





**E-COMMERCE  
W PRAKTYCE**

 **dlahandlu.pl**

  
**MARKETING**  
przy kawie

  
**Mobile®  
Trends**

**MARKETER+**

qo///obi.pl

**Online.**  
**Marketing**  
MAGAZYN

Magazyn  
**E-commerce**



# Metodologia badania

Anna Wójcik, Katarzyna Janoszczyk, EDISONDA

# Cele badania i raportu

**Najlepsze praktyki rynkowe** w zakresie rozwiązań mobilnych

**Zmiany** względem zeszłego roku

**Ranking liderów** polskiego rynku e-commerce

# Raport Koszyk Roku 2020

- **100 największych** sklepów internetowych
- Ponad **150 kryteriów** oceny - heurystyk
- Tylko **mobile**
- Po raz pierwszy **aplikacje natywne i webowe** (PWA)
- Najważniejsze trendy (w tym eko)
- Wpływ **COVID**

**Czego nie braliśmy pod uwagę w rankingu?**

- x Asortyment**
- x Ceny**
- x Czas dostawy**
- x Marketing**
- x Sklepy typu marketplace**
- x Sklepy bez produktów na polskim rynku**

# Proces zakupowy w e-commerce



**Kompletowanie zamówienia**



**Zakładanie konta**



**Wybór sposobu dostawy**



**Wybór sposobu płatności**



**Podsumowanie zamówienia**



**Wsparcie klienta**





# Trendy w m-commerce

Adam Miziołek, Twisto

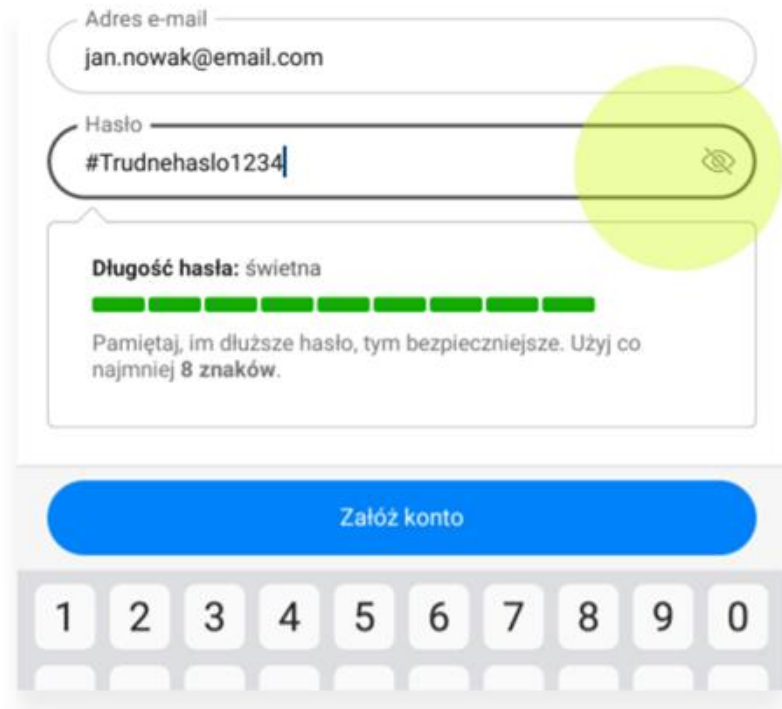
# E-commerce w obliczu nowych wyzwań

- Bardzo wysoki poziom UX
- Szybki rozwój nowych funkcjonalności
- Trwa wyścig o lojalność klienta
- Konkurencja jeszcze większa niż dotychczas

# Logowanie proste jak bułka z masłem

**68%** sklepów pozwala na zakupy bez rejestracji

**42%** udostępnia alternatywne formy logowania, np. przez social media (33 proc. w 2019 r.)



Adres e-mail  
jan.nowak@email.com

Hasło  
#Trudnehaslo1234

Długość hasła: świetna

Pamiętaj, im dłuższe hasło, tym bezpieczniejsze. Użyj co najmniej 8 znaków.

Zalóż konto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

The image shows a registration form with a light blue background. The email field contains 'jan.nowak@email.com'. The password field contains '#Trudnehaslo1234' and has a green eye icon to its right. Below the password field is a strength indicator showing 8 green bars and the text 'Długość hasła: świetna'. Below that is a note: 'Pamiętaj, im dłuższe hasło, tym bezpieczniejsze. Użyj co najmniej 8 znaków.' At the bottom is a blue button labeled 'Zalóż konto' and a numeric keypad with digits 1-0.

