

Deliverymatch

Webwinkellogistiek

Onderzoek 2011



150 webshops logistiek getest

**30 tips om webshoplogistiek
te verbeteren**

DeliveryMatch en de ontwikkeling van webwinkellogistiek

Samenwerken in netwerken



Publiceren

TWINKLE

**RETAIL
TRENDS** MEDIA
EtailTrends
informatiebron voor professionals in etail

>logistiek<

Onderzoek



2009



2010



2011

Waarom onderzoek?



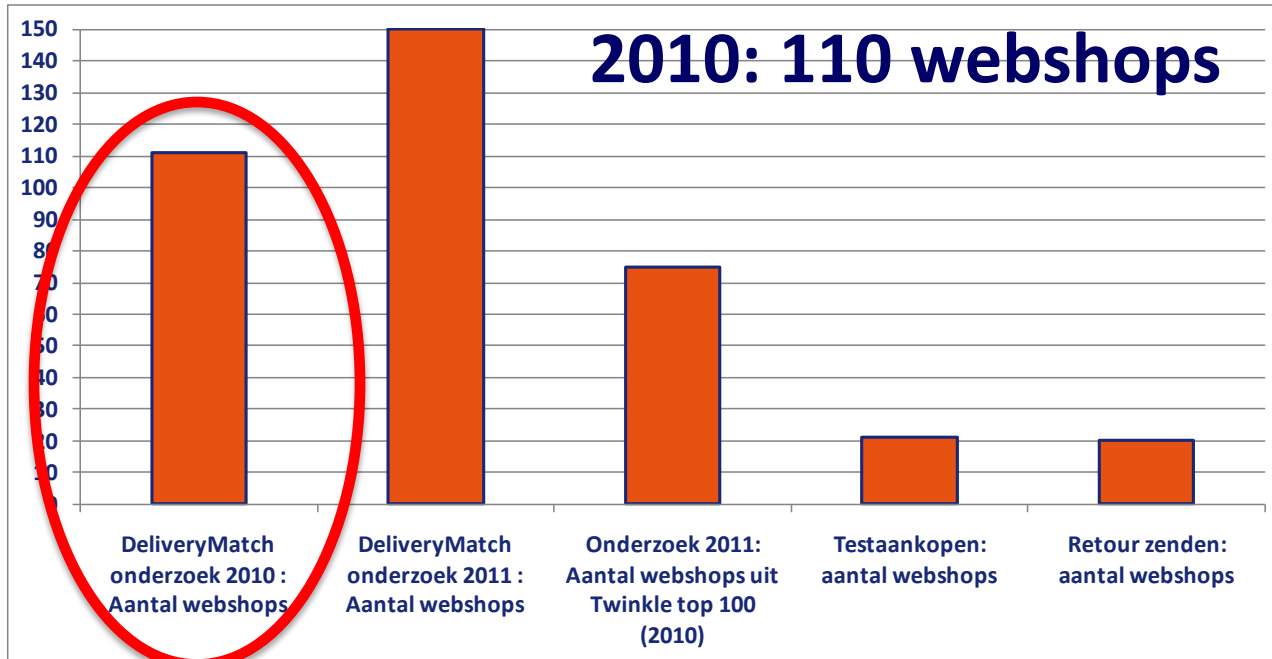


Deliverymatch

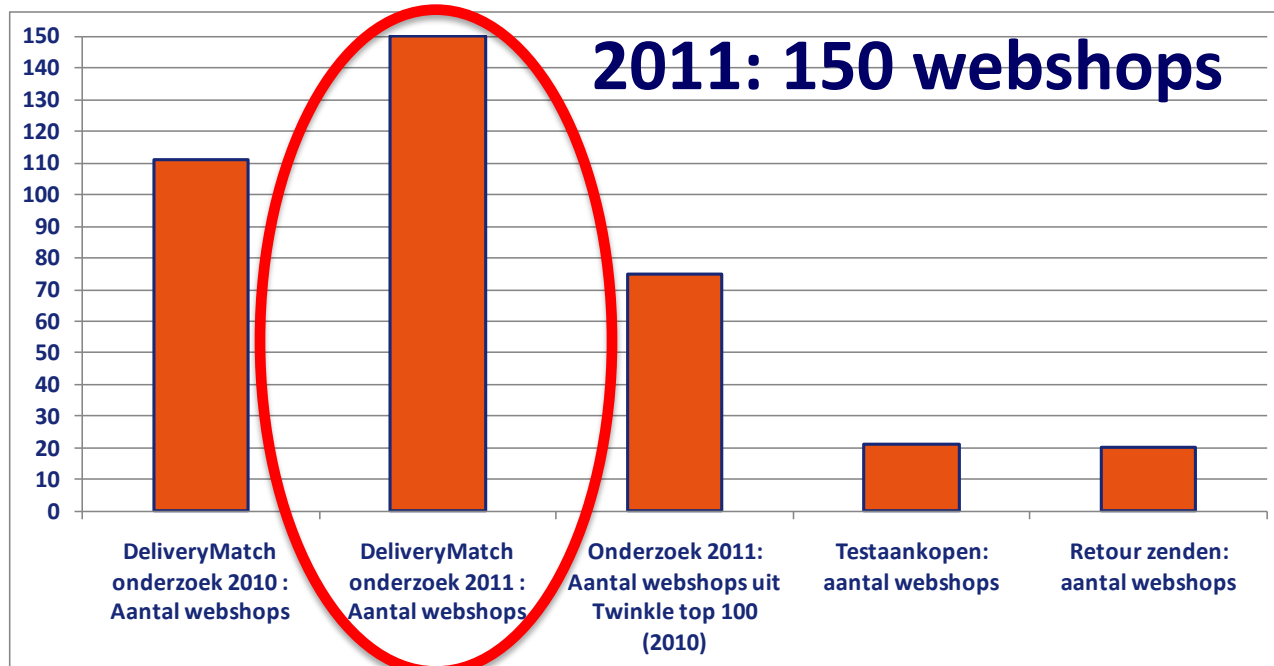
Verantwoording



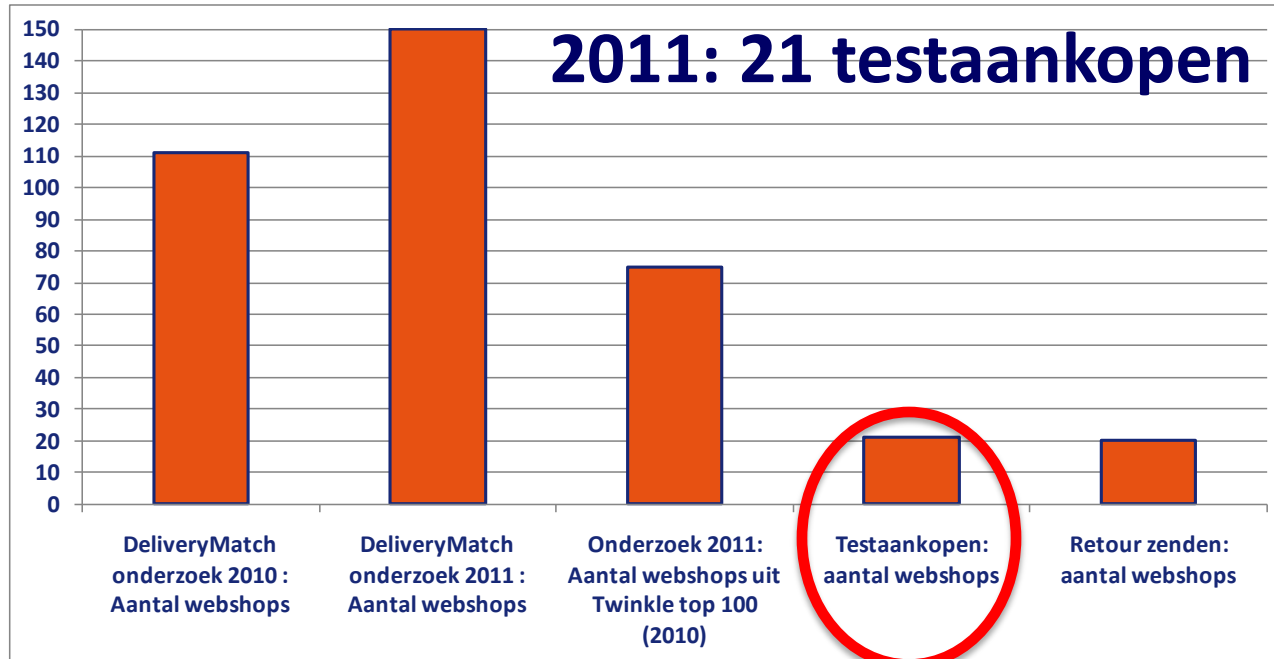
Verantwoording



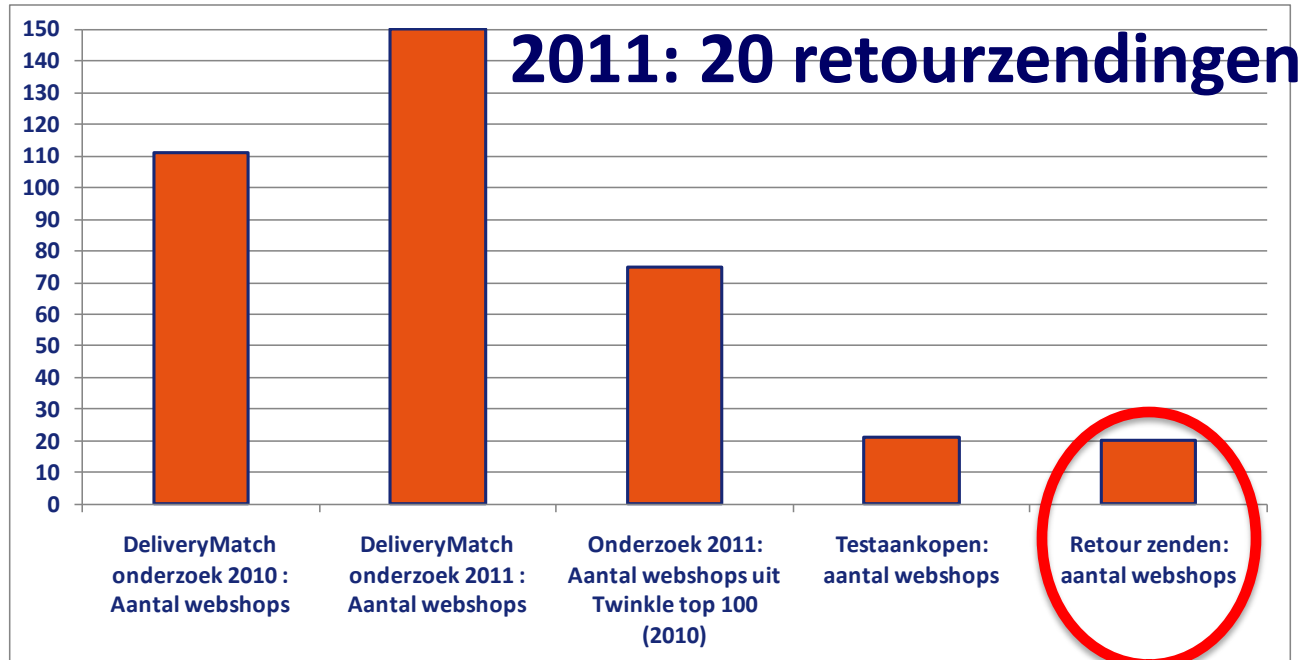
