



# Trendi e-trgovanja in m-trgovanja v 2013

S&TLabs Innovations

mag. Damjan Kosec, S&T Slovenija d.d.  
marec 2013





Kako boste **spremenili svoj poslovni model** na področju **e-trgovanja in m-trgovanja v 2013?**



## Učinkovito in donosno trgovanje danes zajema 4 najbolj vitalna področja spletnega trgovanja

- **Postavitev spletne trgovine** za B2C, B2B ali C2C
- **Povečevanje obiska:** iskalni marketing SEM, optimizacija spletnih trgovin SEO, content marketing, direktni marketing (e-novice, viralne igre, SMS-sporočila), social media marketing SMM, optimizacija družbenih medijev SMO
- **Analiza in optimizacija prodaje ter konverzija obiskovalcev v kupce:** Google Analytics, Google Conversion Optimizer in Content Experiments, Conversion framework ter razne statistične metode
- **Upravljanje odnosov s kupci:** S kupci komuniciramo preko e-pošte, sms-sporočil, socialnih omrežij, blogov in spletnih strani. Z vsemi temi kanali gradimo in negujemo dolgoročen odnos s kupcem in ohranjamo obstoječe kupce ter dosegamo ponavljajoče nakupe.

## Trendi sodobnega e-trgovanja



Mobile



Social



Local

- Nove tehnologije in socialno vedenje prinašajo izredne spremembe v naš stil življenja, trg, industrijo in družbo kot celoto. E-trgovanje je namreč prineslo nov »e-trg«, kjer so cene postale bolj transparentne, trg postaja globalen in trgovanje postaja učinkovitejše, čeprav še ne popolno.
- Te nove in živahne oblike socialnega, mobilnega in lokalnega e-trgovanja rastejo zelo hitro in se razvijajo skupaj s tradicionalnimi oblikami e-trgovanja. V bistvu bi lahko povedali, da se je revolucija e-trgovanja komaj začela.

## Predvideni prihodki in rast e-trgovanja v svetu

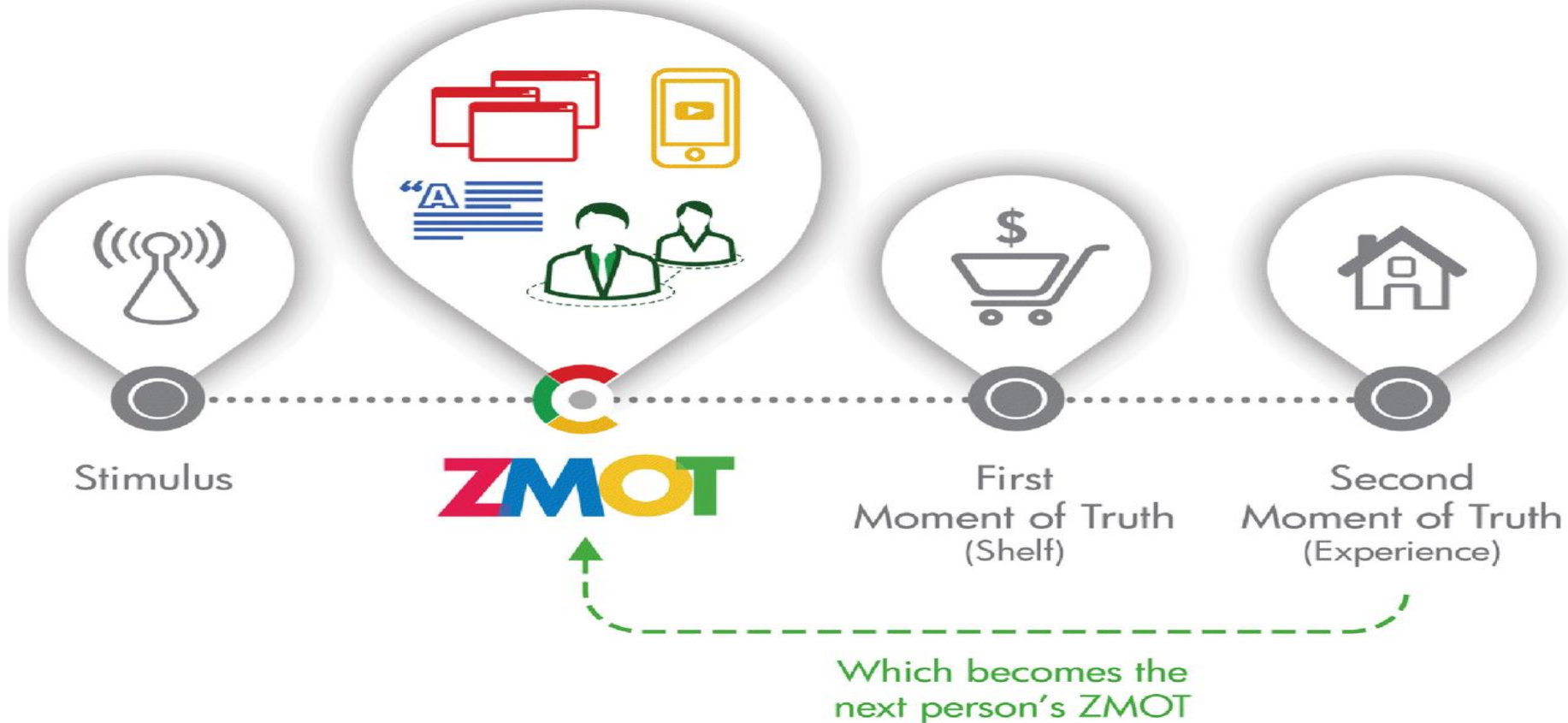
E-commerce Type	2011	2015	YOY
B2B	3400 billion \$	4400 billion \$	7,35 %
B2C	310 billion \$	435 billion \$	10 %
Mobile	6,7 billion \$	31 billion \$	90,67 %

