

FDIH e-handelsanalyse

1.218 respondenter

10,8 mio. handler for 6,8 mia. kr.

- ✓ 13 kategorier, 84 varegrupper
- ✓ Fysiske og ikke-fysiske varer
- ✓ Handelshyppighed
- ✓ Forbrugsmønster
- ✓ Net Promoter Score (NPS)

August 2015
Light Rapport

Premium rapport på www.fdih.dk

FDIH STYRKER DANSK E-HANDEL · MobilePay By Danske Bank · IBM · Wilke

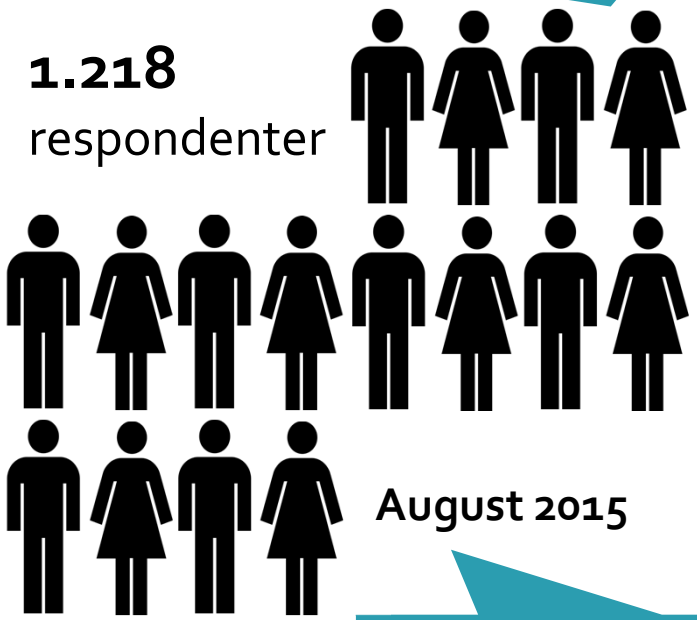
Copyright © 2015 FDIH

Danskerne handlede i alt for 6,8 mia. kr. i august, hvilket er en stigning på 10 pct. i forhold til juli.

"Rejser og kulturoplevelser" står i august for 15% af det samlede antal handler og hele 25% af den samlede omsætning

51% af danskerne handlede 3 gange eller mere på nettet i august. Det er 5%-point mere end juli.

1.218 respondenter



"Dagligvarer, mad og drikke" er kategorien med den højeste NPS-score i august (55).

39% af danskerne har solgt varer privat på nettet (C2C) i løbet af 2015.

August 2015

Vi estimerer, at medianprisen for privates salg er i niveau 350 – 400 kroner og dermed noget under varer solgt i netbutikker.

FDIH e-handelsanalyse

Copyright FDIH © 2015

Indholdsfortegnelse

1.	Handelshyppighed	4
2.	Varer og priser	5
3.	Andel af handler og forbrug	6
4.	Andel af handler	8
5.	Andel af forbrug	9
6.	Kundeanbefalinger: Net Promoter Score	10
7.	Månedens fokus	11
8.	Metode og yderligere informationer	16

Få et hav af data og viden i premium udgaven!

FDIH e-handelsanalyse kommer i 2 versioner. Denne version er LIGHT rapporten, som er gratis for alle.

PREMIUM rapport er forbeholdt FDIHs medlemmer eller kan købes af ikke-medlemmer:

- Medlemmer af FDIH kan downloade **PREMIUM** rapporten uden beregning ved at logge på www.fdih.dk.
- Som ikke-medlem kan **PREMIUM** rapporten købes for 995 kr. ex. moms på www.fdih.dk/fdih-ehandelsanalyse

