

# Netverslun

FIMMTUDAGUR 14. SEPTEMBER 2017

Kynningar: ELKO, Advania



„Vefverslun okkar er í stöðugri þróun til að gera upplifunina af síðunni betri með notendavæna og þægilegra viðmóti,“ segir Dagbjört Birgisdóttir, rekstrarstjóri vefverslunar hjá ELKO. MYND/ERNIR

## Sparar tíma og fyrirhöfn

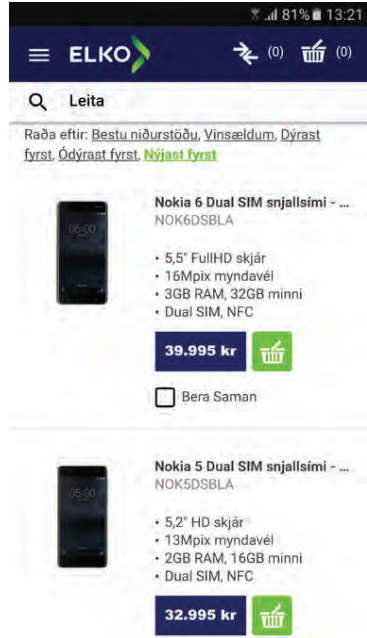
Vöxtur netverslunar ELKO hefur verið stöðugur þann áratug sem liðinn er síðan hún var opnuð. Þar má finna sama vöruúrval og er í verslunum ELKO auk úrvals vara sem fæst bara þar. Boðið er upp á 30 daga skilafrest og val um nokkra ólíka greiðslumáta sem henta viðskiptavinum. ➔2

## Framhald af forsiðu →

Það eru um tíu ár síðan ELKO opnaði fyrstu netverslun sína. Síðan 2007 hefur netverslunin tekið miklum breytingum en upphaflega var hún sett á fót til að geta boðið viðskiptavinum á landsbyggðinni sama lága vöruverðið og sama vöruúrval og í boði var á höfuðborgarsvæðinu að sögn Dagbjartar Birgisdóttur, rekstrarstjóra vefverslunar hjá ELKO. „Árið 2015 fórum við í miklar breytingar og þróuðum nýja netverslun með m.a. bættu viðmóti, betri leitarvél og snjallsímaútgáfu af vefnum. Þessi nýja síða fór í loftið í nóvember 2016. Til að mæta mikilli fjölgun pantana var starfsemi vefverslunarinnar flutt á seinasta ári og er nú í vöruhúsinu Bakkannum sem er um 15.000 fermetrar að stærð.“

Það sem einkennir netverslun ELKO umfram aðrar hér á landi er 30 daga skilarettur sem öllum viðskiptavinum býðst segir Dagbjört. „Einnig er auðvelt fyrir viðskiptavinum á landsbyggðinni að skila vörum en endursendingarmiði fylgir með öllum póstsendingum þannig að ekkert kostar að senda vöruna aftur til ELKO.“

**Viðmótið er einfalt og sérstaklega þægilegt fyrir viðskiptavinum netverslunar ELKO.**



## Sama vöruúrval

Dagbjört segir flesta nýta sér það fyrirkomulag að panta og sækja í næstu ELKO-verslun. „Þetta fyrirkomulag hentar einstaklega vel þeim viðskiptavinum sem vilja spara sér tíma og fyrirhöfn. Það eru tvær ferðir alla virka daga í verslanir með vörur sem pantaðar hafa verið á netinu. Hægt er að panta þær fyrir 12.30 virka daga og fá vöruna afhenta samdægurs í

verslunum eftir klukkan 16. Ef pantað er eftir 12.30 er hægt að sækja þær strax við opnun verslana næsta virka dag. Einnig er hægt að sækja margar vörur strax beint á Bakkann vöruhús sem stendur við Skarfagarða 2 í Reykjavík.“

Vefverslun ELKO selur allar vörur sem aðrar ELKO-verslanir selja. „Við höfum einnig verið að taka inn í vöruúrvalið okkar vörur sem eingöngu eru seldar í vefverslun ELKO, til dæmis „nörða“-gjafavörur og dróna. Vörum, sem verða eingöngu til sölu í vefverslun okkar, mun fjölga á næstunni.“

## Stöðug þróun

Einfalt er að velja þann greiðslumáta sem hentar hverjum og einum segir Dagbjört. „Hægt er að greiða með kreditkort, vaxtalausum raðgreiðslum, raðgreiðslum, 14 daga



Bakkinn við Skarfagarða 2 í Reykjavík er vöruhús netverslunar ELKO.