Verantwoording



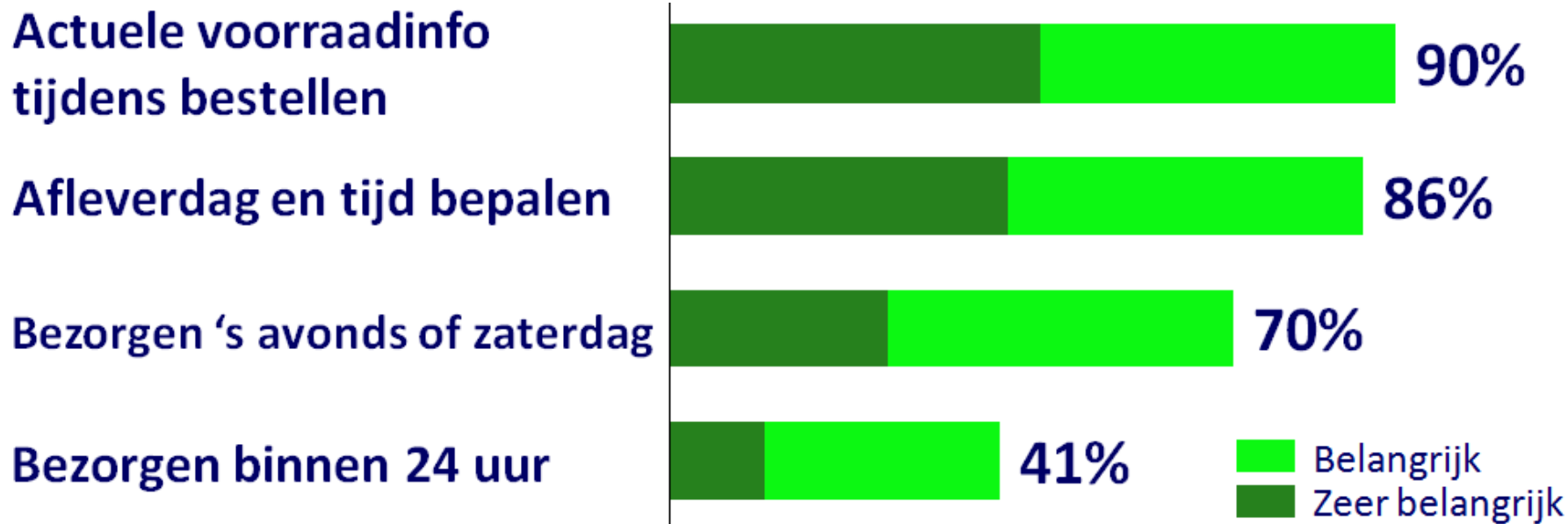
Verantwoording



Verantwoording



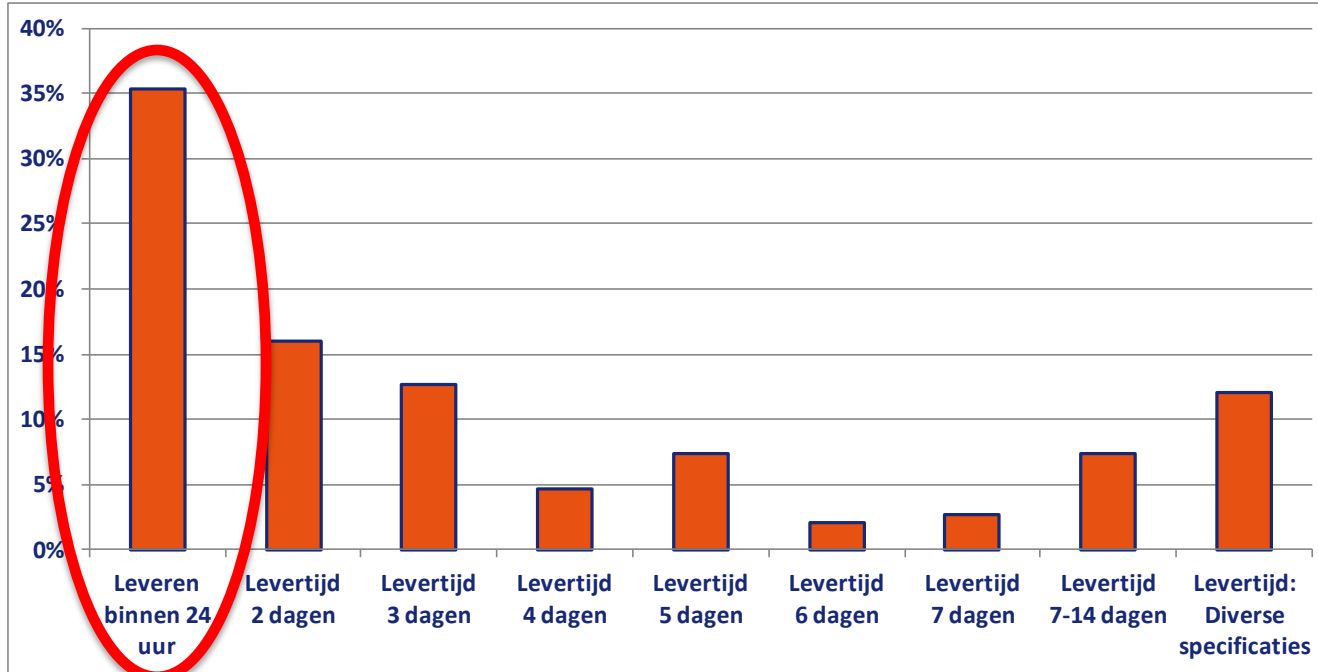
Wat wil de online koper?



Een aantal onderwerpen uitgediept

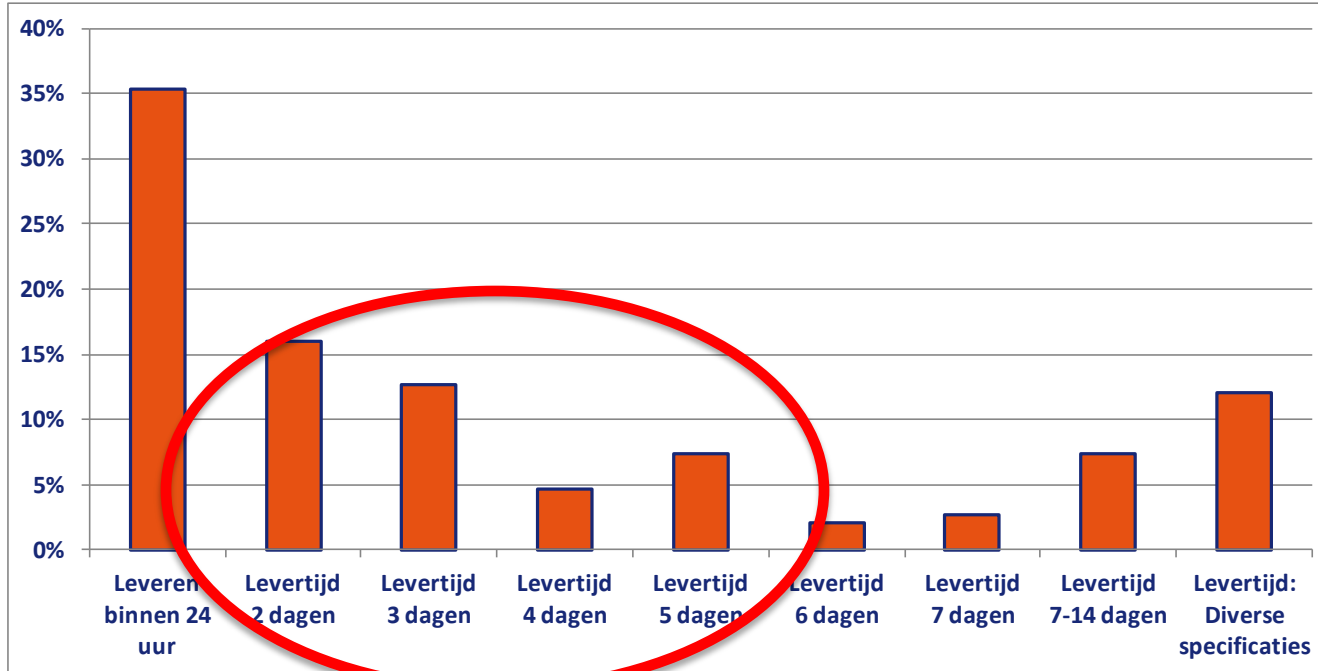
Levertijd

Levertijdinformatie



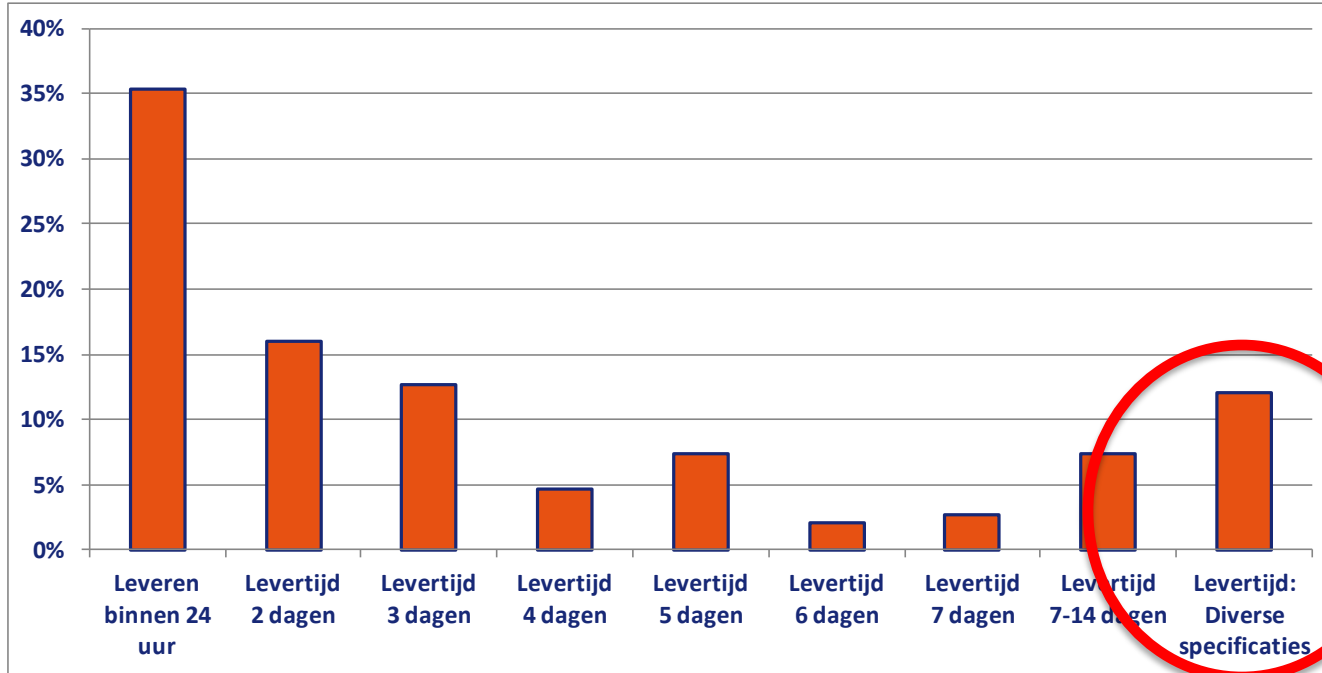
35% geeft aan: “levering binnen 24 uur”

Levertijdinformatie



40% geeft aan: “levering binnen 2 tot 5 dagen”

Levertijdinformatie



9% geeft info aan zoals: “na afspraak”, “per artikel verschillend”

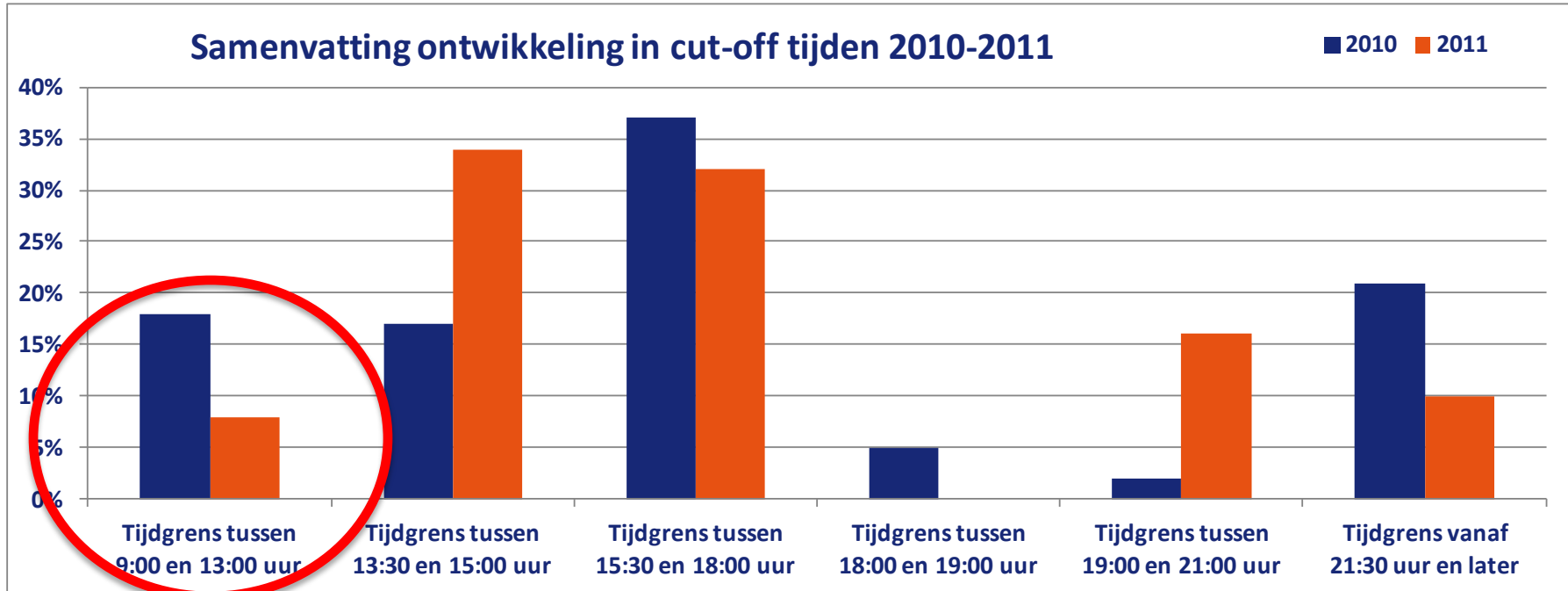
Levertijdinformatie

“Vandaag besteld....., morgen in huis”

