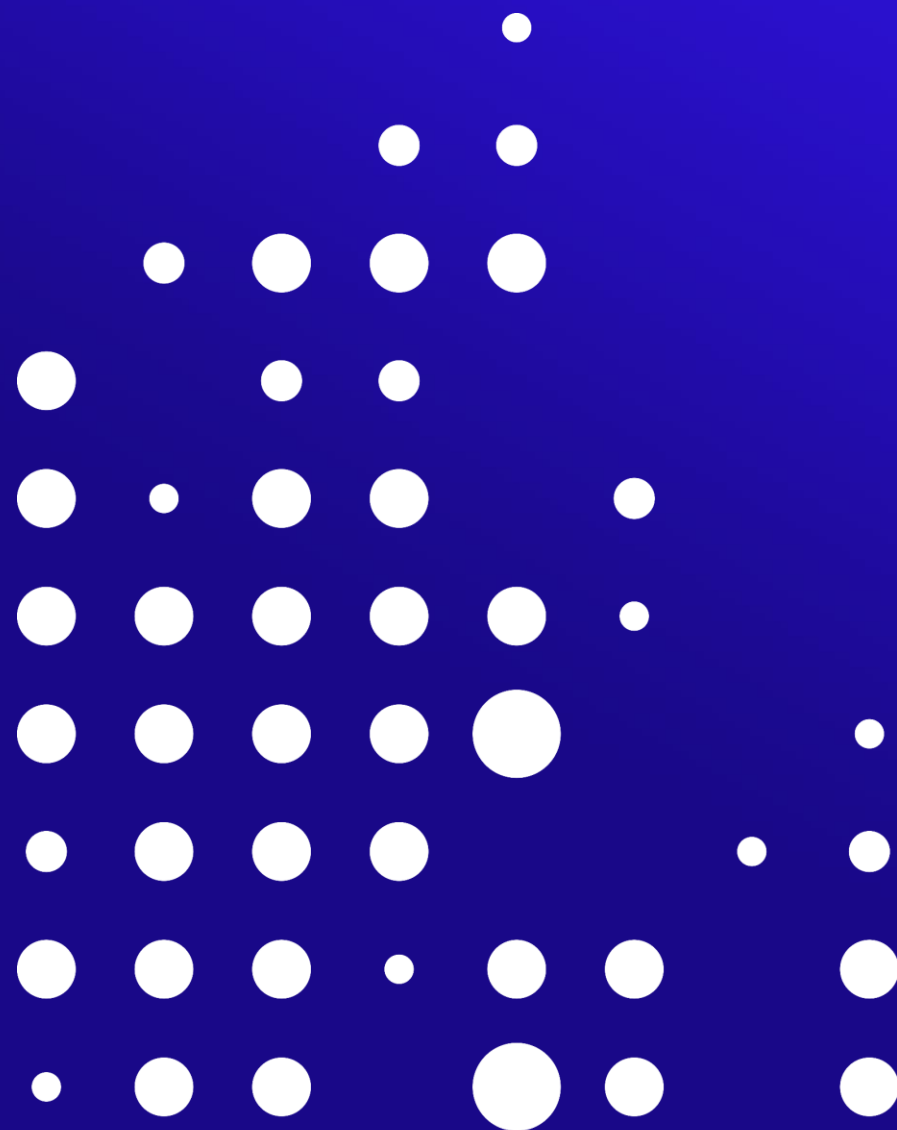

Dansk Erhvervs E-handelsbarometer 1. kvartal 2021

Extra: SCA og Arbejdskraft

E-handelsbarometeret er en mindre analyse, hvor vi hurtigt, men ikke dybdegående, måler temperaturen på nethandlen.



Status 1. kvartal

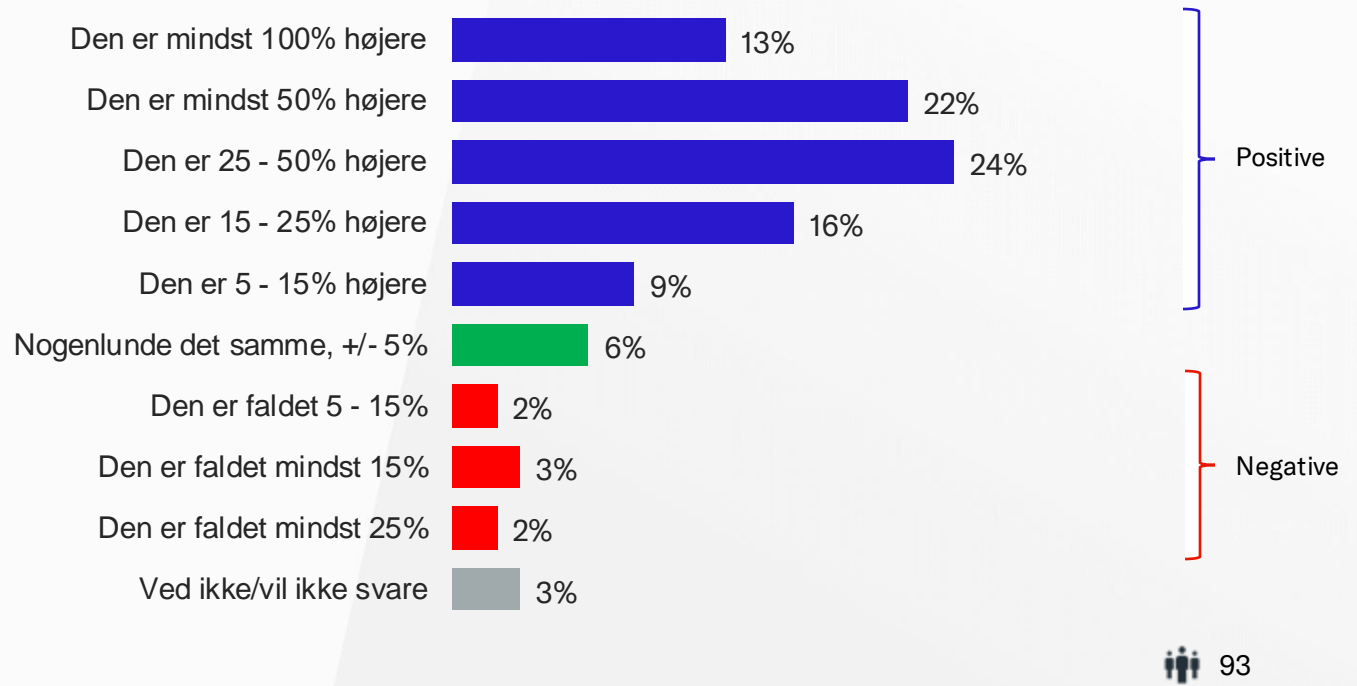
E-handelsbarometeret viser, at 74% af netbutikkerne *samlet* har haft fremgang i 1. kvartal 2021 mod 53% efter Q1 2020.

83% har haft positiv udvikling, mens 9% har haft en negativ udvikling ift. samme kvartal sidste år. 6% har nogenlunde ramt samme omsætning som i Q1 2020.

