

Οι απαιτήσεις του καταναλωτή της Β.Ε. από τα logistics:

Αποτελέσματα έρευνας customer experience σε 950 καταναλωτές

19 Φεβρουαρίου 2020

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΑΝΔΡΙΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

Mech. Eng. ΕΜΠ

MBA Alba

MEng. Supply Chain Mgmt. MIT



To customer experience

- 3 τύποι επιχειρήσεων
- Το customer experience πρέπει να ορίζει αυτά που κάνουμε
- Βασικό οδηγό του σύγχρονου customer experience αποτελεί το e-commerce



Περιεχόμενα

- Το περιβάλλον
- Η έρευνα



Το περιβάλλον

Το e-commerce παγκόσμια

- €3,17 τρις παγκόσμια
- Προοπτική διπλασιασμού έως το 2022
- 1/3 του e-commerce η Ευρώπη
- Ανάπτυξη κυρίως από τα smartphones (20% ετήσια τα επόμενα 3έτη)
- Χώρα με το μεγαλύτερο ρυθμό ανάπτυξης e-commerce:
 1. Ινδονησία (78% αύξηση το 2018 φθάνοντας τα €6,85 δις)
 2. Μεξικό (59% αύξηση το 2018 φθάνοντας τα €14,58 δις)



Το περιβάλλον

Το e-commerce στην Ελλάδα

- €5 δις στην Ελλάδα
- 3 μεγαλύτερες αλυσίδες super market της χώρας μας (Σκλαβενίτης, AB, Lidl) το 2018 €7 δις
- Αναπτυξιακή προοπτική - 40% του πληθυσμού πραγματοποιεί ηλεκτρονικές αγορές (70-75% στην Ευρώπη)
- 7.000 ελληνικές επιχειρήσεις στο e-commerce
- Συνταξιούχοι είναι on line! Έρευνα Planning σε FB, απάντησαν 5 >75 ετών

 supermarket ΣΚΛΑΒΕΝΙΤΗΣ τόσο φθηνά όσο πουθενά	3,01 δις
 Βασιλόπουλος ...και του πουλιού το γάλα!	1,99 δις
	~1,9 δις
 My market ✓ εδώ νιώθεις εμπιστοσύνη!	1,20 δις
 μασούτης ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΑ	0,77 δις
*Κύκλοι πωλήσεων 2018	



Το περιβάλλον Το e-commerce κοστίζει

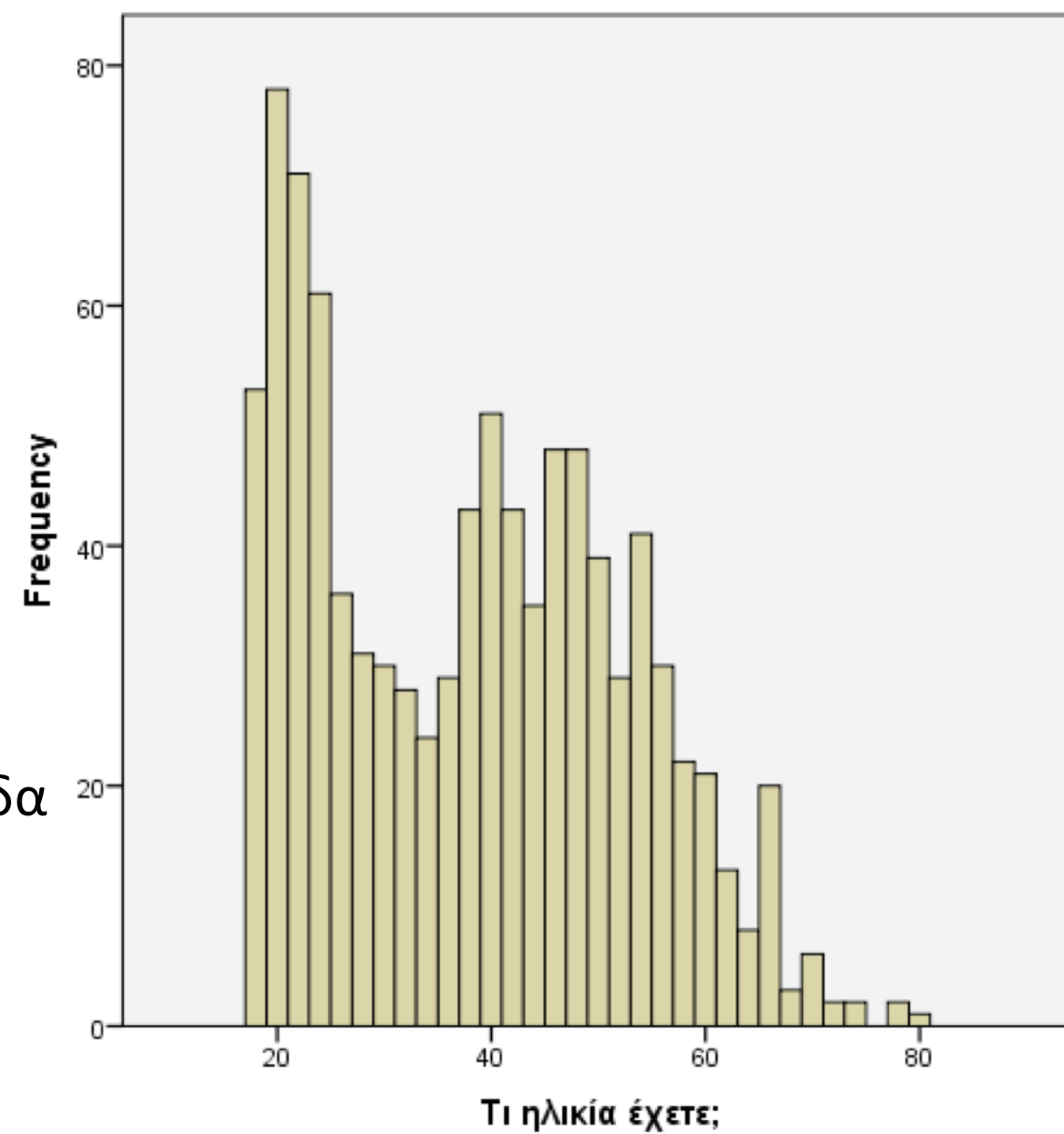
- Για επιχείρηση e-commerce:
 - Ετήσιος τζίρος: 5 εκ. €
 - Μέση αξία (COGS) τεμαχίου: 6,5 €
 - Ημερήσιες παραγγελίες: 435
 - Τεμάχια ανά παραγγελία: 4,7
 - Γραμμές (κωδικοί) ανά παραγγελία: 3,8
- Η διανομή το ακριβότερο κόστος (40%) και θα γίνεται πιο απαιτητική

