

Kappløpet mot teknologigigantene

Harald Jachwitz Andersen

Direktør Virke Handel

Handelens hovedorganisasjon

En tydelig næringspolitisk agenda for 15.000 handelsmedlemmer

⇒ Sikrer politisk gjennomslagskraft

35 advokater og rådgivere innenfor arbeidsrett og forretningsjus

⇒ Sikrer praktisk og løsningsorientert arbeidsgiverstøtte

Norges ledende analysehus for norsk handel

⇒ Sikrer skreddersydd markedsinformasjon og unike bransjefelleskap

Et rikt omfang av medlemsfordeler

⇒ Tilfører kompetanse og sikrer økonomiske besparelser



Hovedorganisasjonen for privat tjenesteytende sektor

⇒ Stiftet 1990 som Handels- og servicenæringens hovedorganisasjon (HSH) av Handelens Arbeidsgiverforening, Norges detaljistforbund, Norges Grossistforbund, Norges Handelsstandsforbund og Norske Agenter landsforbund

⇒ 22.000 medlemmer



#1

En ny konkurransearena



RETAIL
APOCALYPSE



Retail as we
knew it ...

is **OVER!**



Shopping as we
knew it ...

is **OVER!**



Et post-apokalyptisk reisebrev

Brick & Mortar strikes back!



DET KONGELIGE
NÆRINGS- OG FISKERIDEPARTEMENT

Meld. St. 9

(2018–2019)

Melding til Stortinget

Handelsnæringen – når kunden altid har nett







amazon



全球热卖榜

Global Top Selling Rankings

汽车 Cars | **大家电 Large Appliances** | 小家电 Small Appliances | 运动户外 Sports & Outdoors

品牌销售额排行 Top Brands by GMV		商家销售额排行 Top Merchants by GMV	
1	Haier/海尔	1	海尔官方旗舰店
2	Midea/美的	2	乐视tv旗舰店
3	乐视TV	3	小米官方旗舰店
4	SIEMENS/西门子	4	格力官方旗舰店
5	Hisense/海信	5	海信电视官方旗舰店

5 热水器 Water Heaters | 1 Midea/美的 | 2 A. O. Smith/史密斯 | 3 Haier/海尔

菜鸟快递网络

Cainiao Express Delivery Network



双11全球狂欢节

2015 11.11 GLOBAL SHOPPING FESTIVAL

20:28:28

¥ 78,476,955,612

\$ 12,338,755,953

GMV Generated in USD on 2015 11.11

无线成交占比: **68%**

Mobile GMV Share

初步数据, 未经审计。All data on the screen are preliminary and unaudited.



1 All GMV referenced is settled through Alipay. 2 根据comScore数据, 2014年美国感恩节购物季(包括感恩节、黑色星期五、感恩节周末、网络星期一)PC成交额为65.6亿美元。 3 2014.11.11 GMV. According to comScore, the total desktop GMV of 2014 Thanksgiving through Cyber Monday (Thanksgiving, Black Friday, Thanksgiving weekend, Cyber Monday) is US\$ 6.56 billion.



直播间

猫双11全球狂欢节交易额达到729亿元, 其中无线占



Macy's posts disappointing holiday sales, likely to cut 10,000 workers and move forward with store closures

Krystina Gustafson | @KrystinaGustafs

Wednesday, 4 Jan 2017 | 4:52 PM ET





amazon go

amazon go

amazon go

NO LINES. NO CHECKOUT.
(NO, SERIOUSLY.)

JUST WALK OUT
SHOPPING

NO-LINE LUNCH
TRY A HEARTY GRAIN BOWL

FREE
AVAILABLE

TRY
ME

DE
ES
ILY

NO-LINE
BREAKFAST
LUNCH
SNACKS
GROCERY
ESSENTIALS
DINNER



JUST WALK OUT

COMING
LATE
2017

BREAKFAST

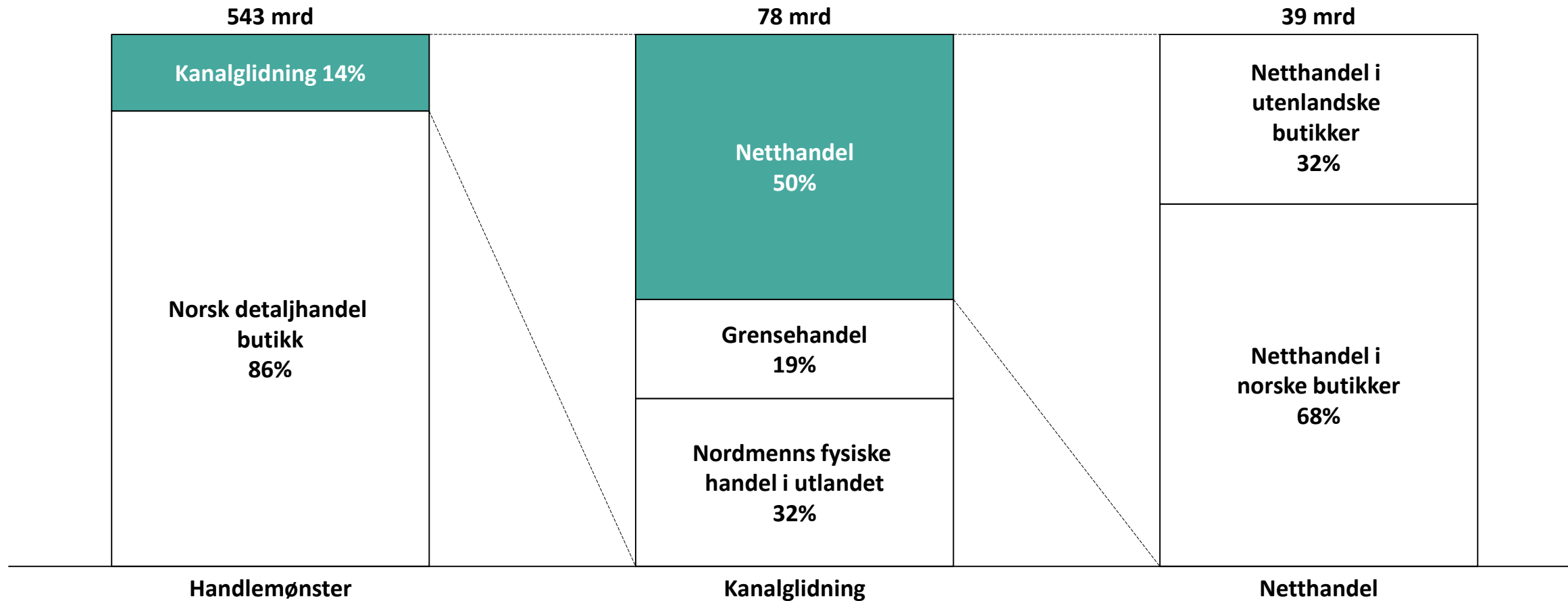


#2

Status norsk handel



Nordmenn handlet varer for 543 mrd kroner i 2017



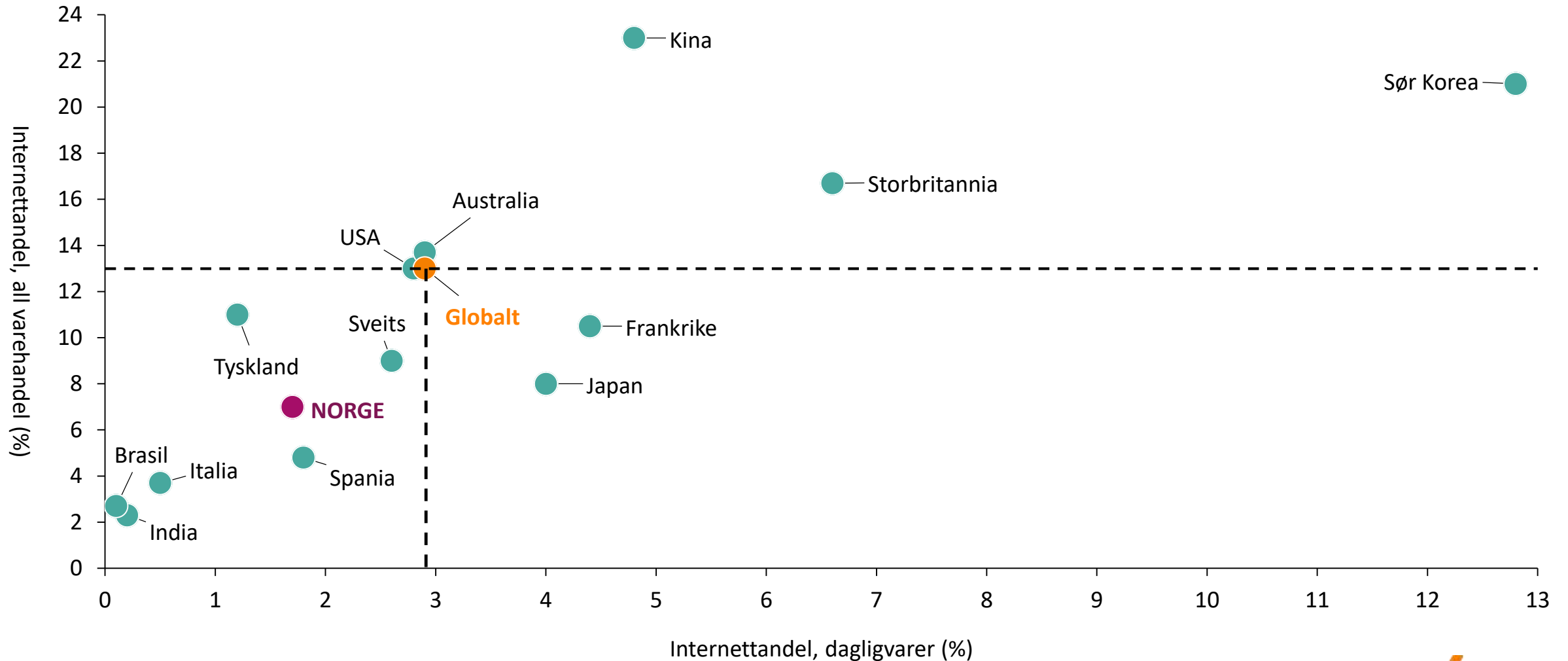
Norsk handel taper markedsandeler til utlandet

52 mrd kroner legges igjen hos utenlandske aktører

Fysisk butikkhandel i Norge	17%
Fysisk butikkhandel i utlandet	62%
Netthandel i Norge	101%
Netthandel i utlandet	281%

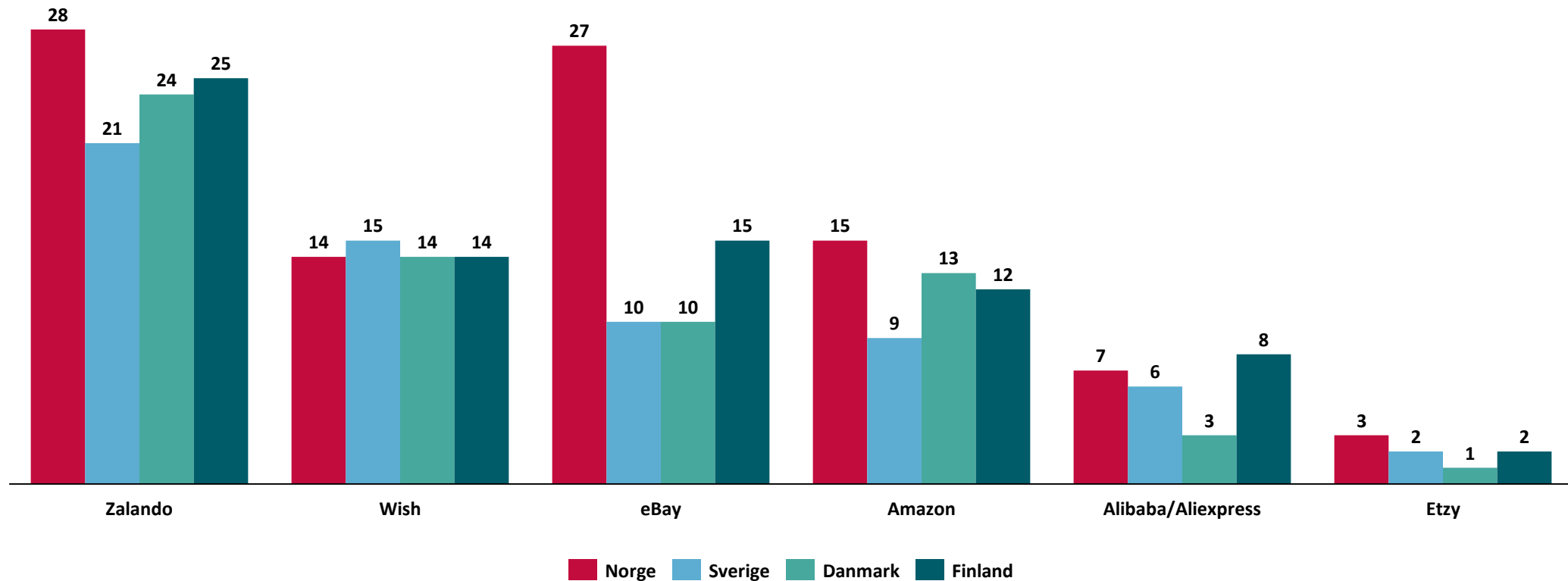
Prosentvis vekst 2011–2017

Andelen netthandel i Norge er fortsatt lav

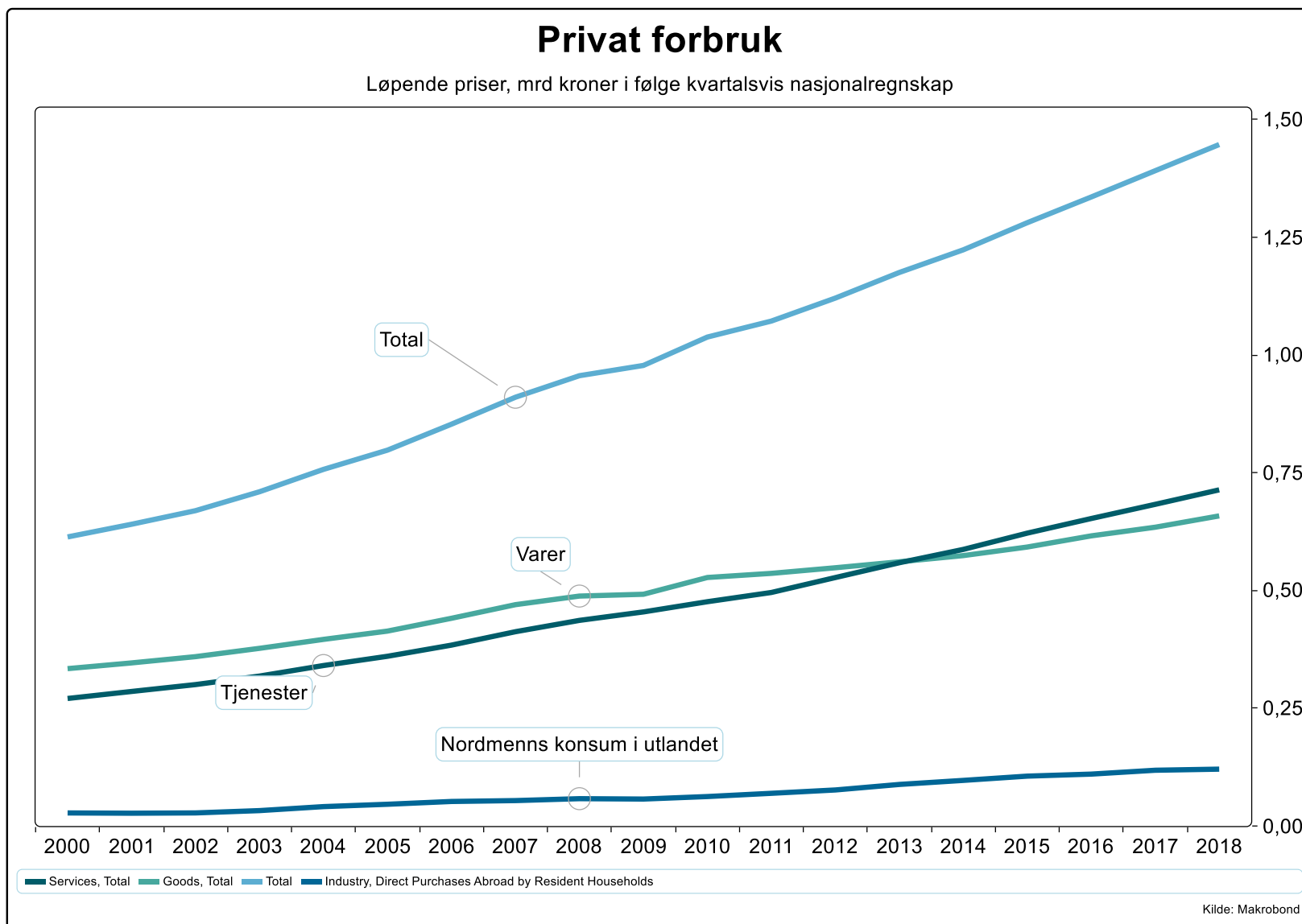


Av plattformsselskapene er det Zalando som har den sterkeste posisjonen i Norden

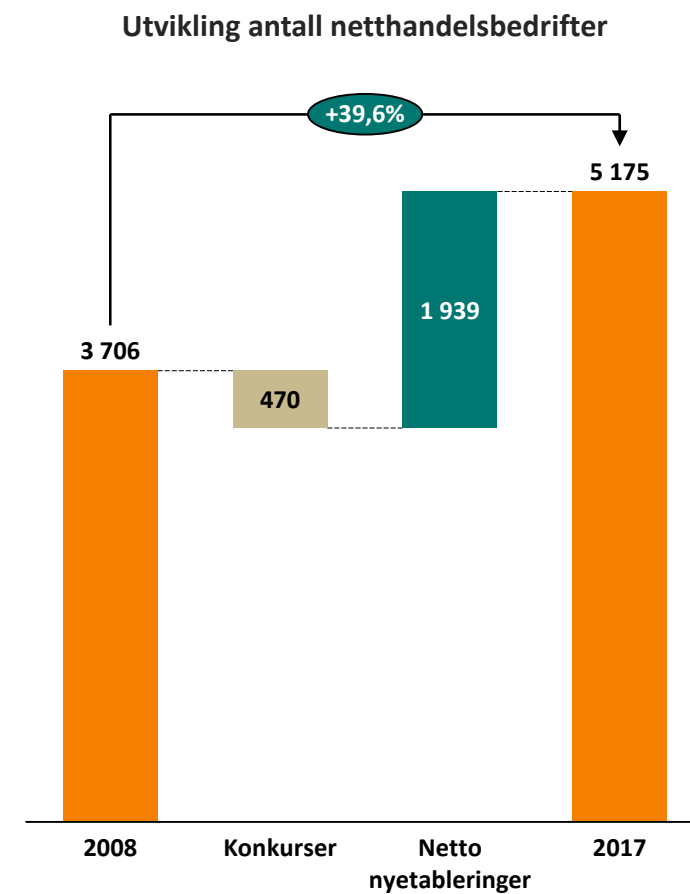
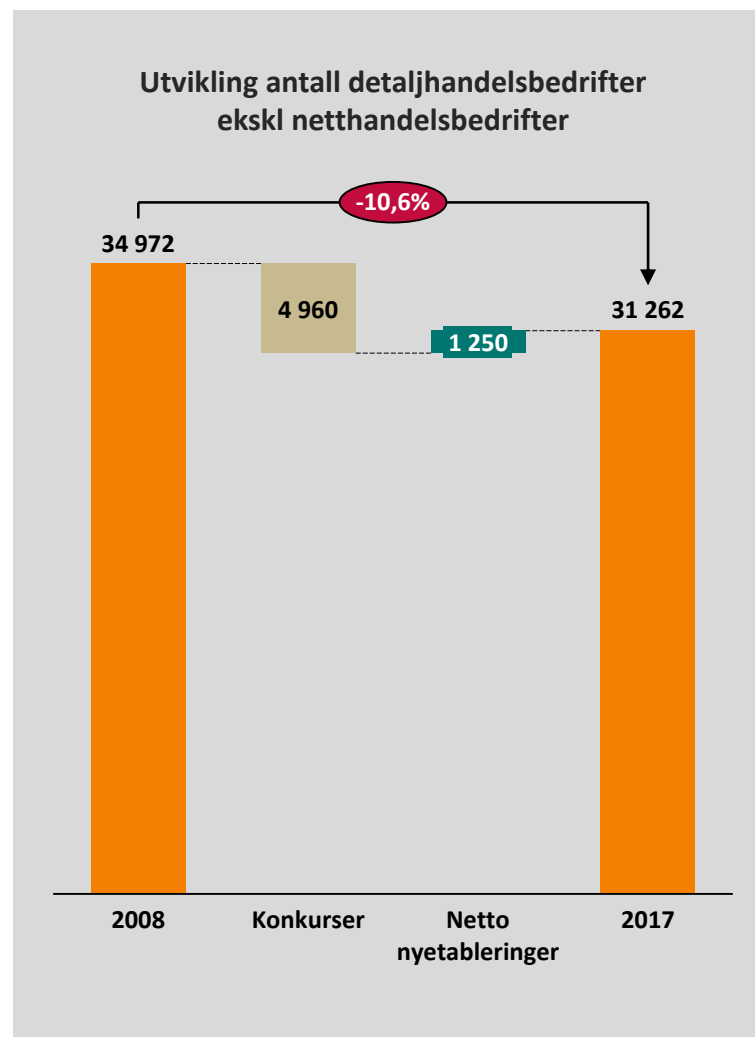
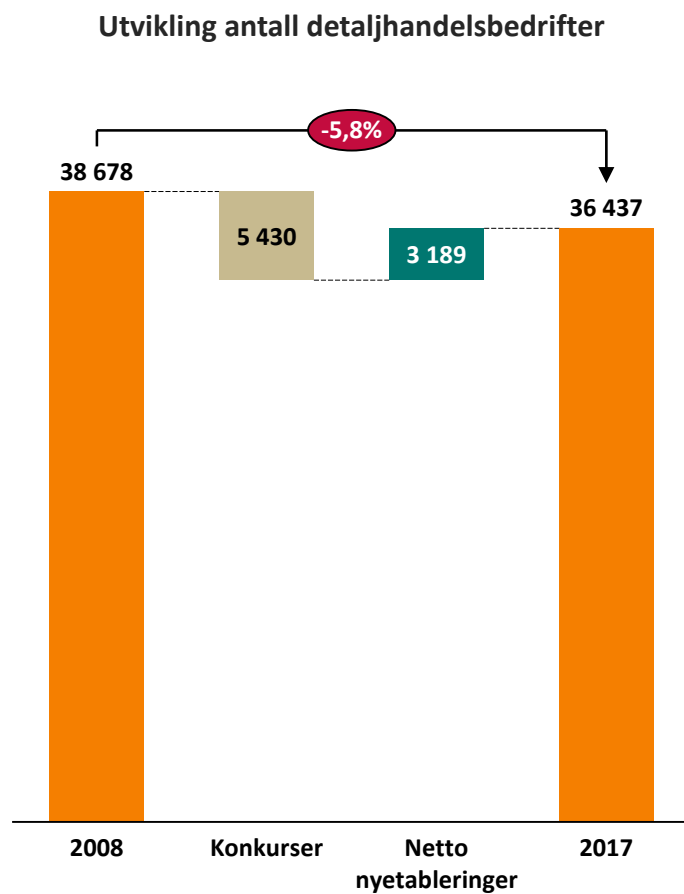
Andel av netthandlere som har benyttet nettsiden de siste 12 mnd



