



Vi för samman.

## Böckerna roterar från eleverna till Jamera och tillbaka

Studerandevänliga Jamera har sedan år 2001 verkat till fromma för studerande genom att sälja studerande i gymnasier och yrkesskolor studiematerial och böcker, både nya och begagnade. Återanvändning av skolböcker är grunden för Jameras verksamhet: en bok som en inte längre behöver, kan gå vidare till nästa ägare.

Företaget, som inledde verksamheten i ett lagerutrymme, har nu sex butiker i Finland: en var i Jyväskylä, Lahtis, Uleåborg och Tammerfors och två i Helsingfors. Utom i butikerna bedriver företaget handel också på nätet. Näthandeln står för ca en fjärdedel av Jameras verksamhet. Till en början levererade nätbutiken alla beställningar per post, men senare kom också Matkahuolto in i bilden.

”Matkahuolto kontaktade oss och presenterade sin tjänst. Det som var verkligt intressant med Matkahuoltos tjänst var det breda samarbetet som de har med Suomen Lähikauppa Oy - tack vare det kan kunderna hämta sina försändelser också på Siwa och Valintatalo. Kunden kan bekvämt avhämta paketet på det ändamålsenligaste verksamhetsstället, t.ex. en butik i närheten av arbetsplatsen. Genom Matkahuolto fick vi ett större nätverk till våra kunders förfogande, säger Tuomas Lappalainen på Jamera.

### Smidiga transporter också i högsäsong

Varje Jamerabutik levererar varje dag beställningar som kommit till näthandeln. Matkahuolto avhämtar de färdigt förpackade beställningarna på butiken. Lappalainen är nöjd över att den för deras verksamhet så viktiga transportservicen nu fungerar bra och flexibelt också under högsäsonger.

”Jameras verksamhet är starkt säsongberoende. Inom försäljningen av läroböcker infaller högsäsongerna samtidigt som periodväxlingarna i gymnasiet. Våra produkter är sådana att kunderna ofta har bråttom då de beställer. Vi kan packa också stora antal beställningar snabbt för leverans. Om det är bråttom, är det viktigt att vi får ut paket varje dag. Under högsäsong har Matkahuolto avhämtat försändelser två gånger om dagen”, förklarar Lappalainen.

Lappalainen berömmar också möjligheten att följa upp transporterna.

”Kunden får ett meddelande så snart beställningen har lämnat butiken. Sedan kan kunden följa med leveransförloppet och avhämta produkten så snart den har kommit fram. I bästa fall kan kunden ha produkten i sin hand samma dag som hen lämnade beställningen”, fortsätter Lappalainen.

### Gratis retur från kund

I anknäring till transporten av nätbeställningar levererar Matkahuolto retur och varor som säljs till Jamera. Kunden har under två veckor från leveransdatum rätt till byte

och retur. En produkt som har avhämtats från en närbutik eller från Matkahuolto kan returneras till vilket som helst av Matkahuoltos paketserviceställen. Lagändringen om retur i näthandeln som trädde i kraft sommaren 2014 orsakade inte Jamera några problem.

”Lagändringen gjorde det möjligt för näthandlaren att kräva meddelande om retur och att kunden står för kostnaderna för returen. Vi fortsatte ändå på den inslagna vägen: man kan returnera gratis och vi kräver inte meddelande om returen. För vår del var den enda ändringen att Matkahuolto inte längre kunde ta emot retur utan returkod. Vi redigerade returansökningsblanketten och började skicka returkod till kunden tillsammans med leveransen. Övergången till det nya systemet var mycket smidigt”, säger Lappalainen.

Utom retur kan kunderna också skicka produkter som de säljer till Jamera med Matkahuolto. Kunderna kan också skicka produkterna de säljer till Jamera helt gratis. Jamera skickar kunderna en länk till en sajt, där de kan skriva ut paketkortet med vilket de kan skicka produkterna till butiken.

Alla paket adresserade till Jamera levereras smidigt till butikerna samtidigt som man avhämtar beställningar som ska skickas till kunder.

### Lösningar skräddarsydda för näthandlans behov

Lappalainen väntar sig framför allt att den som erbjuder logistiktjänster ska vara tillförlitlig och snabb. Alldeles särskilt uppskattar han kundorienterad betjäning, där man sätter sig in i kundens problem och förstår dess behov. Matkahuoltos tjänster uppskattar han framför allt för att verksamheten är flexibel och tar hänsyn till kundens behov:

”Matkahuolto har gått in för att vi ska vara nöjda, och vi har tillsammans finlipat lösningarna som fungerar bäst för oss. Vi är särskilt nöjda med vår egen kontaktperson som Matkahuolto erbjöd - vi kan kontakta personen direkt utan att behöva gå via servicenummer.”

Ibland har Matkahuolto till exempel stått till tjänst då det har gått snabbt få produkter från en butik till en annan.

”I sådana fall har vi skickat produkterna som Expresspaket. Information om när produkten senast ska hämtas till Matkahuoltos verksamhetsställe för att den ska hinna med på följande transport har vi fått per telefon. Varor som har förts på morgonen har sedan avhämtats på Matkahuoltos verksamhetsställe i den andra staden. Systemet har fungerat riktigt bra”, säger Lappalainen förnöjt.