



Minőségbiztosítás az internetes áruházaknál

Mecséri Ildikó

kereskedelmi és minőségirányítási vezető

eBolt Kft

Kinek hasznos a minőségirányítás?

Egy bizonyos méret felett fontos

- ◆ A nagy megrendelésszámot lekezelő áruházaknak segít a hibák kiszűrésében és a megelőzésben
- ◆ Azoknak, akik hosszú távra terveznek
- ◆ Akik szeretnék a vásárlók felé is jelezni, hogy hangsúlyt helyeznek a vevői elégedettségre
- ◆ Akik szeretnék szabványos keretek között kidolgozni a működésük keretfeltételeit



Milyen tanúsítások léteznek?

- ◆ ISO 9001:2008 – nemzetközi szabvány
- ◆ Fair Business – átvilágítás jogi, biztonsági és felhasználóbarát működés szempontjából

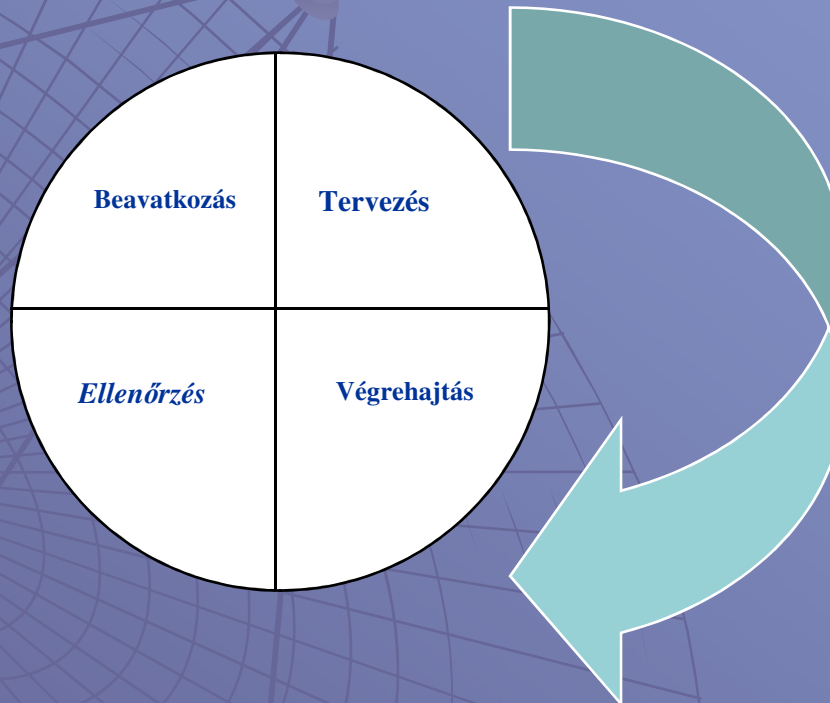


eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Miért döntöttünk a bevezetés mellett?

- ◆ Átláthatóbb folyamatok
- ◆ vevői bizalom erősítés



Tanúsítás: 2004



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Mire való az ISO 9001:2008 szabvány?



Határozzuk meg a folyamatainkat, és tartsuk be őket!

- ◆ a vevők követelményeinek megértése és teljesítése
- ◆ a folyamatok átgondolásának szükségessége a hozzáadott érték szempontjából
- ◆ a folyamat működésre és eredményességre vonatkozó adatok megismerése
- ◆ folyamatos fejlesztés objektív mérések alapján



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Jellemző félelmek

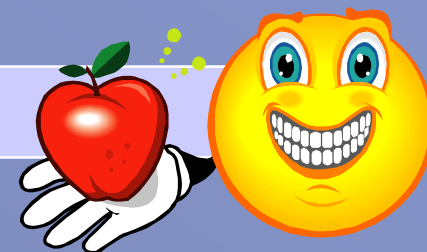
- ◆ túl sok adminisztráció
- ◆ merev rendszer
- ◆ csak látszat intézkedések történnek



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Válasz



A rendszer annyit ér, amennyit kihozunk belőle.



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



A rendszer felépítése



- ◆ lehetőleg papírmentes működés
- ◆ egyszerűen karbantartható legyen
- ◆ időben észleljük a hibákat - ne a vevő derítsen rá fényt
- ◆ a rendszer felépítése biztosítsa a folyamatos fejlődést



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Minőségirányítás az elektronikus kereskedelemben

Mit vár el a vevő?