Tjenesteforbruket vokser raskere enn vareforbruket

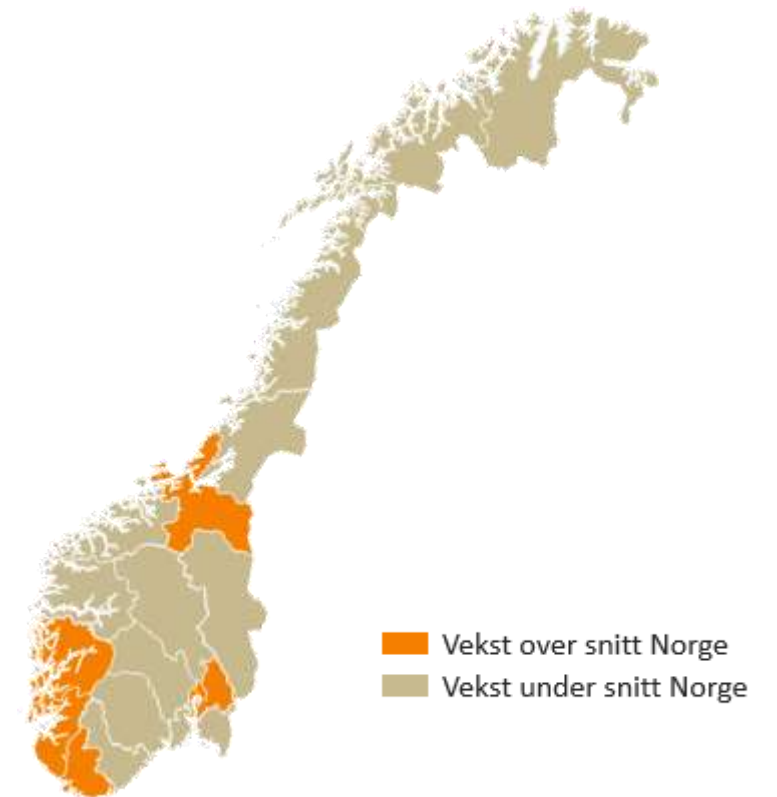
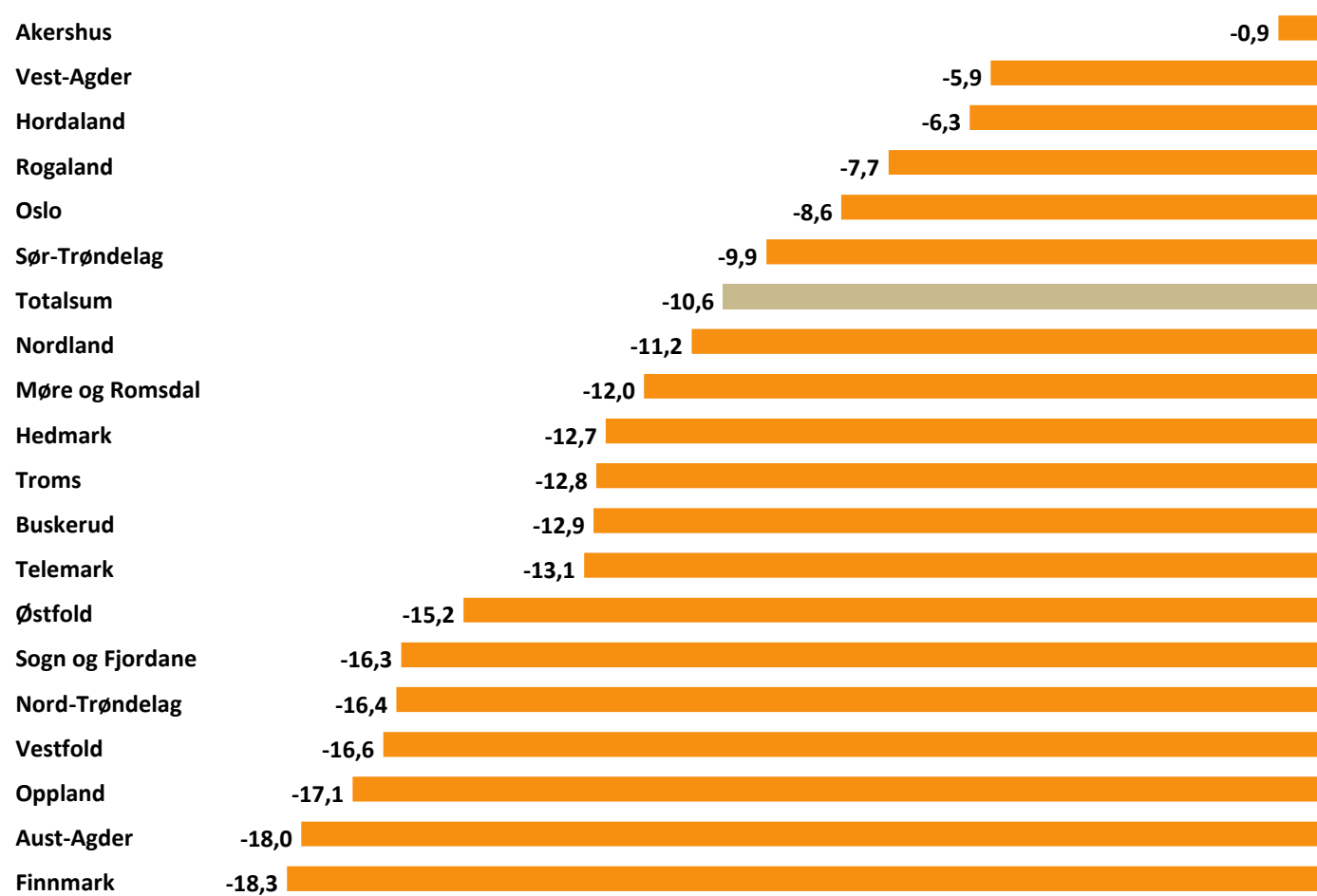


Færre bedrifter selv om det er vekst i alle varehandelskanalene



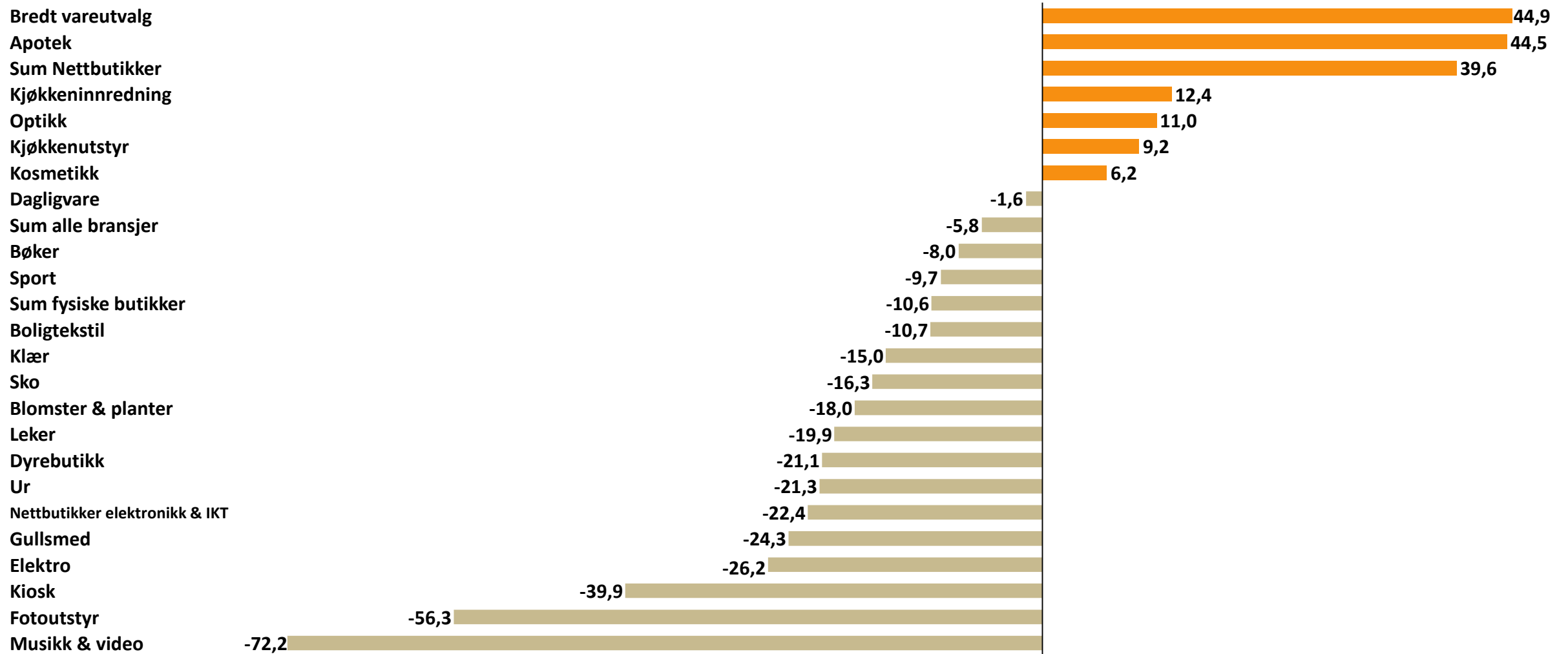
Store geografiske forskjeller

Vekst i antall bedrifter/butikker (i %) per bransje 2008-17

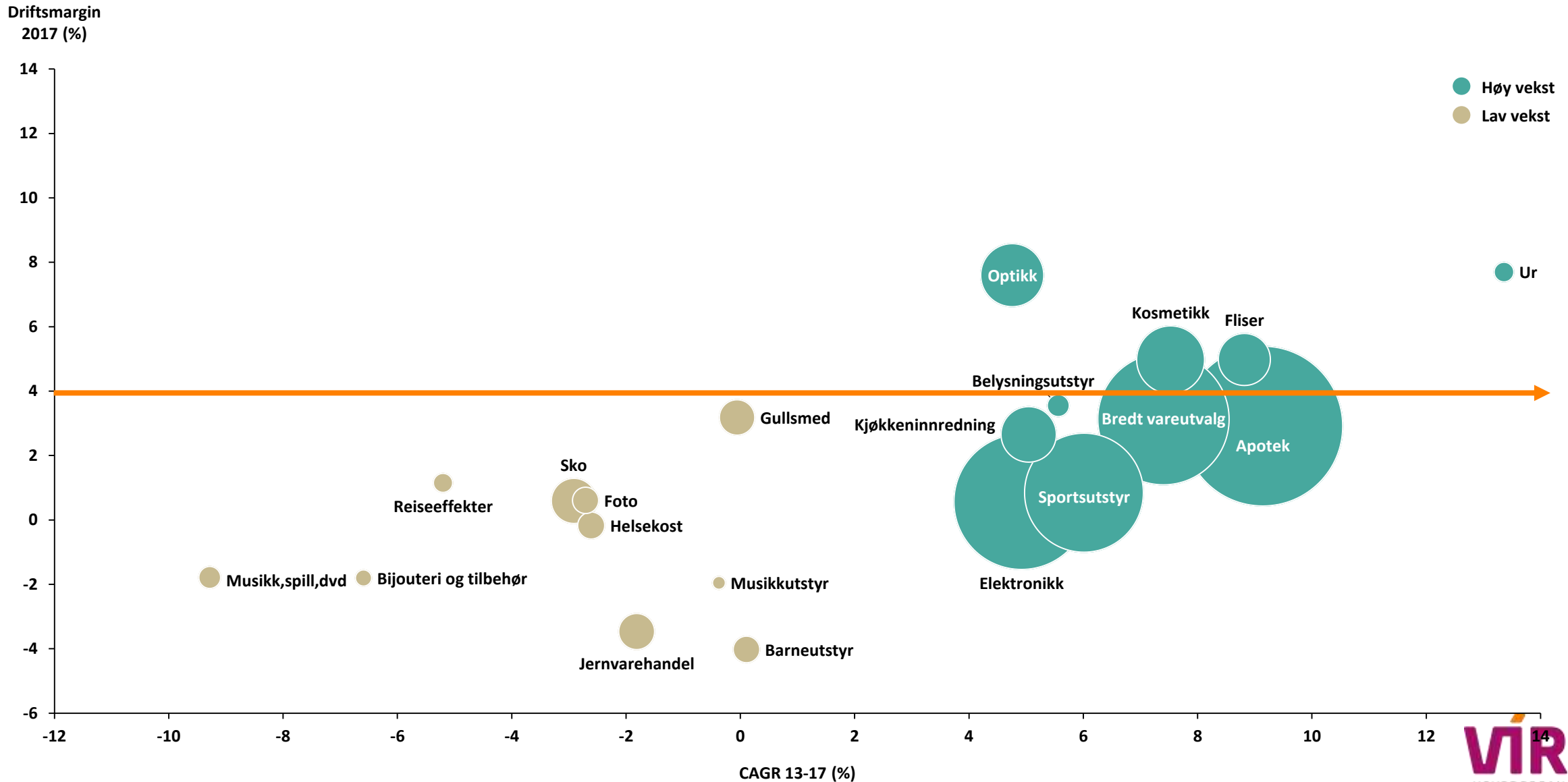


Store bransjevise forskjeller

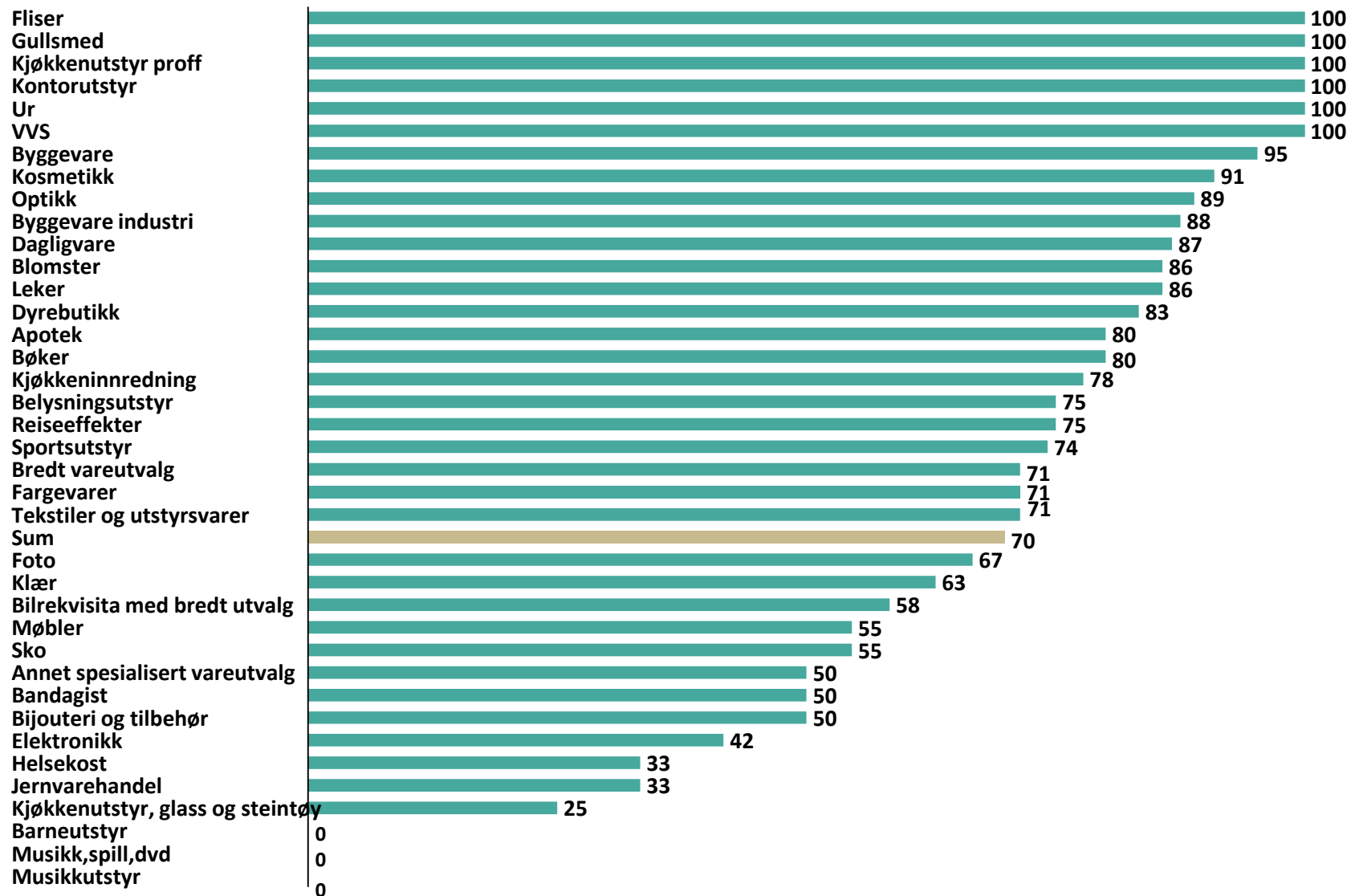
Vekst i antall bedrifter/butikker (i %) per bransje 2008-17



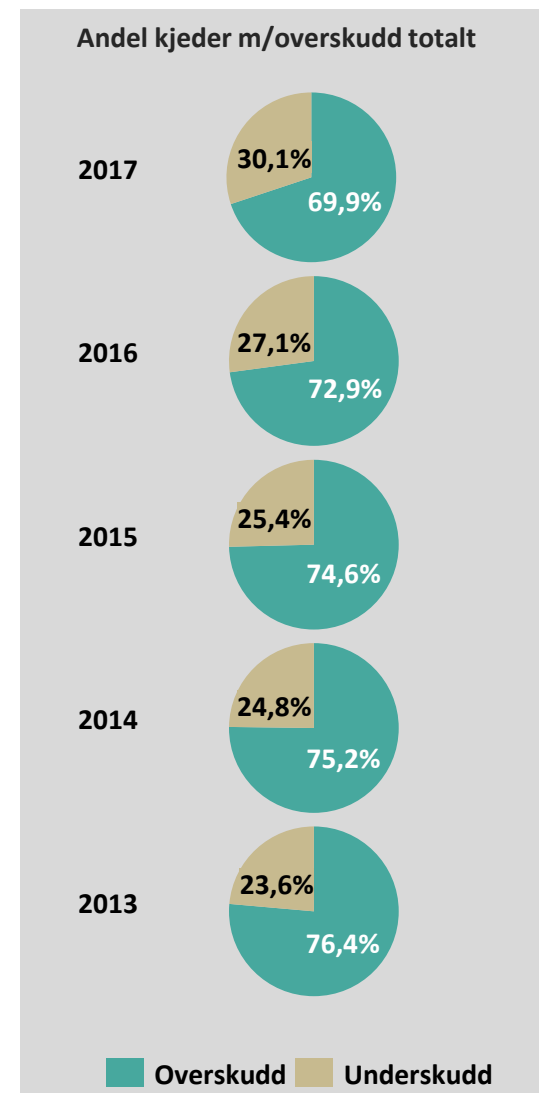
Lav lønnsomhet – få bransjer med driftsmargin over 4%



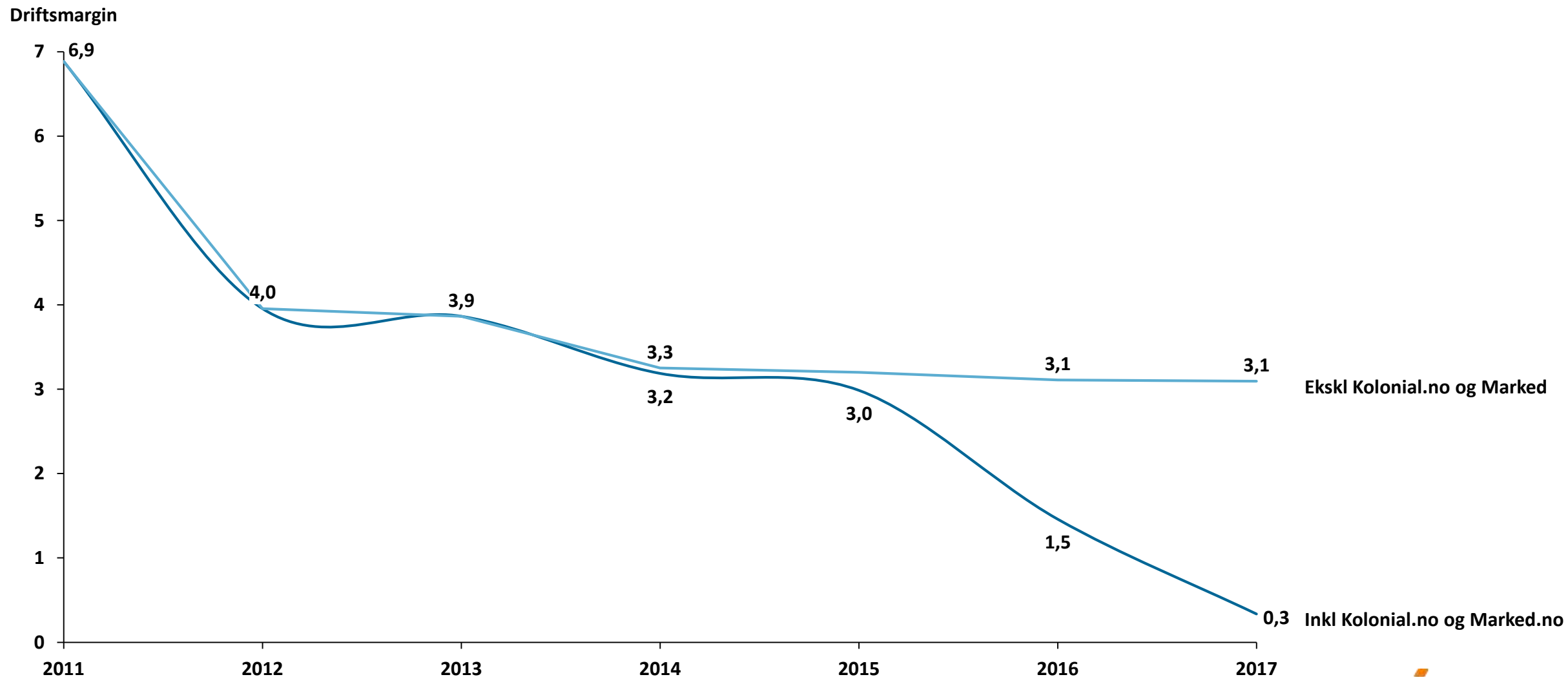
Andel av kjeder med overskudd i hver bransje



Kilde: Virkes Retaildatabase, Virke Analyse



Negativ marginutvikling også for norske nettbutikker



#3

New Retail



Lillestrøm Torv
SHOPPING



UNIQUE SHOPPING

UNIQUE SHOPPING

UNIQUE SHOPPING

UNIQUE SHOPPING

UNIQUE SHOPPING

UNIQUE SHOPPING

UNIQUE SHOPPING







What do you think about me?

• 2012 vs. 2016



2012 vs. 2016

**EXPLOSION OF
CHOICE**

**SELF-SERVICE IS
THE NEW NORMAL**

**TIME IS THE NEW
CURRENCY**

**EVERY
EXPERIENCE IS
PERSONALIZED**

The battleground has shifted. Your customers have gone digital

**THE BEST PRICE
DOESN'T
NECESSARILY WIN**

**CUSTOMERS
EXPECT YOU TO
KNOW THEM**

**CONSUMERS DEMAND
FLUIDITY ACROSS
CHANNELS**

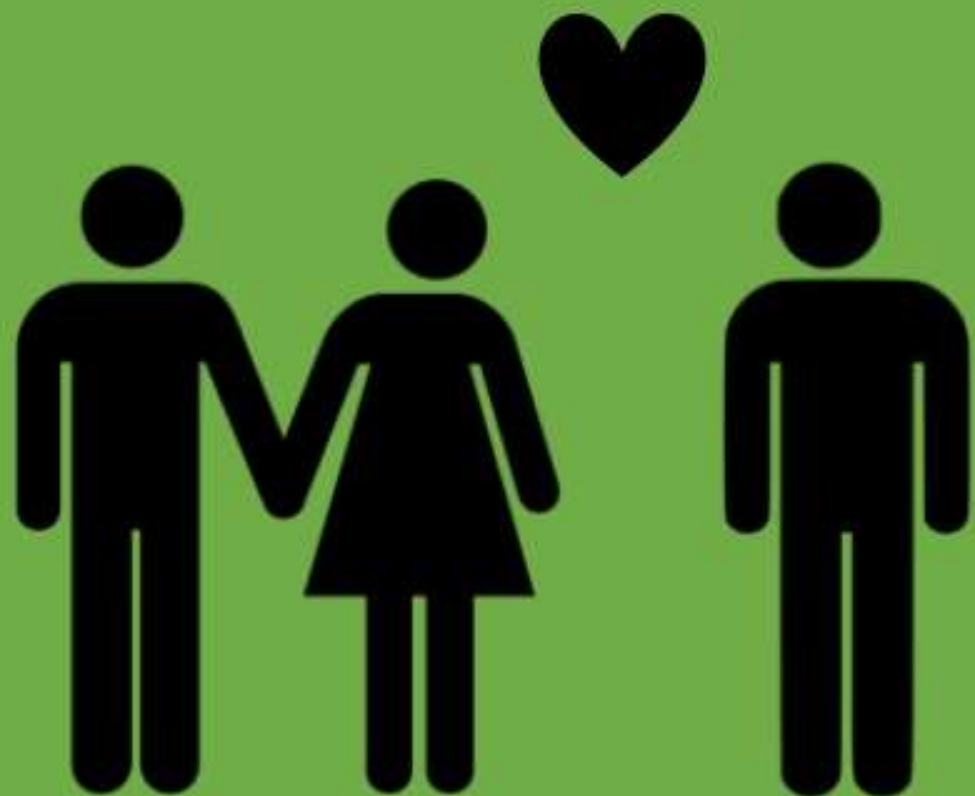
**DO GOOD WITH
YOUR DENIM!**

**RECYCLE OLD
JEANS HERE & GET \$20
OFF NEW ONES.
POP IN FOR DETAILS.**

Madswell

SKOLSTREJK
FÖR
KLIMATET





Customers are
more disloyal
than at any point
in history.

