

# SVL

SPRIT & VINLEVERANTÖRSFÖRENINGEN

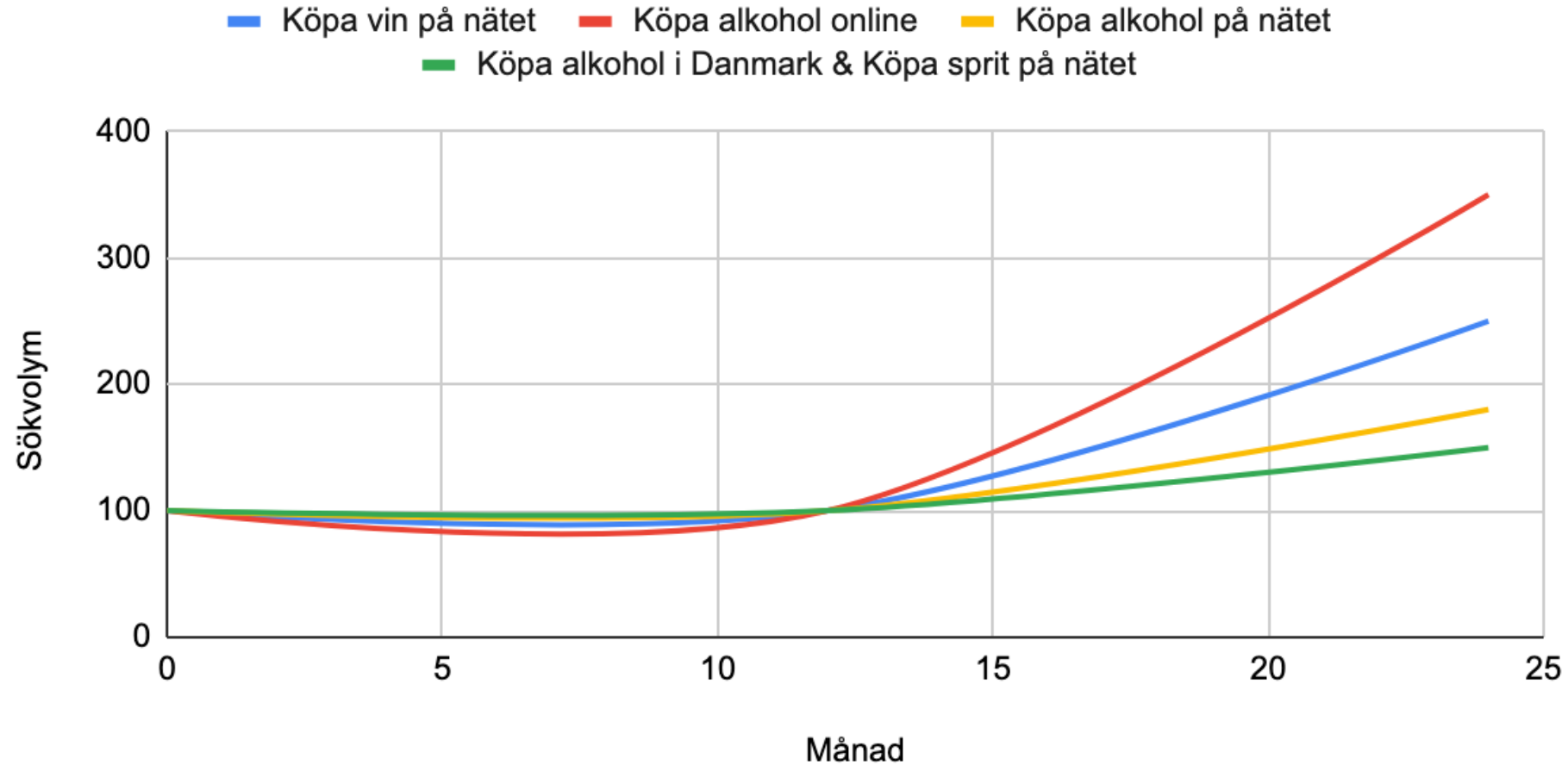
Seminarium E Handel 24/09/2019

Anna De Geer

Vd, Sprit & Vinleverantörsföreningen

# Sökvolym för söktermer

Index 100, 24 månader september 2017-2019



Källa: Graviz Telescope / Google Trends

Maria Ludvigsson

Moderator

Patrik Müller

E-handelsexpert, DIBS



# Svensk e-handel 2019



@patrikmuller



[www.linkedin.com/in/patrikm](http://www.linkedin.com/in/patrikm)