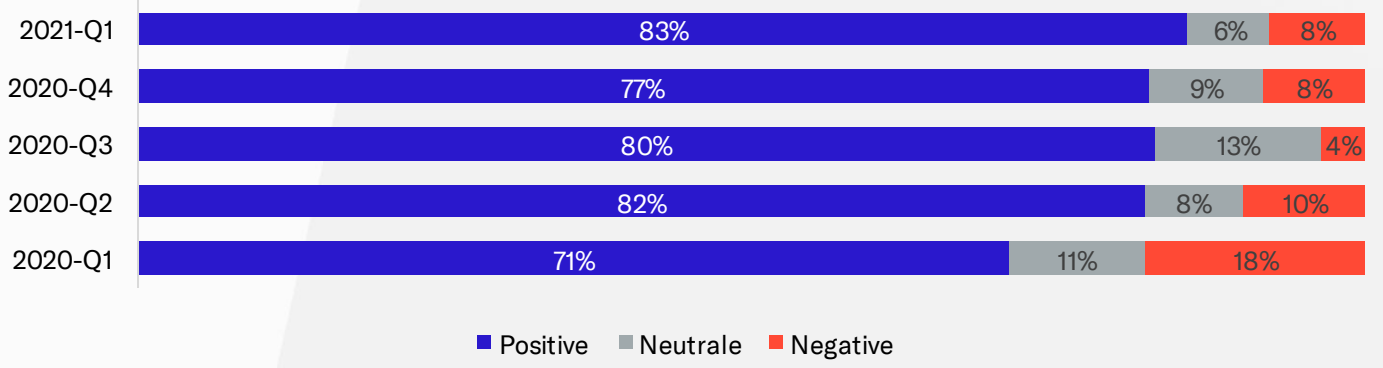
13% har *mindst* fordoblet omsætningen ift. Q1 2020 og samlet har 35% mindst haft en vækst på 50%.

I den tunge ende af skalaen har 8% oplevet en negativ udvikling – og heraf har 5% oplevet et fald på mindst 15%.

Hvordan har din e-handelsomsætning udviklet sig i 1. kvartal 2021 ift. samme periode sidste år?



Udvikling ift. samme kvartal sidste år



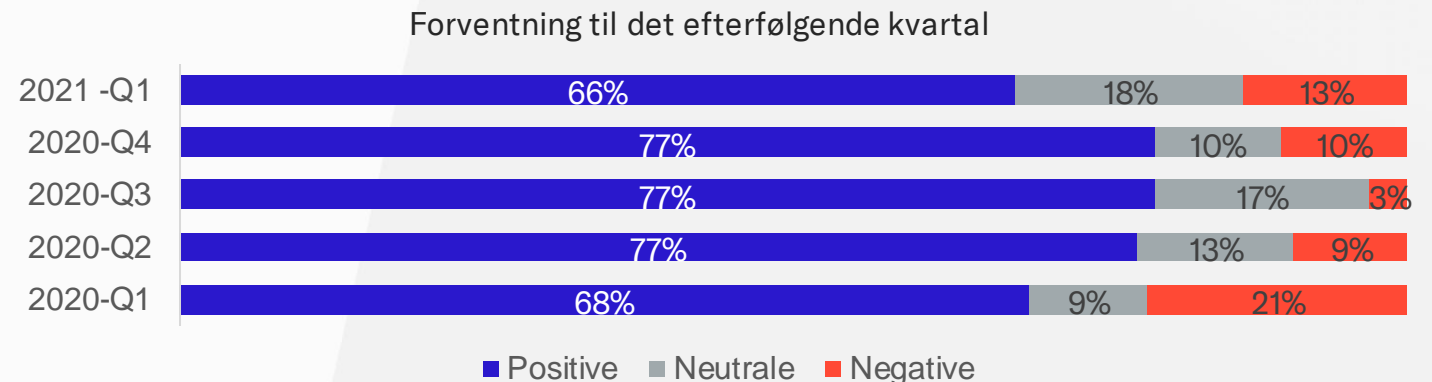
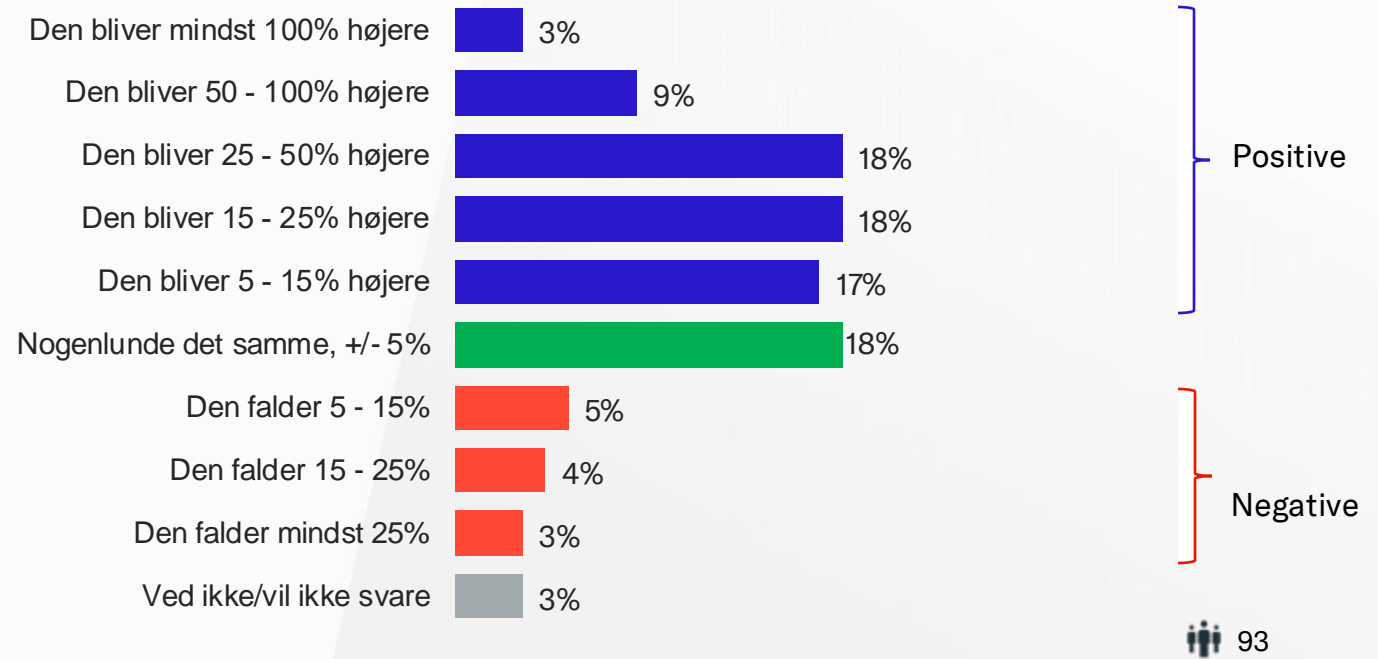
Forventninger til 2. kvartal 2021

E-handelsbarometeret er positivt, når netbutikkerne ser frem mod andet kvartal i 2021. 66% har høje forventninger, men andelen, der forventer en negativ udvikling, er steget fra 10 til 13% i målingen ift. kvartalet før. Netto er 53% således optimistiske, mod 67% efter Q4 og 47% efter Q1 i 2020.

