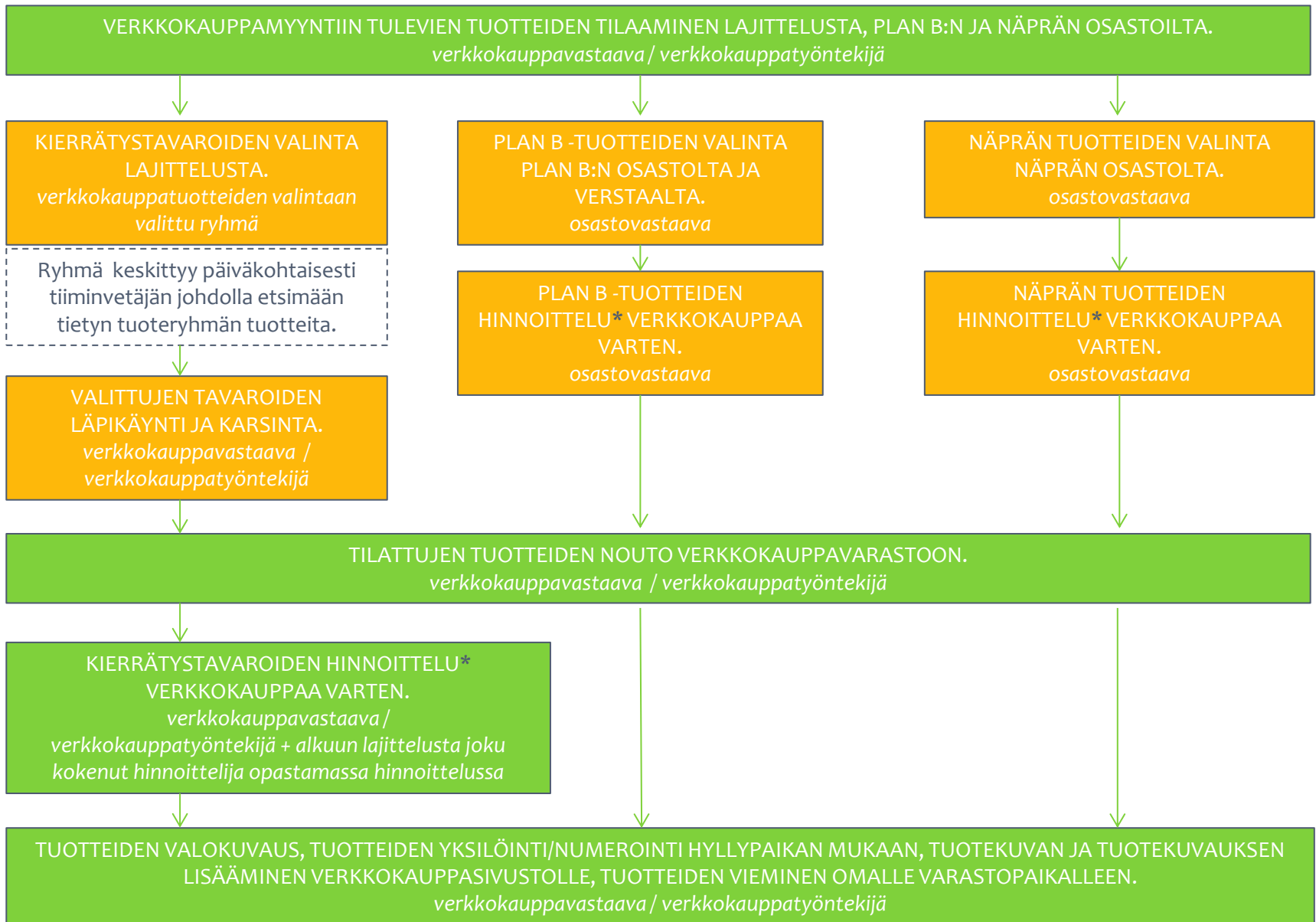


# KIERRÄTYSKESKUKSEN VERKKOKAUPPATOIMINNAN PROSESSIKUVAUKSET

# Verkkokauppatoiminnan sisältämät prosessit:

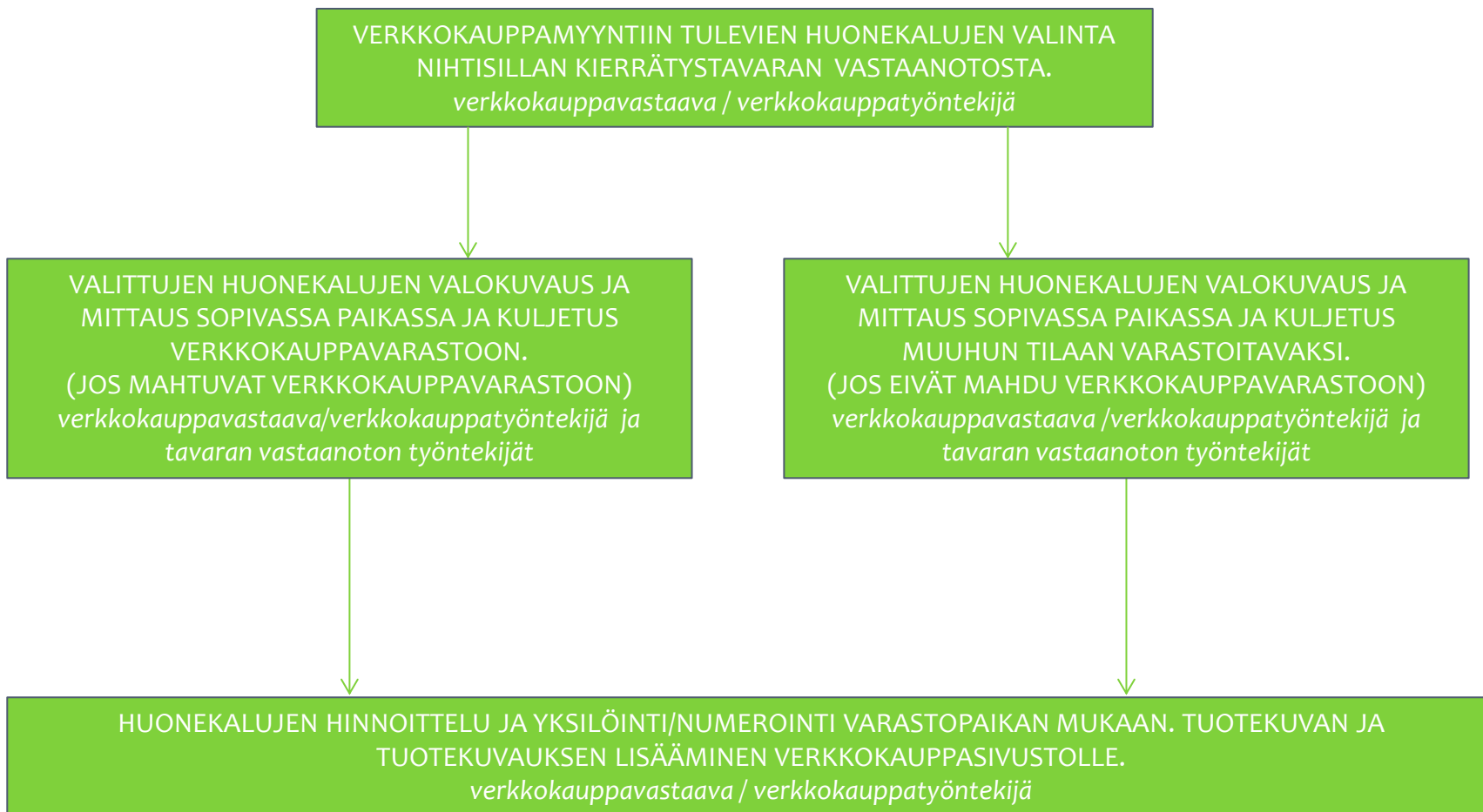
- VARASTONHALLINTA (myytävät tuotteet ja pakkaustarvikkeet)
- TUOTETIETOJEN HALLINTAPROSESSI
- TILAUSTENKÄSITTELY
- LOGISTIIKKA (oletus: toimitustapoina Postin ja Matkahuollon pakettitoimitukset, kirjetoimitus, nouto myymälöistä ja Kierrätyskeskuksen oma kotiinkuljetus pk-seudulle)
- ASIAKASPALAUTUSPROSESSI (eri toimitustavoille omat palautusprosessit)
- VERKKOKAUPAN MARKKINOINTI JA VIESTINTÄ
- SIVUSTON YLLÄPITO, KEHITYS JA RAPORTOINTI