Winning in the Any Era

Any time. Any device. Any where. Any way.

97 %





43 %

The background features a complex network of nodes and connections. The nodes are represented by small spheres in various colors, including white, light blue, red, and orange. These nodes are interconnected by thin, glowing lines, creating a dense web of connections. The overall color palette is dominated by deep blues, with accents of vibrant reds and oranges, particularly in the lower-left and central areas. The lighting is soft and ethereal, giving the network a sense of depth and dynamic energy.

**Data is the new
currency**



SAMSUNG

KALLAX Shelving unit

RISÖ Beanbag



50+

million

**Amazon Alexa devices
have been sold to date**



RETAIL
APOCALYPSE

Handel dør ikke. Den endrer seg. Som den alltid har gjort.



A photograph of a coffee shop interior. In the background, a large black menu board is mounted on the wall. The board is divided into two columns: 'DESTINATION' on the left and 'DEPARTURE' on the right. The 'DESTINATION' column lists various coffee and beverage options, including 'COFFEE', 'DAILY BREW', 'CAMP CUP', 'COLD BREW', 'ESPRESSO', '+WATER', '+MILK MINI', and 'TEA'. The 'DEPARTURE' column lists prices for these items, such as 7.00, 4.50, 4.00, 3.00, 3.00, 2.50, and 4.00. In the foreground, two bicycles are parked. One is a blue bicycle, and the other is a green bicycle. The shop has a modern, industrial feel with concrete walls and hanging pendant lights. There are shelves with various items and a counter area visible in the background.

**A digital-only strategy
is not a panacea**

«Pure e-commerce will be reduced to a traditional business and replaced by the concept of New Retail – the integration of online, offline, logistics and data across a single value chain»

Jack Ma, Founder and Chairman of Alibaba



NRF[®] 2019

RETAIL'S SOURCE SHOW



«People don't have to go to stores anymore, they have to want to go to stores»

Lee Peterson

Torsdag 28. februar 2019

UKE 9 NR. 50 - Årg. 130

Løssalg kr. 45

www.dn.no

SAS tar nytt veddemål på oljeprisen

Side 8-9

Sjefen for Nasjonalmuseet
får det glatte lag av arkitekten:



«For meg ser det ut
til at Karin Hindsbo
ikke har noen visjon
for museet bortsett
fra at de besøkende
skal drikke mye kaffe»
Side 36-37

Nokkeltall
Inndag 17. februar kl. 11

Dollar
8,54

↓ 6 øre

Euro
9,72

↓ 4 øre

Pund
11,38

↑ 6 øre

100 SEK
52,19

↑ 8 øre

Oslo Børs
870,71

↓ 0,43%

Nordisjeolje
65,87

↑ 0,31%

Pengemarkedsrenten

Oljefondet minket med 232 milliarder i fjor, men det la ingen demper på lønns- og bonusfesten for sjefene. Side 10-11



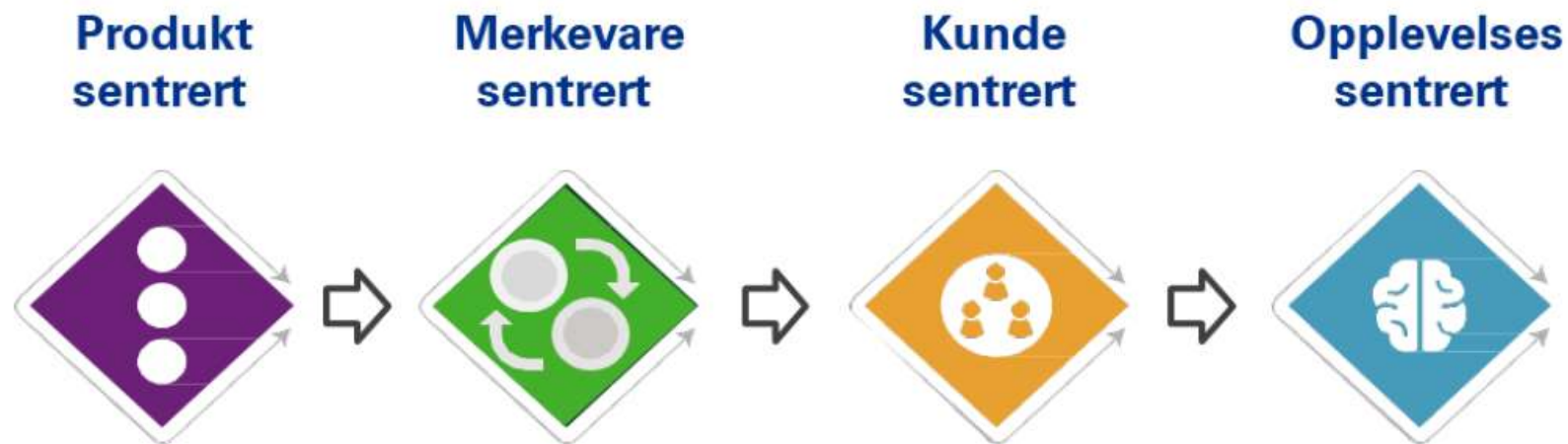
Jernia-sjefen
neker å skyld på
nettbutikkene

» Vi har mishandlet kundene

Dårlig service: - Vi er selv skyld i våre problemer, sier Jernia-sjef Espen Karlsen. Han tror sviktende butikk salg skyldes dårlig kundeservice over mange år. - Og det betaler vi regningen for nå, sier han. Side 4, 5 og 6

Hovedutfordring

Hvordan kan varehandelen holde seg **relevant** for forbrukerne?



Studies have shown that there is a direct correlation between the customer experience and revenue growth.


86%

of buyers will pay more
for a better customer
experience

2020

By 2020, customer experience will
overtake price and product as
the key brand differentiator

Source: Customers 2020: A Progress Report¹



You will NEVER be able to compete with Amazon, take advantage of the asset that you have and they don't

Your staff. Your stores.

Digital umodne retail selskaper tenker fortsatt på digitalisering som et kostnads-initiativ



Source: C2. What are the most significant benefits your company expects to realize from digital transformation? *Select the top three.*

© 2018 KPMG International Cooperative ("KPMG International"). KPMG International provides no client services and is a Swiss entity with which the independent member firms of the KPMG network are affiliated.

BOPIS

⇒ Buy online, pick up in store

BORIS

⇒ Buy online, return in store

PHYGITAL

⇒ Physical + digital



INNOVATION
UP

SSS SPEED SHOP

NYC FAVORITES

Get what's local and trending—
then get on your way, fast.

RESERVE PICK-UP

Love it? Reserve it. Find what you want on the
Nike App and we'll have it waiting for you in-store.



Scan your member pass
to pick up your gear.



BOPIS + BORIS = SANT

HANDELSKONFERANSEN

24. SEPTEMBER 2019 | THE HUB | OSLO

«If everything seems under control, you're not going fast enough»

Mario Andretti

Takk!

Harald Jachwitz Andersen

hja@virke.no



@patrikmuller



www.linkedin.com/in/patrikm



patrik.muller@dibs.se

DIBS

by  **nets**



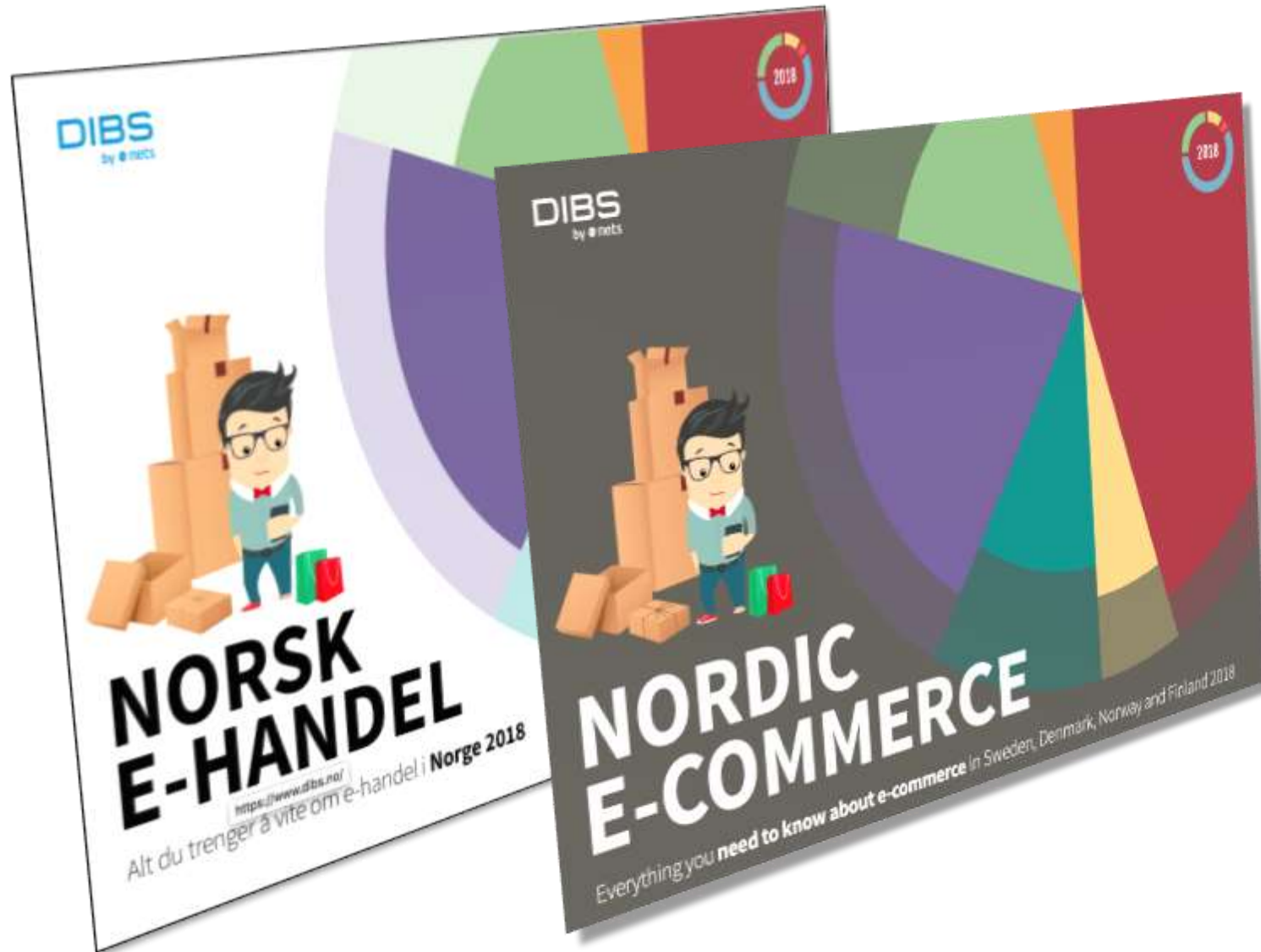
Transactions in the last 60 seconds
D2 597 DT 80

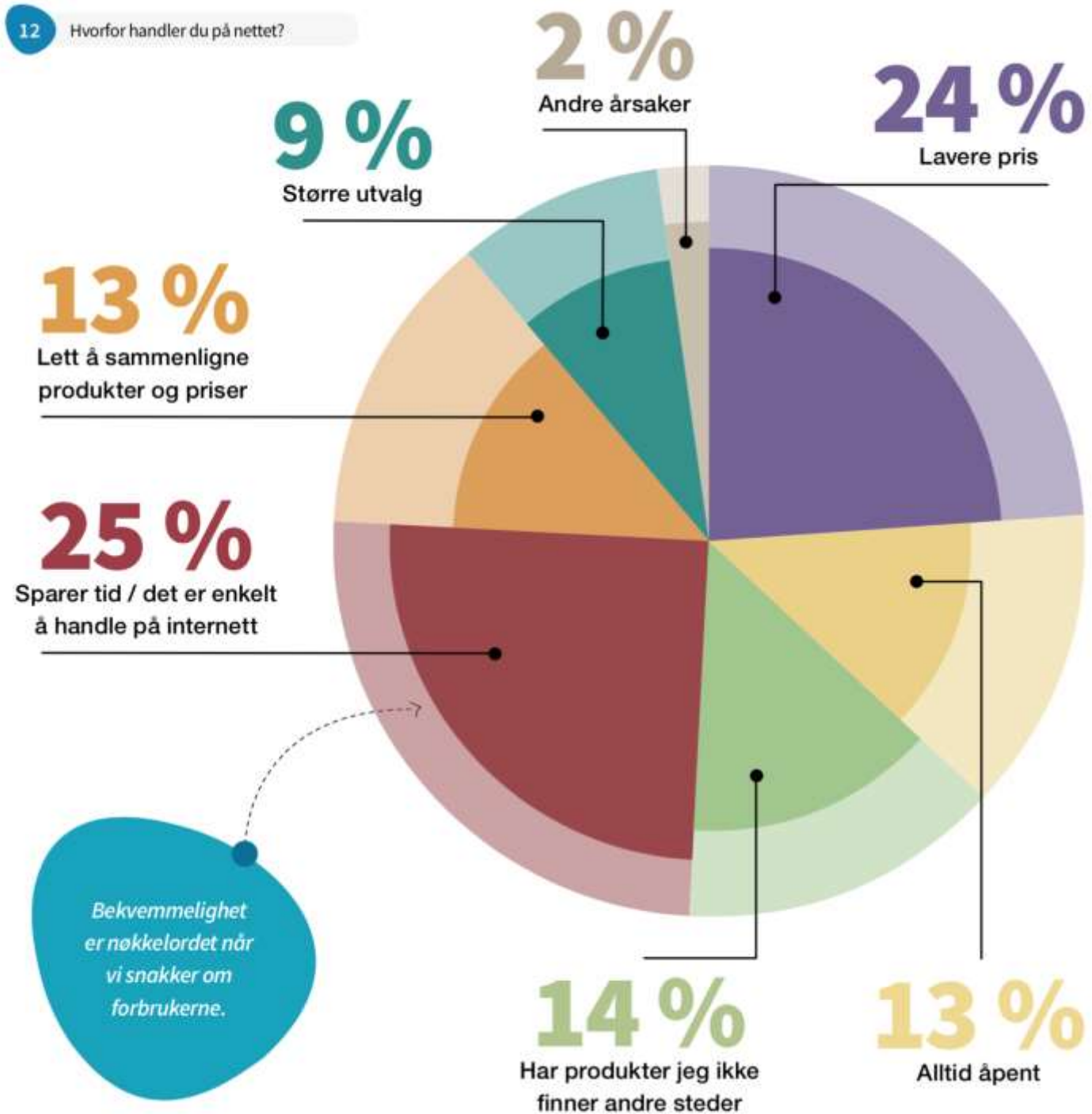
- 169 NOK D2 
- 49 SEK D2 
- 7550 SEK D2 
- 175 DKK D2 
- 452 DKK D2 
- 79 NOK D2 
- 102 DKK D2 
- 1000 DKK D2 
- 500 SEK DT 
- 295 SEK D2 
- 229 NOK D2 
- 10 SEK D2 
- 99 SEK D2 
- 200 DKK D2 
- 169 NOK D2 
- 500 DKK D2 
- 38 NOK D2 
- 500 DKK D2 
- 99 SEK D2 
- 10 SEK D2 
- 629 EUR D2 
- 219 NOK D2 
- 49 NOK D2 
- 300 SEK DT 
- 229 NOK D2 

payments since birth

3.003.649.448

👉 DIBS.NO/UTGIVELSER



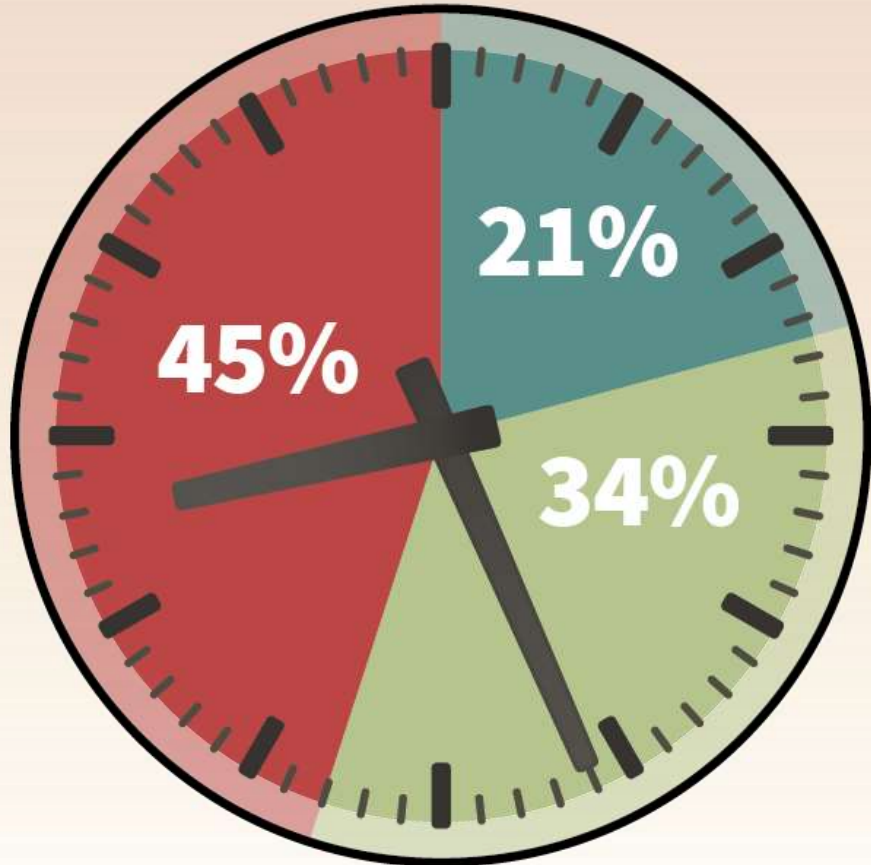


FORBRUK 2018

144.800.000.000

KRONER





TJENESTER
30 MILLIARDER KRONER

VARER
50 MILLIARDER KRONER

REISER
65 MILLIARDER KRONER





- ✓ 1-3 dagars leverans
- ✓ Endast 25 kr i frakt
- ✓ 30 dagars öppet köp

Din varukorg är tom!



Hem | Villkor | Kontakt | Om oss | Press | Blogg | Våra återförsäljare | Varukorg | Till kassan



Sök produkt... **Sök**

Produkter

- Nyheter april
- Delar till kakfat 3 våningar - klicka på önskad färg
 - Silver
 - Antik
 - Guld
 - Blandade färger
- Borrar
- Etiketter
- Decoupage Sagen Vintage Design
- Övriga tillbehör
- Presentkort
- Kampanjer
- Sitemap

Övrigt

Nyheter
Nyhetsbrev
Länkar



Bygg ditt eget kakfat!

Det är enkelt...

- 1 Hitta dina favorittallrikar på loppis, auktion eller kanske hemma?
- 2 Handla övriga delar och porslinsborr hos oss.
- 3 Montera ihop kakfatet.

... så har du ett helt unikt kakfat!

Bästsäljare



Aktuellt

2014-03-29

[Ändrad frakt](#)

2014-03-12

[Uppehåll 13-16 mars!](#)

Kundomdömen

"Köpte denna t-formen till det kakfat jag gjorde förra sommaren. Och det blev jättefint, väldigt stilren design på den."

- Camilla

"Borren fungerar väldigt bra. Går utmärkt att borra många tallrikar om man först tejpar på bägge sidor och håller vatten på tallriken. Borra med lågt varvtal på bormaskinen. Har man tillgång till pelarborrstativ blir det perfekt om man inte trycker för hårt. De flesta tallrikar tillverkade före



[Hotell](#)

[Storbyferie](#)

[Eksotiske reiser](#)

[Restplasser](#)

[Tilbud](#)

[Min side / Betaling](#)

VINTERSALG

[SE TILBUD](#)

Opptil 2.500,-
i rabatt pr. person



Active  14:28

FINN PARKERING



Ny tofoten-kolleksjon

[SE NYHETENE](#)

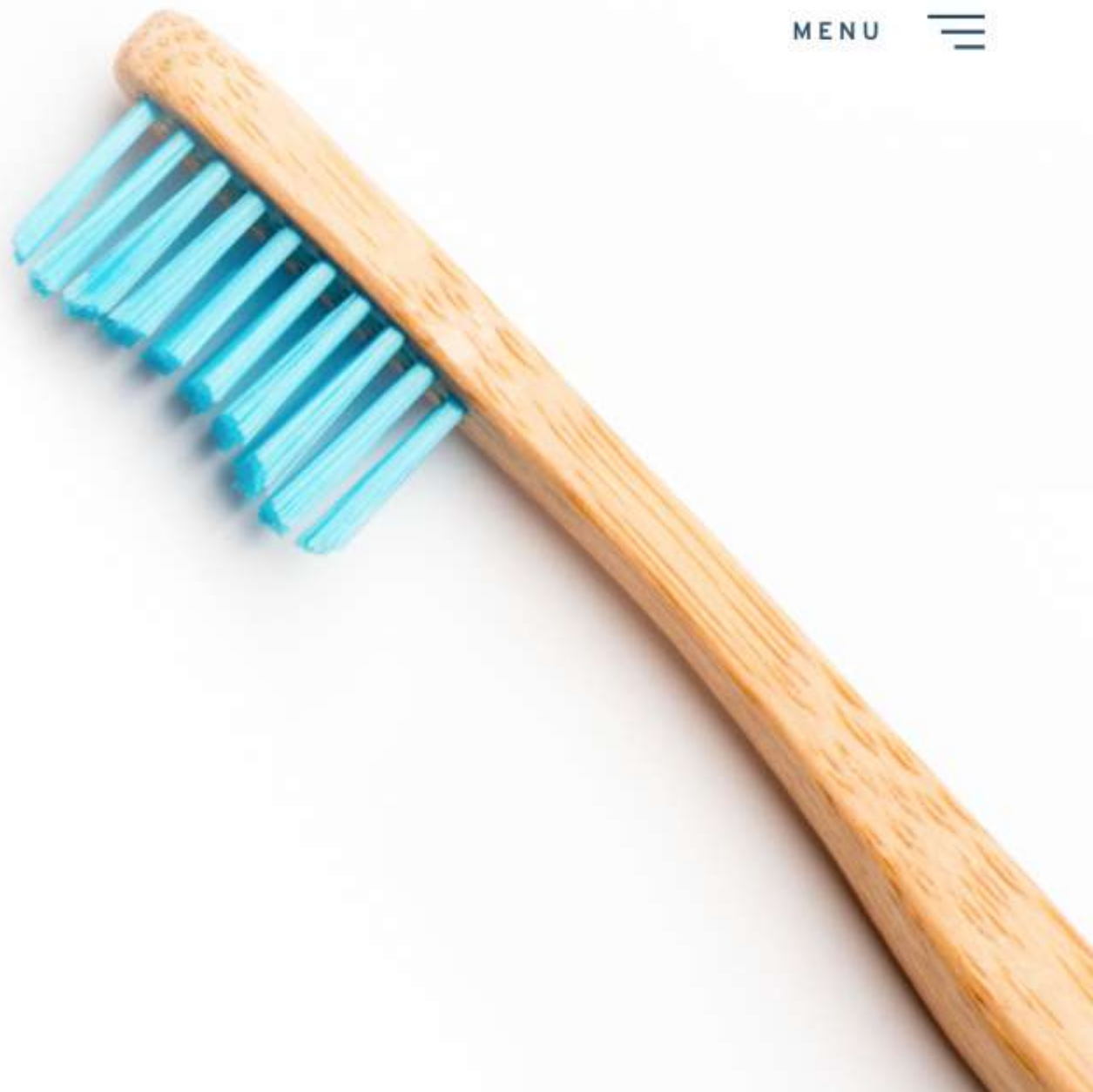


The Humble Co.

