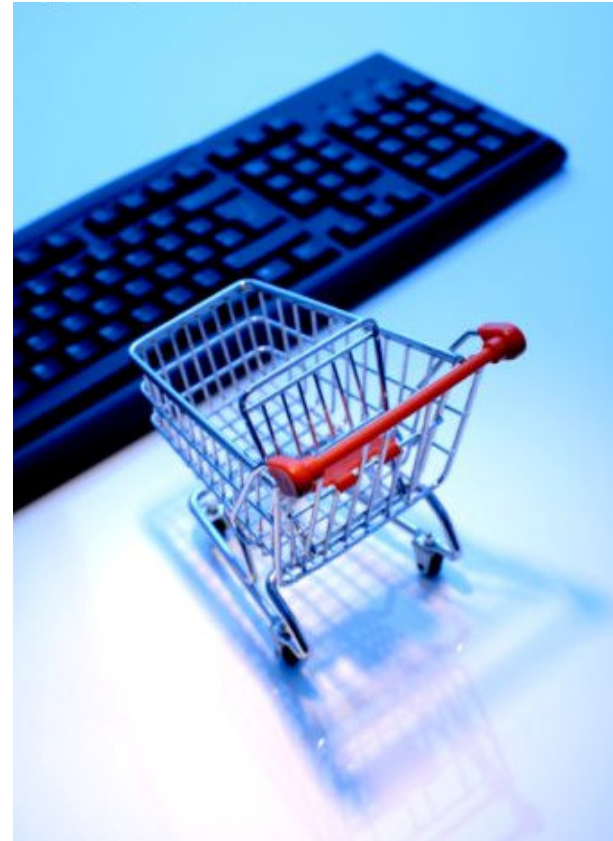


Wat zijn de logistieke wensen van de online shopper?

20 januari 2010



Simtrec BV en E-sharp hebben opdracht gegeven tot onderzoek naar wensen van de online-shopper

- Uitgevoerd door Ruigrok Netpanel



-
- Mede mogelijk gemaakt door Thuiswinkel.org



Veel ervaren online shoppers hebben meegedaan aan de representatieve enquête

Kengetallen steekproef

Totaal aantal respondenten



Waarvan online shoppers



Waarvan ervaring met aflevering grote producten



Er zijn veel vragen ten aanzien van de bestel- en afleverwensen van online shoppers

- Wat zijn de ervaringen met betrekking tot bestellen en afleveren van grote artikelen?
- Welke serviceverbetering verwacht de online shopper?
- Wat zal het effect zijn als de afleverservice verbetert?

Consumenten hebben positieve ervaringen met online bestellen en afleveren



- Producten worden **GOED** afgeleverd
- Ben je niet thuis: aflevering **BIJ DE BUREN IS TOP!**
- Producten zijn **SNEL** ontvangen

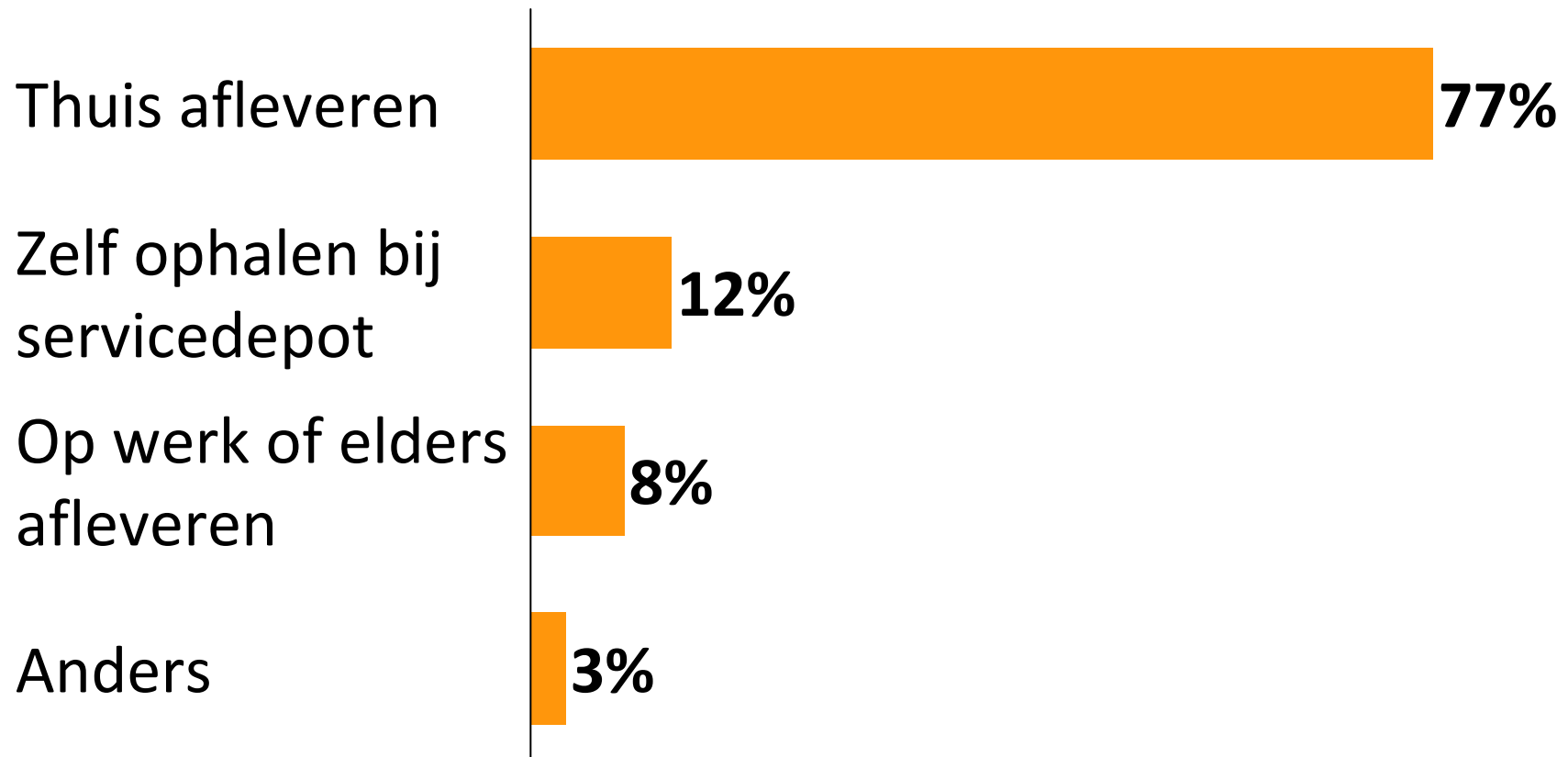
Maar..... consumenten hebben ook veel negatieve ervaringen



