

Deliverymatch

Webwinkellogistiek

Onderzoek 2012



150 Nederlandse webshops
100 Duitse webshops
100 Australische webshops
logistiek getest

35 tips om webshoplogistiek
te verbeteren

Logistiek van webshops: Sterk in ontwikkeling



Logistiek van webshops: Sterk aan het verbeteren



Recent in het nieuws



- 7 november:
Introductie van
59 Bol.com
afhaalpunten bij
AH

Recent in het nieuws



The advertisement features a blue background with a white spiral-bound calendar on the left. The calendar shows 'DONDERDAG' (Thursday) with a time slot from 16:00 to 21:00. A blue pen is writing 'Nieuwe laptop wordt bezorgd!' (New laptop is being delivered!) in the 18:00 slot. To the right of the calendar, the text 'NIEUW BIJ COOLBLUE.' is written in large white letters, followed by 'Op afspraak bezorgd.' (On appointment delivery). Below this, there are two icons: a calendar icon with the text 'Kies precies het moment dat jou uitkomt.' (Choose exactly the moment that suits you) and a Euro symbol icon with the text 'Voor slechts € 9,95.' (For only € 9,95). On the far right, there are four buttons labeled 1, 2, 3, and II.

NIEUW BIJ COOLBLUE.
Op afspraak bezorgd.

Kies precies het moment dat jou uitkomt.

€ Voor slechts € 9,95.

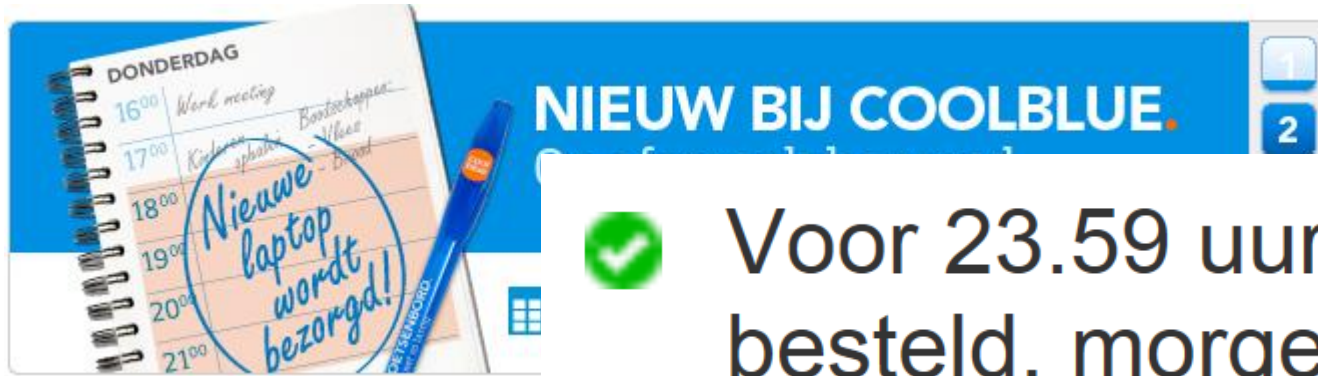
- 8 november: Coolblue introduceert dag-tijdvak levering

Recent in het nieuws



- 8 november:
PostNL
introduceert
pakketautomaat
in Almere

Recent in het nieuws



- **Begin december:**
Coolblue kampioen in zeer late cut-off tijd

Recent in het nieuws



- 1 november:
AH opent 1^e
pick-up point
in Heemstede

Recent in het nieuws



DeliveryMatch-onderzoek 2009-2012



2009

DeliveryMatch-onderzoek 2009-2012



2009



Informatie over DeliveryMatch

DeliveryMatch is een gespecialiseerd dienstverlener op het gebied van e-commerce en logistiek. DeliveryMatch brengt een softwarepakket op de markt, waardoor webshops in staat zijn om meerdere afleveropties aan te bieden aan de online koper. Daarnaast is DeliveryMatch actief als adviseur op het gebied van e-commerce en logistiek.

Aandeelhouders van DeliveryMatch zijn:
Simtrec BV, E-Sharp BV en ShipItSmarter,

Wilt u meer informatie over de DeliveryMatch-software, over onderzoeken die door DeliveryMatch zijn uitgevoerd of hoe de adviesdiensten van DeliveryMatch u kunnen helpen bij het versterken van uw supply-chain, neem dan contact met ons op:

roland.slegers@deliverymatch.nl
nando.van.essen@deliverymatch.nl



10 tips
om de logistiek van webshops te verbeteren
(resultaten van een onderzoek, zomer 2010)

Nando van Essen & Roland Slegers

Een uitgave van DeliveryMatch
Copyright © 2011, DeliveryMatch

2010

DeliveryMatch-onderzoek 2009-2012



2011

DeliveryMatch-onderzoek 2009-2012



2011



2012

Verschil onderzoek 2011 en 2012

Verschil onderzoek 2011 en 2012

2011:

- 150 NL webshops
- Aankopen bij 20 shops
- Vergelijking 2010-2011
- 30 tips

Vershil onderzoek 2011 en 2012

2011:

- 150 NL webshops
- Aankopen bij 20 shops
- Vergelijking 2010-2011
- 30 tips

2012:

- Webshops: 150 NL, 100 DE en 100 AU
- Vergelijking 2010-11-12
- Vergelijking NL-DE-AU-UK
- 35 tips

Waarom jaarlijks webwinkel-onderzoek ?

Waarom jaarlijks webwinkel-onderzoek ?



Aflever Opties



De ontwikkelingen:

Betrouwbaarheid



Cross Border



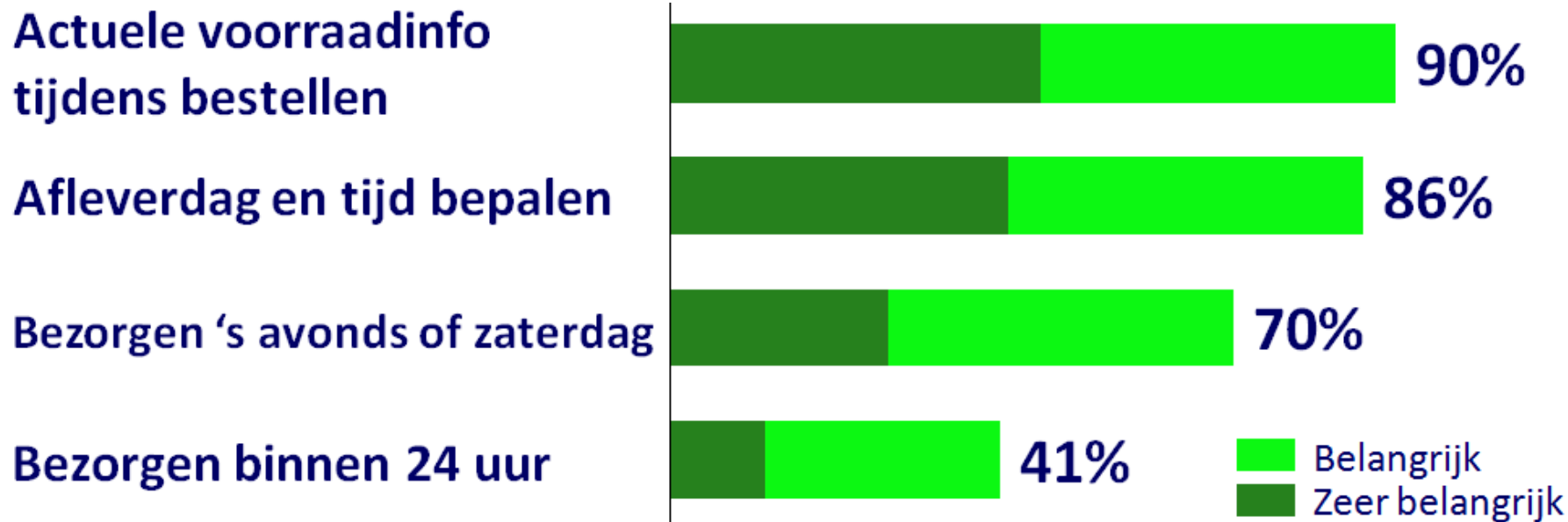
Duurzaamheid



Daarom jaarlijks webwinkel-onderzoek !



Wat wil de online koper?

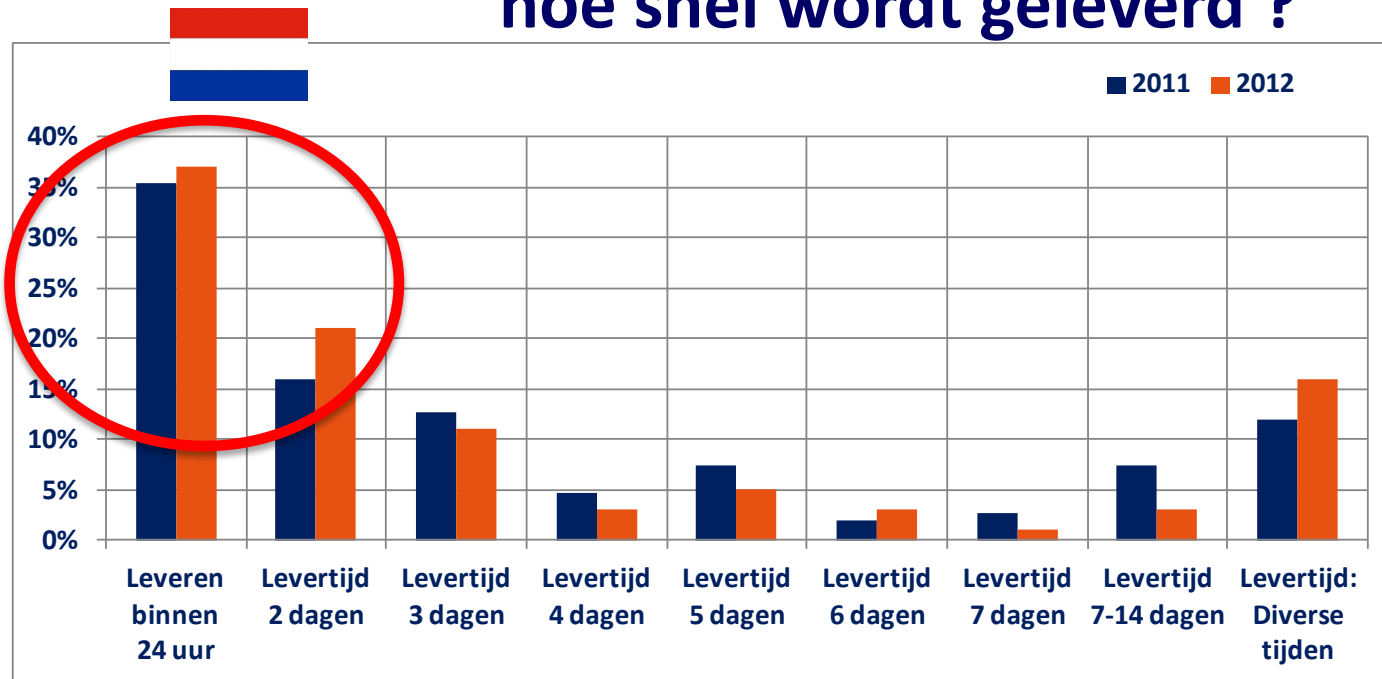


Informatie over levertijd

1

Informatie over levertijd

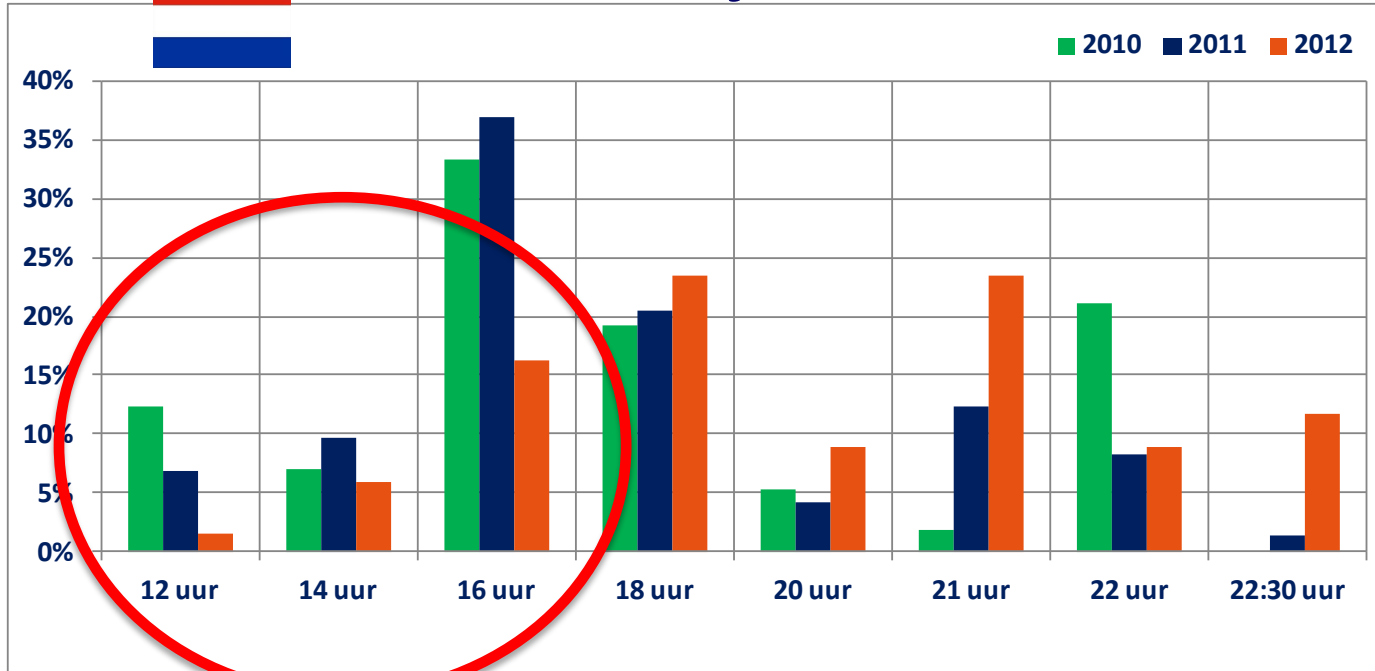
hoe snel wordt geleverd ?



**NL-webshops:
Leveren binnen
24 uur en een
levertijd van 2
dagen neemt
toe**

Informatie over levertijd

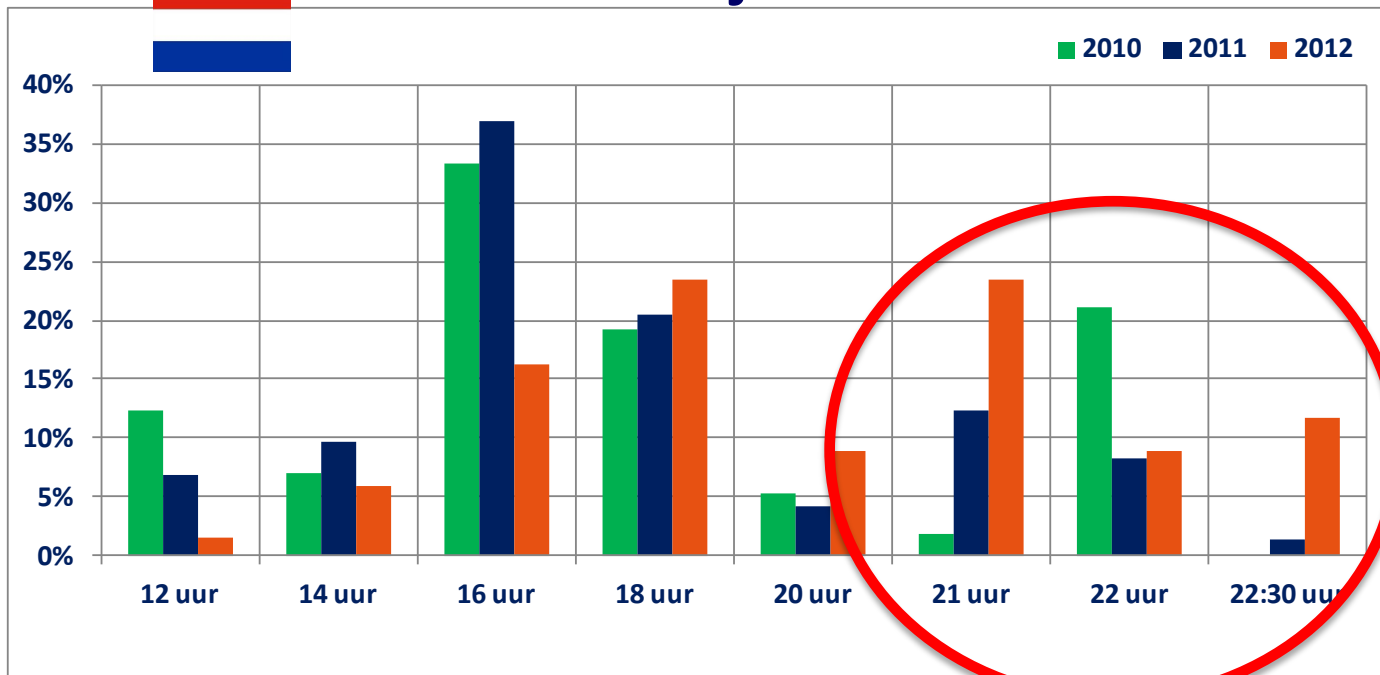
cut-off-tijd 2010-2011-2012



**Cut-off tijd
NL-webshops:
Tot 16 uur
verdwijnt bijna.**

Informatie over levertijd

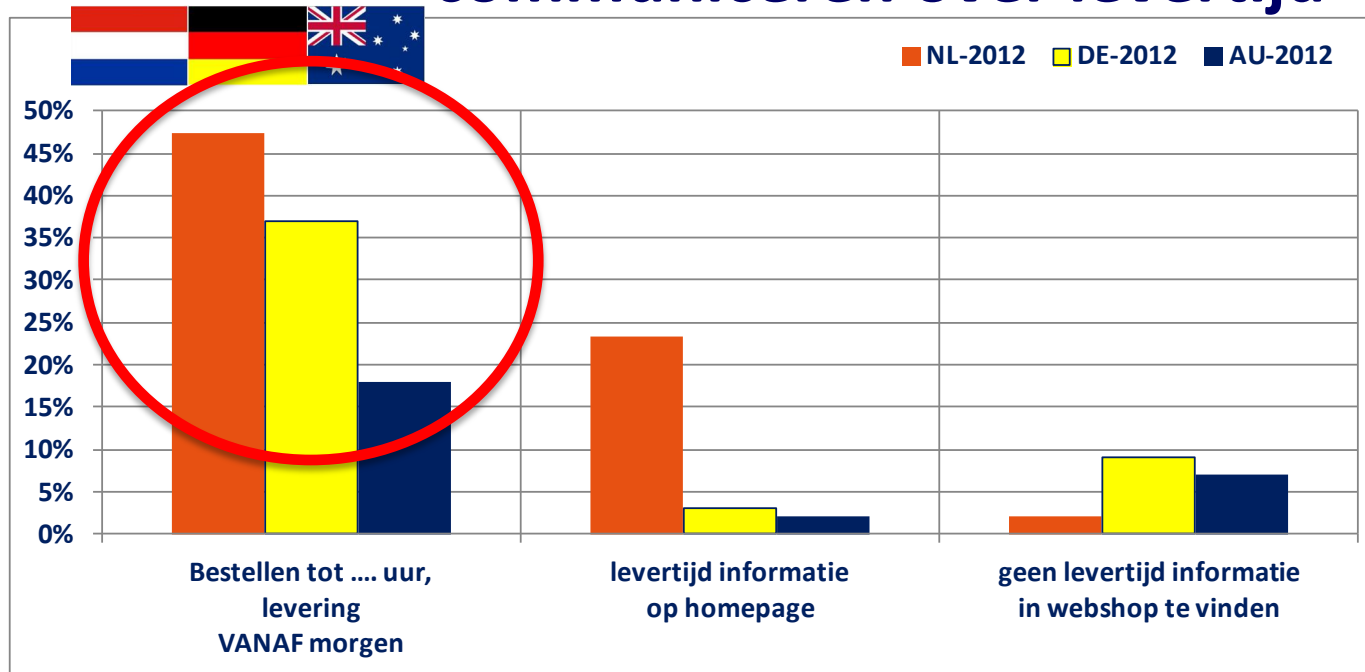
cut-off-tijd 2010-2011-2012



Cut-off tijd
NL-webshops:
Tot 16 uur
verdwijnt bijna.
21 uur en later:
45% van de
webshops
biedt dit aan.

