E-ticaret uzmanı

E-ticaret uzmanı, bir moda markasının ürünlerini kendi online mağazasında ve pazaryerlerinde satışa hazırlayan, yayınlayan ve performansını takip eden kişidir.

> **Ekrandaki her bilgi güncel ürün kaydından gelir; iade nedeni ürün kartına geri döner.**

Kart özeti

- Ürün kartını hazırlar, ürünü siteye ve pazaryerlerine açar.
- Fiyat ve stok tutarlılığını izler, kampanyaları kurar, dönüşüm ve iade nedenlerini okur.
- Sezon ritmi: yeni kartlar, her sabah rapor, kampanyalar, indirim dönemi, iade nedenlerinden ders.
- En önemli belgeler ürün bilgi seti, internet ölçü tablosu, onaylı görseller ve fiyat-kampanya listesidir.
- Bilgiyi güncel ürün kaydından çek; renk adını tek listeden al.
- Dönüşüm, iade oranı ve ürünün zamanında eksiksiz yayına çıkmasıyla değerlendirilir.

Bir sezonda

1. **Sezon açılışı:** Çekimden gelen görseller ve ürün geliştirmeden gelen bilgilerle yeni kartlar.
2. **Her sabah:** Dünün satış, stok ve iade raporu; satışı düşen ya da stoku biten ürün ayrılır.
3. **Kampanyalar:** Kampanya kurulumu, fiyat kontrolü, pazarlama takvimiyle eşleme.
4. **İndirim dönemi:** Fiyat değişiklikleri ve stok; kısmen kapalı görünen ürünlere dikkat.
5. **Sezon sonu:** İade nedenleri ürün kartına ders olarak döner: ölçü tablosu, kalıp notu, renk bilgisi.

Bir iş günü

- **09.00** Kanal hata listesini açarsın: pazaryerinin reddettiği ürünler, boş kalan zorunlu alanlar, kategorisi eşleşmeyen varyantlar. Hatanın nedenini yazmadan düzeltmeye geçmezsin; aynı hata yarın başka üründe çıkar.
- **09.45** Satış ve stok raporunda çok bakılıp az sepete eklenen ürünleri ve bedeni tükenmek üzere olan ürünleri işaretlersin. Merchandiser'a kısa bir not gider: hangi ürün, hangi beden, ne öneriyorsun.
- **10.30** Çekimden yeni görseller dijital varlık arşivine (DAM) düşer. Kapak görselini, renk sırasını ve her kanalın görsel kuralını kontrol edersin; yanlış renge bağlanmış görseli ayırırsın.
- **11.30** Yeni ürün kartları: öznitelikler, kompozisyon, bakım, internet ölçü tablosu. Teknik bir alan boşsa ürün geliştirmeye sorarsın; benzer üründen kopyalamazsın.
- **13.30** Hafta sonu kampanyası için pazarlama takvimine bakarsın: hangi ürünler girecek, indirimli fiyat ne zaman açılıp kapanacak, hangi ürün kampanya dışında kalacak. Kurulumu bitirince ikinci bir göz kontrol eder.
- **14.30** Çağrı merkezinin haftalık soru raporu gelir. 'Kalıbı dar mı?' sorusu aynı üründe tekrar ediyorsa kalıp notunu ürün geliştirmeden alıp karta eklersin.
- **16.00** Yurt dışı kanala gidecek ürünlerde İngilizce model tanımını ve bakım bilgisini Türkçesiyle karşılaştırırsın. İki dilde farklı bilgi, iki farklı ürün demektir.
- **17.30** Yarın açılacak drop için son tur: fiyat, stok, görsel, varyant. Hazır olmayanı yayından çekip listesini ilgili ekibe bırakırsın; eksik kart yayına çıkmaz.

Elinden geçen belgeler

Belge	Kimden	Kime	Ne için
Ürün bilgi seti (kompozisyon, bakım, kalıp notu)	Ürün geliştirme	E-ticaret	Kartın teknik alanlarını tek kaynaktan doldurmak; etiketle site aynı şeyi söylesin.
İnternet ölçü tablosu	Ürün geliştirme ve modelist	E-ticaret	Müşterinin kendi ölçüsüyle karşılaştırabileceği beden bilgisi; beden kaynaklı iadenin ilk bariyeri.
Çekim listesi ve onaylı görseller	Stilist (DAM üzerinden)	E-ticaret	Her varyantın doğru renk ve açıdan görseliyle yayına çıkması.
Fiyat ve kampanya listesi	Merchandiser ve pazarlama	E-ticaret	Kanallarda doğru fiyatın doğru saatte açılıp kapanması.
Onaylı çevre ifadeleri listesi	Sürdürülebilirlik uzmanı	E-ticaret	Ürün sayfasında yalnız belgesi olan ifadeyi, belgede yazdığı gibi kullanmak.
Kanal hata raporu	Pazaryeri ve site panelleri	E-ticaret, gerekirse ürün geliştirme	Yayına çıkamayan ürünün nedenini bulmak ve kaynağında düzeltmek.
Satış, stok ve iade raporu	E-ticaret	Merchandiser ve yönetici	Satışı düşen, stoku biten ve iadesi yoğun ürünü erken görmek.