Ruim 50% noemt de zogenaamde cut-off tijd

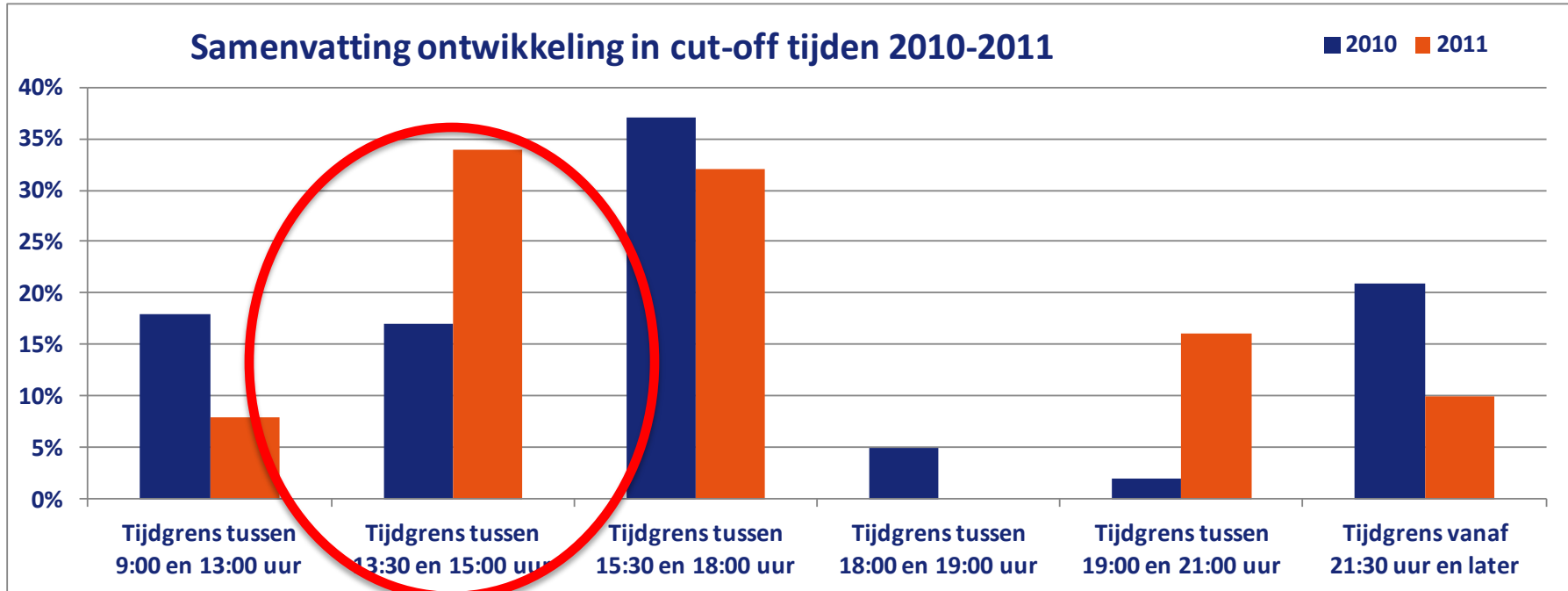
Vergelijking resultaten 2010-2011

Levertijdinformatie



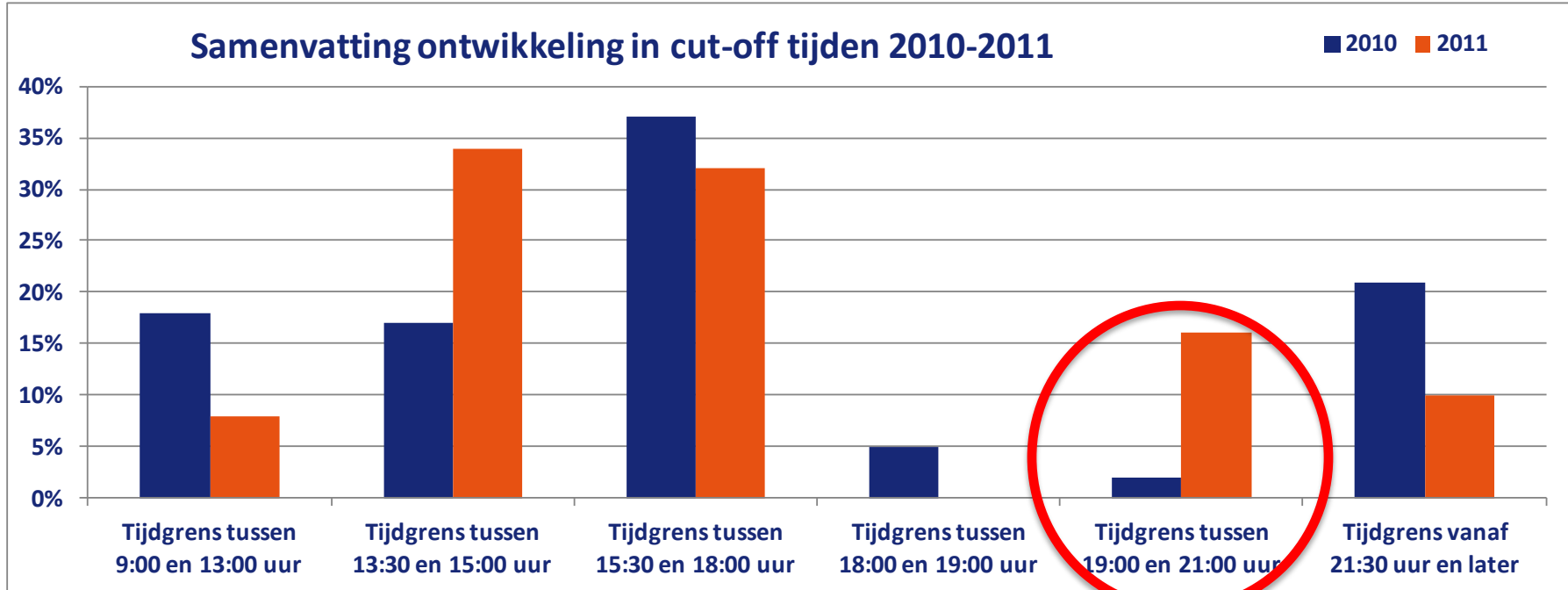
Duidelijke afname cut-off tijd voor 13:00 uur

Levertijdinformatie



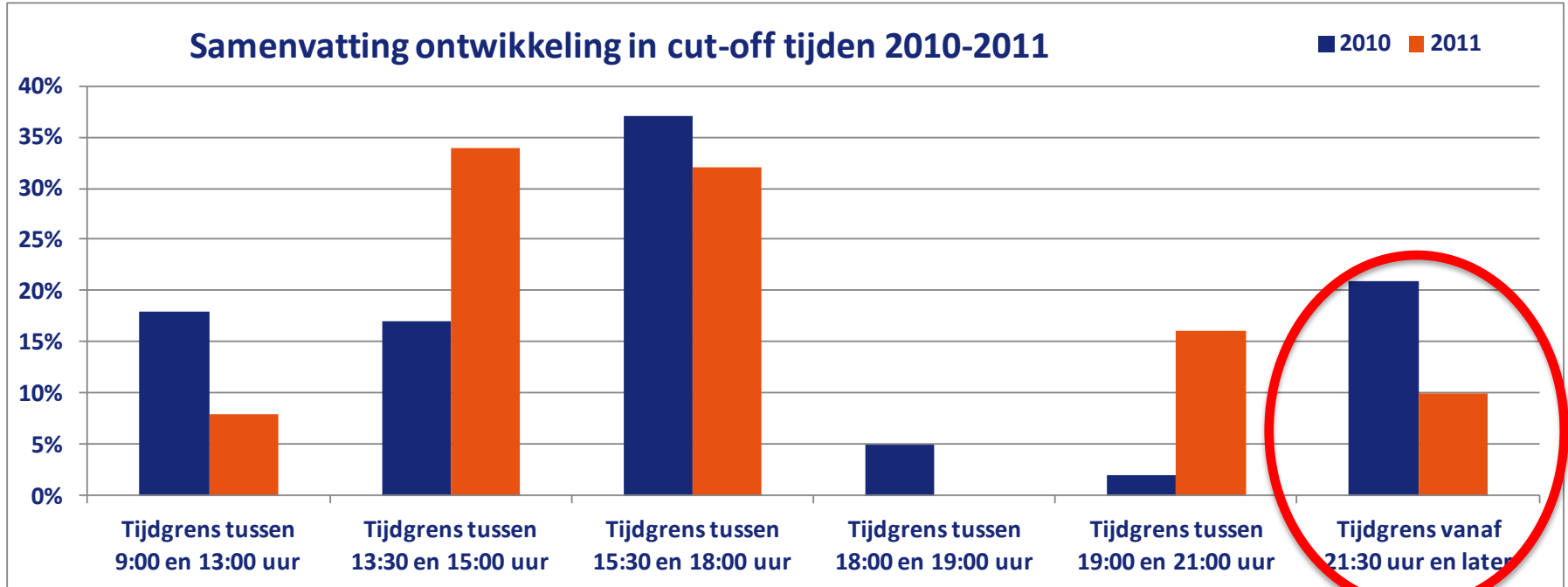
Duidelijke toename cut-off tijd tussen 13:30 uur – 15:00 uur

Levertijdinformatie



Toename cut-off tijd tot 21:00 uur

Levertijdinformatie



Verrassend: afname cut-off tijd na 21:30 uur

Levertijdinformatie

Ontwikkelingen cut-off tijden UK versus NL

Order geplaatst na 18:00 uur: orderverwerking dezelfde dag:

UK > 6%

NL > 26%!

Focus in NL veel meer op verwerking dezelfde dag dan in UK



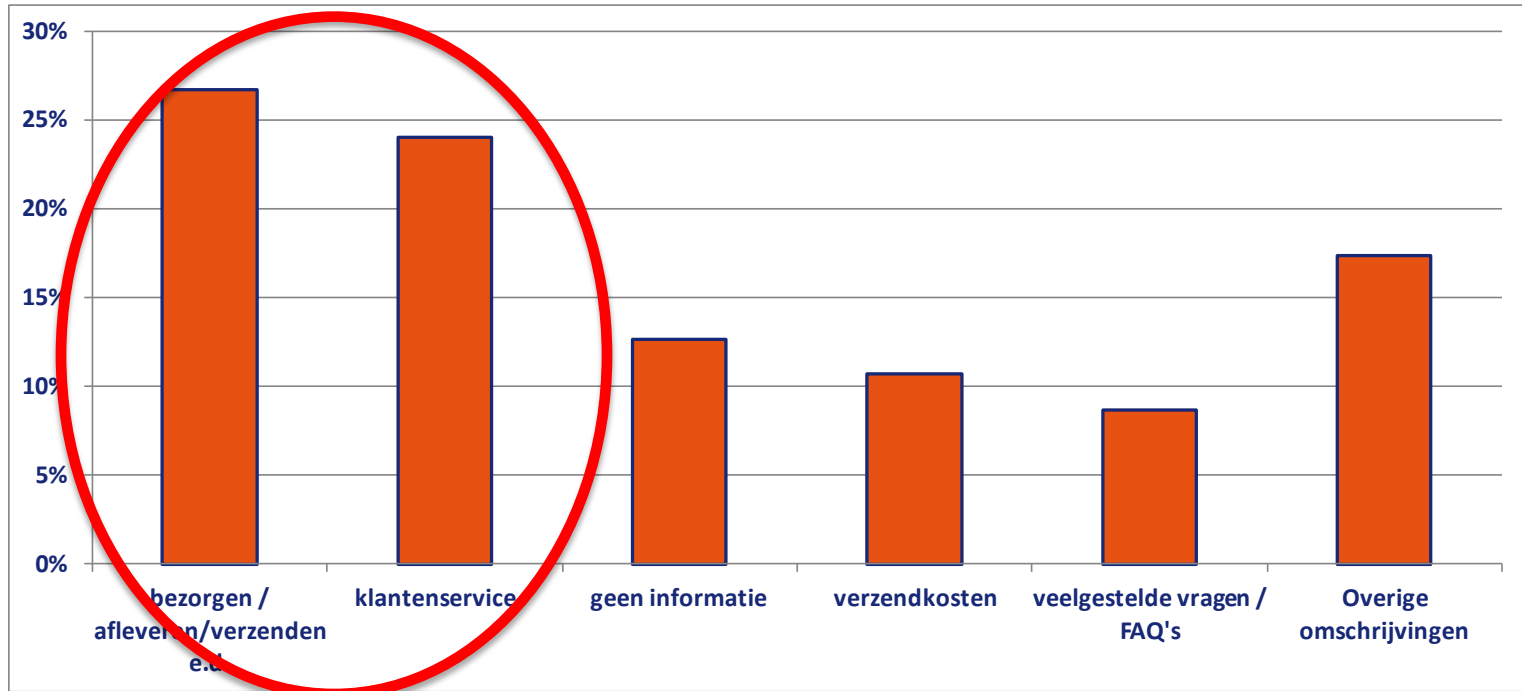
Levertijdinformatie

Tip

*Ga met het onderwerp levertijd breder om dan alleen maar:
“ik lever binnen 24 uur”*