**Vefverslun okkar er í stöðugri þróun til að gera upplifunina af síðunni betri með notendavænna og þægilegra viðmóti.**

Dagbjört Birgisdóttir

greiðsluseðli Borgunar, Netgiró eða með millifærslu. Við notumst við þjónustu Íslandspósts til að koma vörum til viðskiptavina. Það er ódýrt að senda á næsta pósthús fyrir þá

sem búa á landsbyggðinni. Einungis kostar 500 kr. að senda smærri raftæki og 4.995 kr. að senda stærri raftæki.“

Hjá vefverslun ELKO starfa í dag átta starfsmenn en þrjú stöðugildi hafa bæst við síðasta árið að sögn Dagbjartar. „Vefverslun okkar er í stöðugri þróun til að gera upplifunina af síðunni betri með notendavænna og þægilegra viðmóti. Við erum einnig í stöðugu umbótarferli til að bæta þjónustu okkar og koma vörum hraðar til viðskiptavina. Netverslun er sú verslun sem býður upp á flest sóknarfæri og er vissulega sú

leið sem margir viðskiptavinir kjósa til að kaupa vörur í framtíðinni. Við erum að horfa mikið til samþættingar netverslunar og hefðbundinna verslana okkar og innleiðingar á al-verslun (e. omnichannel) þar sem viðskiptavinir geta notað mismunandi leiðir til að nálgast upplýsingar og ganga frá kaupum á vörum.“

Auðvelt er að skoða vöruúrvalið á [www.elko.is](http://www.elko.is) og að hafa samband við verslunina, m.a. í gegnum netspjall, á Facebook, með tölvupóstinum [elko@elko.is](mailto:elko@elko.is) eða í síma 575-8115.

# Rápað í búðir á netinu: 101

Snyrtifræðingurinn og lífsstílsbloggarinn Elín Erna Stefánsdóttir er þaukunnug verslun á netinu. Hún tók saman heilræði fyrir kaupglaða sem eru ragir við að feta sín fyrstu spor í netverslunum.

Ég er einstaklega hrifin af því að versla á netinu og hef gert það ansi reglulega síðan ég uppgötv-aði eBay á unglingsárunum,“ segir Elín sem kann sitthvað fyrir sér þegar kemur að verslun á netinu. „Að geta keypt sér fallega hluti í rólegheitum uppi í rúmi er að mínu mati miklu þægilegri leið til að versla en að rölta um í brjálæðinu í verslunarmiðstöðvunum. Og þótt íslenski markaðurinn stækki nú hratt er vöruúrvalið á netinu svo miklu ríkulegra. Það besta er svo að alltaf eru góð tilboð í gangi.“

## Kúrs 101 í búðarrápi á netinu

- Þegar farið er inn á netverslanir er alltaf best að byrja á að athuga hvort verslunin sendi yfirhöfuð til Íslands og hvort sendingarkostnaðurinn sé himinhár. Það er ekkert leiðinlegra en að fylla körfuna af spennandi hlutum og síðan kemur í ljós að það er ekki hægt að senda gössið til Íslands, eða að sendingarkostnaðurinn sé kominn yfir 10 þúsund krónur.
- Það versta við að versla á netinu er biðin eftir vörum, en við búum á eyju úti í miðju hafi svo það er eðlilegt að við þurfum að biða aðeins lengur en til dæmis Bandaríkjamenn. Flestar netverslanir bjóða upp á nokkra sendingarmáta og sá ódýrasti tekur vanalega lengstan tíma og ekki hægt að rekja leið pakkans. Ég mæli því alltaf með að borga aðeins meira fyrir sendingu og geta þá rakið hana frá á til ö.