There is no **Planet B.**

The Humble Co. develops reliable health/wellness products, that are eco-friendly and socially responsible, with an innovative twist.

[OUR PRODUCTS](#)



FREE U.S. SHIPPING ON ORDERS \$15+

Shop

Subscription

FAQs

About Us

BOIE USA



Subscription plans

Always have fresh toothbrush heads on hand by subscribing to one of our yearly plans. We'll automatically ship you a year's supply of replacement heads.

[LET'S GET STARTED >](#)

Dental PPO plans with a twist.

*Save up to 15% on dental insurance premiums** with the Beam Brush.

Learn more

Watch the video



Norske nettbutikker ruster seg til Amazon-kamp

I mange år har norske nettaktører fått drive uten konkurranse fra Amazon, men det ser ut til å endre seg.



amazon

Kvinner:



Menn:



■ 2017
■ 2018

56%
TOTALT

Hele 56 prosent av norske forbrukere har nå handlet på nettet fra utenlandske nettsteder.

**The retail apocalypse is far from over
as analysts predict 75,000 more store
closures**

Driftsresultatet redusert med 400 millioner

Resultatsmell for Lindex

HANDEL:

Omsetningen i sammenlignbare Lindex-butikker falt i detaljhandels viktigste kvartal.

■ CAROLINE ØRVIK
caroline.orvik@finansavisen.no

Finske Stockmann Group, som eier Lindex, presenterte onsdag dårlige nyheter for kleskjeden som i dag har 99 butikker i Norge.

menlignbare butikker falt med én prosent i fjerde kvartal i fjor, som inkluderer både den store handelsdagen Black Friday og julehandelen.

Lindex' driftsresultat endte på 54,9 millioner euro (ca. 530 millioner norske kroner) i 2016, og er estimert til å ende på omtrent 13 millioner euro (tilsvarende ca. 126 millioner norske kroner) i 2017.

Lav bruttomargin

«Dette er signifikant lavere enn fjoråret. Bruttomarginen i Lindex' butikkvirksomhet har forblitt på et lavt nivå, og kostnadsreduksjon fra lønnsomhetsforbedringsprogrammet

eierselskapet Stockmann Group.

Lindex føyer seg inn i rekken av kleskjeder som har presentert svake tall den siste tiden. Både Hennes & Mauritz og Kappahl har levert dårligere enn forventet, med lavere salgsinntekter blant annet som følge av økt nett-handel.

Siden desember 2007 har Lindex vært en del av Stockmann Group, som er notert på Helsingforsbørsen i Finland (Nasdaq Helsinki).

Utfordrende i Sverige

Stockmannkonsernet består av Stockmann Retail som har åtte kjøpesentre, Stockmann Real Estate og Lindex med omtrent

Konsernet vil nå en omsetning på rundt 1.056 millioner euro i 2017, en nedgang på én prosent i sammenlignbare virksomheter.

«Særlig det svenske markedet har vært utfordrende i 2017, hvilket først og fremst rammet Lindex i vårt konsern. I løpet av andre halvår hadde vi håpet å ta igjen det vi tapte i begynnelsen av året, men slik ble det dessverre ikke», sier Stockmanns økonomisjef Kai Laitinen til den svenske nettavisen Breakit.

Endring i handelsmønstre

Laitinen påpeker at de ser en endring i handlemønsteret og at

og på Black Friday.

For Lindex var fjoråret preget av tre kvartaler med sviktende salg, en adm. direktør som sluttet og et innsparringsprogram på 100 millioner svenske kroner, i tillegg til at omtrent 60 ansatte på Lindex' hovedkontor mistet jobben i november i fjor.

Regnskapstallene for Lindex Norge foreligger ikke før i februar, opplyser Nina Haugen, markeds-sjef i Lindex Norge.

I 2016, det siste tilgjengelige regnskapet, hadde Lindex Norge en omsetningsvekst på 1,3 prosent sammenlignet med året før. Ny-lig ble det annonsert at Camilla



Ikea dropper utbyggingen av nye varehus i Norge. (Foto: Ikea/pressebilde)

OMSETNINGEN TIL IKEA NORGE HAR FALT FOR FØRSTE GANG:

Færre besøker Ikeas butikker - stopper utbygginger av nye varehus

På nett har antall besøkende økt.



Allerede første måned i 2019 gikk 111 selskaper i varehandelen konkurs. (Foto: eHandel.com)

KONKURSBØLGEN BLIR MED INN I 2019:

Trenden fra i fjor fortsetter - over 100 konkurser i varehandelen første måned

30 prosent økning fra januar i fjor.



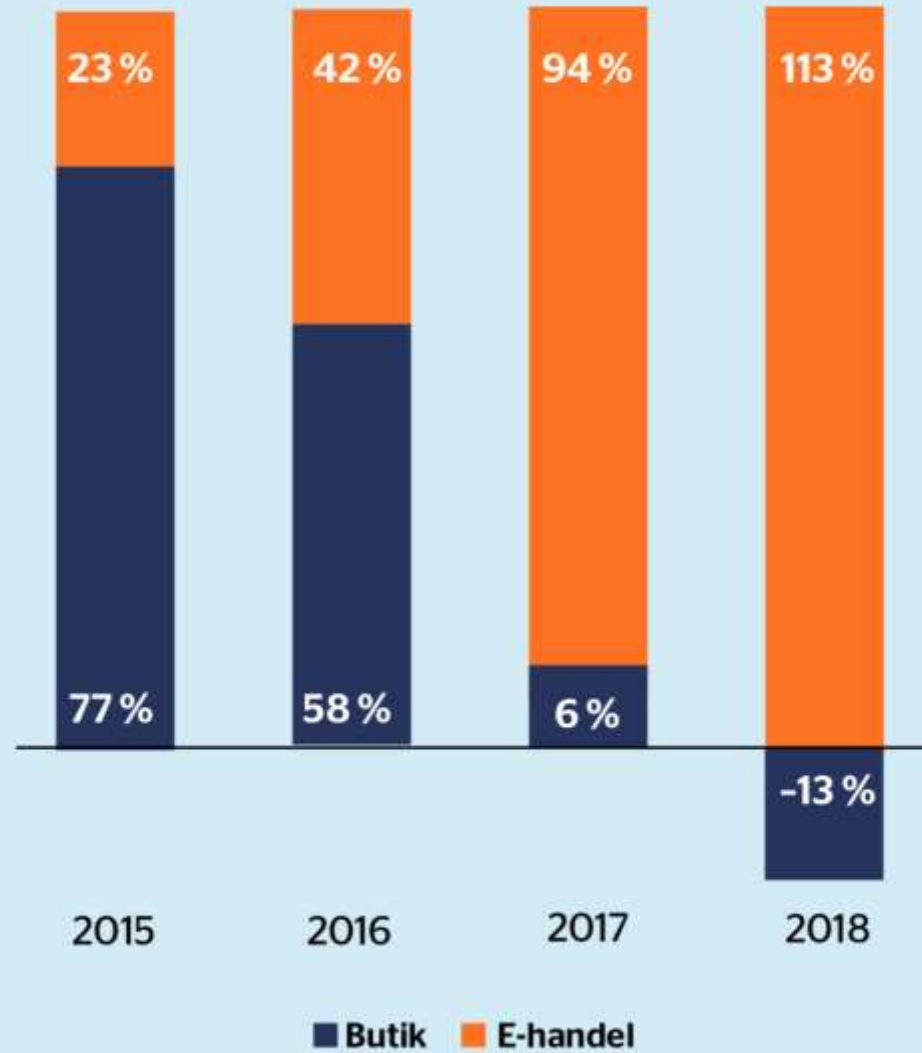
Soundgarden.no har i dag 11.februar begjært oppbud. (Foto: Istock)

TRIST DAG FOR ELEKTRONIKKJEDEN:

Soundgarden.no er konkurs

8 måneder etter forgjengeren Spaceworld Soundgarden.

E-handeln tar andelar av tillväxten i sällanköpsvaruhandeln varje år





”För närvarande utgör online-försäljningen 3,5 procent av bolagets intäkter.”

”Den stora tillväxttakten väntas ske online där försäljningen ska fördubblas vartannat år.”



Patrik Müller

@patrikmuller

Underskattad fakta kring rapportering om H&Ms #ehandel:

Marknader som varit online före 2012 har en andel av omsättningen lokalt på 🇪🇺 19–27%

🇸🇪 t ex:

Nederländerna 26%

Tyskland 26%

Sverige ca 20%

Att jmf med etablerade efter 2012 t ex:

Polen 13%

USA 12%



(Foto: Einar Ryvarden)

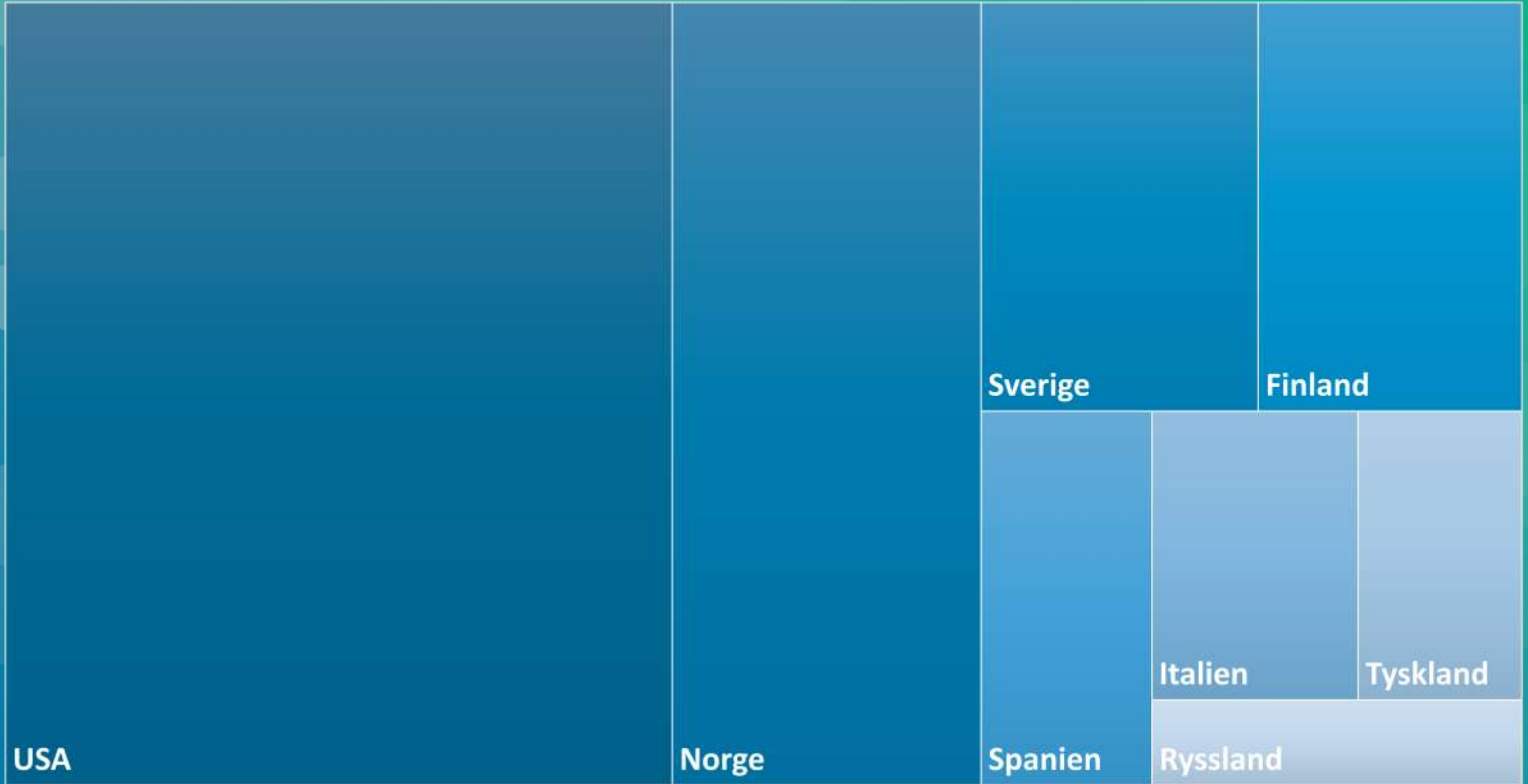
NHH-PROFESSOR SPÅR BUTIKKDØD:

**- Mot 2035 vil
netthandelen ta en
vesentlig større andel,
kanskje 50 prosent**

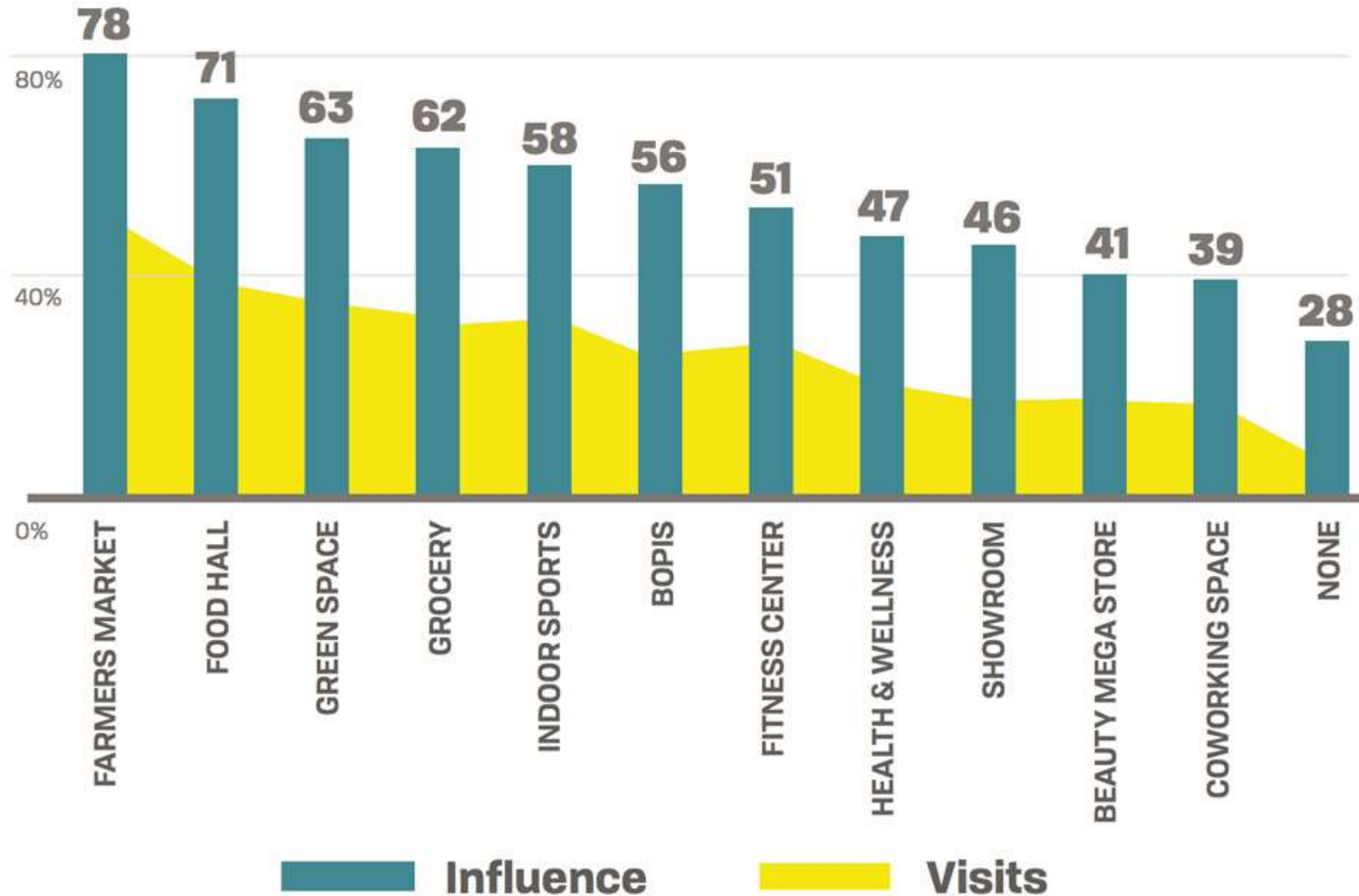
STÄNGT




Butiksyta per invånare



Influence & Visit Frequency



- 
- The image shows a large American flag waving in the wind against a clear blue sky. The flag is the central focus, with its stars and stripes clearly visible. A semi-transparent dark grey rectangular box is overlaid on the middle of the flag, containing two bullet points in white text.
- ca 7000 butiker stängdes i USA
 - Ca 3000 butiker öppnades, mest lågpris (Dollar General, Five Below, Aldi)

***”Ingen grunn til å se mørkt på
fremtida for de som endrer kurs
med utviklingen.”***

Bjørn Helge Nygaard
Prognosesenteret AS





BRIEF

Digitally native brands set to open 850 stores in 5 years



Business

Online retailers like Allbirds, Warby Parker and Bonobos are opening bricks-and-mortar stores, often in the same Chicago area



Try a new way to search. Find your perfect car.

Search Now

ADVERTISEMENT

THE WALL STREET JOURNAL.

In New York, a Glitzy New Mall Devotes a Floor to Online Retailers

Hudson Yards is betting that a developer can counter the rise of internet shopping

By *Esther Fung* and *Keiko Morris*

Jan. 15, 2019 9:00 a.m. ET



Developers of a glitzy new Manhattan shopping center think they have found a way to cash in on the surge in e-commerce: stock a floor with companies that began as online-only retailers.

1-3%

Conversion from website

>50%

Conversion In-store

The mid-week suit
Sale



\$369 USD

SHOP NOW

Use code: **MIDWEEK**

VISIT OUR SHOWROOMS

Our expert team is at your service

MADE-TO-MEASURE CHINOS

Introducing INDOchinos, your new go-to pant

BUNDLE UP ON SHIRTS

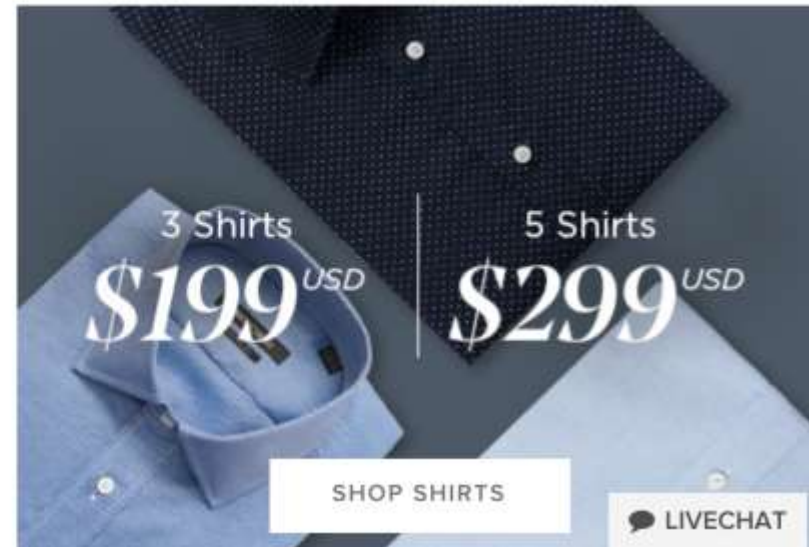
Every Inch is a custom-made experience



BOOK AN APPOINTMENT



DISCOVER CHINOS



3 Shirts
\$199 USD

5 Shirts
\$299 USD

SHOP SHIRTS

LIVECHAT

INDOCHINO SHOWROOMS

- Retail customers spend \$100 (25%) more than online customers on first purchase
- 40% more likely to purchase online in subsequent purchase vs. online customers
- 37 showrooms across North America
- Very efficient to open; virtual inventory model
- Has rapidly increased brand awareness and expanded our customer base



This is what award-winning
comfort feels like.

Shop the mattresses

TIME

GOOD
HOUSEKEEPING

Google
Customer Reviews

ARCHITECTURAL
DIGEST

FAST
COMPANY

DIBS
by nets

2014

TODAY

1 mattress



Products for the entire
bedroom

1 e-commerce channel



Omni-channel with 20+
retail stores and
partnerships with Target,
Nordstrom, Hudson's Bay

1 country (U.S.)



Availability around the world

NRF[®] 2019

RETAIL'S BIG SHOW









Select your silhouette



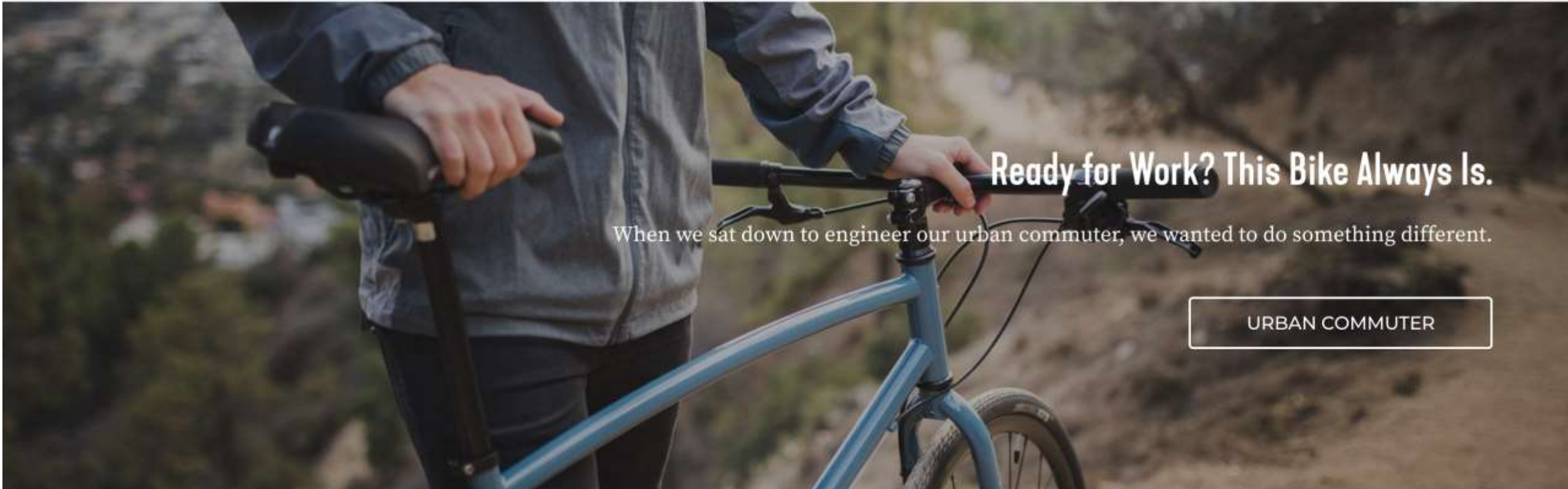
Create your canvas



Pick your pack



A collection of small icons representing different shoe components like the sole, laces, and eyelets.



Ready for Work? This Bike Always Is.

When we sat down to engineer our urban commuter, we wanted to do something different.

