



Przewodnik 10 kroków:
E-commerce
w trudnych
czasach

Wspólnie możemy więcej

Wybuch pandemii COVID-19 rozpoczął okres poważnych zmian w sposobie prowadzenia działalności gospodarczej dla przedsiębiorstw na całym świecie. Wiele z przedsiębiorców musiało ograniczyć swoją działalność lub tymczasowo zamknąć biura, co przyczyniło się do rozwoju i wzrostu w obszarze usług e-commerce.

Dostosowanie biznesu do zmieniających się warunków gospodarczych nie jest łatwym zadaniem nawet w czasach najlepszej koniunktury. Zdajemy sobie sprawę, że wymaga jeszcze więcej wysiłku w obliczu bezprecedensowych wyzwań spowodowanych sytuacją, w której obecnie się znaleźliśmy.

Przygotowany przez nas przewodnik pokaże Ci w **10 krokach** w jaki sposób możesz szybko reagować na wyzwania i dotrzeć do klientów na całym świecie, za pomocą usług e-commerce.

Uwaga: informacje zawarte w tym dokumencie nie stanowią porady prawnej, podatkowej, finansowej, księgowej ani handlowej, ale mają na celu przedstawienie ogólnych informacji dotyczących działalności i handlu w okresie pandemii COVID-19. Treść, informacje i usługi opisane w tym dokumencie nie zastępują profesjonalnej porady, na przykład udzielonej przez prawnika, kancelarię prawną, księgowego lub doradcę finansowego.

Własność intelektualna FedEx. Data publikacji: maj 2020 r.





1

Zwiększ funkcjonalność swojej strony internetowej

Upewnij się, że klienci mogą łatwo poruszać się po Twojej stronie, dzięki jej optymalizacji dla urządzeń mobilnych, wprowadzeniu funkcji wyszukiwania informacji i zwiększeniu szybkości działania strony.

Przyspiesz czas realizacji zamówień dzięki integracji Twoich systemów ze zautomatyzowanymi rozwiązaniami wysyłkowymi. [Narzędzia automatyzacji wysyłki](#) FedEx mogą poprawić funkcjonalność przez usprawnienie szeregu procesów, od drukowania etykiet po ustalanie czasu transportu przesyłek.

3

Rozwiń swój łańcuch dostaw

Upewnij się, że będziesz w stanie realizować większą liczbę zamówień, outsourcując zarządzanie łańcuchem dostaw. Powierz działania logistyczne i realizację zamówień doświadczonemu dostawcy i skoncentruj się na zarządzaniu Twoim sklepem online.

Rozwiązania FedEx [dotyczące łańcucha dostaw](#) mogą pomóc w przyspieszeniu procesów w ramach e-commerce. Nasza usługa [FedEx International Priority DirectDistribution®](#) eliminuje pośredników w łańcuchu dostaw, aby szybko dostarczyć towary do klientów*.

* Uwaga: w przypadku niektórych naszych usług wprowadziliśmy zmiany w celu dostosowania ich do szybko zmieniającej się sytuacji na świecie. Szczegóły dotyczące aktualnej dostępności usług znajdziesz [tutaj](#).

2

Kontroluj stan magazynowy swoich towarów

Sprawdzaj stany magazynowe produktów poprzez ciągłe monitorowanie na ich zapotrzebowanie. Dzięki temu będziesz mieć lepszy wgląd w to, które towary mogą wymagać uzupełnienia i unikniesz niedoborów najlepiej sprzedających się produktów.

Musisz wziąć pod uwagę również to, że zaufanie konsumentów do dostawców z krajów, w których epidemia COVID-19 jest bardziej rozwinięta znacząco się obniży. W związku z tym poszukuj nowych źródeł produktów na alternatywnych rynkach.

Aby ułatwić zarządzanie zamówieniami i uzyskać dostęp do szczegółowych raportów wysyłkowych, możesz skorzystać z oprogramowania dostępnego w ramach [FedEx® Compatible](#) zaprojektowanego tak, aby spełniało Twoje potrzeby biznesowe.

4

Zamów opakowania i materiały wysyłkowe

Przygotuj się na realizację zamówień, kupując opakowania i materiały niezbędne do pakowania. Upewnij się, że masz ich wystarczająco dużo na pokrycie potrzeb w nadchodzących miesiącach.

Cokolwiek chcesz wysłać, FedEx ma w swojej ofercie pudełka, koperty i specjalistyczne opakowania przeznaczone do transportu różnych produktów – w tym również tych sklasyfikowanych jako „towary niebezpieczne”, takich jak zabawki z bateriami litowymi, perfumy i elektronika. Wskazówki dotyczące prawidłowego pakowania przesyłek, znajdziesz w naszych materiałach i ulotkach, które umieściliśmy [tutaj](#).

5

Usprawnij swój proces wysyłki

Skorzystaj z naszych usług, dzięki którym Twoje zamówienie zostanie sprawnie zrealizowane a przesyłki szybko dotrą w dowolne miejsce na świecie. Drukowanie etykiet i wyszukiwanie stawek może być czasochłonne, ale nie w przypadku, gdy masz dostęp do automatycznych narzędzi wysyłkowych, dzięki którym zrobisz to za pomocą kilku kliknięć.

Skorzystaj z FedEx Ship Manager®, aby przygotowywać i wysyłać przesyłki w kilka minut. Dzięki [międzynarodowym usługom FedEx*](#) Twoje przesyłki zostaną doręczone do klientów na drugim końcu świata.