[patrik.muller@dibs.se](mailto:patrik.muller@dibs.se)



# OMNI DAGEN

- Stockholm 20 november





# Svensk e-handel 2019

[DIBS.SE/OM-EHANDEL](https://dibs.se/om-ehandel)



Konsumtion 2019

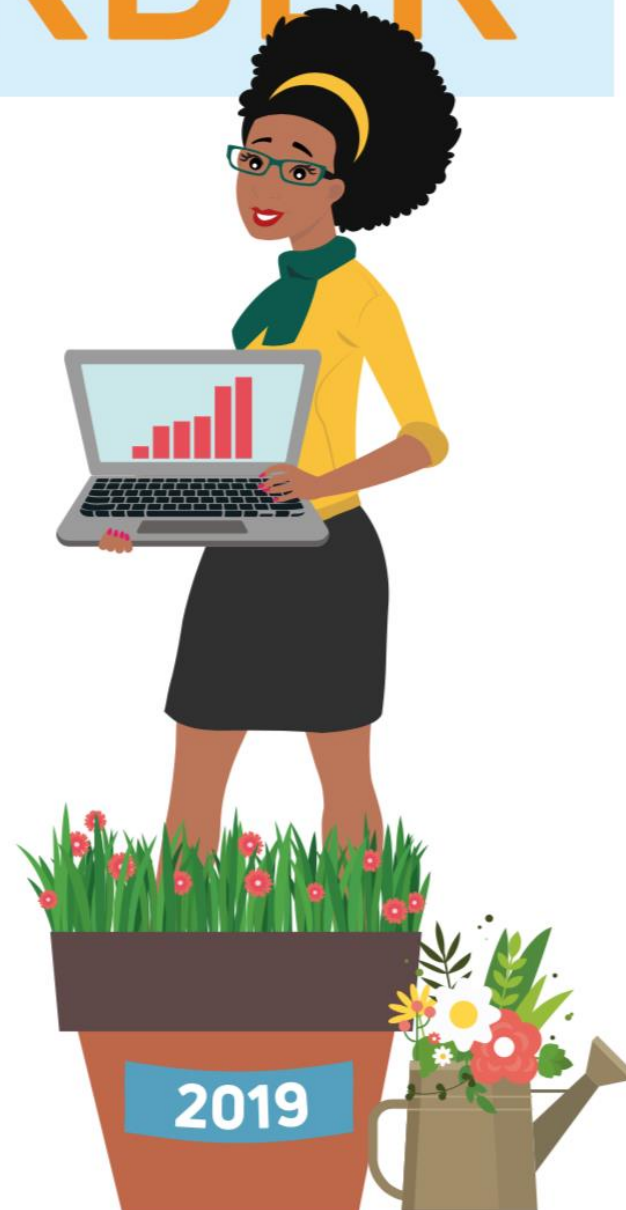