12% af netbutikkerne i målingen forventer en vækst i omsætningen på mindst 50% ift. samme kvartal sidste år. Dermed er det højeste vækstgear gået lidt ned i tempo.

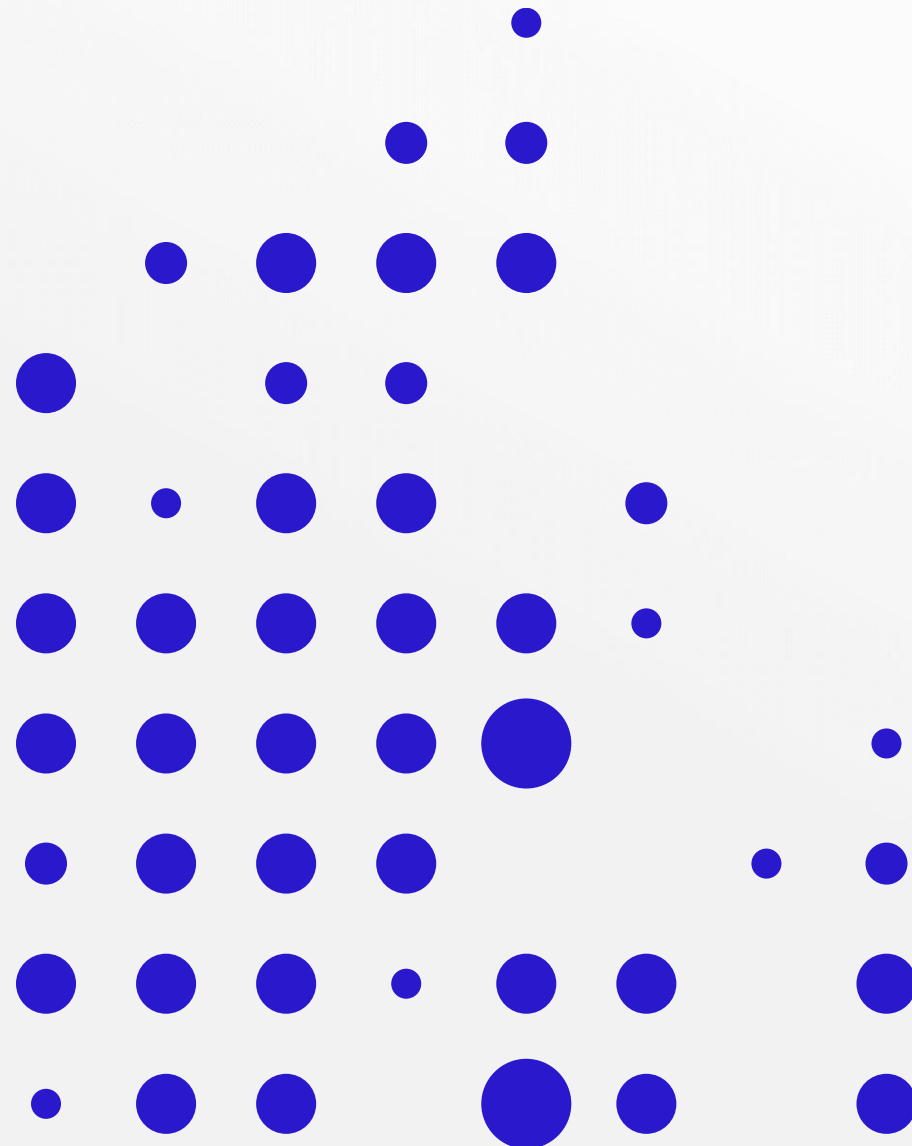
Omvendt er det kun 3%, der forventer at tabe mindst 25% af omsætningen ift. 2. kvartal 2020. Det lave niveau, der forventer en stejl negativ udvikling kan dog både skyldes en reel forbedring – eller at 2. kvartal 2020 var helt elendigt for visse brancher.

Hvordan forventer du, at jeres e-handelsomsætning udvikler sig i andet kvartal 2021 ift. samme periode sidste år?



