

E-HANDLARNAS EKOSYSTEM SVERIGE 2017

E-handeln idag består inte enbart av en webbshop utan ett antal sammanhängande systemintegrationer och detta kräver att man har en förståelse över hur ekosystemet ser ut. En annan viktig sak att tänka på är att man tänker proaktivt så att de tekniska förutsättningarna tillåter att din affär kan växa. Det finns mängder av system ute på marknaden som fyller olika typer av funktioner och levererar olika typer av värde för verksamheten. Här kommer några huvudkategorier som kan vara bra att hålla koll på:

Logistiksystem

Mer & Uppförsäljning

Affärssystem

CRM-Kunddatabas

Betallösning

PIM-system

För mer detaljerad beskrivning se sida 17, systemintegrationer.

**EN UNDERSÖKNING SOM GER OSS
LITE MER KÖTT PÅ BENEN**

KEY FINDINGS

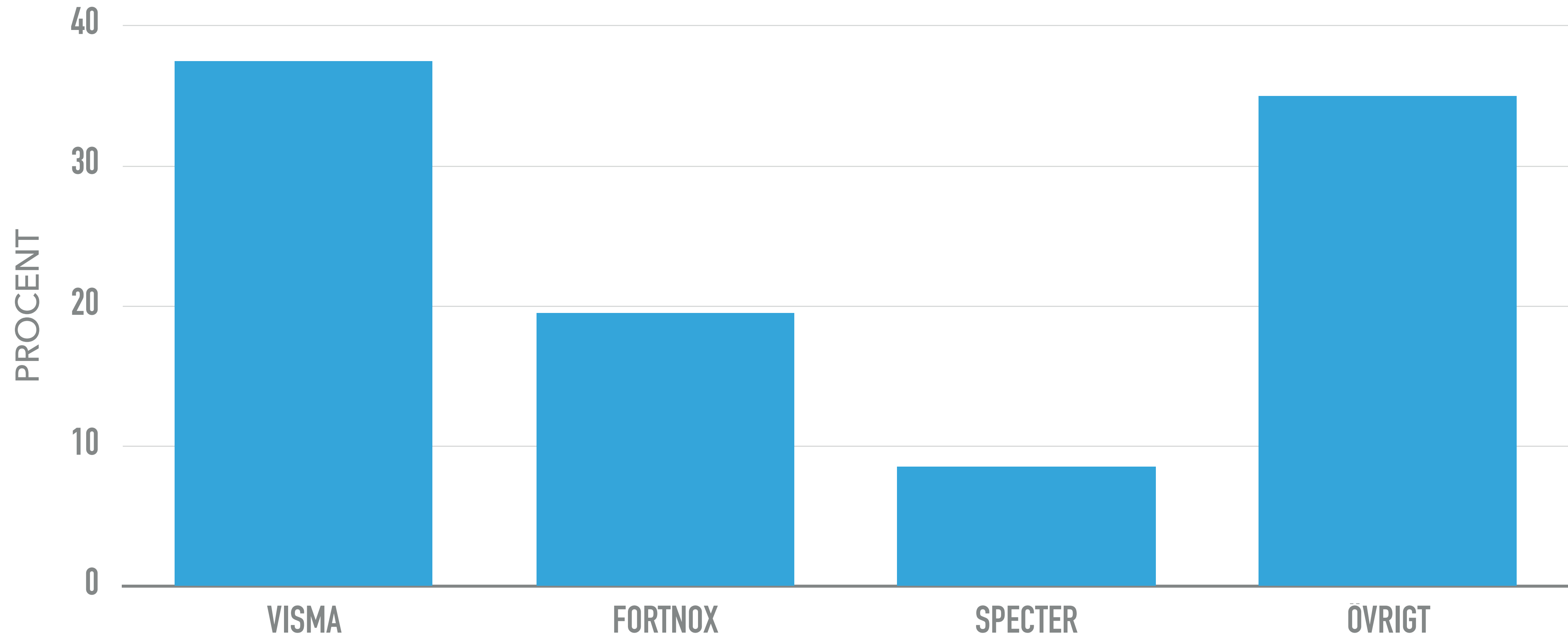
- Visma, Fortnox och Specter är de populäraste affärssystemen för ekonomihantering.
- Få e-handlare använder sig av CRM-system.
- Över 80% av alla e-handlare använder sig inte av någon typ av systemintegration som behandlar slutet av kundresan så som mer & uppförsäljning (bortsett ifrån logistiklösning).
- 4/10 e-handlare vet ej vilken integration som levererar mest affärsnytta.