	€ / Γραμμή		Ποσοστό
Παραλαβή	€	0,024	4%
Warehousing	€	0,061	9%
Picking - Checking	€	0,120	18%
Packing	€	0,131	20%
Διανομή	€	0,266	40%
Admin	€	0,069	10%
Σύνολο	€	0,670	
Mark Up Logistics		10,31%	
Margin Logistics		8,25%	



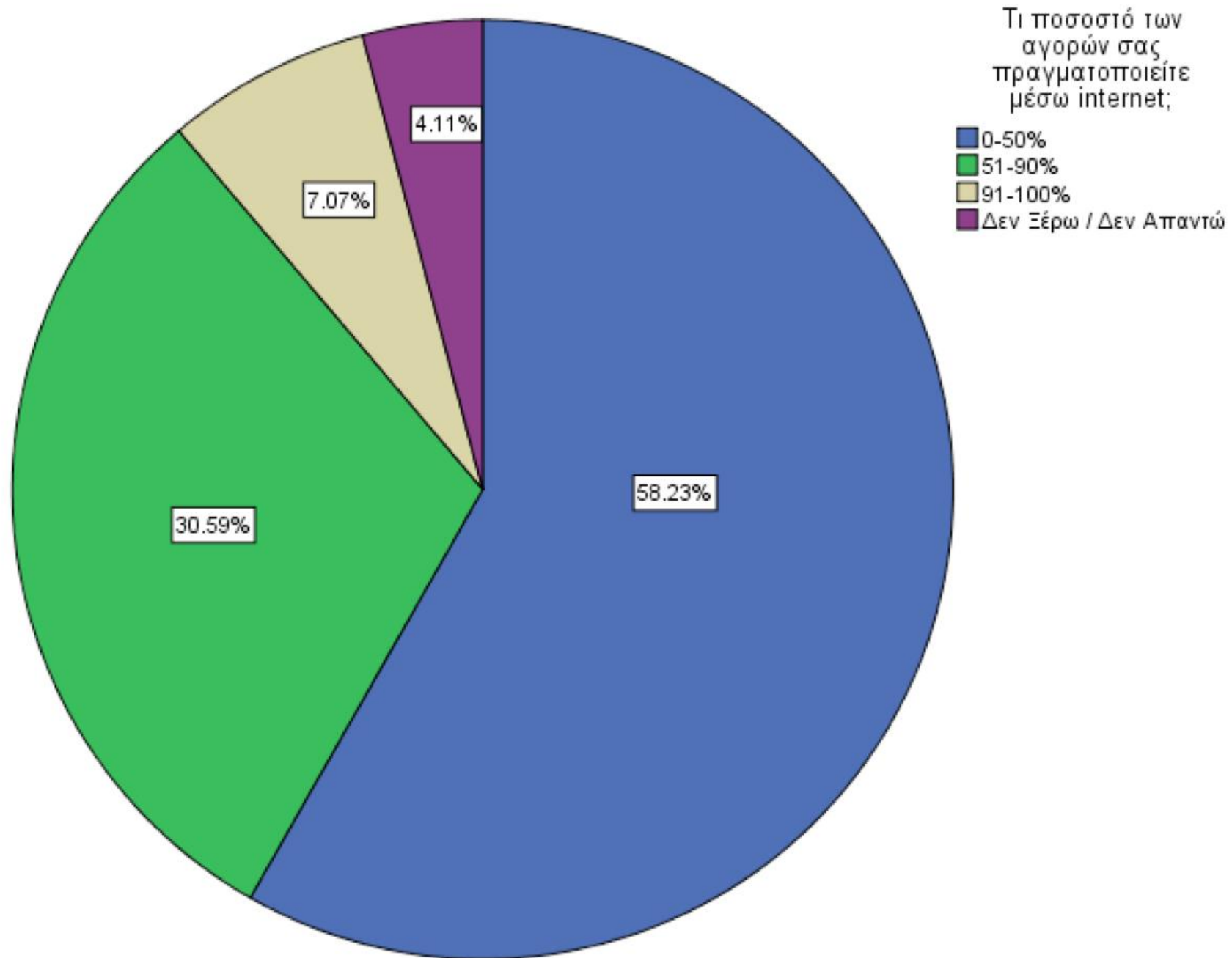
Η έρευνα Ταυτότητα

- Έρευνα Planning και Humble
- Σεπτέμβριος 2019
- 948 απαντήσεις
- FB
- 58% γυναίκες
- 42% άνδρες
- 14% Θεσσαλονίκη
- 37% Αττική
- 13% Νησιά
- 36% Υπόλοιπη Ελλάδα