# 309.9 MILJARDER



01 Tillväxt 2018–2019



**16 %**  
ökning från 2018  
till 2019.



Konsumtion 2018

# 267.9 MILJARDER

nets

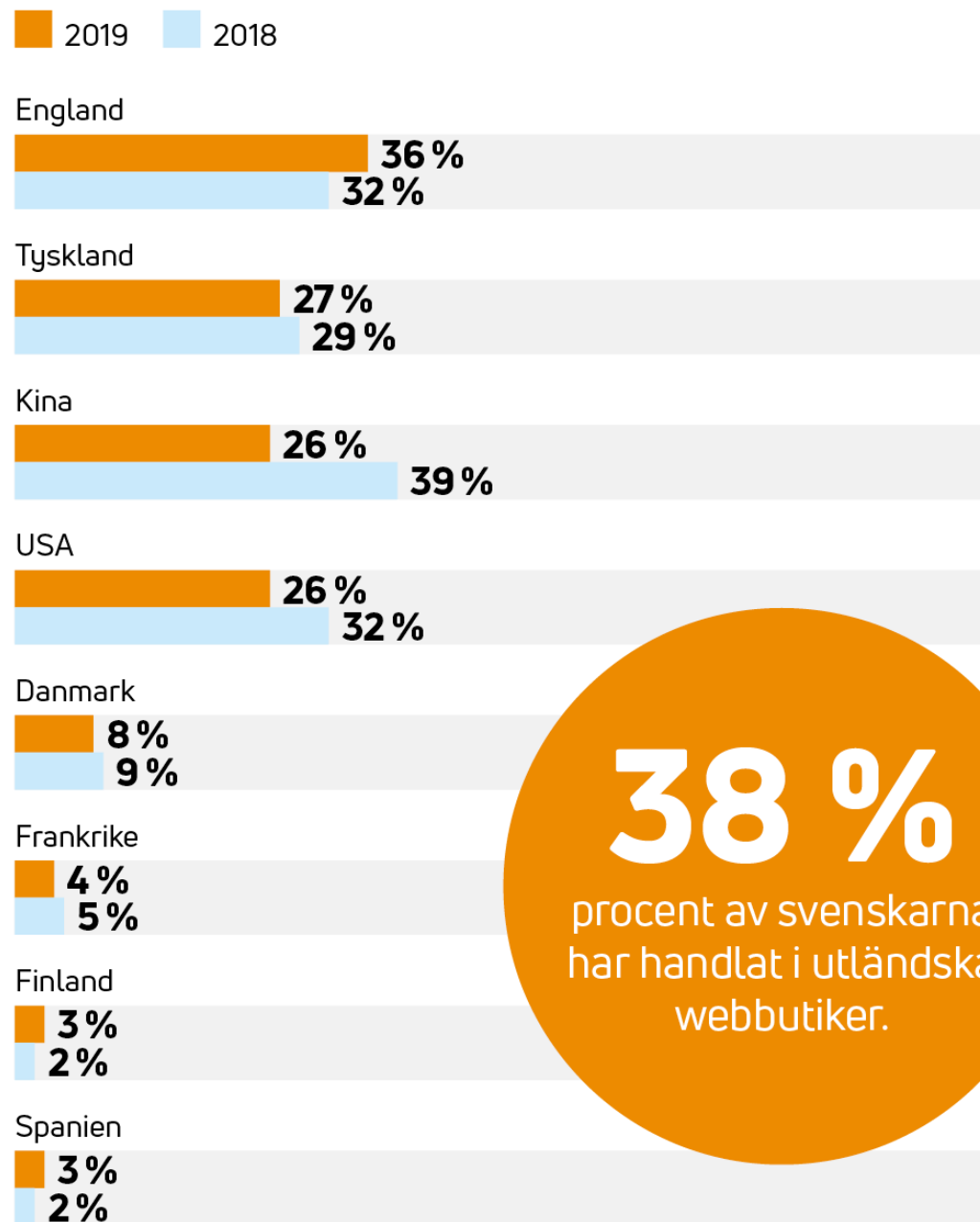
# Supershopparna:



fem procent av svenskarna handlar på nätet fler än 100 gånger per år



### 13 Från vilka länder handlar svenskarna?

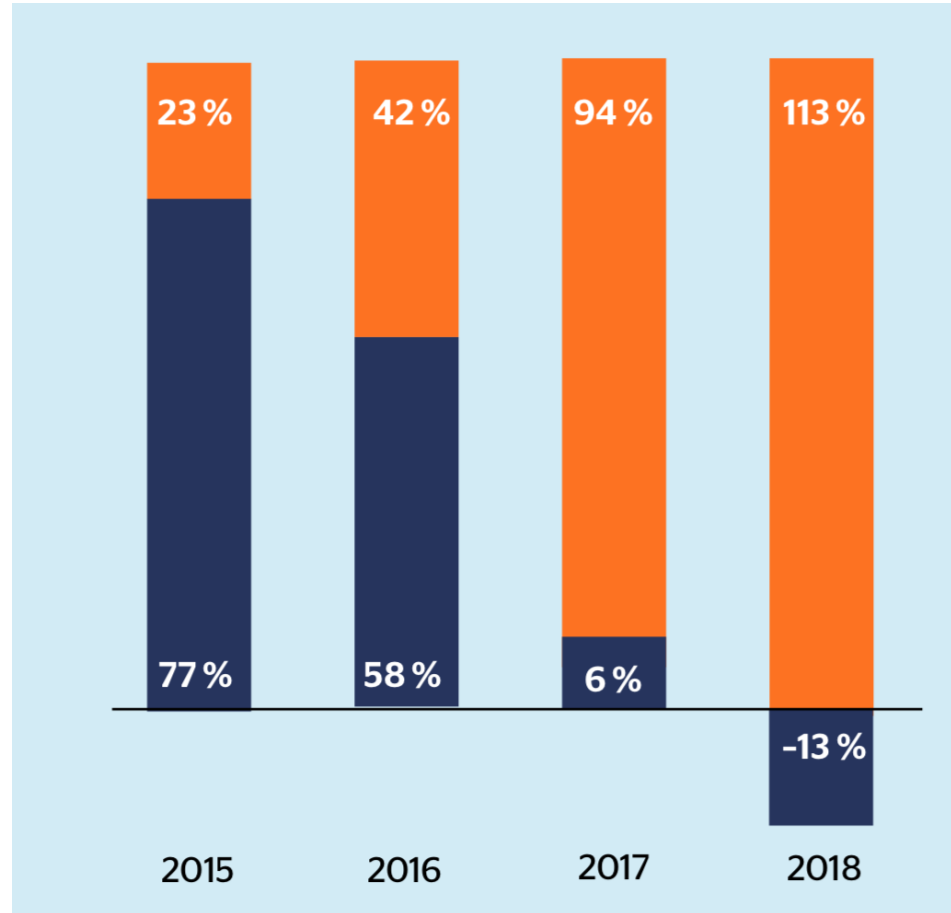




# Retailskiftet

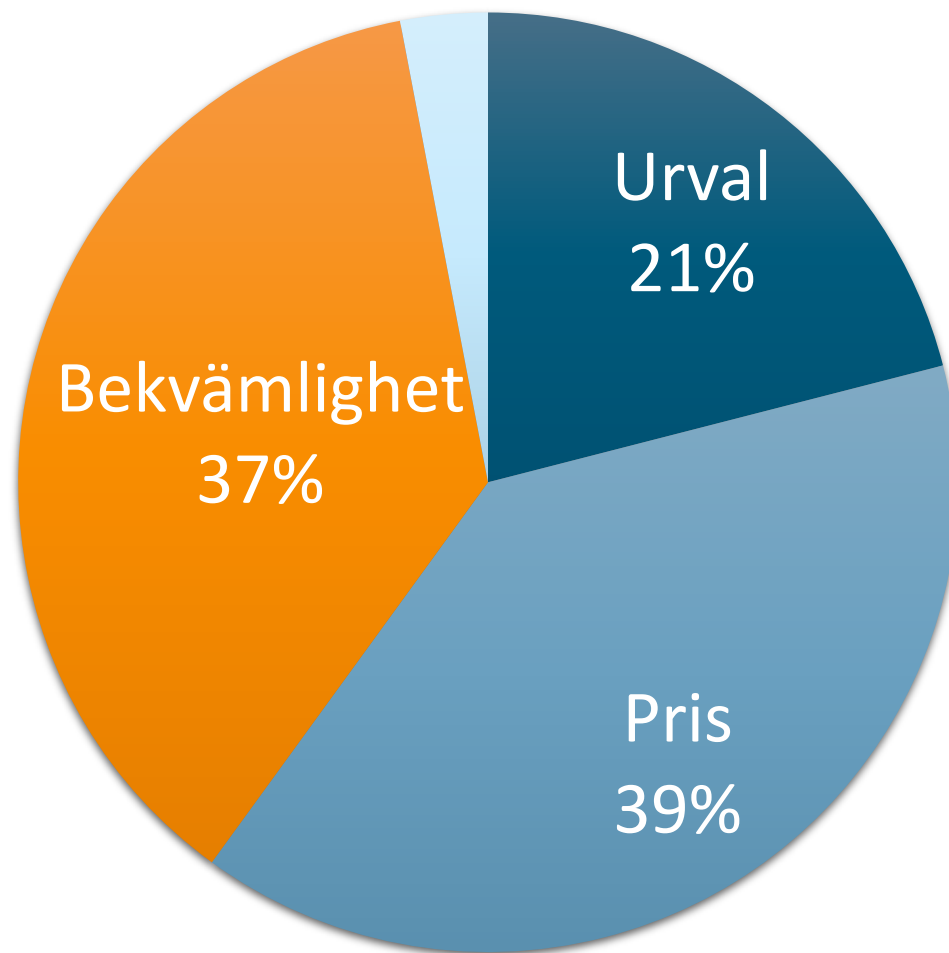
nets 