URBAN COMMUTER

Best Selling Bikes



SHOW FILTERS Premium **FEATURED** Gear Bike

Pure Cycles
\$999

Pure Cycles
\$449



Pure City Classic Bike - 3 Speed
Pure Cycles
\$499

Urban Commuter Bike
Pure Cycles
\$499





BEST DEALS OF THE WEEK

LOW PRICE 5/\$10

GIANT

Please ask for assistance

The image shows a software interface for face tracking. The top portion is a camera feed of a crowded indoor event. A central figure, a man in a blue shirt, has a green skeletal overlay on his face. The interface includes a settings menu at the bottom with the following sections:

- General Settings** (selected)
- Input**
- Input Settings**
- Output**
- Scenario**
- Licensing**
- About**

General

- Performance Settings
- Performance Accuracy
- Face Detection Constraints
- Min Face Size
- Max Face Size

Detected features

- Age
- Gender
- Mood
- Ethnicity
- Head Pose
- Clothing Colors
- Expressions

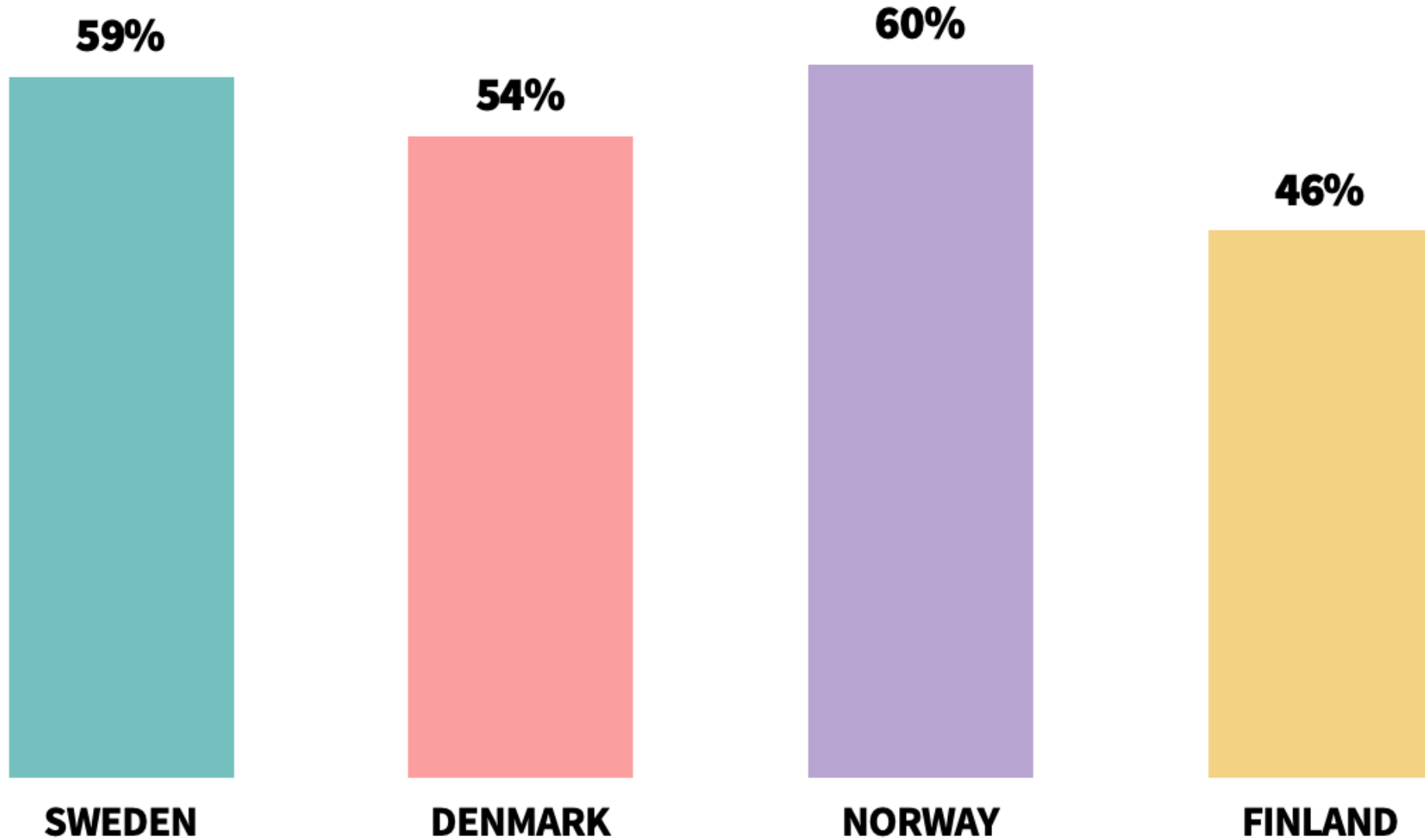
Special Modalities

- Face Tracking
- Infrared Mode
- Asian Mode
- Threads (max 16)
- Show visualization

5 FPS



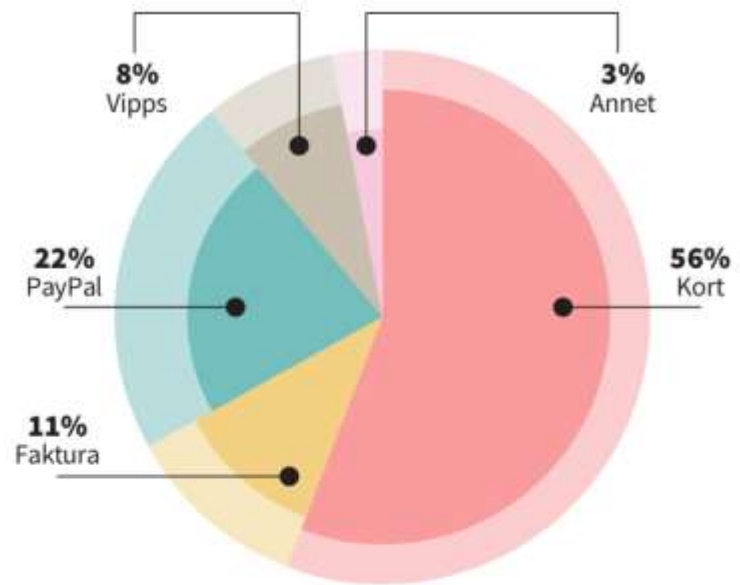
So many have shopped on their mobile device the last three months:







NORGE



Totalpris inkludert levering var for dyr

56 %

Registrering av personopplysninger var for komplisert

23 %

Butikken hadde ikke betalingsmåten jeg ønsket å bruke

20 %

Betalingsprosessen fungerte ikke

20 %

Mangel på tillit til butikken

17 %

Usikker på de generelle vilkårene og betingelsene (returrett, levering politikk, etc.)

14 %

Tekniske problemer med nettsiden

14 %





Alt-i-en

En avtale for alle betalingsmetoder, inkludert kortinnløsning, gjør det enkelt å komme i gang.



Easy administrasjon

Følg salget i vår brukervennlige administrasjonsportal, og få alle betalinger i en rapport - det sparer til ved regnskapsføring.



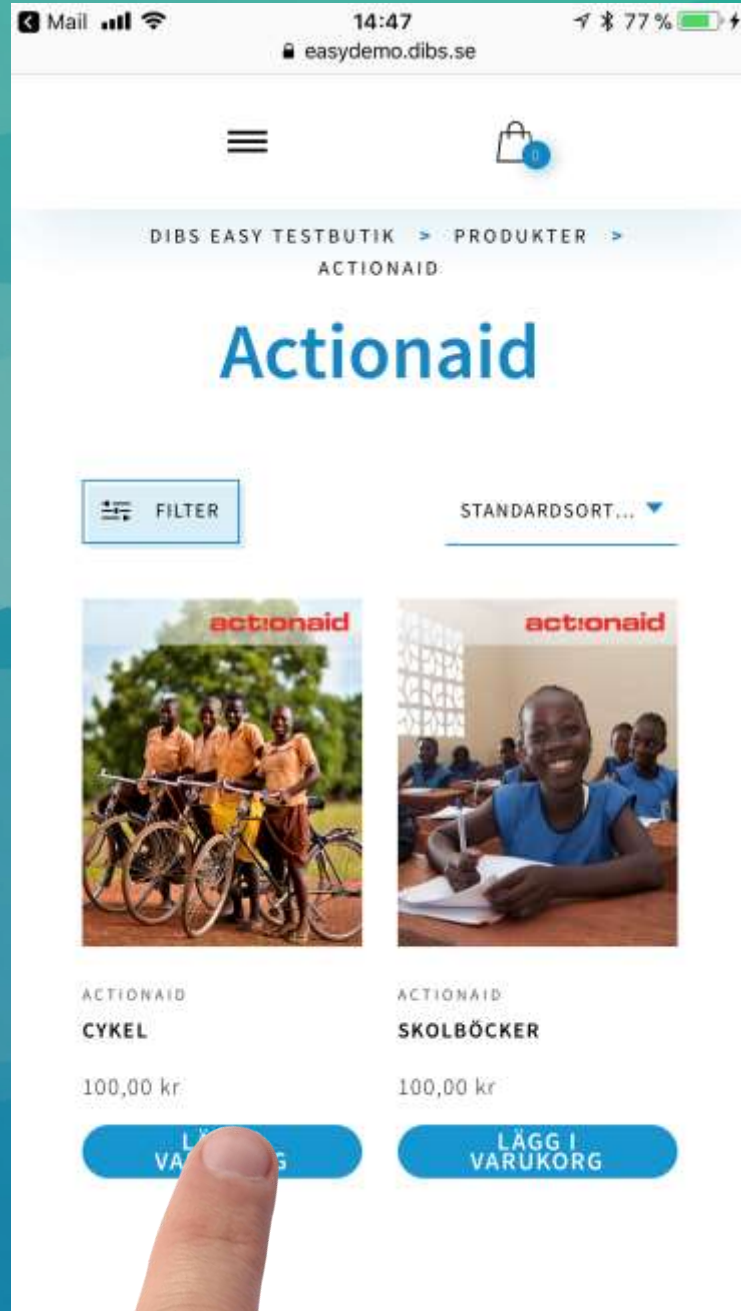
Easy integrasjon

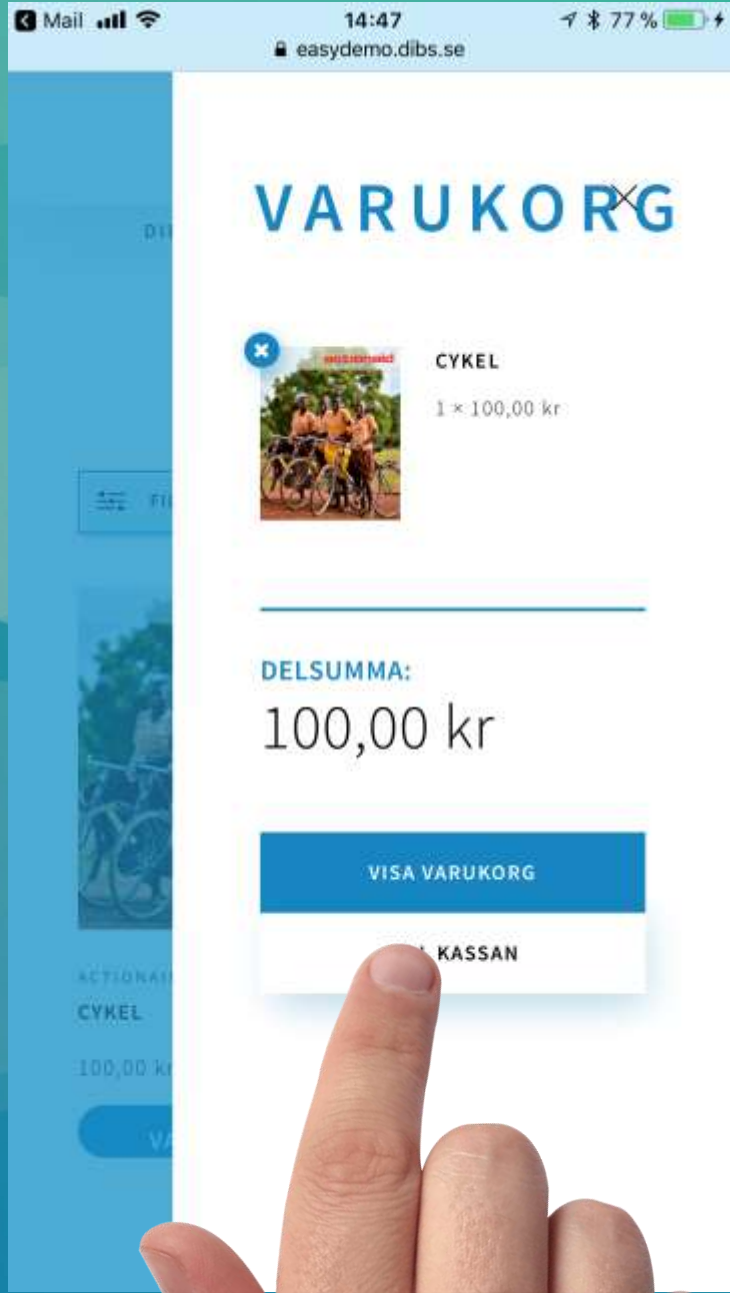
Easy integrasjon – Ferdig linket for flere store e-handelssystemer og open source-plattformer.

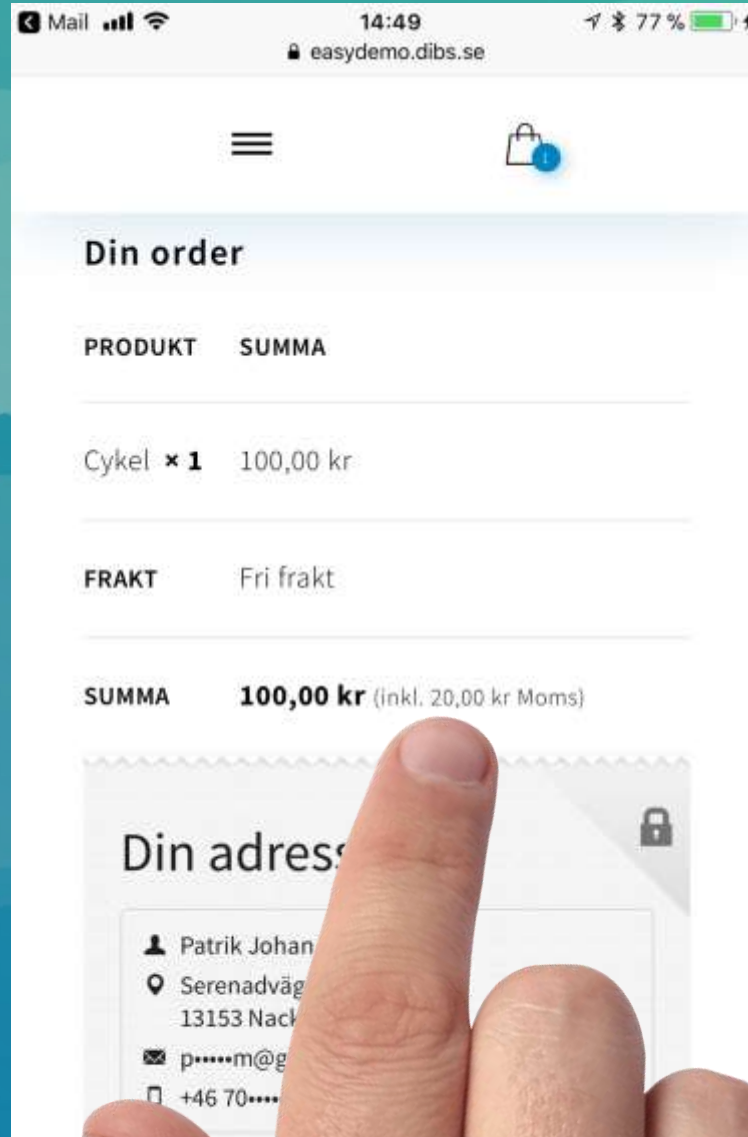


Easy checkout

Rask betaling med full frihet til å velge betalingsmetode. Tilbakevendende kunder betaler med ett enkelt klikk.







vipp



Mail 14:51 77%
easydemo.dibs.se

☰ 🛒

Tack! Vi har mottagit din order.

Ordernummer:
2538

Datum:
mars 5, 2018

Totalt:
100,00 kr

Betalsätt:
DIBS Easy

Orderdetaljer

ISJON

“
Mitt inntrykk er at
konverteringene har økt for
de fleste som har tatt Easy
i bruk. Teknisk har Easy
vært enkel å implementere
i nettbutikkene, og veldig
enkelt for kundene å
komme i gang med.

Per Waagen, daglig leder i Shop123



ALL-IN-ONE



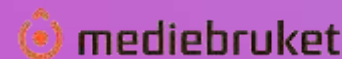
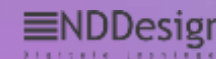
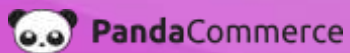
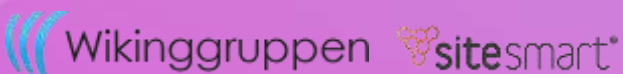
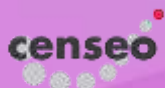
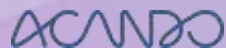
EASY
INTEGRATION



EASY
ADMINISTRATION

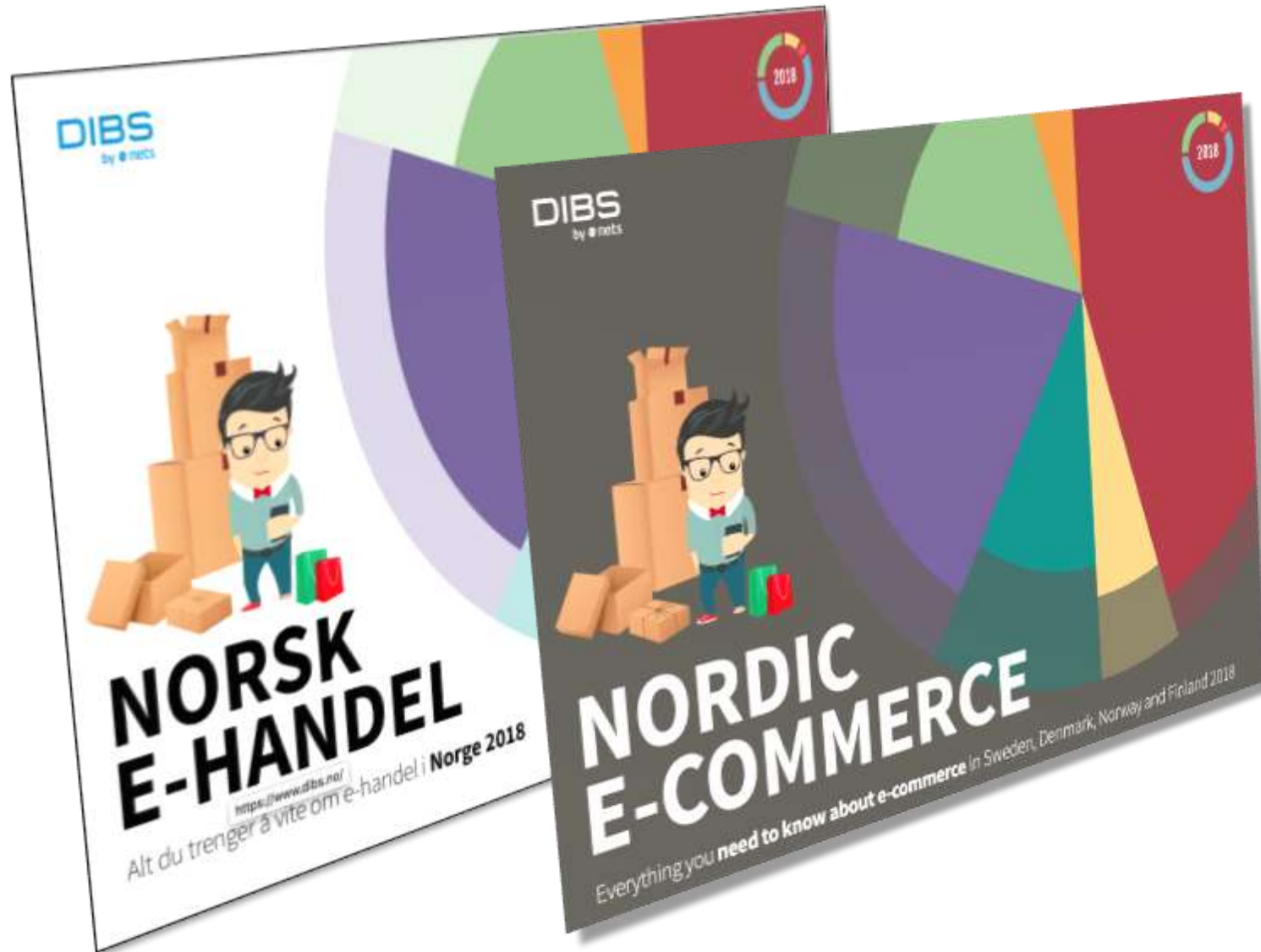


EASY
CHECKOUT



EASYDEMO.DIBS.NO

👉 DIBS.NO/UTGIVELSER



BOKA **FÖRELÄSNING** OM E-HANDEL



Du kan boka mig som föreläsare. Jag pratar om digitalisering, trender inom e-handel, konsumentbeteende, och dagsaktuella händelser.

Du bokar genom att mejla mig på patrik.muller@dibs.se

Brukerorientering og samfunnsansvar

Oslo

Mai, 2019

sopra  steria





*Tesla's infotainment dashboard screen
tops Consumer Reports ratings*



*For the first time, Amazon's
own online sales make up less
than half of its entire business*



**Apple stock already
up 33% in 2019.**





Nye perspektiver





**"If the rate of change on the outside
exceeds the rate of change on the inside,
the end is near..."**

Jack Welch, GE





The dark side...



Amazon

- **Amazon plans to cut Prime shipping times – and their workers will pay for it**
- Nightmare Working Conditions, Amazon's Dystopia Spreads
- Amazon's working conditions are apparently making employees suicidal
- How Amazon automatically tracks and fires warehouse workers for 'productivity'
- Amazon CEO Jeff Bezos challenges rival retailers to raise their minimum wages, too



Tesla og el-bilen



- Mukwege kritiserer elbil-industrien: – Vi har alle et ansvar for konflikten i Kongo....

Har vi det?





Hva er viktig for oss?

Viktigste kriterier for at en nettbutikk skal fremstå som miljøvennlig

Menn:

- 1) Varer med god holdbarhet/kvalitet.
- 2) Bruk av miljøvennlig emballasje
- 3) Vise at varene produseres miljøvennlig

Kvinner:

- 1) Bruker miljøvennlig emballasje
- 2) Varer som produseres etisk
- 3) Varer med god holdbarhet/kvalitet



Påvirkning som ansatt, forbruker og næringsaktør



Photo by [Lily Banse](#) on [Unsplash](#)

Takk for meg

marianne.selle@soprasteria.com

sopra  steria

Delivering Transformation. Together.

Slik velger kundene deg

Kundens preferanser og logistikk som konkurransefortrinn

Amazon, Jeff Bezos

*We see our customers as invited guests to a party,
and we are the hosts.*

*It's our job every day to make every important aspect
of the customer experience a little bit better.”*

Jeff Bezos, Founder & CEO of Amazon



Agenda

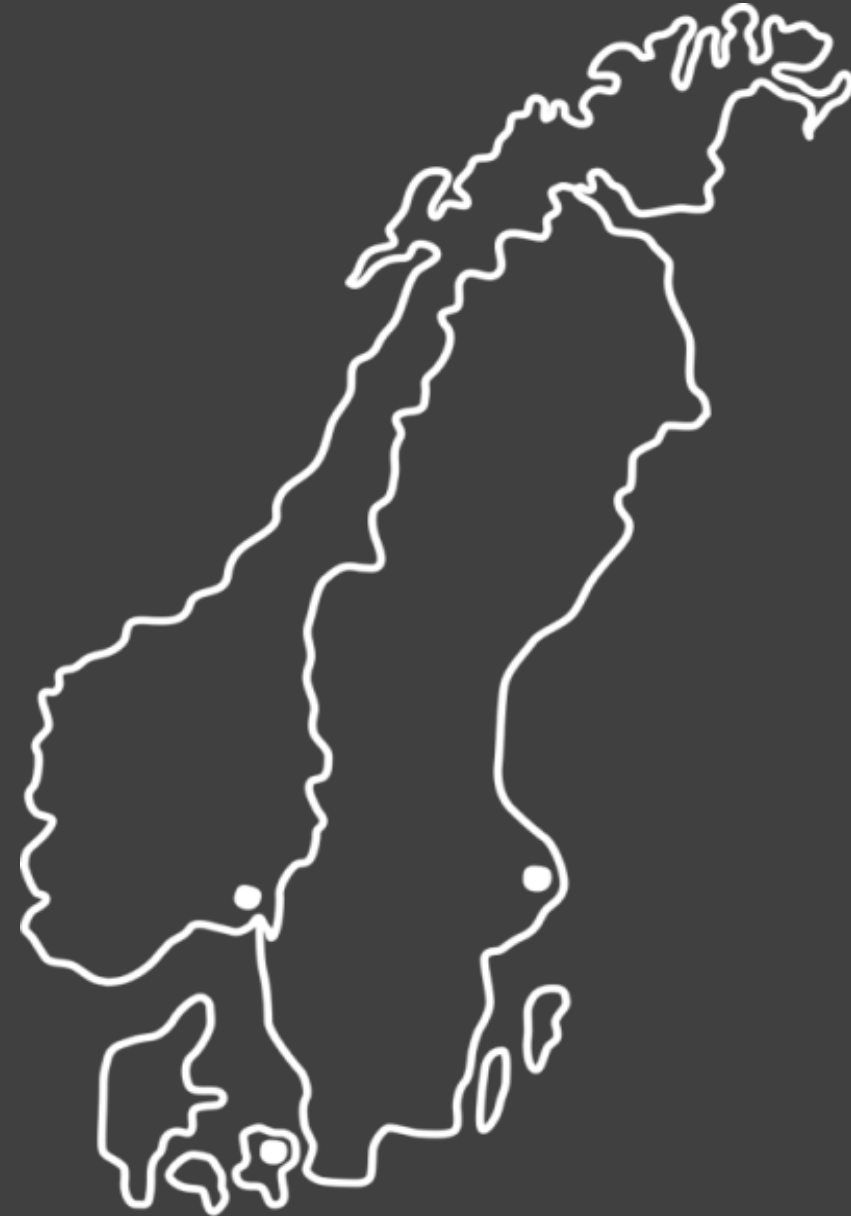
- Bring Research
- Nettkunden
- Levering
- Kjøp og gjenkjøp
- Miljø og bærekraft



Hva er **Bring Research**?

