesti matkalla. Rekisteröitymällä voit lisäksi tilata ilmoituksia matkan varrella.

Voit käyttää useita [seurantatyökaluja](#) FedExin kautta. Tarkista lähetyksen päivitykset lähes reaaliajassa tietokoneellasi ja vastaanota ilmoituksia mobiililaitteisiin. Saat halutessasi myös yksityiskohtaisempia tietoja, joilla saat vielä enemmän näkyvyyttä ja varmuutta.

8

Tarjoa turvallisempi toimituskokemus

Tarjoa asiakkaille joustavat toimitusvaihtoehdot, jotta voit vastata asiakkaiden omiin turvallisuusvaatimuksiin tämän poikkeuksellisen tilanteen aikana.

Vaikka toimitus jälleenmyyntipisteisiin ei välttämättä ole mahdollista myyntipisteiden sulkemisen vuoksi, tarjolla on paljon muita vaihtoehtoja, kuten pakettien jättäminen turvalliseen paikkaan (kun lähetyksessä on ohjeet sitä varten) sekä toimittaminen vaihtoehtoiseen osoitteeseen.

[FedEx® Delivery Manager](#) -palvelulla voit tarjota asiakkaille mahdollisuuden muuttaa toimituspäivää ja -paikkaa ilman lisämaksua. He voivat myös rekisteröityä palveluun, jonka avulla he pysyvät ajan tasalla toimituksesta tekstiviesti- ja sähköposti-ilmoituksilla.

FedEx on turvallisuuden lisäämiseksi väliaikaisesti keskeyttänyt allekirjoituksen pyytämisen toimitusvahvistukseksi useimmissa toimitustilanteissa Euroopassa.

9

Määritä nopeat ja kätevät palautukset

Määritä tuotteillesi selkeä palautusprosessi, jotta asiakkaat voivat tarvittaessa palauttaa tuotteet. Näin voit täydentää varastoasi tehokkaammin ja hallita tilauksia paremmin.

Monet verkkojälleenmyyjät pidentävät tällä hetkellä palautusaikaa jopa 90 päivään saakka. Sinun kannattaa harkita samanlaista aikajaksoa pitääksesi asiakkaat tyytyväisinä. Saat apua palautuksiisi liittyen [FedEx® Global Returns](#) -palvelusta, jonka avulla voit muun muassa tehdä noudot ja luoda palautuksen osoitelaput.

10

Tehokas viestintä asiakkaiden kanssa

Vaikeina aikoina viestintä on erittäin tärkeää. Vakuuta asiakkaillesi, että yrityksesi jatkaa edelleen toimintaa verkossa ja että toimituksiin on saatavilla turvallisia vaihtoehtoisia ratkaisuja (voit määrittää ne [FedEx® Delivery Managerin](#) avulla).

Lisää asiakkaiden tietoisuutta lähettämällä heille viesti kaikissa sähköisissä kanavissasi (erityisesti sähköpostitse ja sosiaalisessa mediassa). Varmista, että viesteissä on selkeät toimintaohjeet, joita seuraamalla asiakas päätyy sivustollesi.

Saat [täältä](#) lisätietoja siitä, miten varmistamme turvallisuuden COVID-19-pandemian aikana. [Täältä](#) saat tietoja tehokkaista sähköisen kaupankäynnin palveluistamme.