Undersökningen är baserad på svar ifrån 200 e-handlare.

FRÅGA 1

Vilket ekonomi/bokföringssystem använder ditt företag idag?

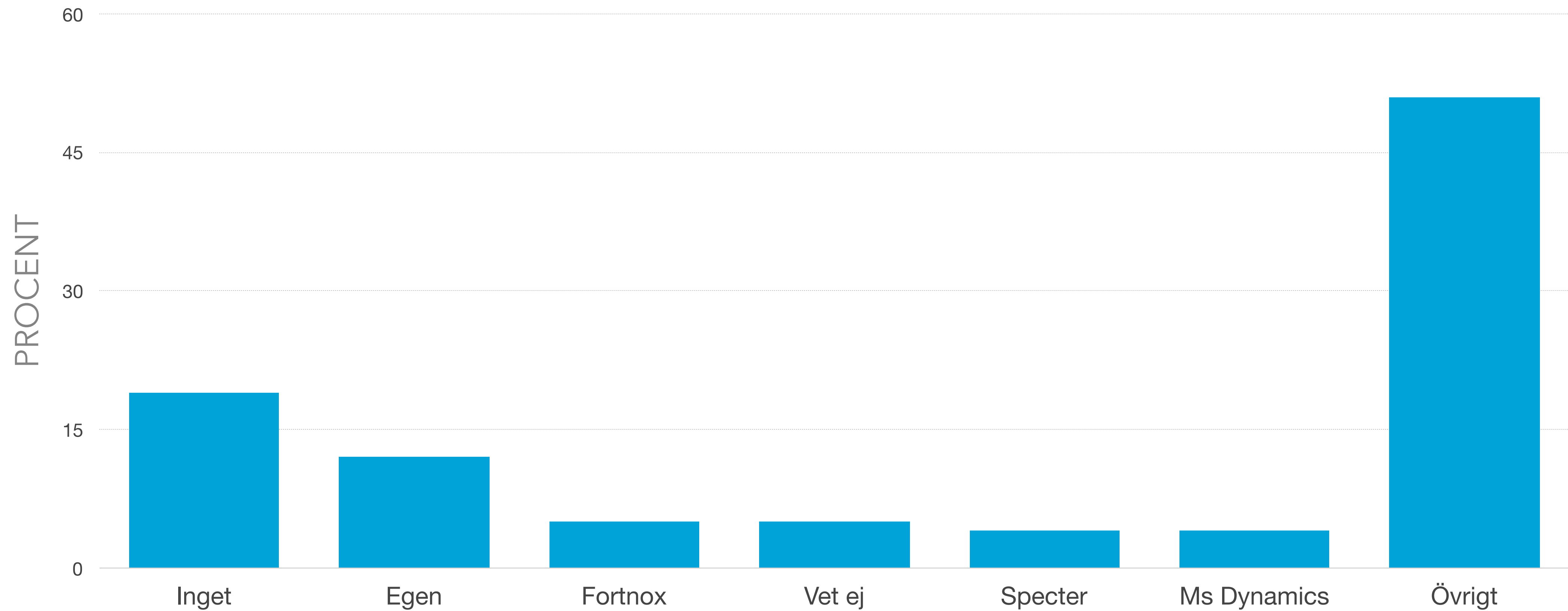


Övriga 35%

Vet ej, bokföringsfirma som sköter detta.	4,5 %
Eget	3,5 %
BL Ekonomi	3 %
Pyramid Communication	3 %
Hogia	2,5 %
Speedledger	2,5 %
Microsoft Dynamics NAV	1,5 %
E-conomic	1,5 %
Mamut	1,5 %
Winbas	1,5 %
Bokia	1,5 %
iOrdning	1 %
FDT	1 %
Admanus	1 %
Edison	0,5 %
Hansa	0,5 %
SAP	0,5 %
Bizpoint	0,5 %
Björn Lundén Information	0,5 %
Accountor	0,5 %
Briljant	0,5 %
PromikBook	0,5 %
Zervant	0,5 %

FRÅGA 2

Vilket CRM-verktyg använder du idag? (Där du har din kunddatabas)