Skuteczność naszych narzędzi online dla usług krajowych to nasz znak rozpoznawczy. Dzięki [FedEx Domestic Shipping](#) możesz łatwo edytować listę odbiorców, tworzyć listy przewozowe i generować raporty. System pozwala wygodnie zaplanować wysyłkę krajową.

* Uwaga: w przypadku niektórych naszych usług wprowadziliśmy zmiany w celu dostosowania ich do szybko zmieniającej się sytuacji na świecie. Szczegóły dotyczące aktualnej dostępności usług znajdziesz [tutaj](#).

6

Pamiętaj o możliwych zmianach w procesach celnych

W związku z obecną sytuacją wiele krajów wprowadza dodatkowe kontrole graniczne, co może spowodować opóźnienia w dostawach.

Aby uniknąć opóźnień i wyjść naprzeciw potrzebom swoich klientów, jasno informuj o możliwym dłuższym czasie transportu przesyłek. Bądź na bieżąco z nowymi wymogami celnymi na obsługiwanych przez Ciebie rynkach oraz sprawdzaj wymagania dotyczące potrzebnej dokumentacji.

FedEx w swojej ofercie posiada szereg [narzędzi celnych](#) takich jak elektroniczne dokumenty handlowe (ETD), które pozwalają na przygotowanie i przesłanie najważniejszych dokumentów celnych. Potrzebne informacje w tym zakresie możesz znaleźć na stronie [Komisji Europejskiej](#).

Przed wysyłką sprawdź warunki i przepisy kraju, z którego i do którego wysyłasz towar. Informacje te możesz znaleźć na stronach rządowych.



7

Monitoruj swoje dostawy na całym świecie

Zapewnij spokój sobie i swoim klientom, monitorując zamówienia na każdym etapie transportu przesyłki, wybierając opcję powiadomień o realizacji dostawy.

FedEx dysponuje szeroką ofertą [narzędzi do monitorowania](#) przesyłek krajowych i międzynarodowych. Za ich pomocą sprawdzisz status przesyłek w czasie zbliżonym do rzeczywistego, za pośrednictwem komputera lub otrzymywanych bezpośrednio na telefon komórkowy powiadomień. Skorzystaj z możliwości otrzymywania pełnej informacji o statusie przesyłki.

9

Zapewnij szybkie i wygodne zwroty

Zorganizuj proces zwrotów dla klientów, którzy chcą odesłać towar. Pozwoli to na efektywne uzupełnianie zapasów i przejęcie większej kontroli nad zamówieniami.

Obecnie wielu sprzedawców internetowych wydłuża okres zwrotu do 90 dni. Skorzystaj również z tej możliwości i zaproponuj podobne ramy czasowe dla Twoich klientów. Aby uzyskać pomoc dotyczącą zwrotów, wypróbuj naszą usługę [FedEx® Global Returns](#), która pozwala na planowanie odbioru zwrotów, tworzenie etykiet zwrotów dla przesyłek międzynarodowych.

W Polsce Twój odbiorca przesyłek krajowych, mogą dokonać zwrotu przesyłki w dowolnym Punkcie Partnerskim FedEx, dostępnym w ponad 600 lokalizacjach. Jeśli chcesz skorzystać z tej możliwości wybierz usługę Etykieta Zwrotna.

Dowiedz się więcej o krokach, które podejmujemy w celu zapewnienia bezpieczeństwa podczas pandemii COVID-19 [tutaj](#), a także dowiedz się więcej o naszych usługach w zakresie e-commerce [tutaj](#). Na bieżąco aktualizujemy informacje o zmianach dot. usług krajowych, spowodowanych epidemią COVID-19, które możesz znaleźć [tutaj](#).

8

Oferuj bezpieczniejszą dostawę

Zaoferuj klientom elastyczność w zakresie dostawy i sprostaj wymaganiom oraz wytycznym dotyczącym bezpieczeństwa, jakie mogą się pojawić w obecnej sytuacji.

Chociaż dostawa do punktów odbioru może być niemożliwa ze względu na ich zamknięcie, istnieje wiele innych opcji do wyboru dla odbiorców – takich jak zostawienie paczek w bezpiecznym miejscu (z instrukcją dla klientów, gdzie takie miejsce się znajduje) i dostarczenie ich pod inny adres.

Punkty odbioru przesyłek krajowych FedEx w Polsce są otwarte. Dzięki [FedEx Direct2Retail](#) Twoje paczki są dostarczane do punktu partnerskiego FedEx, znajdującego się w miejscu wskazanym przez odbiorcę, skąd mogą być bezpiecznie odebrane np. podczas codziennych zakupów.

[FedEx® Delivery Manager](#) umożliwia Twoim klientom dostosowanie terminu i miejsca dostawy bez dodatkowych kosztów. Mogą również być na bieżąco informowani o statusie dostawy, poprzez powiadomienia SMS i e-mail.

Co więcej, aby zapewnić bezpieczeństwo, FedEx tymczasowo zawiesił opcję wymaganego podpisu dla większości dostaw w Europie.

10

Bądź w kontakcie ze swoimi klientami

W obecnym czasie komunikacja ma kluczowe znaczenie. Zapewnij swoich klientów, że Twoja firma nadal działa online, a Ty oferujesz alternatywne i bezpieczne opcje dostawy (które możesz skonfigurować poprzez [FedEx® Delivery Manager](#)).

Komunikuj się z klientami korzystając z kanałów elektronicznych (w szczególności komunikatów e-mail i za pośrednictwem mediów społecznościowych), aby zwiększyć ich świadomość na temat bieżącej sytuacji i oferowanych usług. Upewnij się, że na Twojej stronie internetowej można szybko i łatwo zlokalizować najnowsze informacje o ofercie.