Ønsker du at blive medlem af FDIH kan du læse mere på www.fdih.dk/bliv-medlem

Copyright FDIH © 2015

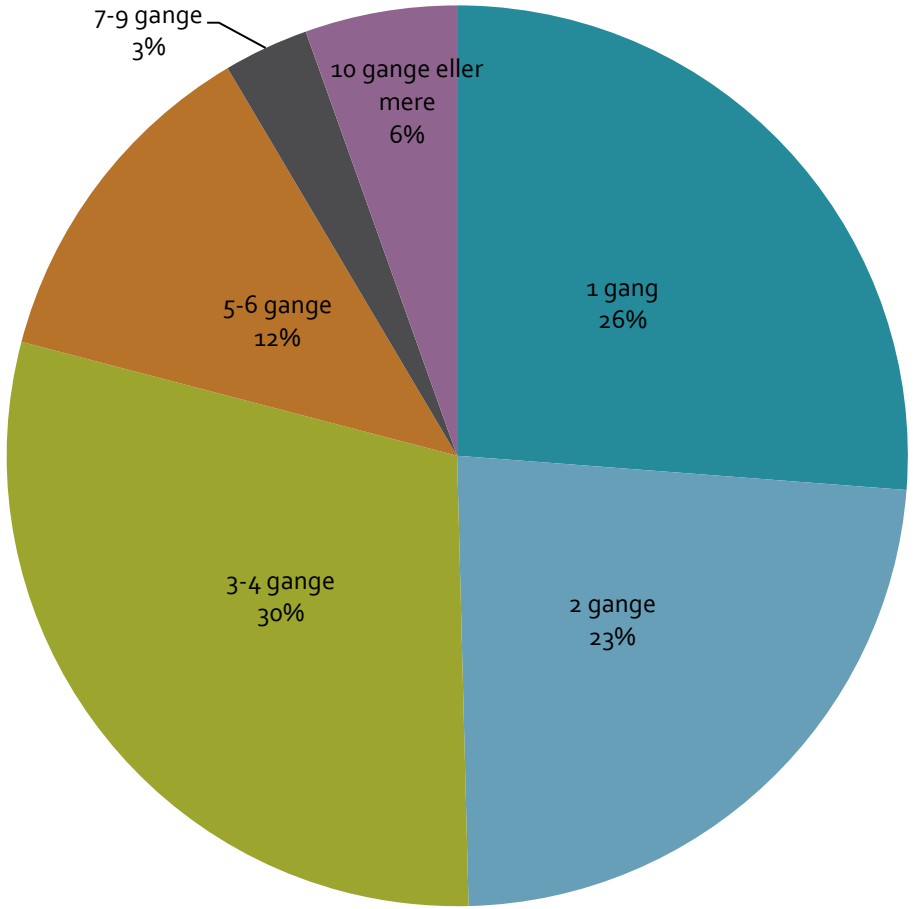
Handelshyppighed

Der blev gennemsnitligt handlet tre gange pr. kunde i august.

Børnefamilierne har tendens til at handle mere ofte end andre segmenter. De udgør:

- 40% af dem, der har handlet 5-6 gange
- 39% af dem der har handlet 7-9 gange og
- 33% af dem, der har handlet 10 gange eller mere.

51% af de danske netkunder har handlet mindst 3 gange i august. Det er en stigning på 5%-point fra juli.



1.218 besvarelser

Hvis du tænker tilbage på det seneste måned, hvor mange gange har du så handlet på internettet?

