

Puutarhakasvien verkkokauppa vaatii logistiikkapalveluilta tarkkuutta

Viherpeukalot on Suomen suurin puutarhakasvien etäkauppayritys. 1980-luvun puolivälissä perustettu yritys keskittyi aluksi tukkukauppaan, mutta alkoi toimittaa puutarhatuotteita postimyynnin välityksellä vuonna 1991. Voimakkainta kasvun aikaa Viherpeukaloiden verkkokaupalla oli 2000-luvun ensimmäinen vuosikymmen. Sen jälkeen kasvu on jatkunut pienemmin harppauksin.

”Matkahuollon kanssa Viherpeukaloilla on ollut jossain määrin yhteistyötä aina”, kertoo Viherpeukaloiden Kimmo Hirvonen. Tukkukaupan puolella Matkahuolto oli hoitanut kuljetuksia jo aiemmin, mutta kuluttaja-asiakkaalle Matkahuollon toimitukset aloitettiin vuonna 2005.

”Asiakkaamme voivat aina valita toimitusvaihtoehdoista itselleen sopivimman. Alkuun Matkahuollon toimituksia ei ollut paljon, mutta sen jälkeen kun noutopisteiden verkosto laajeni Siwoihin ja Valintaloihin, on Matkahuollon osuus kasvanut hurjasti”, Hirvonen kertoo.

Kasvien kuljetus vaatii tukevat pakkaukset ja hellää käsittelyä

Viherpeukalot toimittaa asiakkailleen pääasiassa kasveja ja kukkasipuleita. Herkät kuljetukset on pakattava hyvin. Pakkausten kehittämisessä Viherpeukalot on tehnyt paljon töitä ja asiakkaat saavatkin kasvinsa niille räätälöidyissä pakkauksissa. Oikeanlaisten pakkausten lisäksi koko kuljetusketjulla on tärkeä rooli.

”Matkahuollon etu kuljetuksissa on se, että kaikkia läheityksiä ei lajitella koneellisesti. Laatu pysyy hyvänä, kun toimitukset kulkevat kädestä käteen”, Hirvonen kiittelee. Matkahuollon kuljetuspalveluista Viherpeukaloilla on käytössä kolme yleisintä, eli Lähellä-paketti, Bussipaketti ja Jakopaketti.

”Asiakkaat valitsevat kuljetuspalvelun useimmiten noutopisteen sopivuuden perusteella. Matkahuollolle tässä on eduksi se, että asiakas pystyy itse valitsemaan noutopisteen tilausta tehdessään”, Hirvonen kertoo.

Viherpeukaloiden valikoimissa on kaikenlaisia pihaan ja puutarhaan liittyvää, mutta valtaosa myydyistä tuotteista on kasveja. Suurimmat toimitettavista kasveista voivat olla jopa 1,5 metrin korkuisia puita. Puutarhatuotteiden myynti on vahvasti kausiluonteista. Viherpeukaloiden suurin sesonki keskittyy huhti-toukokuulle, jolloin toimitetaan jopa 65 prosenttia kaikista tilauksista. Huippusesongin aikaan toimitukset lähtevät joka arkipäivä, kaksi kertaa päivässä. Herkkien kasvien kuljetuksissa oikea ajoitus on tärkeää.

”Viherpeukaloilla toimitaan yleensä niin, että tuotteet toimitetaan pääasiassa silloin, kun on niiden istutus-

ajankohta. Asiakas voi tilata tammikuussa hedelmäpuun kevääksi, mutta ei sitä vielä silloin toimiteta. Keväällä seuraamme lumirajaa ja pyrimme toimittamaan taimet asiakkaalle silloin, kun ne voi jo istuttaa”, Hirvonen kertoo.

Kun tilaus on aika lähettää, tuotteet pakataan niin, että ne joutuvat odottamaan toimitusta mahdollisimman vähän aikaa.

”Toimintamme pohjaa hyvin tarkkaan aikataulutukseen. Pakattavat tuotteet varastoidaan tiloihin, joissa on juuri oikea lämpötila kyseisille tuotteille. Kuljetuksen aikana tuotteiden lämpötiloihin ei voi vaikuttaa, mutta se ei haittaa, koska kyse on niin lyhyistä ajoista. Yleensä toimitus on asiakkaalla jo seuraavana päivänä.”

Saapumisilmoitus säästää kasvit turhalta odottelulta

Herkkien puutarhatuotteiden kannalta on tärkeää, että asiakas noutaa ne ajoissa. Matkahuollon toimituksia pystyy seuraamaan internetissä ja lähetyksen saapumisesta ilmoitetaan asiakkaalle tekstiviestillä.

”Sen lisäksi me itse lähetämme sekä sähköpostin että tekstiviestin asiakkaalle. Asiakas noutaa tuotteet sieltä, mistä hän itse on valinnut. Asiakkaalla on kaksi viikkoa aikaa hakea lähetys, mutta se on meidän tuotteille hyvin haastava aika. Siksi on hyvin tärkeää, että ilmoitukset menevät asiakkaalle täsmällisesti”, Hirvonen selittää.

Toimipisteistä noutamisen lisäksi asiakkaat voivat valita toimituksen kotiovelle. Verkkokaupan toiminnasta ja kuljetuksista Viherpeukalot on saanut hyvää palautetta. Kaupan volyymit ovat kasvaneet merkittävästi sitä mukaa, kun mahdollisuus tilata kasveja verkosta on tullut asiakkaille tutummaksi. Pakkausten ja kuljetusketjun kehittämisen myötä pystymme toimittamaan kasvit asiakkaalle samassa kunnossa kuin puutarhamyymästä noudettuna. Tämä on välttämätöntä, ettei asiakas pety ja lopeta tilaamista ensimmäiseen kertaan”, Hirvonen toteaa.

Hirvosen mielestä yhteistyöllä Matkahuollon kanssa on ollut positiivinen vaikutus verkkokaupan kasvuun. Hän arvioi, että kilpailu kuljetusalalla on vienyt palvelujen tasoa korkeammalle. Erytiskitökset Viherpeukaloilta saa Matkahuollon tarjoama henkilökohtainen asiakaspalvelu.

”Ja jos ajatellaan yrityksen näkökulmasta, niin Matkahuollon asiakaspalvelu on toiminut ongelmatilanteissa esimerkillisesti. Sieltä vastataan erittäin hyvin. Siitä voisi moni yritys ottaa mallia.”