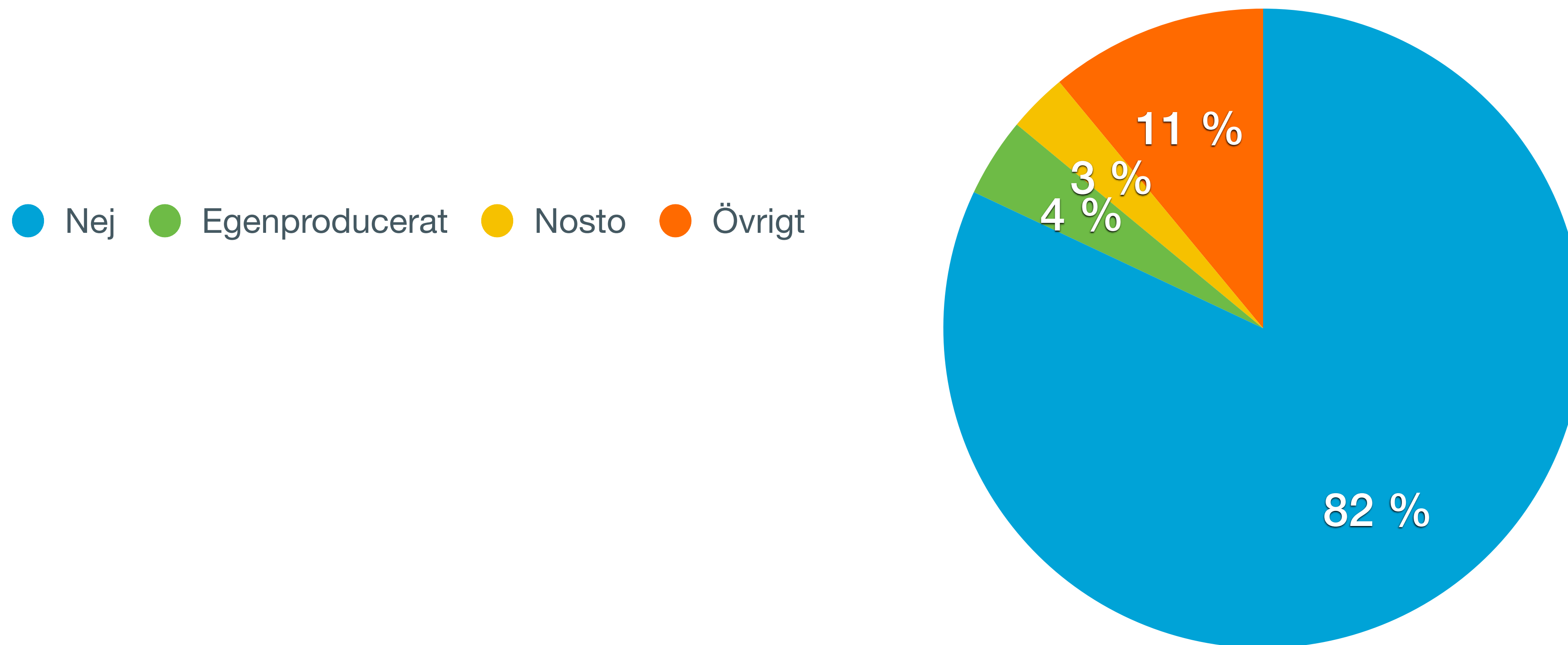


Övriga 51%

Visma	BL Admin
Pyramid	Caesar
Salesforce	Caleo
Askås	CeriQ butik
Magento	cmrportalen.se
Prestashop	Easierdays
Textalk	FMP
Wikinggruppen	Global charge
Lundalogik	Harmony
Nordisk e-handel	HSV Sales
WooCommerce	Ipeer
Upsalas	MyBussiness
Hemsida24	Nimble
Jetshop	Nosto
Mamut	Odoo
OpenCart	OnClick
Shopify	OsCommerce
SiteDirect	Retailstore