İş akışı

1. **Sezonun ürün listesinden çekim ihtiyacını çıkar** · girdi: Line plan ve lansman takvimi · çıktı: Öncelik sıralı çekim listesi taslağı (ürün, renk, kanal) · teslim: Stilist
2. **Teknik bilgiyi kaynağından çek, eksiği listele** · girdi: Teknik föy, reçete, internet ölçü tablosu · çıktı: Kompozisyon, bakım ve ölçü alanları dolu ürün kaydı; eksik alan listesi · teslim: Ürün geliştirme uzmanı
3. **Ürün metnindeki çevre ifadelerini doğrulat** · girdi: Ürün açıklaması taslağı · çıktı: Belgeyle eşleşmiş ya da çıkarılmış ifadeler · teslim: Sürdürülebilirlik uzmanı
4. **Fiyatı ve kampanyayı kur, kontrole ver** · girdi: Fiyat ve kampanya listesi · çıktı: Kanallarda kurulmuş, kontrol edilmiş fiyatlar · teslim: Merchandiser
5. **Yayına aç, müşteri hizmetlerini bilgilendir** · girdi: Onaylı içerik, görsel, fiyat ve stok · çıktı: Kanal kanal yayındaki ürünler; yeni ürünler için kısa bilgi notu · teslim: Çağrı merkezi temsilcisi
6. **İade nedenlerini ve tekrar eden soruları oku** · girdi: İade raporu, çağrı merkezi soru raporu, müşteri yorumları · çıktı: Kart düzeltmesi; kalıp ya da ölçü için geri bildirim · teslim: Ürün geliştirme uzmanı
7. **Sezon sonu kanal değerlendirmesini yaz** · girdi: Sezonun satış, iade ve kanal hata verisi · çıktı: Ne işledi, nerede kaybettik; bir sonraki sezon için öneriler · teslim: Orta düzey yönetici

Sahada sık yapılan hatalar

- **Teknik bilgiyi eski föyden ya da benzer bir üründen kopyalamak.** Sonucu: Kompozisyon ya da bakım yanlış yazılır; etiket, site ve pasaport birbirini tutmaz, şikâyet ve iade gelir. Önlem: Bilgiyi her zaman güncel ürün kaydından çek; kopyaladığın alanı kontrol edilene kadar işaretle.
- **Aynı rengi kanallarda farklı adla girmek (lacivert, navy, koyu mavi).** Sonucu: Renk filtresinde ürün bölünür, müşteri aradığını bulamaz. Önlem: Renk adı tek listeden gelir; kanala göre yalnız çevirisi değişir.
- **Kampanya fiyatını yanlış saatte açmak ya da kampanya bitince geri almamak.** Sonucu: Marj kaybı ya da 'sepette başka fiyat çıktı' şikâyeti. Önlem: Kampanya kontrol listesi ve kurulumdan sonra ikinci kişi

kontrolü.

- **Tek bedene düşmüş ürünü vitrinde ve reklamda öne çıkarmak.** Sonucu: Trafik gelir, satış gelmez; müşteri bedenini bulamaz. Önlem: Öne çıkarmadan önce beden derinliğine bak; listeleri stok durumuna göre sırala.
- **Ürünün kendi ölçüsü yerine genel bir beden tablosu koymak.** Sonucu: Dar ya da bol kalıplı üründe beden kaynaklı iade. Önlem: Ürünün internet ölçü setini kullan; kalıp notunu ürün geliştirmeden al.

Vakalar

Yarın sabah açılacak koleksiyonda bir ceketin kompozisyonu föyde bir şey, reçetede başka bir şey yazıyor; kumaş değişmiş görünüyor. Ne yaparsın?
İyi bir cevap: Diğer ürünleri planlandığı gibi açarsın, ceketi bekletirsin. Ürün geliştirmeye hangi kaydın güncel olduğunu sorar, cevap gelince kartı düzeltip açarsın.

Bir elbise çok bakılıyor ama az sepete ekleniyor; gelen iadelerde 'beden küçük' yazıyor. Ne yaparsın?
İyi bir cevap: Karttaki ölçü tablosunu ürünün internet ölçü setiyle karşılaştırır, müşteri yorumlarına bakarsın. Ürün geliştirmeden kalıp notu ister, karta eklersin; bulguyu da ürün geliştirmeye geri bildirim olarak gönderirsin.

Pazarlama 'doğa dostu kapsül' başlığıyla bir kampanya istiyor. Ürünlerin bir kısmında geri dönüştürülmüş elyaf belgesi var, bir kısmında yok. Ne yaparsın?
İyi bir cevap: Genel 'doğa dostu' ifadesini kullanmazsın. Belgesi olan ürünleri belgede yazan somut ifadeyle sunarsın; metni sürdürülebilirlik uzmanına onaylatırsın.

Kariyer yolu

1. E-ticaret asistanı
2. E-ticaret uzmanı
3. Kıdemli e-ticaret uzmanı ya da e-ticaret kategori sorumlusu
4. Orta düzey yönetici

Sözlük

- **Varyant:** Aynı modelin renk, beden gibi özelliklerle ayrılan her bir satılabilir seçeneğidir.
- **SKU (stok kodu):** Stokta tutulan her ürün seçeneğini tekil olarak tanımlayan koddur.
- **Öznitelik:** Bir ürünü tanımlayan ve aramada, filtrede, raporda kullanılan alan değeridir: sezon, ürün grubu, stil, etiket gibi.
- **Çok dilli içerik:** Aynı ürün kartındaki tanım ve açıklamaların birden fazla dilde, ayrı alanlarda tutulmasıdır.
- **DAM (dijital varlık yönetimi):** Ürün görsellerini, videolarını ve dosyalarını klasör, etiket ve ürün bağlantısıyla tek yerde tutan sistemdir.
- **E-ticaret kokpiti:** Bir ürünün bütün varyantlarını statü, sezon, görsel ve kanal işlemleriyle tek listede gösteren PIM ekranıdır.
- **PIM:** Ürün bilgi yönetimi: ürünün satış için gereken bilgisini, görsellerini ve çok dilli içeriğini

tek merkezde toplayıp kanallara gönderen sistemdir.

- **Ölçü tablosu:** Bir modelin her ölçü noktasının beden beden hedef değerini gösteren tablodur.