

OPLOG

# E-ticaret işletmeleri için

## İADE YÖNETİMİ



# E-TİCARET İŞLETMELERİ İÇİN İADE YÖNETİMİ

E-ticaret işletmeniz için dikkat etmeniz gereken süreçlerden biri de iade yönetimidir. İade yönetimi, tedarik zinciri içerisinde geniş bir alan kaplayan, çok fonksiyonlu bir süreçtir. İade yönetim süreci doğrudan e-ticaret lojistiği başta olmak üzere, pazarlama, satış, müşteri hizmetleri gibi birimlerle koordine olarak yönetilmesi gerekir. Herhangi bir birimde yaşanan aksaklık tüm iade yönetimi sürecini olumsuz yönde etkileyebilir.



## İade Yönetimi Nedir?

İade yönetimi, ürünün tüketiciye ulaştıktan sonra tüketici tarafından ürünün iadesi ile başlayıp tersine lojistik, ağ geçidi ve imha ile tamamlanan tedarik zinciri sürecidir.

## İade Yönetimi Süreci Nedir?

İade yönetimi süreci, ürünün iadesinin kabulü ile başlayıp iadenin incelenmesini ve inceleme doğrultusunda ürünün stoklara alınması ya da geri dönüşüme gönderilmesi aşamalarını kapsayan bir yapıdır.

İade yönetimi süreci bazı kaynaklarda “ters lojistik” olarak tanımlanır. Ters lojistik, tek yönlü bir istikamette yanlış yönde ilerlemek olarak tanımlanabilir. Diğer bir ifadeyle, ürünü tüketiciye teslim etmek değil, tam tersi tüketicinin ürünü işletmeye göndermesi yani iade etmesidir. Genel olarak iade yönetimi, üç adımlı basit bir süreçten oluşur. Ancak bu adımlar işletmenin ihtiyaçlarına göre değişiklik gösterebilir.

#1



Tüketicinin ürünü  
iade etmesi

#2



İade edilen  
ürünün işletme  
tarafından teslim  
alınması

#3



İadenin  
incelenmesi

Bu üç aşamayı sorunsuz ve verimli bir şekilde **OPLOG** sizin için yönetir. Siz de iadeleri düşünmeyi bir kenara bırakıp, satış ve büyüme hedeflerinize odaklanabilirsiniz.

**HEMEN İLETİŞİME GEÇ**

# İADELERİN E-TİCARET PLATFORMLARI İÇİN OLUMSUZLUKLARI

Satışı gerçekleşmiş ürünlerin iade ile geri gönderilmesi tüketici açısından en ufak bir kayba neden olmaz. Ancak e-ticaret platformu için maddi ve manevi kayıplar söz konusudur. Aşağıda sıralanan maliyetleri düşündüğünüzde iade bir e-ticaret platformu için en ciddi sorunlar arasındadır.



## Kargo Maliyetleri

Ürünün satılması sonrasında kargoya verilmesi bir maliyet olsa da bunun kâra gizlendiğini ifade etmek gerekir. İadede ekstra maliyeti getiren ürünün kargolanmasında satıcıya yüklenen kargo ücretidir. Beklenmeyen bir durum olan söz konusu kargo süreci birden fazla ürün için ortaya çıkabilir. Bu da gün içerisinde sürekli ekstra giderlerle karşı karşıya kalmayı tetikler.

## Ambalaj Maliyetleri

Ürün iadesi için genel itibarıyla ambalajın açılmamış ya da zarar görmemiş olması şartı koşulmaktadır. Ancak bu şartın genellikle göz ardı edildiği durumlar yaşanır. E-ticaret platformunun ürünü tekrar satmak için katlandığı ambalaj giderleri ürün maliyetlerinin artışına yol açar. Bu da uzun vadede zarara gidebilecek durumları tetikler.

## Personel Giderleri

Ürün iadesi oluşturmak için tüketicilerin genellikle çağrı merkezi aracılığıyla iletişim kurduğu bilinmektedir. Bu da personelin zaman harcaması ve efor kaybetmesi anlamına gelir. İadelerin çoğaldığı durumlarda daha fazla çağrı merkezi personeline de ihtiyaç duyulacaktır. Böylesi bir durumda iade süreci maddi anlamda problemleri beraberinde getirecektir.

Tüm bu detaylar düşünüldüğünde iade sürecinin e-ticaret platformları için ciddi bir yük oluşturacağını ifade edebiliriz. Ancak bunu tersine çevirmek adına doğru stratejilerden fayda sağlamanız gerekiyor.

# **İADELERİNİZİ NASIL OPTİMİZE EDERSİNİZ?**



## 1. İade politikanızı belirtin

İade politikanızı müşterilerinize ulaştırmak için basit dil ve anlaşılması kolay grafikler kullanın. İade politikanızla ön plana çıkın ve müşterilerin satın alma düğmesini tıklamadan önce neleri aldıklarını bilmelerini sağlayın. Sürprizler müşterileri hayal kırıklığına uğratar ve memnuniyetsizliğe ve potansiyel iş kaybına yol açabilir. Politikayı belirginleştirin ve müşterilere alacağı iade hizmetini açıkça bildirin.

## 2. Kullanıcı Geri Dönüşlerine Dikkat Edin

Kullanıcının geri dönüşü hem sadık müşteri yaratma konusunda hem de yeni müşterilere verilen ilk imaj açısından çok önemlidir. Kullanıcının iade nedenini öğrendikten sonra ürününüzü geliştirebilecek noktalar üzerinde çalışmaya başlayabilirsiniz. Örneğin ürün hasarlı geldiği için iadeler çoğaldıysa, depo süreçlerine yönelik çalışmalar yapabilirsiniz.