# VERKKOKAUPAN VARASTONHALLINTAPROSESSI (pientavarat, Plan B:n ja Näprän tuotteet)

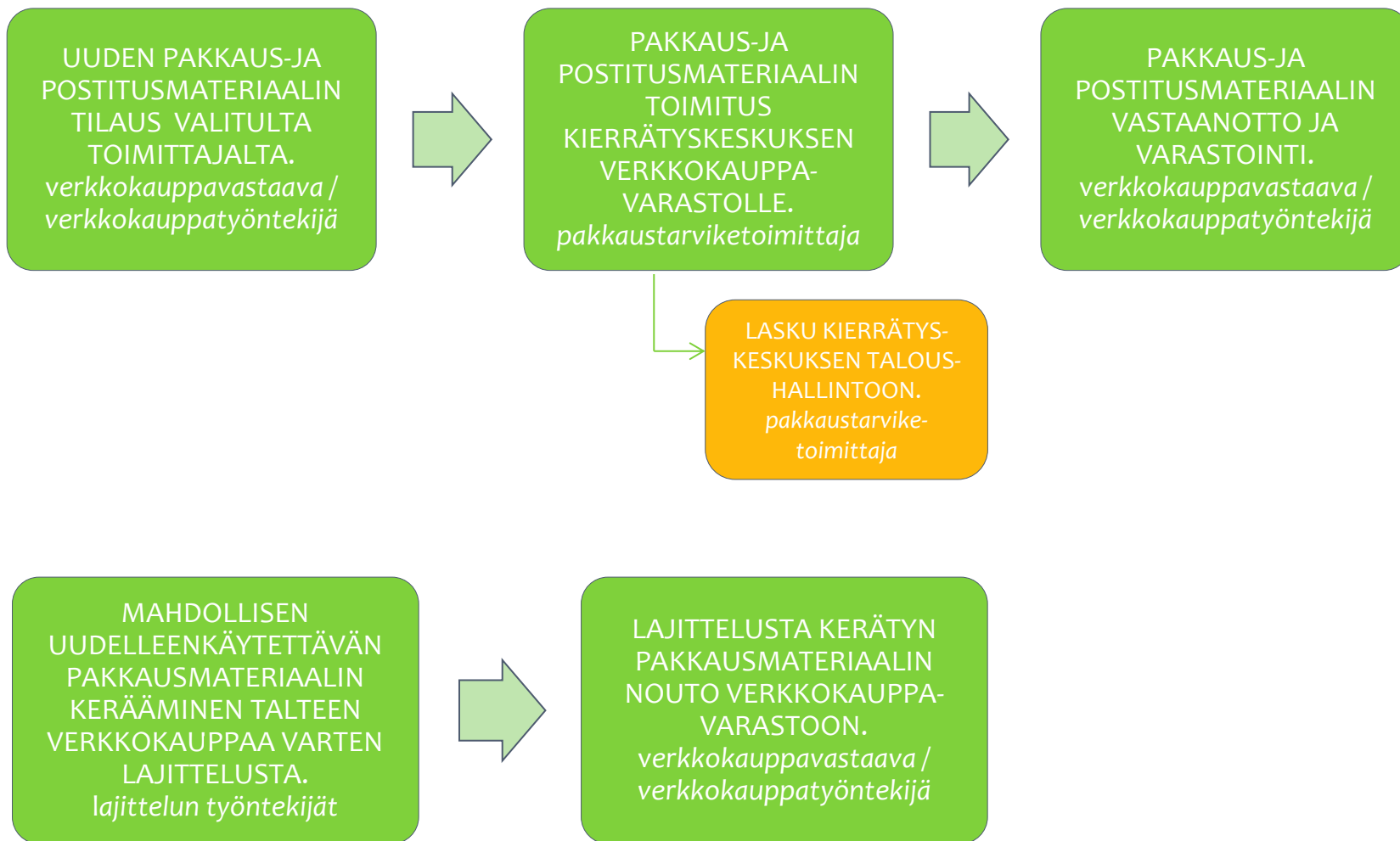


\*Yhdenmukaisen hinnoittelun varmistamiseksi verkkokauppa hinnoittelee itse lajittelusta tulevat tuotteet, mutta Plan B:n ja Näprän tuotteet tulevat valmiiksi hinnoiteltuna.