- Forbrukerundersøkelser blant folk som handler fysiske varer på nettet
- Utføres i Norge, Sverige og Danmark
- I hver webundersøkelse spør vi minimum 1000 personer i hvert land - de vet ikke at Bring er oppdragsgiver
- Utføres i samarbeid med IPSOS og andre analyseselskaper

Målet er å bli kjent med nettkundene og deres ønsker og behov!





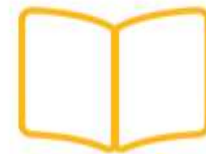
KUNDEN

Handel på nett

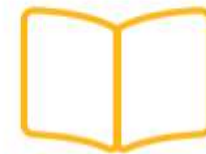
97%

Under 40 år har handlet fysiske varer på nettet
siste år

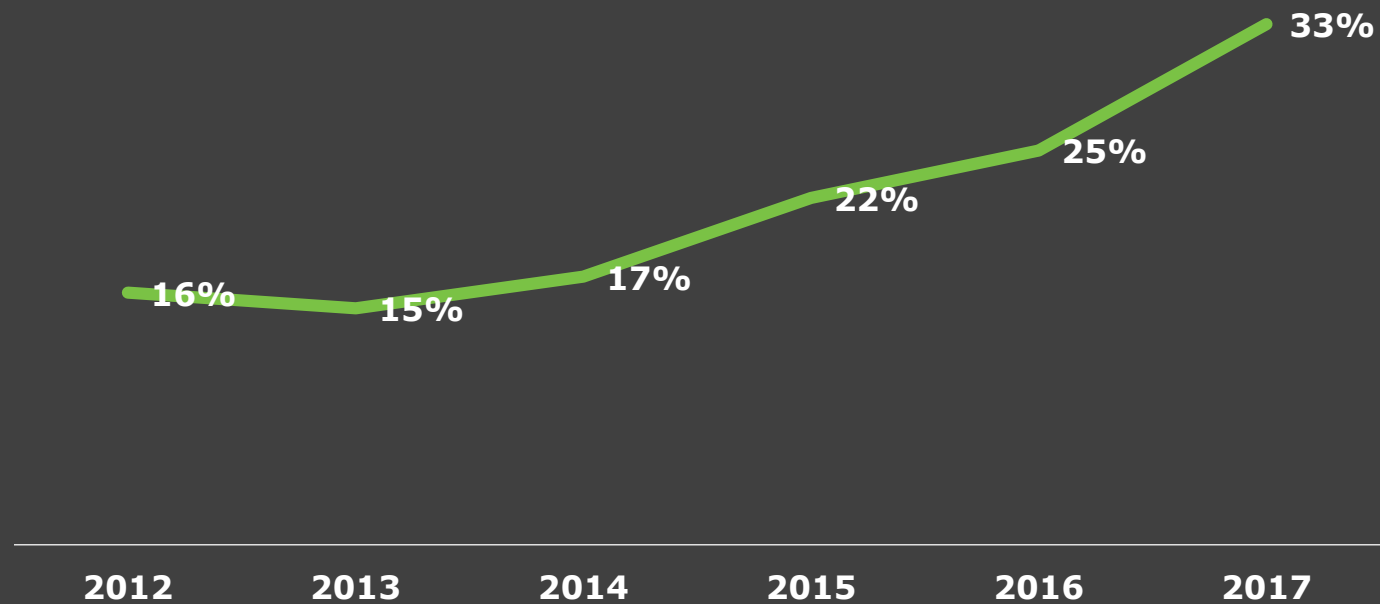
Menn kjøper:



Kvinner kjøper:



Andelen som handler ofte på nett vokser



De som handler ofte på nett

I Norge
gjennomfører de

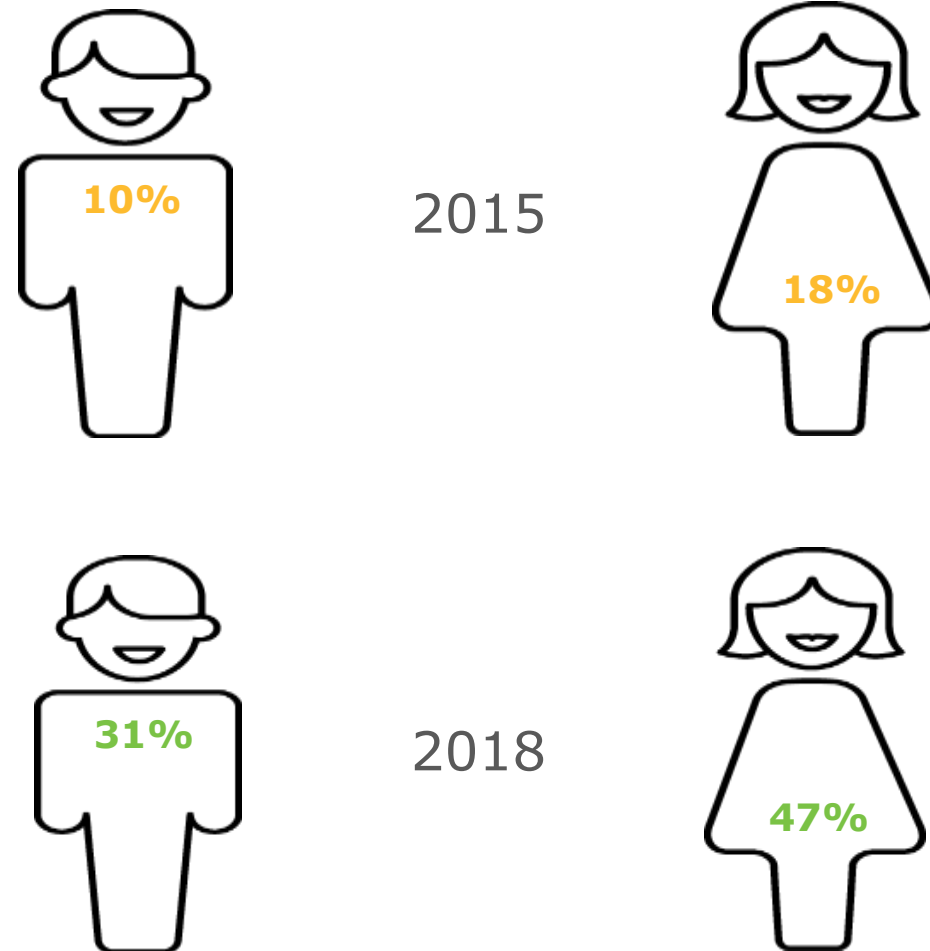
44%

av sine kjøp av fysiske varer på nett
(eksklusive dagligvarer).

Vil ha **effektiv selvbetjening**

- En god nettbutikk bruker et forståelig språk og gjør det lett å finne frem.
- Hele kjøpsreisen fra søk til gjennomføring av kjøp og mottak av varen skal gå raskt.
- Løsningene må være fleksible og tilpasset kundens behov der og da

På hvilken **enhet** gjennomførte du ditt **siste nettkjøp**?





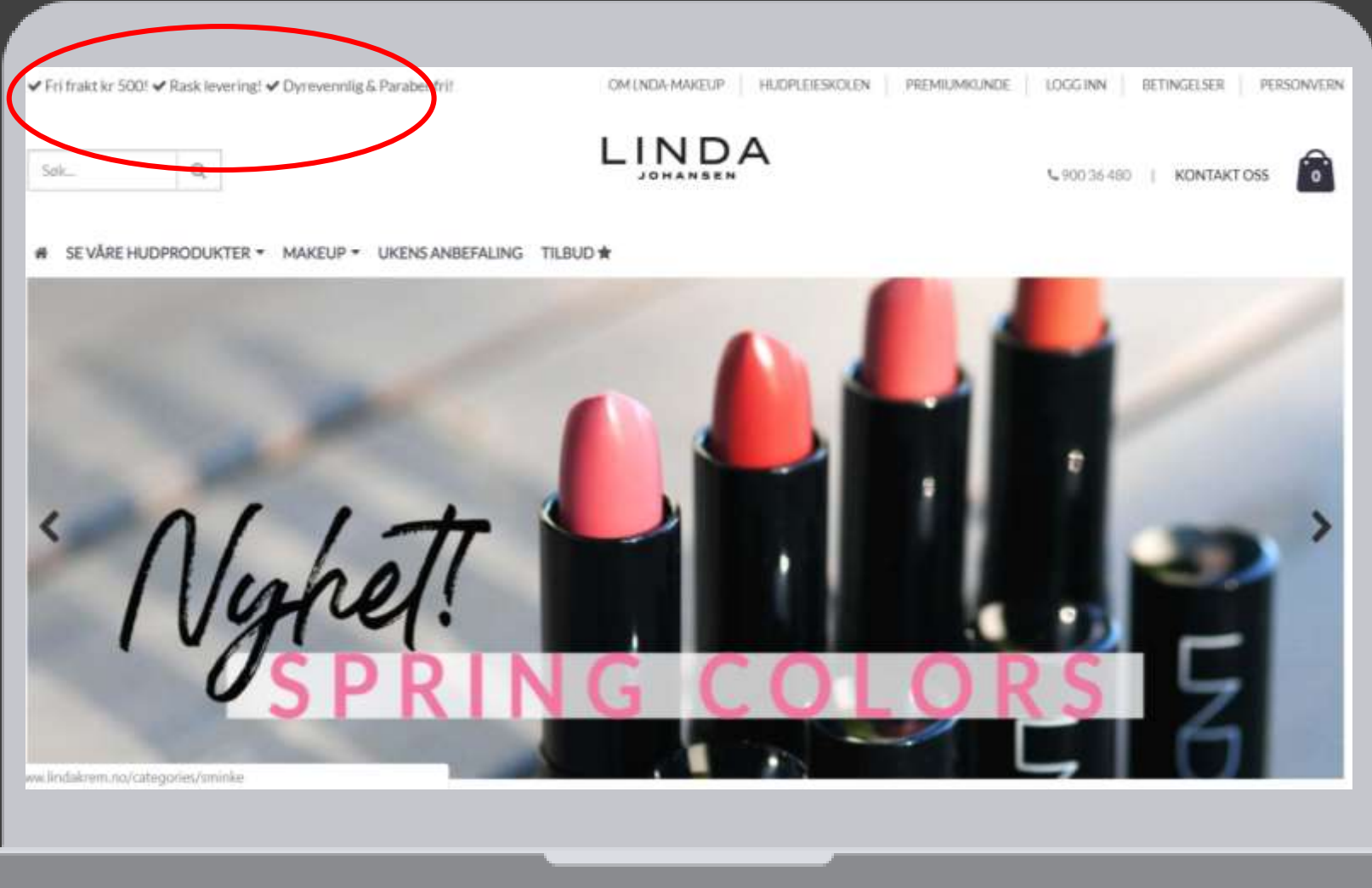
LEVERING

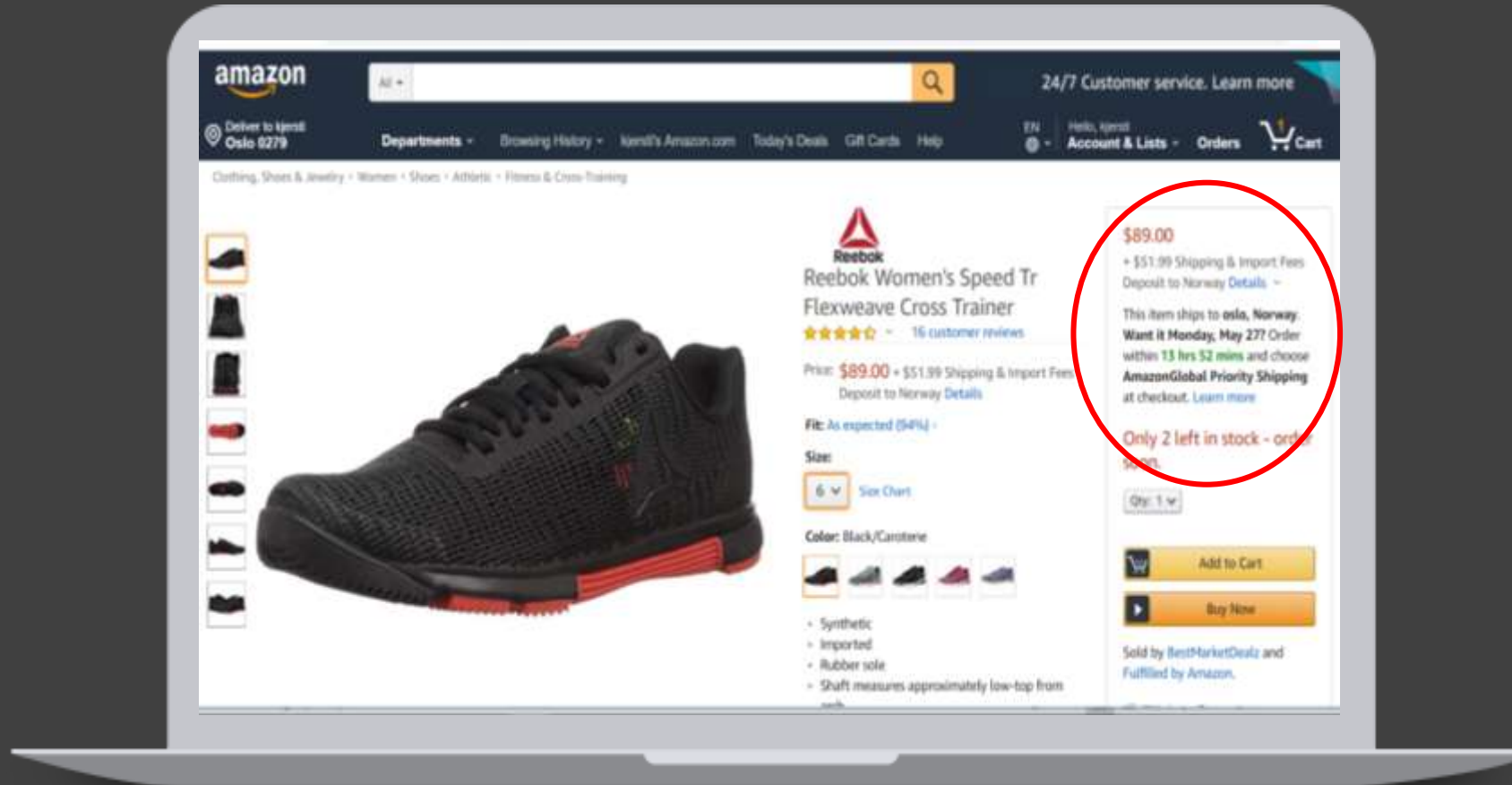
Kundene har fokus på levering lenge før de kommer til kassen

