

# Vefverslun ekki bara IT Mál

Dagbjört Vestmann  
Rekstrarstjóri elko.is



# Vefverslunin er komin í loftið...hvað svo?

- Fyrsta skref í vefverslun er vinna IT og vefstjóra
- Góð vefverslun er meira en flottur frontur.
- Rekstur vefverslunar þarf ekki endilega að vera í höndum IT sérfræðinga
  - Almenn IT þekking æskileg til að skilja hvað er í gangi bakvið vefinn.
  - Ferlið frá því pöntun kemur, vara þökkuð, send, afhent og eftirkaupþjónusta skipta máli

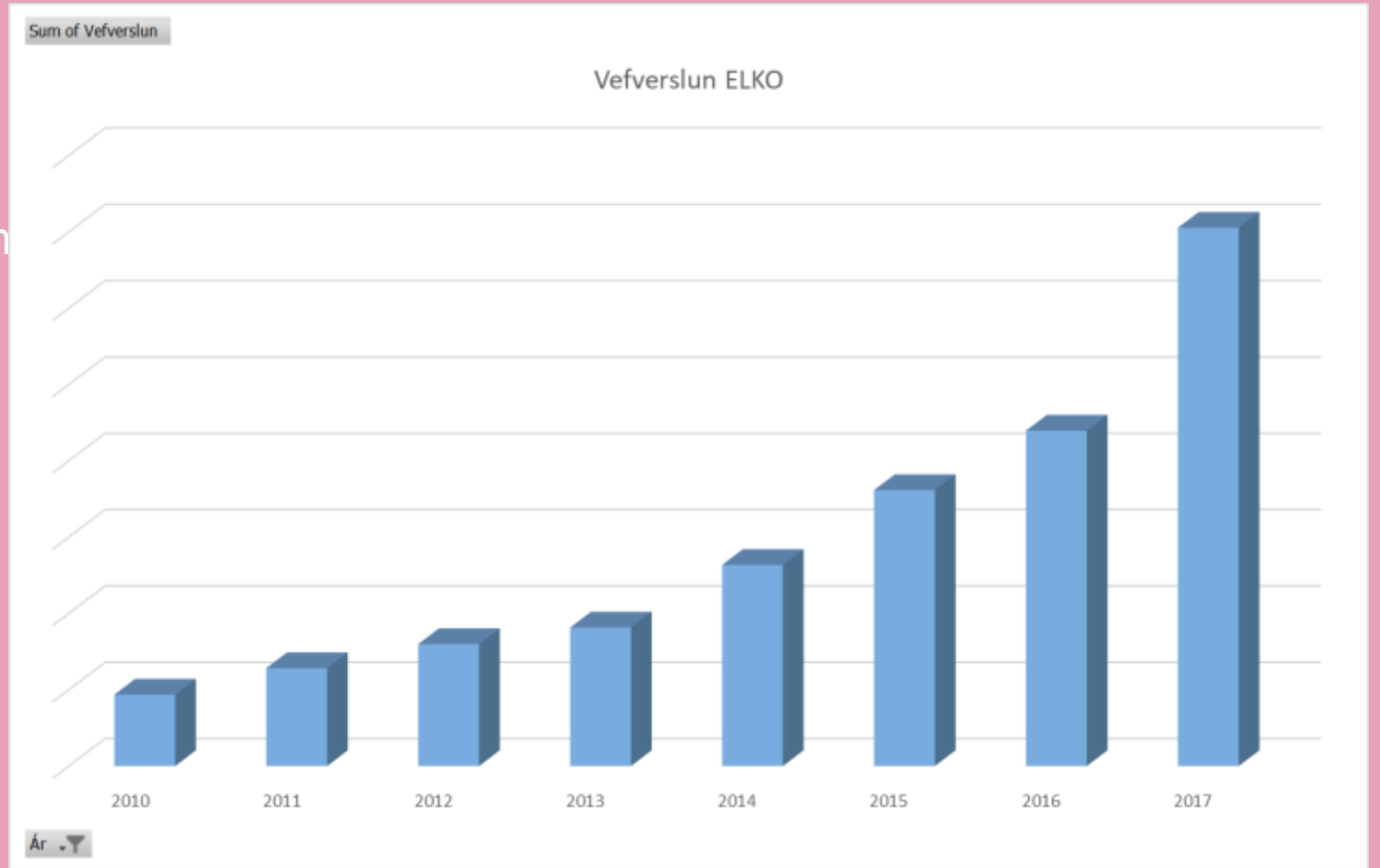
# Örsaga elko.is

- 2007: vefverslun elko.is opnar
  - Fyrst og fremst þjónusta við landsbyggðina
- 2015: BlackFriday/CM setur vefinn á hliðina
  - Glænýjar upplýsingar! Það er ekki bara fólk út á landi sem kaupir í netverslun
- 2016: Aukin áhersla lögð á starfsemi vefverslunar innan ELKO
  - Flutningar í Bakkann, 15.000 fermetra vöruhús
  - Nóvember: Ný vefsíða einnig með farsímaútgáfu af vefnum í loftið
- 2017: Þriðja stærsta ELKO verslunin

