



tips til at få din webshop **sikkert** gennem **usikre tider.**



Hvad kan du egentlig **læse om?**

1.	En lille introduktion	2
2.	Få kontrol over dit varelager	3
3.	Et skudsikkert checkout flow	4
4.	God kommunikation er alfa omega	5
5.	Har du styr på dine fragtaftaler?	6
6.	Gebyrer, bindinger og dyre abonnementer	7
7.	Minimer mængden af menneskelige fejl	8

En lille introduktion.

Penge sparet er penge tjent, som man siger. I en tid med inflation, energikrise og usikre tider, kan hver en øre være med til at gøre en forskel. Konkurrencen bliver ikke mindre i sådanne tider, tværtimod. Kampen om kunderne spidser endnu mere til og derfor gør du dig selv en kæmpe tjeneste ved at give din webshop et eftertjek – er der steder, hvor du kan effektivisere dine processer eller steder, hvor du kan spare penge? Alt sammen for at du kan holde dine udgifter nede, styrke dine konkurrenceparametre og hjælpe dig selv sikkert gennem usikre tider.

Men hvor starter man så? Med denne white paper får du vores bedste råd til, hvor og hvordan du kan effektivisere din webshop og hvilke ting, du bør overveje at kigge ind i.

Vi tager dig gennem dit ordreflow step by step, så du samtidig sikrer at du imødekommer forbrugernes ønsker og krav, så du står stærkere i konkurrencen om at vinde kundernes ordrer.

Er du klar? Let's get started!

6 tips til at få din webshop sikkert gennem usikre tider.

Få kontrol over dit varelager.

Varelageret kan være en kæmpe pain, hvis der ikke er 100 % styr på det – både for dig, men også for dine kunder. Alt for mange kunder har oplevet at købe et produkt online, som ikke har været på lager i den pågældende webshop, på trods af at webshoppen viste at den var på lager.

Det er ikke kun træls for dine kunder, det er også tidskrævende for dig at skulle håndtere en fejlordre, og giver kunderne en rigtig dårlig købsoplevelse.

Men hvornår har du så sidst gjort status på dit varelager – gennemgået samtlige varenumre og antal? Det er desværre noget man som webshop får gjort alt for sjældent.

Tro det eller ej, så er det faktisk et sted, hvor du ret hurtigt kan opnå økonomiske fordele. For det første mindsker du risikoen for fejlorder og de efterfølgende ressourcer, der ligger i at forsøge og vende den dårlige oplevelse, som kunden har fået.

Derudover får du et overblik over, hvor meget bunden lagerværdi du har – ét sted, som har stor betydning for din likviditet.

Og sidst, men ikke mindst, så finder du måske nogle varer der havde gemt sig. Den klassiske er varer fra sidste sæson, som bare ligger og samler støv – og ja, faktum er jo at de kunne sælges og give en omsætning, du ikke havde regnet med.

Men hvor administrerer du så dit varelager? Excel, din webshops platform eller måske et WMS? Én ting er sikker, tiden hvor lagerstyring i Excel var tilstrækkeligt, har sunget på sidste vers. Du bliver nødt til at automatisere din data på tværs af de platforme du bruger, for at sikre altid at have retvisende informationer om dit varelager.

1. Du sparer tid – og kan dermed fokusere på at optimere din forretning andre steder.

2. Det giver ro – og du sikrer dig, at dit lager altid stemmer overens med det, som din webshop viser = glade og loyale kunder.

3.

6 tips til at få din webshop sikkert gennem usikre tider.

Et skudsikkert checkout flow.

PostNord, GLS, Bring, DAO – ja, vi kunne blive ved med at nævne transportører i flæng, for der er mange om buddet. Men hvem er bedst for din forretning? Det er selvsagt individuelt fra webshop til webshop, men forbrugernes forventninger har en særlig stor betydning for, hvem du bør tilbyde i dit checkout på din webshop.

Her er de typiske fejl, som webshops begår, når det kommer til checkout:

- For få leveringsmuligheder
- For lidt fleksibilitet for kunden
- For lidt research af transportørernes services og muligheder

Selvfølgelig skal transportøren passe til din webshops behov, men det er i langt højere grad kunden og dine produkter som er i fokus, når det kommer til, hvilke transportører og leveringsmuligheder du bør tilbyde i dit checkout.