- Producten worden **BESCHADIGD** afgeleverd
- Ben je niet thuis: aflevering **BIJ DE BUREN IS FLOP!**
- **GEEN** invloed op aflevermoment

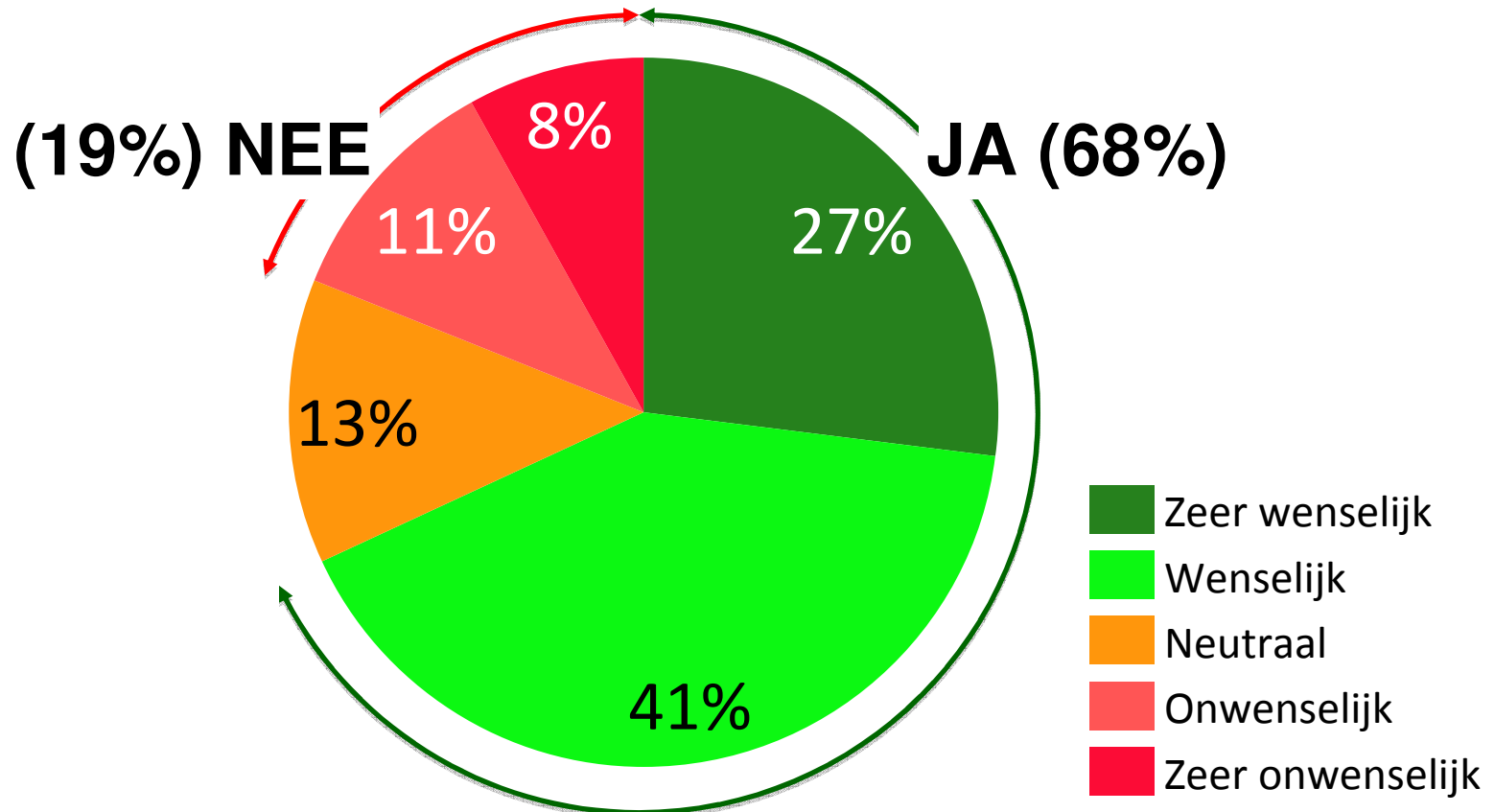
Consumenten hebben een grote voorkeur voor thuis afleveren

