



**OVERSEAS
EXPRESS**

Case study eKupi.eu

Online maloprodaja s naglaskom na potrošačku elektroniku

Case study: eKupi.eu

E-trgovina elektroničkom opremom s kasnim preuzimanjem

Izazov je bio ponuditi jednostavnu administraciju otpreme pošiljaka s različitih poslovnih i privatnih adresa

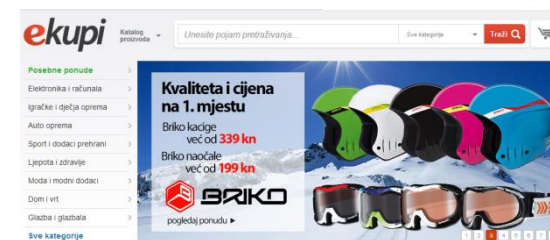
prosječno
4.500
pošiljaka mjesečno
šalje eKupi

- ✓ **Šalju primarno potrošačku elektroniku**
 - ✓ Također nude knjige, kozmetiku, sportsku odjeću i druge proizvode
- ✓ **Obavlja uslugu prodajne platforme za privatne prodavatelje i kupce**
 - ✓ Preuzimanje od prodavatelja, privatnih osoba, te dostava na adresu kupca. eKupi plaća trošak prijevoza Overseas Express-u, a zatim eKupi taj trošak prosljeđuje pošiljatelju. Podaci o pošiljci razmjenjuju se s Overseas Express-om putem Web API-ja.
- ✓ **Narudžbe se primaju do 17:00 svakodnevno i šalju isti dan**
 - ✓ Kasno preuzimanje u 22:00 u blizini Zagreba, dostava sljedeći dan iz e-trgovine. Preuzimanje od privatnih prodavača obrađuju se sljedeći dan.



Plaćanje i zaštita kupaca od prevare

- ✓ eKupi nudi plaćanje kreditnim karticama, jednokratno plaćanje ili plaćanje u ratama za e-trgovinu i za privatne prodavatelje.



Case study: eKupi.eu

E-trgovina elektroničkom opremom s kasnim preuzimanjem

Izazov je bio održati visoku razinu uspješnosti prvog pokušaja dostave

✓ SMS i Email Track & Trace kao sustav najave za kupce

- ✓ Nakon uvođenja SMS i email najave dostave, 92% svih pošiljaka dostavlja se pri prvom pokušaju dostave, dok je bez najave uspješnost bila 81%. Email najave šalju se dan prije dostave i na sam dan dostave. SMS najave šalju se na dan dostave.

✓ Izmjena termina dostave i naručivanje telefonskog poziva Službe za korisnike putem SMS-a

- ✓ Zadovoljstvo primatelja pošiljaka značajno je poraslo nakon što im je omogućeno da izmjene termin dostave slanjem SMS poruke ili preko overseas.hr web stranice.



5.680

SMS i email poruka
mjesečno Overseas Express
šalje primateljima



Case study: eKupi.eu

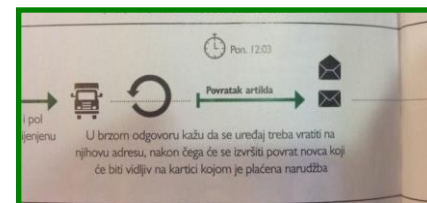
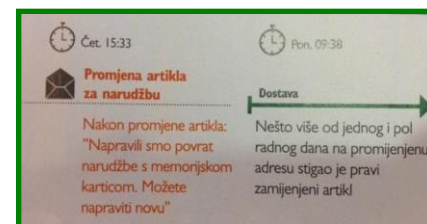
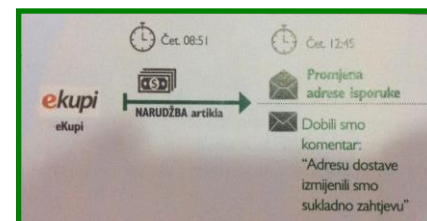
E-trgovina elektroničkom opremom s kasnim preuzimanjem

Izazov je bio omogućiti širok raspon datuma i termina preuzimanja i dostave za privatne prodavatelje i kupce eKupi.eu kako bi se minimaliziralo odustajanje od kupnje

12%
pošiljaka ima izmijenjeno vrijeme preuzimanja ili dostave

✓ Web API s rasporedom vožnje omogućuje jednostavno zakazivanje preuzimanja i dostavu pošiljke

- ✓ eKupi nudi kupcima (kupcima e-trgovine te privatnim prodavateljima i njihovim kupcima) planiranje rokova preuzimanja i dostave s ciljem smanjenja odustajanja od kupnje. Kupci smatraju ovakav način dostave iznimno prikladnim. Podaci se izmjenjuju s Overseas Expressom u stvarnom vremenu putem API-ja.
- ✓ Odabrano vrijeme preuzimanja/dostave može se izmijeniti i nakon što Overseas Express preuzme pošiljku. Podaci se izmjenjuju s Overseas Express-om u stvarnom vremenu putem API-ja.
- ✓ U siječnju 2014. časopis VID I neovisno je ocijenio eKupi kao najbolju e-trgovinu, između ostalog i zbog mogućnosti planiranja i izmjene termina dostave.



