E-ticaret operasyon uzmanı

E-ticaret operasyon uzmanı, bir moda markasının online siparişlerini depodan çıkıştan paketleme, kargo ve iadeye kadar yürüten ve kanallardaki stoğun doğru görünmesini sağlayan kişidir.

> **Doğru paket, doğru stok koduyla başlar; her iade nedeniyle birlikte kayda girer.**

Kart özeti

- Siparişlerin zamanında toplanmasını, paketlenmesini ve kargoya verilmesini sağlar.
- İadeyi kontrol edip stoğa alır, sistem stoğunu raf stoğuyla karşılaştırır.
- Sezon ritmi: depoya giriş, her sabah sipariş sırası, kampanya hazırlığı, iade akışı, sayım.
- En önemli belgeler sipariş listesi, toplama listesi, iade nedeni kaydı ve stok fark raporudur.
- Her üründe stok kodunu barkod okutarak siparişle karşılaştır.
- Zamanında kargo, doğru gönderim ve sistem ile raf stoğunun tutmasıyla değerlendirilir.

Bir sezonda

1. **Sezon açılışı:** Yeni ürünler depoya girer; barkod ve stok kodu eşleşmesi kontrol edilir, raf yerleri açılır.
2. **Her sabah:** Gece düşen siparişler kargo çıkış saatine göre sıraya girer; bekleyen ve geciken siparişler ayrılır.
3. **Kampanya dönemi:** Paketleme sırası, ekip planı, paket malzemesi ve kargo teslim saatleri kampanyadan önce hazırlanır.
4. **Kampanya sonrası:** İadeler gelir; iade kabul, kontrol ve stoğa geri alma düzenli bir akışla yürür.
5. **Sezon sonu:** Depo sayımı yapılır; sistem stoğu ile raf stoğu karşılaştırılır, fark nedenleri yazılır.

Bir iş günü

- **08.30** Gece düşen siparişleri açarsın: kendi site ve pazaryerleri ayrı listelerde. Kargo çıkış saatine göre öncelik sırası kurarsın.
- **09.15** Toplama listesini depo ekibine verirsin. Sistemde görünüp rafta bulunamayan ürün varsa ayırır, nedenini araştırırsın.
- **10.30** Paketleme masasında örnek kontrol yaparsın: renk, beden, stok kodu, fatura ve paket. Yakın iki rengin karıştığı bir sipariş yakalanır ve düzeltilir.
- **11.30** Pazaryeri panellerinde bekleyen siparişlere ve iptal taleplerine bakarsın; kargoya çıkmamış siparişin iptalini işlersin.
- **13.30** İade kabul: gelen paketleri açar, etiketi ve ürünün durumunu kontrol edersin. Satılabilir olanı stoğa geri alır, kusurlu olanı ayırır, iade nedenini sisteme yazarsın.
- **14.30** Kargo tarafıyla teslim edilemeyen gönderileri konuşursun; adres sorunu olan siparişleri çağrı merkezine iletirsin.
- **16.00** Hafta sonu kampanyası için e-ticaret uzmanıyla kampanyaya girecek ürünleri, stoklarını ve paketleme planını konuşursun.
- **17.00** Gün sonu özeti: kargoya çıkan, bekleyen ve iadesi alınan siparişler. Stok farklarını planlama uzmanına iletirsin.

Elinden geçen belgeler

Belge	Kimden	Kime	Ne için
Sipariş listesi	Kendi site ve pazaryeri panelleri	E-ticaret operasyonu	Hangi siparişin toplanacağı, hangi kargoyla ve ne zaman çıkacağı.
Toplama listesi	E-ticaret operasyonu	Depo ekibi	Raf yeri, stok kodu, renk ve beden bazında toplanacak ürünler.
Fatura ve kargo etiketi	ERP ve kargo entegrasyonu	Paketleme	Paketin doğru müşteriye, doğru belgeyle gitmesi.
Sevkiyat ve stok payı listesi	Planlama uzmanı	E-ticaret operasyonu	E-ticaret deposuna gelecek ürünler ve kampanya için ayrılan stok.
İade formu ve iade nedeni kaydı	Müşteri (paketle birlikte) ve çağrı merkezi	E-ticaret operasyonu	İadenin nedenini, ürünün durumunu ve stoğa geri alınıp alınmayacağını kayda geçirmek.
Sayım ve stok fark raporu	E-ticaret operasyonu	Planlama uzmanı ve e-ticaret uzmanı	Sistem stoğu ile raf stoğu arasındaki farkı ve nedenini göstermek.
Haftalık operasyon özeti	E-ticaret operasyonu	Orta düzey yönetici	Zamanında çıkan sipariş, geciken teslimat, iade nedenleri ve stok farkları.