Voorkeuren t.a.v. afleveradres

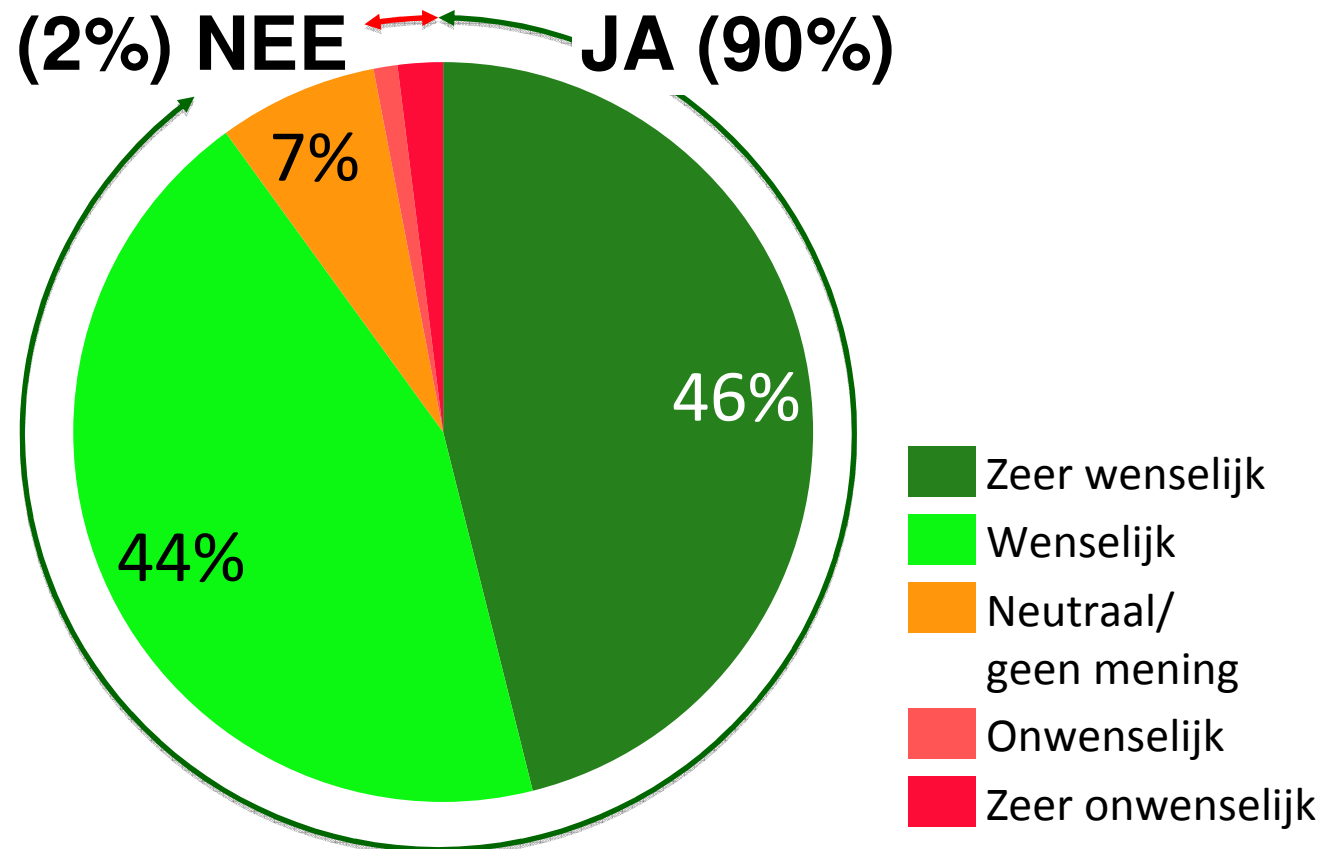


De meningen over afleveren bij de burens verschillen!

