

Wyzwania e-commerce

Nagroda Emerging Market Champions

Cytowanie bez ograniczeń pod warunkiem podania źródła: „Wyzwania e-commerce”,
badanie Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, Millward Brown, 2018 r.

Informacje o badaniu

CELE BADANIA	Głównym celem badania jest zdiagnozowanie kondycji polskich firm e-commerce, planów ich rozwoju, ekspansji zagranicznej oraz trendów występujących w sektorze.
PRÓBA	Badanie zostało zrealizowane na reprezentatywnej grupie firm z sektora e-commerce, n = 66, zatrudniających minimum 5 pracowników.
TECHNIKA ZBIERANIA DANYCH	Badanie zostało zrealizowane techniką CATI (Computer Assisted Telephone Interviews)
TERMIN REALIZACJI	Badanie zrealizowane we wrześniu 2018 roku.

PROFIL FIRMY E-COMMERCE

KLIENCI FIRMY:



81% FIRM ROZPOCZYNAŁA DZIAŁALNOŚĆ
OD SPRZEDAŻY STACJONARNEJ

PROFIL FIRMY E-COMMERCE

OKRES DZIAŁALNOŚCI NA RYNKU:

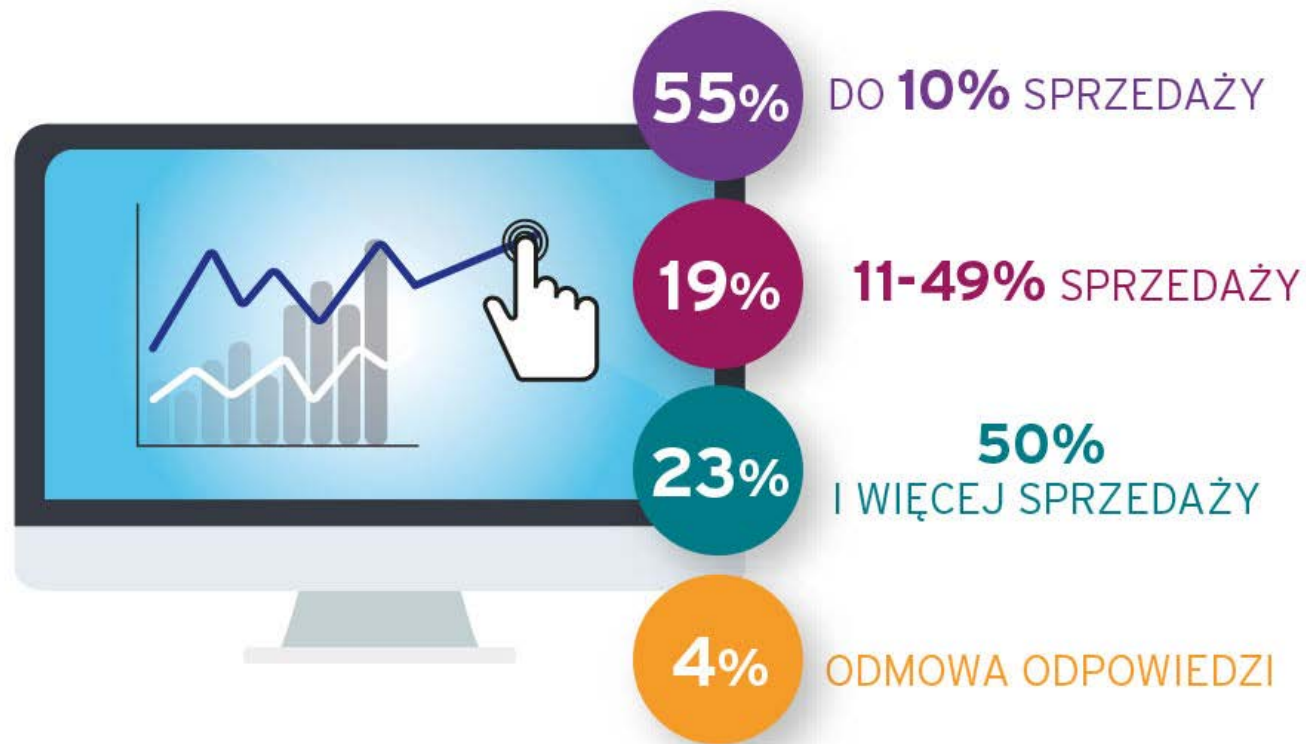


WIELKOŚĆ FIRMY:



SPRZEDAŻ ONLINE - OBROTY

ODSETEK OBROTÓW FIRMY
GENEROWANY PRZEZ SPRZEDAŻ ONLINE:



27%

ŚREDNI UDZIAŁ SPRZEDAŻY ONLINE
W OBROTACH FIRM E-COMMERCE

DZIAŁALNOŚĆ NA RYNKACH ZAGRANICZNYCH



65%

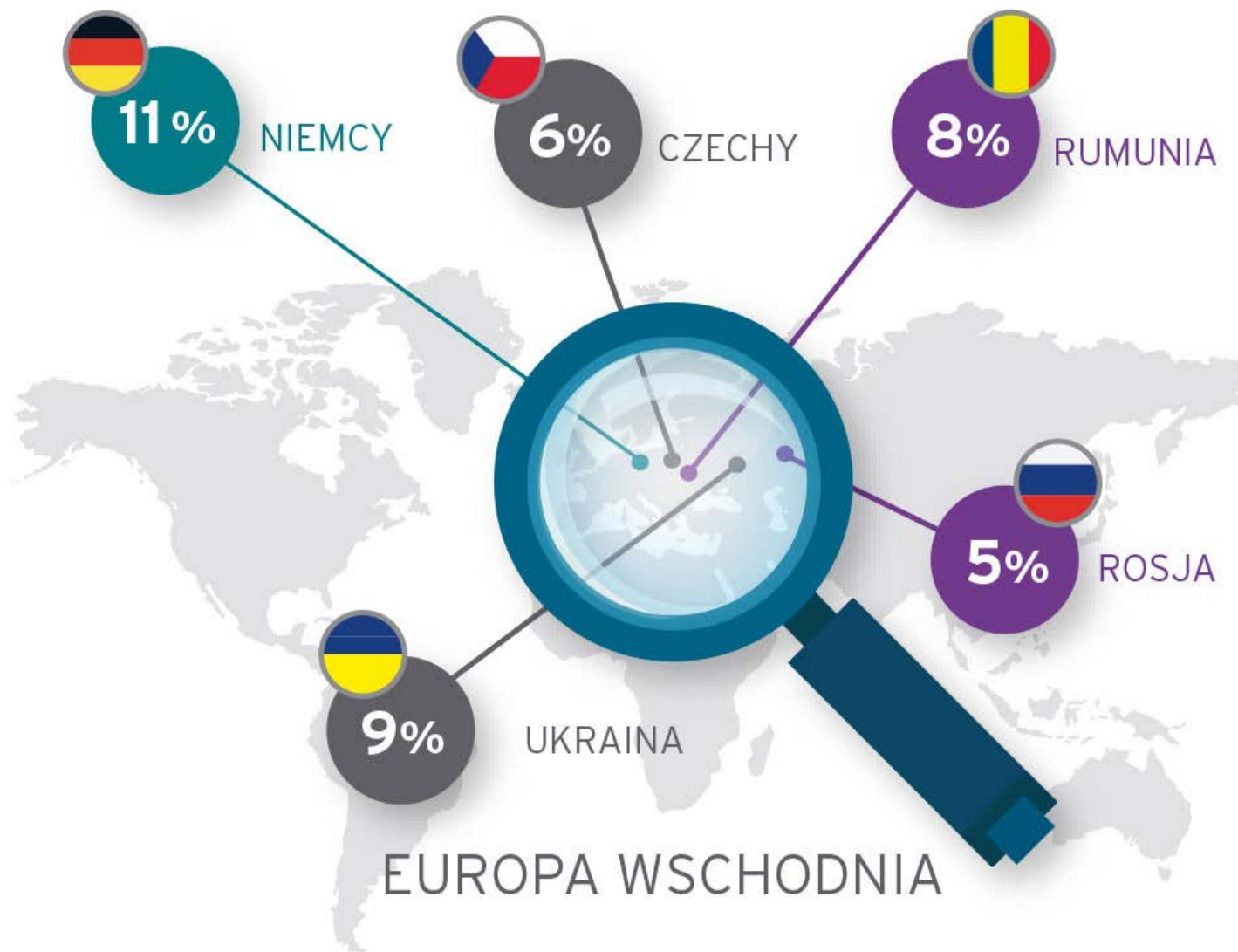
POLSKICH FIRM E-COMMERCE DZIAŁA NA RYNKACH ZAGRANICZNYCH

NA JAKICH RYNKACH ZAGRANICZNYCH DZIAŁAJĄ FIRMY:



DZIAŁALNOŚĆ NA RYNKACH ZAGRANICZNYCH

EUROPA ZACHODNIA I ŚRODKOWA



PLANY SPRZEDAŻY NA RYNKACH ZAGRANICZNYCH



33%

FIRM DZIAŁA WYŁĄCZNIE
NA RYNKU POLSKIM

70%

Z NICH NIE ROZWAŻA OPCJI POSZERZENIA
DZIAŁALNOŚCI NA RYNKI ZAGRANICZNE

18%

MYŚLI O EKSPANSJI ZAGRANICZNEJ,
ALE NIE PODJĘŁY JESZCZE ŻADNYCH KROKÓW

6%

PODJĘŁO PIERWSZE DZIAŁANIA
W KIERUNKU EKSPANSJI ZAGRANICZNEJ

6%

ODMOWA/BRAK ODPOWIEDZI

PLANY MAGAZYNOWE I SIEĆ DOSTAWCZA

SYTUACJA MAGAZYNOWA FIRMY



SIEĆ DOSTAWCZA (MOŻLIWA WIĘCEJ NIŻ 1 ODPOWIEDŹ):