Informatie over levertijd

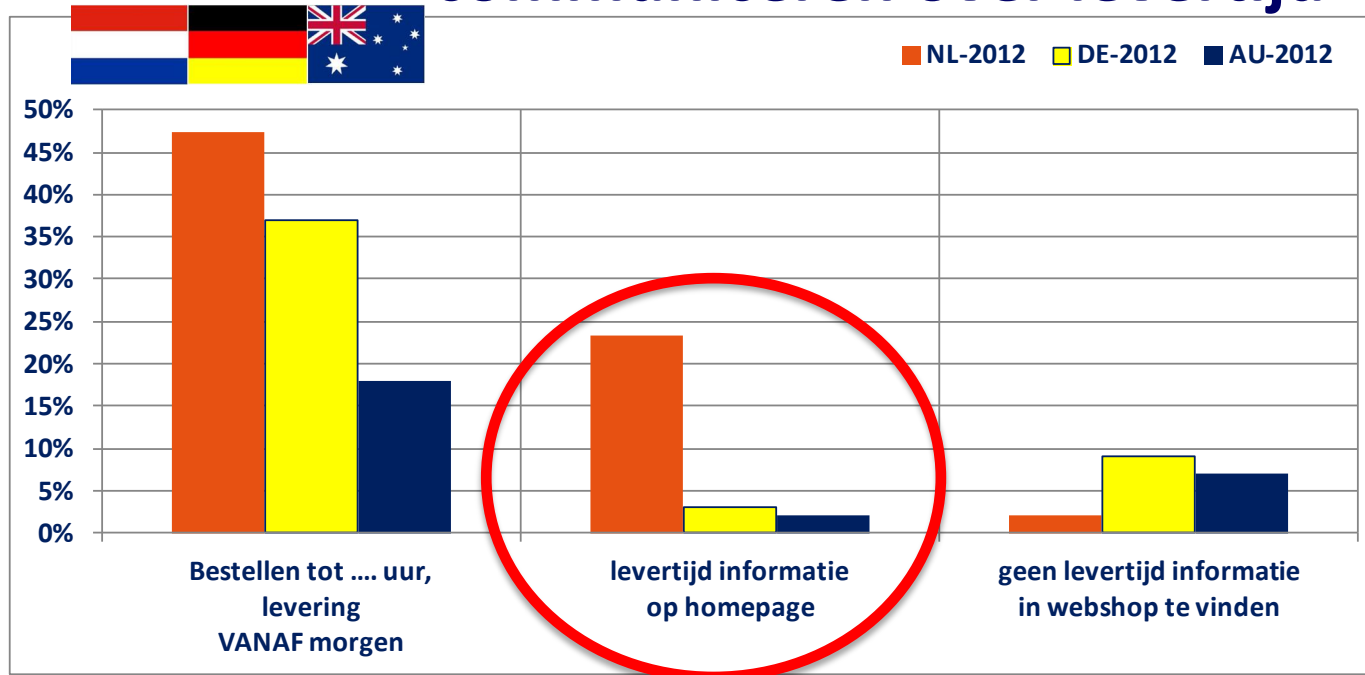
communiceren over levertijd



**Levertijd-
informatie:
NL-webshops
communiceren
actief over
cut-off-tijd.**

Informatie over levertijd

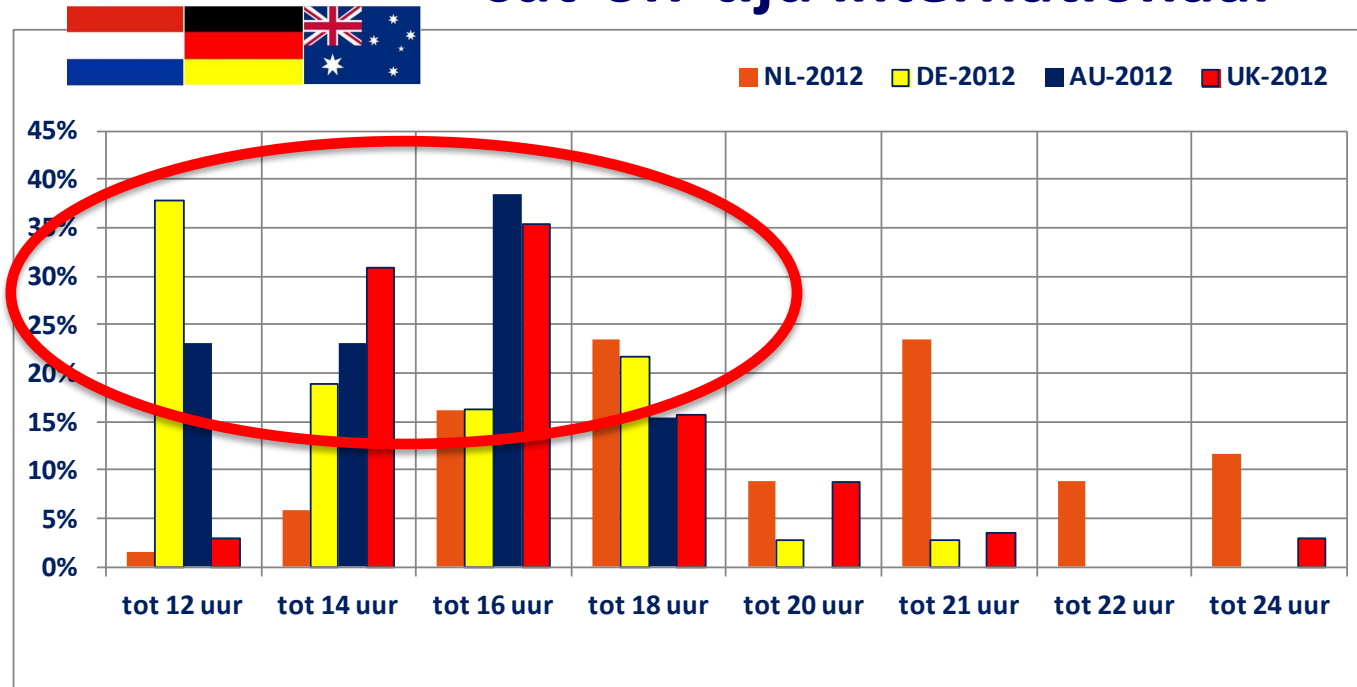
communiceren over levertijd



Levertijd-informatie:
NL-webshops communiceren actief over cut-off-tijd.
Homepage is belangrijk voor NL-webshops

Informatie over levertijd

cut-off-tijd internationaal



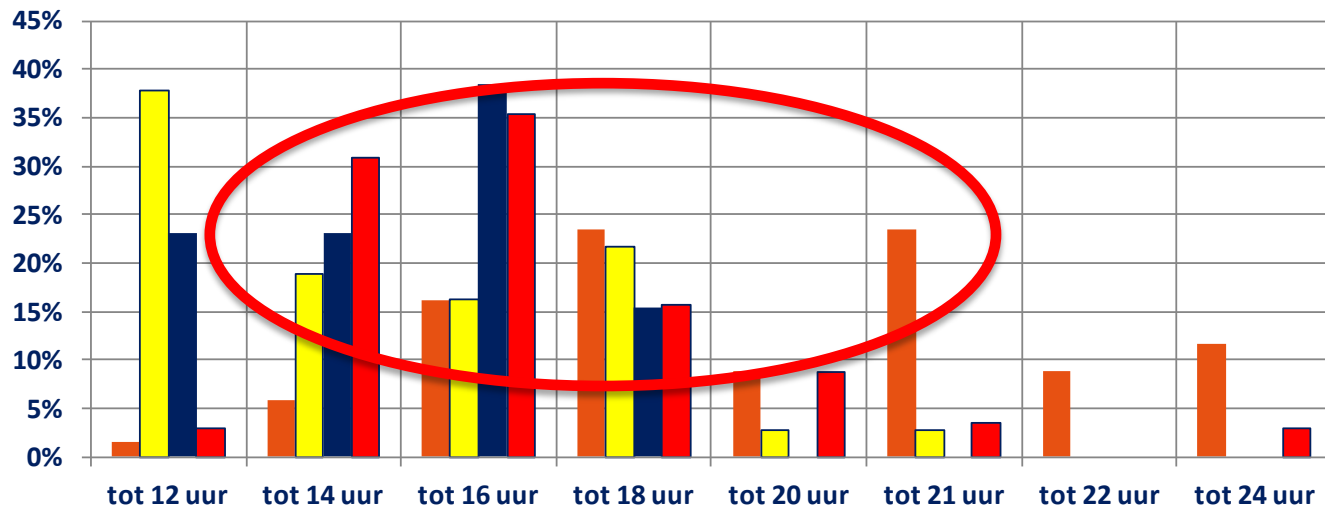
Cut-off-tijd:
DE-webshops:
12:00-18:00 uur

Informatie over levertijd

cut-off-tijd internationaal



NL-2012 DE-2012 AU-2012 UK-2012



Cut-off-tijd:

DE-webshops:

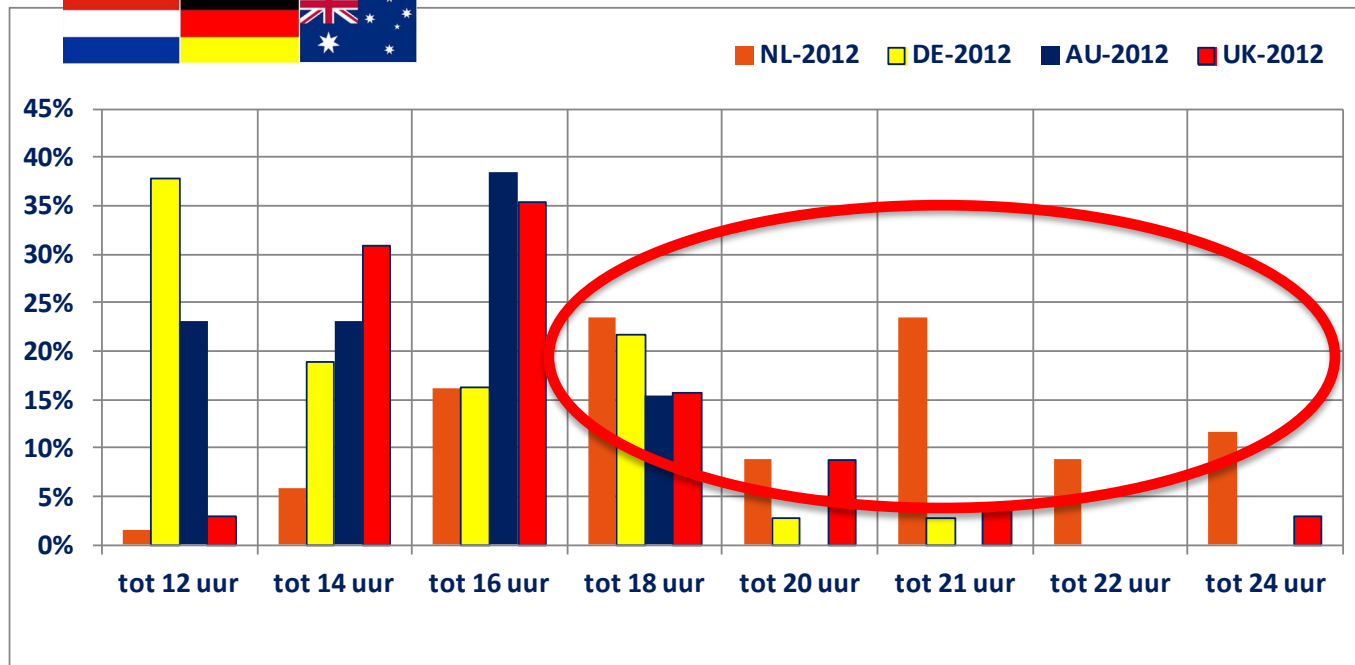
12:00-18:00 uur

UK-webshops:

14:00-20:00 uur

Informatie over levertijd

cut-off-tijd internationaal



Cut-off-tijd:

DE-webshops:

12:00-18:00 uur

UK-webshops:

14:00-20:00 uur

NL-webshops:

18:00-22:30 uur



Informatie over levertijd

Levertijd-Tip

Communiqueer zo duidelijk mogelijk over de levertijdservice die je biedt. Dit kan bijvoorbeeld door de levertijd duidelijk kenbaar te maken op de homepage.



Informatie over levertijd

Levertijd-Tip

Communiqueer zo duidelijk mogelijk over de levertijdservice die je biedt. Dit kan bijvoorbeeld door de levertijd duidelijk kenbaar te maken op de homepage.

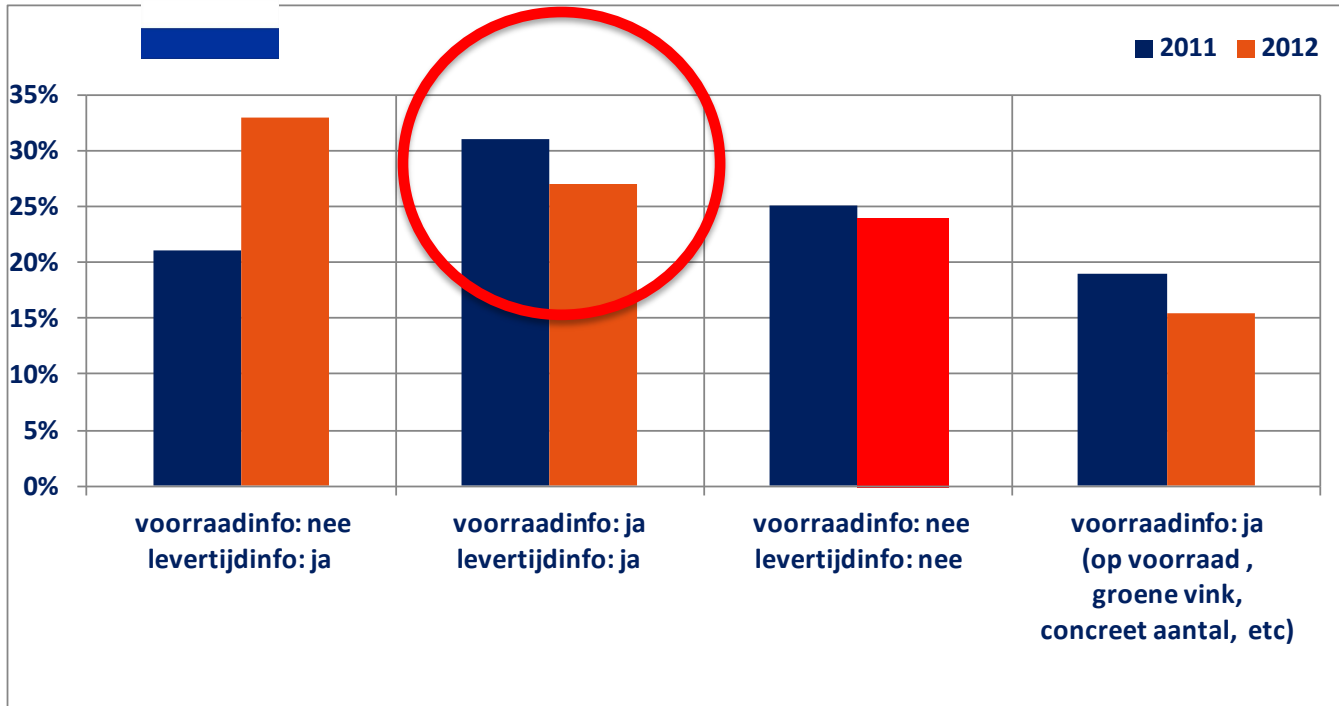
Zorg er in ieder geval voor, dat levertijdinformatie op een eenvoudige manier in je webshop is te vinden.

Dit is belangrijk om vertrouwen bij de online koper op te bouwen.