Voorkeuren t.a.v. afleveren bij de burens



9 op de 10 consumenten wil tijdens het bestellen zien of een artikel op voorraad is
Belang van voorraadstatus zien tijdens bestellen

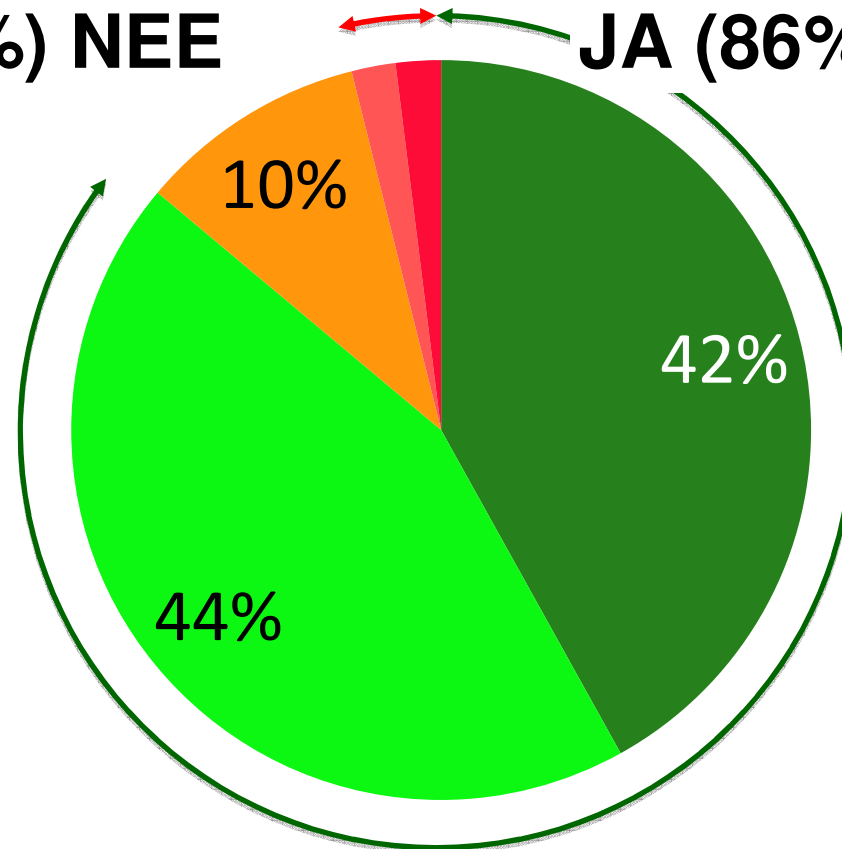


86% van de online shoppers wil bij het bestellen een afleverdag en tijdvak kunnen afspreken