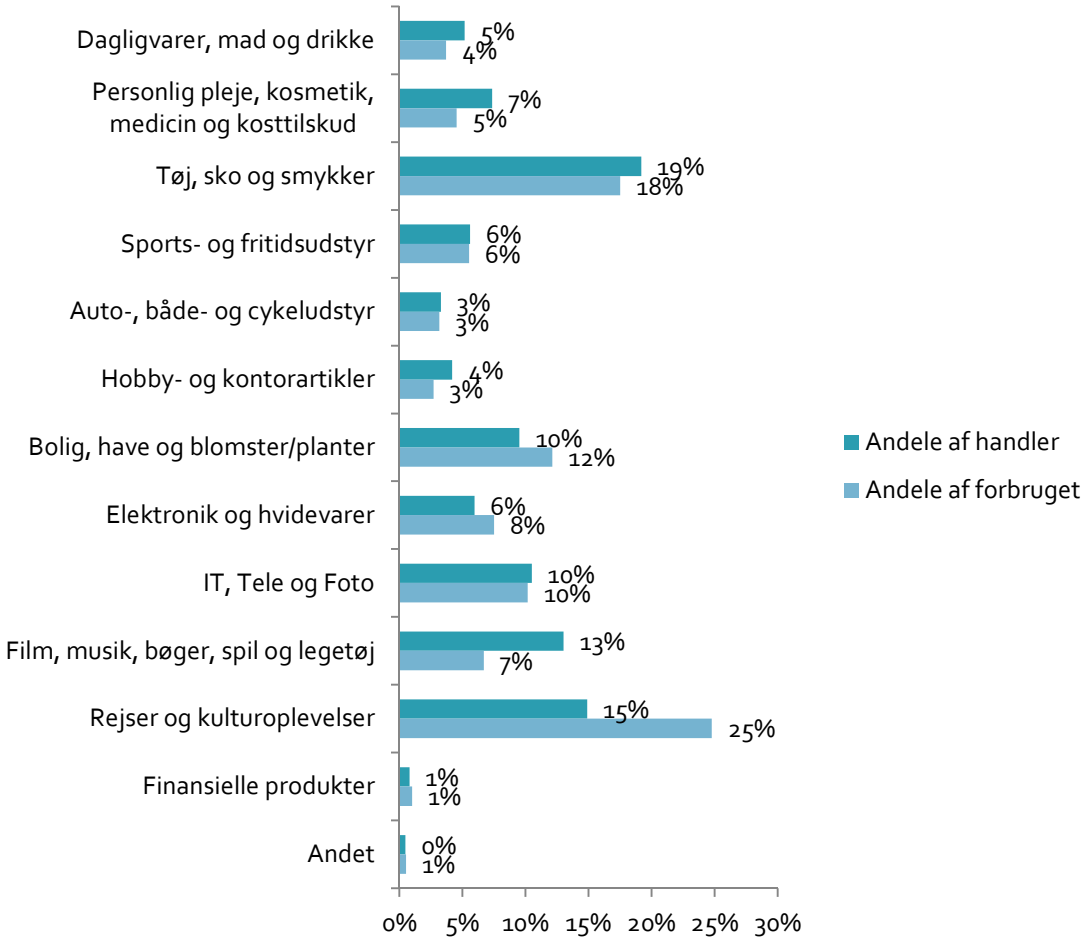
Copyright FDIH © 2015

Andel af handler og forbrug

Ligesom i juli måned, står kategorien "Rejser og Kulturoplevelser" for en fjerdedel af den samlede omsætning i august.

"Tøj, sko og smykker" er fortsat den kategori, der udgør den største andel af handler (19% af alle).

Sommerferien har været i fokus i august hvor "flybilletter", "pakkerejser" og "'hotel og feriehuse" står for 54% af omsætningen i kategorien "Rejser og Kulturoplevelser".



1.218 besvarelser

Hvilken vare eller tjeneste købte du senest på nettet?
Hvad var prisen på dit seneste køb på internettet – inkl. fragt og evt. afgifter?

Copyright FDIH © 2015

Annonce



NYT KORT MED E-HANDELSINDSIGT VISER VEJ TIL FLERE KUNDER

På baggrund af pakkedata har vi kortlagt, hvor i landet folk køber mest på nettet fra din branche. Dén viden kan du bruge til at sælge mere direkte.