Elín Erna byrjaði að versla á eBay á unglingsaldri og finnst best að fara í búðir heima í rúmi. MYND/ANTON BRINK

- Mörgum finnst tollurinn afar ruglingslegur en hann er í raun nokkuð einfaldur. Best er að fara inn á tollur.is þar sem allar upplýsingar eru, ásamt reiknivél sem getur hjálpað við að finna út hver kostnaðurinn verður.
- Öryggi á netinu er mjög mikilvægt. Langflestar síður taka við kreditkortum og sumar bjóða upp á PayPal. PayPal er ein öruggasta leiðin til að versla á netinu og mjög sniugt að setja upp aðgang þar. Annars er yfirleitt hægt að treysta kreditkortinu og flestar síður sýna að þú borgir í gegnum til dæmis SagePay eða annað álíka, sem gerir kaupferlið allt öruggara. Ef þú treystir þér ekki til að setja þínar upplýsingar á netið, gerðu það þá ekki. Þá verslarðu bara hér heima!
- Síðasta ráðið er að skrá sig á póstlista hjá versluninni. Þá fær maður alltaf tölvupóst með nýjustu sendingunum, afsláttarkóða og tilkynningar um útsölu. Það gabbar mann stundum út í rugl en ég er samt alltaf jafn glöð þegar ég get nýtt mér 25 prósentu afslátt.
- Uppáhalds netverslanirnar mínar eru ASOS fyrir fatnað, skó og snyrtivörur, og svo CultBeauty sem er skemmtilega uppsett snyrtivöruverslun með góð vörumerki og snildar þjónustu.

Fylgstu með Elínu á [elinlikes.com](http://elinlikes.com)



# Allt sem þú þarft fyrir þína **vefverslun**

Sérfræðingar okkar hafa áralanga reynslu af hönnun og uppsetningu vefverslana og eru reiðubúnir að hjálpa þér að ná hámarksárangri í markaðs- og sölustarfi þínu á netinu.

Hafðu samband og við hjálpum þér að ná forskoti með snjallri notkun upplýsingatæknilausna.

**advania.is**



# Neytendur og netverslun

Netverslun Íslendinga hefur aukist mikið undanfarin ár, enda þægilegt að geta keypt vörur í ró og næði heima í stofu og fá sendar heim að dyrum. Mikilvægt er að hafa augun opin og gæta þess að borga rétta upphæð og kynna sér vel skilareglur áður en gengið er frá viðskiptunum.

Sigríður Inga Sigurðardóttir  
sigriduringa@365.is



Einn helsti kosturinn við að kaupa vöru á netinu er að þurfa ekki að fara á staðinn og einnig að hafa möguleika á að versla á erlendum síðum þar sem úrvalið er gott og stundum jafnvel betra en hér heima. Hins vegar er ókosturinn sá að ef varan sem keypt er uppfyllir ekki væntingar, t.d. fót sem passa ekki eða gæðin eru ekki eins og þeim var lýst, er hætt á að neytandinn sitji uppi með vöru sem hann notar ekki. Ástæðan er sú að margir nenna ekki að standa í að skila vöru sem þeir hafa keypt á netinu og sætta sig við að nota hana ekki eða láta hana frá sér,“ segir Hrannar Már Gunnarsson, lögfræðingur hjá Neytendasamtökunum.

## Aðrar reglur í Ameríku og Asíu

Sérstök lög gilda um netverslun, rétt eins og aðra verslun. Sem dæmi má nefna að þegar neytandi kaupir vörur á netinu af íslenskum seljanda gilda lög um neytendasamninga sem tóku gildi á síðasta ári. Samkvæmt þeim lögum eiga neytendur rétt á að hætta við kaup á vöru innan 14 daga frá afhendingu, sé um netkaup að ræða.

„Neytanda ber þá að skila vöru óskemmdri til seljanda og þarf sjálfur að greiða kostnað vegna endursendingarinnar. Þessi réttur gildir á EES-svæðinu og er því einnig í gildi þegar vara er keypt t.d. af dönskum, enskum eða þýskum seljanda. Gott er að hafa í huga að aðrar reglur geta gilt þegar vara er keypt frá t.d. Ameríku eða Asíu,“ upplýsir Hrannar Már og bætir við að breytingar séu í farvatninu sem eigi að koma kaupendum til góða. „Þessar breytingar kallast Online Dispute Resolution og fela í sér að



Þegar gengið er frá kaupum á netinu fá margir sms í símann sinn með öryggiskóða sem þarf að slá inn í tölvuna til að staðfesta kaupin. Mikilvægt er að skoða vel hvort upphæðin í skilaboðunum stemmi við þá upphæð sem verslað er fyrir því fólk hefur lent í því að eitt núll hefur bæst við hana, að sögn Hrannars Má.