Voorkeuren t.a.v. bepalen aflevermoment

(4%) NEE

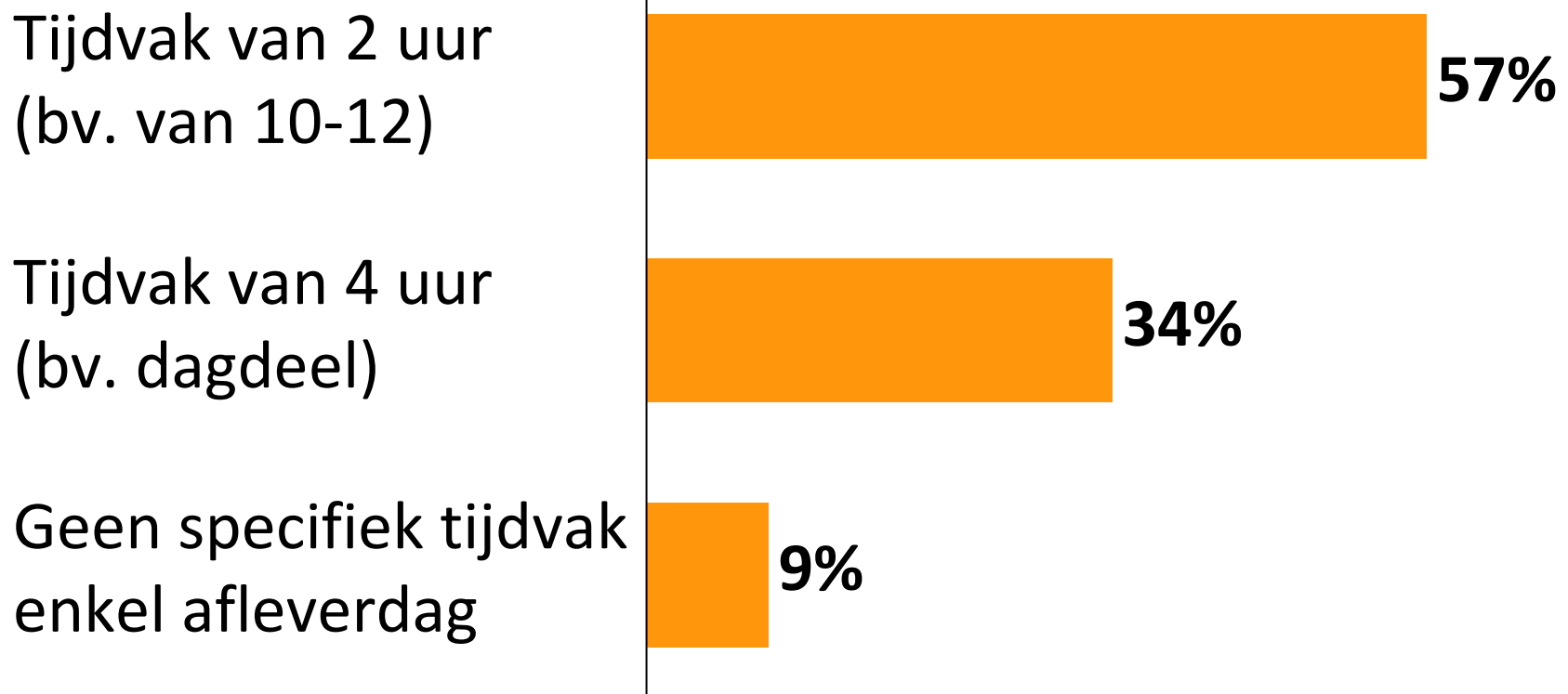
JA (86%)



- Zeer wenselijk
- Wenselijk
- Neutraal
- Onwenselijk
- Zeer onwenselijk

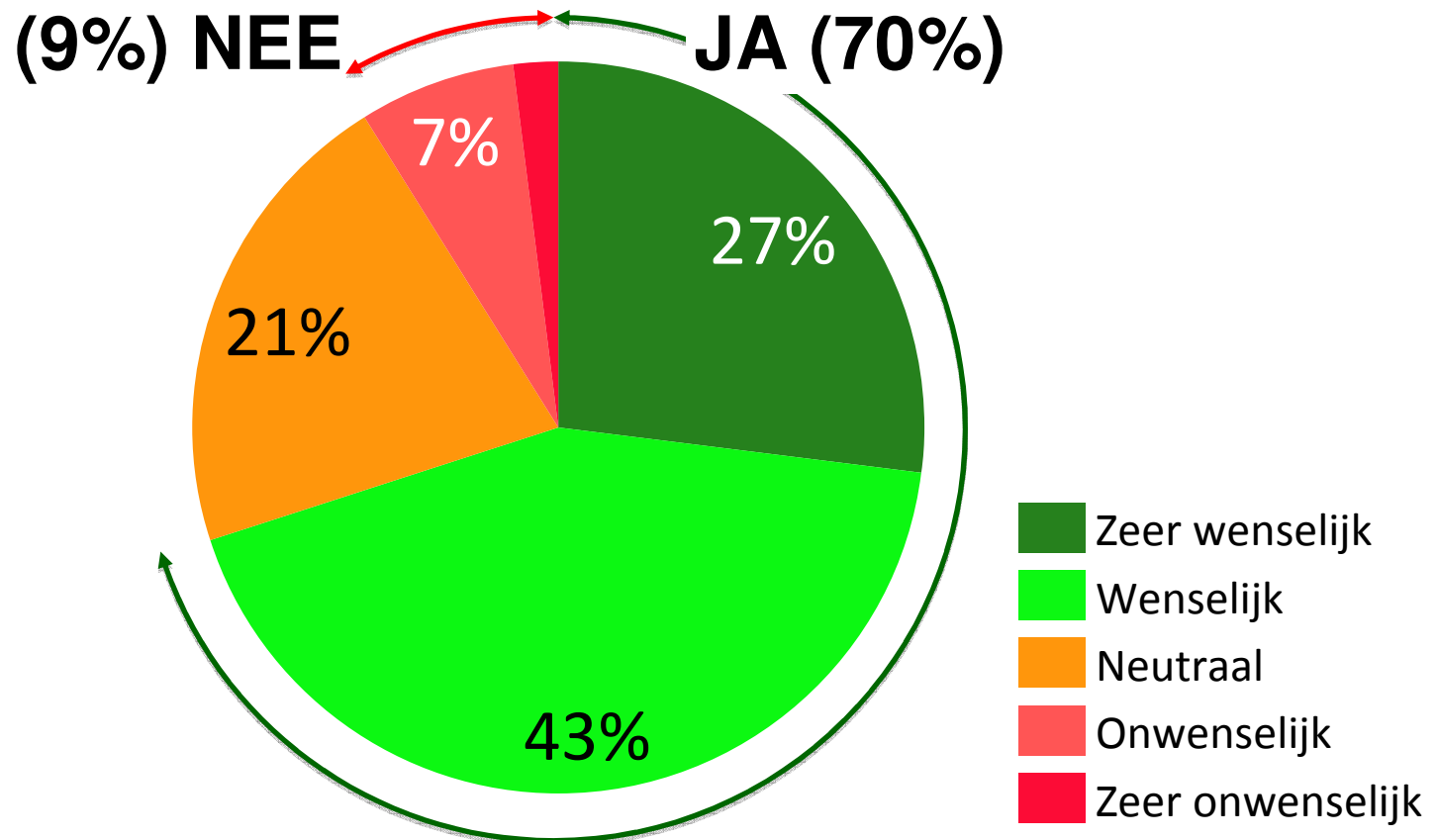
Van deze consumenten wil 57% een tijdvak van 2 uur en 34% een tijdvak van 4 uur kunnen kiezen