Η έρευνα Ταυτότητα

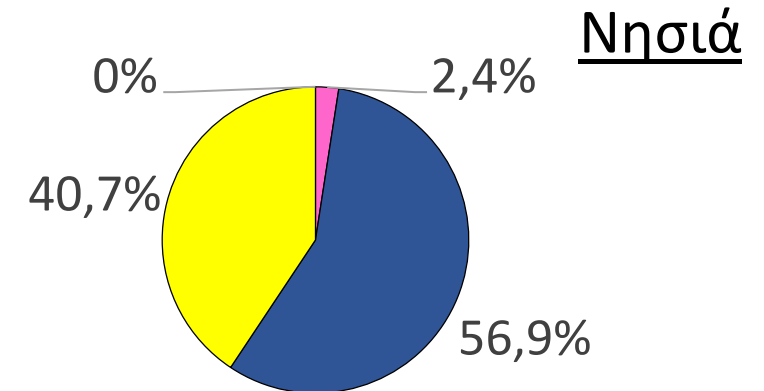
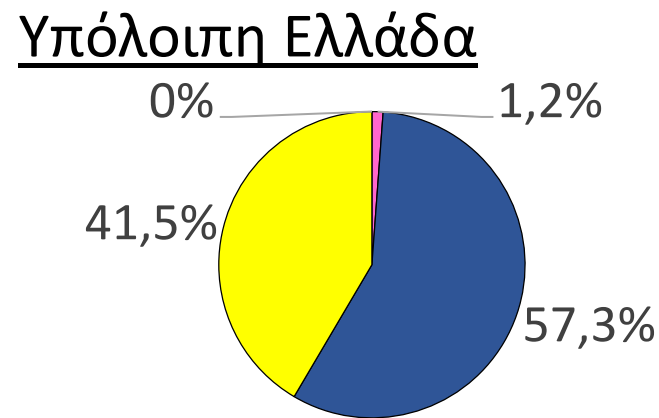
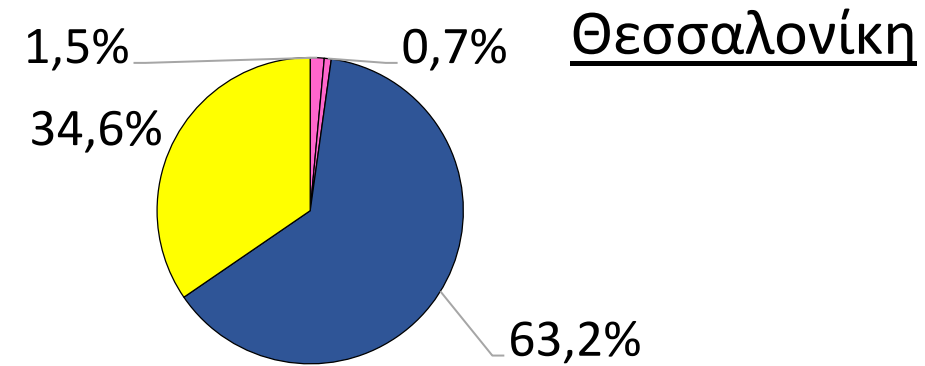
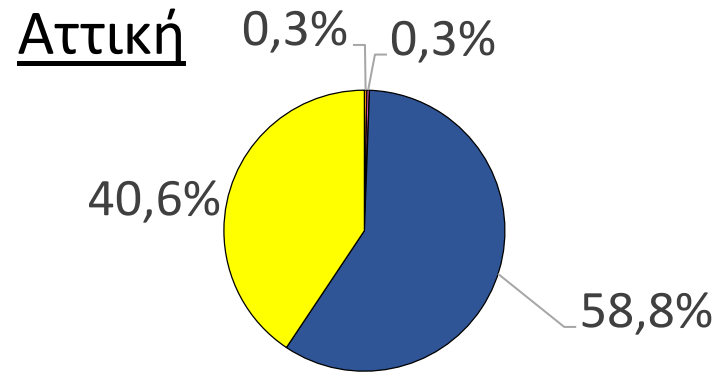
✓ 38% κυρίως online αγορές
(>50%)



Η έρευνα Μεταφορικό κόστος

- Όταν αγοράζετε από ένα eshop πόσο σας επηρεάζει το κόστος των μεταφορικών;

✓ ~40% κοιτούν το μεταφορικό κόστος πρώτα από όλα σε ένα e-shop



■ ΔΓ/ΔΑ

■ Δεν το υπολογίζω, δεν με ενδιαφέρει

■ Με ενδιαφέρει αλλά δεν είναι το πρώτο πράγμα που κοιτάω

■ Πολύ, είναι το πρώτο που με ενδιαφέρει

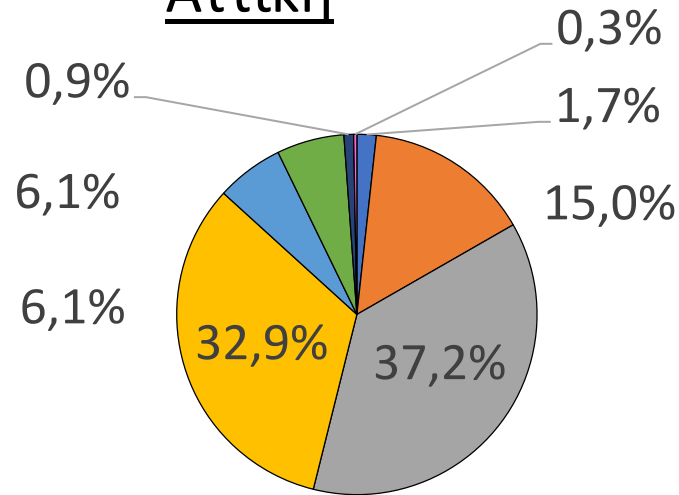


Η έρευνα Χρόνος παράδοσης

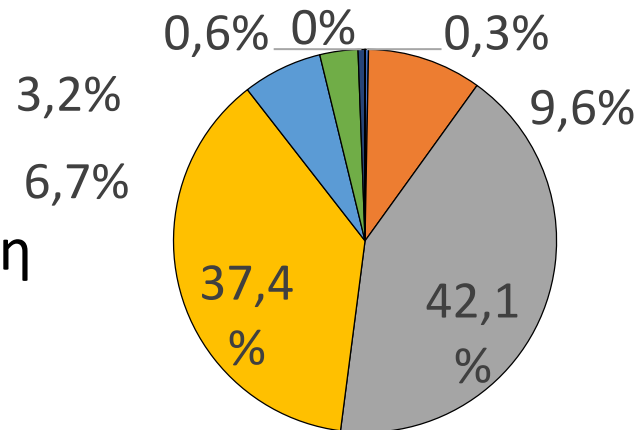
- Γενικά, ποιον θεωρείτε έναν αποδεκτό (λογικό) χρόνο παράδοσης από ένα eshop (για μη επείγουσες αγορές):

✓ ~50% επιζητά 1-2 ημέρες (με εξαίρεση τα νησιά – 39%)