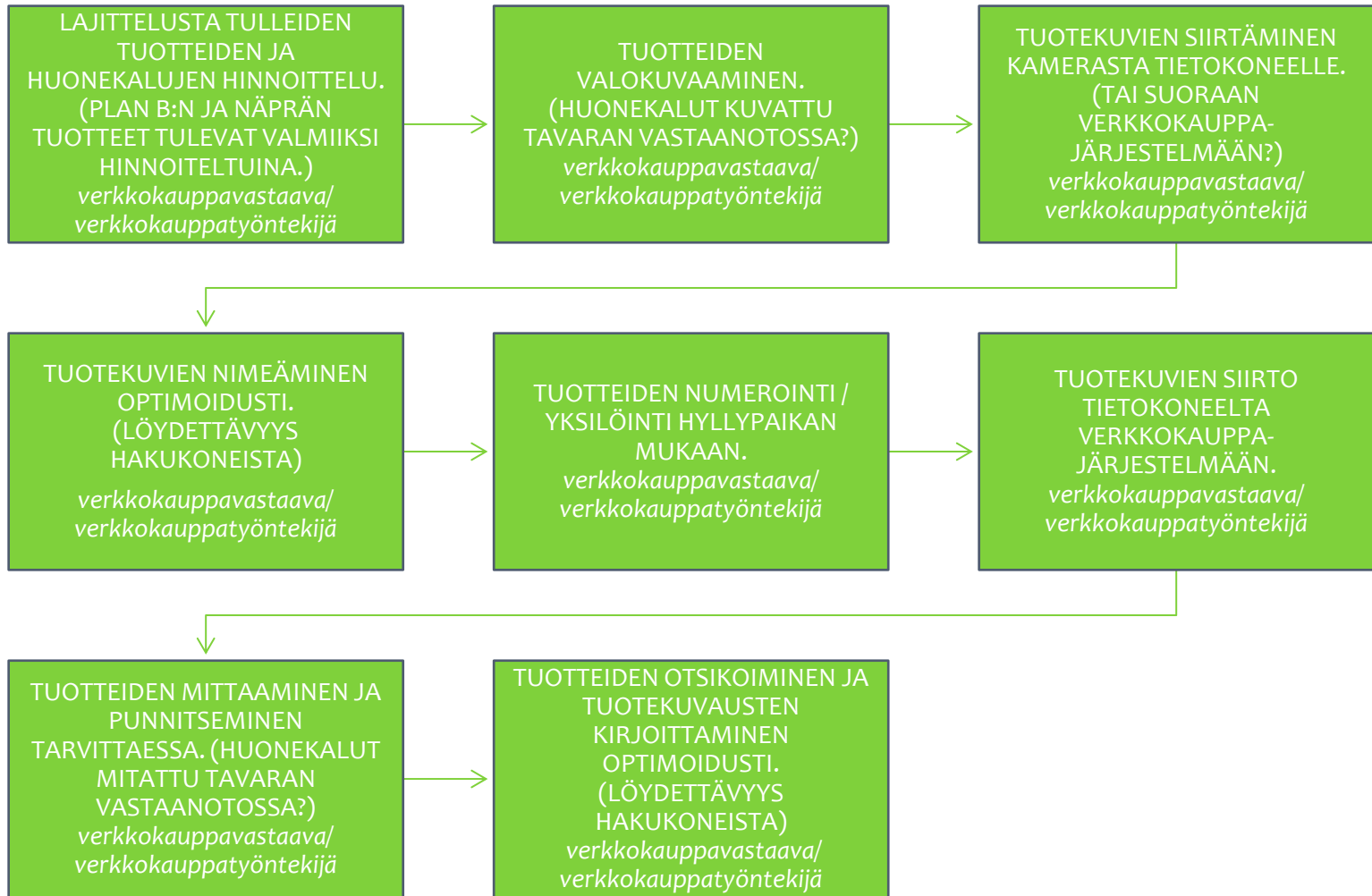
# VERKKOKAUPAN VARASTONHALLINTAPROSESSI (huonekalut, jos kuuluvat verkkokaupan valikoimiin)



# VERKKOKAUPAN VARASTONHALLINTAPROSESSI (uudet ja kierrätetyt pakkaustarvikkeet)



# VERKKOKAUPAN TUOTETIETOJEN HALLINTAPROSESSI



# VERKKOKAUPAN TILAUSTENKÄSITTELYPROSESSI

JÄRJESTELMÄSTÄ  
LÄHTEE  
AUTOMAATTINEN  
TILAUSVAHVISTUS  
ASIAKKAAN  
SÄHKÖPOSTIIN.