Starweb	Sales Manago
Hubspot	Sitoo
Asmanus	SuperOffice
Apsis	Visbook
Bizpoint	Viskan
Wordpress Plugin	ZenCart

FRÅGA 3

Har du någon leverantör/lösning som hanterar slutet av kundresan, dvs. efter köpet i kassan som till exempel mer- och uppförsäljning?





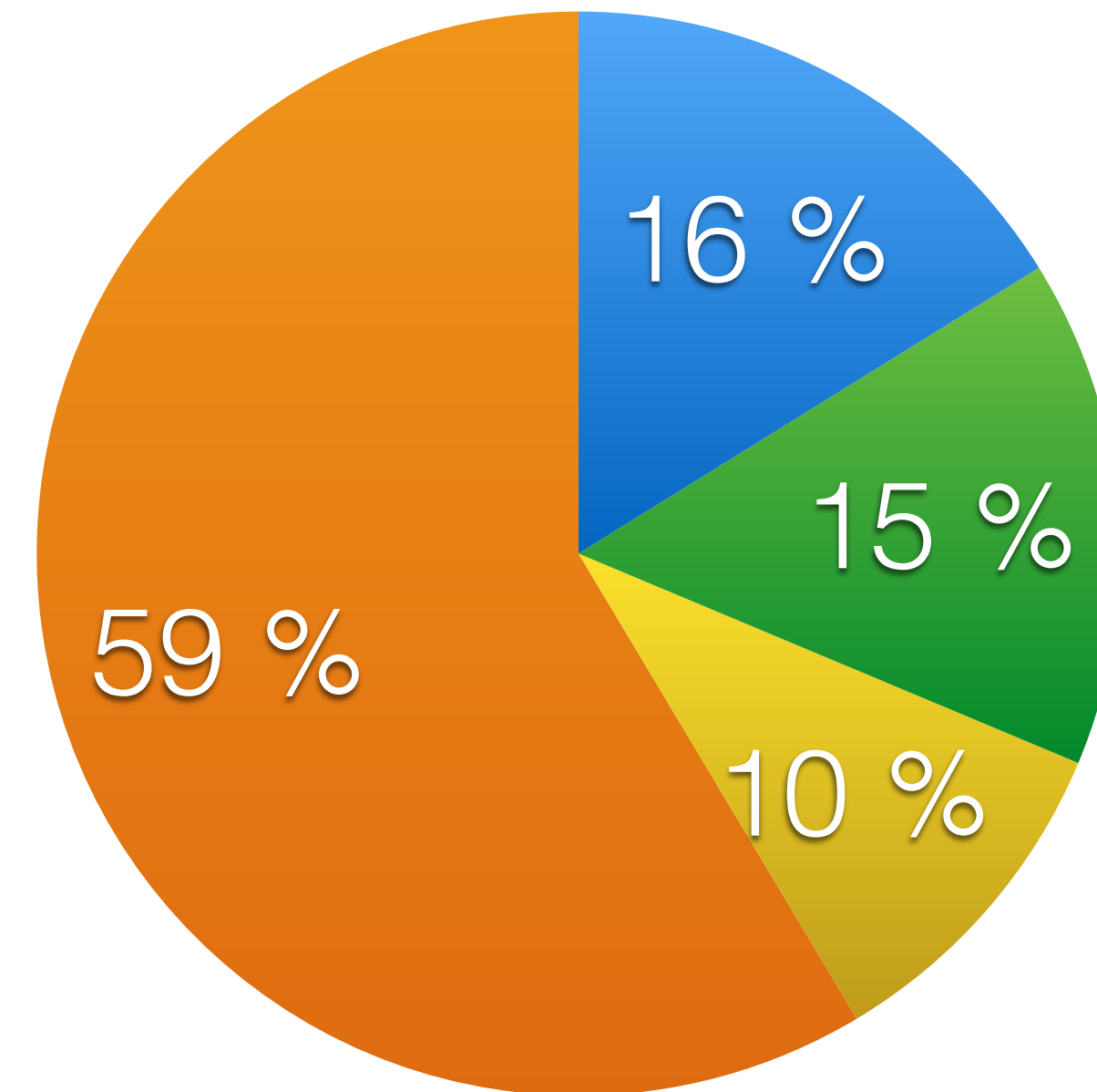
82% av alla e-handlare saknar en lösning som hanterar slutet av kundresan.(Bortsett ifrån logistiklösning)