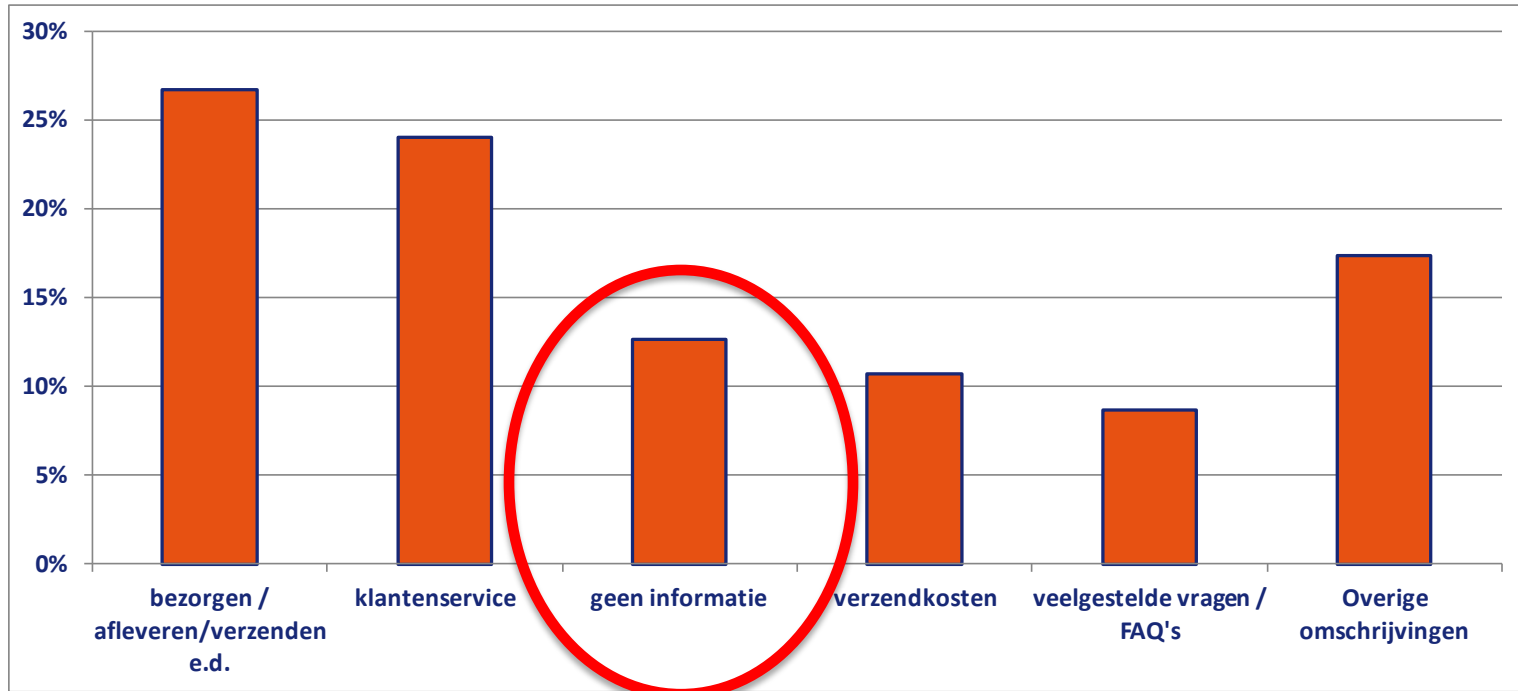
Bezorgkosten

Informatie over bezorgkosten



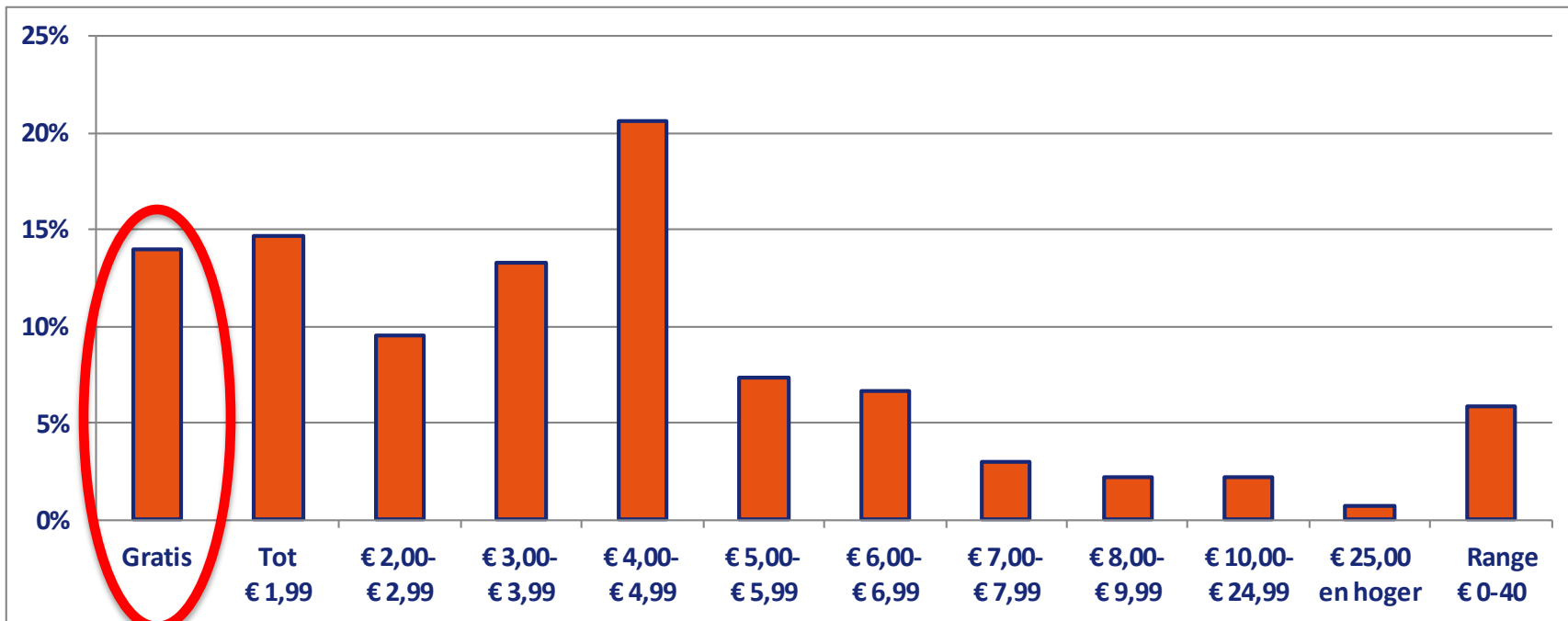
**Ruim 50% gebruikt rubrieken zoals
bezorgen/afleveren/verzenden/klantenservice e.d.**

Informatie over bezorgkosten



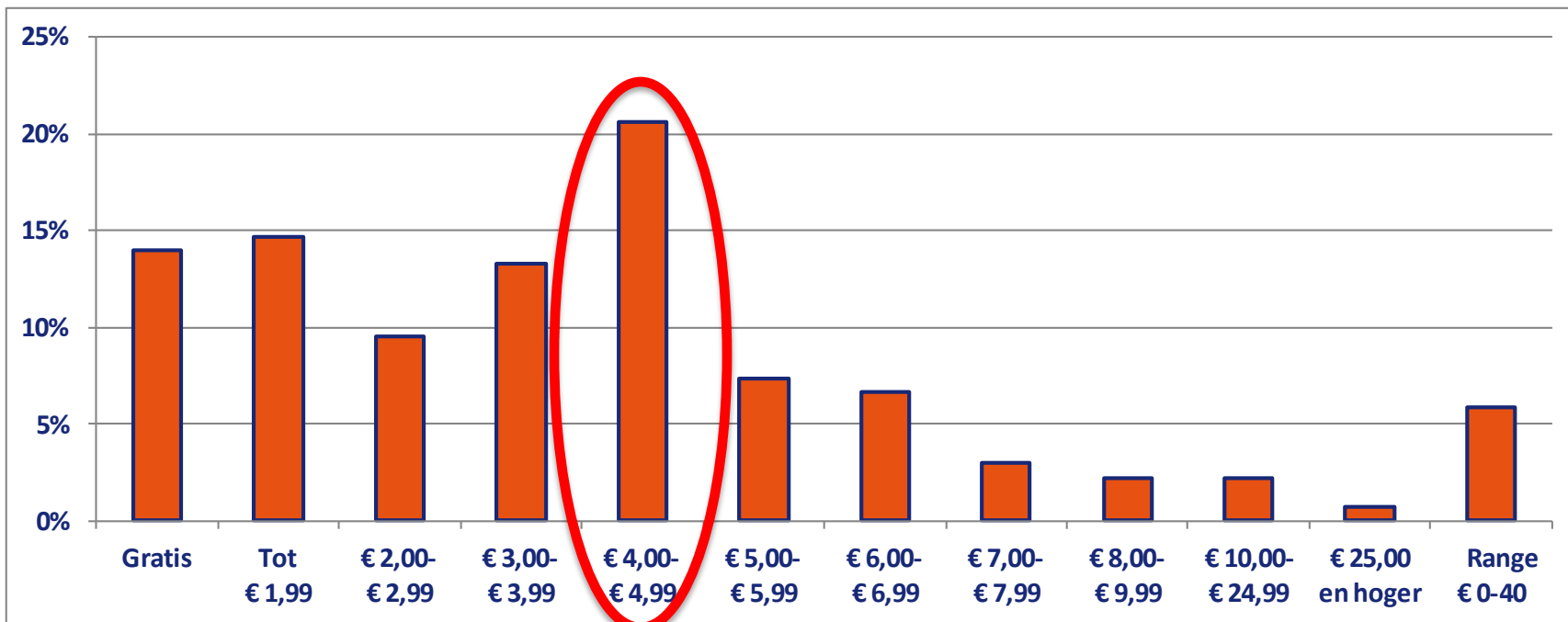
13% geeft GEEN algemene informatie over bezorgkosten

Informatie over bezorgkosten



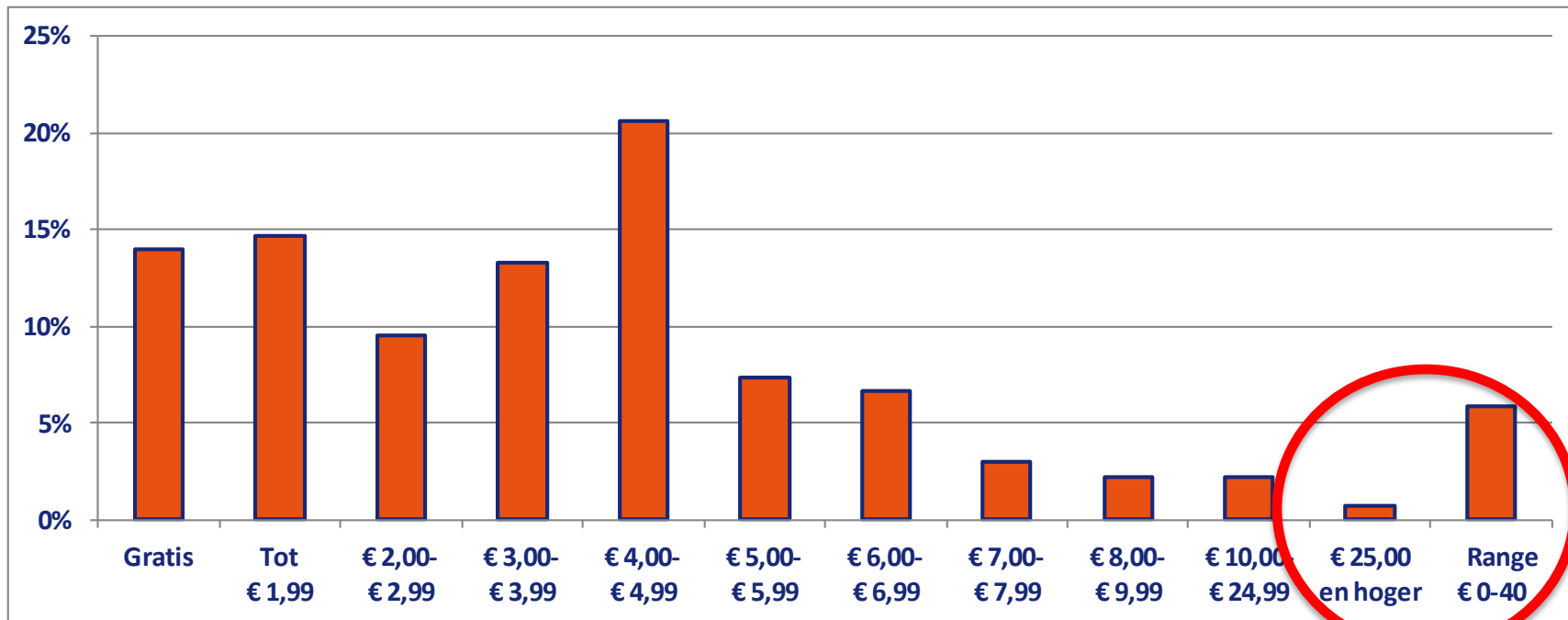
13% bezorgt gratis

Informatie over bezorgkosten



Veelal berekenen webshops € 4,95, gemiddelde is € 4,30

Informatie over bezorgkosten



10% hanteert een bedrag afhankelijk van het product, gewicht of volume



Informatie over bezorgkosten



Tip

Zorg ervoor dat de bezorgkosten, die je in rekening brengt, heel duidelijk zijn voor de online koper