TUOTTEIDEN TILAAMINEN JA  
MAKSAMINEN.  
*verkkokaupan asiakas*

MAKSUN VASTAANOTTO  
JA TILITYS  
VERKKOKAUPPIAALLE .  
*verkkokaupan  
maksupalveluiden tarjoaja*

VERKKOKAUPAN  
MYNTITILITYSTEN  
VASTAANOTTO JA  
KIRJAAMINEN.  
*Kierrätyskeskuksen  
taloushallinto*

TILAUKSEN VASTAANOTTO JA  
MAKSUN TARKISTUS.  
*verkkokauppavastaava /  
verkkokauppatyöntekijä*

TILAUSVAHVISTUKSEN/  
KUITIN TULOSTUS  
JÄRJESTELMÄSTÄ.  
*verkkokauppavastaava /  
verkkokauppatyöntekijä*

KERÄILYLISTAN  
TÄYTTÄMINEN  
JÄRJESTELMÄÄN?  
*verkkokauppa-  
vastaava/työntekijä*

TILAUKSEN KERÄILY JA  
PAKKAAMINEN.  
*verkkokauppavastaava /  
verkkokauppatyöntekijä*

OSOITEKORTIN LUONTI JA  
TULOSTUS JÄRJESTELMÄSTÄ,  
POSTIN TAI MATKAHUOLLON  
PAKETTI.  
*verkkokauppavastaava /  
verkkokauppatyöntekijä*

LÄHETYSTUNNUS  
JÄRJESTELMÄSTÄ  
ASIAKKAALLE, POSTIN TAI  
MATKAHUOLLON PAKETTI.  
*verkkokauppavastaava /  
verkkokauppatyöntekijä*

YHTEYSTIETOJEN  
LISÄÄMINEN  
**NOUDETTAVAAN TAI  
KOTIINKULJETETTAVAAN  
TILAUKSEEN.**  
*verkkokauppavastaava /  
verkkokauppatyöntekijä*

OSOITETIEDOT  
POSTITETTAVAAN  
KIRJEeseen.  
*verkkokauppavastaava /  
verkkokauppatyöntekijä*