Informatie over voorraad

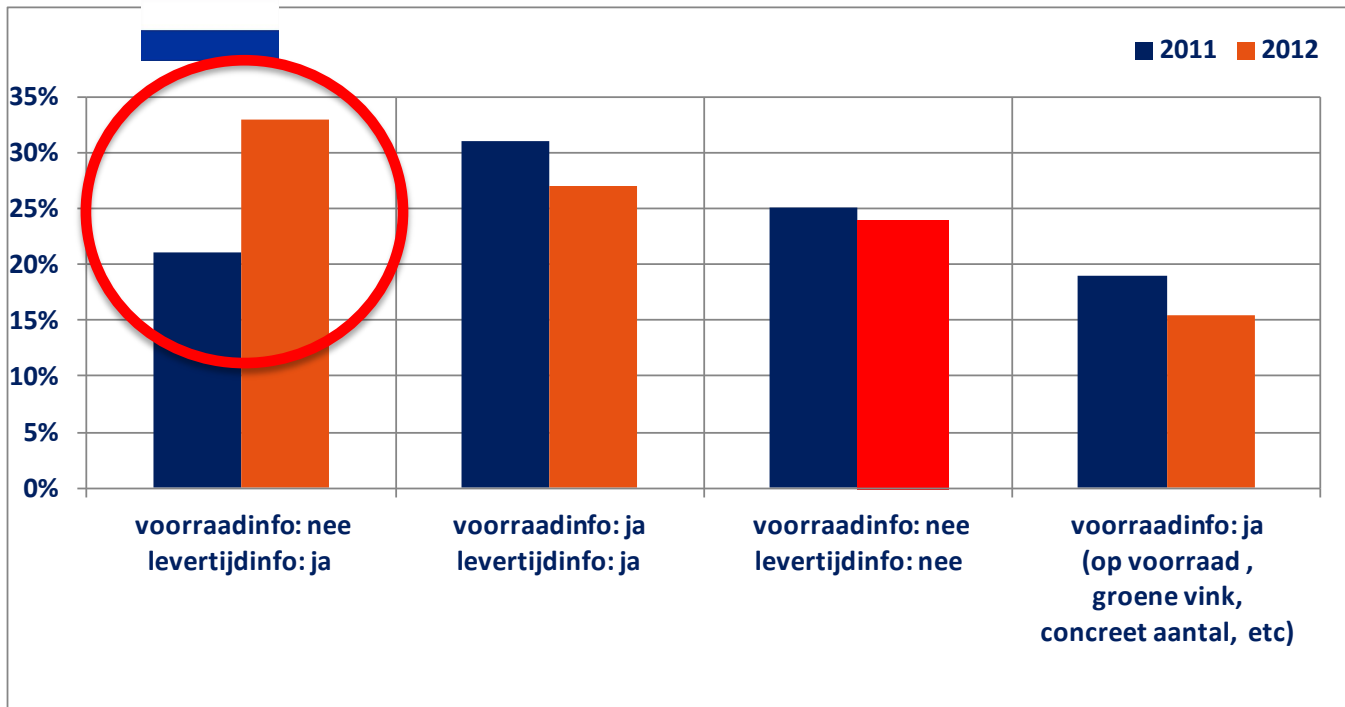
2

Informatie over voorraad informatie bij het product



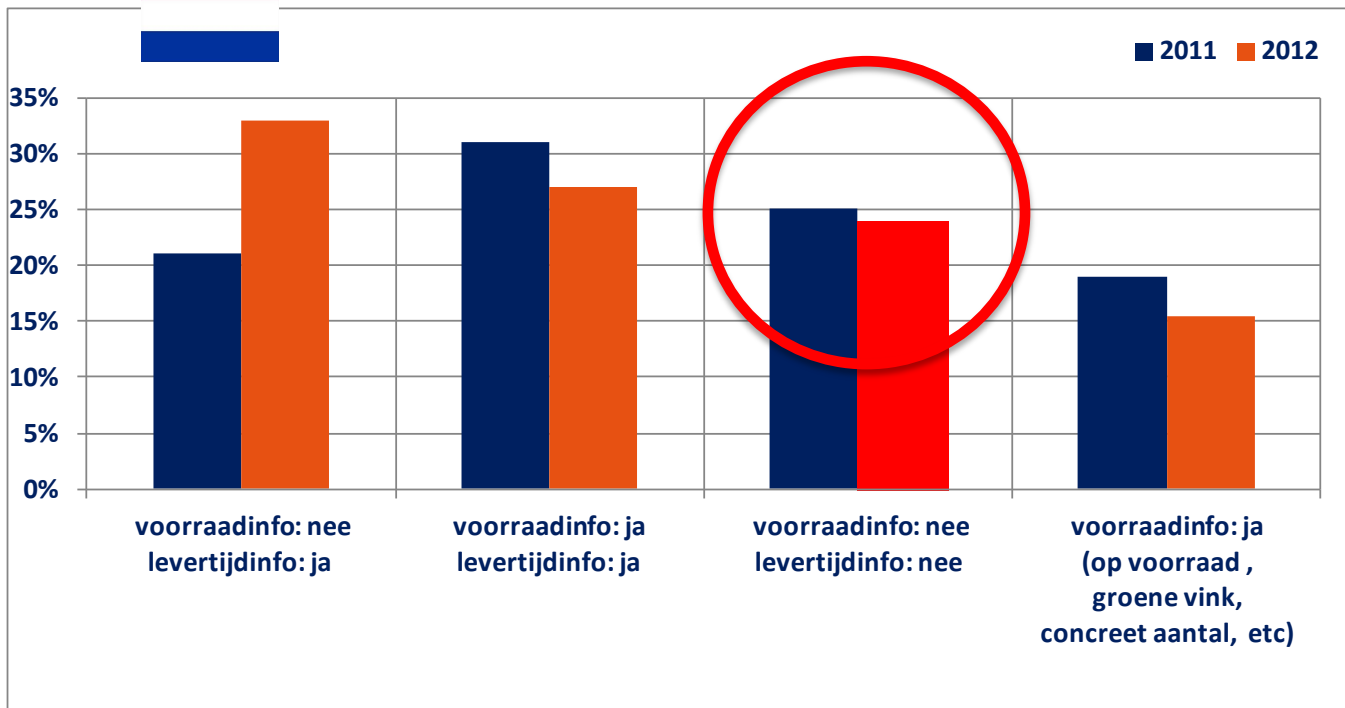
**Voorraadinfo:
Trend: Steeds
vaker alleen
levertijdinfo.**

Informatie over voorraad informatie bij het product



**Voorraadinfo:
Trend: Steeds
vaker alleen
levertijdinfo.**

Informatie over voorraad informatie bij het product



Voorraadinfo:

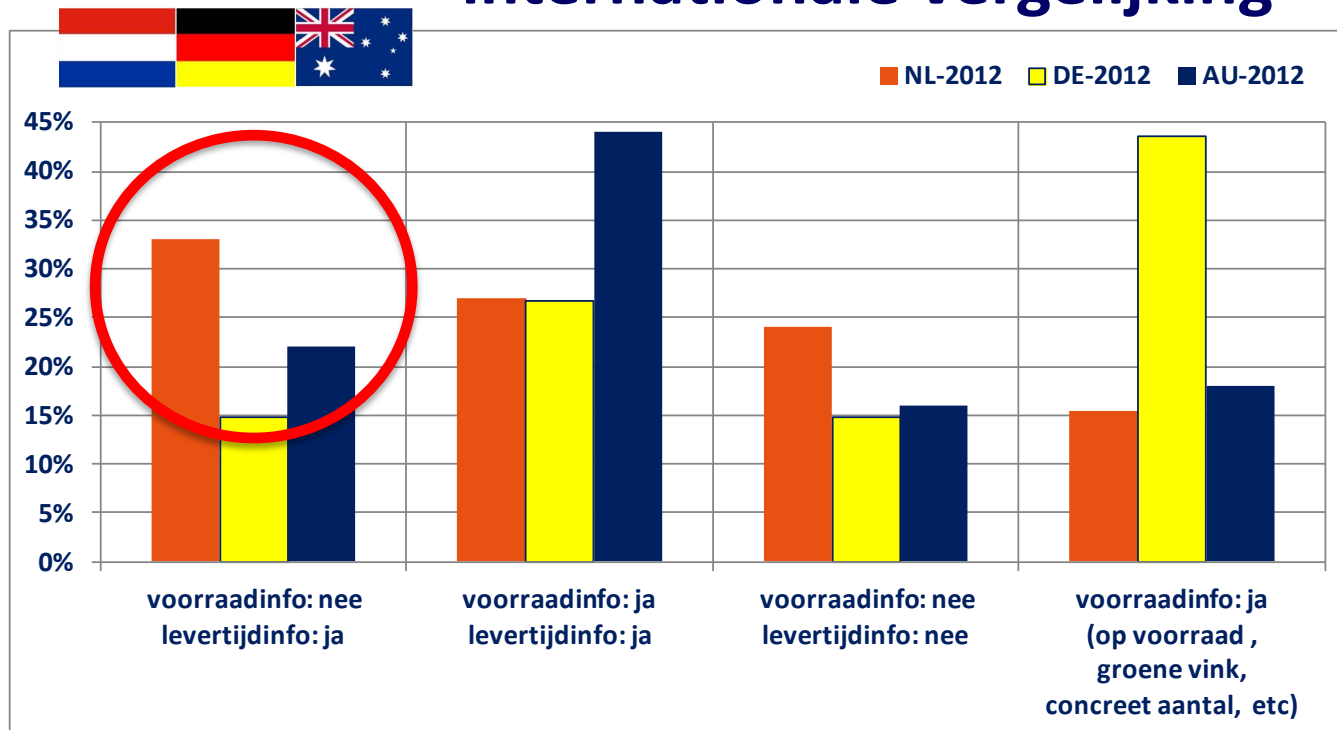
Trend: Steeds
vaker alleen
levertijdinfo.

**Ca. 25% van de
webshops:**

**Geen voorraad-
, geen levertijd-
info bij product**

Informatie over voorraad

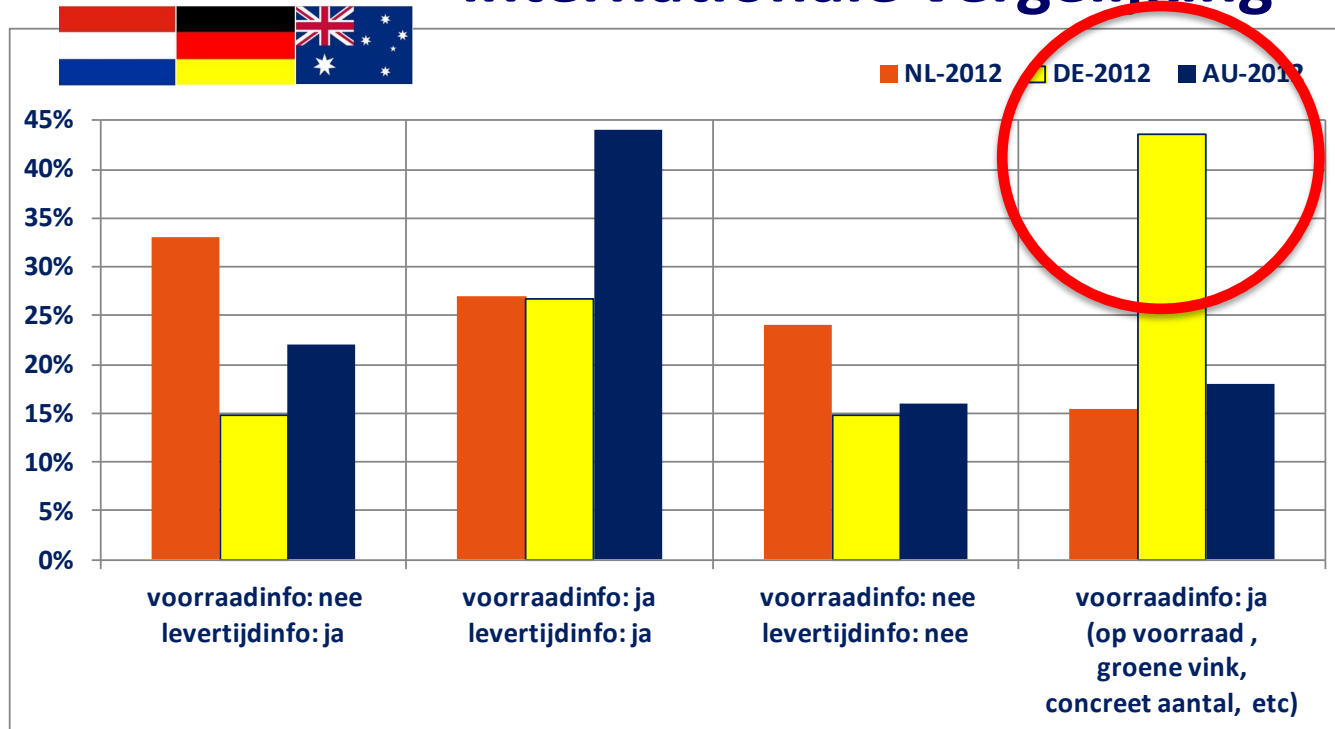
internationale vergelijking



Voorraadinfo:
NL-shops:
levertijdinfo

Informatie over voorraad

internationale vergelijking



Voorraadinfo:

NL-shops:

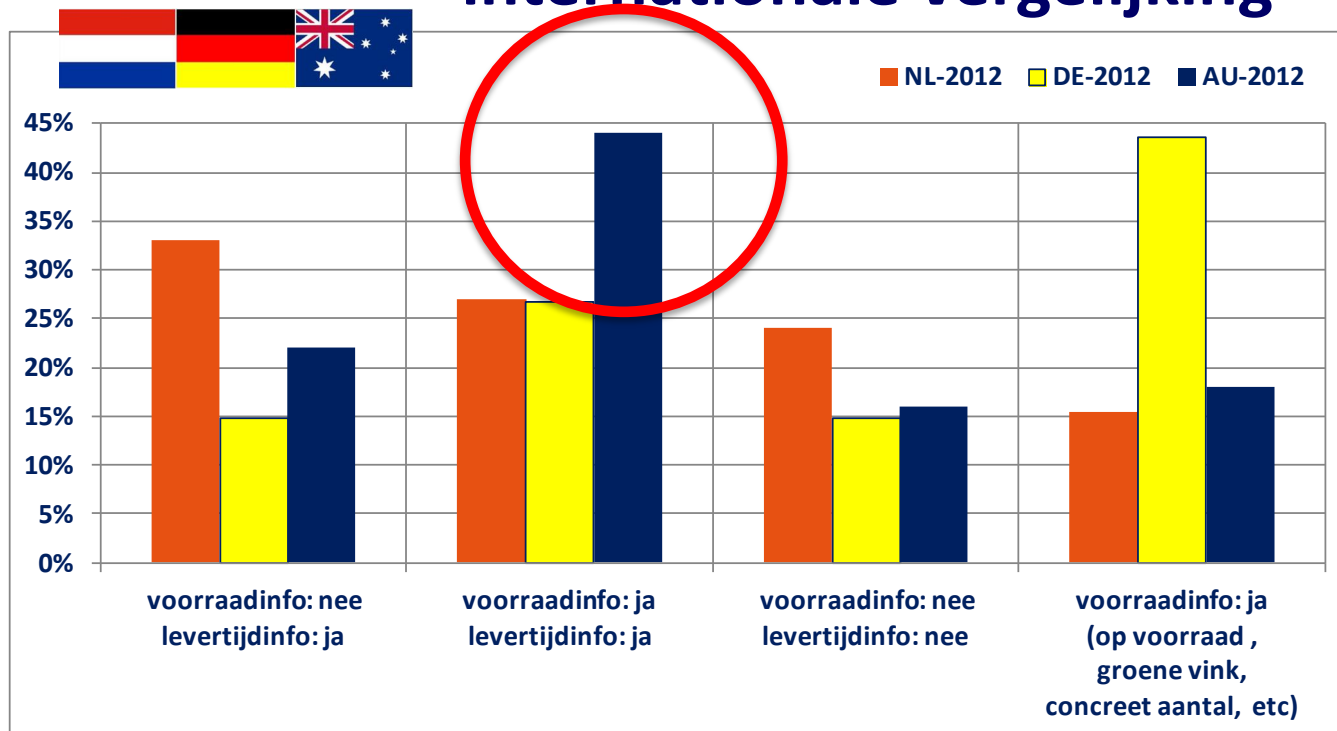
levertijdinfo

DE-shops:

voorraadinfo

Informatie over voorraad

internationale vergelijking



Voorraadinfo:

NL-shops:

levertijdinfo

DE-shops:

voorraadinfo

AU-shops:

info over en

levertijd en

voorraad



Informatie over voorraad

Voorraad/levertijd-Tip

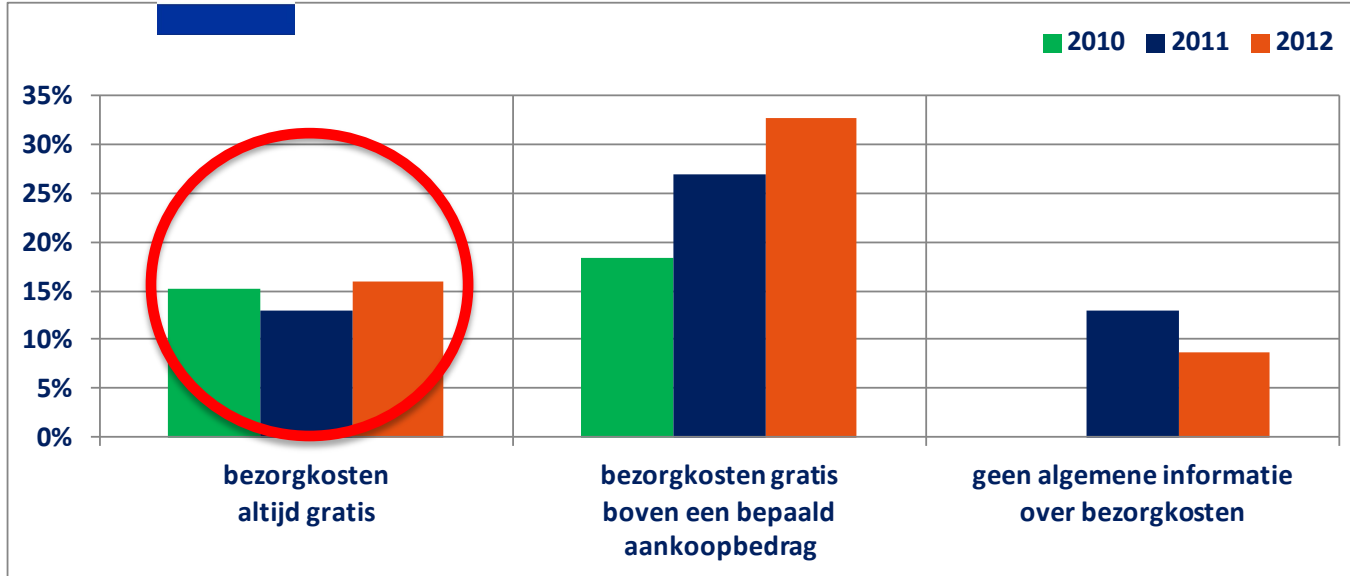
Geef bij ieder artikel dat aan het winkelmandje toegevoegd kan worden minimaal levertijdinformatie