Omnichannel: genåbning 2021

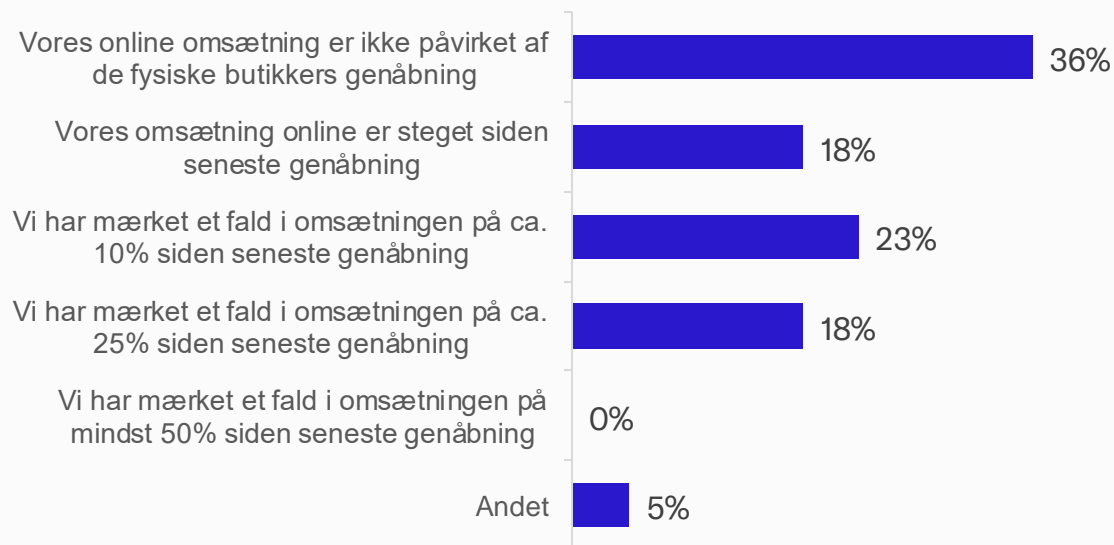
DANSK
ERHVERV



Corona genåbning: Omnichannel vinder

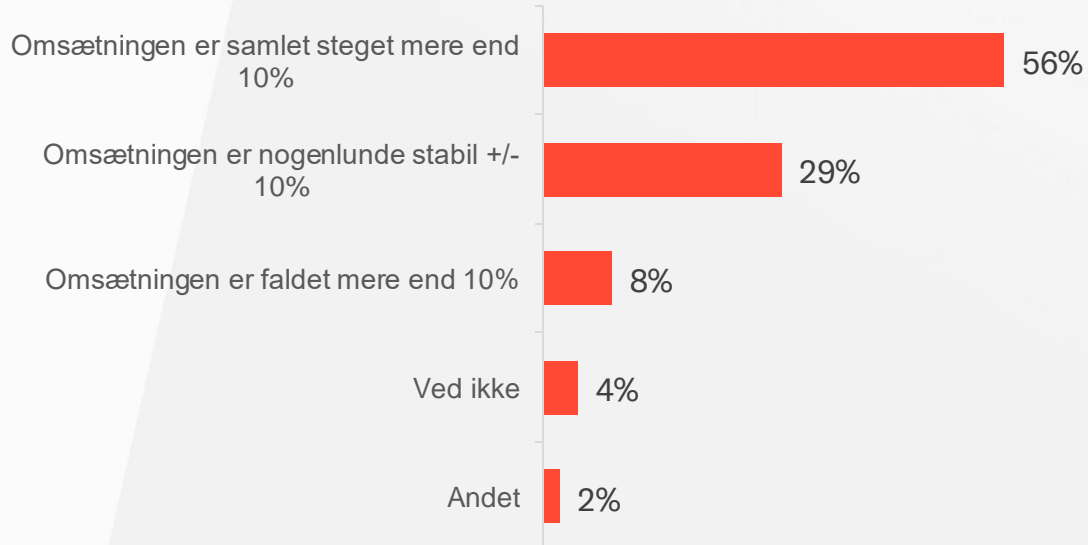
Efter seneste genåbning oplever de fleste omnichannel butikker samlet fremgang, mens de rene danske netbutikker ser mere blandede effekter: 18% oplever stigning mens 41% oplever fald. Med stikprøvens størrelse in mente er det dog blot indikationer.

B2C Pureplayers: Udvikling i dansk online omsætning efter seneste genåbning?



22 (Kun B2C online salg)

Omnichannel B2C: Udvikling i samlet dansk omsætning efter seneste genåbning?



48 (B2C omnichannel)

SCA - effekt

DANSK
ERHVERV



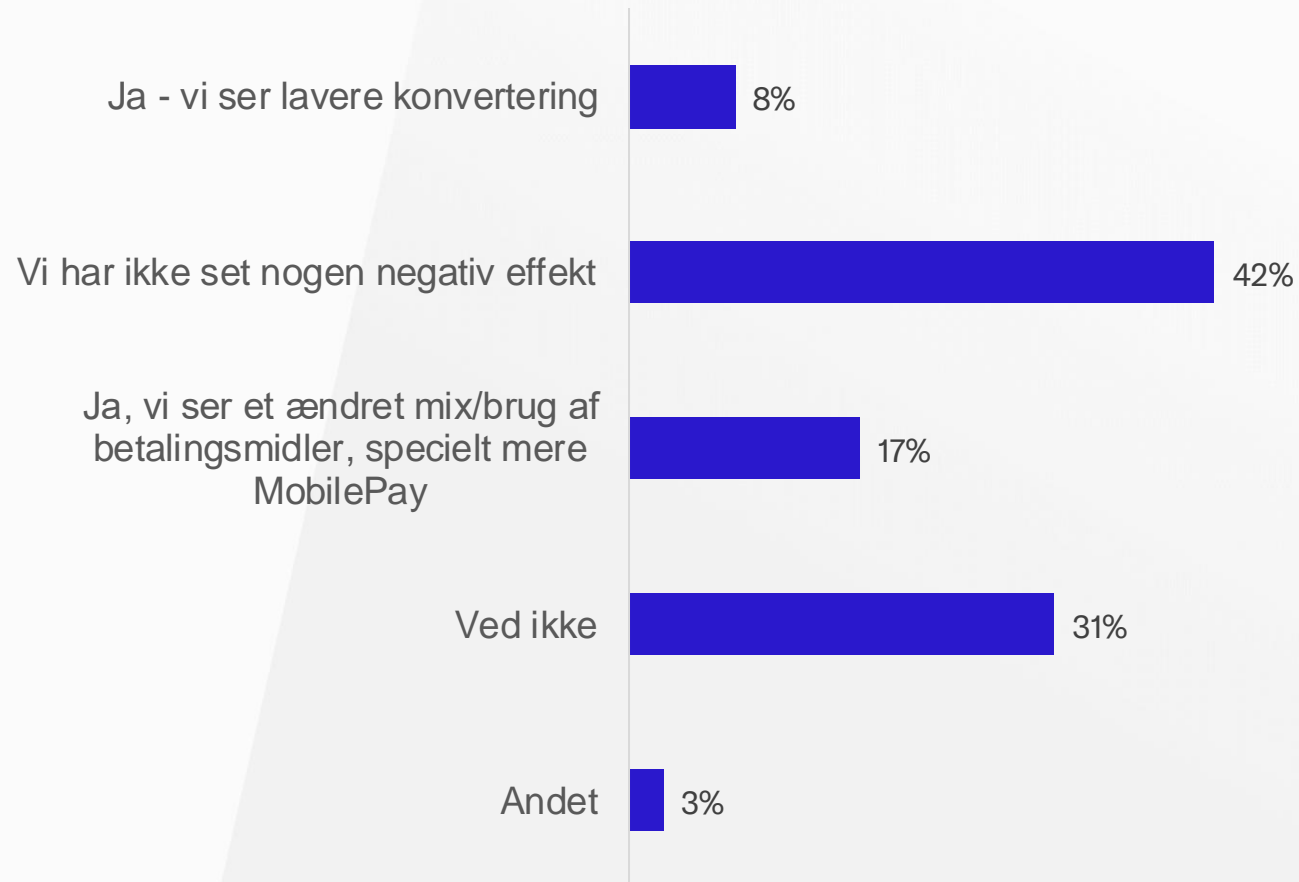
SCA – effekt på konvertering

I januar blev der indført øget sikkerhed (SCA, Strong Customer Authentication) ved kortbetalinger på nettet. Forbrugerne skal ved e-handel identificere sig via NemID eller via valgt kode til betalingskort. NemID identifikation skal ske via NemID-nøgleapp, mens nøglekortet i pap ikke længere kan bruges.

For netbutikker med salg til forbrugere har de nye regler ført til mærkbar lavere konvertering for 8%, mens det dobbelte (17%) ser et ændret betalingsmix, som særligt kommer MobilePay til gavn.

E-handelsanalysen maj 2021 (s.14) med forbrugere viser tillige, at 23% af forbrugerne har opgivet et køb grundet problemer ved betaling.

