

10 Adımlı Kılavuz

Belirsiz süreçlerde e-ticaret teslimatı



Birlikte, başarıyoruz

COVID-19 salgını dünya çapında tüm işletmeler için büyük bir değişim sürecini tetikliyor. Çoğu için bu, fiziksel olarak kurumları geçici süre için kapatmak ve bunun yerine e-ticaret yapmaya başlamak ya da zaten e-ticaret alanında iş yapıyorlarsa hacimlerini arttıracakları anlamına geliyor.

Bir işi adapte etmek en uygun zamanda bile kolay değildir ancak bunun gibi daha önce benzeri yaşanmamış bir dönemde bunu yapmanın özellikle zorlayıcı olduğunu anlıyoruz.

Bu nedenle süreci basitleştirmek adına, daha güçlü bir e-ticaret tarzı sunmak için **10 Adımlı Kılavuz'u** 'u yarattık. Birlikte, dünyanın dört bir tarafındaki müşterilerinize güvenli bir şekilde kolaylıkla ulaşmaya devam etmenizi sağlayabiliriz.

Not: Bu belgede verilen bilgiler yasal, vergi, finans, muhasebe veya ticaret danışmanlığı değildir, COVID-19 dönemi sırasındaki iş ve ticaret ile ilgili genel bilgi sağlamak üzere tasarlanmıştır. Burada verilen bilgi ve hizmetler, lisanslı bir avukat, hukuk firması, muhasebeci veya mali müşavir gibi yetkin bir profesyonelin tavsiyesini almanın yerine geçmez.

FedEx'e aittir, Mayıs 2020 tarihinde yayınlanmıştır.





1

İnternet sitenizin fonksiyonelliğini arttırın

İnternet sitenizi cep telefonları için optimize ederek, arama fonksiyonelliği sağlayarak ve site hızını arttırarak müşterilerin sitenizde rahat hareket edebildiğinden emin olun.

Varolan sisteminize başlıca gönderi yetkinliklerini entegre ederek siparişleri hızlıca gönderin. FedEx [entegre internet çözümleri](#) etiket yazdırmadan teslimat süresi tahminine kadar bir dizi süreci otomatikleştirerek fonksiyonelliğinizi arttırabilir.

3

Tedarik zincirinizi büyütün

Tedarik zinciri yönetimi konusunda dışarıdan destek alarak genişleyen ağınızın daha yoğun bir dönemin üstesinden gelebileceğine emin olun. Lojistik ve sipariş tamamlama işlerini tecrübeli bir sağlayıcıya devredin ve böylece (çevrimiçi) vitrininizi yönetmeye konsantre olmak için zaman yaratın.

FedEx tedarik zinciri çözümleri, [FedEx International Priority DirectDistribution®-hizmetimiz](#) ile ürünleri müşterilerinize hızlıca ulaştırmak için tedarik zincirinizdeki adımları azaltırken e-ticaret sürecinizi hızlandırmaya yardımcı olabilir.

*Lütfen unutmayın: Hizmetlerimizin bazılarını, dünya genelinde hızla değişmekte olan durumu yansıtacak şekilde adapte ediyoruz. Şu anki müsaitlik durumu hakkında ayrıntılar için [buraya](#) tıklayın.

2

Envanterinizden haberdar olun

Ürün talebini takip ederek stoğunuzun kontrolünü elinize alın. Bu, takviyeye ihtiyaç duyulan ürünleri daha kolay görmenizi sağlar ve çok satan ürünlerin tükenmesini engellemeye yardımcı olur.

Ayrıca COVID-19 salgınının daha yaygın olduğu ülkelerde tüketici güveninin son derece düşmüş olabileceği gerçeğini göz önünde bulundurmak isteyebilir ve gerekirse mevcut marketlerinize alternatif ürün kaynağı arayabilirsiniz.

Sipariş yönetimi ve kapsamlı gönderi raporlarına erişim konusunda destek için işinizi ihtiyacınıza en uygun zaman tasarruf aracıyla eşleştirmek için tasarlanmış FedEx® Compatible çözümler sayesinde ulaşabileceğiniz yazılımı kullanabilirsiniz.

4

Sipariş paketleme ve gönderi malzemeleri

Gelecek aylarda da ihtiyacınızı karşılayacak şekilde yeterli paketleme ve kargolama malzemesi satın alarak gelecek siparişler için hazırlıklı olun.

Göndermeniz gereken her neyse, 'tehlikeli maddeler' olarak sınıflandırılan lityum bataryalı oyuncaklar, parfümler ve elektronik cihazlar da dahil olmak üzere FedEx'te çeşitli ürünlerin gönderilmesini sağlamak için tasarlanmış koliler, zarflar ve özel gönderi araçları mevcuttur. En iyi paketleme ipuçları için [buraya](#) tıklayarak paketleme kılavuzumuzu inceleyin.