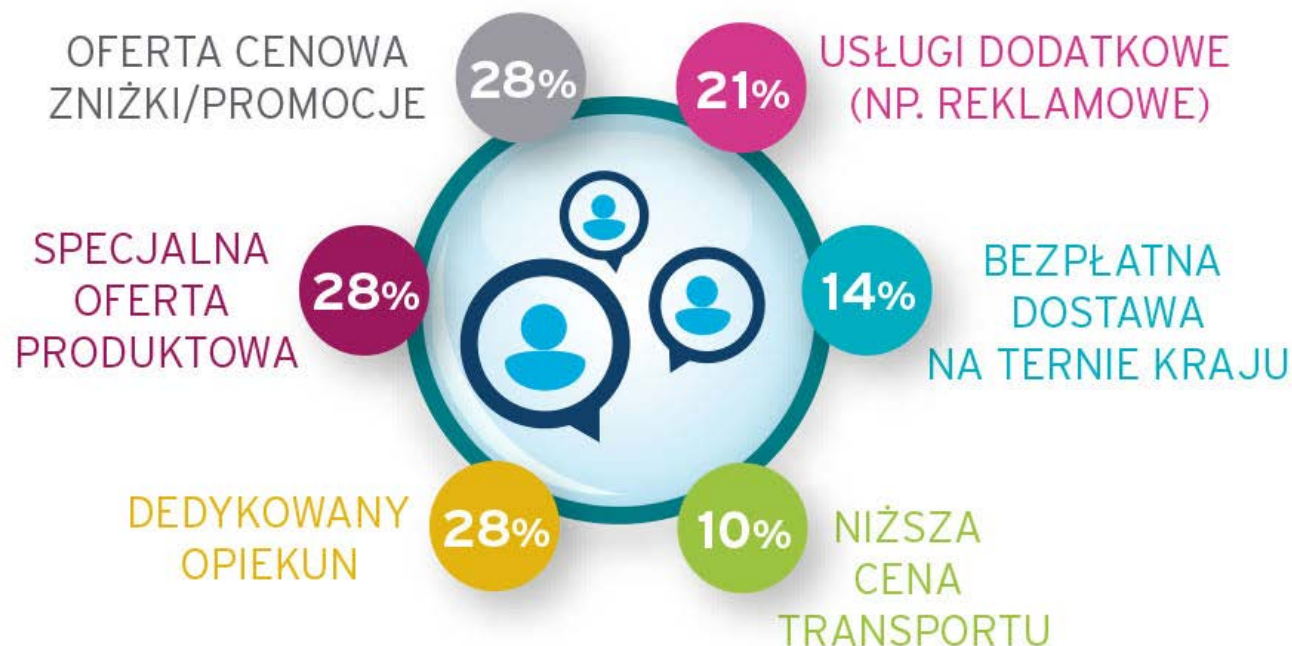
ZAKRES OFERTY DLA KLIENTÓW BIZNESOWYCH



52%

FIRM MA DEDYKOWANĄ OFERTĘ
PRZYGOTOWANĄ DLA KLIENTÓW FIRMOWYCH

CO WCHODZI W SKŁAD OFERTY DLA KLIENTÓW FIRMOWYCH?
(MOŻLIWA WIĘCEJ NIŻ 1 ODPOWIEDŹ)



OBSZARY INWESTYCJI FIRM



W CO INWESTUJE PAŃSTWA FIRMA?

(MOŻLIWA WIĘCEJ NIŻ 1 ODPOWIEDŹ)

TOP 10 ODPOWIEDZI



ZAGROŻENIA W DZIAŁALNOŚCI E-COMMERCE

CO PAŃSTWA ZDANIEM JEST ZAGROŻENIEM PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI E-COMMERCE?
(MOŻLIWA WIĘCEJ NIŻ 1 ODPOWIEDŹ)

TOP 5 ODPOWIEDZI



TRENDY E-COMMERCE ZDANIEM PRZEDSTAWICIELI FIRM BRANŻOWYCH

CO PAŃSTWA ZDANIEM OKAŻE SIĘ
NOWYM TRENDEM NA RYNKU E-COMMERCE?



65% DOSTAWA/DOSTARCZANIE
PRODUKTÓW W DNIU ZAMÓWIENIA



52% DOSTAWA DOSTARCZANIE W PÓŹNYCH GODZINACH