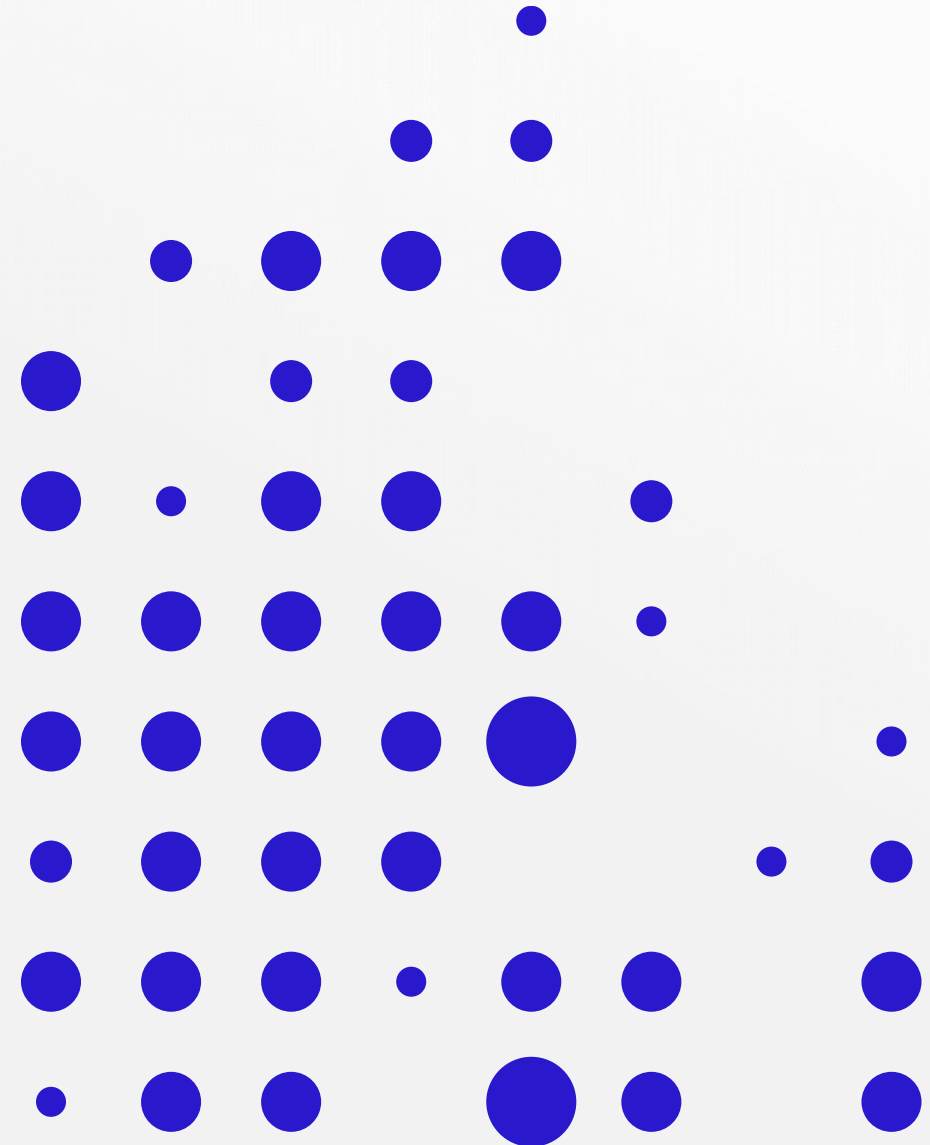
Mærker I en effekt af de nye regler for SCA?



78 (har salg til forbrugere)

Live- & videoshopping

DANSK
ERHVERV



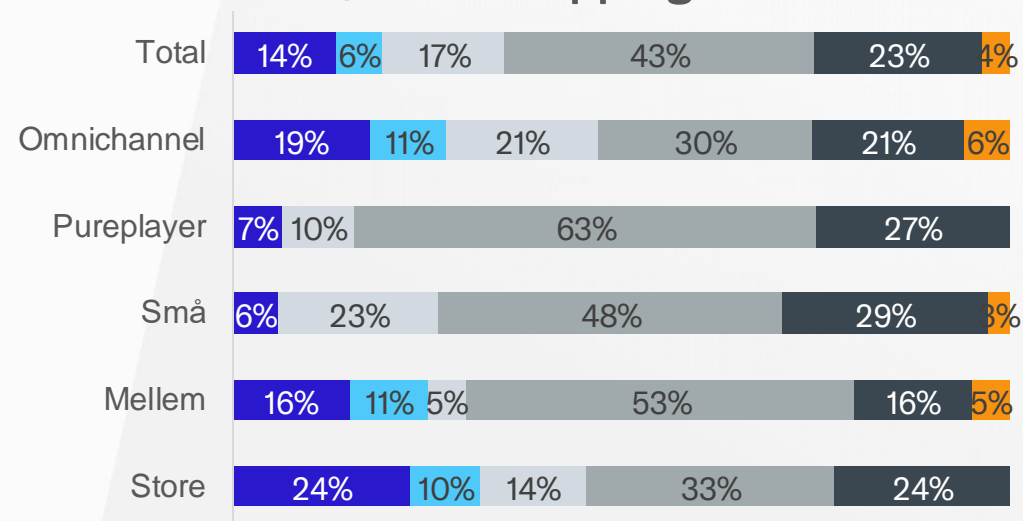
Live- & Videoshopping – og Corona

De fysiske muligheder for handel har været ramt af restriktioner under corona, men det har samtidig givet en opblomstring af salg via nye kanaler. Forbrugerne bevæger sig flittigt rundt på apps, netbutikker og sociale medier og mange butikker har derfor grebet muligheden for at følge forbrugerne og møde dem digitalt.

14% af butikkerne tilbyder salg via liveshopping, fx facebook og 6% har 1:1 videosalg. Mest udbredt er det for Omnichannel, som bringer styrken ved de fysiske butikker i spil, mens størrelsen på onlineomsætning også har betydning.

Ca. hver fjerde oplever ikke, at liveshopping er relevant ift. butikkens sortiment.

Sælger I til forbrugere via live- /videoshopping?



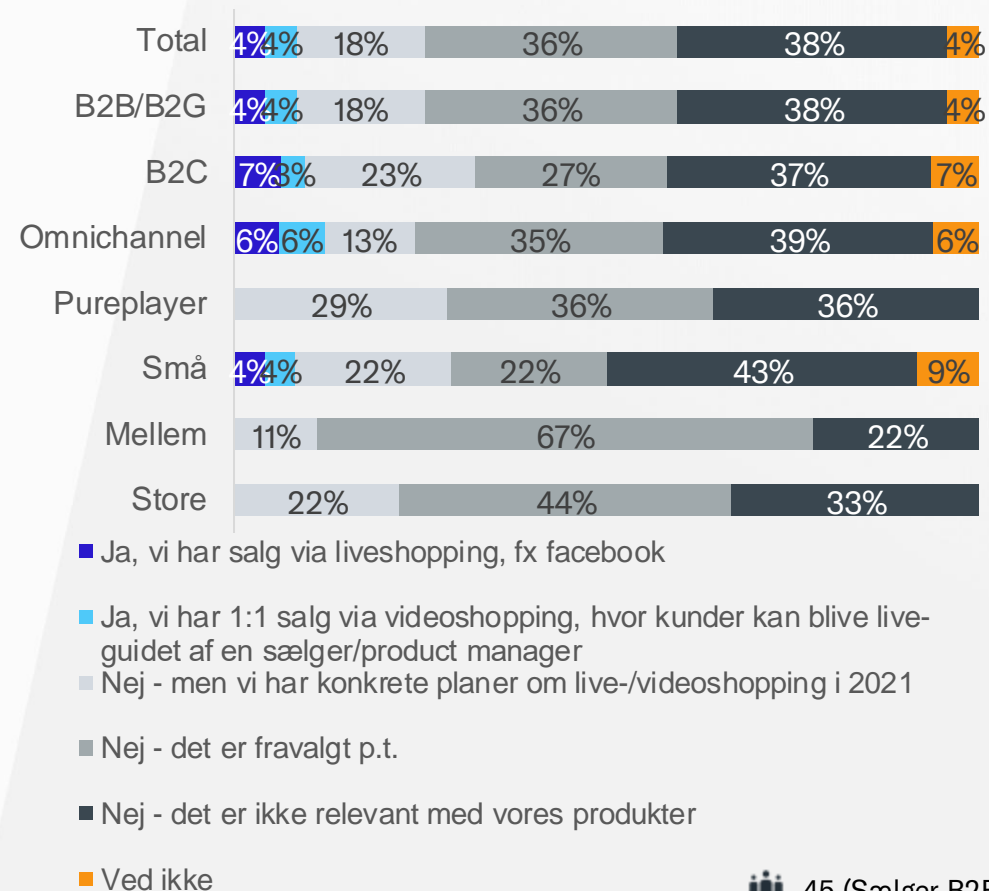
- Ja, vi har salg via liveshopping, fx facebook
- Ja, vi har 1:1 salg via videoshopping, hvor kunder kan blive live-guidet af en sælger
- Nej - men vi har konkrete planer om live-/videoshopping i 2021
- Nej - det er fravalgt p.t.
- Nej - det er ikke relevant med vores produkter
- Ved ikke