5

Gönderi sürecini akıcı hale getirin

Siparişlerinizi hızlıca dünyanın dört bir yanına ulaştırabilecek gönderi hizmetlerinden faydalanın. Etiket yazdırmak ve tarifelere bakmak zaman alabilir, ancak bu durum bu işi birkaç tıklamayla halledebilecek otomatik gönderi araçlarına erişiminiz olduğunda söz konusu değildir.

FedEx uluslararası hizmetler ile gönderilerinizi dakikalar içinde hazırlayıp göndermek ve dünyanın öbür ucundaki müşterilerinize gönderi yapmak için [FedEx Ship Manager®](#) ile hazırlanın.*

*Lütfen unutmayın: Hizmetlerimizin bazılarını, dünya genelinde hızla değişmekte olan durumu yansıtacak şekilde adapte ediyoruz. Şu anki müsaitlik durumu hakkında ayrıntılar için [buraya](#) tıklayın.

6

Gümrük süreçlerindeki değişiklikler için hazırlıklı olun

Mevut durumun sonucu olarak pek çok ülke teslimatlarınızda gecikmelere sebep olabilecek ilave sınır kontrolleri uygulamaktadır.

Bu gibi gecikmeleri önlemek ve müşteri memnuniyetini sürdürmek için daha uzun teslimat süreleri hakkında şeffaf olun, hizmet verdiğiniz pazarlardaki gümrük vergisi değişikliklerini takip edin ve gerekli belgeleri öğrenin.

FedEx'te Elektronik Ticaret Belgeleri'ni de içeren, gümrük dokümanlarını hazırlamanızı ve sunmanızı sağlayan [gümrük araçlarımız](#) bulunmaktadır. Ayrıca [Avrupa Komisyonu internet sitesinden](#) birçok gümrük bilgisine ulaşabilirsiniz.

Gönderi yaptığınız ülkenin kural ve yönetmeliklerini gönderi yapmadan önce kontrol ettiğinizden emin olun. Bu bilgileri devletin internet sitesinden edinebilirsiniz.



7

Gönderilerinizi dünyanın dört bir yanında takip edin

Siparişleri her adımda takip etmek ve güncel durumları hakkında bildirim almak için kayıt olarak hem kendi içinizi hem de müşterilerinizin için rahat ettirin.

FedEx ile bir dizi [takip aracına](#) erişebilirsiniz. Gerçek zamanlı gönderi güncellemelerini masaüstü bilgisayarınızda inceleyin, hareket halindeyken cep telefonunuzdan takip edin ve size daha çok görünürlük ve güven sağlayacak kapsamlı fikirler edinin.

8

Daha güvenli bir teslimat deneyimi sunun

Bu süreç boyunca olası özel güvenlik gereksinimlerini karşılamak için teslimat seçenekleri konusunda müşterilerinize esneklik tanıyın.

Mağazaların kapalı olmasından dolayı satış noktalarına teslimat mümkün olmayabilir ancak alıcılar için paketlerin güvenli bir yere bırakılması (nereye gideceklerine dair talimatlarla birlikte) ve alternatif bir adrese teslim edilmesi de dahil olmak üzere farklı pek çok seçenek bulunmaktadır.

[FedEx®Delivery Manager](#) size, müşterilerinize ekstra bir ücret talep edilmeden teslimat tarihini ve yerini kişiselleştirme fırsatı sunmanızı sağlar. Ayrıca SMS ve e-posta bildirimlerini açarak güncel bilgilere erişebilirsiniz.

Dahası, FedEx daha güvenli olmak adına geçici olarak çoğu Avrupa teslimatı için imza gerektiren seçeneği askıya almıştır.

9

Hızlı, pratik iadeler hazırlayın

Ürünleri geri göndermesi gereken müşteriler için iade süreçlerini hazırlayın. Bu, stoklarınızı etkili bir şekilde yenilemenizi ve siparişlerinizi daha iyi kontrol etmenizi sağlar.

Çoğu çevrimiçi satıcı iade sürelerini 90 güne kadar çıkarmıştır, bu nedenle siz de müşteri memnuniyetini devam ettirmek için benzer bir zaman çerçevesi sunmak isteyebilirsiniz. İadeleriniz konusunda yardım için iade alımlarını, iade etiketi oluşturmayı ve daha fazlasını sağlayan FedEx®Global Returns hizmetimizi deneyebilirsiniz.

10

Müşterilerinize haber verin

Bu gibi zamanlarda iletişim anahtardır. Müşterilerinize işinizin hala çevrimiçi olarak faaliyette olduğu ve konu teslimatlar olunca güvenliklerini sağlamak için alternatif seçenekleriniz olduğu konusunda ([FedEx®Delivery Manager](#) ile düzenleyebilirsiniz) güvence verin.

İnternet sitenizde, eyleme yönlendirici bir buton bulunduğundan emin olarak farkındalık yaratmak için (özellikle e-posta ve sosyal medya olmak üzere) tüm dijital kanallarınızdan müşterilerinize mesaj gönderin.

[Buraya](#) tıklayarak COVID-19 salgını süresince güvenlik açısından aldığımız önlemler konusunda bilgi alın.