İş akışı

1. **Yeni ürünü depoya kabul et** · girdi: Sevkiyat listesi, barkod ve stok kodları · çıktı: Raf yeri açılmış, sisteme girmiş ürün; eşleşmeyen kod listesi · teslim: Planlama uzmanı
2. **Kanal stoğunu doğrula** · girdi: Depo stoğu, kanal stok raporu · çıktı: Düzeltilmiş stok; satışa kapatılacak ürün listesi · teslim: E-ticaret uzmanı
3. **Siparişi topla, paketle, kargoya ver** · girdi: Sipariş listesi, toplama listesi · çıktı: Kontrolü yapılmış paketler; teslim edilemeyen gönderi listesi · teslim: Çağrı merkezi temsilcisi
4. **İadeyi kabul et ve sınıflandır** · girdi: İade paketi, iade formu · çıktı: Stoğa geri alınan ürün, kusurlu ürün listesi, iade nedeni kaydı · teslim: Kalite kontrol sorumlusu
5. **İade nedenlerini raporla** · girdi: Haftalık iade kayıtları · çıktı: Ürün ve beden bazında neden listesi; ürün kartı ve ölçü bilgisi için geri bildirim · teslim: E-ticaret uzmanı
6. **Kampanyaya hazırlan** · girdi: Kampanya takvimi, ayrılan stok payı · çıktı: Paketleme ve ekip planı, kargo saatleri; ek stok talebi · teslim: Planlama uzmanı
7. **Sayım yap, farkı kapat** · girdi: Sistem stoğu, raf sayımı · çıktı: Stok fark raporu ve düzeltme; haftalık operasyon özeti · teslim: Orta düzey yönetici

Sahada sık yapılan hatalar

- **Paketlemede ürünü yalnız görünüşüne bakarak kontrol etmek.** Sonucu: Yakın iki renk ya da iki beden karışır; müşteri başka bir ürün alır, iade ve ikinci kargo doğar. Önlem: Her üründe etiketteki stok kodunu siparişle karşılaştır; barkod okutarak kontrol et.
- **İadeyi stoğa geri alırken nedenini kaydetmemek.** Sonucu: Aynı üründe aynı neden tekrar eder; ölçü tablosu ya da ürün kartı zamanında düzeltilemez. Önlem: Her iadede nedeni ve ürünün durumunu standart bir listeden seçerek yaz.
- **Sayım farkını düzeltip nedenini araştırmamak.** Sonucu: Fark bir sonraki sayımda yeniden çıkar; kaynağı (yanlış raf, hatalı kabul, kayıp) bulunamaz. Önlem: Her farkı nedeniyle birlikte raporla; tekrar eden nedeni süreç değişikliğine çevir.

- **Kampanya öncesinde paket malzemesini ve ekip planını kontrol etmemek.** Sonucu: Sipariş artınca paketleme yavaşlar, kargo çıkışları kayar. Önlem: Kampanya takvimini önceden al; malzeme, ekip ve kargo saatini birlikte planla.
- **Kusurlu iadeyi satılabilir stokla aynı rafa koymak.** Sonucu: Kusurlu ürün yeniden satılır ve ikinci kez iade gelir. Önlem: Kusurlu ürün için ayrı raf ve ayrı stok durumu kullan.

Vakalar

Kampanya sabahı bir elbise pazaryerinde satılmaya devam ediyor; sistem stok gösteriyor ama rafta o bedenden ürün bulunamıyor. Ne yaparsın?
İyi bir cevap: Önce bedenin başka bir rafa ya da iade alanına konup konmadığına bakarsın. Bulunamazsa e-ticaret uzmanından bedeni kanallarda hemen satışa kapatmasını istersin ve gelen siparişler için çağrı merkezini bilgilendirirsin. Gün sonunda farkın nedenini araştırıp planlama uzmanına stok düzeltmesini iletirsin.

Son günlerde aynı ceketten 'beden küçük geldi' nedenli iadeler art arda geliyor. Ne yaparsın?
İyi bir cevap: İadeleri kontrol edip satılabilir olanları stoğa alırsın. Nedenleri ürün ve beden bazında listeleyip e-ticaret uzmanına iletir, ölçü tablosunun ve ürün kartındaki kalıp notunun kontrol edilmesini önerirsin.

Kargo çıkışına az kaldı; paketleme masasında bir siparişin faturasındaki renk ile paketteki ürünün rengi farklı. Ne yaparsın?
İyi bir cevap: Paketi bekletir, siparişteki stok koduyla raftaki ürünü karşılaştırırsın. Doğru ürünü bulup paketi yeniden hazırlarsın; çıkışa yetişmeyecekse siparişi bir sonraki kargo çıkışına alır, gecikmeyi çağrı merkezine not edersin.

Kariyer yolu

1. E-ticaret ya da depo personeli
2. E-ticaret operasyon uzmanı
3. Kıdemli e-ticaret operasyon uzmanı ya da operasyon sorumlusu
4. Orta düzey yönetici (e-ticaret operasyonu ya da lojistik)

Sözlük

- **SKU (stok kodu):** Stokta tutulan her ürün seçeneğini tekil olarak tanımlayan koddur.
- **Barkod:** Bir ürün seçeneğinin kasada, depoda ve sayımda makineyle okunmasını sağlayan kod ve çizgi dizisidir.
- **Varyant:** Aynı modelin renk, beden gibi özelliklerle ayrılan her bir satılabilir seçeneğidir.
- **ERP:** Kurumsal kaynak planlaması: şirketin stok, satış, satın alma, muhasebe gibi işlemlerini kayıt altına alan sistemdir.
- **PIM:** Ürün bilgi yönetimi: ürünün satış için gereken bilgisini, görsellerini ve çok dilli içeriğini tek merkezde toplayıp kanallara gönderen sistemdir.
- **E-ticaret kokpiti:** Bir ürünün bütün varyantlarını statü, sezon, görsel ve kanal işlemleriyle tek listede gösteren PIM ekranıdır.

- **Ölçü tablosu:** Bir modelin her ölçü noktasının beden beden hedef değerini gösteren tablodur.
- **DPP (dijital ürün pasaportu):** Bir ürünün kimlik, malzeme, bakım ve kullanım ömrü sonu bilgisini ürün üzerindeki QR kodla açılan bir dijital kayda bağlayan yapıdır.