- Predvideni prihodki na področju B2C trgovanja v letu 2012 za ZDA so 362 milijard \$
- Predvideni prihodki na področju B2B trgovanja v letu 2012 za ZDA so 4100 milijard \$
- Predvideni prihodki na področju mobilnega trgovanja v letu 2012 za ZDA so 11 milijard \$ in so se skoraj podvojili v enem letu
- Predvidena rast prihodkov v Evropi na področju B2C trgovanja je 260 milijard \$ z 18% rastjo
- Predvidena rast prihodkov na Kitajskem je astronomskih 140%, 40% v Indiji in 22% v Braziliji
- Vzporedno z e-trgovanjem se razvija aplikacijska ekonomija («app economy»), ki bo skozi milijone mobilnih aplikacij prinesla 13 milijard \$
- Socialno trgovanje se je v zadnjem letu skoraj potrojilo in predvideni prihodki so 3 milijarde \$
- Lokalno trgovanje se je v zadnjem letu skoraj podvojilo in predvideni prihodki so 3 milijarde \$



**Nakupni proces poteka v 5 fazah: zaznavanje potreb, iskanje informacij in raziskovanje, odločanje in vrednotenje alternativ, nakup in vrednotenje po nakupu**

**Zaupanje, FUDs, spodbude, sodelovanje**



## Sodobno e-trgovanje se zelo spreminja in današnji trendi so:



- Iskalni marketing izziva tradicionalne oblike marketinga in oglaševanja, saj je vedno več kupcev na spletu
- Socialno in mobilno oglaševanje kaže veliko rast in je začelo izzivati iskalni marketing
- Več kot milijon aplikacij v Applovi in Googlovi tržnici predstavlja novo platformo za online transakcije, marketing in oglaševanje
- Big Data – trgovci zbirajo veliko količine podatkov, preko katerih lahko identificirajo nakupne vzorce kot tudi potrošnikove interese in namene v nekaj milisekundah
- Povečalo se je število virov v fazi raziskovanja v nakupnem procesu na cca 10,4 virov
- Kupci tudi za manjša naročila porabijo več ur ali več dni za odločanje. Nekateri nakupni procesi trajajo tudi po več mesecev
- Real time personalizacija
- Mobilno trgovanje
- Mobilno plačevanje NFC



## Sodobno e-trgovanje se zelo spreminja in današnji trendi so:



- Socialno nakupovanje
- Analitika in poročanje
- Enako doživetje in izkušnje skozi različne kanale
- Kvalitetna vsebina
- Upoštevanje lokalnih kulturnih značilnosti za pridobivanje kupcev
- Dostava še isti dan
- Glasovno nakupovanje z osebnim asistentom
- Video vsebine
- Konec brezplačnih objav na Google Product Search
- Popolna uporabniška izkušnja

## Pričakovanja in želje kupcev nasproti trgovcem:



- 52% kupcev želi produkte, naročene preko spleta, vrniti v fizično trgovino
- 44% kupcev želi videti isti asortima produktov ne glede na to, kje kupujejo (klasična trgovina, spletna trgovina ali mobilna aplikacija)
- 43% kupcev si želi možnosti spremembe svojega spletnega naročila tako v fizični trgovini, preko telefona, spletne trgovine ali mobilne aplikacije
- 28% kupcev si želi, da bi trgovec izenačil ceno, če bi med nakupovanjem v fizični trgovini na mobilni napravi našli cenejši produkt
- 22% kupcev si želi vpogled v zaloge preko spleta ali mobilne naprave

## Strategija na področju e-trgovanja

Večina uporabnikov na svojih mobilnih napravah počne veliko število različnih aktivnosti, pametni telefoni in tablice postajajo glavno komunikacijsko sredstvo, kar vpliva tudi na spremembo poslovnih modelov v podjetjih.

Zato je pomembno, da v svojem podjetju na področju e-trgovanja pripravite večletno strategijo, v kateri naj ima mobilnost najvišjo prioriteto, vendar se je potrebno kupcu danes prilagajati v realnem času.