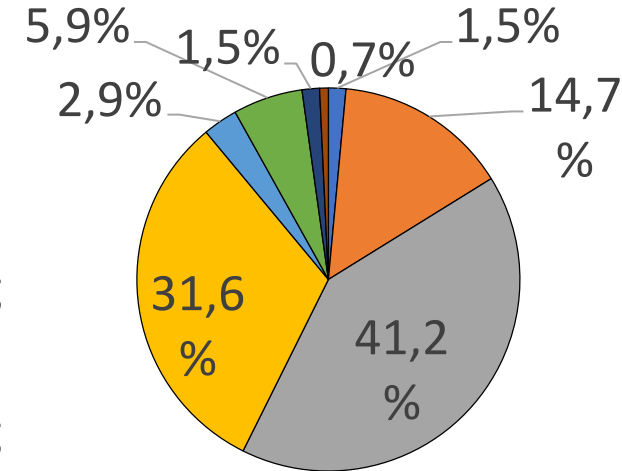
Αττική



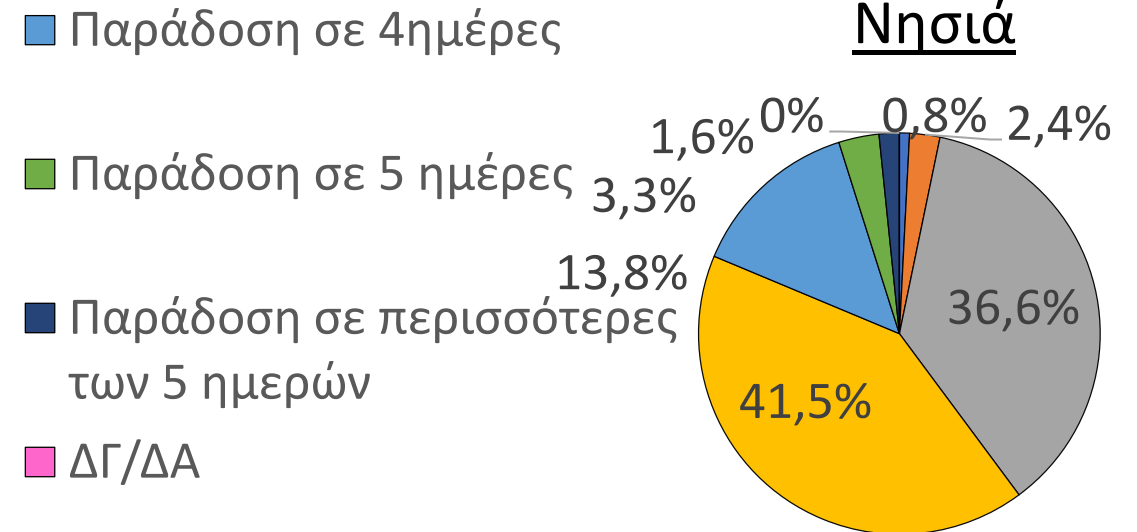
Υπόλοιπη Ελλάδα



Θεσσαλονίκη



Νησιά



- Αυθημερόν παράδοση
- Παράδοση σε 1 ημέρα
- Παράδοση σε 2 ημέρες
- Παράδοση σε 3 ημέρες
- Παράδοση σε 4 ημέρες
- Παράδοση σε 5 ημέρες
- Παράδοση σε περισσότερες των 5 ημερών
- ΔΓ/ΔΑ



Η έρευνα

Χρόνος παράδοσης – Οι Έλληνες βιαζόμαστε

- Αντίστοιχη ευρωπαϊκή έρευνα

How long a delivery time is acceptable?

When you buy a product online, what are your expectations as to delivery time? What is the maximum number of days it may take to have your product delivered?

(Base: Have shopped online)

	UK	Belgium	Netherl.	Italy	Poland	Spain	Germany	France	Nordics
1-2 days	19%	21%	34%	15%	24%	22%	18%	13%	10%
3-5 days	71%	58%	50%	67%	66%	57%	74%	70%	60%
6 days or more	6%	16%	11%	16%	7%	18%	6%	16%	22%
Don't know	3%	5%	4%	2%	3%	2%	1%	2%	7%

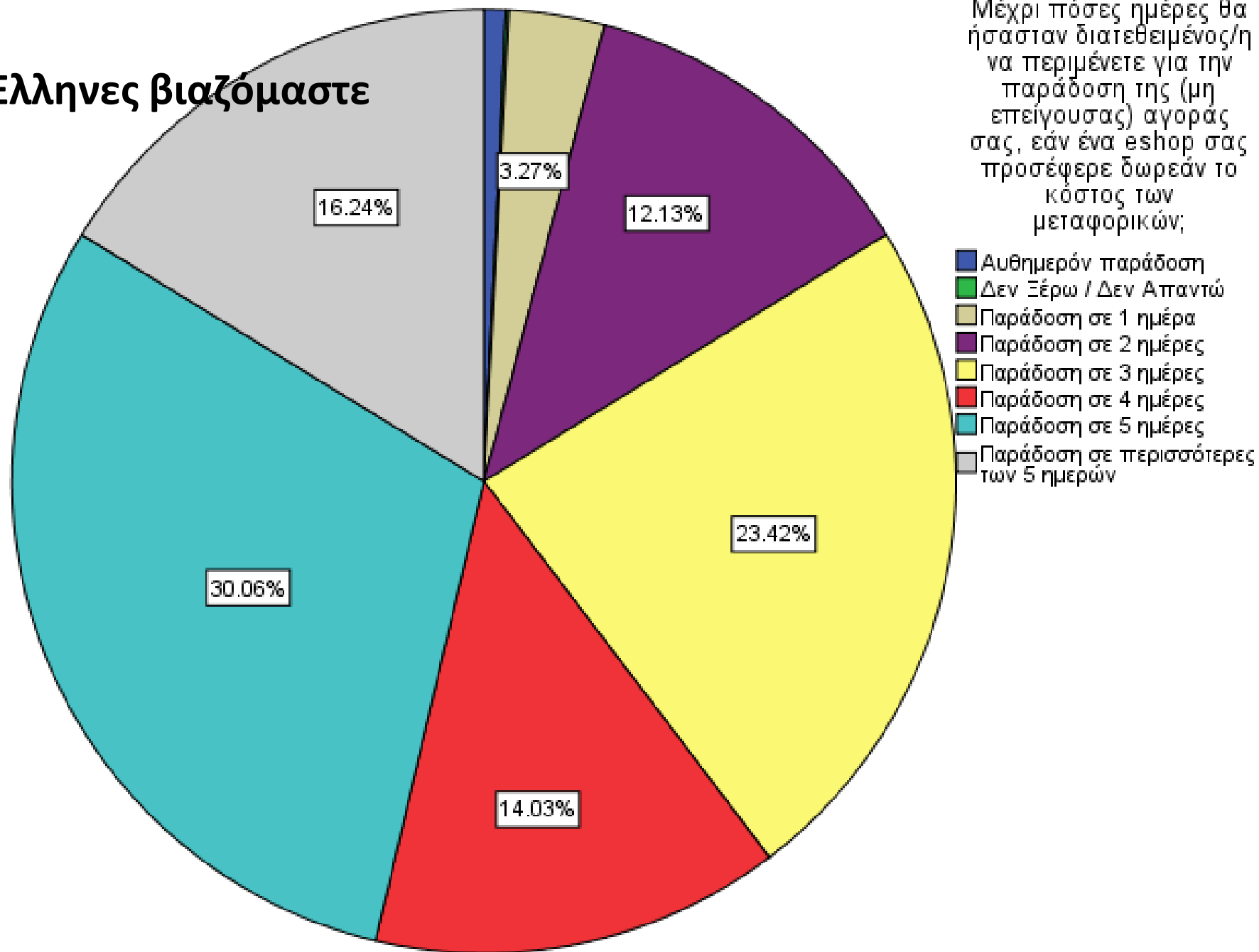
Πηγή: e-commerce in Europe 2018, Postnord