# Znamy Twój rozmiar...

Na podstawie tysięcy podobnych zakupów stwierdziliśmy, że najbardziej odpowiedni dla Ciebie rozmiar to 27 32. **Niestety, ten rozmiar jest obecnie niedostępny.**

Ok. **20%** największych sklepów odzieżowych oferuje inteligentne dobieranie rozmiaru



Twoje wymiary



WZROST

cm  in

1

6

5

WAGA

kg  lbs

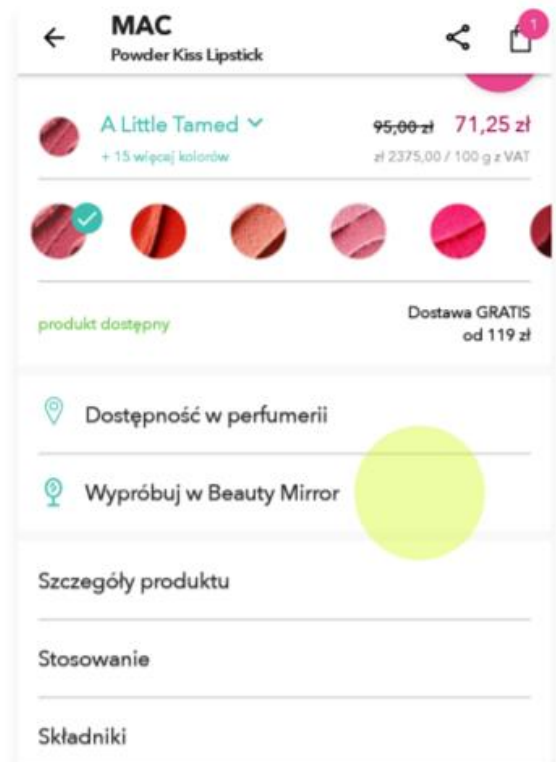
0

5

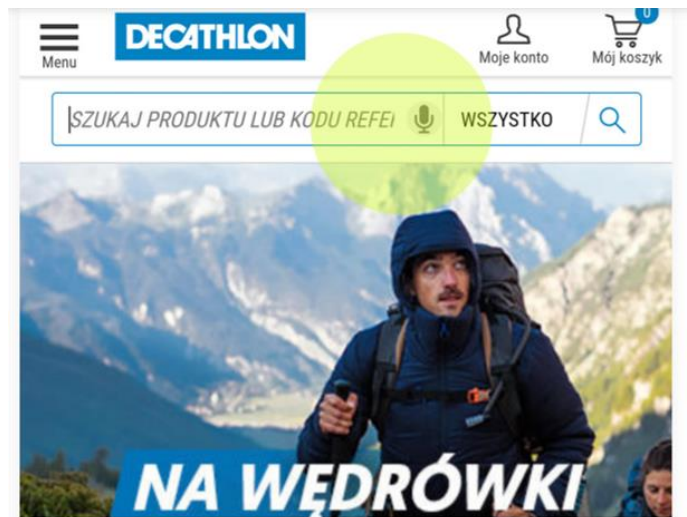
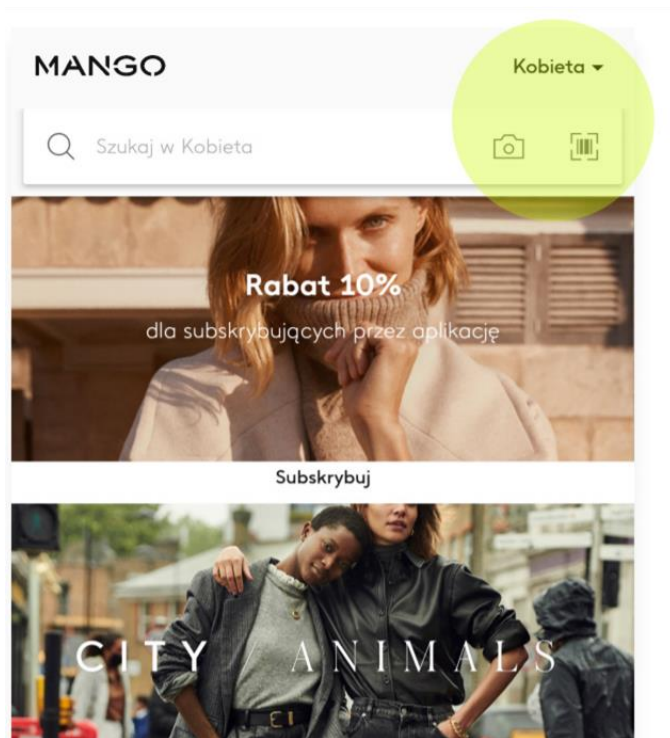
0