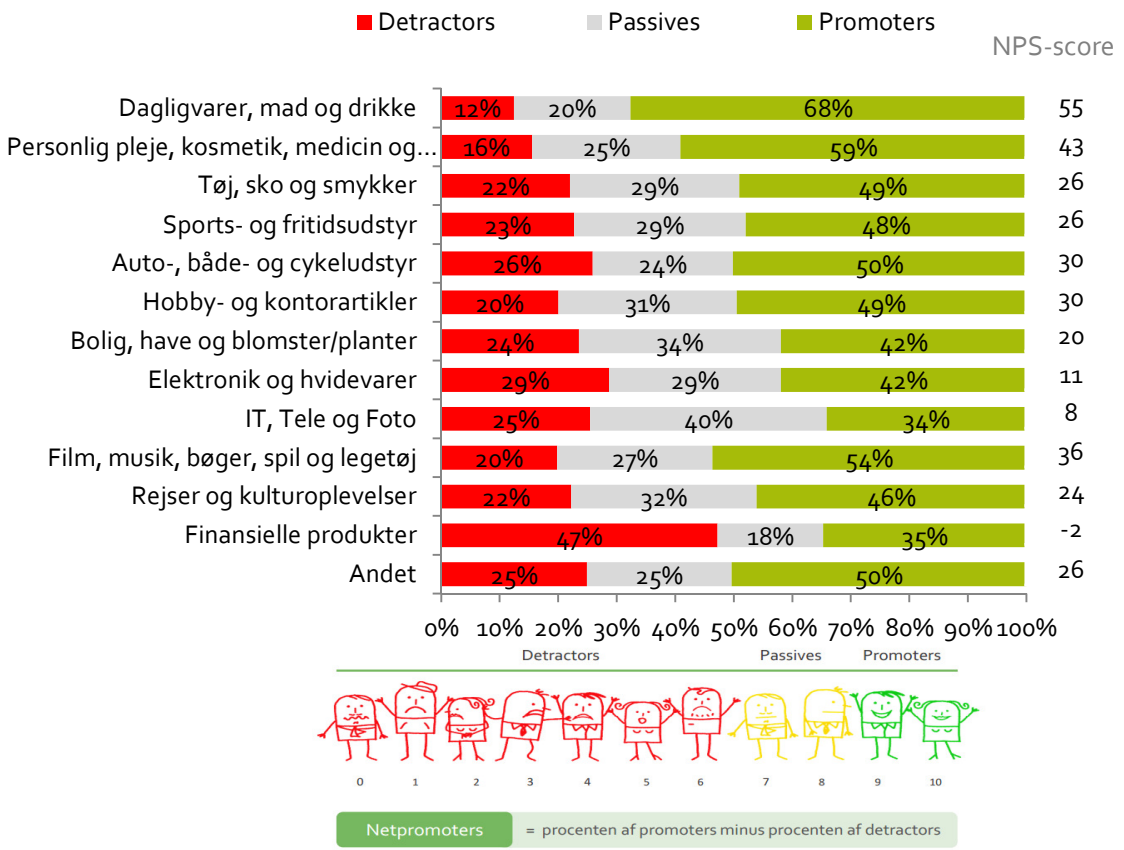
FÅ DIT BRANCHEKORT PÅ 70 11 12 30

Anbefalinger fra kunder (NPS)

Kategorien "Dagligvarer, mad og drikke" er denne måneds højdespringer med en Net Promoter Score (NPS) på 55.

Nethandel er generelt forbundet med høj NPS, da det opleves som en god og bekvem måde at handle på. Det afspejler sig i positiv NPS for næsten alle produktkategorier (finansielle produkter undtaget).

Op mod halvdelen af de danske netkunder vil anbefale netbutikken fra deres seneste køb til andre.



1.218 besvarelser

OBS! Få respondenter i kategorien med finansielle produkter

Hvor sandsynligt er det, at du ville anbefale denne netbutik til familie, venner eller kollegaer?

Copyright FDIH © 2015

Månedens fokus

Salg af brugte varer

Consumer-to-Consumer (C2C)