Voorkeuren t.a.v. tijdvak kiezen



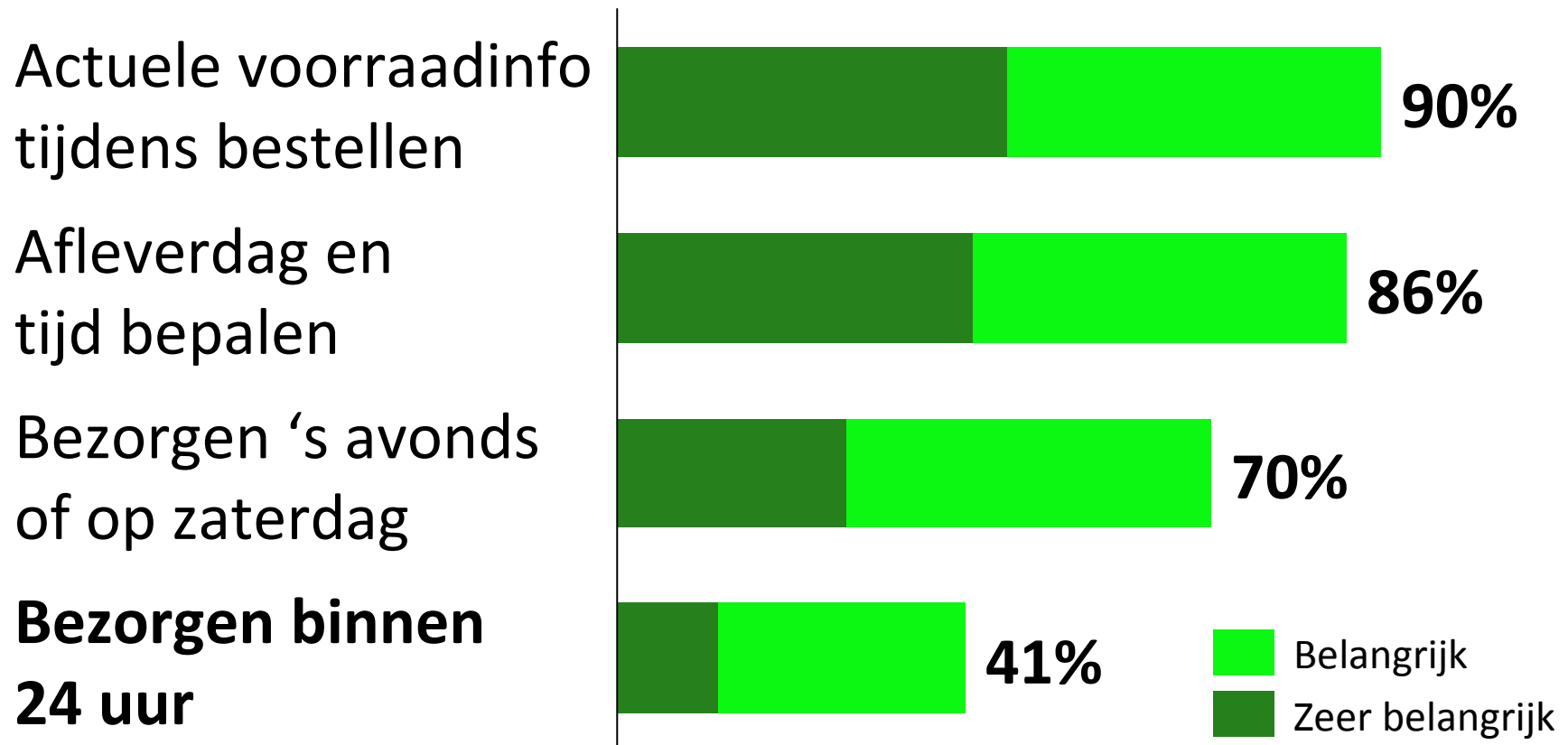
70% van de online shoppers wil mogelijkheden voor levering 's avonds en op zaterdag