Overweeg om meerdere verzendopties aan te bieden, waar je een differentiatie in bezorgkosten aan kunt koppelen

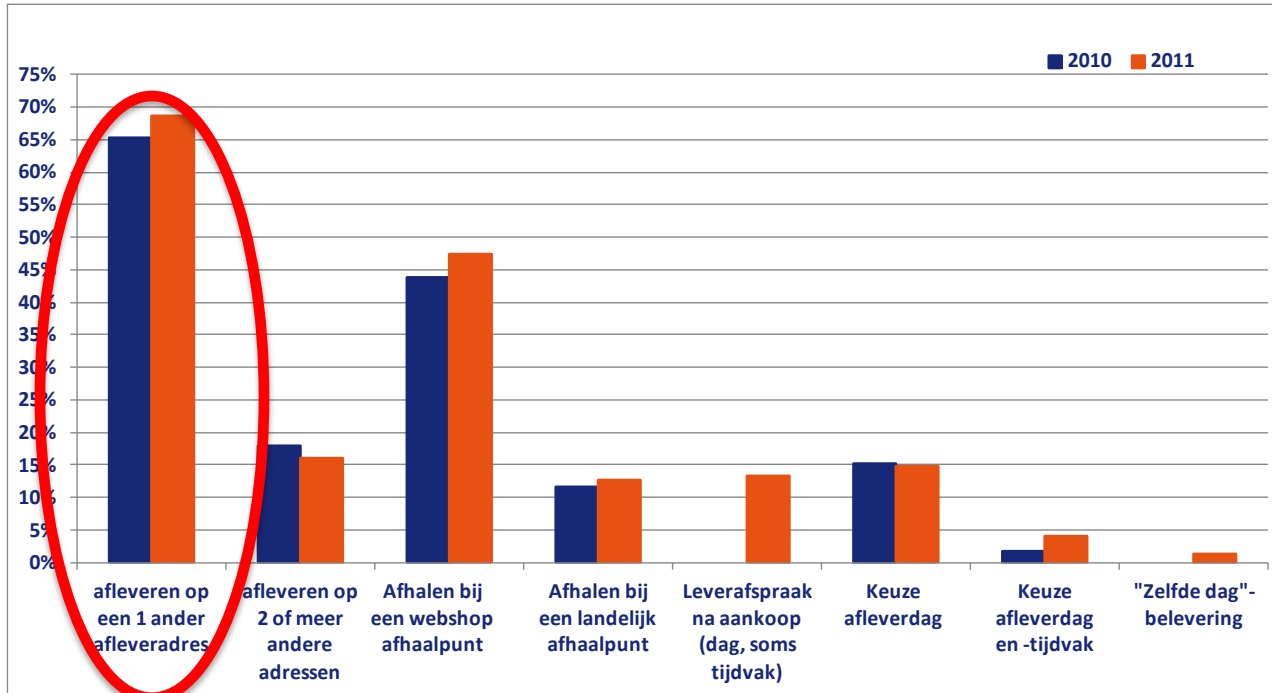
Afleveropties

Afleveropties 2010 > 2011

De online koper wil KIEZEN

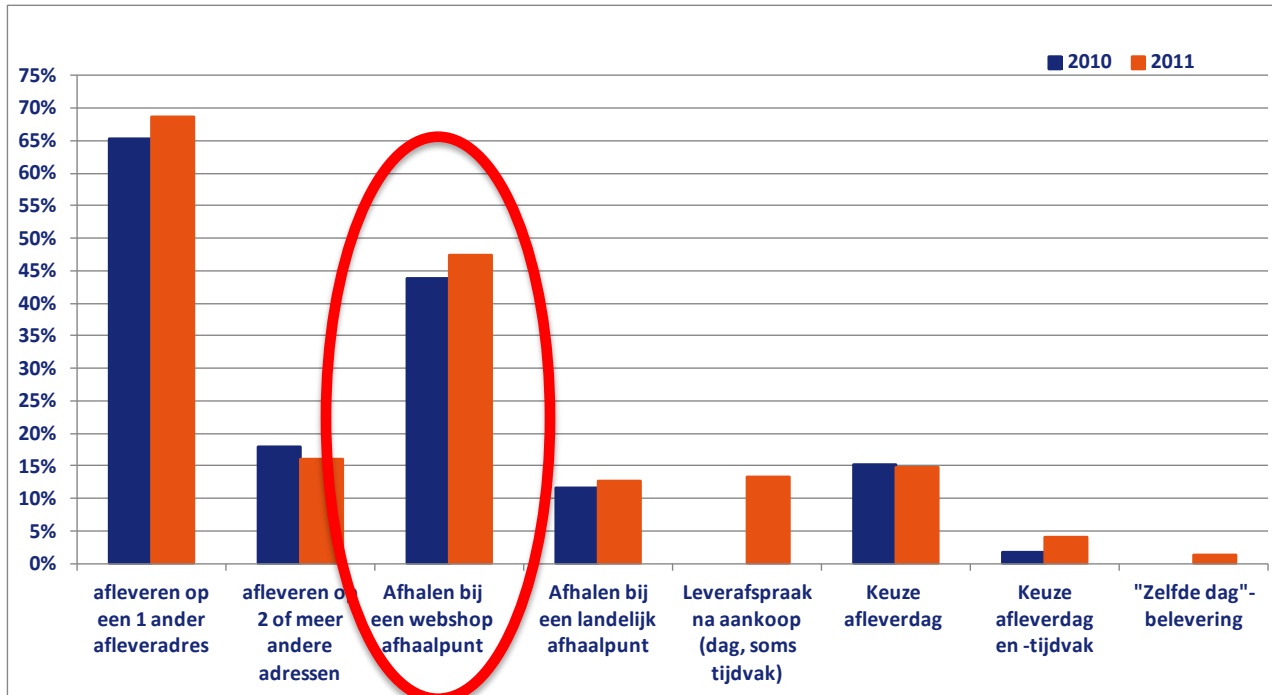
- Afleveren op 1 of meerdere adressen
- Afhalen bij een eigen webshop afhaalpunt
- Afhalen bij een landelijk afhaalpunt
- Kiezen van een afleverdag
- Kiezen van een dag/tijdvak

Afleveropties 2010 > 2011



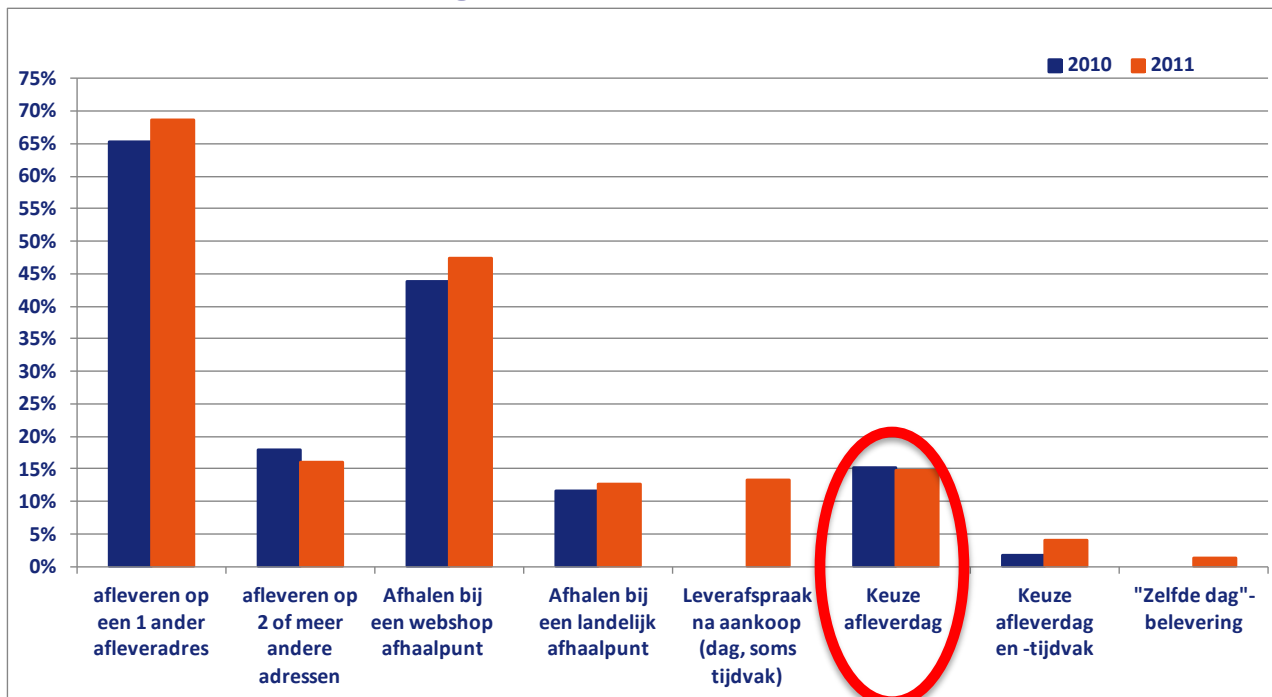
Afleveren op een ander adres groeit naar bijna 70%

Afleveropties 2010 > 2011



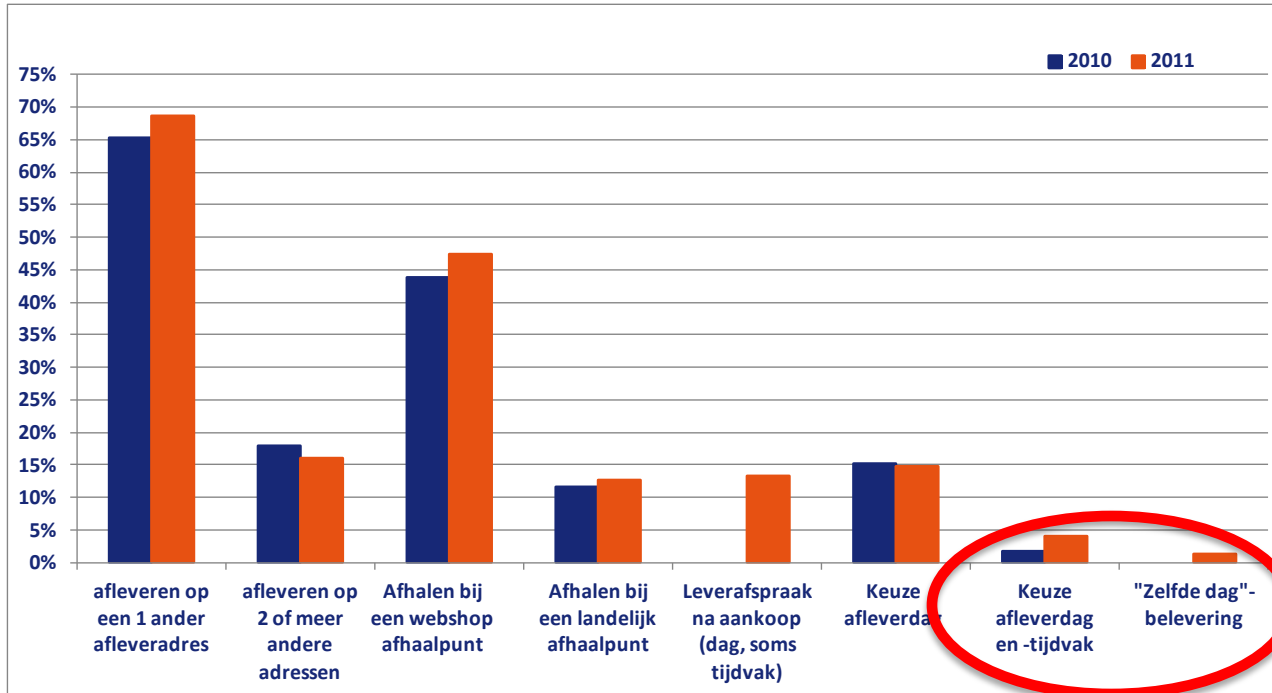
Aanbieden afhaalpunt webshop groeit van 44% naar 47%