FRÅGA 4

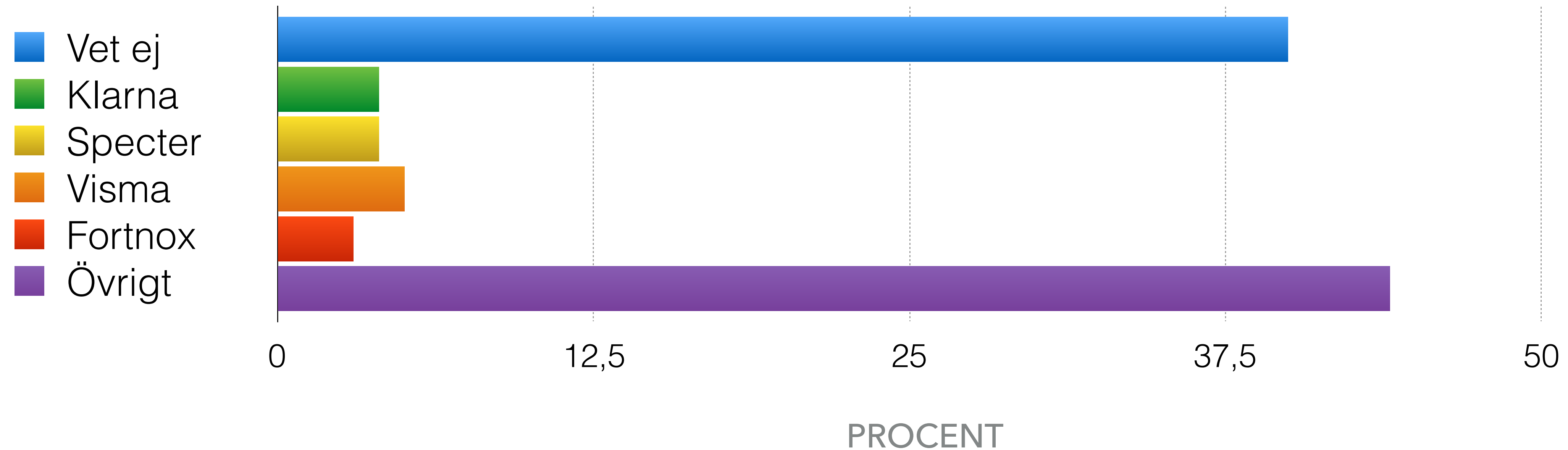
Vad var huvudskälet till att du valde den/de systemleverantörer du har idag?

