

# Asiakascase: Ekamarketista elintarvikkeet kotiovelle – kaikkialla Suomessa



Saatamme yhteen.

Kotimainen Ekamarket on ruokakauppa, jolla ei ole lainkaan kivijalkamyymälää. Ekamarketin kautta tilataan ruokaa kaikkialle Suomeen, ja Suomen ensimmäinen päivittäistavaroiden verkkokauppa pyrkiikin lupaamaan asiakkailleen muun muassa tuoreen leivän kotiovelle vain yhdessä päivässä. Ekamarketin kuljetuskumppanina Matkahuolto huolehtii tilaukset perille koteihin ja kesämökeille aina isoista kaupungeista haja-alueille.

Vaikka verkkokauppatoiminta kasvaa vauhdikkaasti, vielä vuosi sitten Suomessa ei voinut tehdä verkossa ruokaostoksia valtakunnallisesti. Ekamarketin perustajat halusivat helpottaa suomalaisten arkea poistamalla tarpeettoman ruuhkassa odottamisen tai ostosten tekemisen paikan päällä silloin, kun siihen ei tunnu löytyvän aikaa. Ratkaisu löytyi yhteistyössä logistiikkakumppaneiden kanssa.

## Verkkokaupan valttina vaivattomuus

Ekamarket tarjoaa laadukkaita EU-alueelta tuotuja ruoka- ja päivittäistavaroita kilpailukykyiseen hintaan nopealla toimitusajalla. Verkossa toimiva Ekamarket.com on vaivaton tapa tehdä päivittäisostoksia, sillä kauppa on aina auki ja toimittaa kaikki tilaukset tuoreena kotiovelle. Ekamarket.com on yksityisomistuksessa oleva ja ketjuista riippumaton vähittäiskaupan toimija.

*”Matkahuolto toimii ensisijaisena kuljetuskumppaninamme ja toimittaa asiakkaidemme tilaukset. Tilausten koko tai kuljetuksissa huomioitavat erityisolosuhteet eivät ole ongelma, Matkahuollon Lähellä- ja Jakopaketeissa kulkevat tuotteet aina kolmen metrin suuruusluokkaan saakka. Päivittäistavaroita ja huoneenlämmössä säilyviä elintarvikkeita voi tilata minne tahansa Suomessa”,* Ekamarketin toimitusjohtaja Ville Kuusisto kertoo.

## Varastolta asiakkaalle päivässä – eväät vaikka suoraan laiturinokkaan

*”Kun tilaat jotain verkkokaupastamme, saat sen yleensä yhden tai kahden vuorokauden kuluttua tilauksesta. Kempeleessä varastoamme hallinoinva Digizer Oy lajittelee tilaukset ja Matkahuolto noutaa lähtevät tilaukset päivittäin. Jos tilaat tänään, tilauksesi on sinulla usein jo heti seuraavana päivänä”,* Kuusisto jatkaa.

Verkkokauppaan integroitujen logistiikkapalvelujen ansiosta osoitekorttien tulostus on vaivatonta ja nopeaa, ja asiakkaat voivat seurata tilauksensa matkaa lähetysvahvistuksen yhteydessä toimitettavan seurantakoodin avulla.

Mikäli asiakas haluaa tuotteen toimitettuna kotiovelle, kuljettaja soittaa asiakkaalle ja sopii toimituksesta. Vaihtoehtoisesti paketin voi hakea Matkahuollon noustopisteestä, jolloin tuotteen saapumisesta ilmoitetaan tekstiviestillä. Tuotteita palautettaessa Matkahuolto vastaa tuotteiden kuljettamisesta Ekamarketin varastolle.

## Asiakslähtöisyys kuljetuspalvelujen keskiössä

Ekamarketin toiminnalle kuljetuspalveluiden toimivuus on ehdottoman tärkeää. Kuusisto edellyttää kuljetuspalveluiden tarjoajalta ennen kaikkea asiakslähtöisyyttä – niin kuluttajien kuin itse verkkokauppiiaan suuntaan. Matkahuollon kanssa yhteistyö käynnistyi Ekamarketin omistavan suomalaisen verkkokauppaoperaattori Megalon Finland Oy:n kanssa vuonna 2012.

*”Asiakkaillemme Ekamarketin ja Matkahuollon palvelut muodostavat yhden kokonaisuuden, ja näin ollen ostokokemuksen täytyy olla miellyttävä ja vaivaton aina verkkokaupassa asioinnista tuotteen vastaanottamiseen saakka. Emme halua, että mikään palveluprosessissamme vaatii asiakkailtamme ponnisteluja, ja esimerkiksi sopivan toimitustavan ja -ajan valinnalla on suuri vaikutus palvelun joustavuuteen”,* Kuusisto kertoo.

Sataprosenttisesti verkkokauppaa tekevän Ekamarketin asiakkaat sijaitsevat ympäri Suomea, ja Kuusisto kiittelee logistiikkakumppaniaan kattavasta kuljetusverkostosta.

*”Matkahuollon laaja kotimaan verkosto toimii erittäin tehokkaasti ja tuotteemme löytyvät nopeasti asiakkaillemme. Meidän täytyy olla jatkuvasti valppaina ja pysyä muutoskykyisinä, jotta tarjoamme kaikille asiakkaillemme mahdollisimman hyvää palvelua. Matkahuolto on onnistunut keksimään ratkaisuja vastaamaan juuri meidän tarpeitamme”,* Kuusisto kuvailee.

Ekamarketin kehitystyö jatkuu. Kysyntään pyritään vastaamaan mahdollisimman kattavasti ja asiakkaiden toiveiden toteuttamisessa yhteistyökumppaneiden joustava palveluntarjonta on avainasemassa. Kuka tietää, verkkoruokakaupasta saattaa tulevaisuudessa pystyä tilaamaan myös kylmätuotteita ja tuore-elintarvikkeita suoraan kotiovelle.