

Näthandel med trädgårdsväxter kräver exakta logistik tjänster

Suomen Viherpeukalot är Finlands största aktör inom distansförsäljning av trädgårdsväxter. Företaget, som grundades i medlet av 1980-talet, koncentrerade sig ursprungligen på partiförsäljning, men började leverera trädgårdsprodukter per post år 1991. Kraftigast växte Viherpeukalot nätbutik under 2000-talets första decennium. Sedan dess har tillväxttakten varit lugnare.

Med Matkahuolto har Viherpeukalot alltid idkat samarbete i någon utsträckning, säger Kimmo Hirvonen på Viherpeukalot. Inom partihandelsverksamheten hade Matkahuolto skött leveranser redan tidigare, men till konsumentkunder började leveranserna via Matkahuolto år 2005.

"Våra kunder kan alltid välja det för dem lämpligaste leveranssättet. Till en början blev det inte så många leveranser genom Matkahuolto, men efter det att avhämtningsstället expanderade med Siwa- och Valintalobutiker, har Matkahuoltos andel vuxit enormt", säger Hirvonen.

Transport av växter kräver stadiga förpackningar och varsamt handlag

Viherpeukalot levererar främst växter och blomsterlökar till sina kunder. De ömtåliga försändelserna måste packas omsorgsfullt. Viherpeukalot har lagt ned mycket arbete på förpackningarna, och produkterna levereras i "skräddarsydda" förpackningar. Utom självas förpackningarna har hela transportkedjan en viktig roll.

"Det är till Matkahuoltos fördel att alla försändelser inte sorteras maskinellt. Kvalitén hålls god, då försändelserna går från hand till hand", berömmar Hirvonen.

Av Matkahuoltos transporttjänster använder Viherpeukalot de tre vanligaste, nämligen Närpaket, Busspaket och Distributionspaket.

"Kunderna väljer ofta transporttjänst enligt avhämtningsställets lämplighet. Det är en fördel för Matkahuolto att kunden själv kan välja avhämtningsställe redan i beställningsskedet", säger Hirvonen.

Viherpeukalot har mångt och mycket med anknytning till gården och trädgården i sortimentet, men största delen av produkterna som säljs är växter. De största produkterna som levereras är träd som kan vara 1,5 meter höga. Försäljningen av trädgårdsprodukter är starkt säsongbetonad. Viherpeukalots högsäsong infaller i april-maj; då levereras hela 65 procent av årets beställningar. Under toppsäsongen avgår leveranserna två gånger om dagen varje vardag. Det är viktigt att känsliga växter levereras i rätt tid.

"På Viherpeukalot levererar vi oftast produkterna då det är dags att plantera dem. Kunden kan beställa ett fruktträd i januari, men inte levererar vi trädet då. Vi följer med snögränsen och strävar efter att leverera plantorna till kunden så, att de kan planteras direkt", säger Hirvonen.

Då det är dags att leverera beställningen, packas produkterna så, att väntan på leverans är så kort som möjligt.

"Vår verksamhet är grundad på mycket exakta tidsche-man. Produkterna som förpackas lagras i utrymmen, där temperaturen är tillrättalagd för ifrågavarande produkter. Under transporten har man ingen kontroll över temperaturerna, men det spelar ingen roll, eftersom transporttiderna är så korta. Kunden får ofta leveransen redan nästa dag."

Ankomststavi förkortar växternas väntetid

Det är mycket viktigt att kunden avhämtar sina ömtåliga trädgårdsprodukter i tid. Man kan följa med Matkahuoltos transporter på Internet, och kunden meddelas med ett SMS att försändelsen har anlänt.

"Dessutom skickar vi själva både e-post och SMS till kunden. Kunden avhämtar leveransen på stället som hen själv har valt. Kunden har två veckor på sig att avhämta leveransen, med det är en väldigt tid för våra produkter. Därför är det mycket viktigt att kunderna får aviså snart leveransen har anlänt", säger Hirvonen.

Utom avhämtning från verksamhetsställe kan kunden också välja leverans till dörren. Viherpeukalot har fått bra respons för nätbutikens verksamhet och leveranser. Försäljningsvolymerna har ökat betydligt i takt med att kundkretsen har blivit medvetnare om möjligheten att beställa växter på nätet. I och med att förpackningarna och transportkedjan har utvecklats, kan vi leverera växterna till kunden i samma skick som om de hade avhämtats i trädgårdsbutiken. Det är helt nödvändigt för att kunden inte ska bli besviken och den första beställningen blir den sista", konstaterar Hirvonen.

Enligt Hirvonen har samarbetet med Matkahuolto bidragit till den positiva utvecklingen av näthandeln. Han bedömer att konkurrensen i transportbranschen har drivit tjänsterna till en högre nivå. Den personliga servicen som Matkahuolto erbjuder sina kunder får särskilt beröm av Viherpeukalot.

"Och tänker man på saken från vårt företags synpunkt, så har Matkahuoltos kundservice fungerat exemplariskt i problemsituationer. Man svarar mycket bra. Det kunde många andra företag ta efter."