Wensen t.a.v. levering 's avonds of op zaterdag



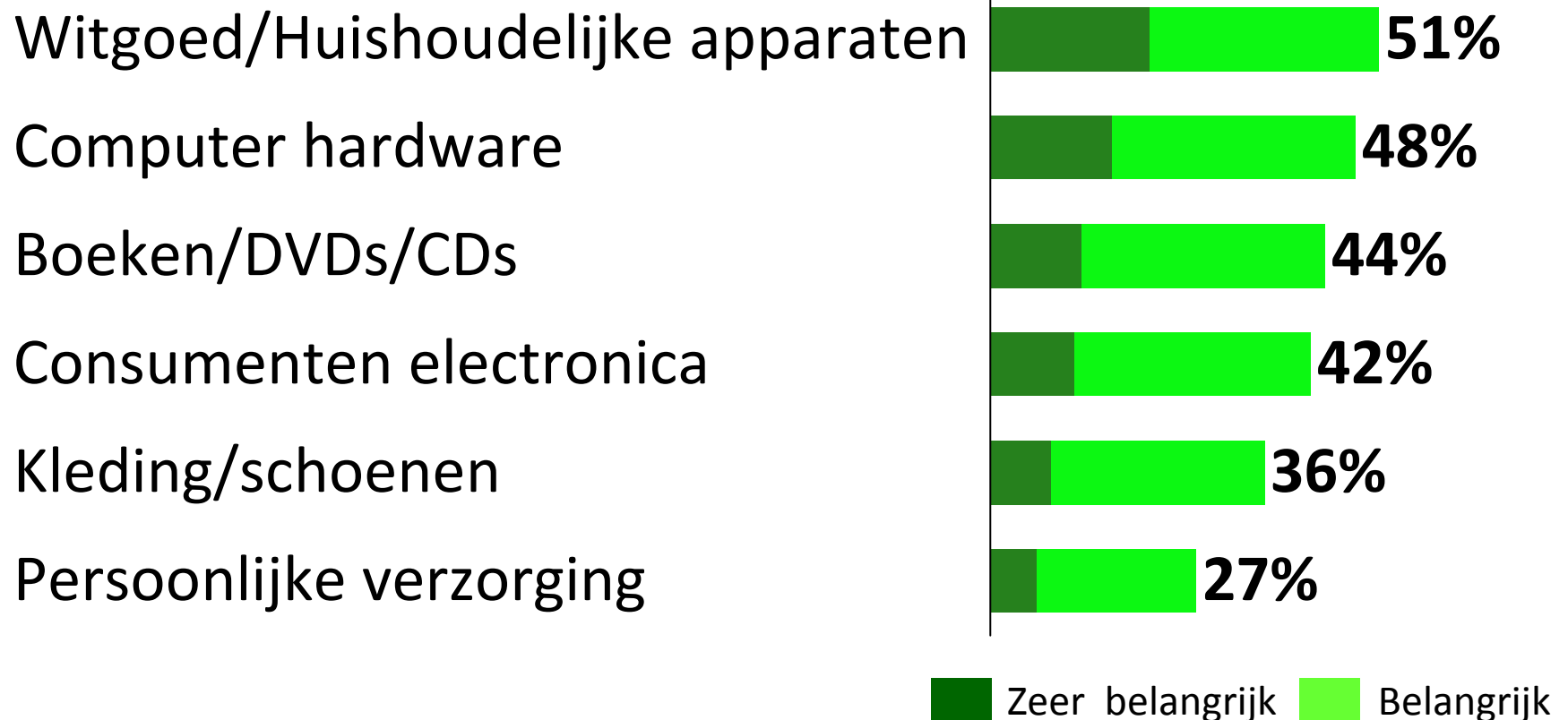
Bezorging binnen 24 uur is relatief onbelangrijk

Voorkeuren t.a.v. bestelling en levering



De wens voor 24-uurs bezorging verschilt sterk per productgroep

Belang van bezorging binnen 24 uur



Er moeten dus drie dingen veranderen!