Copyright FDIH © 2015

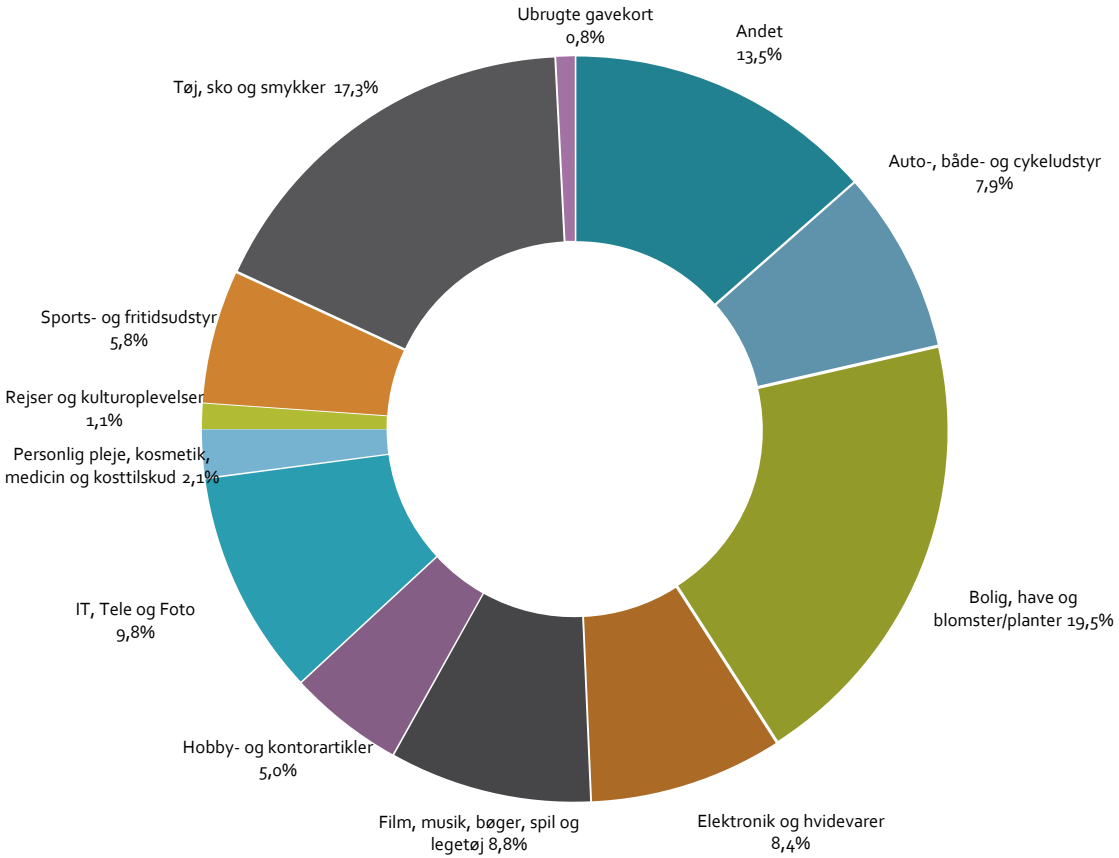
Hvad sælges der?

Vareudbuddet på det private marked giver en anderledes fordeling, end når der handles i netbutikker.

Bolig/have har således den største andel af salgene, knap 20%. Ligesom auto-, både- og cykeludstyr med knap 8 % også er markant højere end netbutiksalget.

Der er et meget lavt niveau af privat salg inden for rejse- og kulturområdet.

Tøj, sko og smykker udgør 17% af salget mellem private – dermed er kategorien klart distanceret af bolig/have-andelen på 20%.



1.218 besvarelser

Tænk på den seneste vare, du har solgt på nettet. Indenfor hvilken af nedenstående varekategori tilhørte den brugte vare?

Copyright FDIH © 2015

Hvor skarp er DIN netbutik til konvertering?

Bliv meget klogere på din evne til konverting på 5 minutter

Ecommerce Benchmark er et enkelt og gratis værktøj, hvor du kan sammenligne din netbutiks performance med andre e-handlere.

Ecommerce Benchmark giver dig dermed svar på, hvor du klarer dig godt, og hvor du skal sætte ind for at forbedre din performance.

Nemt og hurtigt indblik i 21 KPI'er

Benchmarket giver dig en gratis rapport med op til 21 KPI'er. Har du ikke data på alle 21 KPI'er, står det ikke i vejen for at du kan bruge benchmarket. Du indtaster det antal KPI'er, du har adgang til, og får det samme antal i din rapport. Indtaster du 10 KPI'er, får du altså en rapport med 10 KPI'er.