B2B & Liveshopping

B2B virksomheder har også i nogen udstrækning under Corona neddroget den fysiske tilstedeværelse og begrænset antallet af fysiske møder mellem købere og sælgere. Dette har dog ikke givet samme opblomstring af salg via nye kanaler som tilsvarende på B2C.

4% har liveshopping og 4% videoshopping – mens yderligere 18% har konkrete planer om at få strøm på de nye kanaler i 2021. Igen ser omnichannel ud til at være hurtigst ude af starthullerne – dog er det kun indikationer pga stikprøvens størrelse.

Sælger I til jeres B2B kunder via live-/videoshopping?



Arbejdsmarked

Faglige kompetencer

DANSK
ERHVERV

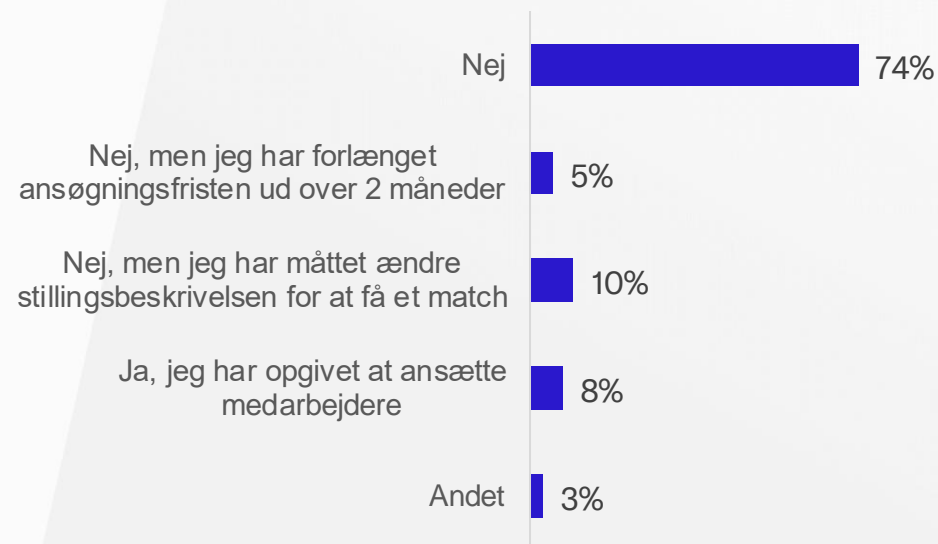


Rekruttering af kvalificerede medarbejdere

3 ud af 4 e-handlere når i mål med at ansætte medarbejdere inden for digital handel uden problemer, men ofte kræver det dog enten en mærkbar forlængelse af ansøgningsfristen eller en ændret stillingsbeskrivelse, før der findes et match.

Hver 12. (8%) har dog måttet opgive at ansætte medarbejdere, fordi der ikke har været kvalificerede ansøgere.

Opgivet at ansætte medarbejdere?



Nyansattes faglige kompetencer

Ved den seneste ansættelse inden for digitale handel er det ved hver 8. (12%) ansættelse nødvendigt at skrue ned for ambitionsniveauet af de faglige kompetencer.

Således oplever 4%, at de faglige kompetencer ikke var til stede og 8%, at de kun var der i mindre udstrækning.

Hver 5. ansættelse er fagligt helt tilfredsstillende, mens hver 3. delvist kommer i mål fagligt.

Oplevede du ved den seneste ansættelse inden for digital handel, at ansøgerne havde de rette faglige kompetencer?



Marketing & marketingoptimering efterlyst

De ansættelser, hvor det kniber med at møde de faglige kompetencer, repræsenterer et bredt billede af ”fagområderne” inden for digital handel. Oftest er det inden for marketing- og marketingoptimering, hvilket også er vigtige funktioner for stort samtlige e-handlere. Kompetencer inden for kundeservice efterspørges også forgæves, mens de tungere IT stillinger besættes uden at der helt så ofte er et gab mellem de faglige kompetencer og det konkrete behov.

Med stikprøvens størrelse in mente skal dette udelukkende ses som indikationer.