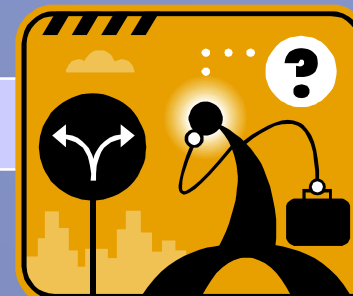
- ◆ minden adatot megtaláljon az oldalon, ami alapján dönteni tud arról, hogy melyik típusra van szüksége
- ◆ egyszerűen fel tudja adni rendelését
- ◆ gyorsan hozzájusson a megrendelt termékhez
- ◆ azt kapja, amit rendelt = elégedett legyen
- ◆ a rendelés teljesítésének teljes folyamata alatt folyamatosan tájékoztatást kapjon a rendelése állapotáról
- ◆ ügyfélszolgálat (személyes, telefonos, e-mail)
- ◆ a garanciális, szavatossági igényeit rugalmasan kezelje a cég a vásárlást követően



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Minőségirányítás az elektronikus kereskedelemben



Hogyan fordíthatók le a vevők elvárásai minőségirányítási folyamatokra?

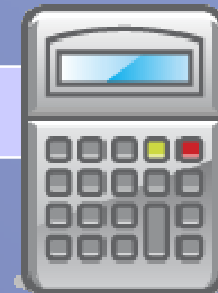


eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Vevő: Minden adatot megtaláljon az oldalon, ami alapján dönteni tud arról, hogy melyik típusra van szüksége.

Minőségirányítás az elektronikus kereskedelemben



1. pontos termékadatok az áruházi rendszerben:

- ne legyenek hibás árak
- a piaci árváltozásokra történő gyors reagálás
- az árfrissítések megtörténtének ellenőrzése

Kihívások:

-több mint 200 beszállító árainak kezelése

-több mint 40.000 termék



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Vevő: Egyszerűen fel tudja adni rendelését

Minőségirányítás az elektronikus kereskedelemben

2. Átlátható áruházi struktúra:

- a termékek a megfelelő kategóriákba kerüljenek
- a rendelési lépések egyszerűek legyenek
- minden információ rendelkezésre álljon a vásárláshoz
- megfelelő informatikai infrastruktúra (szerver, szoftverek, rendelkezésre-állítás)

Kihívások:

- több mint 40.000 termék
- a beszállítóktól kapott információ néha nem teljes



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Vevő: gyorsan hozzájusson a megrendelt termékhez

Minőségirányítás az elektronikus kereskedelemben



3. gyors rendelésteljesítés:

- beszerzés, raktárkezelés, kiszállítás szabályozása
- megfelelő ellenőrzések

Kihívások:

- évi akár több mint 50%-os növekedés kiszolgálása
- just-in-time rendszerű beszerzés



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Vevő: azt kapja, amit rendelt = elégedett legyen

Minőségirányítás az elektronikus kereskedelemben



4. pontos rendelésteljesítés:

- beszerzés: beszállítók kiválasztása, értékelése
- raktárkezelés: egyedi termékazonosítás
- kiszállítás szabályozása: több alvállalkozó
- megfelelő ellenőrzések

Kihívások:

- nincs állandó készlet és polchely
- több mint 40.000 termék



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Vevő: a rendelés teljesítésének teljes folyamata alatt tájékoztatást kapjon

Minőségirányítás az elektronikus kereskedelemben



5. rendeléskövetés, tájékoztatás:

- online rendeléskövetés
- automata e-mail és SMS üzenetküldés

Kihívások:

- **nincs mindig információ a szállítótól**
- **helyettesítő ajánlatok kezelése**



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Vevő: ügyfélszolgálat (személyes, telefonos, e-mail)

Minőségirányítás az elektronikus kereskedelemben



6. Ügyfélszolgálat:

- legyen lehetőség a termékek személyes átvételére
- telefonon folyamatosan elérhető legyen a bolt
- az e-mailekre 1 munkanapon belül választ kapjon a vevő

Kihívások:

- szezonáltság
- üzlet-raktár-iroda egysége



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Vevő: a garanciális, szavatossági igényeit rugalmasan kezelje a cég

Minőségirányítás az elektronikus kereskedelemben



7. online garanciális hibabejelentés:

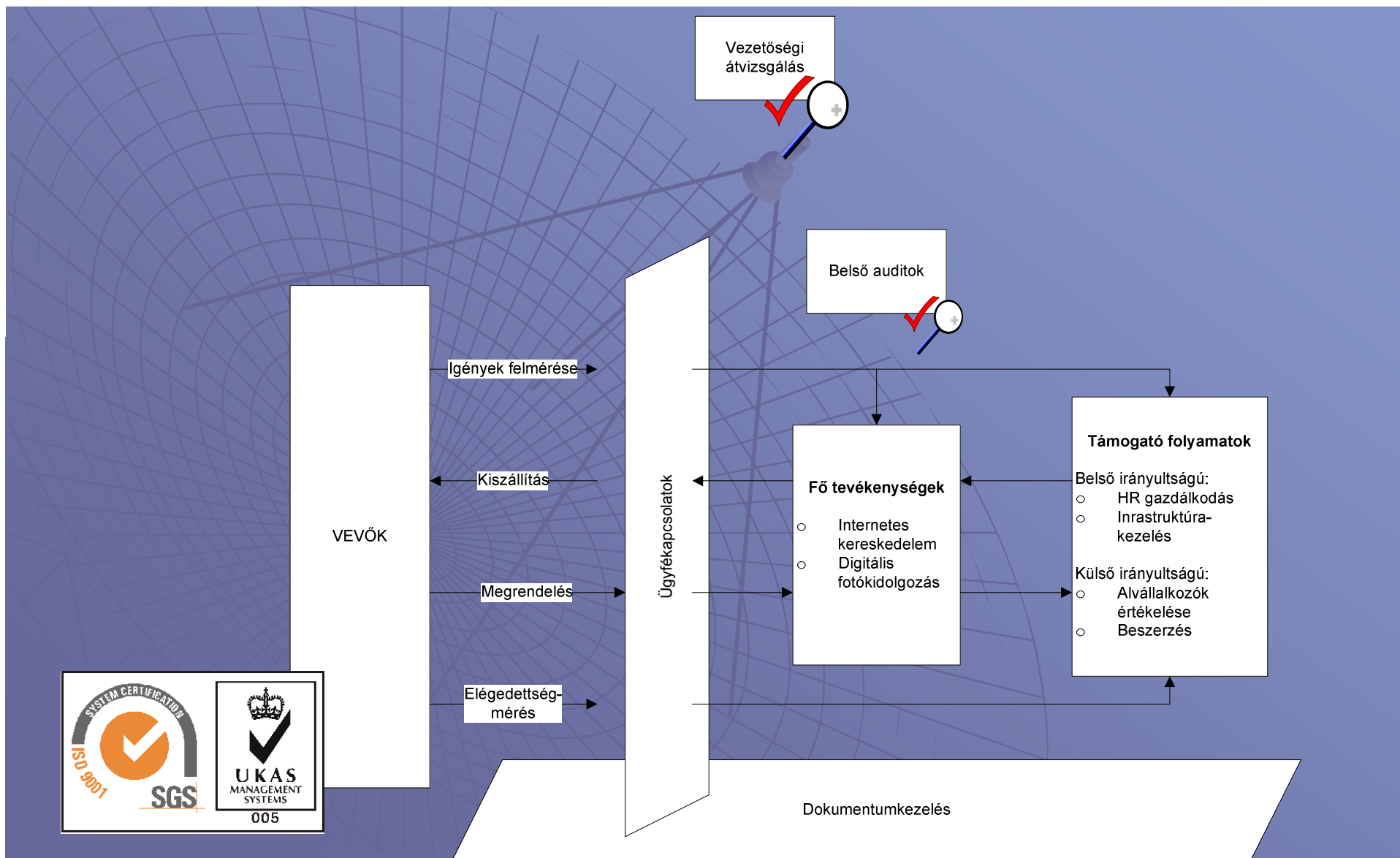
- nyomon követhető garanciális javítási folyamat

Kihívás:

- pontos garanciális információ minden termékről



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Minőségirányítás az elektronikus kereskedelemben



Folyamatos fejlődés

- információk begyűjtése: látogatók, vevők, beszállítók, versenytársak, munkatársak, partnerek stb.
- a begyűjtött információk alapján új funkciók bevezetése, a meglévő folyamatok átdolgozása



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



A minőségirányítási rendszer felépítése

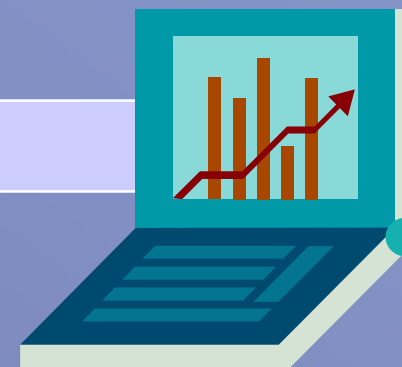


eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Tapasztalatok a bevezetés óta