Dalej >

# Przymierz zanim kupisz... nową szminkę



# Kto ma kod kreskowy... ten znajdzie



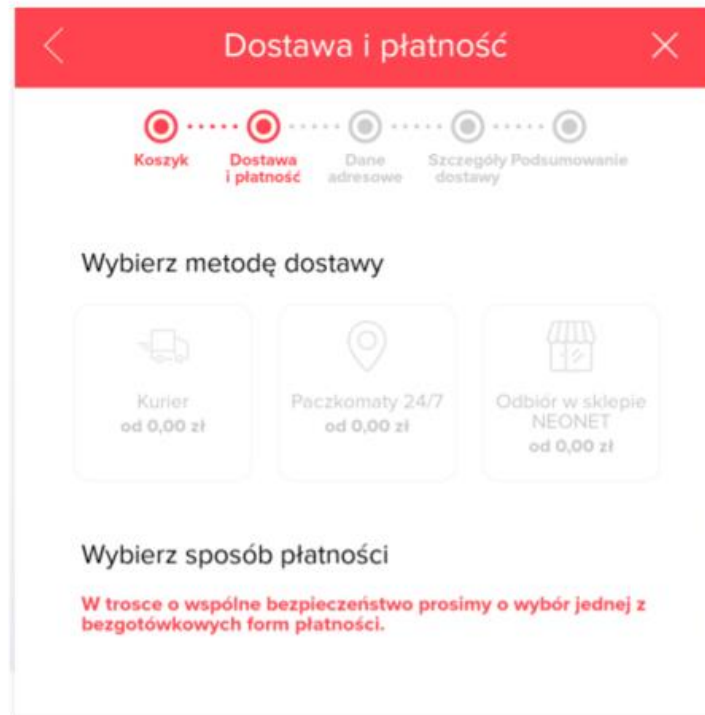
# Wpływ pandemii na e-commerce

Zachęcanie do korzystania z **płatności bezgotówkowych** podczas wybierania metody płatności.

**Ograniczanie zwrotów stacjonarnych** i wydłużenie terminów zwrotów.

Informacje o **bezpiecznym przechowywaniu, pakowaniu** oraz dostawie produktów.

**Informacje o środkach ostrożności** zastosowanych w sklepach stacjonarnych



# Wybór sposobu dostawy





# To klient decyduje kiedy i gdzie





**38%** dokładny czas otrzymania zamówienia w zależności od metody dostawy

**32%** licznik licznik wskazujący jakiej kwoty brakuje do darmowej dostawy

**15%** przyspieszona dostawa

**14%** licznik ze wskazaniem, do której godziny zamówić produkt, aby dotarł następnego dnia

1 Wybierz dostawę

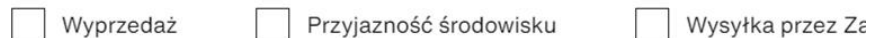
	Odbiór w salonie Reserved 1 – 3 dni roboczych <b>ZA DARMO</b>	<input type="radio"/>
	Wysyłka do paczkomatu 1 – 3 dni roboczych <b>ZA DARMO</b>	<input type="radio"/>
	Odbiór w punkcie: Żabka, Inmedio, Shell i inne 1 – 3 dni roboczych <b>ZA DARMO</b>	<input type="radio"/>
	Wysyłka kurierem (płatność online) 1 – 3 dni roboczych <b>ZA DARMO</b>	<input type="radio"/>

# Eko-mmerce

01 — Wittchen

02 — Decathlon

03 — Zalando



CLOSED  
JUMPER - Sweter - silver mink



CLOSED  
PEDAL PUSHER - Jeansy Relaxed Fit - ecru

# E-commerce coraz bardziej eko

POTWIERDŹ I ZAPŁAĆ UŻYWAJĄC  
PRZELEWY24

## RODZAJ PRZESYŁKI

- Wt, 03.11. - Cz, 05.11.**  
Przesyłka standardowa  
**gratis**
- Wt, 03.11.**  
Przesyłka ekspresowa DHL  
**35,00 zł**

Tak, chcę dopłacić 1,00 zł, aby pomóc w kompensacji śladu węglowego za moje zamówienie.