Bezorgkosten

3

Bezorgkosten

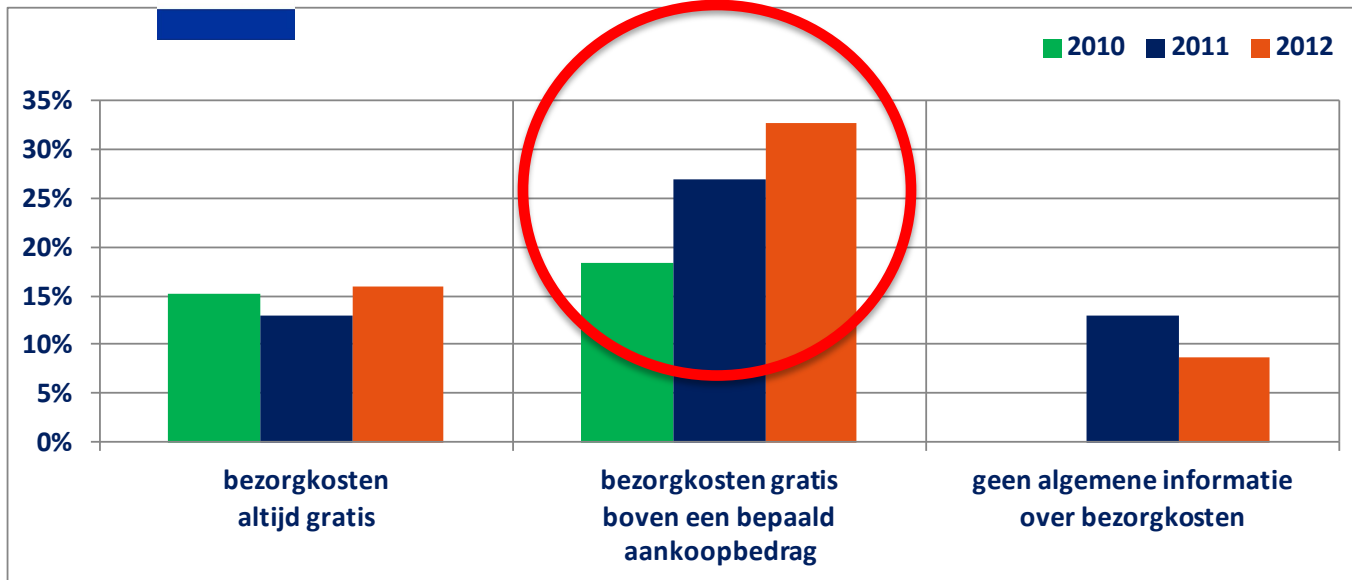
“gratis” en “gratis boven bedrag X”



Bezorgkosten:
“Altijd gratis”
groeit niet

Bezorgkosten

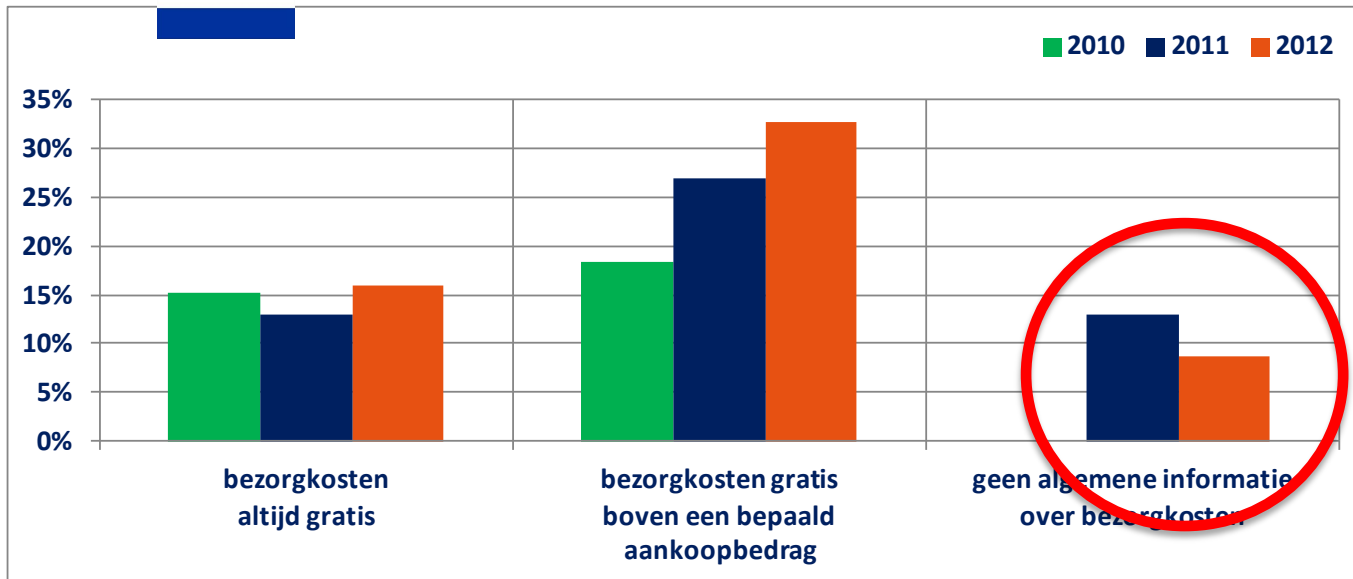
“gratis” en “gratis boven bedrag X”



Bezorgkosten:
“Altijd gratis”
groeit niet
“Gratis boven
bedrag X”
groeit sterk

Bezorgkosten

“gratis” en “gratis boven bedrag X”



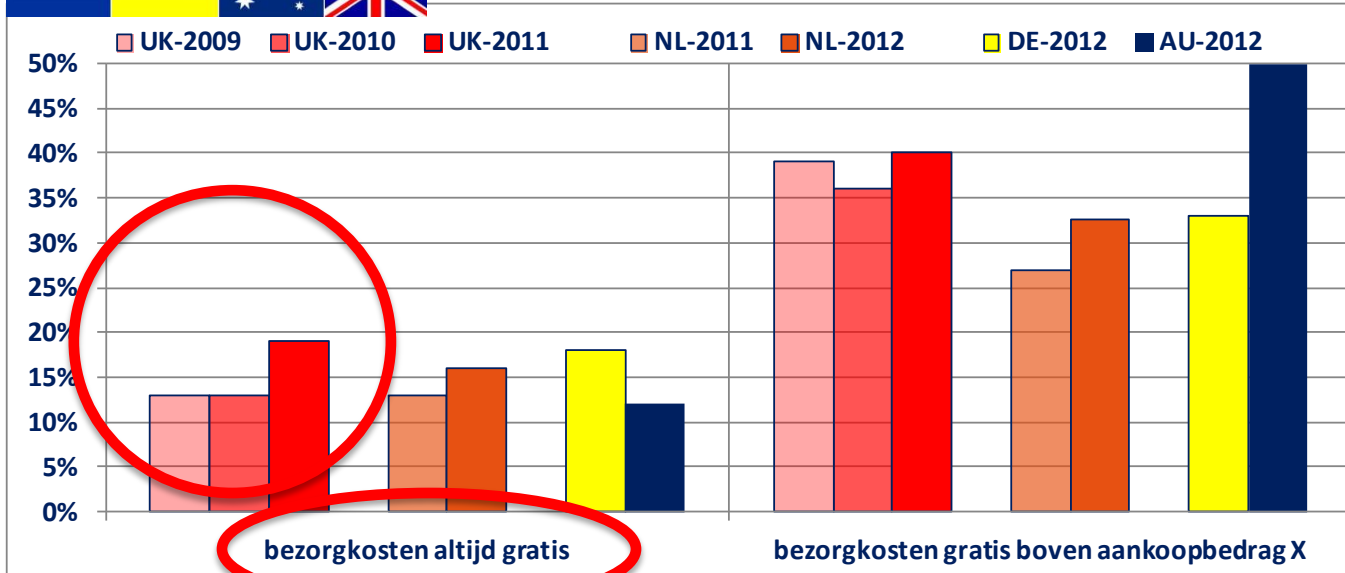
Bezorgkosten:

“Altijd gratis”
groeit niet
“Gratis boven
bedrag X”
groeit sterk

**Geen info over
bezorgkosten
daalt naar 8%**

Bezorgkosten

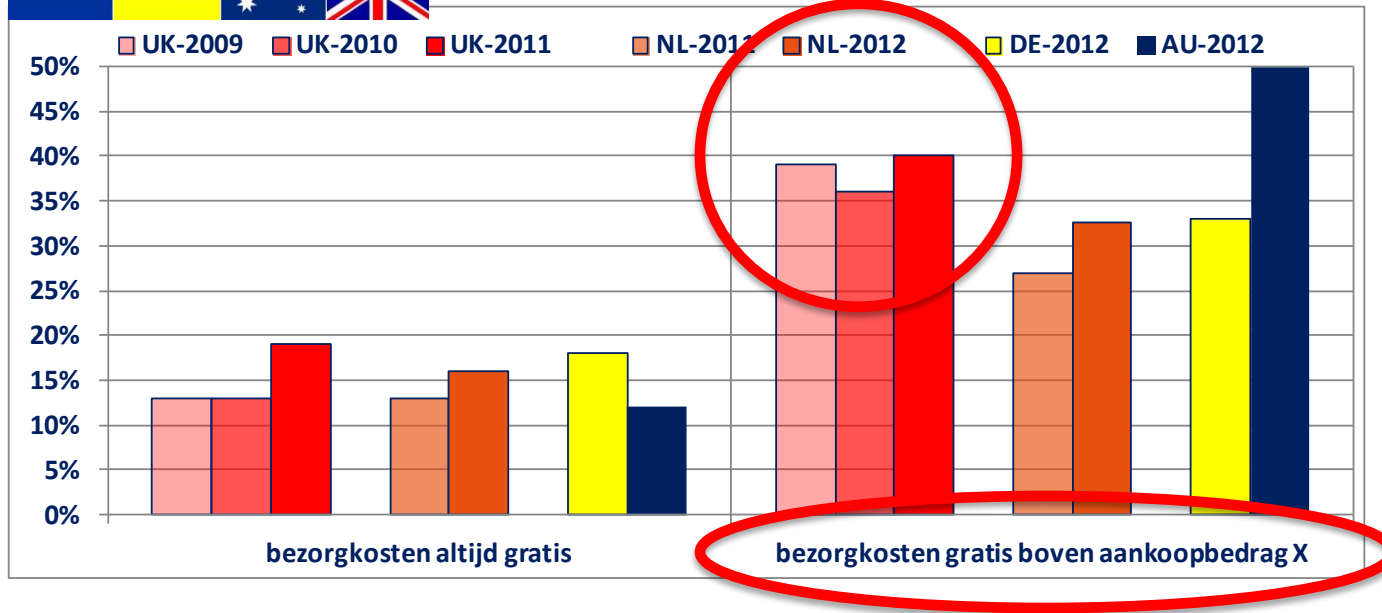
internationaal over “gratis” etc.



Bezorgkosten:
“Altijd gratis”:
Alleen UK
groeit (ca. 20%)

Bezorgkosten

internationaal over “gratis” etc.



Bezorgkosten:
 “Altijd gratis”:
 Alleen UK
 groeit (ca. 20%)
**Gratis boven
 bedrag X:**
 UK op 40%,
 AU op 50%

Bezorgkosten

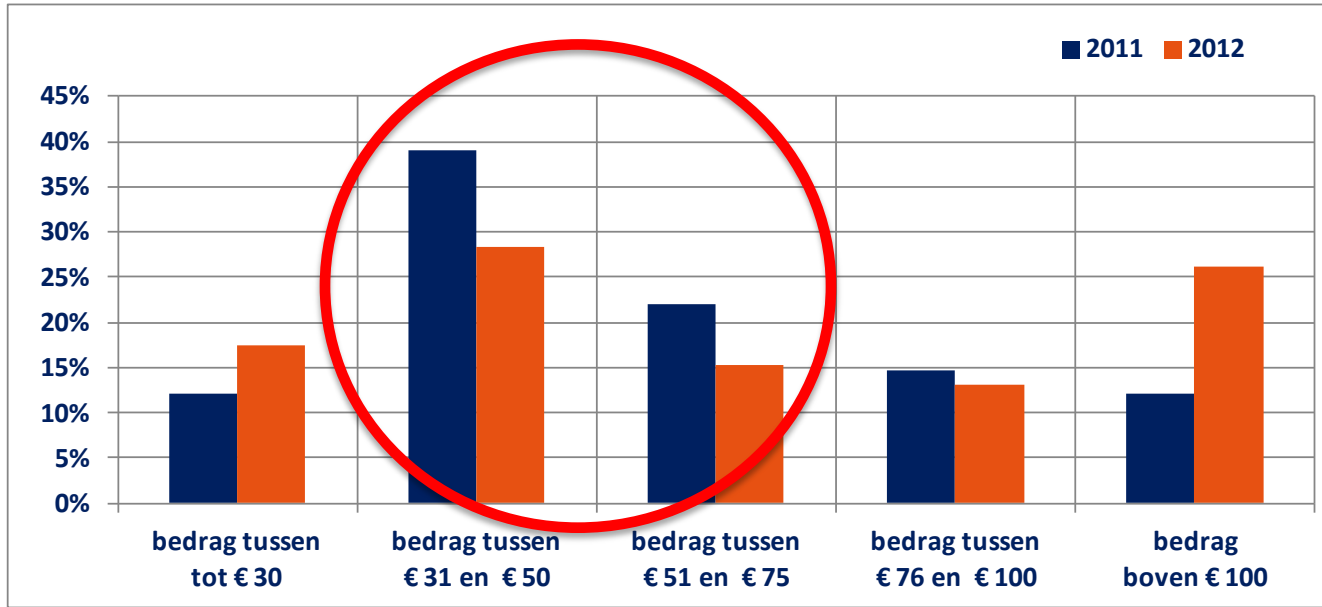
internationaal over “gratis” etc.



Bezorgkosten:
 “Altijd gratis”:
 Alleen UK
 groeit (ca. 20%)
**Gratis boven
 bedrag X:**
 UK op 40%,
 AU op 50%

Bezorgkosten

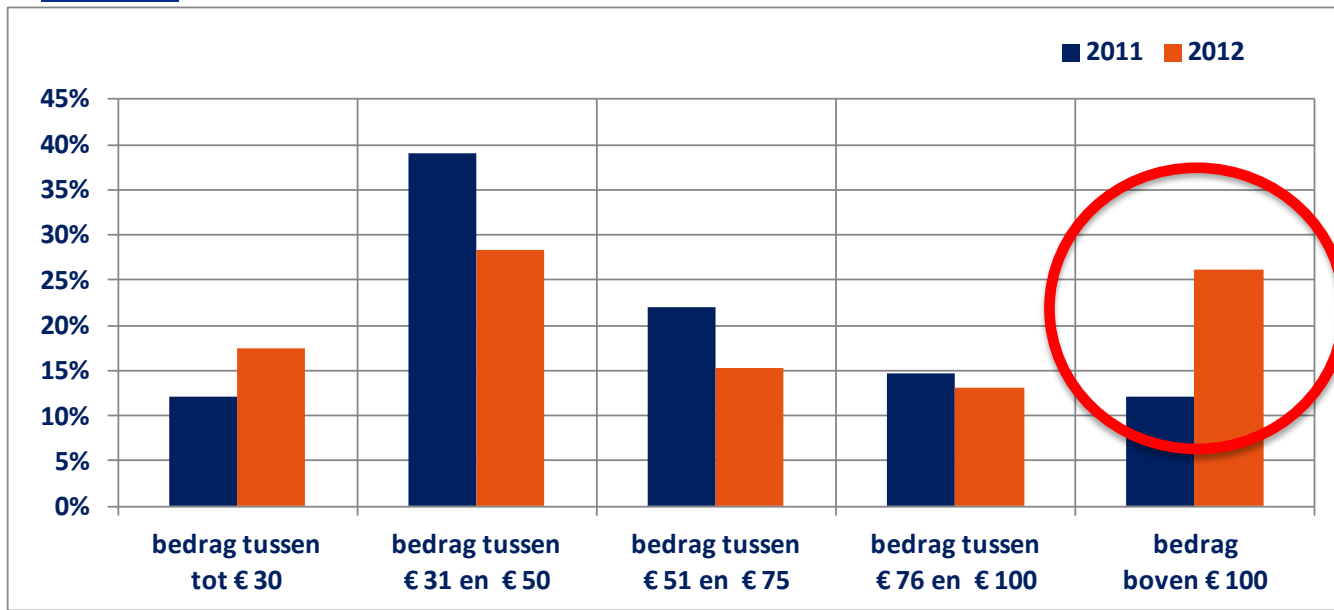
Gratis boven bedrag X



**Gratis bezorgen
bij aankoop
tussen bedrag
€ 31-75 daalt**

Bezorgkosten

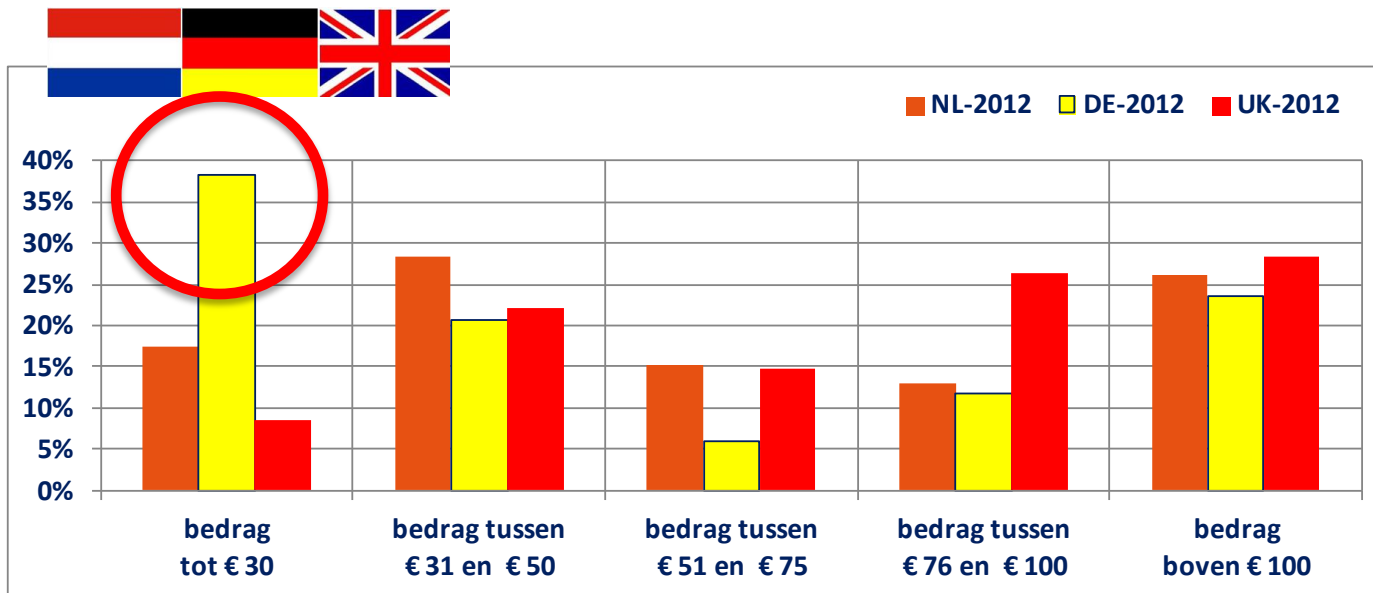
Gratis boven bedrag X



Gratis bezorgen
bij aankoop
tussen bedrag
€ 31-75 daalt
**Vooral gratis
boven
aankoop-
bedrag > € 100
stijgt**