## 3. Ücretsiz ürün iadesi

Ürünleri iade etme maliyetleri olsa da bu maliyetleri müşterinize ödetmeyin. Bir e-ticaret satıcısı, ücretsiz veya ödenen iadeler için genel bir fayda-maliyet analizi yapmalıdır. Müşteriler satın aldıkları ürünleri ücretsiz olarak geri gönderebileceklerini ve yeni bir ürünle değiştirebileceklerini bildiklerinde, büyük olasılıkla memnun kalacak ve gelecekte yeni bir satın alma için geri döneceklerdir.



## 4. Teslim ile birlikte iade posta fişini koyun

İade posta fişini yazdırmak, özellikle yazıcı sahibi olmadıkları takdirde müşterileriniz için zorluklar yaratan bir adımdır. Müşterilerinizin net talimatlar ve önceden yazdırılmış bir iade fişini sağlayarak ürün iade etmesini kolaylaştırın. Bu şekilde memnun kalıyorlar ve envanterinizi hızla geri alıyorsunuz, böylece tekrar dönüp tekrar satabiliyorsunuz.

## 5. Satış desteği sunun

Satış desteği, insanların doğru ürünü bulmalarına yardımcı olmak, satışı güvence altına almak için mükemmel bir yöntemdir. İadeler genellikle ürünün beklenen performansı göstermemesi üzerine yapılır işte tam da bu yüzden. Satış sürecinde satış desteği sunmak iade oranınızı azaltacaktır.

## 6. Güçlü bir iade politikası süreci

İade politikası sürecinizi şekillendirirken tüketicinin açıklardan faydalanmasına izin vermeyecek şekilde net kurallar koyun. Örneğin bazı tüketiciler L beden bir t-shirt alırken özellikle M beden de sipariş veriyorlar ve olmayan bedeni geri iade ediyorlar. Bu süreci kontrol altına almak için sıkı politikalar uygulayın.

## 7. Video kullanın

Sattığınız ürünler ne olursa olsun çekilen fotoğraflar tüketiciyi renk, boyut, işlevsellik yönünden yanıltabilir. Bu yüzden ürün tanıtım amacıyla çekilen videolar oldukça faydalıdır ve tüketicinin tam olarak ne satın aldığını bilmesini sağlar.



## 8. Çevre duyarlılığına vurgu yapın

İade sürecinin yarattığı karbon salınımı ve çevre kirliliği hakkında müşterilerinizle bilgilendirme mesajları ve içerikleri paylaşın. Bu içerikler zamanla müşterilerinizde daha bilinçli alışveriş yapma duygusunu uyandıracaktır ve gereksiz iade işlemlerini büyük oranda azaltacaktır.

## 9. E-ticaret lojistiği için bir profesyonelle çalışın

E-ticaret lojistiği iade süreçlerinin , yazılım sonucu elde edilen entegrasyon ve operasyonel fayda için kullanılan robotik araçların yardımıyla, geleneksel lojistik faaliyetlerinden ayrılır ve tüm faaliyetler tek bir merkezden kontrol edilir. Böylece süreç yönetiminde var olan aksaklıkları minimum seviyeye indirebilmeniz ve erken müdahale edebilmeniz için size kolaylık sağlar, iade süreçlerini kısaltarak iade sebepleri hakkında size faydalı geri dönüşler sağlar.

**OPLOG** olarak akıllı depolarımızda ürünlerinizi stokluyor, siparişlerinizi hazırlıyor ve teslimat süreçlerinizi yöneterek markanıza fulfillment hizmeti sağlıyoruz.

**HEMEN TEKLİF AL**

# OPLOG İade Süreçlerini Nasıl Yönetir?

OPLOG, iade yönetimi süreciniz üzerinde size daha fazla kontrol sunar. OPLOG ile çalışan işletmeler, stoklarını ve iade edilen ürünleri kolayca görüntüleyebilir. İade işlemlerine dahil olmaları gerekmez. Eğer OPLOG ile çalışırsanız, tek yapmanız gereken, her bir ürünün nasıl işlenmesini istediğinizi seçmek. Ekibimiz gerisini sizin için halledecektir.

## Neden OPLOG?

OPLOG, kuruluşunuza rakipsiz bir değer, destek ve coğrafi erişim sağlayan, e-lojistik alanında lider bir kuruluştur. Tüm operasyonlarımızı bulut üzerinden yönetiyor ve mobil uygulamalar üzerinden takip ediyoruz.

Tüm bu teknolojileri operasyonel hizmet verdiğimiz müşterilerimizin de kullanımına sunuyoruz. Operasyonel ekiplerimizle, teknoloji ekiplerimiz büyük bir uyum içinde çalışıyor. Teknolojik alt yapımız ile yönetilen depolarda operasyonlarımızı konvansiyonel lojistik şirketlerine oranla %30 daha verimli şekilde gerçekleştiriyoruz.

Bu yeniden yapılandırılmış yaklaşım, bir şirketin kendi bünyesindeki birimine farklı bir perspektif, bilgi birikimi, deneyim ve teknoloji katkısı yaparak, artan operasyon başarısından karşılıklı fayda sağlayan uzmanlarla çalışmak suretiyle rakipsiz verimlilik ve değer sunulmasını sağlıyor. Ortaklarımız arasında yerinizi alarak her zaman ve her yerde deneyimli yazılım geliştiriciler, sistem uzmanları ve müşteri hizmetleri personelinden oluşan ekibimize erişim olanağına sahip olabilirsiniz.