Co to jest?

Masz drobne?  
Twoja pomoc ma znaczenie



Twoja wpłata zasili certyfikowany projekt ponownego zalesiania Gold Standard, którego działania kompensują wpływ opakowań, dostawy i potencjalnych zwrotów na środowisko.

Dowiedz się więcej

WRÓĆ DO MOJEGO ZAMÓWIENIA

# E-commerce coraz bardziej eko

**18%** sklepów z branży modowej oferuje klientom filtrowanie po produktach wytworzonych w sposób przyjazny dla środowiska

The screenshot shows a filter menu with a back arrow on the left and a 'Wyczyść filtry' button on the right. The menu items are: 'Nosek buta', 'Zapięcie', 'Szerokość buta', 'Podszewka', and 'Kampanie', each with a right-pointing chevron. Below these is a toggle switch for 'Przyjazność środowisku', which is currently turned on. A description below the toggle reads: 'Odkryj produkty pozyskiwane w zrównoważony sposób lub niezależnie certyfikowane.' At the bottom, a black button displays 'Pokaż 500+ Wyników'.

← Filtr Wyczyść filtry

Nosek buta >

Zapięcie >

Szerokość buta >

Podszewka >

Kampanie >

**Przyjazność środowisku**

Odkryj produkty pozyskiwane w zrównoważony sposób lub niezależnie certyfikowane.

**Pokaż 500+ Wyników**

# E-commerce chce być eko



NASZE  
ZOBOWIĄZANIA

PRODUKT I PRODUKCJA



# Płatności w m-commerce

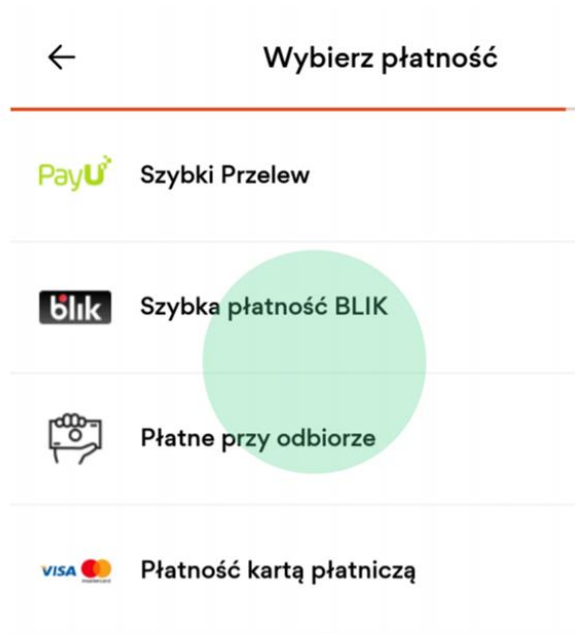
Aleksander Naganowski, Mastercard

# Najczęściej oferowane metody płatności



# Trendy w płatnościach

Formy płatności powinny być **pokazane osobno i opatrzone logotypem**. Najpopularniejsze najlepiej pokazać od razu, a pozostałe - rozwinąć po kliknięciu.