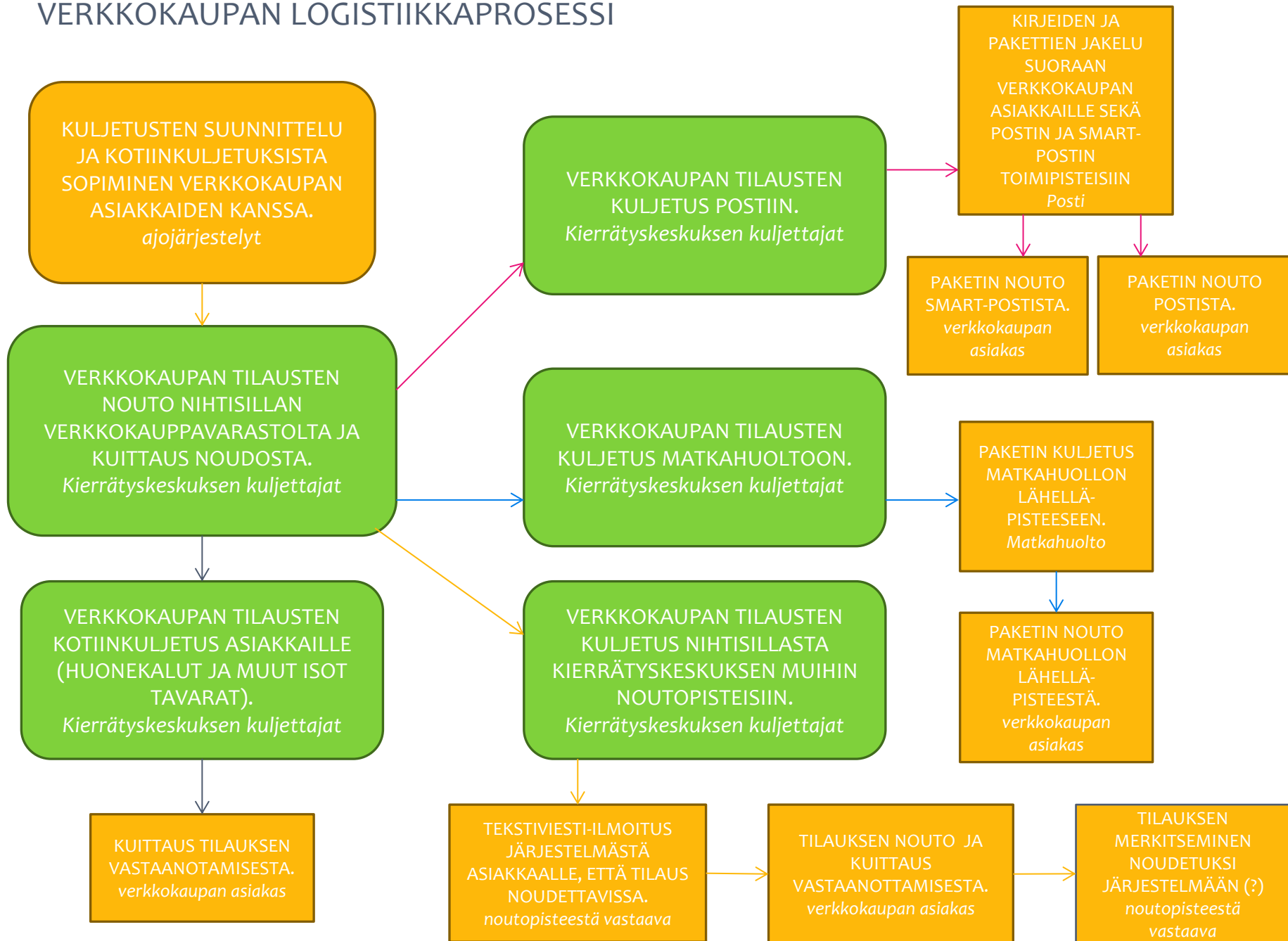
POSTIN TAI MATKAHUOLLON  
PAKETTIN, POSTITETTAVAN  
KIRJEEN TAI MUISTA  
NOUTOPISTEISTÄ NOUDETTAVAN  
TILAUKSEN JÄTTÄMINEN  
KULJETUKSEEN SEKÄ ILMOITUS  
KOTIINKULJETETTAVISTA  
TILAUKSISTA AJOJÄRJESTELYIHIN.  
*verkkokauppavastaava /  
verkkokauppatyöntekijä*

NIHTISILLASTA NOUDETTAVAN TILAUKSEN VIEMINEN  
NOUTOPISTEeseen. TEKSTIVIESTI-ILMOITUS JÄRJESTELMÄSTÄ  
ASIAKKAALLE.  
*verkkokauppavastaava / verkkokauppatyöntekijä*

TILAUKSEN NOUTO  
NIHTISILLAN  
NOUTOPISTEESTÄ JA  
NOUDON KUITTAUS.  
*verkkokaupan asiakas*