- Det var förinställt in min butikslösning
- De erbjöd en unik lösning
- De har en lösning för många marknader
- Annat



FRÅGA 5

Om du fick välja en av era befintliga integrationer/leverantörer som levererar mest affärsnytta. Vilken skulle det vara?



Övriga 44%

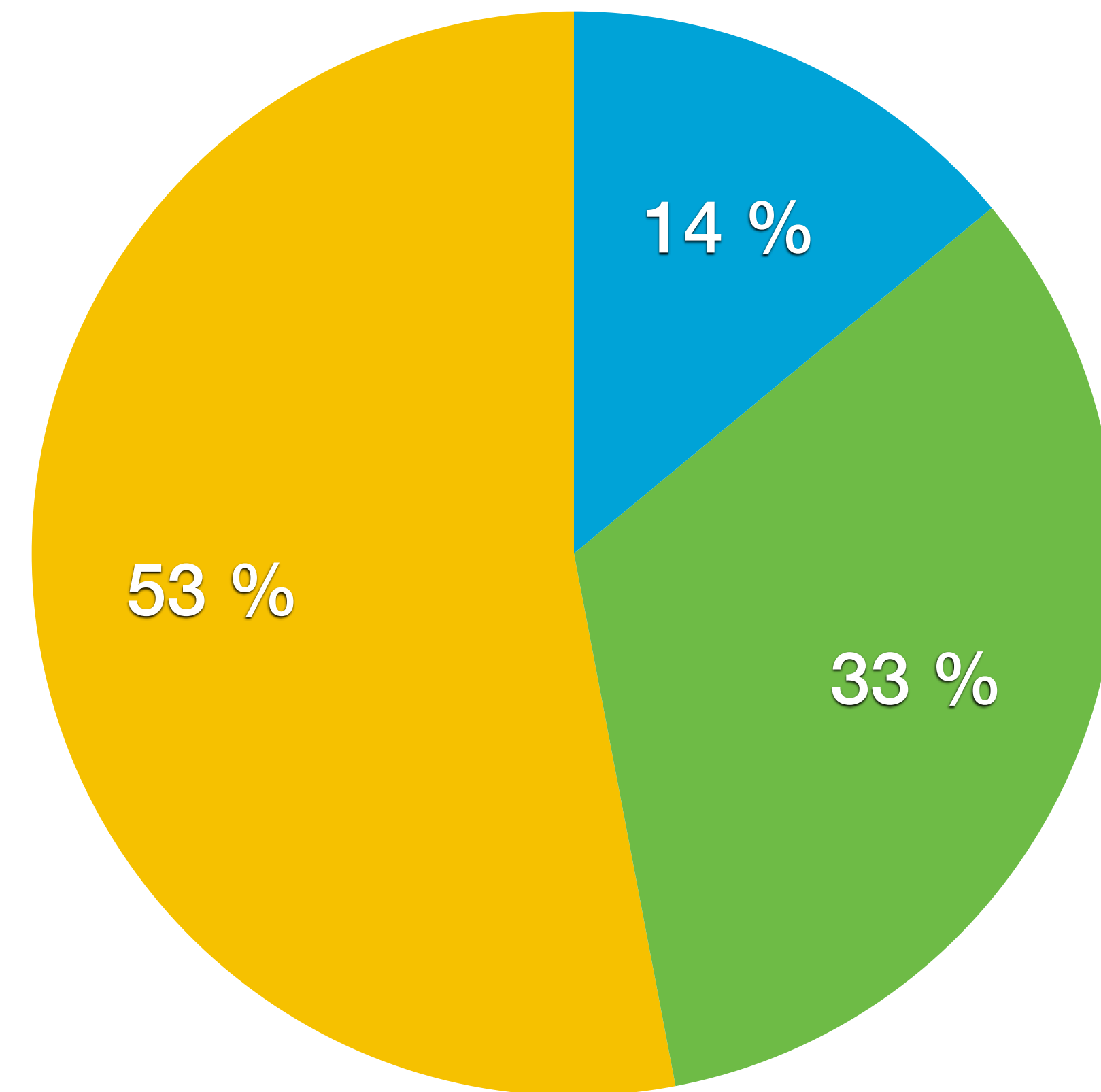
Betallösning	Egen utvecklad leverans&lager integration
Textalk	Retailstore
Unifaun	Winbas
Plattform	Priceindex
Magento	Open cart
Wikinggruppen	Sales Manago
Nosto	Trustpilot
Kopplingen mellan ehandelsplattform och affärssystem	Returnado
Shopify	Sitoo
DHL	Olapic
Dreamlogistics	Hemsida 24
WooCommerce	Postnord
ServicePoint	Retail solutions
Stripe	Memnon
Mail	E-conomic
Talex	Harmony
Logifresh	Sharespine
Conversio	Swish
Dynamic Web	Salesforce
CRM	Sharespine
eSales	Starweb
Tasklet Factory - WMS lösning för lager	Billmate
Unifaun	