Bezorgkosten

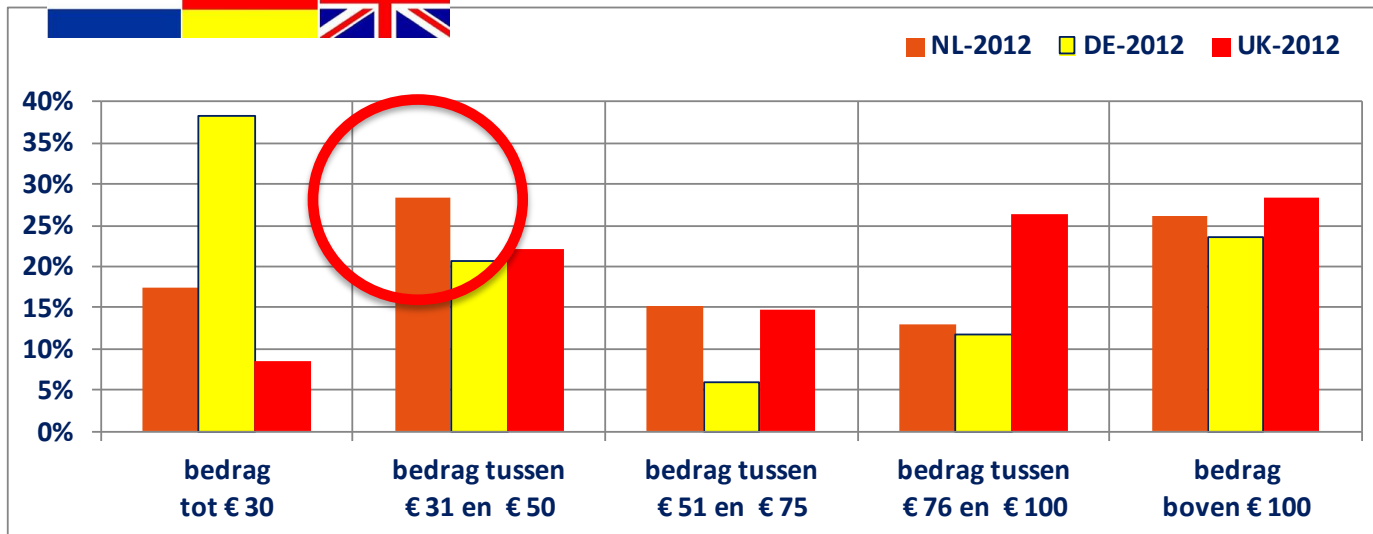
internationaal gratis boven bedrag X



Gratis boven:
DE-shops:
€ 30

Bezorgkosten

internationaal gratis boven bedrag X



Gratis boven:

DE-shops:

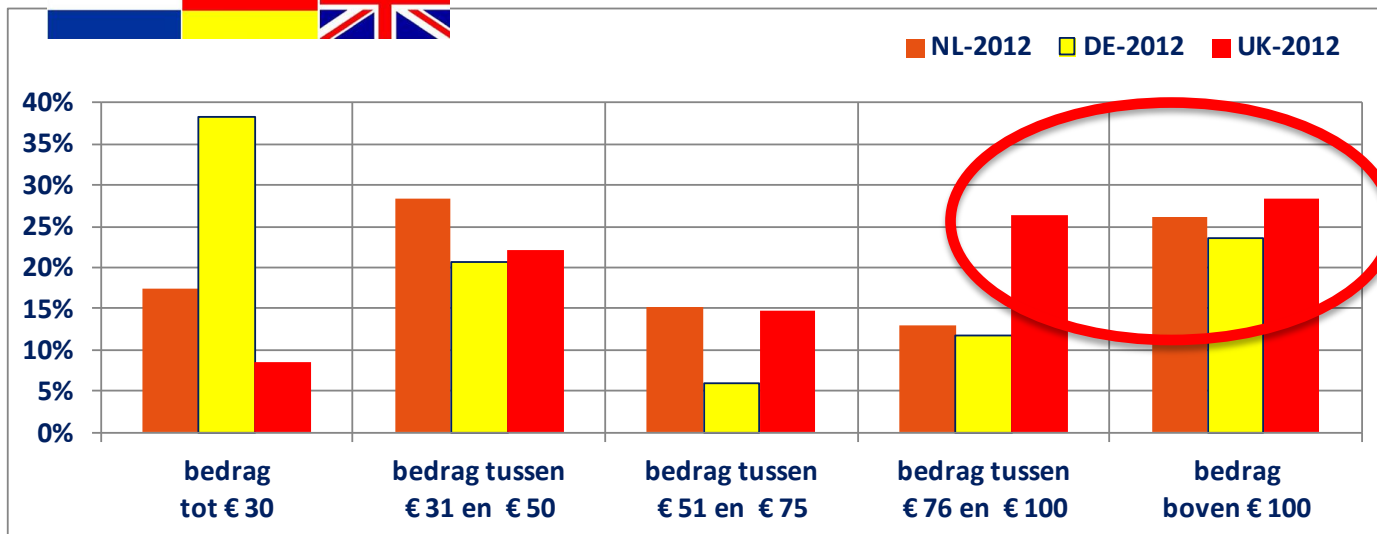
€ 30

NL-shops:

€ 50

Bezorgkosten

internationaal gratis boven bedrag X



Gratis boven:

DE-shops:

€ 30

NL-shops:

€ 50

UK-shops:

€ 75-100



Bezorgkosten

Bezorgkosten-Tip

Overweeg om korting op bezorgkosten in te zetten als instrument om het orderbedrag te vergroten



Bezorgkosten

Bezorgkosten-Tip

Overweeg om korting op bezorgkosten in te zetten als instrument om het orderbedrag te vergroten

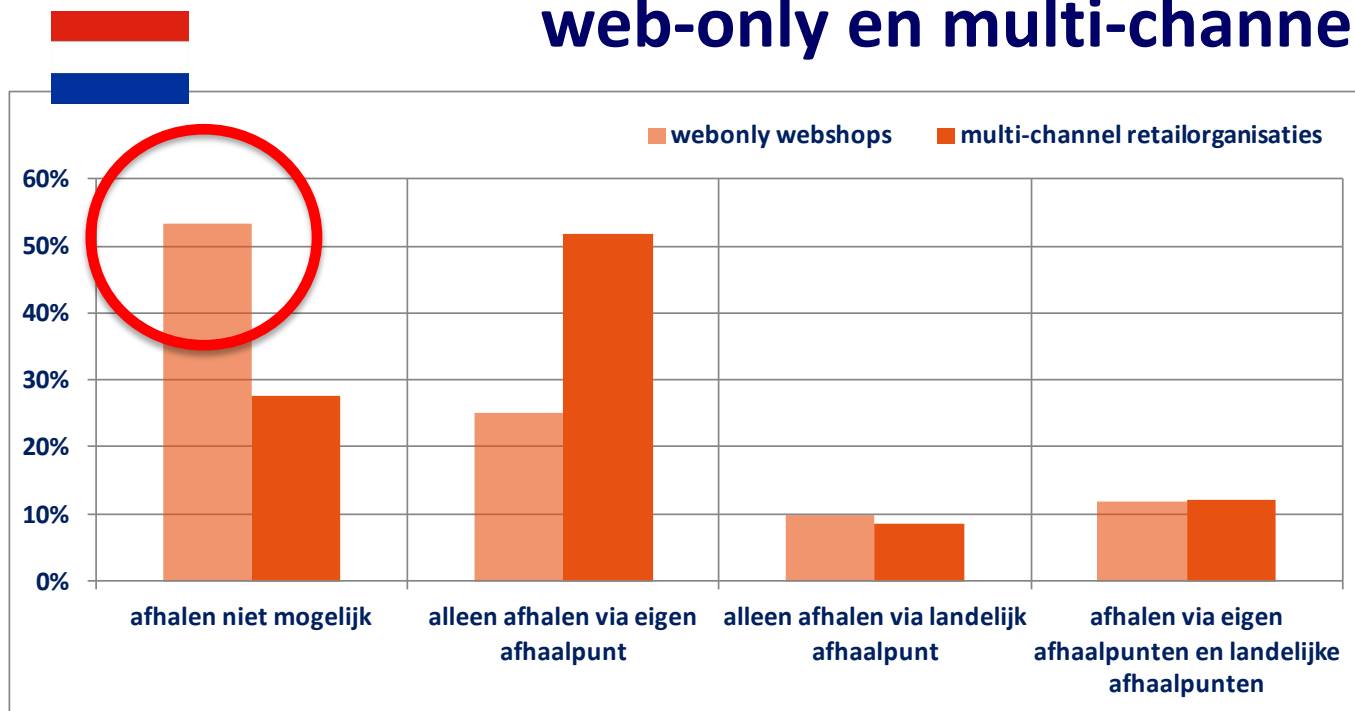
Overweeg om de bezorgkosten in stappen naar beneden te brengen, gekoppeld aan in hoogte toenemende aankoopniveaus

Afhaalpunten

4

Afhaalpunten

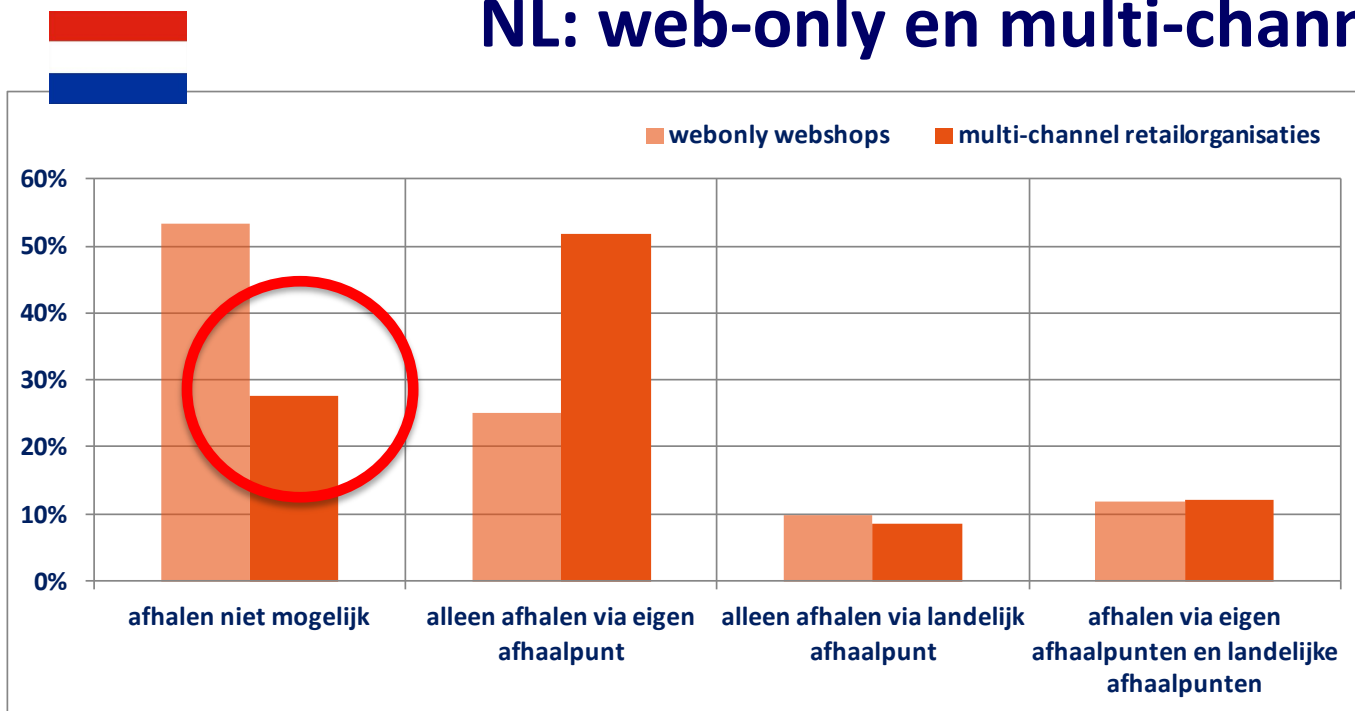
web-only en multi-channel



Afhalen:
Bij 53% van
web-only niet
mogelijk

Afhaalpunten

NL: web-only en multi-channel



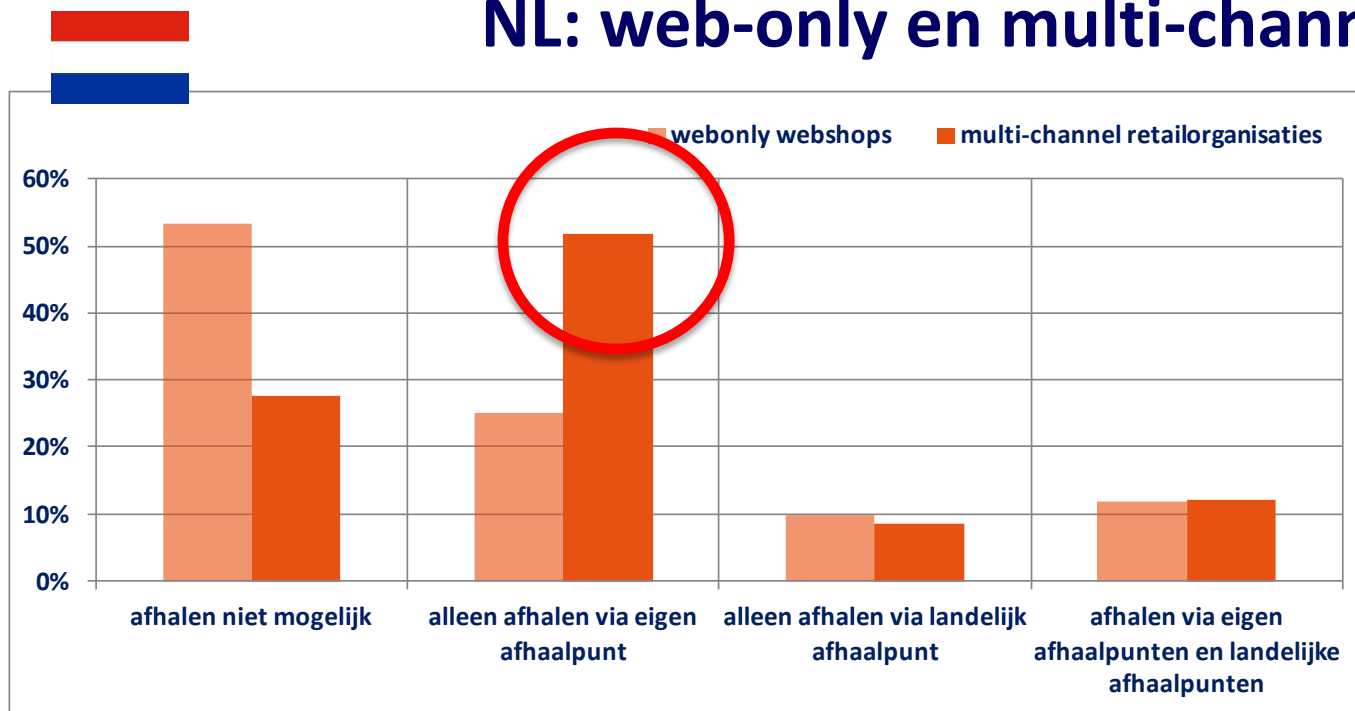
Afhalen:

Bij 53% van web-only niet mogelijk

Bij 27% multi-channel ook nog steeds niet

Afhaalpunten

NL: web-only en multi-channel



Afhalen:

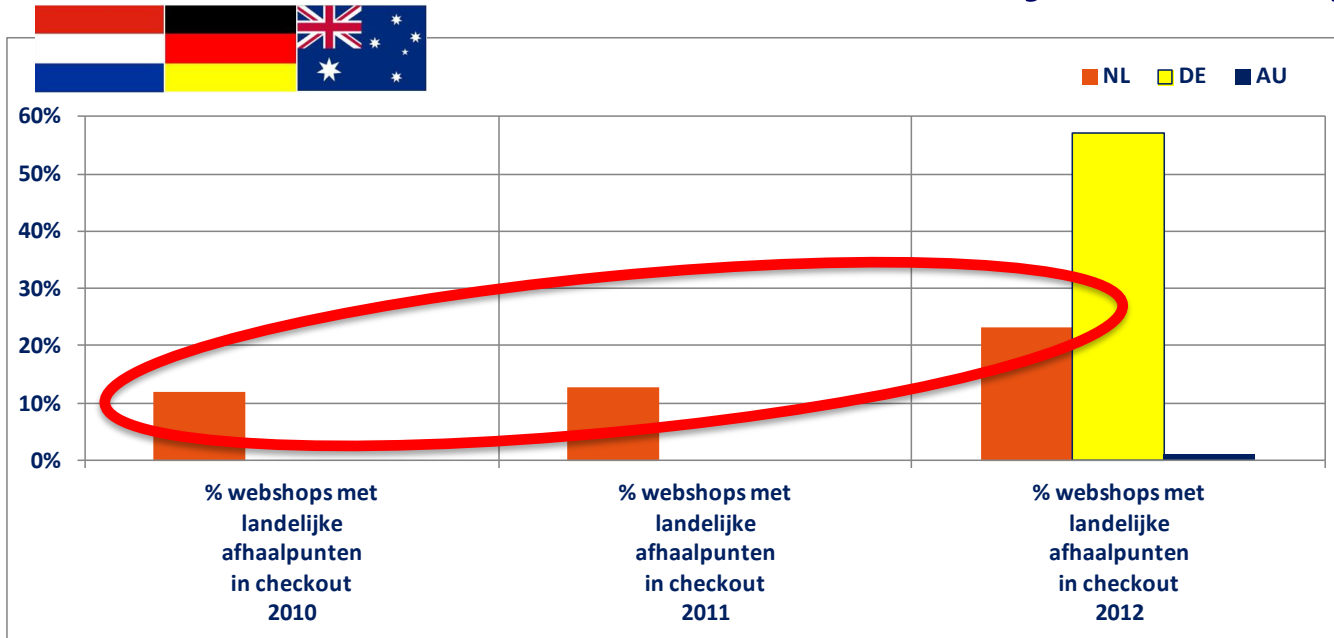
Bij 53% van web-only niet mogelijk

Bij 27% multi-channel ook nog steeds niet

Multi-channel:
vooral eigen afhaalpunten

Afhaalpunten

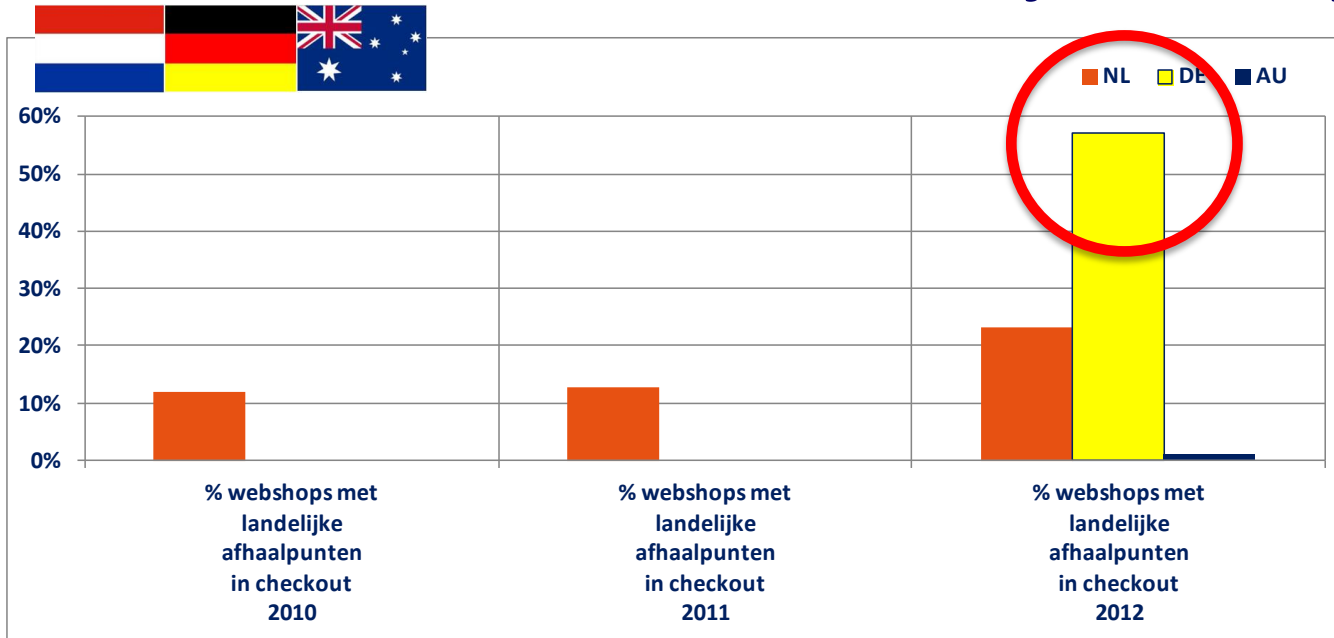
internationaal landelijke afhaalpunten



**NL-shops: van
2011 naar 2012
groei naar 23%**

Afhaalpunten

internationaal landelijke afhaalpunten

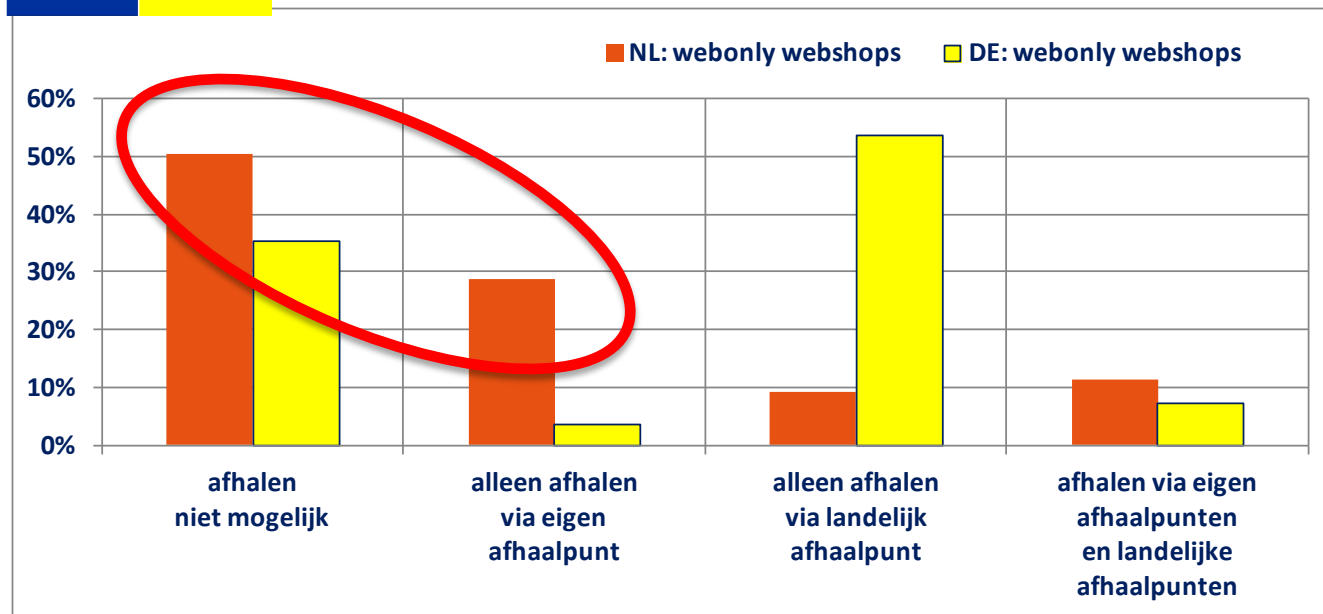


NL-shops: van
2011 naar 2012
groeit naar 23%

**DE-shops: 55-
60% van de
webshops
biedt deze
afleveroptie**

Afhaalpunten

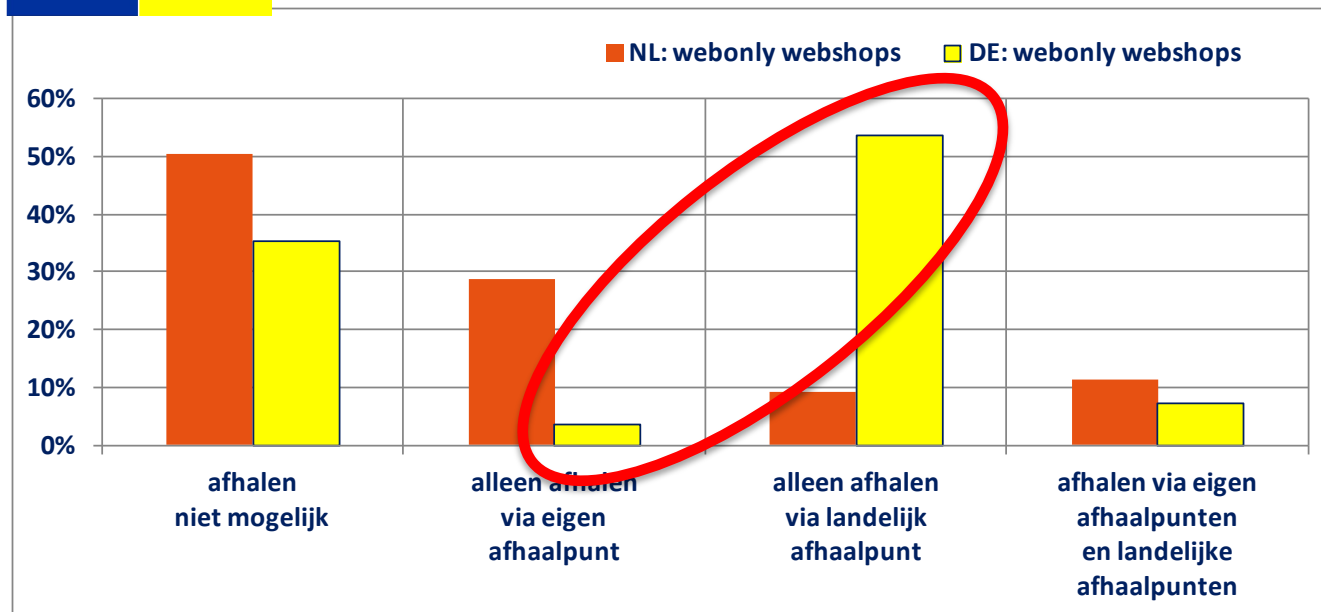
web-only: NL en DE



**NL-shops:
vooral geen of
eigen
afhaalpunten**

Afhaalpunten

web-only: NL en DE

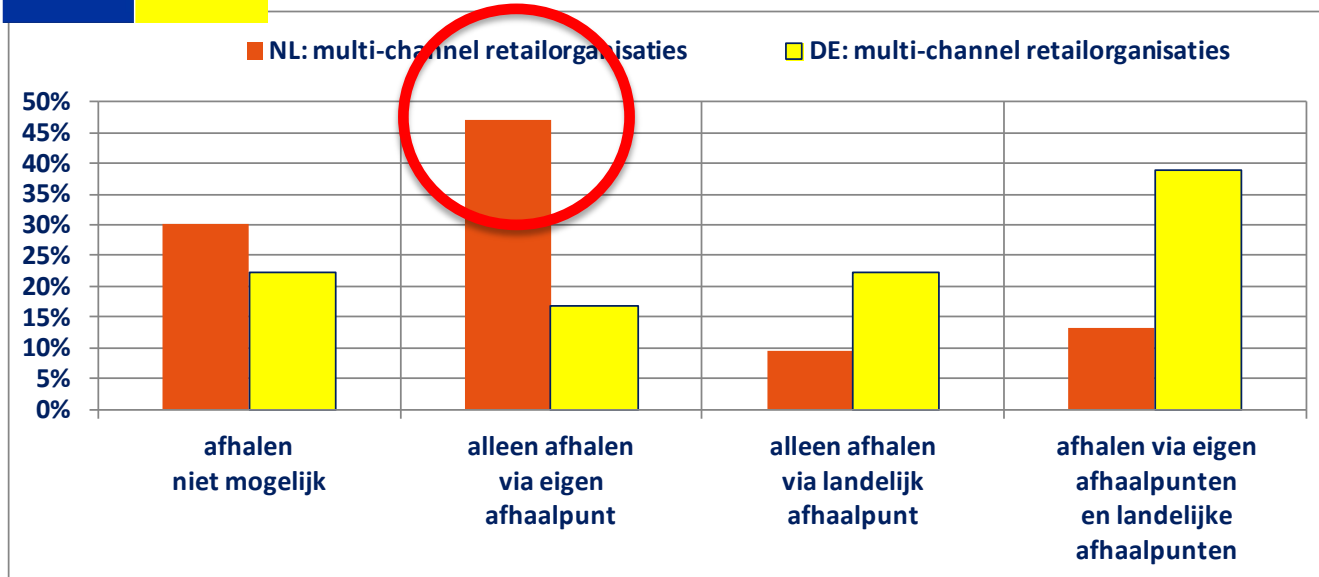


NL-shops:
vooral geen of
eigen
afhaalpunten

DE-shops: Zeer
weinig eigen
afhaalpunten,
ca. 55% biedt
landelijk punt

Afhaalpunten

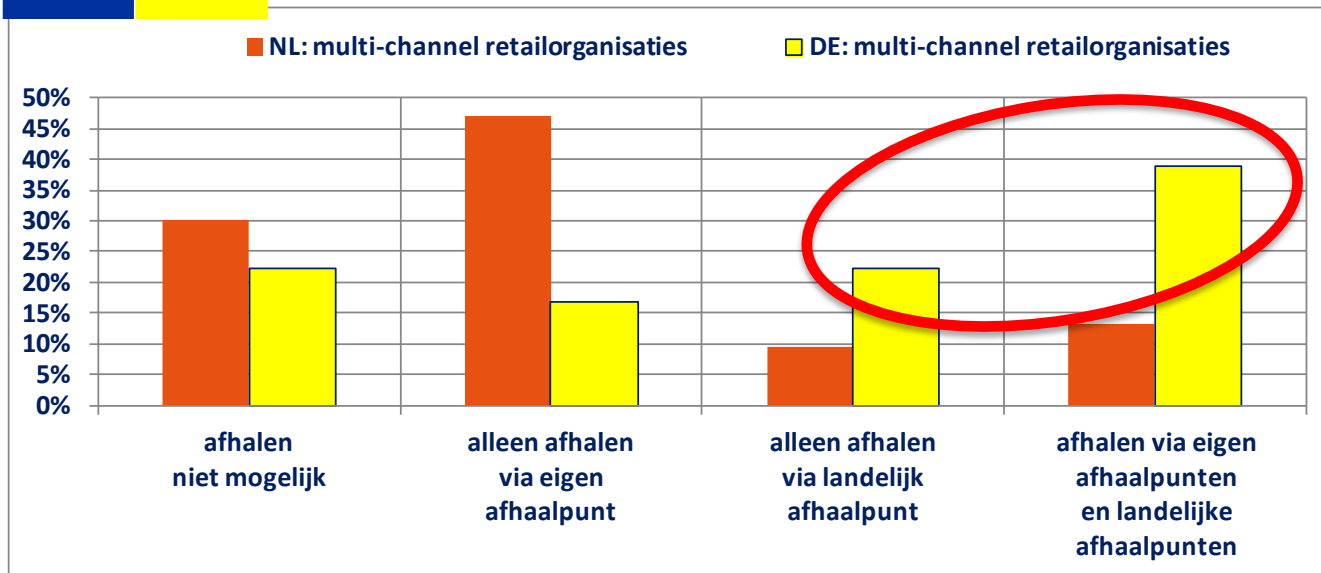
multi-channel: NL en DE



**NL-shops:
vooral eigen
afhaalpunten**

Afhaalpunten

multi-channel: NL en DE



NL-shops:
vooral eigen
afhaalpunten

DE-shops: veel
meer landelijke
punten en
combi
eigen/landelijk



Afhaalpunten

Afhaalpunten-Tip

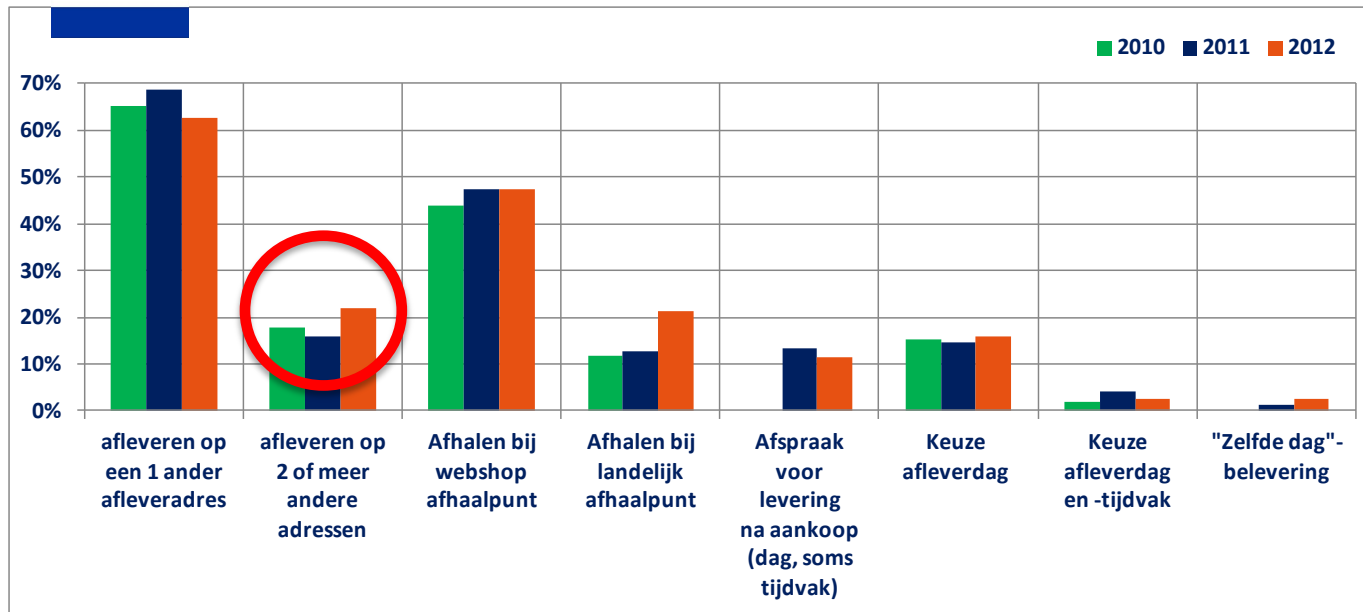
Multi-channel retailers: Het bieden van de afhaalmogelijkheid in je eigen winkelnetwork is goed : De bezorgkosten zullen lager zijn, online- en offline retail zal elkaar versterken. Maar laat het daar niet bij: Overweeg zeer serieus een èn/èn-strategie: Biedt naast afhalen in je winkels ook afhalen via een landelijk netwerk van afhaalpunten aan.

