

# Kirjat kiertävät oppilailta Jameralle ja takaisin

Opiskelijaystävällinen Jamera on vuodesta 2001 toiminut opiskelijoiden asialla myymällä lukiolaisille ja ammattikoululaisille opiskelutarvikkeita sekä uusia ja käytettyjä kirjoja. Jameran toiminnan perustana on oppikirjojen kierrättäminen; toiselle tarpeettomaksi tullut kirja voi jatkaa matkaa uudelle omistajalle.

Varastotilasta ponnahtanut yritys on laajentanut toimintaansa kuuteen liikkeeseen ympäri Suomen: Jyväskylään, Lahteen, Ouluun, Tampereelle ja Helsinkiin, jossa liikkeitä on kaksi. Liikkeiden lisäksi kauppa käydään myös verkossa. Verkkokaupan osuus Jameran toiminnasta on noin neljännes. Verkkokaupan tilaukset liikkuvat aluksi ainoastaan postitse, mutta myöhemmin mukaan tuli myös Matkahuolto.

”Matkahuolto otti yhteyttä ja tuli esittelemään palvelua. Matkahuollon palvelussa meihin vetosi laaja yhteistyö Suomen Lähikauppa Oy:n kanssa, jonka ansiosta asiakas voi hakea pakettinsa myös Siwoista ja Valintataloista. Asiakas voi joustavasti noutaa pakettinsa hänelle parhaiten sopivasta toimipisteestä, esimerkiksi työpaikan lähellä olevasta kaupasta. Matkahuollon kautta saimme laajemman verkoston asiakkaidemme käyttöön”, toteaa Tuomas Lappalainen Jameralta.

## Kuljetukset liikkuvat sujuvasti myös sesonkiaikoina

Verkkokaupan tilauksia lähtee jokaisesta Jameran liikkeestä päivittäin. Matkahuolto noutaa valmiiksi pakatut tilaukset suoraan liikkeistä. Lappalainen on tyytyväinen siihen, että heidän toiminnalleen tärkeä kuljetuspalvelu on saatu hyvin ja joustavasti sujumaan myös sesonkiaikoina.

”Jameran toiminnalla on voimakasta kausivaihtelua. Oppikirjojen myynnissä sesonkiaika ajoittuu aina lukion jaksojen vaihtumiseen. Tuotteemme ovat sellaisia, että asiakkaalla on usein kova kiire, kun he tilauksen tekevät. Pystymme pakkaamaan isotkin tilausmäärät nopeasti lähetystä varten. Kiireessä on tärkeää, että paketit saadaan lähtemään päivittäin eteenpäin. Sesonkiaikoina Matkahuolto on hakenut lähetykset kahdesti päivässä”, selventää Lappalainen.

Lappalainen kiittelee myös kuljetuspalvelun seurantamahdollisuuksia.

”Asiakas saa heti tiedon, kun tilaus on lähtenyt. Sen jälkeen asiakas pystyy seuraamaan tilauksen etenemistä ja hakemaan tuotteen heti, kun se on saapunut perille. Parhaimmillaan tuote voi olla asiakkaan käsissä vielä tilauspäivän aikana”, Lappalainen jatkaa.

## Maksuttomat palautukset ja asiakkaille

Verkkotilausten kuljettamisen yhteydessä Matkahuolto toimittaa samalla Jameralle palautettavat ja myytävät tuot-

teet. Asiakkaalla on tilauksen saapumisesta kaksi viikkoa vaihto- ja palautusaikaa. Lähikaupasta tai Matkahuollosta noudetun tuotteen voi palauttaa mihin tahansa Matkahuollon pakettipisteeseen. Kesällä 2014 voimaan astunut verkkokaupan palautuksia koskenut lakimuutos ei aiheuttanut Jameralle hämminkiä.

”Lakimuutos mahdollisti sen, että verkkokauppias voi vaatia palautusluvan kysymistä ja maksun perimistä. Jatkoimme kuitenkin vanhaa linjaamme, eli maksutonta palauttamista ilman vaatimusta palautusluvasta. Ainoa muutos meille oli, että Matkahuolto ei voinut enää ottaa palautuksia vastaan ilman palautuskoodia. Muokkasimme palautusohjeita ja aloimme lähettää palautuskoodin asiakkaalle aina tilauksen yhteydessä. Uuden systeemin käyttöönotto sujui hyvin sujuvasti”, muistelee Lappalainen.

Palautuksien lisäksi myös asiakkaiden Jameralle myymät tuotteet on mahdollista lähettää Matkahuollon kyydissä takaisin. Myös myytävien tuotteiden lähettäminen on asiakkaalle maksutonta. Jamera lähettää asiakkaalle linkin, josta voi tulostaa pakettikortin, jonka avulla on mahdollista lähettää tuotteet liikkeeseen.

Kaikki Jameralle tarkoitetut paketit kulkevat kätevästi liikkeisiin samalla, kun verkkokauppatilaukset noudetaan.

## Verkkokauppiiaan tarpeisiin räätälöityjä ratkaisuja

Logistiikkapalveluiden tarjoajalta Lappalainen odottaa ennen kaikkea luotettavuutta ja nopeutta. Erityisesti hän arvostaa asiakaslähtöistä palvelua, jossa asiakkaan ongelmiin pureudutaan ja heidän tarpeitaan ymmärretään. Matkahuollon palveluissa hän arvostaa ennen kaikkea toiminnan joustavuutta ja asiakkaan tarpeiden huomioimista:

”Matkahuolto on ollut kiinnostunut meidän tyytyväisyysdetaimme, ja olemme saaneet yhdessä hiottua meille parhaiten toimivat ratkaisut. Erittäin hyvää on ollut Matkahuollon tarjoama henkilökohtainen yhteyshenkilö, jonka kanssa saa suoran yhteyden, eikä joudu olemaan palvelunumeroiden varassa.”

Toisinaan Matkahuolto on esimerkiksi auttanut myymälöiden keskinäisissä kuljetuksissa, kun tuotteita on pitänyt saada siirrettyä nopeasti yhdestä myymälästä toiseen.

”Näissä tapauksissa on käytetty Pikapaketti-lähetystä. Soitamalla on saanut tiedon siitä, mihin mennessä tuote olisi tuotava Matkahuollon toimipisteeseen, jotta se ehtisi seuraavaan kuljetukseen. Aamulla viety tavara on sitten haettu iltapäivällä toisesta kaupungista Matkahuollon toimipisteestä. Tämä on ollut oikein toimiva järjestelmä”, kiittelee Lappalainen.