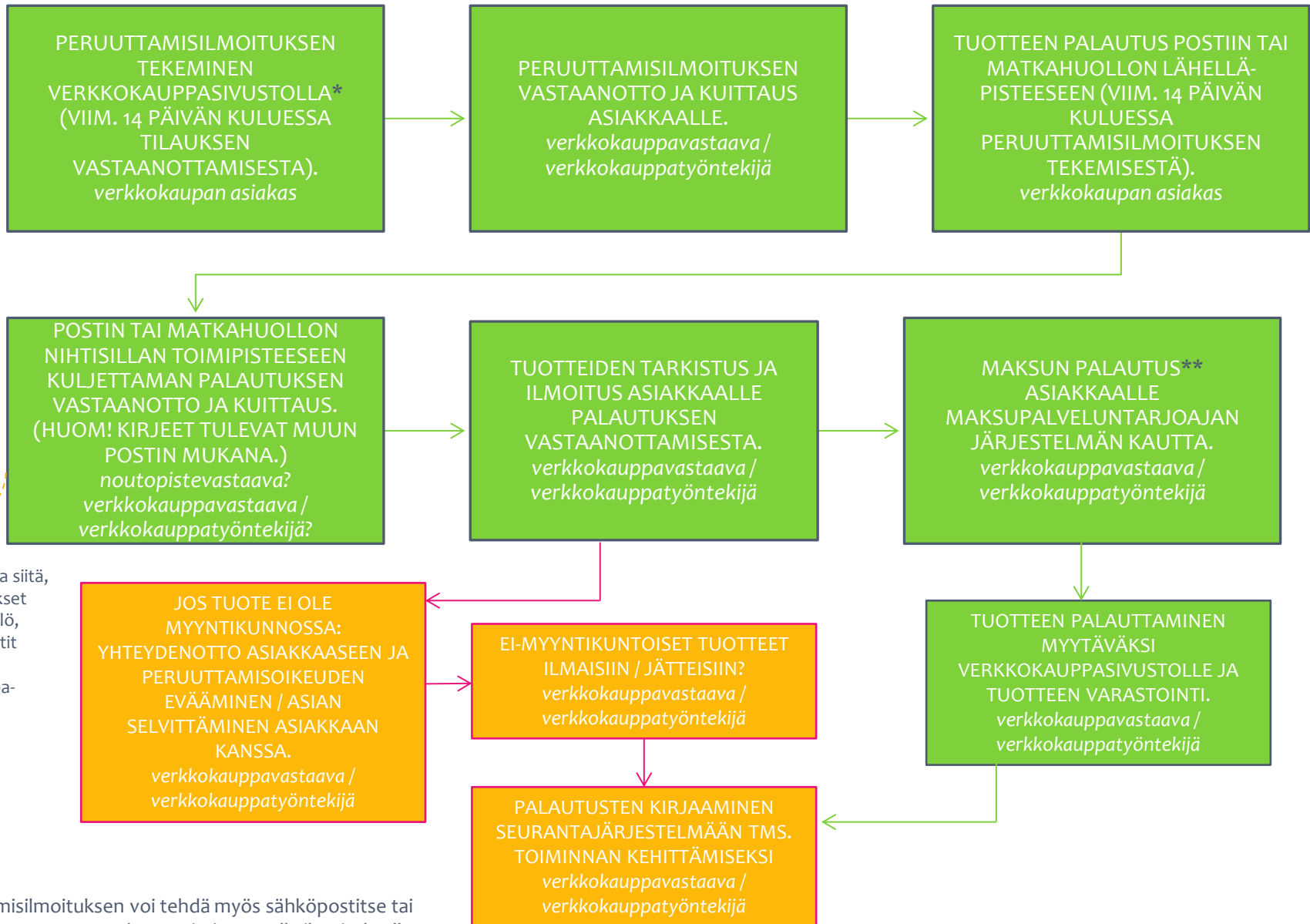
TILAUKSEN MERKITSEMINEN  
NOUDETUKSI JÄRJESTELMÄÄN (?)  
*noutopisteestä vastaava*

