

# PUNTA.fi

PUNTA OY:N ASIAKASTARINA



Verkkokauppa.comin  
uuden nouto-  
lokerikon kautta  
kulkee jopa 2000  
toimitusta päivässä.

**Uusi tapa noutaa verkossa  
tehty tilaus**





Markus Pätälä (vas.),  
Marleena Hanka  
ja Matti Hartonen.

# Click & Collect -palvelu automatisoi Verkkokauppa.comin tilausten noudon

Verkkokauppa.com avasi 5.9.2022 Helsingin Jätkäsaaren myymäläänsä 212-lokerikkoisen noutolokerikon, josta asiakkaat voivat noutaa tilauksensa myymälän aukioloaikoina. Ratkaisu kehitettiin Postin, Verkkokauppa.comin ja Punnan yhteistyönä.

Postin uusien liiketoimintojen Business Manager **Marleena Hanka** kertoo, että Verkkokauppa.comin, Postin ja Punnan yhteistyönä syntynyt noutolokerikko on Postin kehittämän myymälänoutojen automatisointiin ja parempaan asiakaskokemukseen tähtäävän konseptin mukainen palvelu.

– Teemme Verkkokauppa.comin kanssa tiivistä yhteistyötä varastoinnista kuljetuksiin asti, ja oli hienoa päästä kehittämään uusi noutotapa sen pohjalta. Haluamme palvelua kokonaisvaltaisesti, ja meillä on tärkeää, että kuljemme kumppaniemme rinnalla läpi verkkokaupan arvoketjun. Meillä on

yhteinen asiakas, jota haluamme kumpikin palvelulla mahdollisimman hyvin vastata asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin.

## Kehityksen keskiössä asiakas

Verkkokauppaostamisessa toimituksen oikea-aikaisuus ja nopeus sekä omaehtoisuus ovat ensiarvoisen tärkeitä. Punnan valmistama noutolokerikko on osa Verkkokauppa.comin asiakaskokemuksen kehittämistä, sekä uusi keino noutaa verkossa tehty tilaus paikan päältä. Tilaus noudetaan omalta Verkkokauppa.com-asiakastililtä löytyvällä lokeron

avausnapilla. Avauskoodi toimitetaan myös tekstiviestinä ja sähköpostitse. Asiakas pääsee noutamaan oman tilauksensa parhaimmillaan jo vartin kuluttua tilauksesta.

– Asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun tilauksen voi noutaa itselleen sopivana aikana ja jonottamatta. Verkkokauppa.comin prosessipäällikkö **Markus Pätälä** kertoo.

– Click&Collect-palvelun ansiosta myymälän työntekijät voivat myös keskittyä enemmän siihen, jolla on asiakkaalle arvoa eli asiakkaiden palvelemiseen ja kohtaamiseen, kun aikaa ei kulu pakettien ojentamiseen. Kehitämme konseptia parhaillaan



Verkkokauppa.comin prosessipäällikkö **Markus Pätälä** kertoo, että ensimmäisten kolmen kuukauden aikana lokerikon kautta on kulkenut yli 20,000 tilausta.

– Asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun tilauksen voi noutaa itselleen sopivana aikana ja jonottamatta.

Markus Pätälä on tyytyväinen ja hän arvioi, että Punnan kanssa on ollut joustavaa tehdä yhteistyötä ja kehittää uutta.



**Noutolokerikon  
kautta kulkee  
jopa 2000  
toimitusta  
päivässä.**

asiakkaidemme tarpeiden ja toiveiden suuntaisesti – jotta voimme toimittaa vastuullisesti ja asiakkaan ehdoilla sen, millä on merkitystä.” kertoo Marleena Hanka.

## Pitkäaikainen yhteistyö Punnan kanssa

Koko arvoketjun asiakaslähtöinen rakentaminen on Postin toiminnan keskiössä. Posti on tehnyt jo pitkään yhteistyötä Punnan kanssa koko jakeluverkoston saralla.

– Punnalla on erinomaista osaamista niin perinteisen lokerikko-osaamisen kuin uuden kehittämiseen sopivaa otetta toimivien ratkaisujen löytämiseen sekä yhdessä toteuttamiseen.

Marleena Hanka painottaa Punnan ammattiosaamisen lisäksi sujuvan yhteistyön merkitystä.

– Punnan kanssa kommunikointi on avointa ja ratkaisuja on sujuvaa kehittää molempien osapuolien vahvuuksia yhdistäen. Uutta tehdessä on tärkeää toimia yhteistä päämäärää kohti toimivassa ja hyvässä yhteistyössä – tosissaan, mutta ei vakavasti. Käytännön työtä kuvastaa huolellinen suunnittelu selkeine rooleineen, ihmisten osallistaminen oikeissa vaiheissa juuri käynnissä oleviin projekteihin sekä tehokas toteuttaminen.

Punnan avainasiakaspäällikkö **Matti Hartonen** sanoo, että Punta on valikoitunut Postin kumppaniksi, koska Punalla on vahva osaaminen erilaisissa pakettiautomaateissa. Punnan lokeroihin pystytään tarjoamaan sellaista toiminnallisuutta, tehokkuutta, joustavuutta ja käytön helppoutta, josta hyötyvät asiakkaat ja heidän asiakkaansa eli loppuasiakkaat.



Noutolokerikon erikoisuus on se, että se täytetään takaa varastosta ja asiakas noutaa toimituksen normaalisti edestä.



# Pakettiliiketoiminta

---



**Anssi Suominen**  
Asiakkuusjohtaja  
p. (02) 7221 361  
anssi.suominen@punta.fi



**Jan Romanov**  
Myyntikoordinaattori  
p. (02) 7221 318  
jan.romanov@punta.fi



**Harri Silvast**  
Huoltovastaava  
p. (02) 7221 336  
harri.silvast@punta.fi



**Nina Ranta**  
Myyntikoordinaattori  
p. (02) 7221 349  
nina.ranta@punta.fi

**PUNTA®**

**Yhteystiedot**  
Punta Oy  
Teollisuustie 2  
25460 KISKO

Puh. (02) 7221 321  
info@punta.fi

**www.punta.fi**