Η έρευνα

Χρόνος παράδοσης – Οι Έλληνες βιαζόμαστε

✓ 83% έως 5 ημέρες
οι Έλληνες

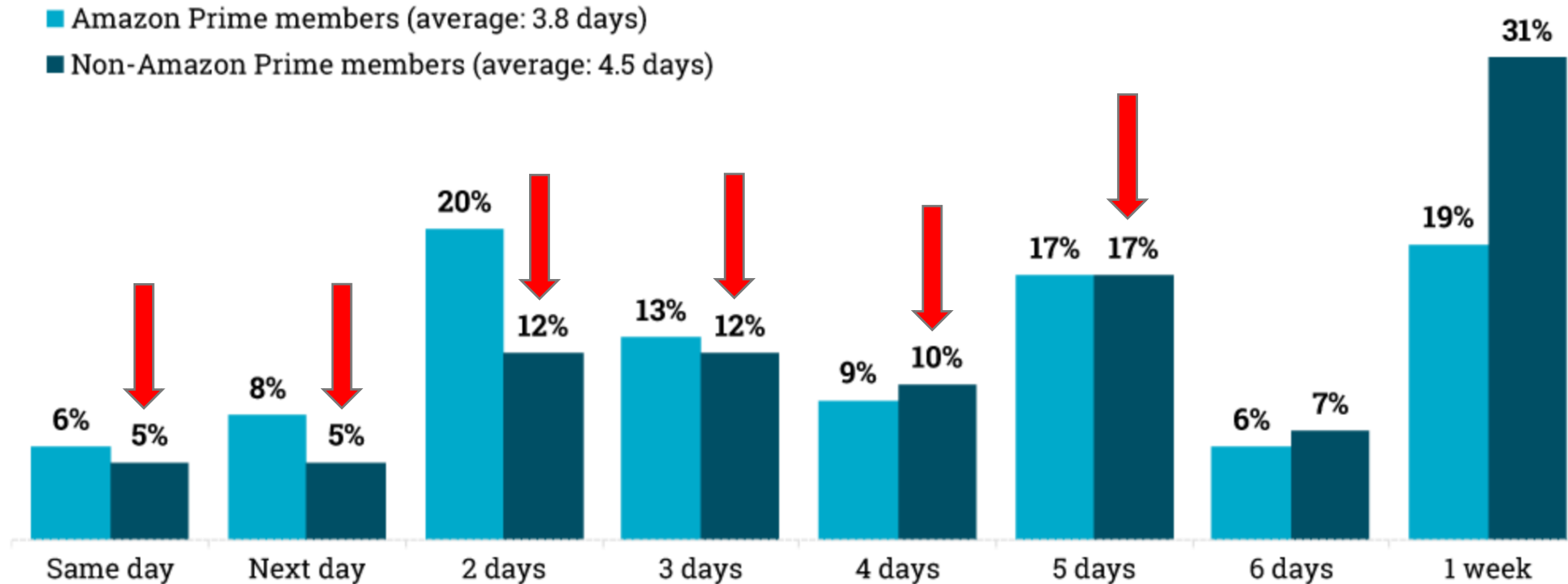


Η έρευνα

Χρόνος παράδοσης – Οι Έλληνες βιαζόμαστε

- ✓ 83% έως 5 ημέρες οι Έλληνες
- ✓ 61% έως 5 ημέρες οι υπόλοιποι Ευρωπαίοι
- ✓ 73% οι Amazon prime χρήστες (συνήθεια στην ποιότητα)

Maximum Acceptable Time for Free Shipping Deliveries



Published on MarketingCharts.com in March 2018 | Data Source: Edison Alix Partners

Based on a survey of 1,015 US consumers conducted in November 2017

Q: "When buying an item for delivery, what is the maximum delivery time you are willing to accept in order to receive free shipping?"

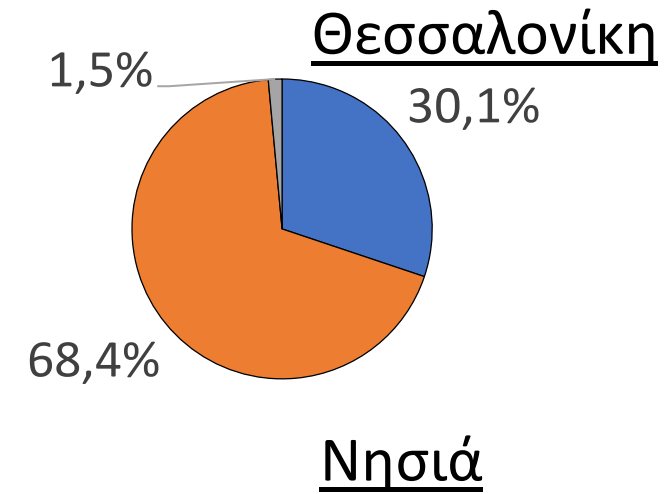
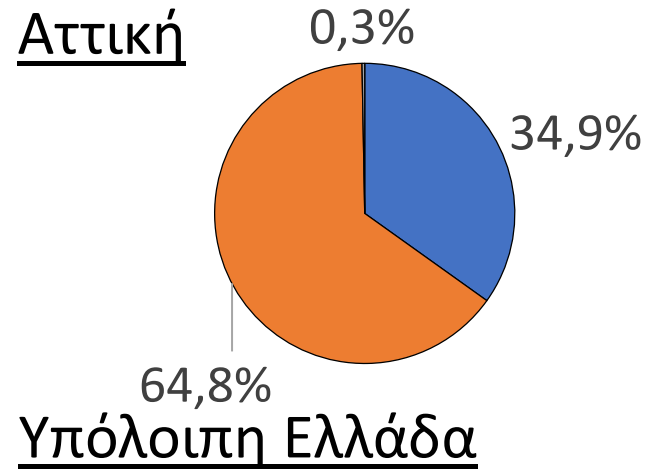


SUPPLY CHAIN
SALES INSTITUTE

30 YEARS
PLANNING
Achieving Excellence Together

Η έρευνα Κόστος εναντίον ταχύτητας

- Τι είναι πιο σημαντικό για εσάς;
- ✓ Η επαρχία λίγο λιγότερο ευαίσθητη ως προς το κόστος και ανεκτική ως προς την ταχύτητα