9 av **10** sjekker leveringsvilkår før de handler i en nettbutikk

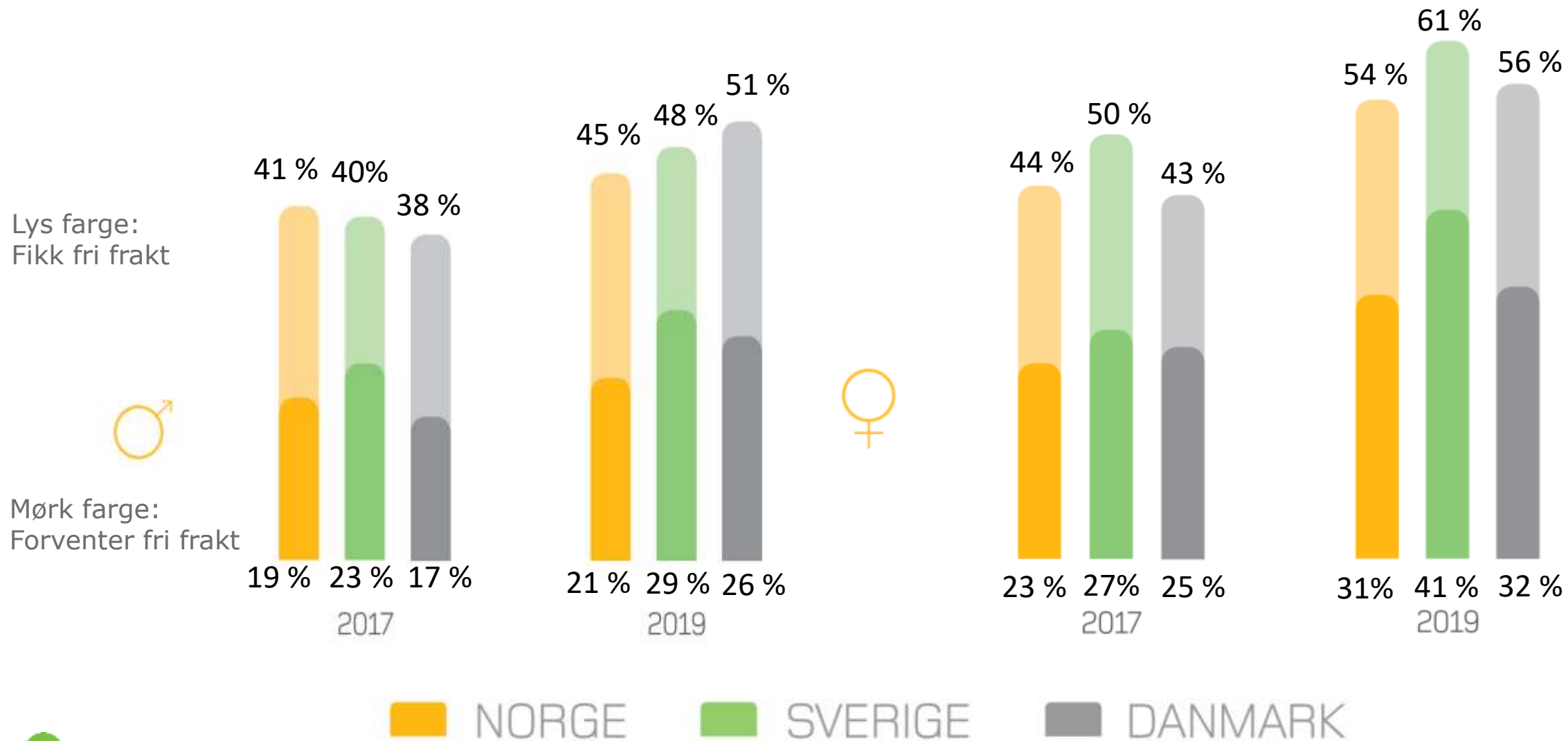


De sjekker hva det koster, hvor fort de kan få varen og hvordan de får varen





Økt forventning til fri frakt, men nettbutikkene overleverer

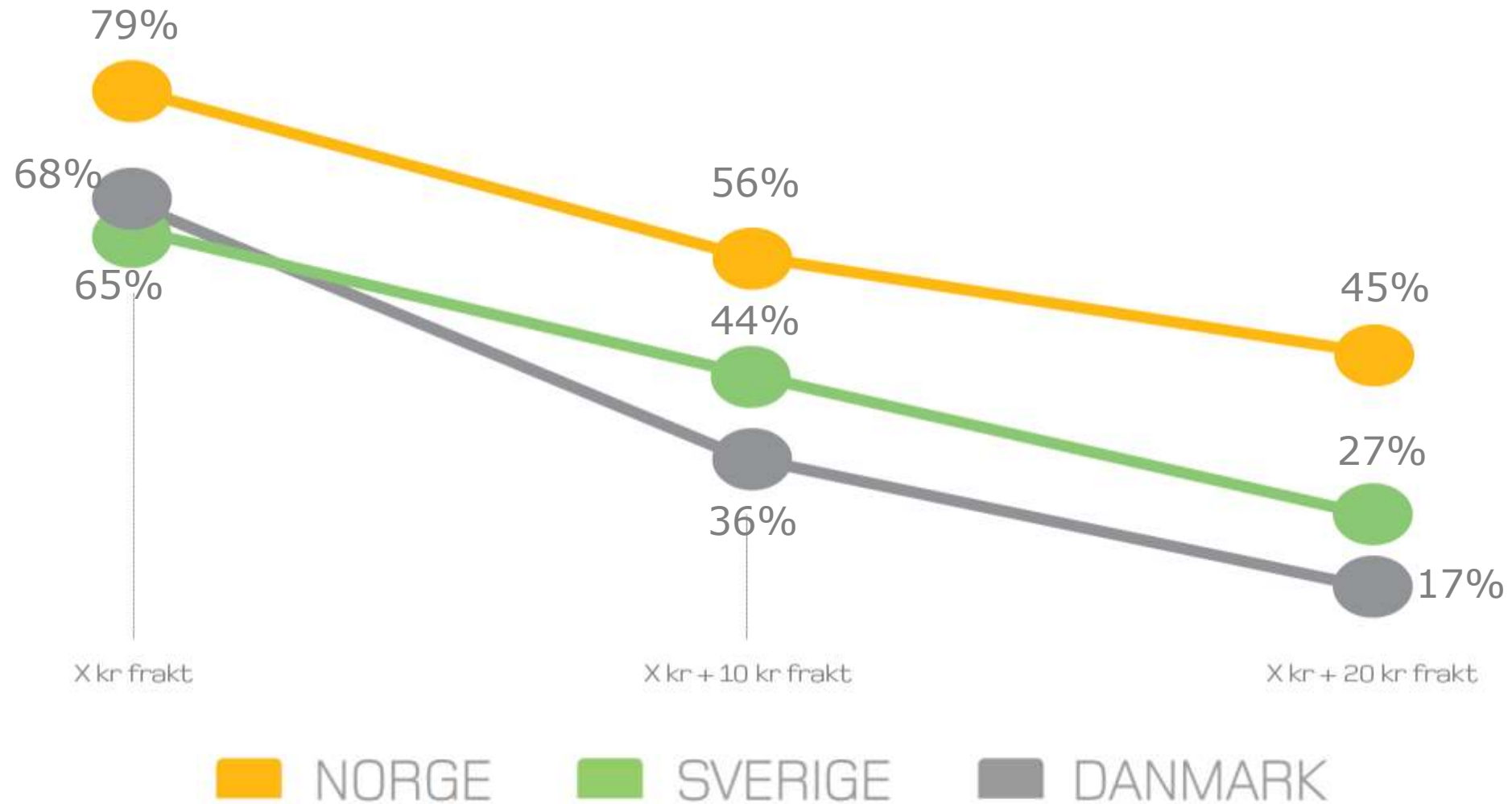


De siste tre måneder har 5 av 10 valgt å kjøpe seg opp til fri frakt

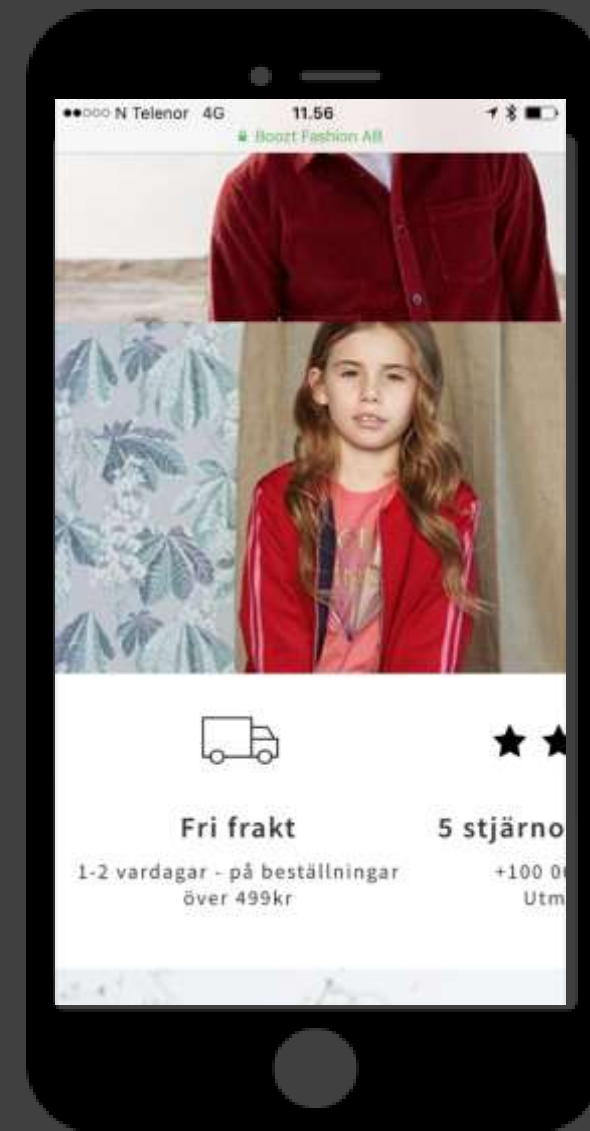


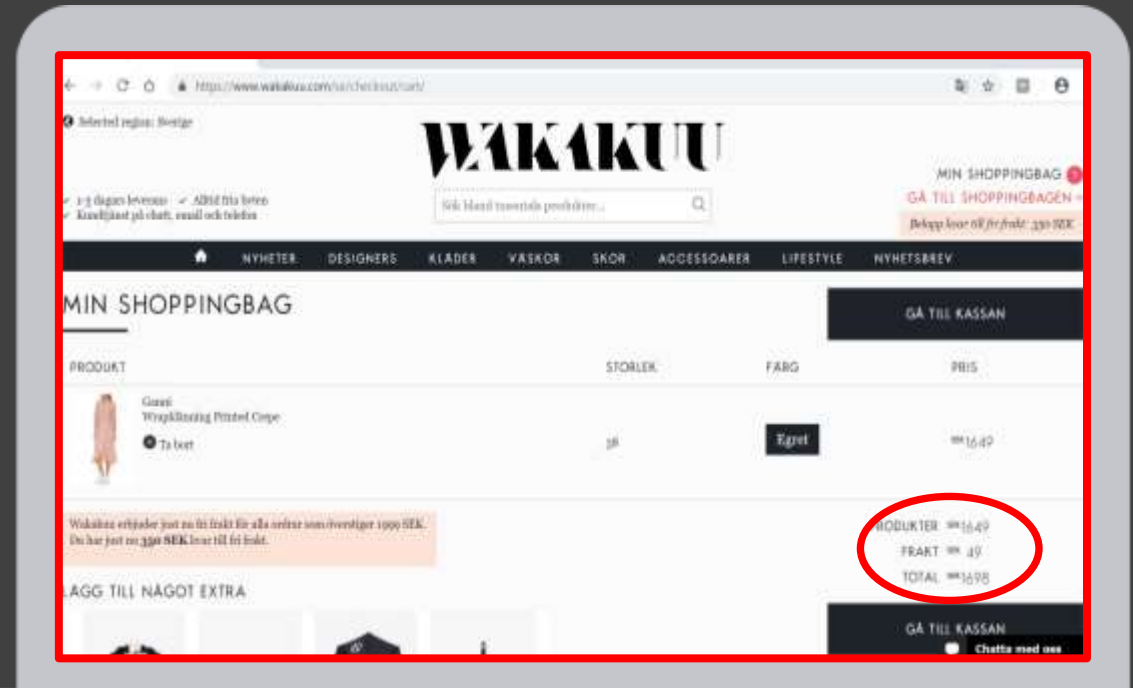
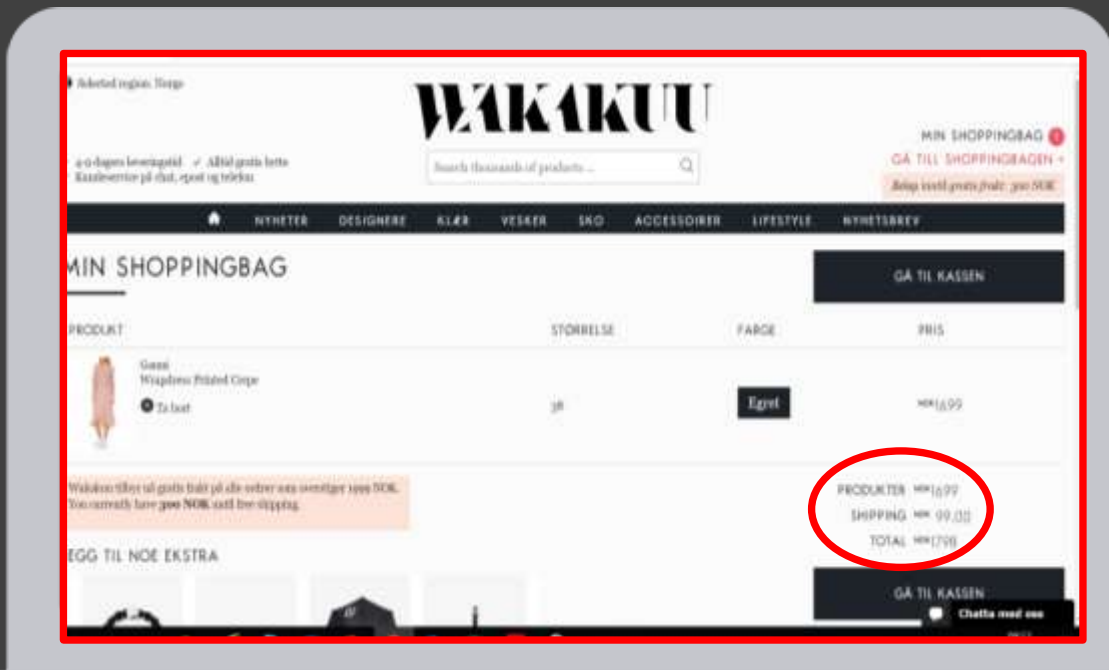
Nettbutikkene må ikke gi bort penger, men sørge for at kundene handler for mer for å få fri frakt

Mange kunder er villige til å betale for frakt, ved rett pris

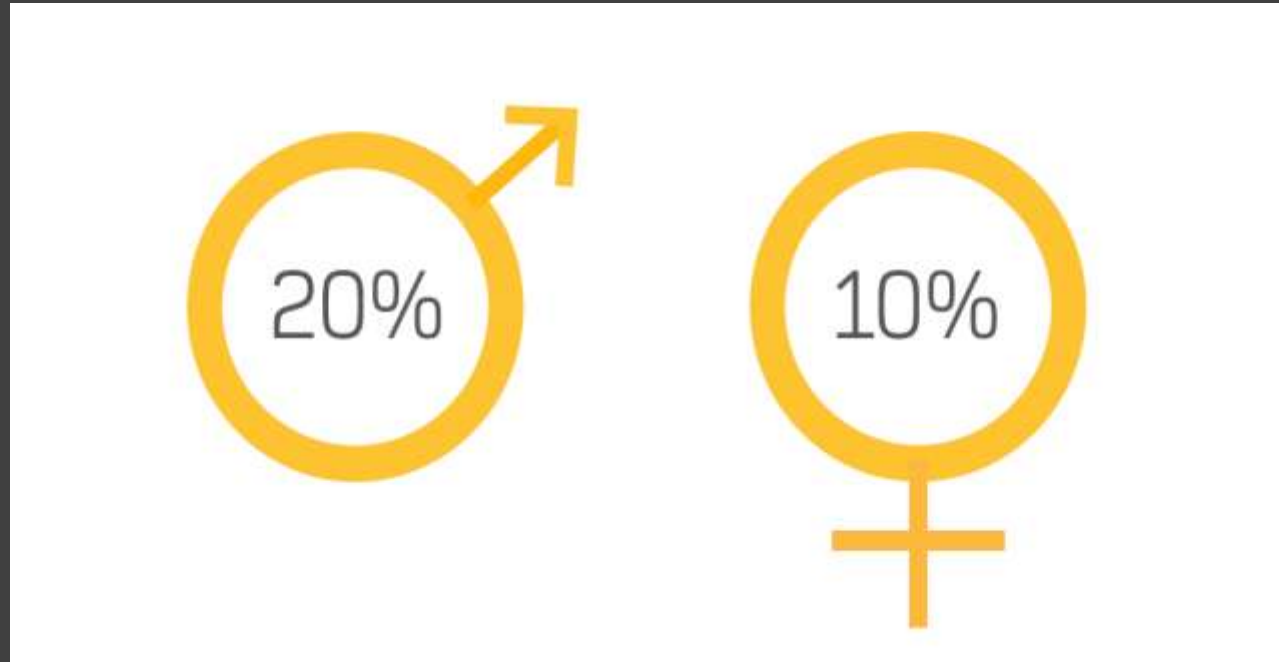


Nettbutikkene må ha innsikt om forskjeller mellom land og legge seg på rett nivå





Kundene er villige til å kjøpe seg opp




Da må pris stå i forhold til standard levering

Menn foretrekker ekspress, mens kvinner også gjerne vil ha hjemlevert

Adresselinje 1*	<input type="text"/>
	Vi sender ikke til postbokser
Adresselinje 2 (Valgfritt)	<input type="text"/>
Postnummer*	<input type="text"/>
By*	<input type="text"/>
Land	Norge Bytt land
Velg leveringsmetode	
<input type="radio"/> Standard GRATIS	
<input checked="" type="radio"/> Ekspress 250,00 kr	
Telefonnummer*	<input type="text"/>

I HANDLEVOGNEN DIN (1)

ANKOMMER 15/3–19/3

 Nike Epic React Flyknit
2 løpesko til dame

Stilnr. : BQ8927-001
Størrelse : EU 36.5
Antall : 1

1 599,00 kr

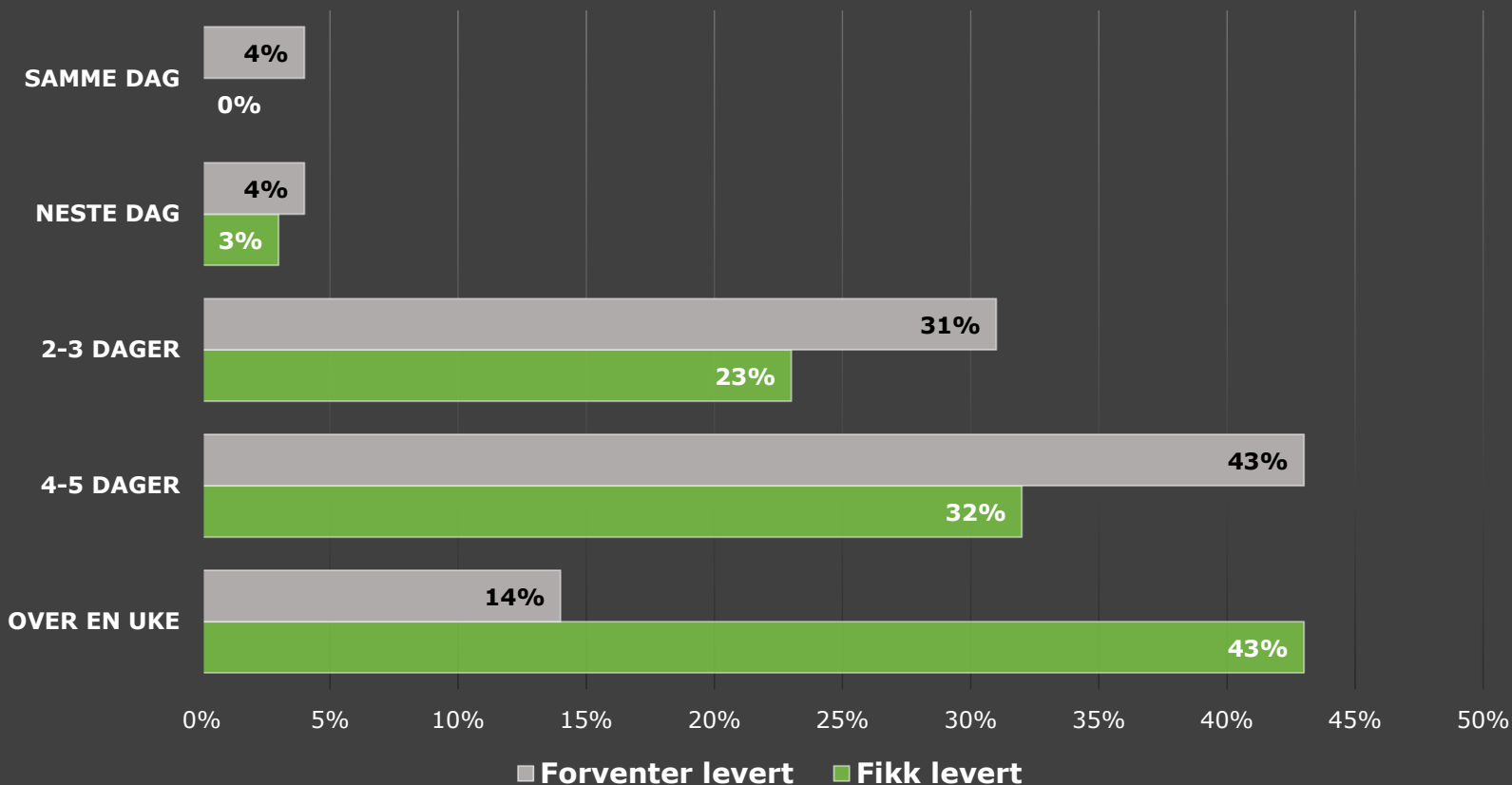
[Rediger handlevognen](#)

RETURVILKÅR

30 dagers retur uansett årsak.
[Vis alle returvilkårene](#)

Rask levering fra bestilling til mottak er viktig

Mange nettbutikker leverer ikke til kundenes forventning.



Tar det mer enn 5 dager å få pakken, så handler jeg ikke der igjen

- Kvinne, 29 år

Økt etterspørsel etter leveranser som **sparer tid** eller **forenkler** hverdagen.



Jeg benytter helst postkassen. Det er det smidigste, kan bare ta det med meg når jeg kommer hjem

- Kvinne, 43 år

Nettbutikk tilbød ikke alternativet, lite fleksibel løsning/ for dyrt eller for stor for postkassen



KJØP OG GJENKJØP



**Forstå hva som gjør kundene fornøyd
og du har grunnlaget for gjenkjøp**



72%

fornøyd med siste kjøp

Kundene blir fornøyde når:

- Det går kjapt, de sparer tid og får rask levering.
- Kjøpsprosessen er enkel og fleksibel
- Får gode rabatter og tilbud

Innsikt i hva kundene mener nettbutikker bør bli bedre på gir deg mulighet til å forbedre deg og få fornøyde kunder



28%

mindre fornøyd med siste kjøp

Og mener at nettbutikker kan bli bedre på:

- Gi lett tilgjengelig informasjon om både kjøpsvilkår og betingelser
- Levere varene raskere
- Gi god produktinformasjon og bilder

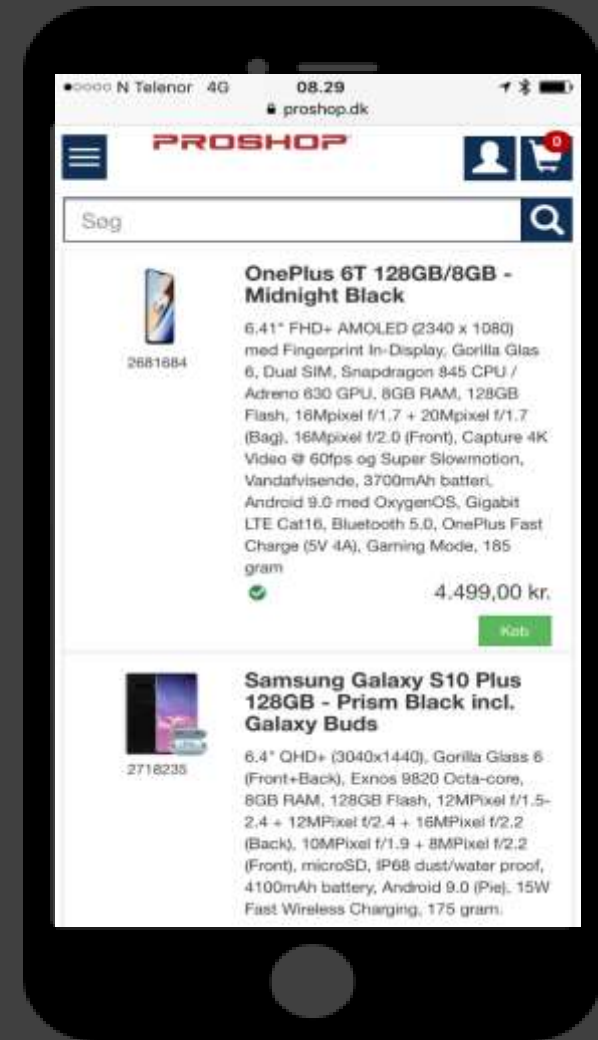
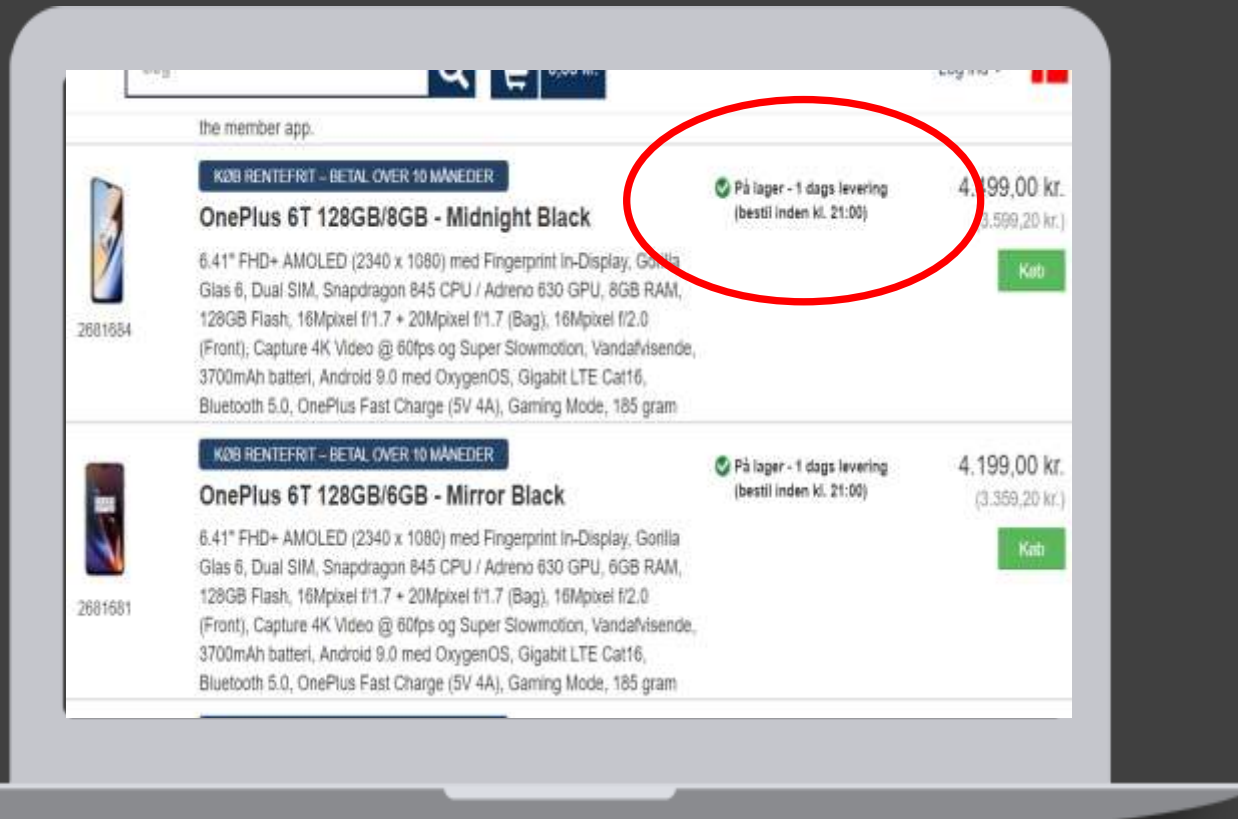


Hva får kundene til å trykke på kjøpsknappen?



Informasjon om rask levering, dvs 1-2 dager

Viktig informasjon «forsvinner» på mange mobilsider



Presis leveringsdato i kassen øker konverteringen

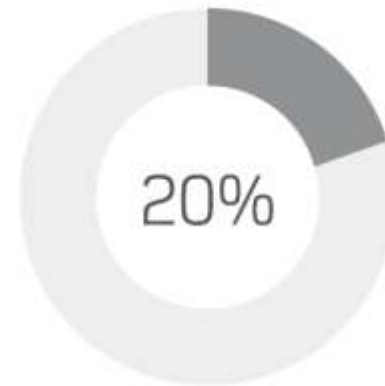


3 av 10 sier de vil gjennomføre kjøpet hvis de får vite når de får varen før de handler

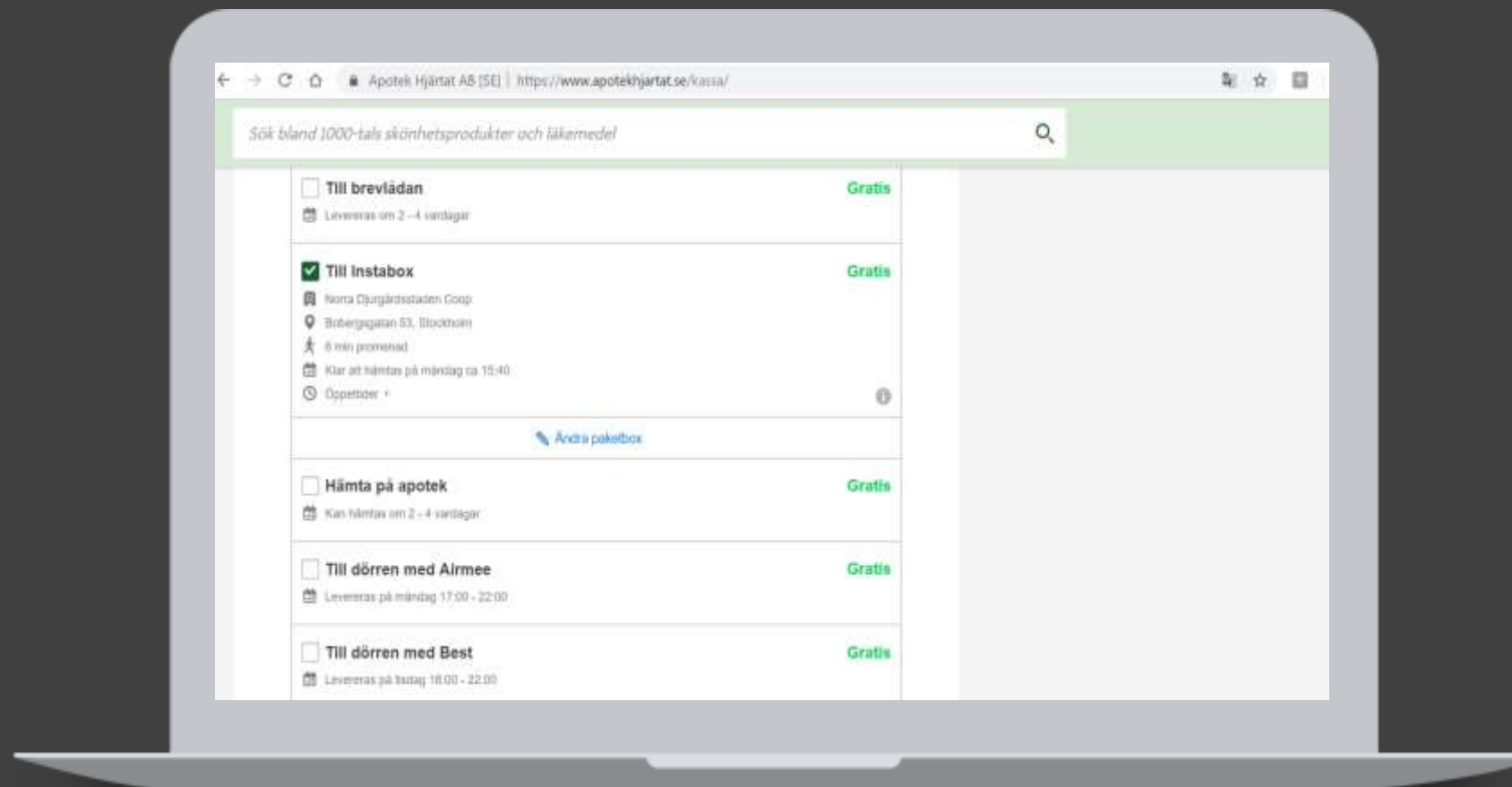
Smarte nettbutikker konverterer gjennom å gi kunder leveringsdato i kassen