- ◆ pontosabb vevőtájékoztatás
- ◆ fejlettebb raktárkészlet kezelés
- ◆ gyorsabb kiszállítás
- ◆ pontosabb beszállító-értékelés
- ◆ a hibák gyorsabb azonosítása



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



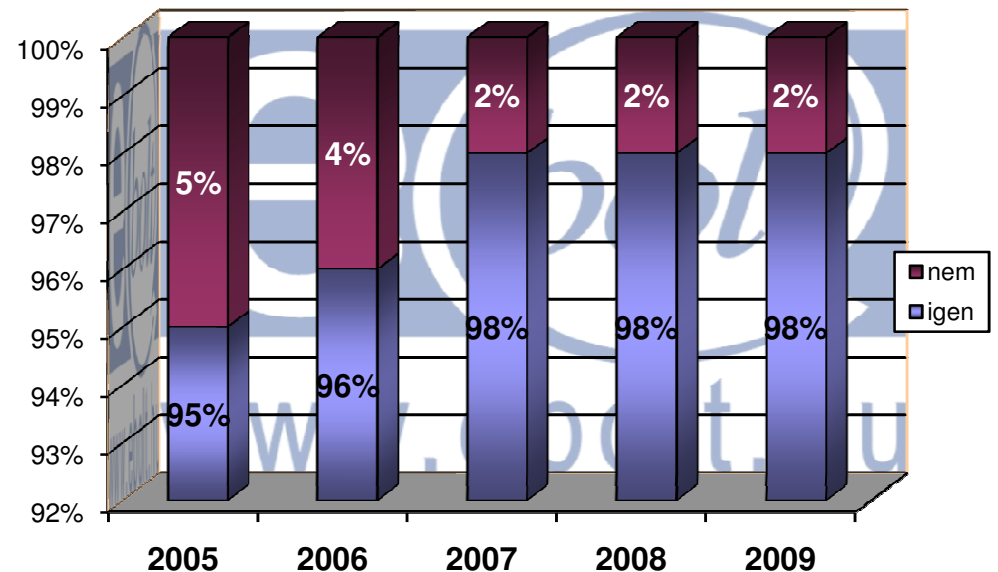
Vevői visszajelzések



- ◆ folyamatos vevői elégedettségmérés – javuló vevői elégedettség
- ◆ növekvő visszatérő vevőszám



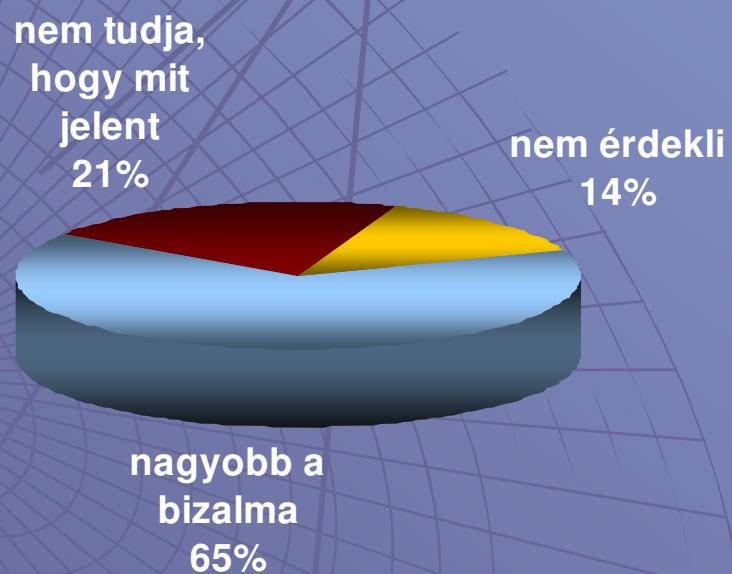
A tapasztalatok alapján tervezi-e, hogy vásárol az eBoltban?



eBolt: az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer



Vevői vélemény az eBolt ISO 9001 tanúsítványáról



eBolt: az ISO 9001:2000 minőségirányítási rendszer



Köszönöm a figyelmet!

Mecseri Ildikó

kereskedelmi és minőségirányítási vezető

eBolt Kft.

mecseri.ildiko@ebolt.hu