# Vöxtur elko.is

2018: 20% hlutdeild í sölu ELKO

2019: Önnur stærsta ELKO verslunin



Hvernig við tókumst á við aukinn vöxt án þess að bæta við mannskap?

Hvernig við gerðum skalanlega ferla þannig við getum unnið með 100 pantanir jafnt og 1.000 pantanir

# Minnka gæðavandamál

- Greina örsök gæðavandamála
  - Stjórnandi fer sjálfur í gegnum vinnuferla
- Vorum sjálf að keyra út og endurgera nótur
  - Starfsmaður í 100% starfi jólin 2016
  - Lausn: Nótur keyrast sjálfkrafa út
- Ekkert afstemmingarkerfi og vörunúmer keimlík
  - Lausn: Komum upp afstemmingarkerfi
- Fyllt út í póst-stoð með handvirkum innslætti
  - [yuotjzheywkhigo@gmail.com](mailto:yuotjzheywkhigo@gmail.com)
  - Lausn: Upplýsingar um viðtakanda afritaðar úr vefumsjónarkerfi

# Loforð um hraðari afhendingu og aukna þjónustu

Me 5 minutes after I order something online



# Loforð um hraðari afhendingu og aukna þjónustu

- Pantasækja, sendum í verslanir tvisvar á dag
  - Pósturinn sækir í vöruhús klukkan 10:00/14:00.
  - Afhending í verslunum eftir 12:00/17:00
- ÚPS!
  - Gleymdum að gera ráð fyrir vinnu verslana að taka á móti og ganga frá pöntunum
- Tímastilltar tínslulotur
- Sérafgreiðslustöð pantasækja jólin 2017 í ELKO Lindum



# Öll smáatriði skipta máli

- Vinnuferlum breytt til að standast loforð um uppgefna afhendingartíma
- Flokkun pantana
- Flokkun á vörum fyrir pantanir
- Umbúðir notaðar til innpökkunar
- Umbúðir notaðar á brothættar vörur
- Umbrot á nótum
  - Já, það skiptir allt máli!

# Hugarfarsbreyting starfsfólks

- Tók tíma fyrir starfsfólk að venjast nýjum ferlum
- Taka öllum áskorunum og vandamálum jákvætt
  - Ekki gera vandamálin stærri en þau eru
- Tilbúin til að breyta vinnuferlum – stundum frá degi til dags
- Gefa þeim nammi 😊

# Elko.is og elko

- Samvinna verslana ELKO er nauðsynleg til að starfsemi vefverslunar gangi vel
- Sölumenn verslana aðstoða viðskiptavini að panta á elko.is
- Hagsmunir vefverslunar ganga stundum þvert á hagsmuni verslana

# Framtíðin?

- Meiri sjálfvirkni í meðhöndlun pantana
  - Sjálfvirkar útkeyrslur úr póststoð
  - Rafræn meðferð pantana – engar útprentanir
  - Rafrænt afstemmingarferli á pöntunum með skönnum
  - Rafræn staðsetningu á pöntunum panta&sækja í verslunum
- Innleiðing á „Omnichannel“ - Alverslun

# Nýr vefur

- 1 árs gamall vefur er orðinn úreltur
- Vinna hafin við nýjan vef elko.is þar sem allir hagsmunaaðilar koma að þróun
- Upplýsingatæknistjóri
  - Allar tengingar í lagi við NAV og vefumsjónarkerfi
- Vefstjóri
  - Virkni í bakenda er í lagi og auðveld í notkun
- Markaðsstjóri
  - Upplifun af vefnum er eins og að svífa um á bleiku skýi
  - Hönnun og skilaboð í samræmi reglur og aðra miðla
- Rekstrarstjóri
  - Er hönnun og uppsetning að auka sölu, hækka framlegð og stækka körfu
  - Þarf að ná vefverslun í 20% hlutfall af sölu ELKO

**Takk fyrir**