Afleveropties 2010 > 2011



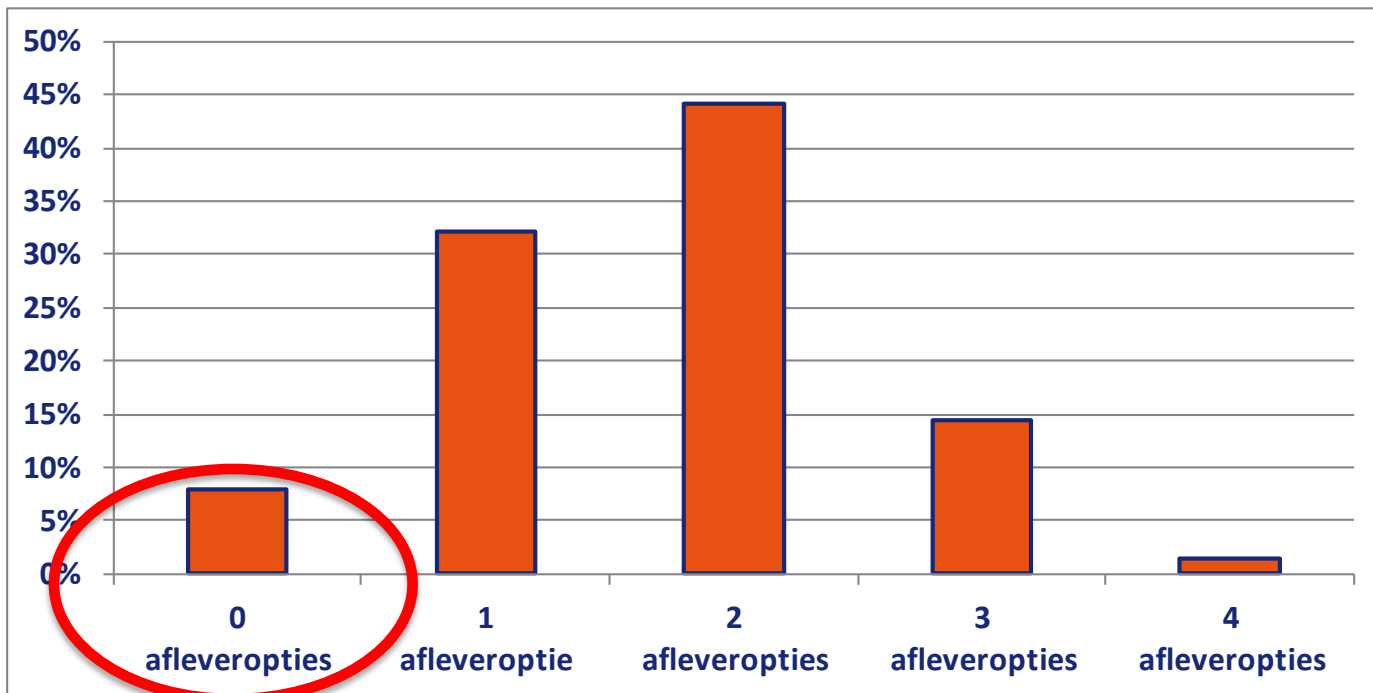
Keuze afleverdag is niet gegroeid (is toch een “Quick-Win” 😊)

Afleveropties 2010 > 2011



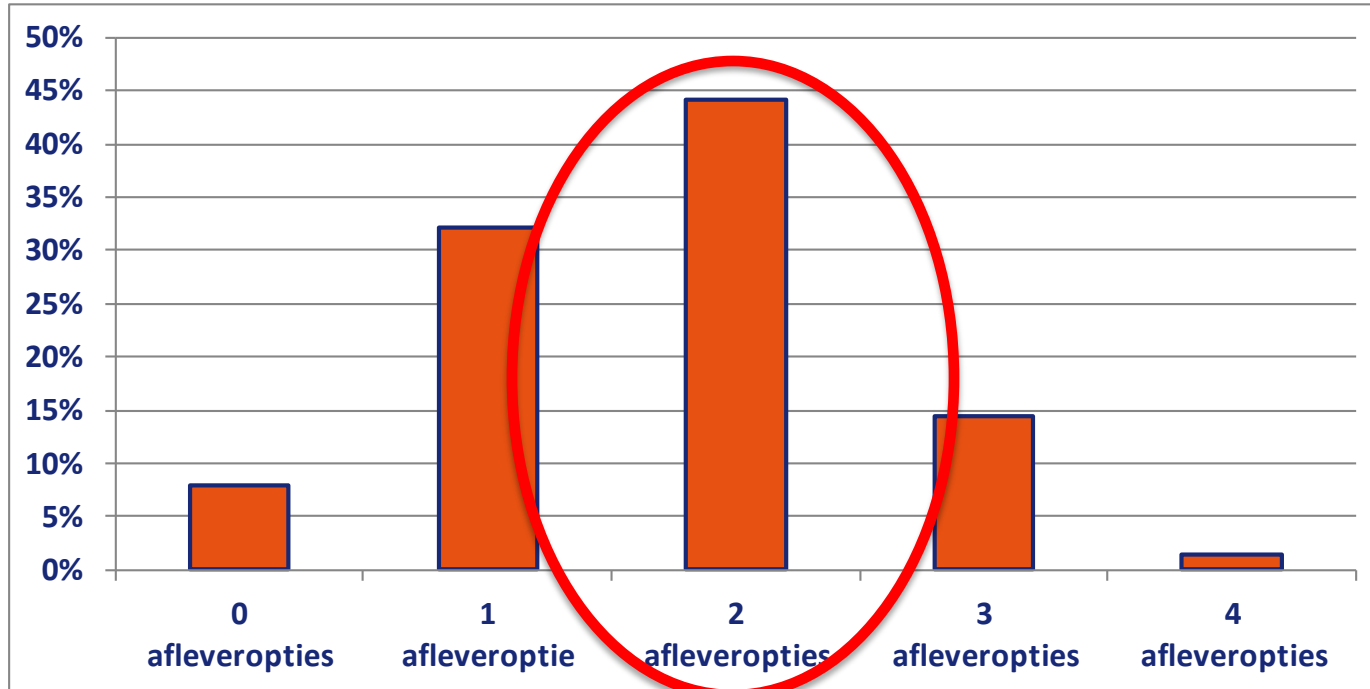
Aanbieden “dag-tijdvak” en “zelfde dag”: van 2 naar 7%

Afleveropties



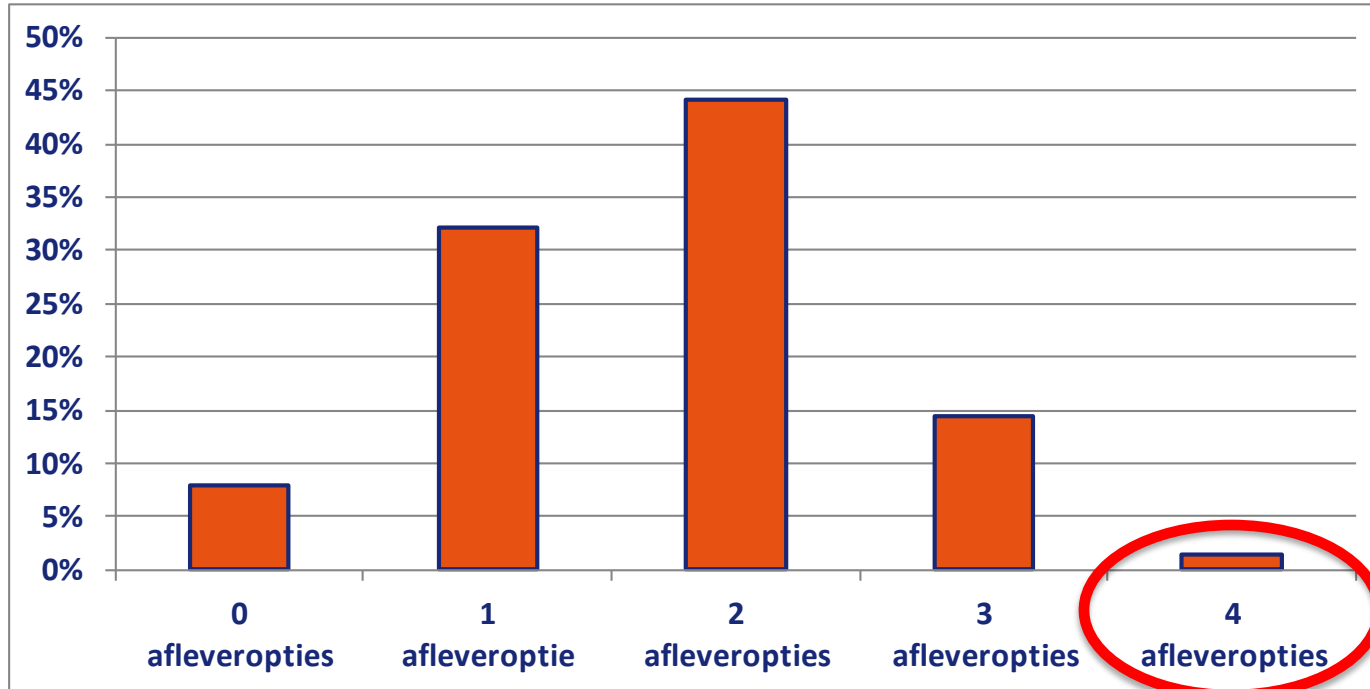
8% biedt geen enkele afleveroptie

Afleveropties



**44% biedt 2 afleveropties
(vaak alternatief adres & afhalen filiaal webshop)**

Afleveropties



Slechts 1,5% biedt 4 afleveropties (Bijenkorf en BCC)



Afleveropties

Tip

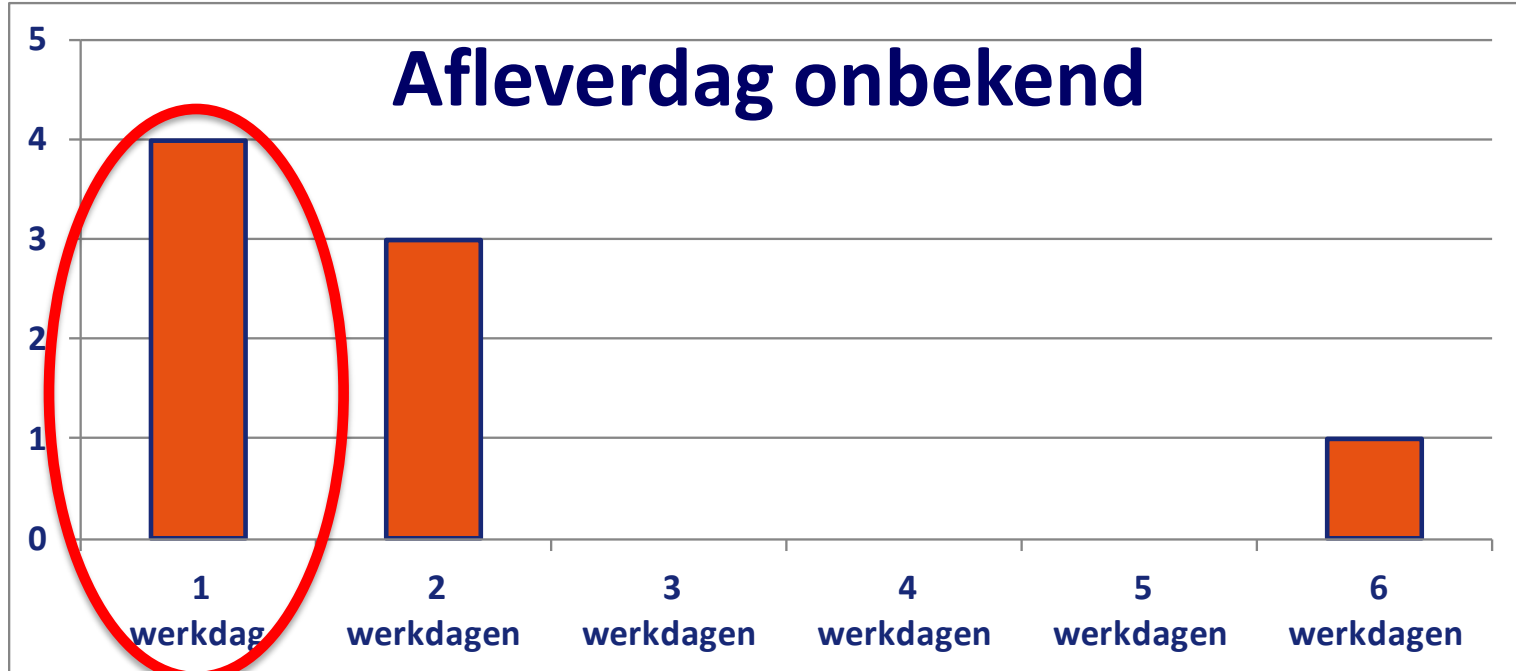
*Het toevoegen van afleveropties is een commerciële kans
De online koper wordt steeds professioneler en gaat meer
eisen stellen aan service. Juist op logistiek gebied*