Alle data er anonyme, og kan ikke kobles til din virksomheds navn. Tidsperioden, som du skal rapportere for, er det sidste halve år.

Eksempel: Fem KPI'er du får i benchmarken

Konverteringsrate

CPC - Cost per click

CPO - Cost per order

Basket abandonment rate

Ordrestørrelse

Hvorfor et gratis benchmark til danske e-handlere?

FDIH tilbyder benchmarket for at give de danske e-handlere mulighed for forstå egne styrker og svagheder i forhold til konkurrenterne. FDIH er det danske hovedsæde for Ecommerce Benchmark og har lanceret benchmarkbasen i samarbejde med Ecommerce Europe.

Ecommerce Benchmark er udarbejdet af den europæiske e-handelsforening, Ecommerce Foundation, en non-profit organisation, som støtter både virksomheder og industrier.

Registrer dig og se de 21 KPI'er i benchmarket:

https://www.ecommercebenchmark.org/dk/register

Ecommerce BENCHMARK

FDIH e-handelsanalyse

MobilePay By Danske Bank

IBM

Wilke

Copyright FDIH © 2015

Metode

Til denne analyse har der været anvendt et spørgeskema med ca. 30 spørgsmål. Data er indsamlet online gennem Wilkes onlinepanel, Wilke Wisdom.

Der er gennemføres ca. 1.200 interviews pr. måned og ca. 14.400 interviews på et år. Disse interviews skaber et særdeles robust statistisk grundlag for undersøgelsens resultater. Den maksimale statistiske usikkerhed er således på +/- 0,8 procentpoint på totaler. I tilfælde, hvor summen af andele afviger fra 100 %, skyldes dette afrundinger, eller at der er tale om et multipelt spørgsmål. Den store mængde interviews betyder også, at det er muligt at dykke dybere ned i de enkelte segmenters besvarelser og udviklingen i de 5 prædefinerede segmenter.

- De unge (18-25 år)
- Børnefamilier (voksne med hjemmeboende børn - 26 -50 år)
- Singler og par (voksne uden hjemmeboende børn - 26-50 år)
- De midaldrende (51 - 64 år)
- Pensionister (65+)

Der indsamles data i perioden 1. januar til 31. december. Den samlede indsamlingsperiode er underopdelt i 12 indsamlingsperioder, én pr måned. Dette er gjort for at tage højde for, at eventuelle sæsonafvigelser ikke vil påvirke data, og det er dermed muligt at kigge på hele perioden som helhed, ligesom der er mulighed for at opdele undersøgelsen på enkelte måneder.

Data er vejet, så dette er repræsentativt for Danmarks befolkning på køn, alder (6 aldersgrupper – 18-29 år, 30-39 år, 40-49år, 50-59 år, 60-69år og 70+ år) og 5 regioner. Datasættet bliver endvidere vægtet på baggrund 1.000 telefoniske interviews, der gennemføres 2 gange årligt, og senest i januar og maj 2014.

Copyright FDIH © 2015

Yderligere informationer

FDIH e-handelsanalyse
www.fdih.dk/e-handelsanalyse

FDIH, Foreningen for Dansk Internet Handel
Slotsholmsgade 1, Børsen
1217 København K
T: +45 72255601
E: kontakt@fdih.dk
www.fdih.dk

Kontaktpersoner:

Analysechef
Simon Bjerremann
T: +45 72255611
E: sib@fdih.dk

Pressekontakt
Henrik Theil
T: +45 20965667
E: het@fdih.dk

Analysen er gennemført af Wilke for FDIH

Wilke
Asking for growth

Analysen er sponsoreret af Post Danmark samt MobilePay

MobilePay
By Danske Bank

IBM

Copyright FDIH © 2015


LAD DINE KUNDER
BESTEMME, HVOR DE VIL
HENTE PAKKEN
Vælg Selv Udleveringssted er en enkel webservice.
Nem at integrere i din netbutik og populær hos
dine kunder.
SE MERE PÅ WWW.POSTDANMARK.DK/EHANDEL