

Nederlandse webshops Logistiek gezien zowel in Champions League als Amateur Klasse

Internationaal onderzoek naar webshop logistiek: consumenten geven hun mening en webshops zijn logistiek gechecked.

Simtrec onderzocht dit jaar de logistiek van 550 webshops uit Nederland, UK, Duitsland, Frankrijk en België en vroeg ruim 1000 Nederlandse online consumenten naar hun mening over de logistiek die webshops bieden. Zij hebben aangegeven wat hun logistieke ervaringen en wensen zijn op het gebied van online kopen. Hiermee is het mogelijk om niet alleen de ontwikkeling van de webshop logistiek in Nederland te volgen en te vergelijken met de landen om ons heen, maar ook een vergelijking te maken tussen wat de webwinkels op logistiek vlak aanbieden aan de online consumenten en wat de online consument feitelijk belangrijk vindt.

Logistiek voor webshops als Sales engine:



Het geheel stelt webshops, logistiek dienstverleners en vervoerders in staat om een korte- en lange termijn visie te ontwikkelen over hoe online sales en logistiek dusdanig aan elkaar te koppelen dat de logistiek steeds meer als sales motor voor de online retail kan gaan fungeren.



In dit artikel wordt alvast een tipje van de sluier opgelicht. Dit artikel is het eerste van een reeks, later zullen de onderwerpen uitgebreid besproken worden.

Champions League en Amateur Klasse?

Wat opvalt is dat de Nederlandse webshops op enkele vlakken voorop lopen in vergelijking met andere landen en daarmee in de Champions League regionen verkeren. Op andere vlakken loopt men International gezien juist ver achter lopen en verkeerd men in de achterhoede van de Amateur Klasse. Hierin zitten voor de webshops grote risico's om met de internationalisering van online retail die gaande is de boot te zullen missen.

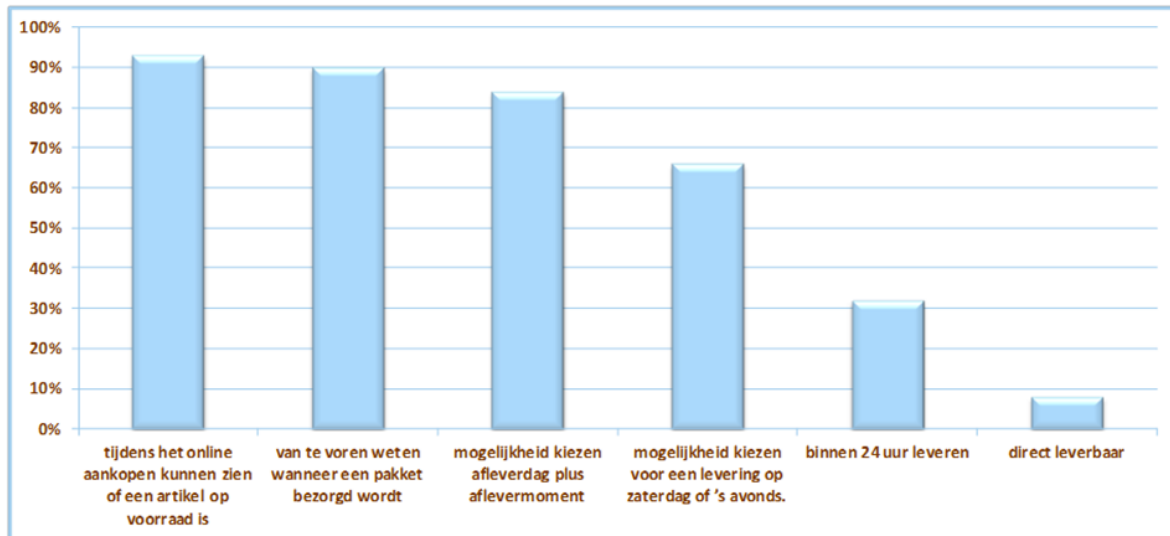
Zo zijn de Nederlandse webshops kampioen in het bieden van voorraad- en levertijd informatie, late cut-off tijden, snelle leveringen en de wat meer premium aflever services zoals kunnen kiezen voor een dag, dag-tijd vak of zelfs voor afleveren op dezelfde dag. Wel dient vermeld te worden dat dit soort (premium) afleverservices in Nederland en zeker ook International gezien nog in de kinderschoenen staan.

Groot aandachtspunt is bijvoorbeeld dat de Nederlandse webshops ondanks de ontwikkeling van de afgelopen jaren achterblijven als het gaat om cross-border verzenden. De Nederlandse webshops hebben hier International gezien de laagste score en spelen hier in de Amateur Klasse.

Wat wil de consument op logistiek vlak?:

Zie de grafiek hieronder waarin de belangrijkste feiten op een rijtje zijn gezet.

Overzicht bereidheid consumenten om te betalen voor de bezorging:



Het feit dat snel leveren niet bovenaan het verlanglijstje van de online consument staat en dat slechts een heel klein deel van de consumenten een aankoop niet zal doen als het product niet direct leverbaar is zou een 'eye opener' mogen zijn omdat veel Nederlandse webshops fors in hebben gezet op snel leveren, hetgeen ook weer een verhoging van kosten oplevert.

Het lijkt erop dat zaken als goede informatie over voorraad, levertijd, aflevermoment en het kunnen uitoefenen van invloed op het afleverproces als vele malen belangrijker worden ervaren om de logistieke barrières weg te nemen.

In volgende edities van Twinkle zal dieper in worden gegaan op enkele andere onderwerpen uit het onderzoek.

Wilt u meer weten?

Het ruim 120 pagina's tellende onderzoek is te verkrijgen door een e-mail te sturen naar info@simtrec.nl met vermelding 'Simtrec Webwinkel Logistiek 2013'.

De kosten voor het in full color gedrukte boekwerk zijn € 64,95 inclusief BTW en verzenden.