Hrannar Már, lögfræðingur hjá Neytendasamtökunum, segir einn helsta kostinn við að kaupa vöru á netinu þann að þurfa ekki að fara á staðinn og hafa möguleika á að versla á erlendum síðum þar sem úrvalið er gott.

neytandi getur leitað úrlausnar hjá aðila utan dómstóla, sé um að ræða mál sem kemur upp vegna vörukaupa á netinu. Online Dispute Resolution mun gilda í löndum innan Evrópusambandsins og á Íslandi og í Noregi. Þetta þýðir að ef vara, sem keypt er á netinu, reynist vera gölluð er hægt að leita til úrlausnaraðila í því landi þaðan sem hún er keypt og mögulega fá hana endurgreidda eða fá bætur,“ segir hann.

## Öryggi mikilvægt

Hvað varðar öryggi í netverslun hvetur Hrannar Már fólk til að vera á varðbergi og gefa aldrei upp

kreditkortanúmerið sitt nema á öruggum netsíðum.

„Þegar gengið er frá kaupum á netinu fá margir sms í símann sinn með öryggiskóða sem þarf að slá inn í tölvuna til að staðfesta kaupin. Mikilvægt er að skoða vel hvort upphæðin í skilaboðunum stemmi við þá upphæð sem verslað er fyrir því fólk hefur lent í því að eitt núll hefur bæst við hana. Ef svo reynist og fólk hefur þrátt fyrir það sett inn öryggiskóðann er erfitt að bakfæra upphæðina. Þess vegna þarf að hafa augun opin og gæta fyllsta öryggis í viðskiptum á netinu,“ segir Hrannar Már að lokum.

# Vefverslanir fyrir allar gerðir fyrirtækja

Sérfræðingar veflausna Advania smíða og hanna vefi fyrir allar gerðir fyrirtækja. Þar starfar líka hópur sérfræðinga við gerð vefverslana sem fjölga jafnt og þétt.

Hjá veflausnum Advania starfa 52 sérfræðingar sem sérhæfa sig í að hanna aðgengilegar og notendavænar vefsíður fyrir allar gerðir fyrirtækja. Sérfræðingar deildarinnar veita ráðgjöf um alla þætti vefsíðugerðar, rekstur og þarfagreiningu á vefverkefnum ásamt hönnun og forritun á vefjum. Þar starfar líka hópur sérfræðinga við gerð vefverslana af öllum stærðum og gerðum, en mörg af stærstu fyrirtækjum landsins eru með vefi sína og vefverslanir hjá Advania. Má þar nefna Rúmfatalagerinn, Ekran, Skór.is og Rekstrarvörur svo dæmi séu tekin.

„Þá eru margar spennandi stórar vefverslanir í smíðum hjá félaginu og ljóst að áhugi á vefverslun

Þá eru margar spennandi stórar vefverslanir í smíðum hjá félaginu og ljóst að áhugi á vefverslun er mikill hjá bæði neytendum og fyrirtækjum.

Sigrún Eva Ármannsdóttir



Að sögn Sigrúnar Evu Ármannsdóttur, sem er hér hægra megin við miðju, leggur starfsfólk Advania mikla áherslu á að setja sig í spor viðskiptavina svo veflausnirnar styðji vel við rekstrarmarkmið.

er mikill hjá bæði neytendum og fyrirtækjum,“ segir Sigrún Eva Ármannsdóttir, forstöðumaður veflausna Advania. Hún segist merkja breytta notenda- og kaup-

hegðun hjá Íslendingum síðustu ár. „Fólk vill í auknum mæli geta verslað og séð verð hvar og hvenær sem er.“ Hún segir vefi og vefverslanir leið til aukinnar þjónustu sem

neytendur velji í síauknum mæli. „Við leggjum mikla áherslu á að setja okkur í spor viðskiptavina svo að veflausnir okkar styðji vel við þeirra rekstrarmarkmið.“