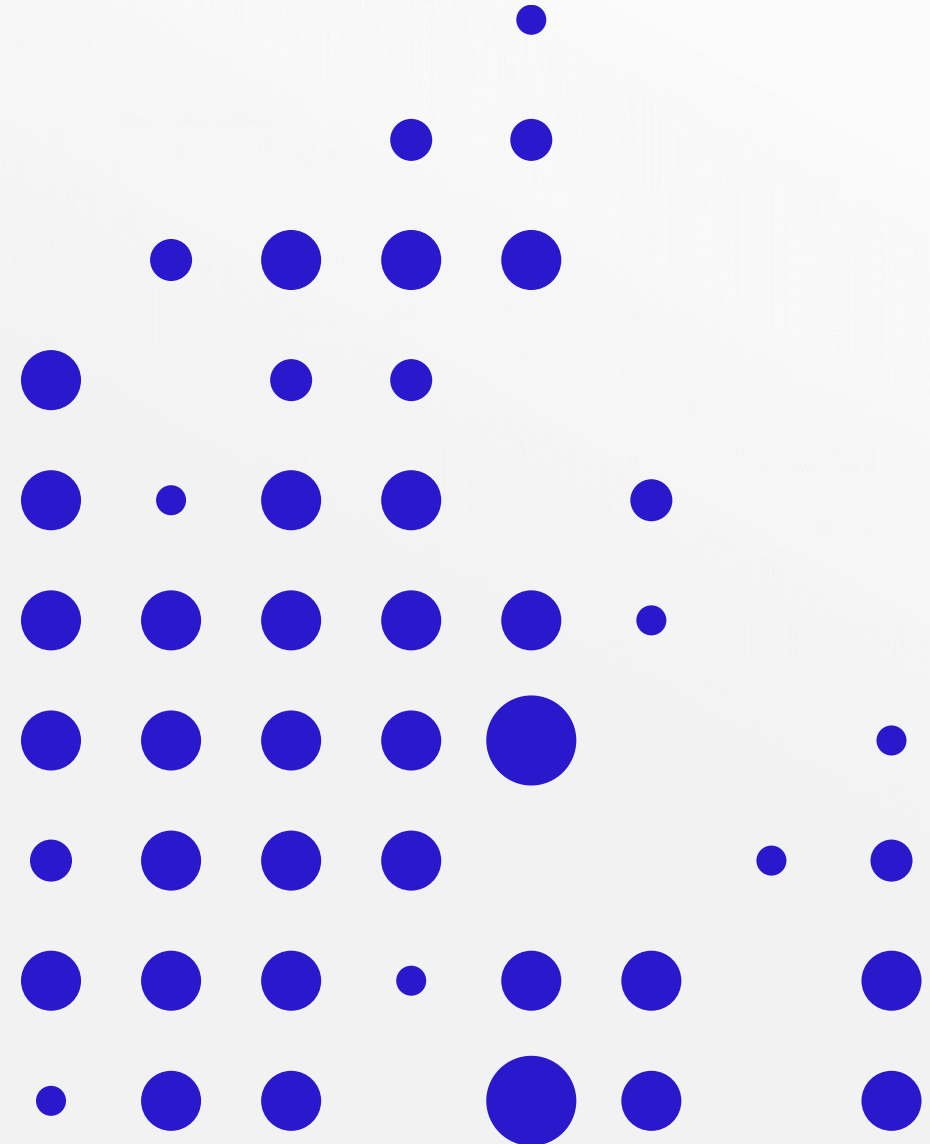
Hvilke kompetencer ledte du forgæves efter?
(ved seneste ansættelse inden for digital handel)



39 (oplevet mangel på kompetencer ved ansættelse; excl. ikke relevant)
(flere svar mulige)

Baggrundsinfo & kryds

DANSK
ERHVERV



Udvikling i 1. kvartal 2021 ift. 2020: B2C har haft en bedre udvikling end B2B og de højeste vækstrater ses hos de største virksomheder.

Med stikprøvens størrelse in mente skal dette udelukkende ses som indikationer.

	Faldet mindst 5%	Nogenlunde det samme, +/- 5%	5 - 25% højere	25 - 50% højere	50 - 100% højere	Mindst 100% højere
Total	8%	7%	25%	24%	22%	13%
B2B/B2G	7%	11%	24%	24%	16%	11%
B2C	8%	3%	26%	24%	26%	14%
Omnichannel	5%	5%	30%	26%	16%	14%
Pureplayer	11%	8%	17%	19%	31%	11%
Små	10%	8%	26%	23%	18%	10%
Mellem	8%	4%	21%	17%	38%	13%
Store	0%	5%	32%	27%	18%	18%

Hvordan har jeres e-handelsomsætning udviklet sig i FØRSTE kvartal 2021 ift. samme periode sidste år? Svarkategorier med få svar er slået sammen. Excl. Ved ikke.

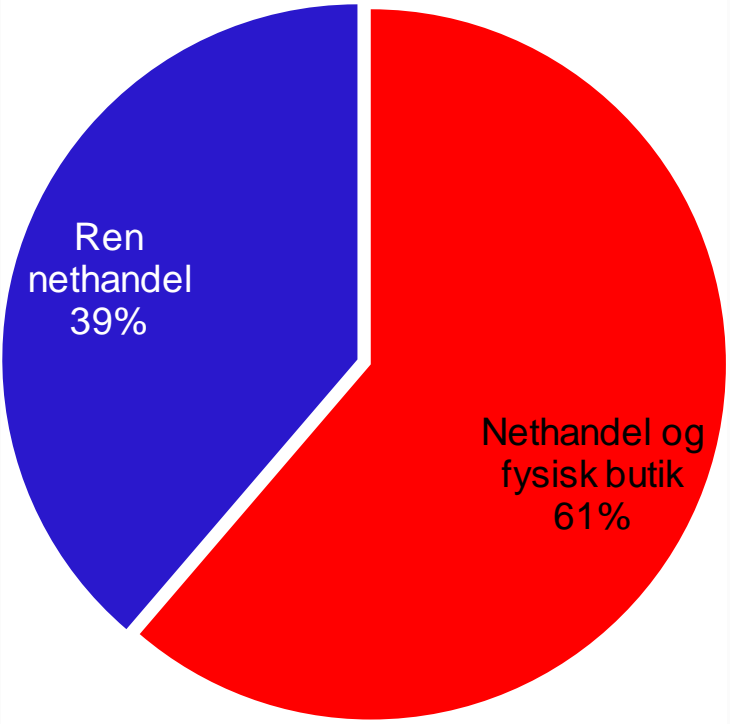
Forventninger til 2. kvartal 2021 ift. 2020: Højere forventninger hos de store netbutikker og højere forventninger for B2C end for B2B målgrupper.

Med stikprøvens størrelse in mente skal dette udelukkende ses som indikationer.

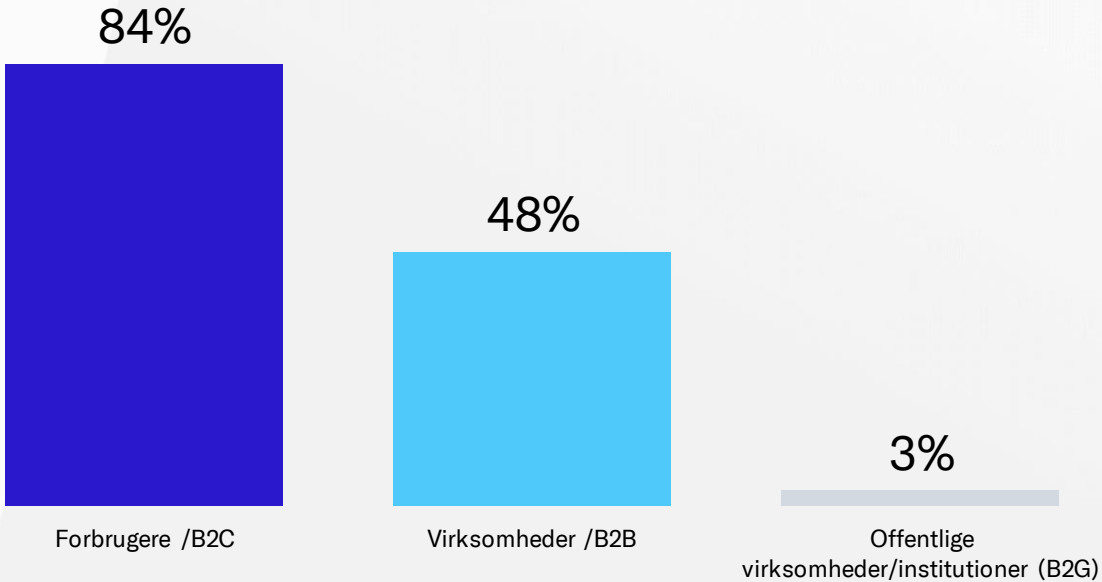
	Falder mindst 5%	Nogenlunde det samme, +/- 5%	Bliver 5 - 25% højere	Bliver 25 - 50% højere	Bliver 50 - 100% højere	Bliver mindst 100% højere
Total	10%	10%	22%	22%	21%	13%
B2B/B2G	18%	12%	22%	27%	8%	8%
B2C	6%	7%	22%	25%	23%	14%
Omnichannel	11%	6%	26%	23%	15%	17%
Pureplayer	10%	13%	18%	21%	26%	10%
Små	14%	14%	32%	22%	11%	8%
Mellem	13%	9%	9%	31%	28%	6%
Store	8%	5%	22%	19%	27%	19%

Baggrundsinfo – afsætningskanal og målgruppe

Afsætningskanal: Hvad beskriver bedst din virksomhed?