48% WYKORZYSTYWANIE WIRTUALNEJ RZECZYWISTOŚCI
DO UŁATWIANIA PROCESU ZAKUPOWEGO DLA KLIENTA



45% WPROWADZANIE UŁATWIEŃ W PROCESIE
KOMUNIKACJI Z KLIENTEM (NP. CHATBOTY)



44% UPROSZCZENIE PROCESU REKLAMACJI I ZWROTÓW,
W TYM PRZYSPIESZENIE ODPOWIEDZI NA NIE



39% STOSOWANIE ROZWIĄZAŃ MACHINE LEARNING/BIG DATA
DO LEPSZEGO PERSONALIZOWANIA OFERTY



23% ANGAŻOWANIE KLIENTA W PROCES
KSZTAŁTOWANIA PRODUKTU

WALUTY I PŁATNOŚCI

UDOSTĘPNIANE FORMY PŁATNOŚCI
DLA KLIENTÓW?
(MOŻLIWA WIĘCEJ NIŻ 1 ODPOWIEDŹ)



PRZELEW BANKOWY
ONLINE



PŁATNOŚĆ
PRZY ODBIORZE

SZYBKI PRZELEW (NP. PAYU, PRZELEWY24, DOTPAY)



KARTA PŁATNICZA



PRZELEW BANKOWY
W ODDZIALE/PLACÓWCE



RATY

Fundacja Kronenberga
citi handlowy

inspiracja
do działania