



Vellykket e-handel kræver fokus

Rasmus Skov Jensen og Thomas Skou startede for fire år siden indkøbs- og logistikvirksomheden LogiTrade sammen med Ove Christensen, hovedleverandøren til deres webshop. De udliciterede og outsourcede alt det praktiske omkring e-handlen og fokuserer i dag selv på deres kerneområde: web.

Af Lizette Ottensten · Foto Nicolai Brix

E-handel giver gode muligheder for kundetilfredshed, hvis servicen er høj, og den tekniske platform fungerer. Det mener Rasmus Skov Jensen, som for 13 år siden startede Skisport.dk sammen med sin studiekammerat fra Handelshøjskolen i Århus, Thomas Skou.

Deres fælles passion for ski koblet sammen med viden om økonomi, databaser og internet gjorde hurtigt portalen populær. Både blandt brugerne – folk, som skulle af sted på ski – og de rejsebureauer, hoteller osv., som havde et skiprodukt at sælge.

De to skientusiaster startede samtidig Intern1, som designer og programmerer hjemmesider og i dag også rådgiver

virksomheder om blandt andet søgemaskineoptimering og brug af Google AdWords. Kunderne spænder fra ferie- og rejsebranchen til e-shops.

Skitøj på nettet

For otte år siden oprettede de to ejere en skishop på deres portal, som blandt andet solgte overskydende skitøj fra en skibutik, og som de hurtigt fik e-handelsprisen for. Men hverken afkastet eller kundeservice fra de eksisterende leverandører var tilfredsstillende.

Samtidig stod deres hovedleverandør, som ejede agenturet på skitøjet DIEL, Ove Christensen, med nogle varer, han gerne ville have en salgskanal til. Derfor besluttede parterne i fællesskab for fire år siden at oprette LogiTrade, som fremadrettet skulle stå for indkøb, lager og kundeservice

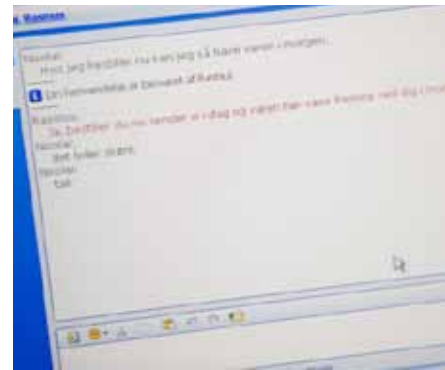
GOD KUNDESERVICE ER ALFA-OMEGA I WEBSHOPPEN

En glad kunde spreder ordet – men en utilfreds kunde gør det i endnu højere grad. Her er Logitrades fem bud på god kundeservice.

1. Svar hurtigt på henvendelser på mail og telefon.
2. Giv kunden mulighed for at følge sin pakke hele vejen med track and trace nummer. Det sparer også virksomheden for en masse opkald til kundeservice.
3. Vis kun varer, I har på lager – kunden spilder tid og bliver irriteret, hvis I alligevel ikke har de varer, hun/han har brugt tid på at udvalge.
4. Afsend dagligt – det betyder rigtig meget, at kunden får sin vare hurtigt.
5. Gør sitet nemt tilgængeligt – giv f.eks. kunden mulighed for at chatte online med kundeservice. Det øger troværdigheden, at der er virkelige mennesker bag, som man kan få fat i.



Rasmus Skov Jensen og Thomas Skou startede deres forretningsventyr for 13 år siden. For dem er god kundeservice, en solid teknisk løsning og et indgående kendskab til søgemaskineoptimering afgørende for at få succes.



for webshops. Både til Skisport.dk, men også til blandt andet deres nye shops Skiwear4u.dk og siden i år også Skiwear4u.com, som sælger til EU. Allerede nu har de haft kunder i hele Europa.

- Det giver forskellige udfordringer med både logistik og returvarer, og vi har været udsat for syv sager med svindel mod tidligere kun en sag, fortæller Rasmus Skov Jensen.

I starten var Logitrade et fritidsjob, men nu arbejder Ove Christensen fuldtid med det. Derfor giver det også god mening, at det er ham, der ejer den største del af virksomheden. Han har 50%, og de to øvrige ejere har 25% hver.

Bedste rutiner og processer betaler sig

Ejernes personlige erfaring med, hvordan man som virksomhed bedst udnytter de digitale muligheder, er et stort plus.

- Grundlaget er god kundeservice på alle planer og en teknisk løsning, som er tilpasset dine behov, siger Rasmus Skov Jensen.

Deres styrke er desuden, at de ved alt om søgemaskineoptimering, så de får gode placeringer på Google.

- Man skal kende sin Google, ellers bliver man kørt over! Det er vores største annoncemedie, og det udvikler sig hver eneste måned, siger han.

Rasmus Skov Jensen fremhæver også deres kobling til Postdanmark, som sparer tid og fejl.

- Alle adresser, vi skal sende til, går automatisk til Postdanmark, valideres, hvorefter en maskine spytter pakkelabels ud, som vi er sikre på er rigtige og derfor går glat igennem, når de bliver sendt.

Det speeder processen op, forklarer Rasmus Skov Jensen, som mener, det virkelig kan betale sig at skabe de bedste mulige rutiner og processer.

- Den eneste omkostning for os er lagerfolk og binding af penge i lager. Så når man kan spare en time eller have mindre på lager, bliver bundlinjen større.

Kvalitetsrådgivning

Rasmus Skov Jensen og Thomas Skou har alle årene haft Nykredit som bankforbindelse. I forhold til LogiTrade har ejerne ikke haft brug for særlig ekspertise eller tjenester fra banken, fordi forretningen bygger på den kapital, de allerede har bygget op sammen igennem 10-12 år med Intern1 og Skisport.dk

- Man skal kende sin Google, ellers bliver man kørt over! Det er vores største annoncemedie, og det udvikler sig hver eneste måned.

- Men man kan sige, at vi ved at skille indkøb og logistik ud for selv at koncentrere os om det, vi er bedst til, gør lidt det samme som Nykredit.

Dermed hentyder han til, at selvom de har en fast rådgiver, som er kundechefen i Århus, Anders Jelle, så har de fire-fem forskellige rådgivere i banken, alt efter om de holder deres halvårige møder om investering, pension eller placering af overskudslikviditet.

- På den måde får vi altid kvalitetsrådgivning, mener Rasmus Skov Jensen.

FÅ FLERE MED PÅ RÅD

I Nykredit dækker vi alt fra virksomhedens betalingsformidling og driftsfinansiering til dine personlige skatte- og pensionsforhold.

Hos Nykredit får du en personlig rådgiver, der kan hjælpe dig med at få overblik over din samlede økonomi. Bag rådgiveren står et stærkt team af finans- og investeringsrådgivere, formuekonsulenter samt specialister inden for Trade Finance og Cash Management. Dermed sikrer vi, at din virksomhed får den helt rigtige løsning.

Ring **70 22 18 77** eller læs mere på nykredit.dk/erhverv