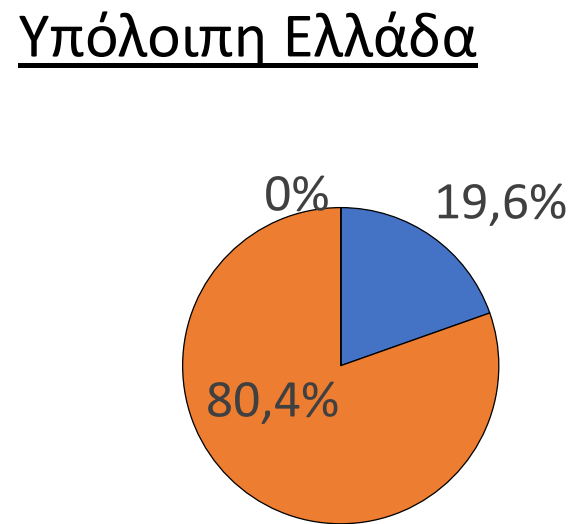
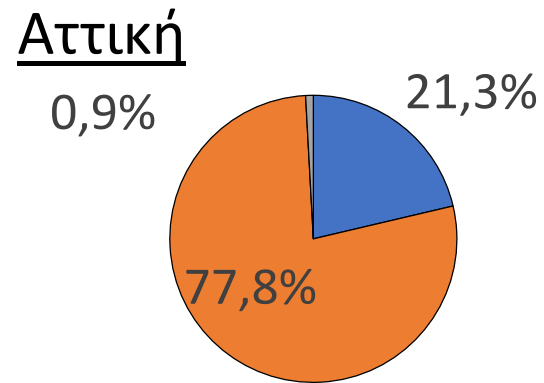


- Το πόσο γρήγορα θα παραλάβω την αγορά μου
- Το πόσο θα πληρώσω για τα μεταφορικά
- ΔΓ/ΔΑ

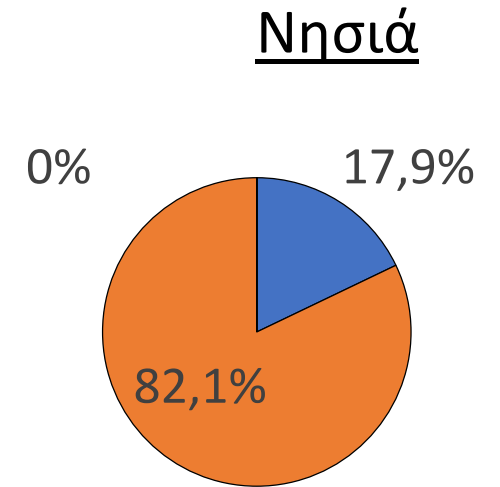
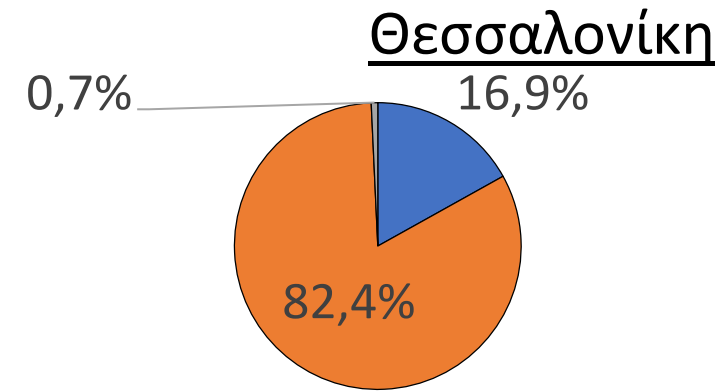


Η έρευνα Next day delivery

- Θα πληρώνατε περισσότερα χρήματα στα μεταφορικά προκειμένου να έχετε παράδοση επόμενης ημέρας;
- ✓ ~20% θα πλήρωνε περισσότερο για παράδοση επόμενη ημέρα



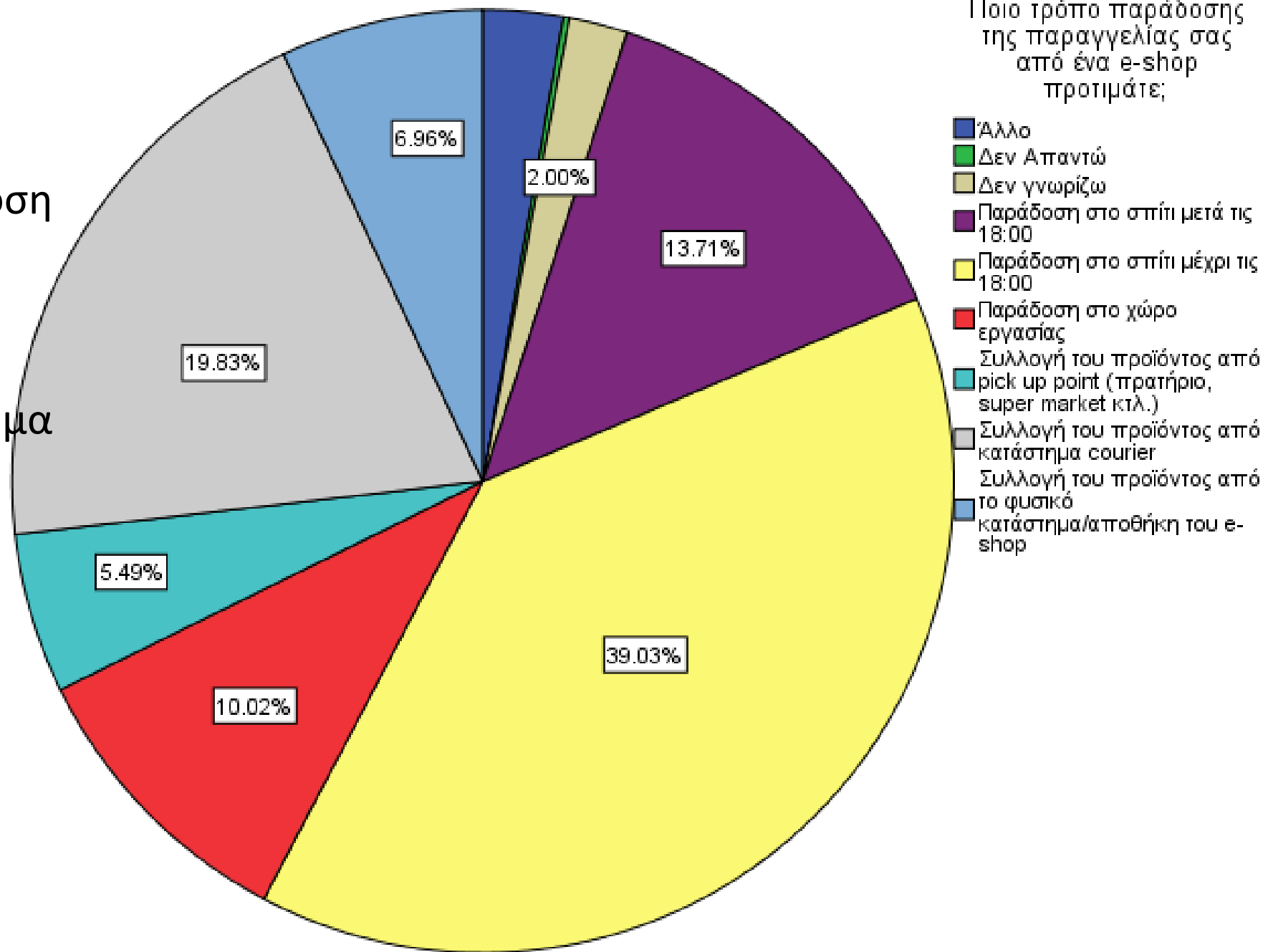
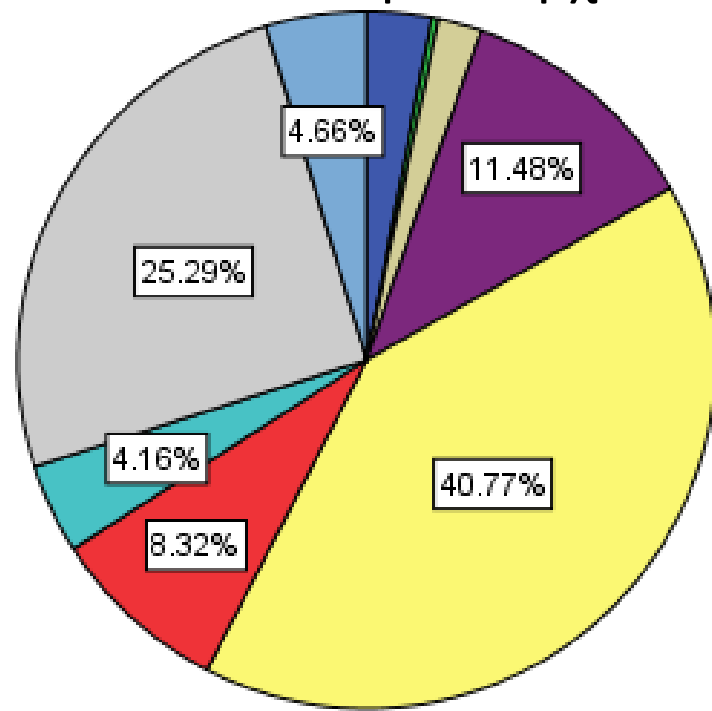
■ Ναι ■ Όχι ■ ΔΓ/ΔΑ