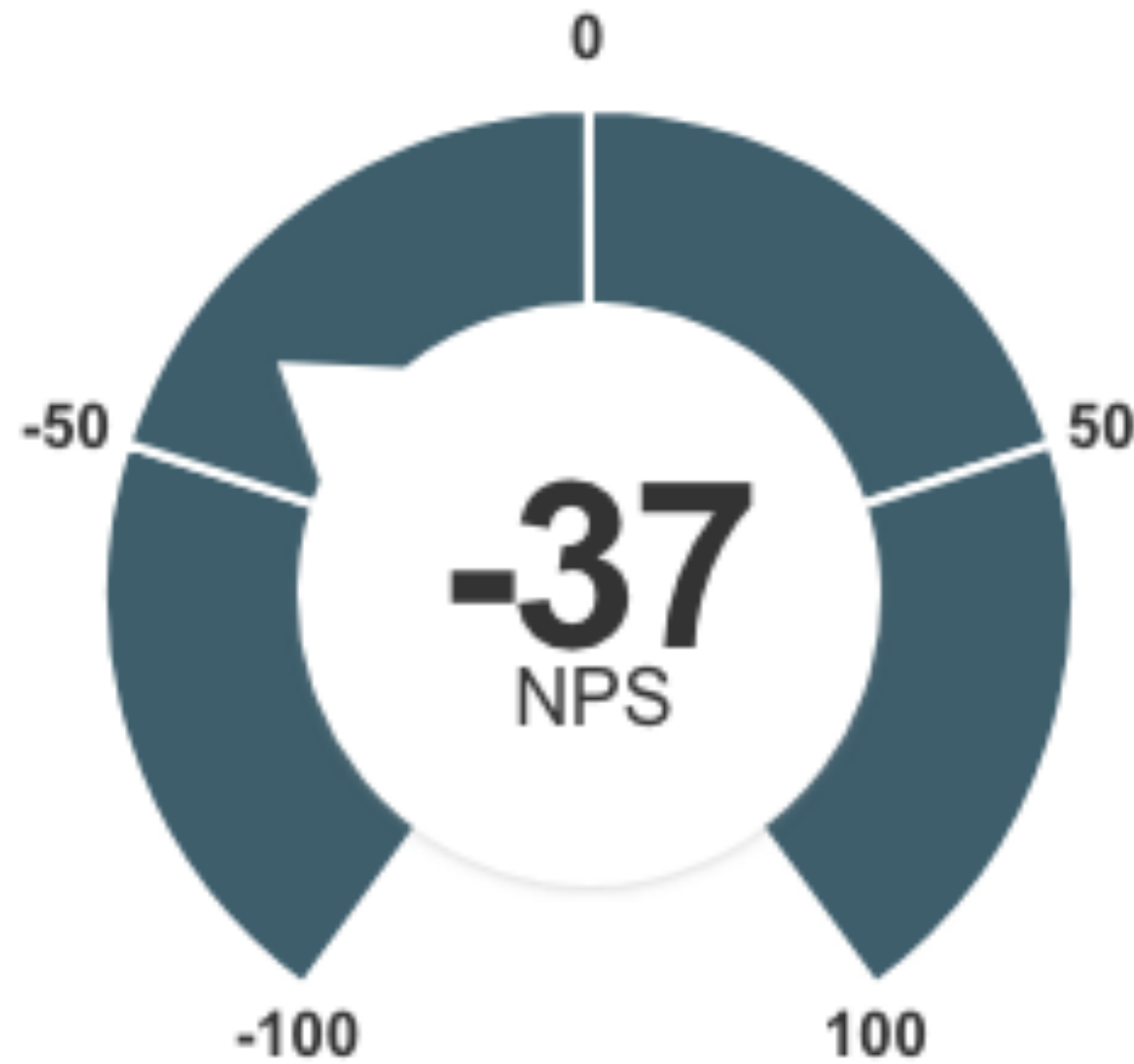
FRÅGA 6

Hur svårt/lätt var det att integrera tekniskt med din/dina befintliga systemleverantörer?

- Det tog lång tid och var en komplicerad process
- Ett par veckor - en månad
- Super enkelt - ett par dagar



E-handlare är mycket missnöjda med sin nuvarande leverantör



NPS

Net Promoter Score (NPS) är ett mått och en undersökningsmetod som ger ett värde på hur lojala kunderna är.

NPS beräknas genom att subtrahera den procentandel svaranden som klassificeras som "kritiker" från den procentandel svaranden som klassificeras som "ambassadörer".

SYSTEMINTEGRATIONER

CRM - Customer Relation Management

Att driva e-handel utan ett CRM-system är inte att rekommendera då detta fungerar som ett IT-stöd där du lagrar och hanterar alla kunduppgifter. Med hjälp av ett CRM-system så får du full koll på dina kundrelationer men den hjälper dig även med kundprospektering, sälj- och marknadsstrategier samt kundsupport.

ERP - Affärssystem

Affärssystem sammanför företagets olika administrativa områden till ett och samma system. Till exempel order- och lagerhantering, redovisning och personaladministration. Affärssystem kan koppla samman med e-handeln för att underlätta och behandla ordrar och lagerhantering i samma system. Ett annat ord för affärssystem är det mer internationellt gångbara ERP, Enterprise Resource Planning

Betallösning

I din Internetbutik kan du ta betalt på en mängd olika sätt. Du kan själv välja vilka betalsätt du vill erbjuda, utöver de traditionella faktura och postförskott.