- Tijdens het bestellen kunnen zien of een artikel **OP VOORRAAD** is
-

- De mogelijkheid om tijdens het bestellen een **AFLEVERDAG EN TIJDVAK** te kiezen
-

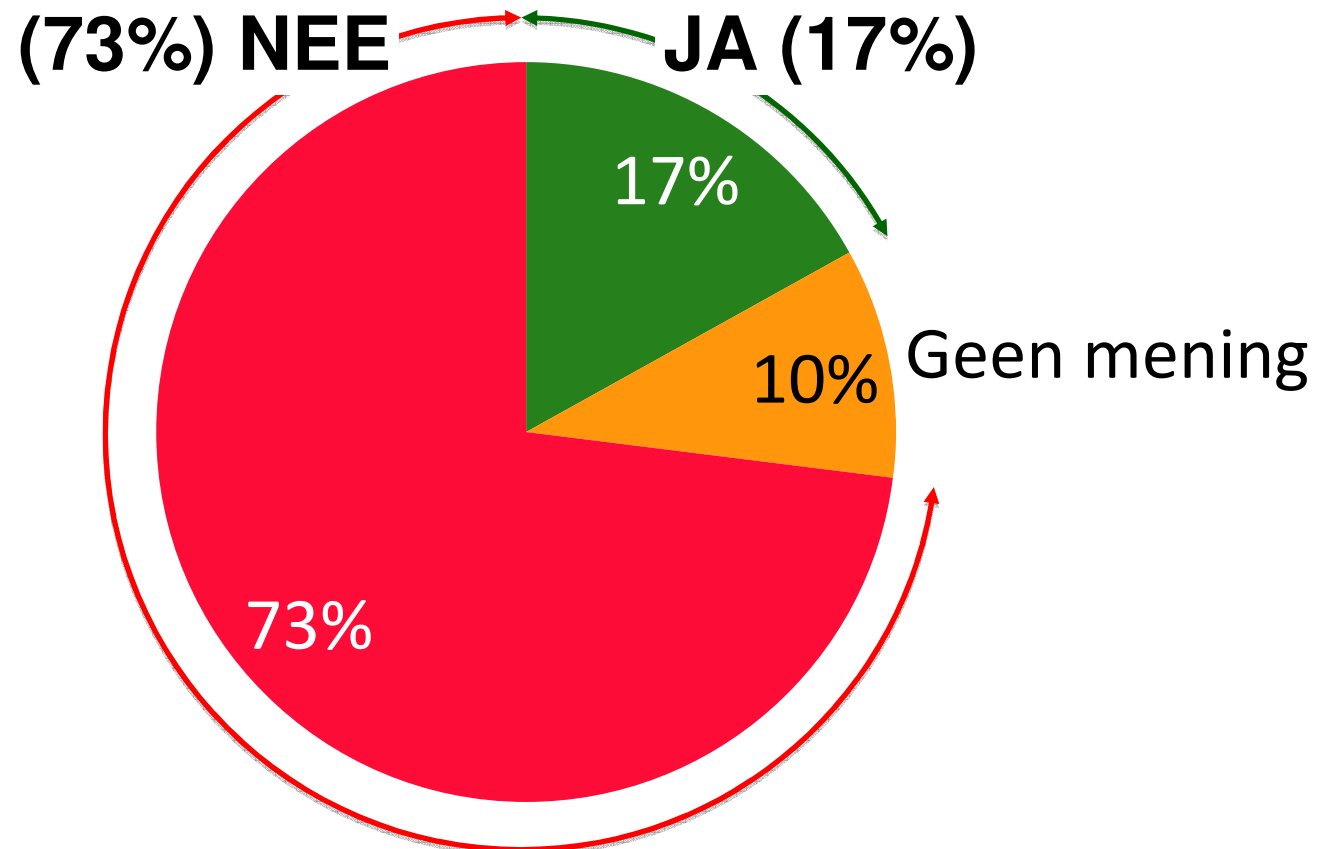
- De mogelijkheid dat een artikel **DOORDEWEEKS 'S AVONDS** of **OP ZATERDAG** wordt bezorgd

Het aansluiten van de bezorgservice bij de klantwensen verhoogt de omzet!

36% van de online shoppers geeft aan **MEER ONLINE** te bestellen wanneer de **BEZORGSERVICE** bij hun wensen **AANSLUIT**

Maar..... het mag niet meer gaan kosten: slechts 17% is bereid meer bezorgkosten te betalen

Bereidheid om meer bezorgkosten te betalen



Samenvatting (I/II)

- Het thuisadres is hét afleveradres
-

- Niet thuis: Afleveren bij de burens: JA !!!!! / NEE !!!!!
-

- Afleveren binnen 24 uur is relatief minder belangrijk

Samenvatting (II/II)

- De online shopper:
 - **Wil voor aankoop zien of iets op voorraad is**
 - **Wil bij de aankoop een afleverdag en -tijdvak afspreken**
 - **Wil opties voor afleveren 's avonds en op zaterdag**
 - **Wil niet méér betalen voor betere afleverservice**
-
- 36% procent van de online shoppers geeft aan meer te gaan kopen wanneer de afleverservice verbetert

It is time for change!

- Onvoorspelbare logistiek van online shoppen is meer en meer onhoudbaar
-
- Voortgaande groei e-commerce kan alleen als e-logistics verbetert
-
- Alle schakels in de keten moeten beter:
Webshops, fulfilmentbedrijven, fysieke distributeurs