Sælger du fx dagligdagsvarer, forventer dine kunder at få deres ordrer hjem i en fart. Her er det altså relevant at kigge ind i, hvor hurtigt en given transportør kan levere.

Hvis du derimod sælger produkter som tøj eller møbler, som kunderne ikke nødvendigvis forventer at få i hænderne her og nu, er det måske ikke leveringshastigheden som er vigtigst. Til gengæld er fleksibiliteten af tidspunktet for levering her essentielt, da kunden gerne vil kunne planlægge at være hjemme, når eksempelvis deres nye sofa bliver leveret – og det er irriterende, hvis de skal tage en hel fridag fra arbejde for at sidde hjemme og vente.

Vores råd er derfor:

undersøg dine muligheder og sæt dine kunders behov først. Dét er i lige så høj grad en del af den gode kundeservice, som alt andet.



God kommunikation er **alfa omega.**

Vi har alle prøvet det – vi har lagt en ordre på en webshop og venter nu i spænding på en ordrebekræftelse og dernæst den famøse ”spor din pakke her”-mail. Men den kommer aldrig. Og du begynder nu at undre dig over, at pengene er trukket, men du stadig ikke aner, hvor eller hvornår din pakke bliver leveret. ”Skrev jeg min mail forkert, da jeg indtastede mine oplysninger?”, tænker du.

Ja, vi kender det alle sammen – og det er irriterende. Lige præcis derfor er den gode kommunikation en nøglespiller for din forretning.

Og vores råd er – kommuniker, kommuniker, kommuniker!

Dine kunder skal holdes informeret og vide lige præcis, hvor deres pakke er hele vejen fra ordren lægges til levering. Og derefter, ja der skal de selvfølgelig vide, at du fortsat tænker på dem og er nysgerrig på, om tingene lever op til deres forventninger.

Undersøgelser viser, at 79 % af forbrugerne anser kundeservice, herunder information om pakken, som værende lige så vigtigt som det købte produkt eller service. Det er derfor vigtigt at kigge ind i, om ens kommunikation er tilstrækkelig.

Herunder kan man med fordel kigge ind i, om ens ordrehåndteringssystem rent faktisk kan håndtere at levere denne kommunikation – og sender man info fra en ekstern e-mail marketing platform, ja så er det vigtigt at vide, om disse to kan integreres og sende den nødvendige data på tværs, for at sikre nødvendig og rettidig kommunikation til kunderne.

6 tips til at få din webshop sikkert gennem usikre tider.

Har du styr på dine fragtaftaler?

Som nævnt i afsnittet 'et skudsikkert checkout flow', er det vigtigt at have sine kunder i fokus, når man vælger transportører og leveringsmuligheder – imødekommer man ikke deres ønsker, ja så kan det være udfaldet for, at de måske går til konkurrenten og handler i stedet for.

Når det så er sagt, skal det selvfølgelig også give mening fra et forretningsperspektiv – kan dit dækningsbidrag bære udgiften til fragten?

Forbrugerne forventer hurtig, nem og GRATIS levering samt -retur.

Ja, forbrugerne er intet mindre end "forkælede" og ja, der er ikke meget man kan stille op, hvis man vil være med i kampen om at vinde kunderne. Og lige præcis af den grund, er det vigtigt at have styr på sine fragtaftaler.

Hvornår har du sidst gennemgået dine fragtaftaler? Det er de færreste som desværre tager sig tiden til det og ikke mindst forsøger at forhandle sig til nogle bedre fragtpreiser.

De fleste transportører sender en standard prisliste ud til deres kunder, men der kan ofte være penge at spare, hvis man laver en sammenligning med andre udbydere af samme produkt – nogle gange kan du nemlig finde fragtudbydere der tilbyder selvsamme leveringstype og transportør, men til en lavere pris.

Når vi snakker fragtaftaler, kan der også være tid at spare. I stedet for at håndtere sine forsendelser hos hver enkelt transportør, kan man med fordel samle fragtaftalerne i en fragtplatform, så du samler alle dine fragttaktiviteter ét sted – det giver dig et hurtigt overblik og en mere effektiv ordrehåndtering.



6 tips til at få din webshop sikkert gennem usikre tider.