Afleverperformance

Afleverperformance

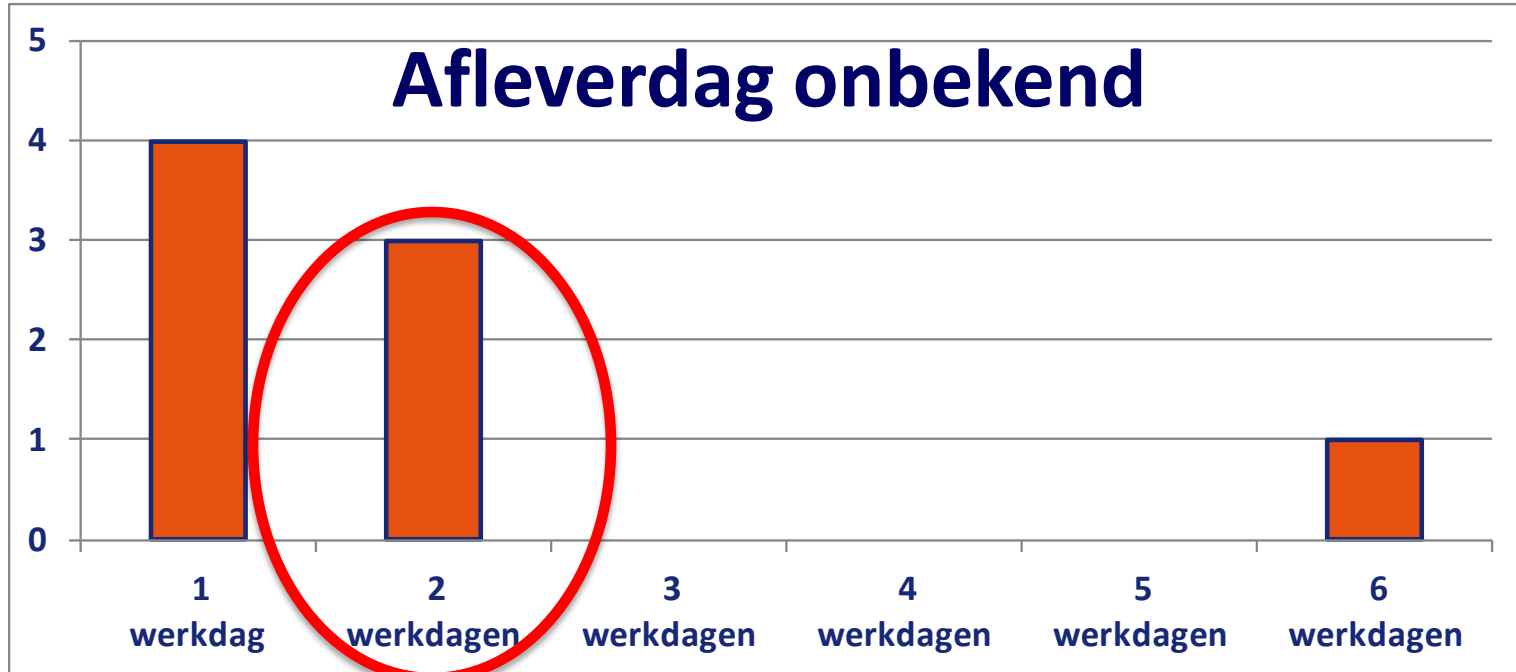
- Bij 21 webshops test aankopen gedaan.
- Het merendeel van deze aankopen vond rond het weekend plaats omdat de maandag drukste dag is.
- Webshops met specifieke afleverservice zijn in verhouding vaker getest om de afleveropties te testen op betrouwbaarheid.
- Zoveel mogelijk vervoerders en afhaalpunten organisaties zijn getest.

Afleverperformance



50% met 1 werkdag geleverd

Afleverperformance



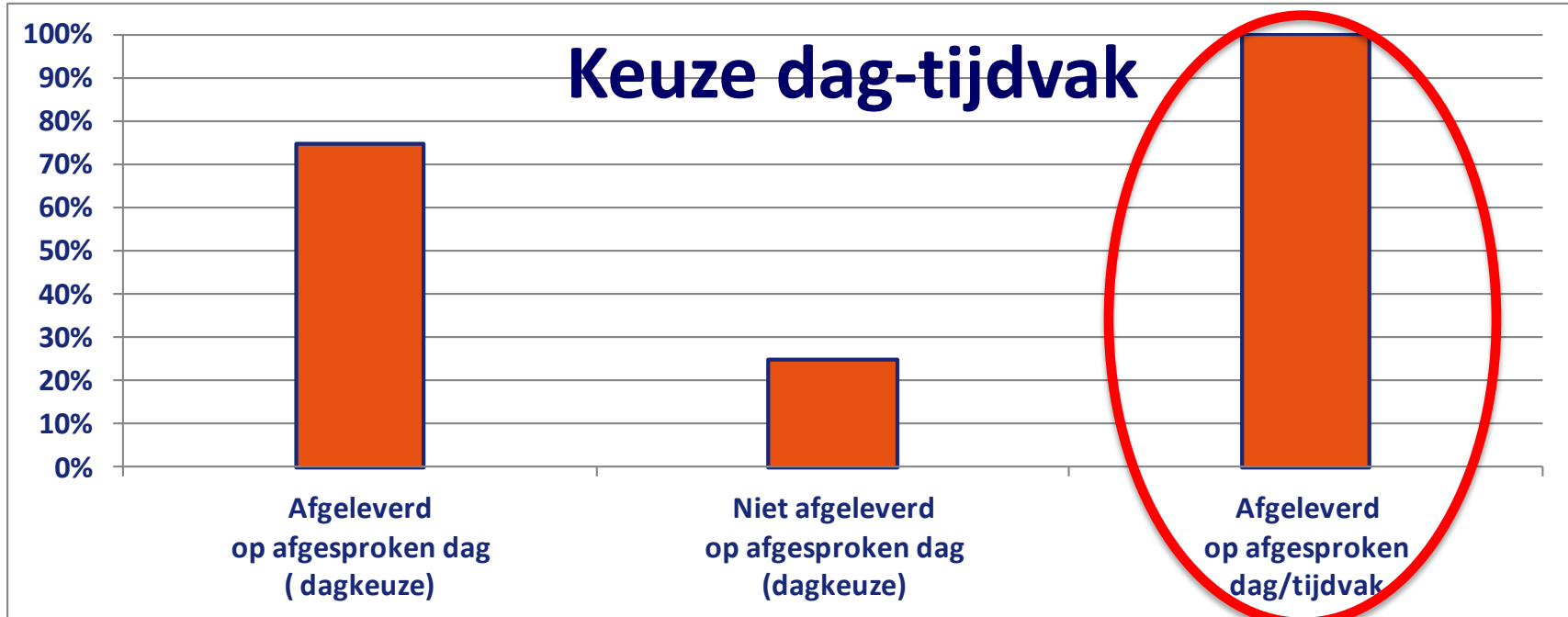
38% met 2 werkdagen geleverd

Afleverperformance



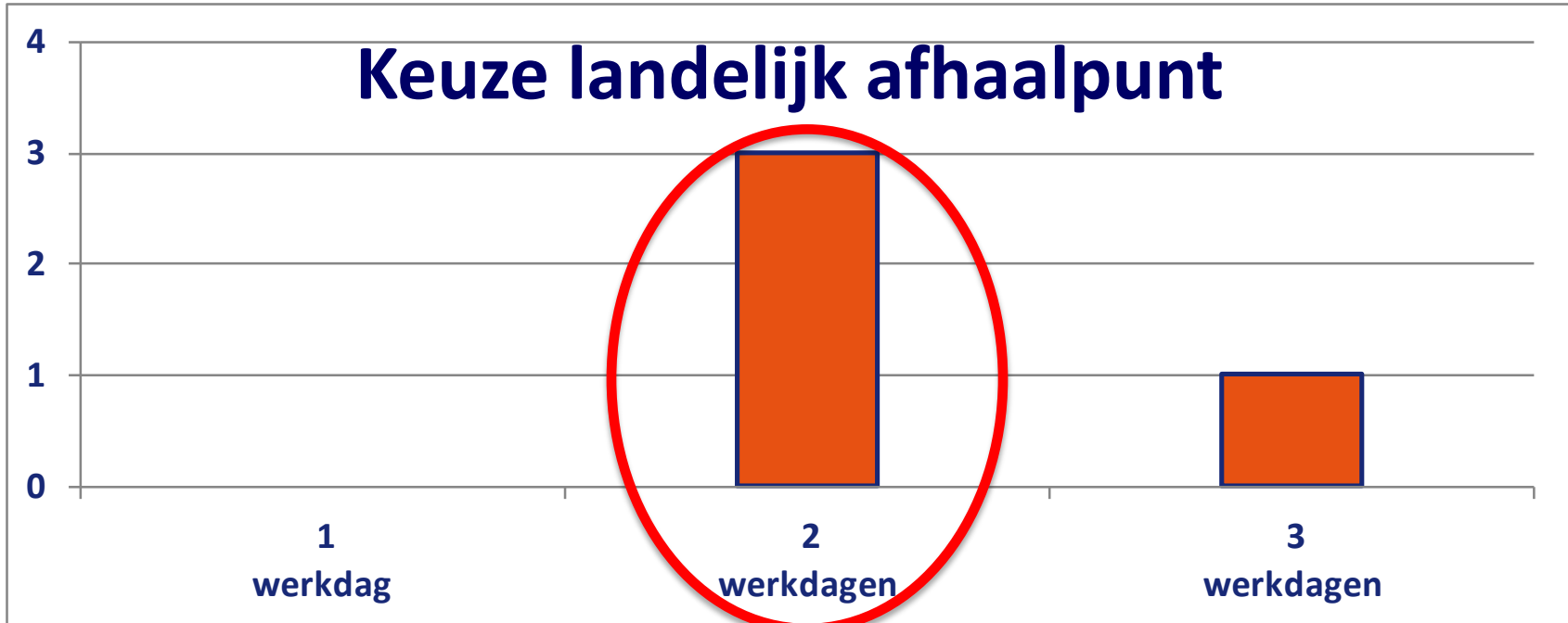
75% op afgesproken dag afgeleverd

Afleverperformance



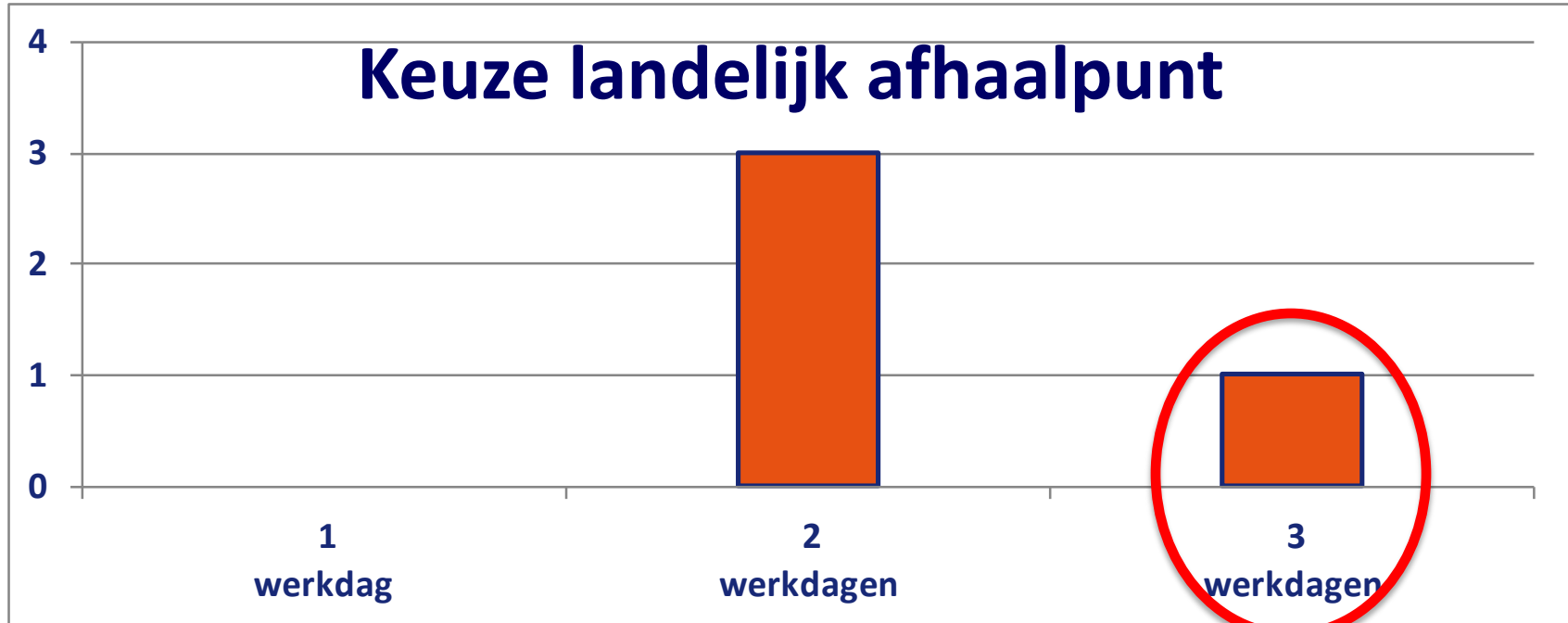
100%: op afgesproken dag- en tijdvak afgeleverd