Afleveropties

5

Afleveropties

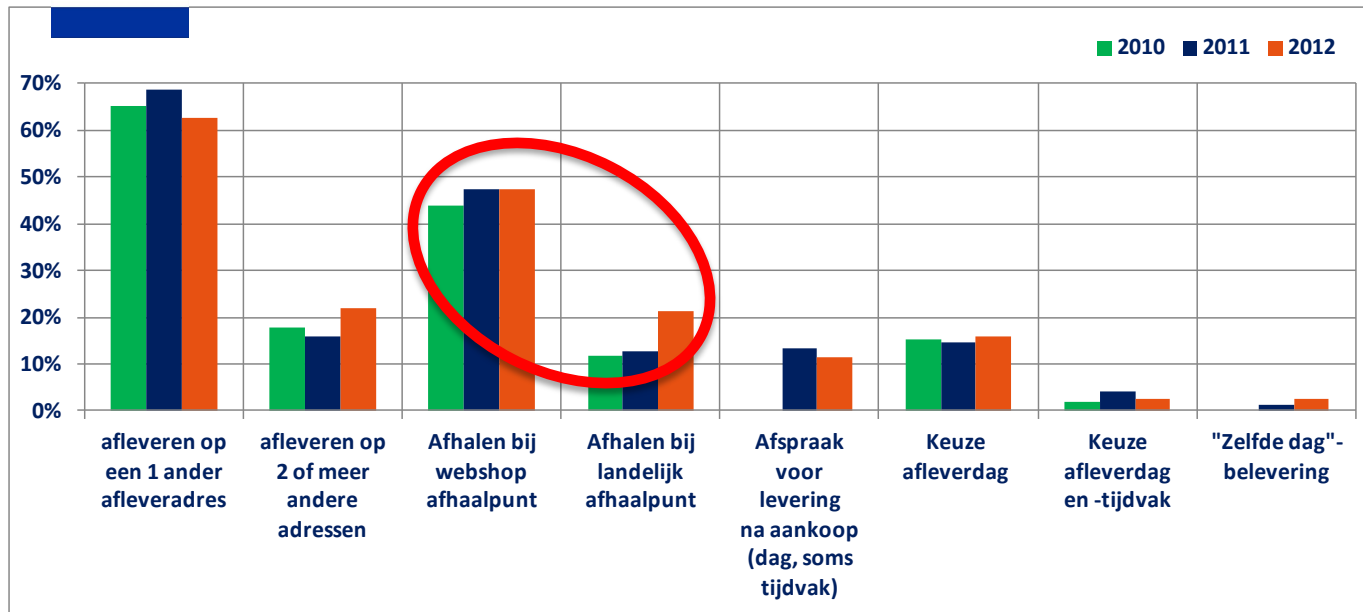
NL-webshops 2010-2011-2012



Afleveren op meerdere afleveradressen groeit

Afleveropties

NL-webshops 2010-2011-2012

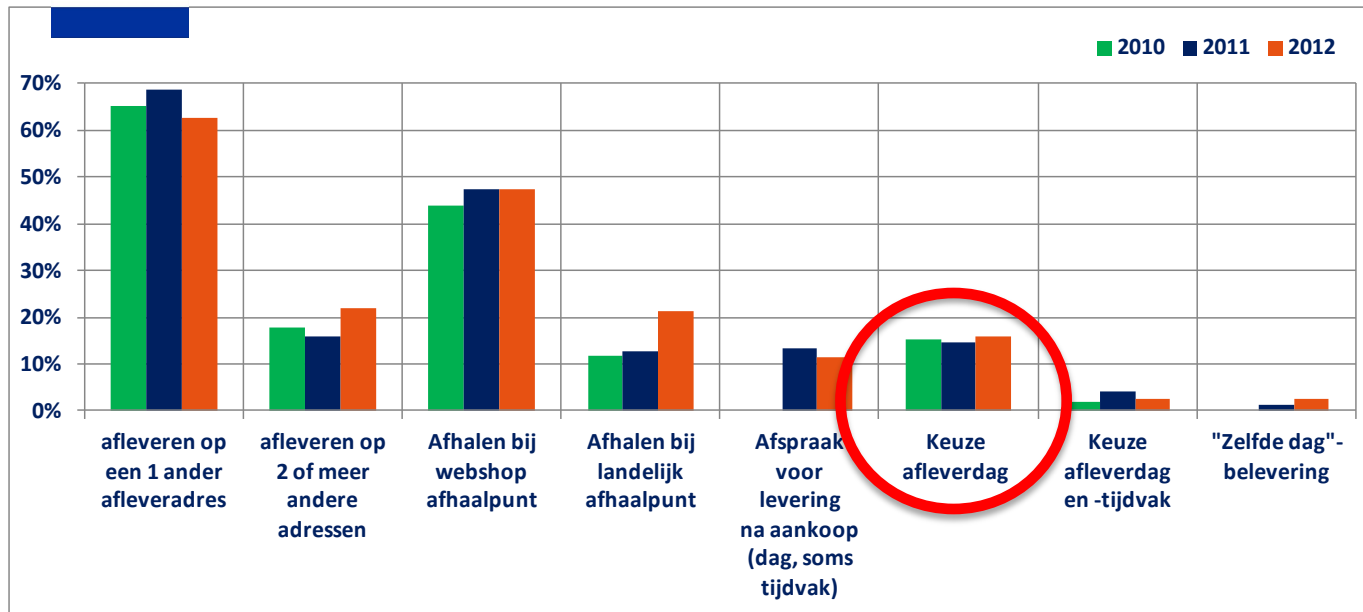


Afleveren op meerdere afleveradressen groeit

Afhalen groeit

Afleveropties

NL-webshops 2010-2011-2012



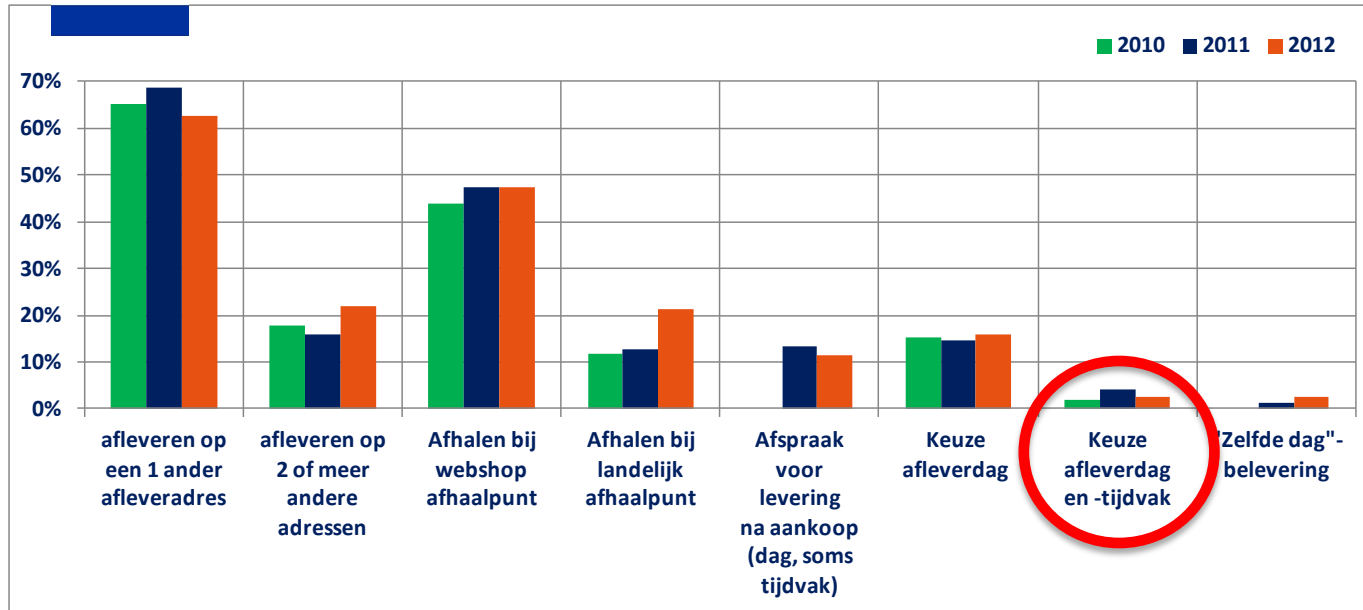
Afleveren op meerdere afleveradressen groeit