Case study: eKupi.eu

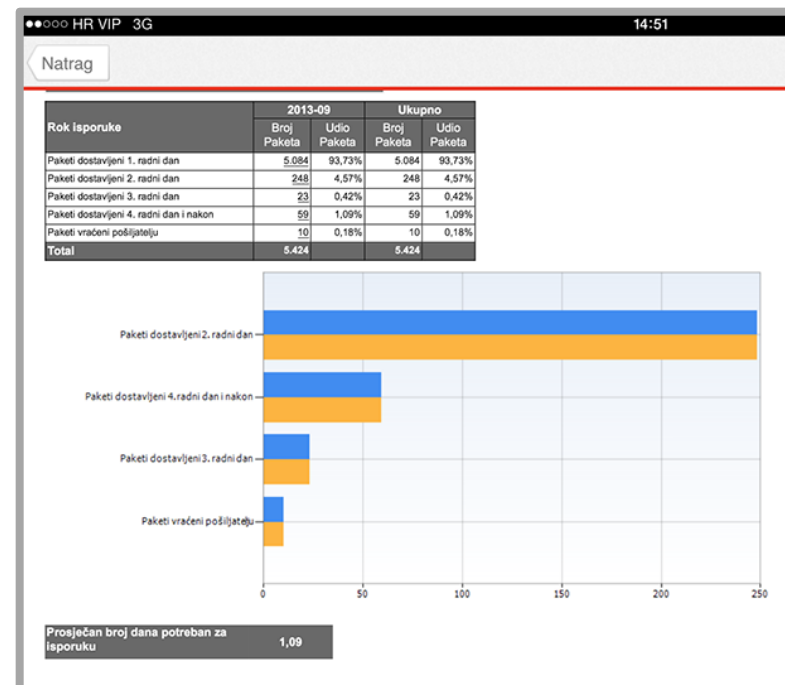
Brži proces donošenja odluka

BESPLATNO
sve aplikacije i alati su
besplatni

Izazov je bio omogućiti eKupi managementu izvještaj o kvaliteti dostave u stvarnom vremenu koji su optimizirani za iPad, iPhone i Android tablete i telefone

✓ **Internet Shipping račun omogućuje korištenje OEX web izvještaja s podacima u stvarnom vremenu**

- ✓ eKupi product manageri rade svoj posao u pokretu, te trebaju pristup izvještajima o kvaliteti dostave izvan ureda na iPad i iPhone uređajima, dok management službe za korisnike treba izvještaje optimizirane za Android uređaje. Aplikacija overseas.hr za mobilne i tablet uređaje koristi se na mobitelima i tabletima s Android sustavom.
- ✓ Dodatne uštede: donošenje odluka pri obradi reklamacija je brže pa se troškovi smanjuju



Case study: eKupi.eu

Pravovremene informacije o dostavi pošiljaka čine razliku

BESPLATNO

sve aplikacije i alati su besplatni

Izazov je bio pružiti nestrpljivim kupcima eKupi dodatne podatke o praćenju pošiljke pomoću kojih mogu pratiti pošiljke online u **STVARNOM VREMENU**

✓ Web Track & Trace pruža podatke u stvarnom vremenu

- ✓ Kako su vozači opremljeni GPRS skenerima podaci o pošiljci dostupni su kupcima u stvarnom vremenu na overseas.hr web stranici.
- ✓ Primatelji koji žele pratiti pošiljku mogu aktivirati primanje notifikacija za dodatne događaje praćenja. Događaji praćenja šalju se izravno na njihov mobilni telefon ili e-mail adresu. Pristup podacima o praćenju moguć je čak i preko Facebooka u Track and Trace Page aplikaciji.



Paketi

Broj paketa	Status	Primatelj	Referentni brojevi	
191-001-22525554	Pošiljka dostavljena	DUKIC	Ref2: NEŠO	
Datum	Vrijeme	Status	Centar	Napomena
12.10.2012	09:19:59	Pošiljka isporučena, dostava potvrđena	OSE Zadar	
12.10.2012	07:33:47	Pošiljka utovarena za dostavu. Očekuje se dostava tijekom dana.	OSE Zadar	
12.10.2012	07:31:28	Pošiljka stigla u dostavni centar. Očekuje se isporuka u redovitom terminu.	OSE Zadar	
11.10.2012	17:11:55	Pošiljka vagana. Očekuje se isporuka u redovitom terminu.	OSE Zagreb	
191-001-22525555	Pošiljka dostavljena	DUKIC	Ref2: NEŠO	
191-001-22525556	Pošiljka dostavljena	DUKIC	Ref2: NEŠO	
191-001-22525557	Pošiljka dostavljena	DUKIC	Ref2: NEŠO	
191-001-20245914	Pošiljka dostavljena			