Afleverperformance



75%: na 2 werkdagen af te halen

Afleverperformance



25%: na 3 werkdagen af te halen



Afleverperformance

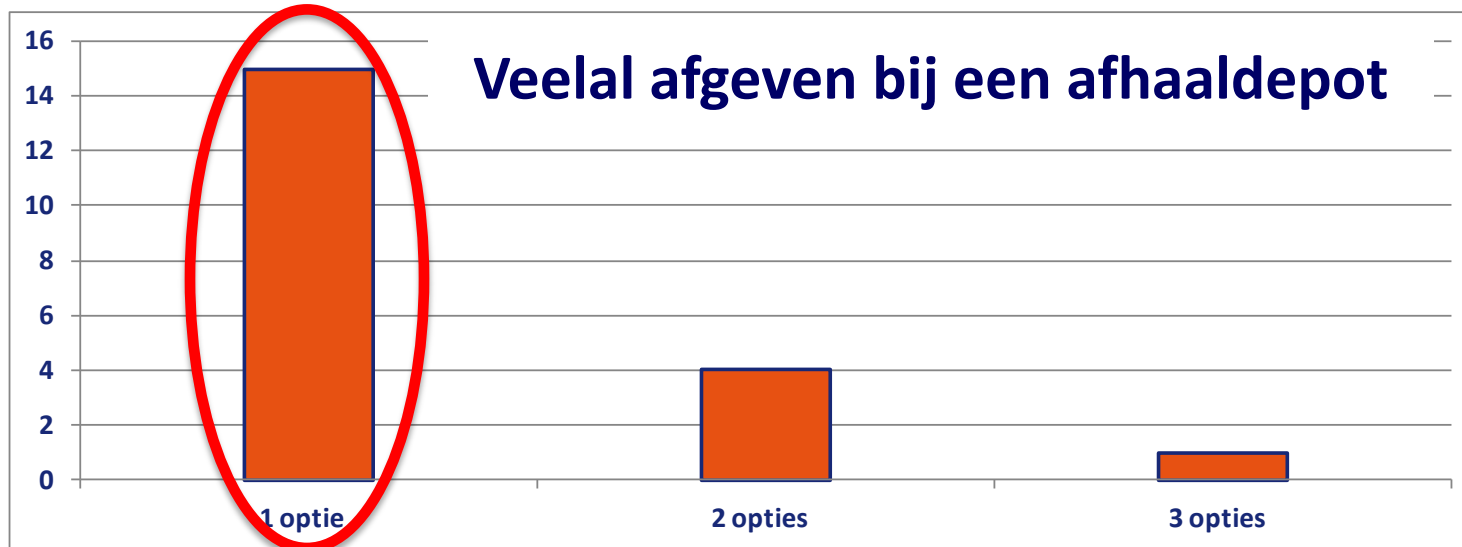
Conclusie

- *De gemiddelde levertijd is 2 dagen*
- *Landelijke afhaalpunten lijken een vertraging te geven van 1 dag*
- *Kiezen van een afleverdag is nog niet altijd betrouwbaar*
- *Dag-tijdvak distributeurs lijken goed ingericht voor het leveren van een betrouwbare service*

Retourzenden

Retourzenden

Aantal opties voor retourzenden



75% : ÉÉN optie voor het retourneren van aankopen

Retourzenden

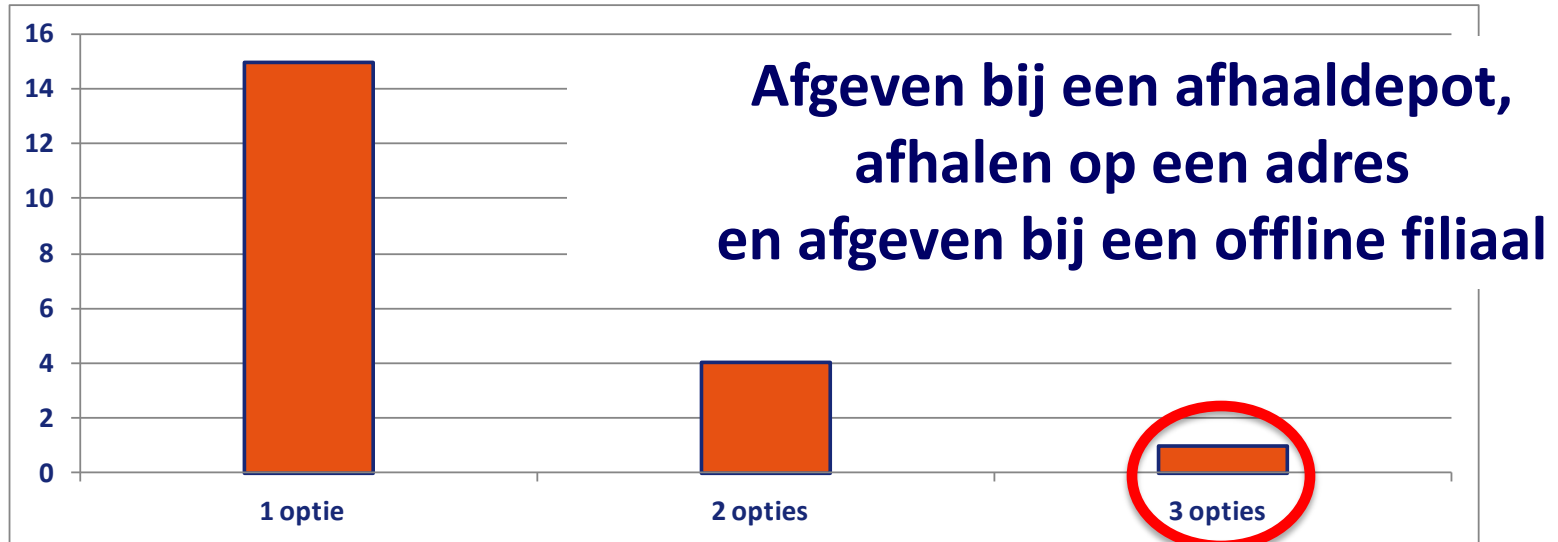
Aantal opties voor retourzenden



20% : TWEE opties voor het retourneren van aankopen

Retourzenden

Aantal opties voor retourzenden



5%: DRIE opties voor het retourneren van aankopen

Retourzenden

Het proces

90% van de webshops geeft duidelijke retour instructies

10% van de webshops geeft GEEN retour instructies

Bij 30% van de webshops gaf het retour proces problemen

Retourzenden

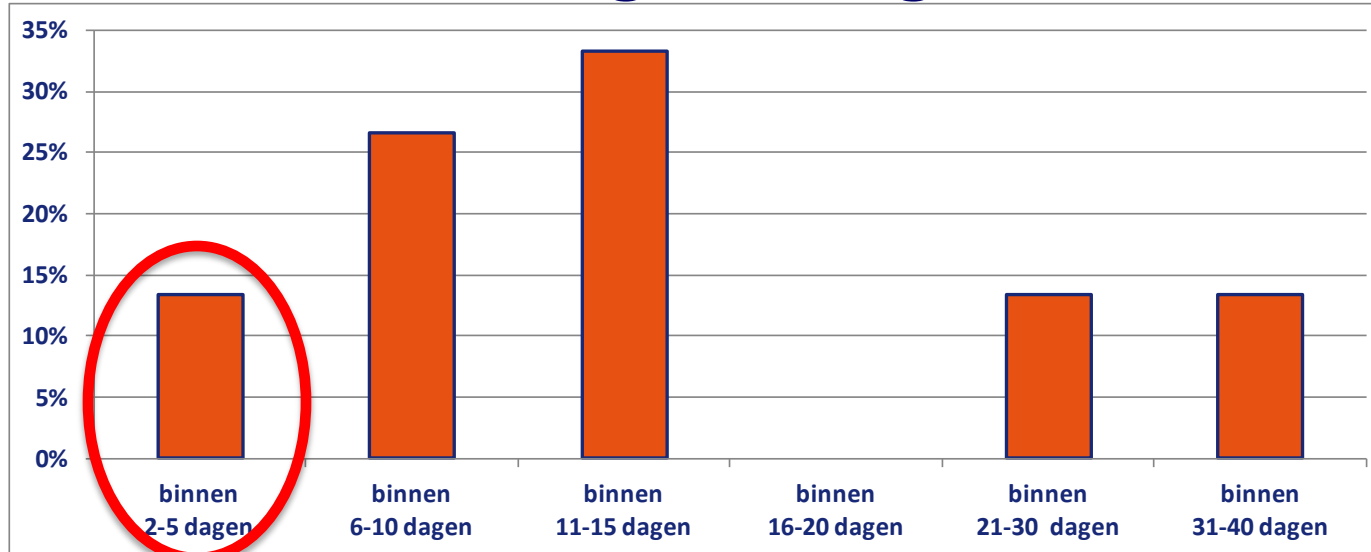
Het proces

Bij 30% van de webshops gaf het retour proces problemen

- In eerste instantie niet akkoord met de retour aanvraag
- Geen tijdige reactie op retour aanvraag
- Overige verstoringen

Retourzenden

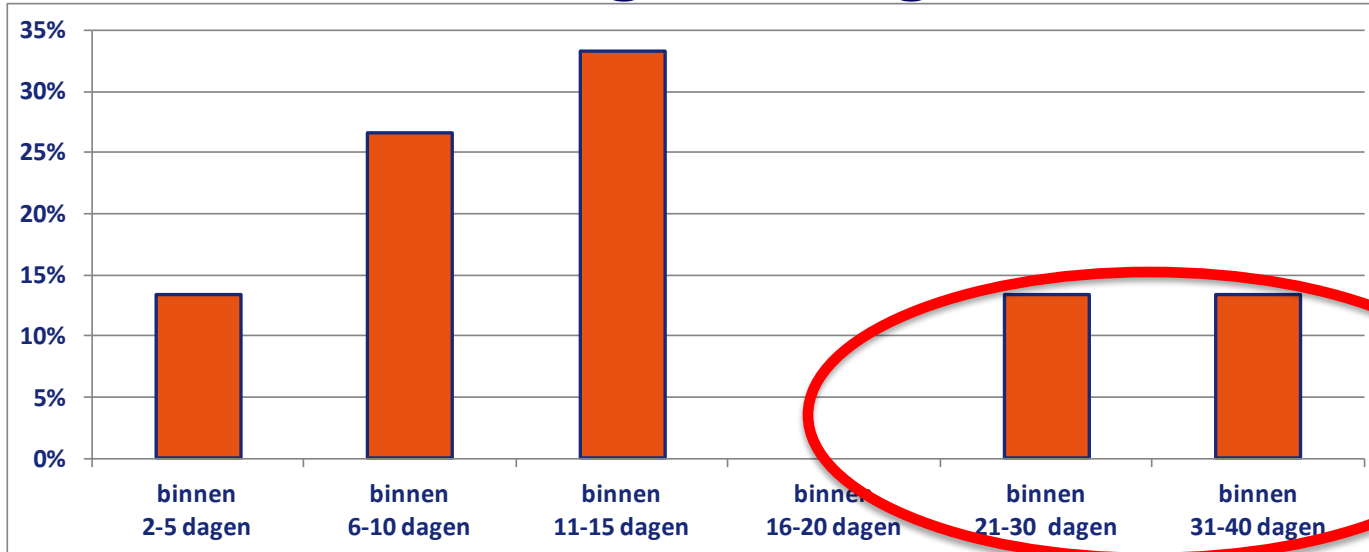
Terugbetaling



Minder dan 15% betaalde snel terug (2 tot 5 dagen)

Retourzenden

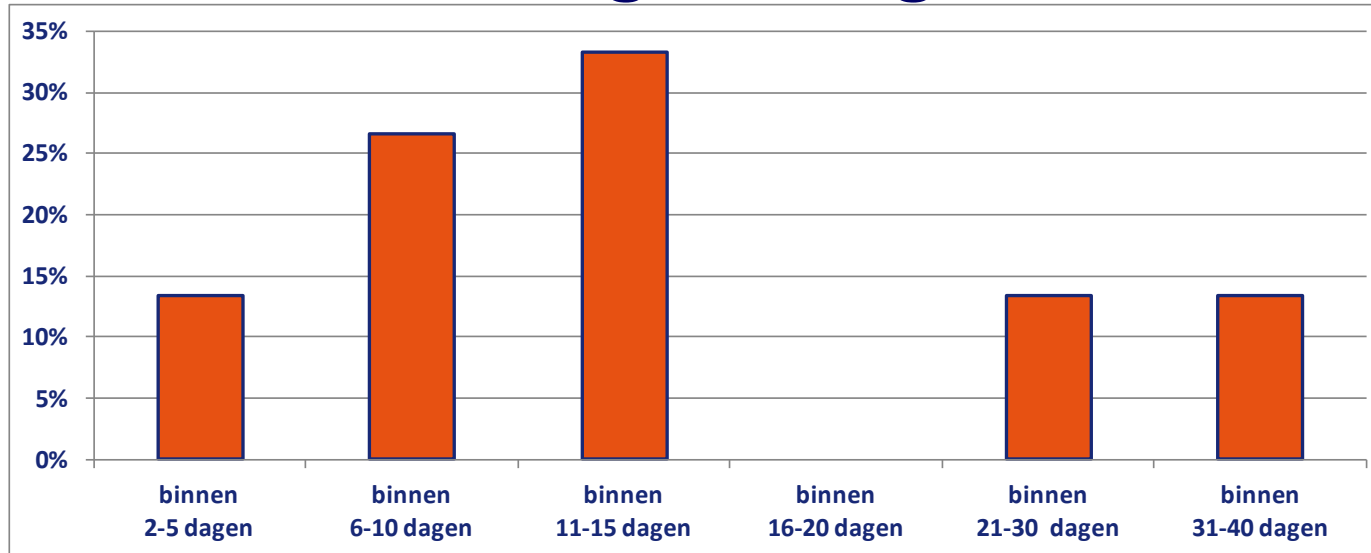
Terugbetaling



Ruim 25% betaalde terug na 21 tot 40 dagen

Retourzenden

Terugbetaling



Snelste 2 dagen, traagste 38 dagen, gemiddeld 15 dagen



Retourzenden

Conclusie

Er zijn nog steeds webshops zonder een retourinstructie

Te vaak verloopt de retourzending niet probleemloos

De termijn van terugbetalen laat zeer te wensen over



Hoofdconclusies

De service groeit, maar er is nog veel te verbeteren
Leverbetrouwbaarheid moet beter
Uitdagingen retourproces: Beter standaard
organisatie en sneller uitbetalen

Dank voor uw aandacht



Deliverymatch