Gebyrer, bindinger & dyre abonnementer.

Har du styr på hvad du betaler til de forskellige systemer og ydelser du bruger? Måske, men alligevel ser vi som oftest at budgettet ikke helt holder, fordi der sniger sig uforudsete udgifter ind som eksempelvis gebyrer.

Et sted man med fordel kan give sin forretning et gennemtjek, er ved at gennemgå de systemer man bruger til at drive sin forretning - CRM- og ERP systemer, webshop platform, betalingsløsning osv.

Findes der andre billigere udbydere? Eller kan du samle nogle af tingene ét sted? Eller har du overhovedet brug for de features din nuværende plan indeholder - måske du faktisk ville kunne nøjes med en mindre plan og derved spare penge på abonnementet? Måske er det kun x antal kroner pr. måned man sparer, men på et år bliver det pludseligt nogle helt andre tal. Og som sagt, penge sparet er penge tjent - og det er værd at tage med, ik?

I forlængelse af afsnittet 'har du styr på dine fragtaftaler?', er lige netop fragtaftaler typisk en post, hvor skjulte gebyrer og ekstraomkostninger har det med at snige sig ind. Har du ikke udfyldt korrekt vægt, dimensioner samt info på modtager, ja så tøver transportørerne ikke med at sende en ekstraregning afsted din vej. MEN nogle gange sniger der sig et et gebyr for meget med og ja, nogle gange stemmer selve fragtpriisen ikke overens med den aftale man har. Det kan derfor være en rigtig god idé at løbe sine regninger igennem fra sine transportører - eller investere i et system, som kan holde dine faktura op i mod den reelle fragtaftale. Her kan der nemlig for mange være en del penge at hente.



Minimer mængden af menneskelige fejl.

Vi kender alle udtrykket 'det er menneskeligt at fejle', og det er intet mindre end sandt. Mennesker vil fejle i tide og utide, men det er helt okay, for vi er kun mennesker. Du kan dog minimere mængden af menneskelige fejl. 'Hvordan', tænker du nok – jo, det skal vi fortælle dig, for det er faktisk ret simpelt. Automatiser de processer du kan og minimer antallet af touchpoints, hvor du skal gøre ting manuelt.

Et godt sted at tage udgangspunkt er ordrehåndtering – navigerer du rundt i flere systemer eller har du samlet dine aktiviteter ét sted? Med korrekt opsætning giver det for de fleste bedst mening at samle sin ordrehåndtering ét sted. På den måde sparer du både tid og minimerer antallet af steder, hvor du skal ind og gøre noget aktivt, for at få dine pakker afsted. Ergo, mindre chance for menneskelige fejl.

Når vi snakker ordrehåndtering er fejlpluk af varer en af de største syndere og kan koste dyrt – leverer man et forkert produkt, ja, så skal denne jo retur igen og det korrekte produkt sendes afsted. Det kræver ikke meget hovedregning for at konkludere, at bare fragtomkostningerne ved en fejllevering er umådeligt høje. Det er både dumt, dyrt og tidskrævende fra et kundeserviceperspektiv.

Men hvordan minimerer du så risikoen for fejlpluk? Find et system til at samle din ordrehåndtering, hvor verificering af produkt og ordre er en del af de features, som følger med. På den måde er du med til at opretholde kontrol af de ordrer der sendes afsted, samtidig med at du minimerer chancen for fejlpluk og fejlleveringer i høj grad.

En anden vigtig ting ved at samle sin ordrehåndtering ét sted er, at afsender- og modtagerinformationerne derved automatisk er indtastet. Igen er det tidsbesparende, men chancen for fejl er også langt højere, hvis du manuelt står og opretter dine labels fra ordre til ordre. De fleste systemer tilbyder en nem og simpel print-funktion, så alt du skal gøre er at trykke på en knap og så får du din fraglabel ud med den rette information på både modtager og afsender.

6 tips til at få din webshop **sikkert gennem** **usikre tider.**

Er du klar til at give din virksomhed **et ordentligt gennemtjek?**

Ingen tid at spille! Vi håber at vores white paper har sat nogle tanker og overvejelser i gang hos dig, så du føler dig parat til at give din forretning en overhaling. Alt sammen, så du kan stå endnu stærkere i en usikker tid.