Η έρευνα

Τρόπος παράδοσης

- ✓ 40% επιθυμούν παράδοση σπίτι μέχρι τις 18:00
- ✓ 1 στους 4 επιλέγει παραλαβή από κατάστημα courier στην επαρχία



Ποιο τρόπο παράδοσης της παραγγελίας σας από ένα e-shop προτιμάτε;

- Άλλο
- Δεν Απαντώ
- Δεν γνωρίζω
- Παράδοση στο σπίτι μετά τις 18:00
- Παράδοση στο σπίτι μέχρι τις 18:00
- Παράδοση στο χώρο εργασίας
- Συλλογή του προϊόντος από pick up point (πρατήριο, super market κτλ.)
- Συλλογή του προϊόντος από κατάστημα courier
- Συλλογή του προϊόντος από το φυσικό κατάστημα/αποθήκη του e-shop

Η έρευνα

Τρόπος παράδοσης

How do you prefer to have your product delivered?

When you order a product online, how do you prefer to have it delivered?

(Base: Have shopped online)

	UK	Belgium	Netherl.	Italy	Poland	Spain	Germany	France	Nordics
Delivered to my mailbox/multi-occupancy mailbox by the mail carrier	13%	19%	15%	9%	7%	16%	40%	38%	37%
Collect it myself from a distribution point.	4%	10%	9%	3%	5%	6%	1%	24%	29%
Home delivery in daytime	61%	49%	46%	67%	47%	40%	39%	27%	9%
Home delivery in evening	14%	14%	24%	8%	12%	27%	11%	5%	6%
Delivery to my workplace	5%	3%	2%	7%	5%	7%	3%	3%	1%
Collect it myself from the online store's physical store	2%	3%	1%	2%	2%	3%	1%	1%	6%
Collect it myself from a parcel machine.	0%	1%	0%	1%	21%	1%	4%	1%	9%
Other	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%
Unsure, don't know	2%	2%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	3%

40%

14%

Πηγή: e-commerce in Europe 2018, Postnord

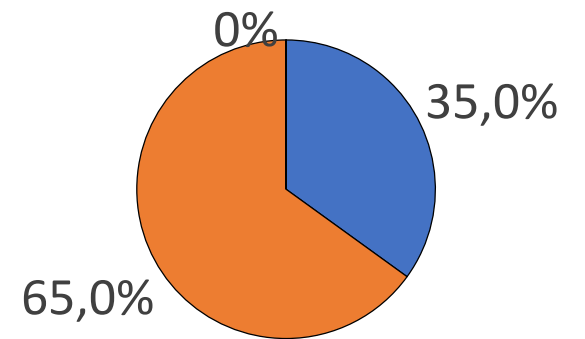
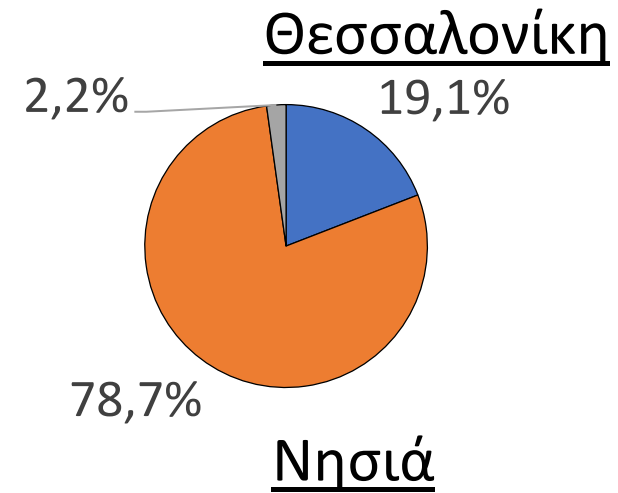
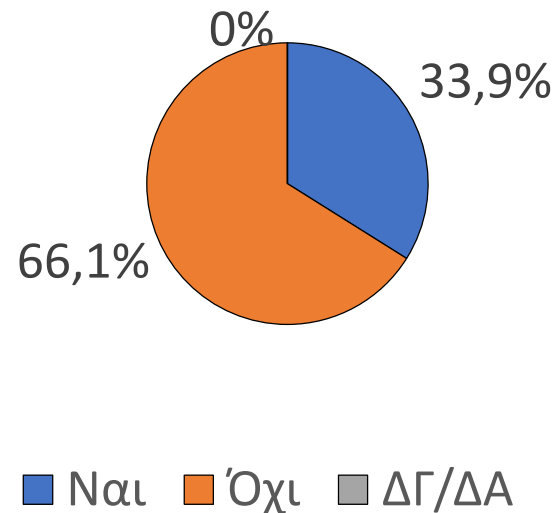
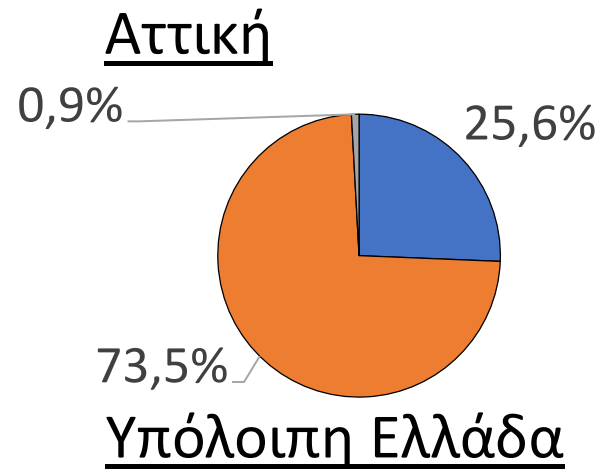