Fikk informasjon om leveringsdato i kassen

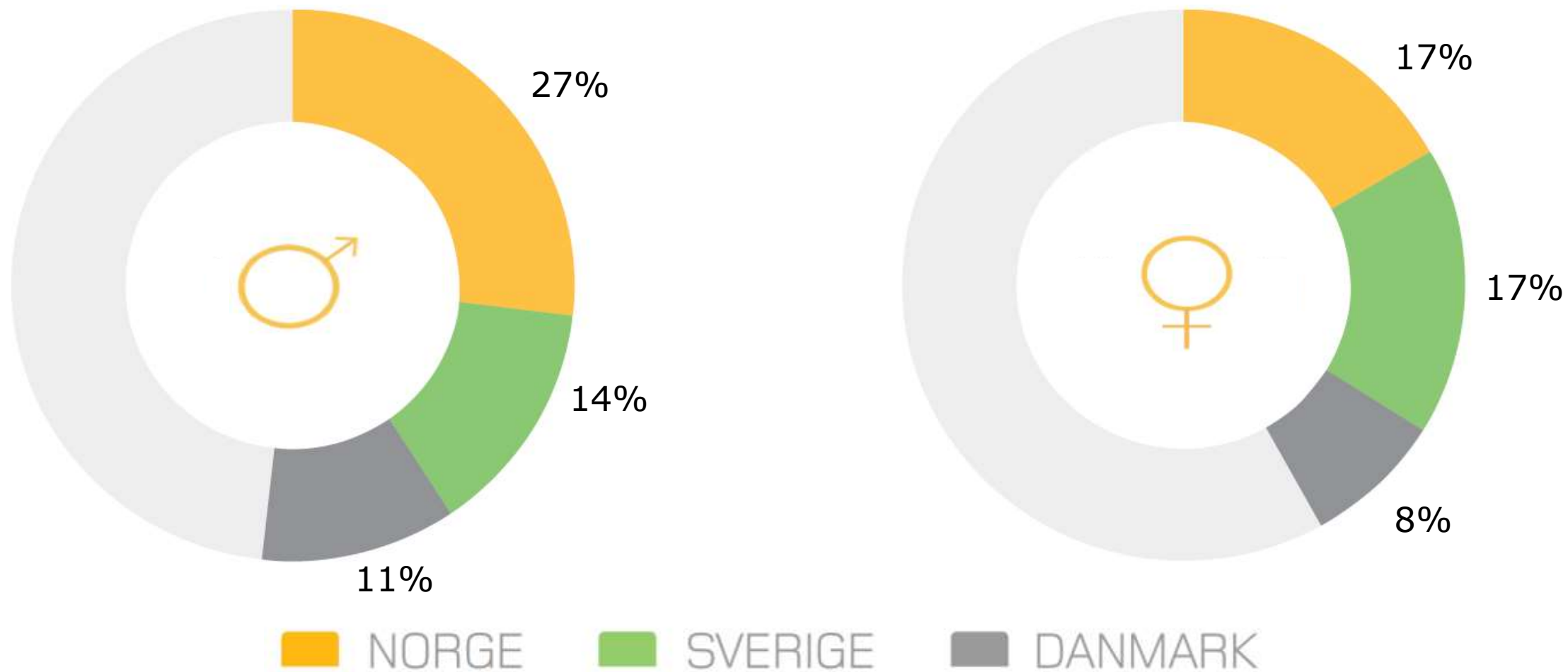


Fikk informasjon om leveringsdato i ordrebekreftelsen

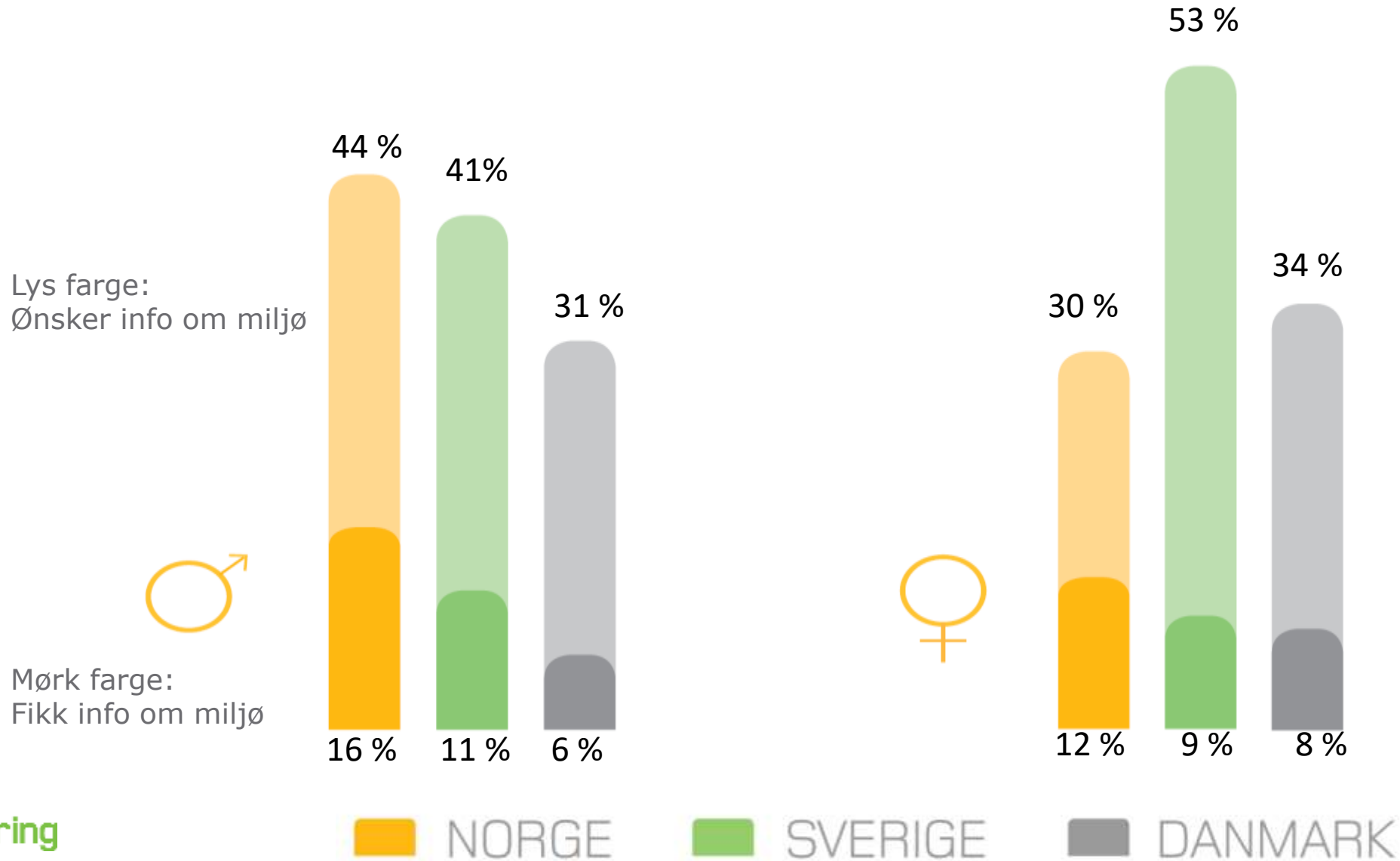


MILJØ OG BÆREKRAFT

Kundene ønsker å ta miljøbevisste valg



Kundene syntes det er viktig å få informasjon om miljø, men svært få nettbutikker viser sitt miljøarbeid tydelig



Oppsummert

- 1. Start med kundens behov*
- 2. Kommuniser gjennom hele kjøpsreisen*
- 3. Kundene har fokus på levering lenge før kassen*
- 4. Effektiv logistikk bidrar til en god kjøpsopplevelse*
- 5. Miljø - kortreist og raskt*
- 6. Det som ikke synes, finnes ikke*



Takk for meg!



Kjersti.pedersen@bring.com



HVEM ER JEG

VELDIG KORT OM MEG



Bjørn Richardsen
COO & CO-FOUNDER

MSc in Marketing, Research and startup
experience.

TNS Gallup, Questback, Telenor, Klarna

bjorn@24nettbutikk.no



Nettbutikk

NORSTELLA 23. MAI
UNIVERSELL HANDEL



HVA JEG SKAL SNAKKE OM

SUKSESS
HISTORIE



FRAMTIDEN

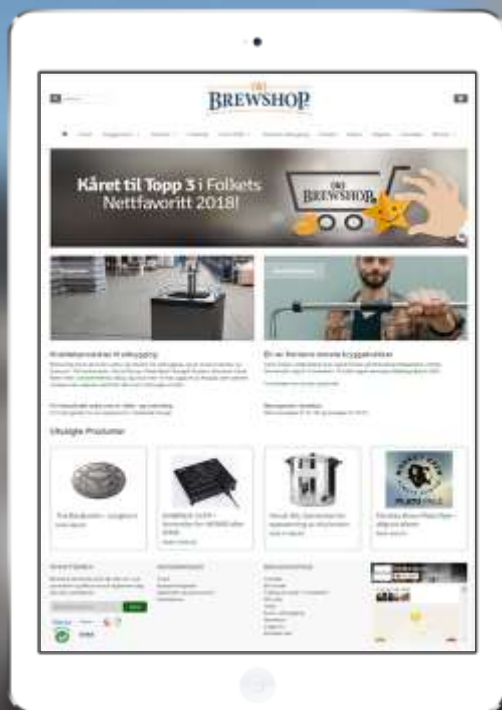


HVEM ER VI

KORT OM 24NETTBUTIKK



- **26 ansatte** som jobber mot et felles mål: *Hjelp folk å lykkes med handel!*
- **+/-1300 kunder.** En av de ledende ehandelsteknologiene på det norske markedet.
- Bygger en helt ny e-handelsplattform for SMB/medium markedet






BREWSHOP

Karl Schmidts Møllev

FÆRSK

trines hurt

BREWSHOP SIN REISE

PLANER, GJENNOMFØRING OG STORE AMBISJONER



2014/2015 IDE

—
Manfred Skårsmoen hadde en tanke om å starte en nettbutikk. Han viste at for å lykkes måtte han finne en tydelig nisje med lav konkurranse per i dag. Etterhvert rettet han blikket inn mot hjemmebrygging av øl.

MAI 2015 TESTE LØSNINGER

—
Googlet etter løsninger. Endte opp med å starte en 30-dagers uforpliktende demo hos 24Nettbutikk.





JUNI 2015 VALG AV LØSNING

Manfred har bestemt seg. Han går for et premium abonnement på 24Nettbutikk plattformen.



JULI 2015 LANSERING AV NETTBUTIKK

Brewshop.no lanseres som et hobbyprosjekt på deltid. Hovedfokus på et enkelt hjemmebryggesett og et begrenset produktutvalg på ca 20 produkter.



NOVEMBER 2015 BEKREFTELSEN

Brewshop opplever fin utvikling i salget. Første måned med over 200 tusen i salg. Manfred leier lagerlokale og ansetter sin første medarbeider på deltid.



MARS 2016 RASK VEKST

Første måned med over en halv million i salg. Inntekter investeres løpende i varelager og sortiment.



JUNI 2016 FYSISK BUTIKK

—
Brewshop flytter til nye lokaler og åpner en fysisk butikk. En fulltidsansatt og fire ansatte på deltid.



4. Kvartal 2016

—
Omsetning på 1,4 millioner kroner i nettbutikken for kvartalet.

●

SEPTEMBER 2017 FRA HOBBY TIL HELTID



—

Endelig har Brewshop blitt så stort at Gründer Manfred kan si opp jobben i Nordea Private Banking og også bruke tiden sin på dagtid på prosjektet.

OKTOBER 2017 VEKSTEN FORTSETTER

Første måned med over en million i salg.



NOVEMBER 2017 VEKST SÅ
DET KNAKER



—
Dobing av rekordomsetningen fra forrige måned og oppnår dermed for første gang en måned med mer enn 2 millioner i salg. Brewshop har knekt koden. Ikke bare klarer de å tiltrekke seg nye kunder, men de får også eksisterende kunder til å handle flere ganger.

DESEMBER 2017
ET FANTASTISK ÅR



—
Brewshop har en omsetning på 14.6 millioner og et resultat på 2, 6 millioner kroner.



JUNI 2018 BREWSHOP MEGASTORE BLIR FØDT

—
Flytter til større lokaler og åpner Brewshop
Megastore. Nordens nest største
bryggebutikk. Mer enn 1300 produkter.
6 ansatte på fulltid og 3 på deltid.

SEPTEMBER 2018 VEKST, VEKST, VEKST

—
207% omsetningsvekst på netthandel
sammenlignet med året før.



2018 BREWSHOP

2018 endte totalt sett med en omsetning på 25,2 millioner og et resultat på 2,4 millioner kroner.

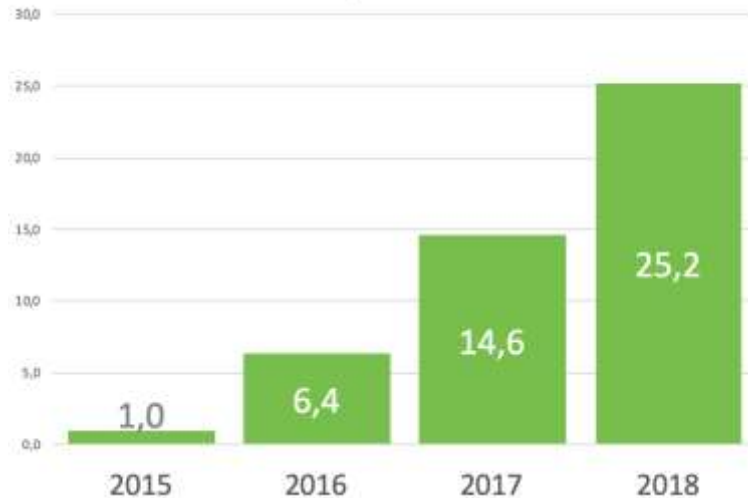


4. KVARTAL 2018

—
Rett i underkant av 6 millioner kroner i omsetning på e-handel dette kvartalet.



Omsetning i millioner kroner



2019 BREWSHOP

—
Men reisen stopper ikke her. Manfred melder om en pangstart på 2019 og forventninger om stor videre vekst.

HVORFOR HAR DET GÅTT SÅ BRA?

MANFREDS 5 SUKSESSKRITERIER



- Kjennskap til ølbrygging fra konsument/brukerperspektiv
- Sterk drivkraft for å bygge opp en egen virksomhet, finne nye produkter og drive med kundeservice, salg og markedsføring.
- Fokus på enkelhet og brukervennlighet. Lett å handle, tilby riktige betalings- og frakt- alternativer.
- Søkemotoroptimalisering.
- Ikke bygge teknologi, bygg bedrift.

UTFORDRINGENE STÅR I KØ, BÅDE PÅ NETT OG FYSISK



Aggressiv prispolitikk gjorde at XXL selgte vore mest lag. (11/10/2019)

SOLGTE VARER MED TAP:

Toppsjef i XXL går av etter tøft fjerde kvartal - tapte 40 millioner på BF

Etter et kraftig børsfall samt et skuffende fjerde kvartal går toppsjef Ulf Bjerknes av etter måneder i stillingen.

AV: THERISE KÅRLOEVI HAJDEN | PUBLISERT: 01.05.2019 14:27

Detaljhandelen

Analysesjef: Da vil butikkdøden ta av i Norge

Rammebetingelsene for fysisk butikkdrift svekker seg, verden over.



SLUPPET BILLIG URNA: Butikkdriften har kommet til Norge også, men ifølge analysesjef for kredit i Danske Bank, Håvard Øyed, har norsk detaljhandel sluppet nok så billig urna. Foto: Jan Kvernem/Finansavisen

1. FEBRUAR 2019 KL. 16:30

Nettavisen Økonomi. Nyheter Økonomi Sport Livsstil Meny

Zalando

Zalando kutter ut fast gratis levering til Norge

Proven vilje til å bare lagre en funksjonell levering, de vil ikke lide utferdsreisen sine i de grovste skilene

pwc

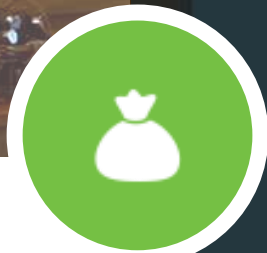
Vil du mer

Så leveringen her

Nå må du bestille for et minimumsbeløp for å få gratis frakt hos nettbutikkene.

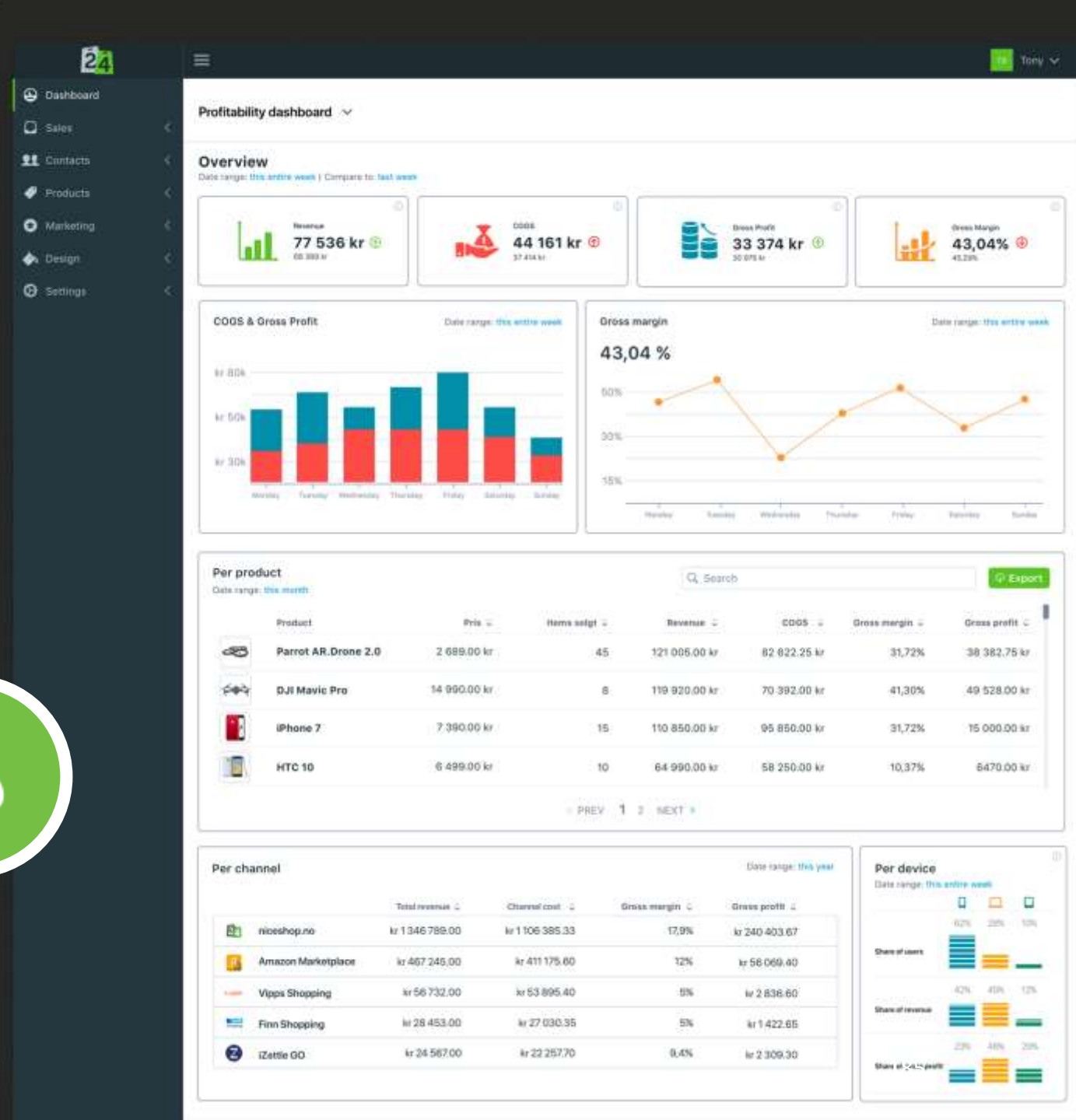
BACK TO BASIC

RETAIL 101- EARN MONEY



Som en helt sentral del av vår nye plattform løser vi problemet en digital kjøpmann bør kunne besvare til enhver tid:

Tjener jeg penger?



UTFORDRINGER

NØKKELOTFORDRINGER FOR DEN DIGITALE HANDELSMANNEN

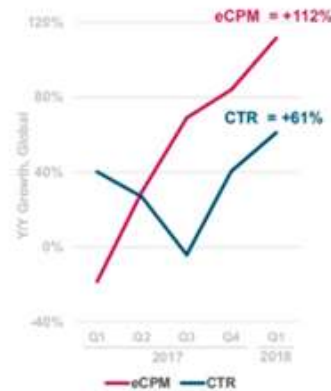


NYE SALGSKANALER

Digitalt salg bli stadig fragmentert i flere kanaler. Deltagelse i flere kanaler øker den operasjonelle kompleksiteten for digitale selgere.

Facebook E-Commerce eCPM vs. CTR Y/Y Growth

Source: Mary Meeker's
2018 internet trends report



ØKTE

AKVISISJONSKOSTNADER

Ettersom konkurranser blir tøffere øker kostnadene med å skaffe flere kunder. Digitale kjøpmenn må være effektive å utnytte kanaler for innadgående markedsføring (Inbound Sales) og kundens livstidsverdi (CLV) for å holde seg konkurransedyktig.



ØKT KONKURRANSE

Marginene presses i takt med at konkurransen øker. Digitale kjøpmenn sliter med mangel på kontroll og fleksibilitet. Om de er små sliter de også med for høye kostnader.

LØSNINGENE?

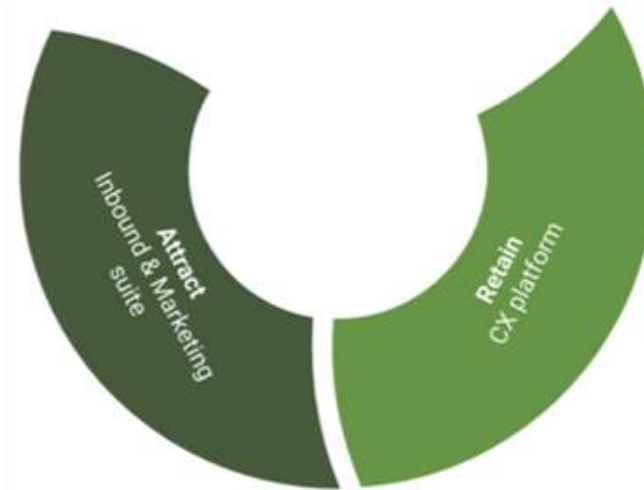
KJØPMENN TRENGER ET VERKTØY SOM GIR DEM MULIGHETEN TIL Å LØSE DISSE FRAMTIDIGE UTFORDRINGENE



KANALAGNOSTISK HANDELSADMINISTRASJO

N

En salgshub som lar kjøpmannen administrere sitt salg på tvers av kanaler i et enkelt brukergrensesnitt, samtidig som man får ut verdifull innsikt rundt ytelsen i ulike kanaler.



TILTREKK & BEHOLD MODULER

Disse modulene hjelper kjøpmannen med mer effektiv anskaffelse av nye kunder og gir dem verktøy for å ta kontroll over kundeopplevelsen.



AUTOMATISERING OG VOLUMRABATTER

Salgsautomatisering er en nøkkelfaktor for kostnadsreduksjon og økt effektivitet. I kombinasjon med våre forhåndsavtalte rabatter med hos viktige leverandører gir dette små og mellomstore kjøpmenn bedre forutsetninger for å konkurrere.

SPØRSMÅL & SVAR

NORSTELLA 23. MAI
UNIVERSELL HANDEL

bjorn@24nettbutikk.no



TAKK FOR MEG

NORSTELLA 23. MAI
UNIVERSELL HANDEL

bjorn@24nettbutikk.no