Afhalen groeit

Afleverdagkeuze blijft stabiel

Afleveropties

NL-webshops 2010-2011-2012



Afleveren op meerdere afleveradressen groeit

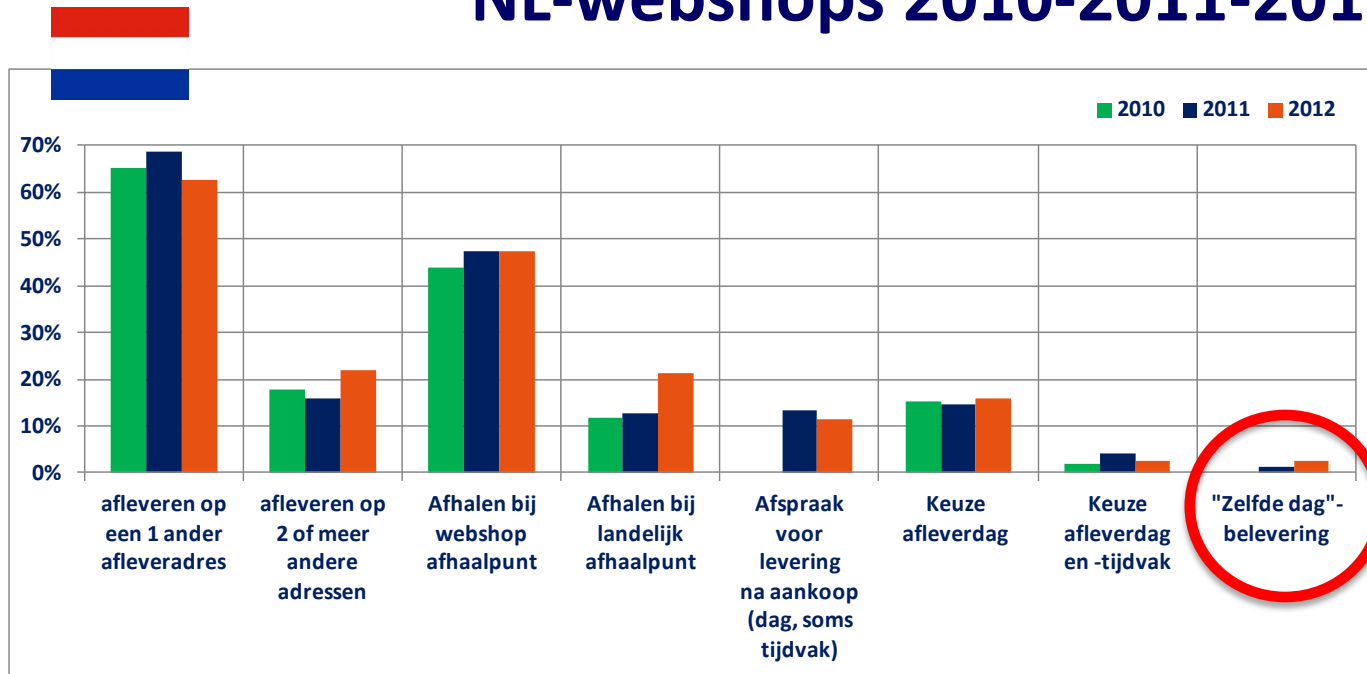
Afhalen groeit

Afleverdagkeuze blijft stabiel

Dag/tijdvak: stabiel

Afleveropties

NL-webshops 2010-2011-2012



Afleveren op meerdere afleveradressen groeit

Afhalen groeit

Afleverdagkeuze

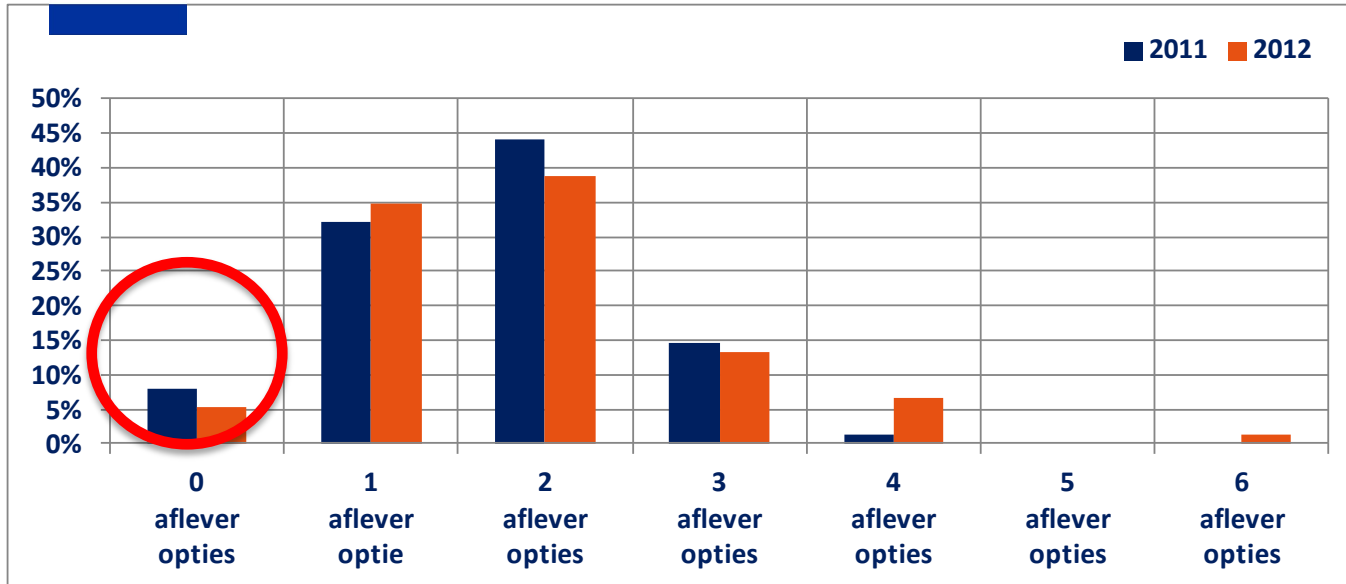
blijft stabiel

Dag/tijdvak: stabiel

Same-day groeit

Afleveropties

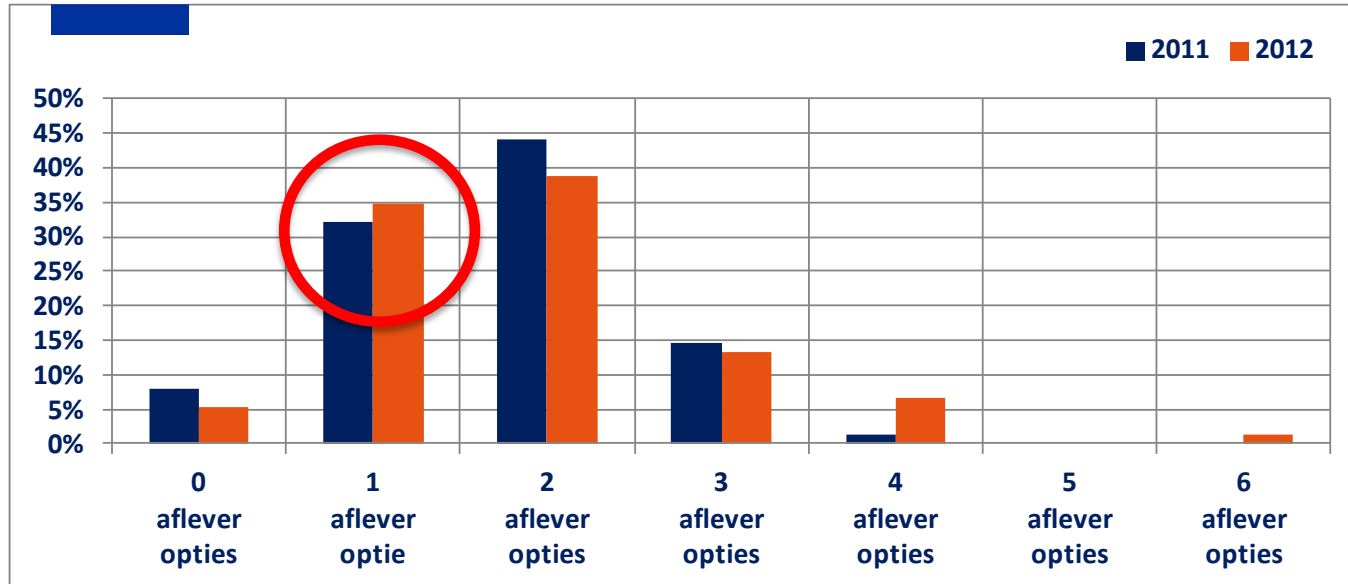
afleveropties per webshop



0 afleveropties
daalt

Afleveropties

afleveropties per webshop

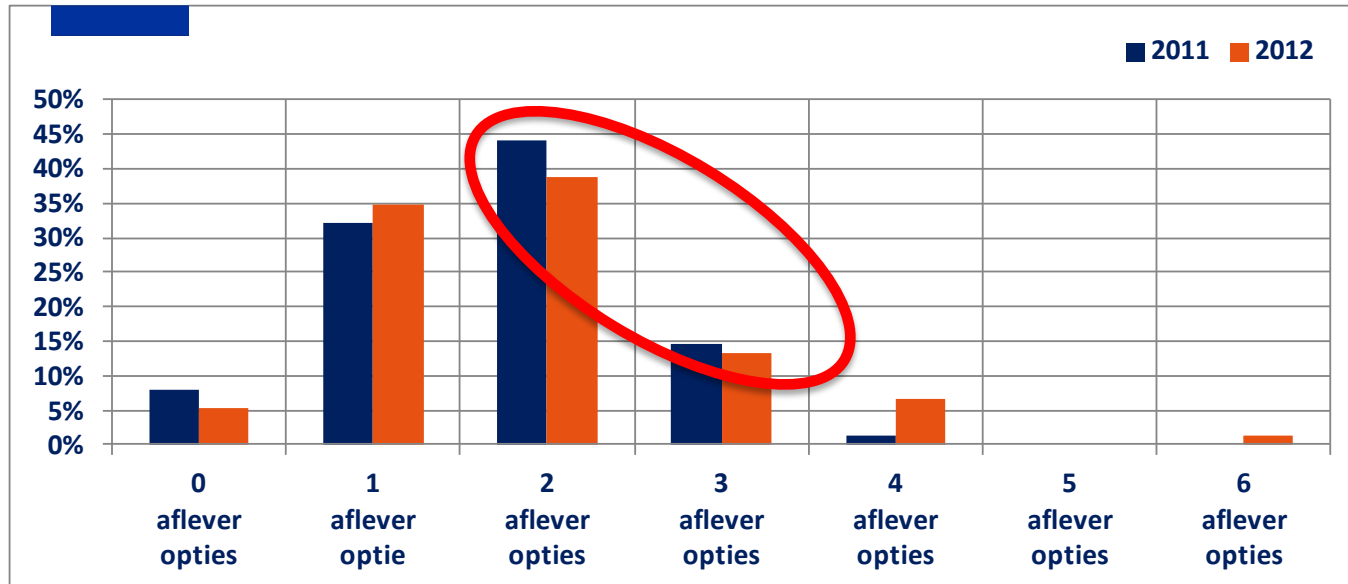


0 afleveropties
daalt

**1 afleveroptie
groeit**

Afleveropties

afleveropties per webshop



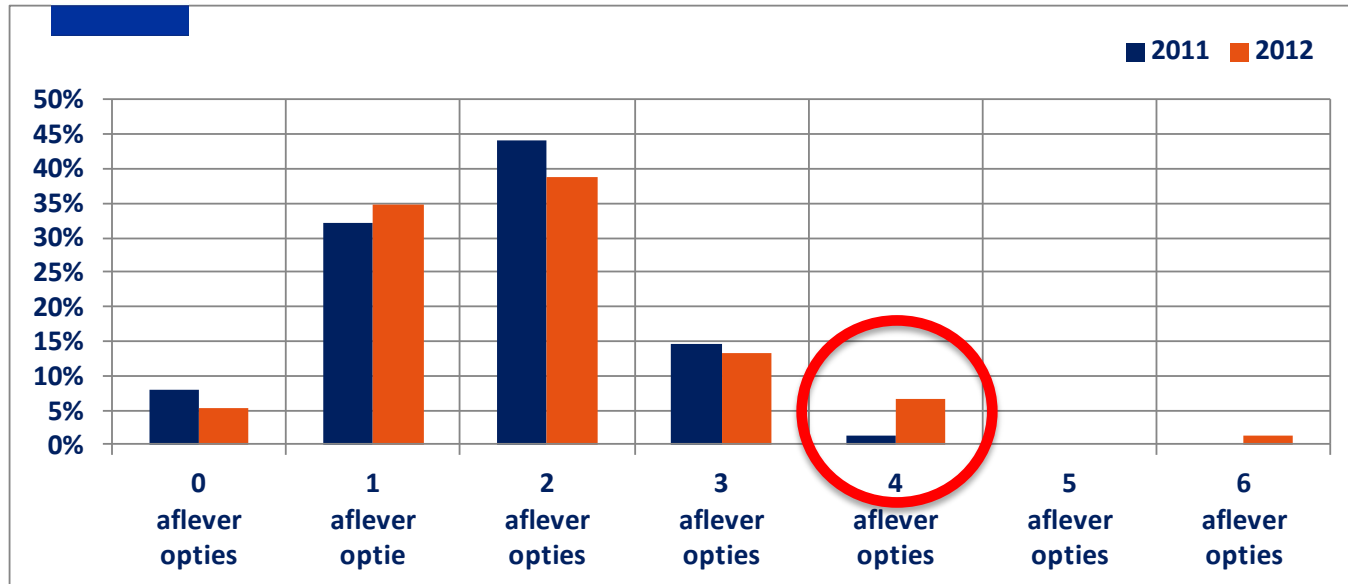
0 afleveropties
daalt

1 afleveroptie
groeit

2-3 afleveropties
daalt

Afleveropties

afleveropties per webshop



0 afleveropties
daalt

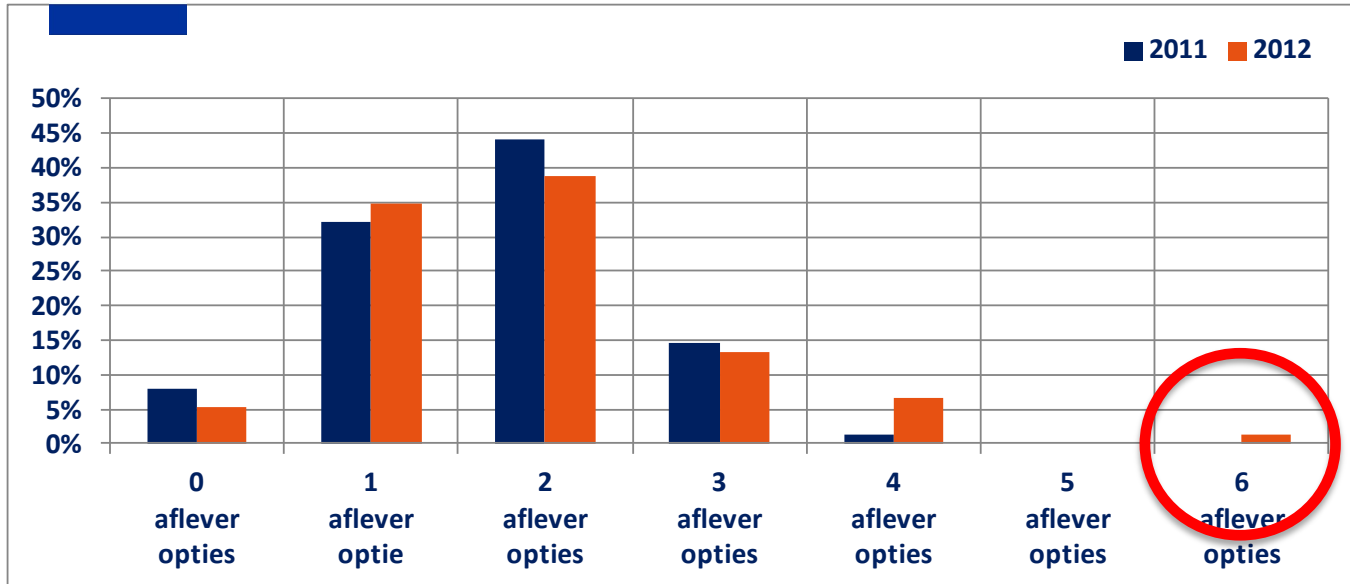
1 afleveroptie
groeit

2-3 afleveropties
daalt

**4 afleveropties
groeit sterk**

Afleveropties

afleveropties per webshop



0 afleveropties
daalt

1 afleveroptie
groeit

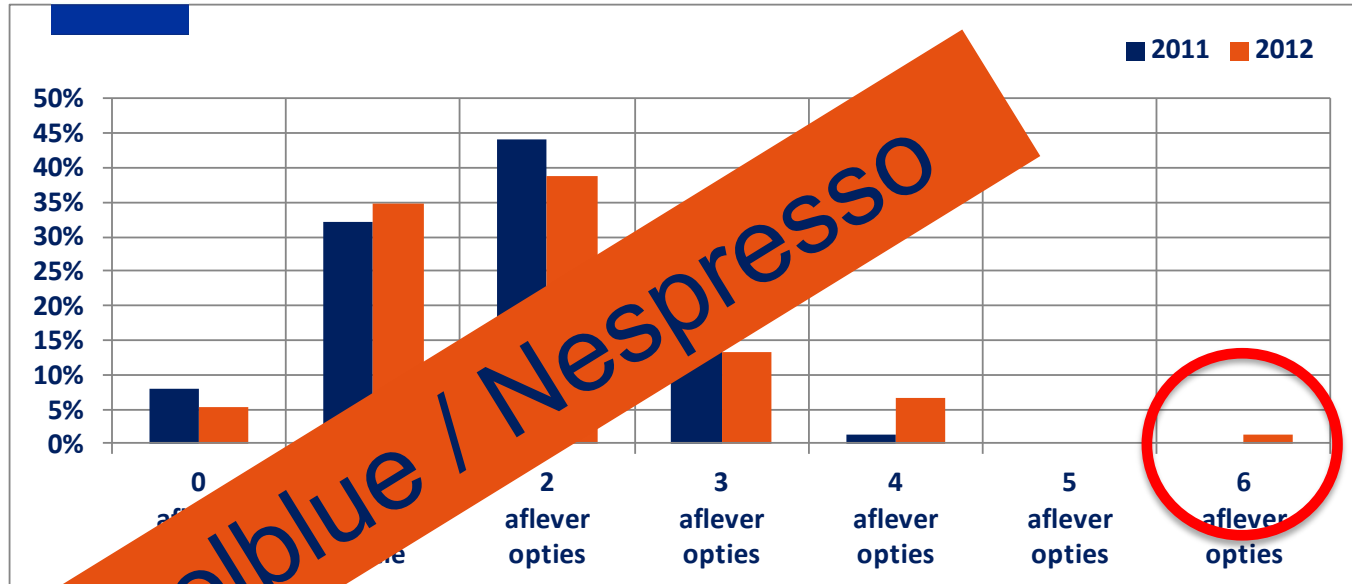
2-3 afleveropties
daalt

4 afleveropties
groeit sterk

6 afleveropties:
Coolblue/Nespresso

Afleveropties

afleveropties per webshop



0 afleveropties daalt

1 afleveroptie groeit

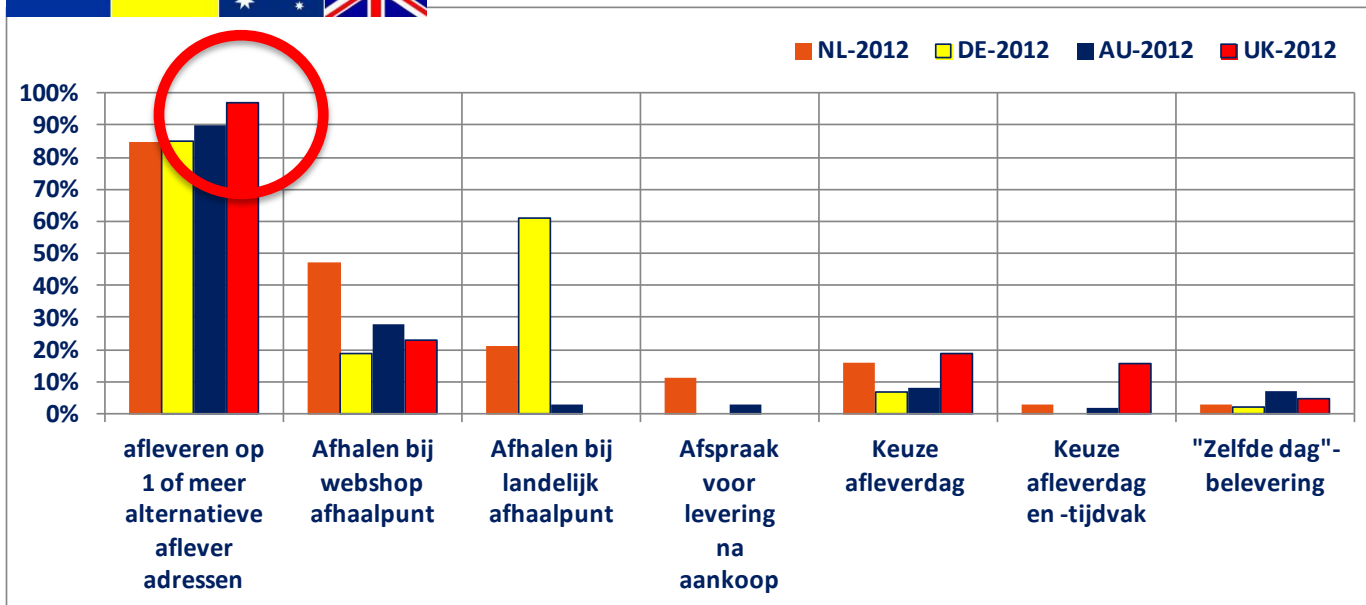
2-3 afleveropties daalt

4 afleveropties groeit sterk

6 afleveropties:
Coolblue/Nespresso

Afleveropties

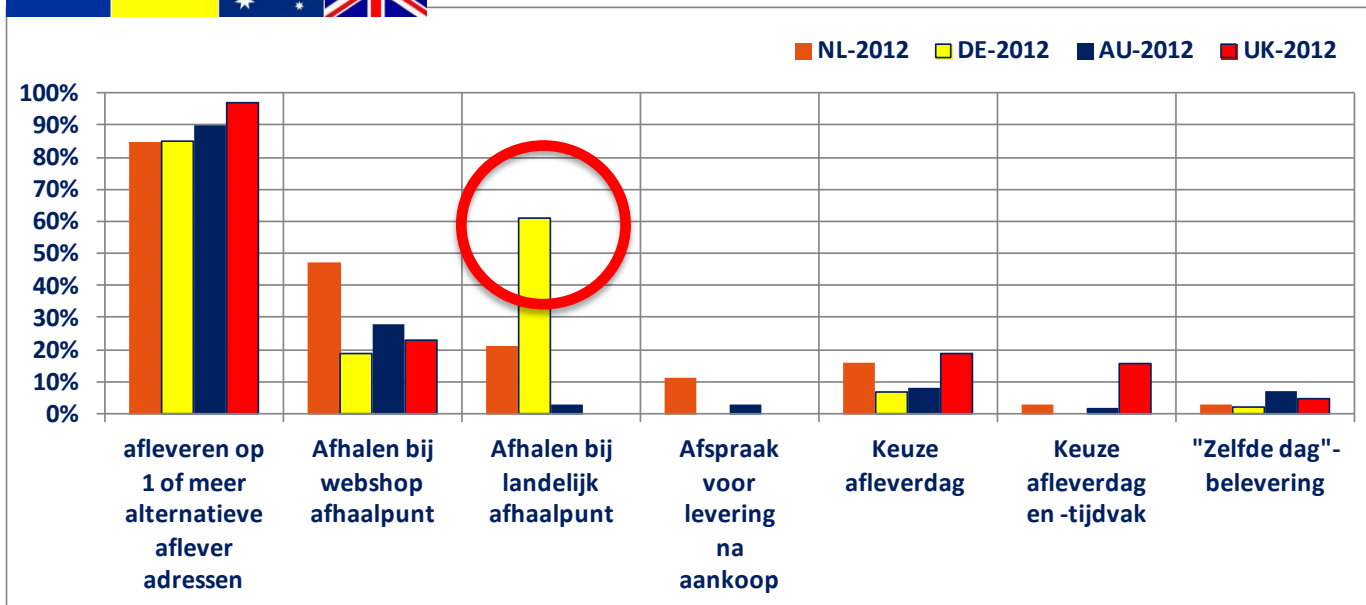
internationale vergelijking



**Meerdere afleveradressen:
UK-shops: 98%**

Afleveropties

internationale vergelijking



Meerdere afleveradressen:
UK-shops: 98%

Afhalen landelijk afhaalpunt: DE-shops 60%

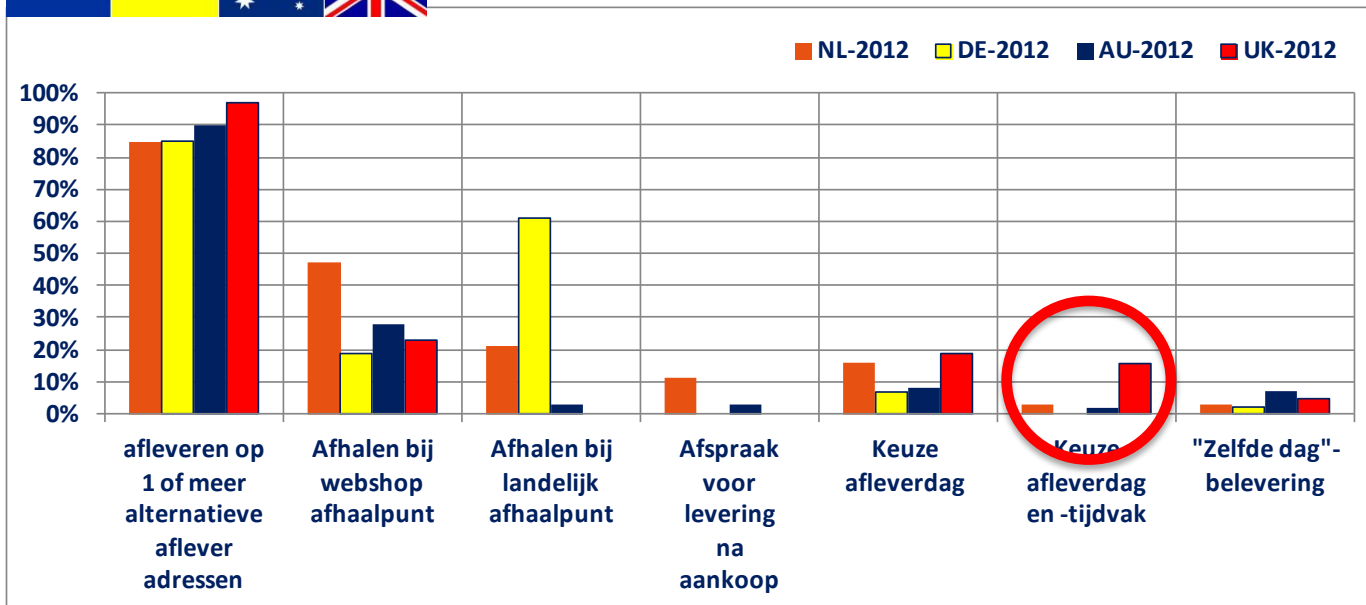
Afleveropties



Meerdere afleveradressen:
UK-shops: 98%
Afhalen landelijk afhaalpunt: DE-shops 60%
Dagkeuze: UK-shops 20%

Afleveropties

internationale vergelijking



Meerdere afleveradressen: UK-shops: 98%

Afhalen landelijk afhaalpunt: DE-shops 60%

Dagkeuze: UK-shops 20%

Dag/tijdvak: UK-shops 15%



Afleveropties

Afleveroptie-Tip

*Overweeg serieus of het toevoegen van afleveropties voor
jouw webshop een commerciële kans is. De online koper wordt
steeds professioneler en stelt meer eisen aan service.
Juist in toenemende mate op logistiek gebied*

Logistiek van webshops: Sterk in ontwikkeling



Logistiek van webshops: Sterk aan het verbeteren



Logistiek van webshops:

We kunnen nog veel leren van buitenlandse webshops



Rapport Webwinkellogistiek 2012

Deliverymatch

Webwinkellogistiek
Onderzoek 2012



150 Nederlandse webshops
100 Duitse webshops
100 Australische webshops
logistiek getest

35 tips om webshoplogistiek
te verbeteren

Rapport Webwinkellogistiek 2012

Deliverymatch

Webwinkellogistiek
Onderzoek 2012



150 Nederlandse webshops
100 Duitse webshops
100 Australische webshops
logistiek getest

35 tips om webshoplogistiek
te verbeteren

“Early-bird” aanbieding:
€ 57, 50 ex BTW, incl verzendkosten

Rapport Webwinkellogistiek 2012

Deliverymatch

Webwinkellogistiek
Onderzoek 2012



150 Nederlandse webshops
100 Duitse webshops
100 Australische webshops
logistiek getest

35 tips om webshoplogistiek
te verbeteren

“Early-bird” aanbieding:
€ 57, 50 ex BTW, incl verzendkosten

Vanaf 1 Maart:
€ 85,00 ex BTW, incl verzendkosten

Rapport Webwinkellogistiek 2012

Deliverymatch

Webwinkellogistiek
Onderzoek 2012



150 Nederlandse webshops
100 Duitse webshops
100 Australische webshops
logistiek getest

35 tips om webshoplogistiek
te verbeteren

“Early-bird” aanbieding:
€ 57, 50 ex BTW, incl verzendkosten

Vanaf 1 December:
€ 85,00 ex BTW, incl verzendkosten

Bestellen via
www.deliverymatch.nl

35 tips

om webshoplogistiek te verbeteren



plus de belangrijkste conclusies uit het
Onderzoek Webwinkellogistiek 2012:

150 Nederlandse webshops
100 Duitse webshops
100 Australische webshops
logistiek getest

35-tips versie

Boekje “35 tips om webshoplogistiek te verbeteren”

35 tips

om webshoplogistiek te verbeteren



plus de belangrijkste conclusies uit het
Onderzoek Webwinkellogistiek 2012:

150 Nederlandse webshops

100 Duitse webshops

100 Australische webshops
logistiek getest

Boekje uitgebracht op A5-formaat, 28 pagina's.

In dit boekje staan de 35 tips centraal

35 tips

om webshoplogistiek te verbeteren



plus de belangrijkste conclusies uit het
Onderzoek Webwinkellogistiek 2012:

150 Nederlandse webshops
100 Duitse webshops
100 Australische webshops
logistiek getest

**Tot 1 maart geldt de
WWVakdagen
aanbieding van € 16,95
inclusief verzendkosten
en exclusief 6% BTW**

(daarna € 19,95)

35 tips

om webshoplogistiek te verbeteren



plus de belangrijkste conclusies uit het
Onderzoek Webwinkellogistiek 2012:

150 Nederlandse webshops
100 Duitse webshops
100 Australische webshops
logistiek getest

Het 35-tips boekje is te bestellen via

www.deliverymatch.nl

Dank voor uw aandacht



Deliverymatch