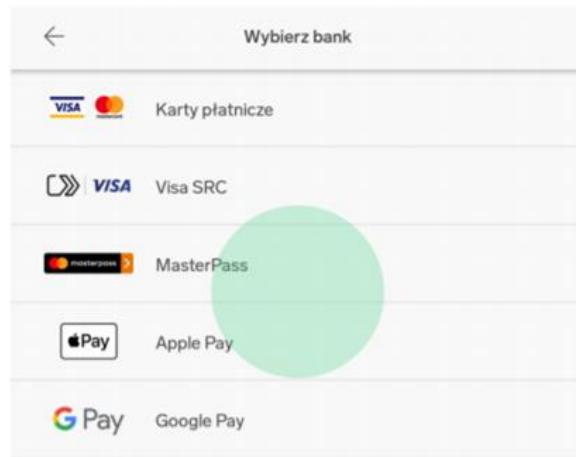
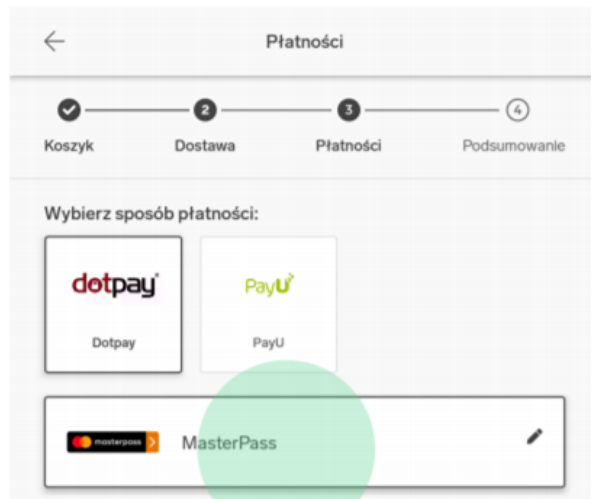




# Trendy w płatnościach

Sklepy z najlepszym UX pozwalają kupującym na **wybór konkretnej metody płatności jeszcze przed przekierowaniem do bramki płatniczej.**

W przypadku pay-by-linków pozwalają na wybór banku jeszcze na stronie sklepu.




# Trendy w płatnościach


**Opis metod płatności** - to odpowiedź na potrzeby klientów, którzy kupują online po raz pierwszy, np. seniorów.


WYBIERZ FORMĘ PŁATNOŚCI

Przelew błyskawiczny

Karta płatnicza przez Internet

BLIK   
Przy płatności BLIKIEM musisz podać kod z Twojej aplikacji bankowej. **Przygotuj telefon i zaloguj się do aplikacji bankowej, zanim przejdziesz do płatności.**

Google Pay 

Apple Pay 

Płatność przy odbiorze opłata 9,99 zł


Przelew tradycyjny

Karta Podarunkowa

Raty przez Internet  
(dostępne przy zamówieniach powyżej 300 zł, nie większych niż 20 960 zł)

Karta płatnicza przez Internet

**KARTA PŁATNICZA PRZEZ INTERNET**




Płatność za Zamówienie uregulujesz **kartą płatniczą** w trakcie składania Zamówienia.


**Uwaga!** W trosce o bezpieczeństwo, obsługujemy wyłącznie płatności kartami zabezpieczonymi mechanizmem 3-D Secure.

Jeżeli płatności dokonujesz po raz pierwszy upewnij się czy Twój Bank udostępnia taką możliwość.

Akceptujemy karty:



**Pamiętaj o limitach!** Przed dokonaniem płatności upewnij się, że wartość zamówienia nie przekracza Twoich limitów.

BLIK 

# Trendy w płatnościach

Sklepy o najbardziej przyjaznym UX umożliwiają **zapamiętanie ulubionej metody płatności**, np. numeru karty.

The image shows a payment form on the left and a checkout summary on the right. The form has fields for name, surname, card number, and expiration date. A Safari autofill dialog is overlaid on the card number field, asking if Safari should remember the card. The checkout summary shows the address, billing information, payment method (MasterCard), and a total amount of 25,50 zł.

**Imię:**  
Agnieszka

**Nazwisko:**  
Jabłońska-Twaróg

**Nr karty:**  
5167 7201 2365

**Ważna do:**  **CWV2/CVC2:**

Czy Safari ma zapamiętać tę kartę kredytową?  
Twoje imię i nazwisko, numer karty oraz data wygaśnięcia zostaną zachowane. Funkcja Wypełnianie będzie nadal wymagać podania kodu kontrolnego.