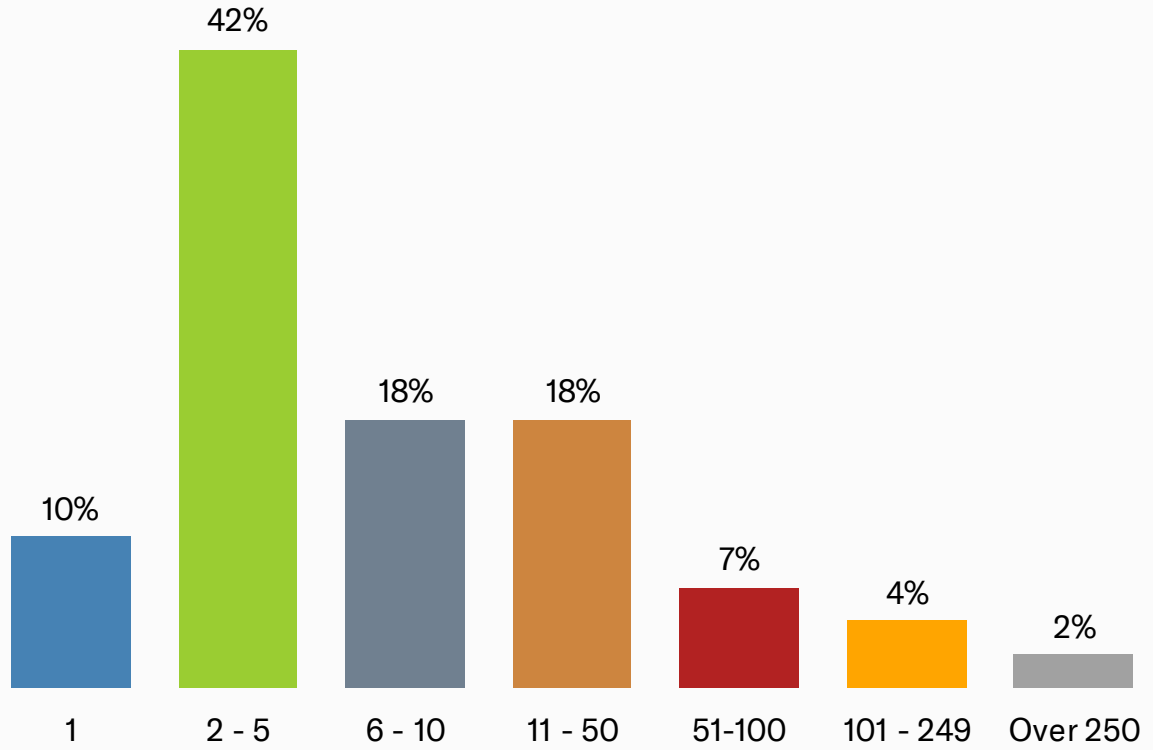


Hvilken målgruppe henvender din virksomhed sig primært til? Max 2 svar

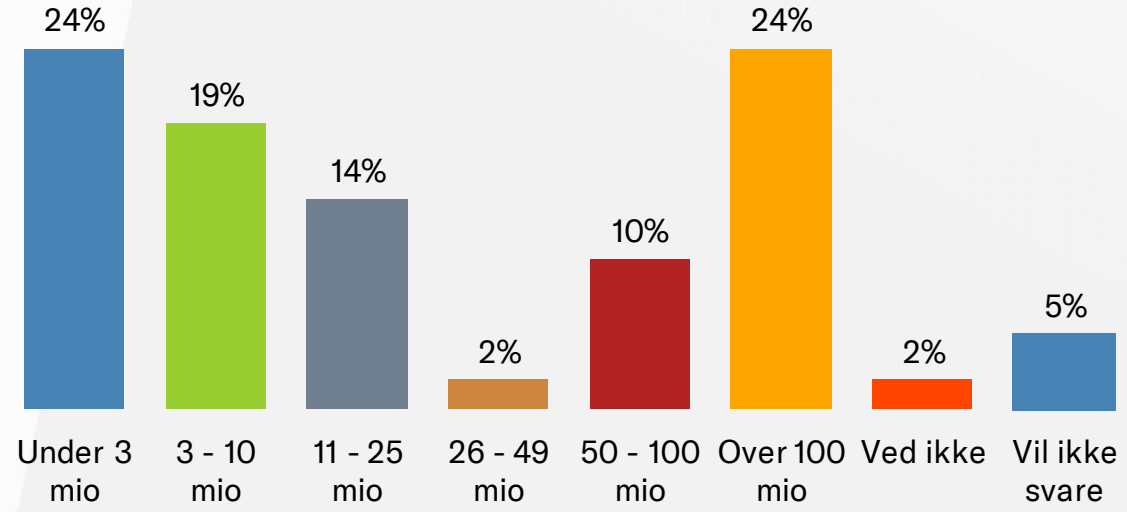


Virksomhedsstørrelse – e-handelsansatte og omsætning

Ansatte der arbejder med/deltager i virksomhedens e-handel



Hvor stor er virksomhedens årlige e-handels omsætning ca? (inkl moms)



Om undersøgelsen

Formål: En ”temperaturmåling” på e-handlen – hvordan er sidste kvartal lukket og hvad er forventningerne?

Vi stiller ikke en dyb diagnose, men måler hvordan netbutikkerne/digital handel har det overordnet. Undersøgelsen bygger derfor på få spørgsmål for at sikre, at den er nem og hurtig at besvare som e-handler.

Målgruppen er virksomheder med e-handel (B2B & B2C). >90% af svarene er fra medlemmer af Dansk Erhverv.

93 i målgruppen (netto) har deltaget i kvartalets undersøgelse, mindst 80% i ledelsesfunktion.

Bruttostikprøven var på 1.201 og der er udsendt 1 rykker.

Data er indsamlet 8/6 – 21/6 2021

Antal svar i delmålgrupper					
Mindre (<11 mio E-kr.)	39	B2B	99	Omnichannel	57
Mellem (11-100 mio E-kr)	24	B2C	43	Pureplayer	36
Store (>100 mio E-Kr.)	22	B2G	9		