När du vill erbjuda dina kunder att betala mot faktura, kan du låta en finansiell partner sköta hela fakturahanteringen. Det finns även stöd för delbetalnings- och avbetalninglösningar via en mängd olika externa partners. Vill du veta mer rekommenderar jag att läsa marknadsundersökningen - Svenska betallösningar som du finner på www.ehandelsinfo.nu

Mer- & uppförsäljning

Mer och uppförsäljningssystem är precis som det låter. Det är ett system som rekommenderar kunderna att köpa något passande tillbehör till den valda produkten eller en dyrare variant av den valda produkten. Denna säljmetod används flitigt i de fysiska butikerna och har en stor påverkan på det månatliga resultatet så varför inte ha det i sin webbutik.

Logistiksystem

Att dataprogram måste kunna prata med andra dataprogram visste vi ju redan men ett viktigt sådant är integrationen mellan ditt affärssystem och din logistiklösning. Här behandlas information så som antal beställda varor, lagerhantering, plock & pack, distribution och returhantering av produkter.

PIM - Product Information Management

Med PIM får du kontroll över din produktinformation i alla dina kanaler. Dessutom förenklas hantering med ett PIM-system i botten eftersom du sköter all din produktdata från ett enda system specialiserat på just produktinformationshantering.





TACK FÖR MIG!

PÄR FROM

+ BESÖK GÄRNA:

WWW.EHANDELSINFO.NU