# VERKKOKAUPAN LOGISTIIKKAPROSESSI





# VERKKOKAUPAN ASIAKASPALAUTUSPROSESSI (Postin + Matkahuollon kirjeet ja paketit)

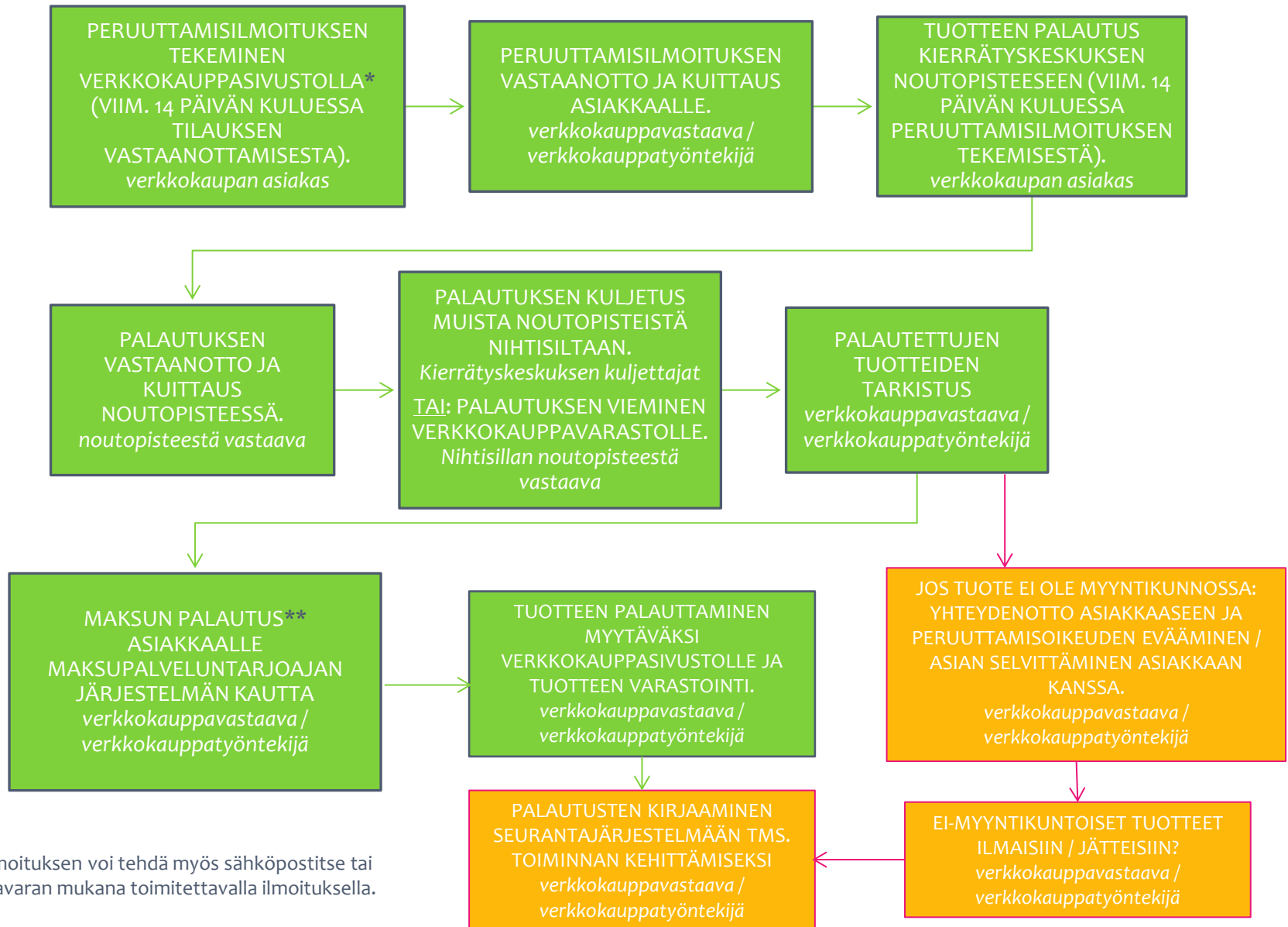


Varmistuttava siitä, että palautukset kuittaa henkilö, joka vie paketit edelleen verkkokaupparastoon!

\* Peruuttamisilmoituksen voi tehdä myös sähköpostitse tai palautettavan tavarana mukana toimitettavalla ilmoituksella.

\*\* Maksu tulee palauttaa viim. 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saapumisesta. Verkkokauppialla on oikeus pidättäytyä maksun palautuksesta, kunnes on saanut tavarat takaisin tai asiakas on osoittanut esim. palautuskuitilla lähettäneensä tavarat takaisin verkkokauppiain ilmoittamaan osoitteeseen.

# VERKKOKAUPAN ASIAKASPALAUTUSPROSESSI (noudetut tilaukset ja noutopisteisiin palautettavat muilla tavoin toimitetut tilaukset)



\* Peruuttamisilmoituksen voi tehdä myös sähköpostitse tai palautettavan tavarana mukana toimitettavalla ilmoituksella.

\*\* Maksu tulee palauttaa viim. 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saapumisesta. Verkkokauppialla on oikeus pidättäytyä maksujen palautuksesta, kunnes on saanut tavarat takaisin tai asiakas on osoittanut esim. palautuskuitilla lähettäneensä tavarat takaisin verkkokaupiaan ilmoittamaan osoitteeseen.



# VERKKOKAUPAN MARKKINOINTI- JA VIESTINTÄPROSESSI



# SIVUSTON YLLÄPITO, KEHITYS JA RAPORTTOINTI