SUPPLY CHAIN
SALES INSTITUTE

30 YEARS
PLANNING
Achieving Excellence Together

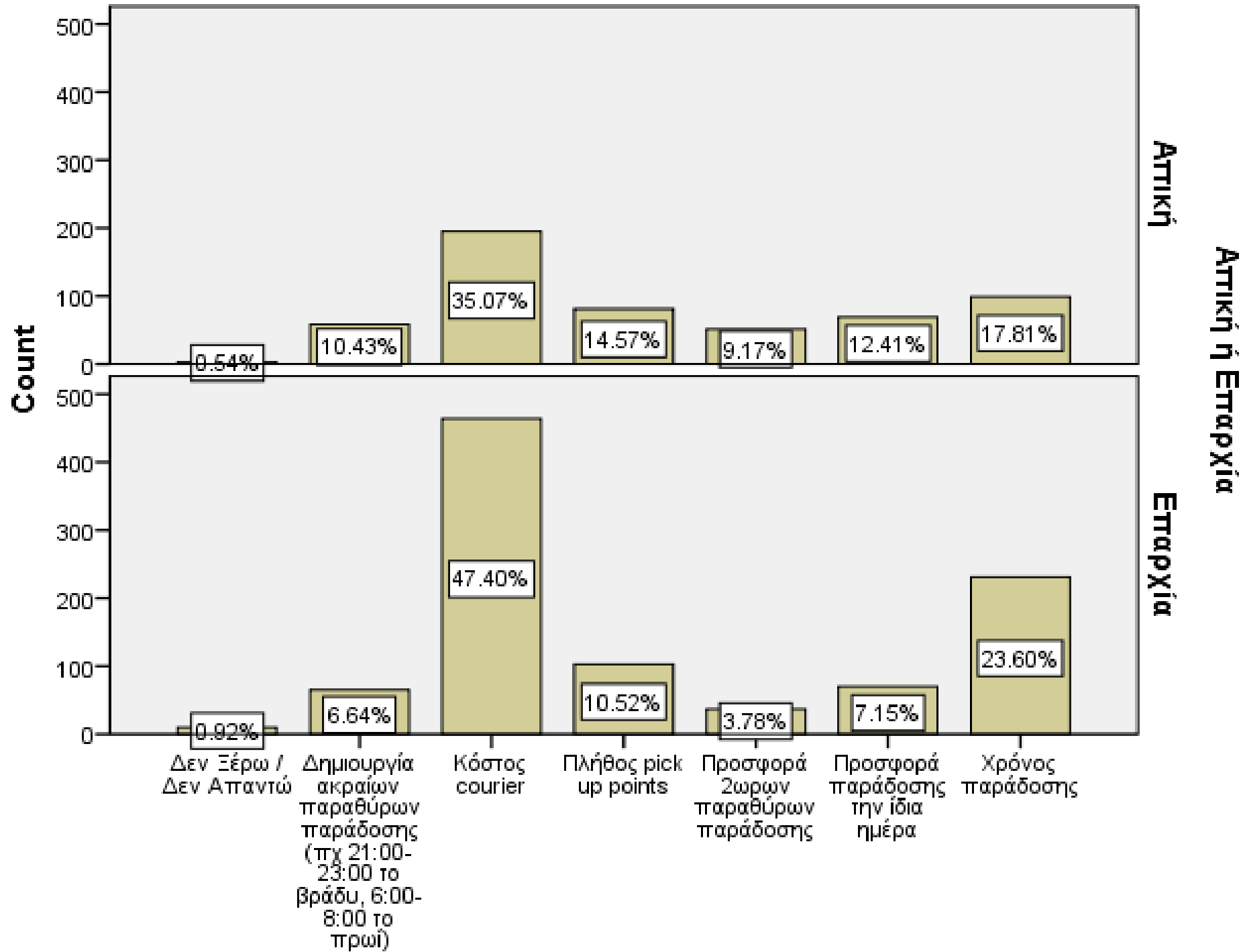
Η έρευνα Επιστροφές

- Κάνατε επιστροφή προϊόντος από online-αγορά τους τελευταίους 12 μήνες;
- ✓ Νησιά και υπόλοιπη επαρχία επιστρέφουν εντονότερα



Η έρευνα Προσδοκίες

- Τι θα θέλατε να βελτιωθεί κυρίως; (1 επιτρεπόμενη απάντηση)



Συμπεράσματα

- Το e-commerce ανέρχεται ταχύτατα, το **κόστος logistics** αλλάζει (~**10%**), οι logistics απαιτήσεις αλλάζουν
- **Μεταφορικό κόστος** το νο.1 κριτήριο επιλογής ενός e-shop για το **40%**
- Οι Έλληνες **βιαζόμαστε** (50% επιζητά 1-2 ημέρες χρόνο παράδοσης)
- **Παράδοση σπίτι μέχρι τις 18:00** ο πιο δημοφιλής τρόπος (40%)
- Περίπου 10% επιθυμεί κατά 1^η προτεραιότητα βελτίωσης τα **2ωρα παράθυρα παράδοσης**, ένα άλλο 10% τα **ακραία παράθυρα παράδοσης** και ένα άλλο 10% περισσότερα **pickup points**



Ευχαριστώ πολύ!

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΑΝΔΡΙΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

Mech. Eng. ΕΜΠ

MBA Alba

MEng. Supply Chain Mgmt. MIT

p.andrianopoulos@planning.gr