[Pamiętaj tę kartę](#)

[Nigdy dla tej karty](#)

[Nie teraz](#)

ul. Ostrobramska 75C (CH Promenada),  
04-175 Warszawa  
[Zmień salon](#)

**Dane do faktury**

Agnieszka Jabłońska-Twaróg  
ul. Kadrowa 83P,  
04-426 Warszawa  
880349028

**Sposób płatności**

**MasterCard** \*\*\*\*.\*.\*.\*.  
\*\*\*\*.9113

**Płatność**

płatność z góry: 25,50 zł  
w tym cena dostawy: 0,00 zł

**Razem do zapłaty:** 25,50 zł

oszczędzisz: (36%) 14,49 zł

ANKIETA

# Trendy w płatnościach

**Formy płatności** dostępne dla danego rodzaju dostawy pokazywane są już **na etapie wyboru sposobu zakupu.**

## DODAJ USŁUGI:

Mam zużyty sprzęt do oddania

## WYBIERZ SPOSÓB ZAKUPU:

Transport Kurierem - Dostawa do domu Cena: od 0 zł

### Sposoby płatności:

- Przy odbiorze (Gotówka, karta płatnicza)
- Karta płatnicza przez Internet
- Przelew błyskawiczny
- BLIK
- Google Pay
- Apple Pay
- Przelew tradycyjny
- Karta Podarunkowa Euro
- Raty przez Internet
- Raty z Doradcą w sklepie

### Transport:

Transport: DHL, DPD, UPS  
(tylko na terenie Polski)

Dostawa: pon. - pt. 9:00 - 19:00

Odbiór osobisty - Płatność w sklepie Cena: 0 zł

BEZ KOLEJEK DO KASY

Odbiór osobisty -  
Płatność przez internet lub kartą przy odbiorze  
Cena: 0 zł



# Wyniki rankingu

Rafał Zych, ING Bank Śląski

**10** - [yes.pl](http://yes.pl)

**9** - [ikea.com](http://ikea.com)

**8** - [oleole.pl](http://oleole.pl)

**7** - [oponeo.pl](http://oponeo.pl)

**6** - [morele.net](http://morele.net)

**5** - [euro.com.pl](http://euro.com.pl)

**RTV** **EURO** **AGD**

4 - brw.pl



BLACK  
RED  
WHITE

A red square logo containing the words "BLACK", "RED", and "WHITE" stacked vertically in white, bold, uppercase letters.



**3** - mediamarkt.pl



**2** - wittchen.pl



1 - mediaexpert

**mediaexpert** 

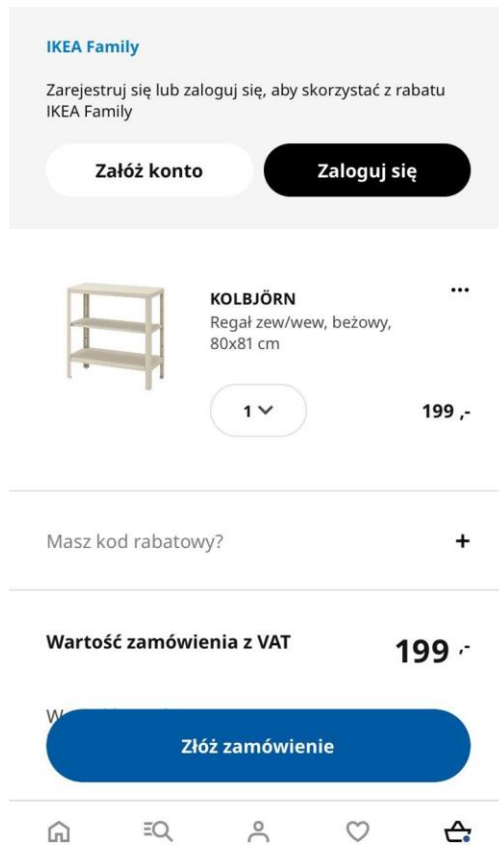
# Aplikacja, tak! Ale tylko dopracowana

**Aplikacja powinna gwarantować najlepsze doświadczenie klienta**, w rzeczywistości nie zawsze tak jest.

**45 proc.** badanych sklepów oferowało aplikacje internetowe

**9 proc.** sklepów oferowało aplikacje webowe (PWA)

W pierwszej 10. sklepów znalazł się tylko jeden sklep z aplikacją natywną - IKEA, ale za to 3 z PWA - wśród nich mediaexpert.pl



# Aplikacja, tak! Ale dopracowana

## Złe praktyki:

- ✘ Aplikacja wyświetla podgląd www lub przekierowuje do www
- ✘ Mniej filtrów produktu niż na www
- ✘ Okrojone metody płatności (w stosunku do www)
- ✘ Mniej funkcjonalności i zmuszanie kupującego do poszukiwań na www, np. brak sekcji zwrotu



**Dziękujemy!**

Zapraszamy do zadawania pytań