# All the growth for consumer goods are online












**The retail apocalypse is far from over  
as analysts predict 75,000 more store  
closures**

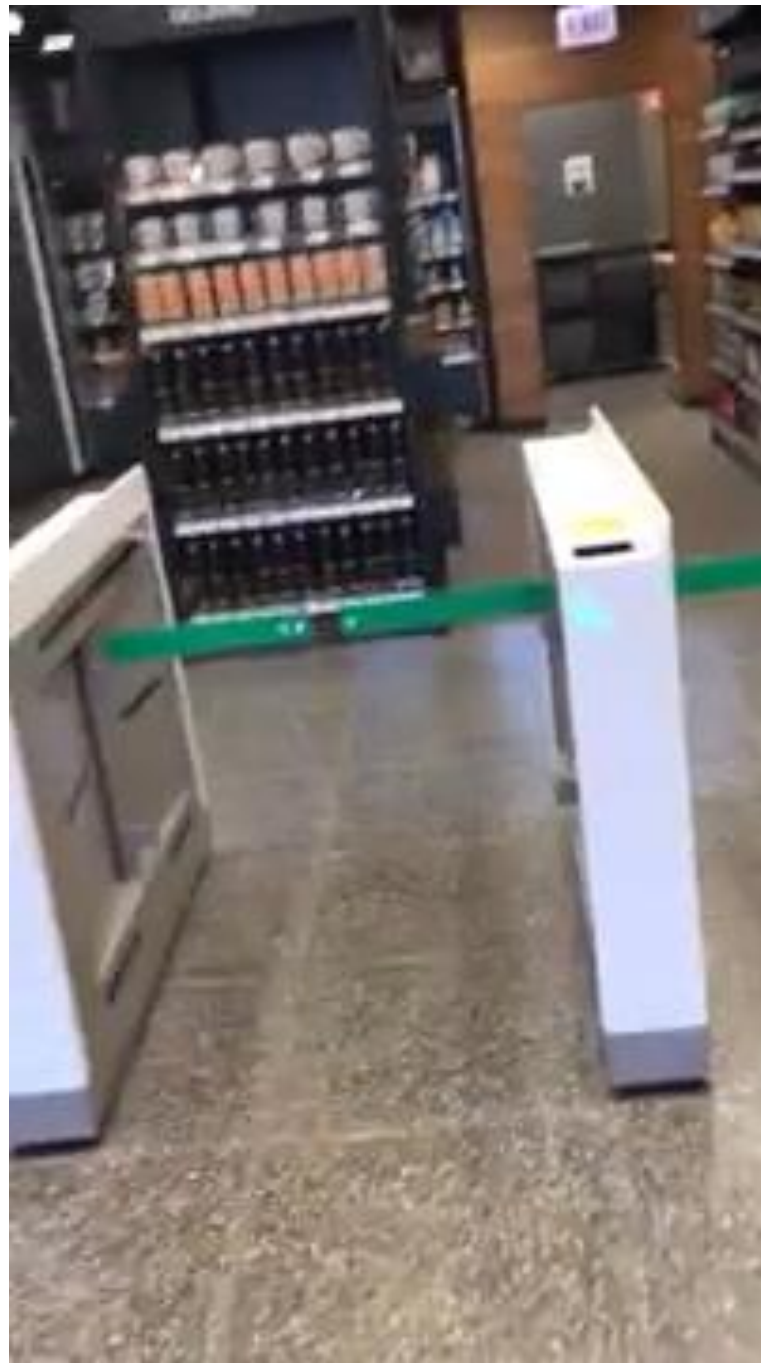
# Anledningar till att handla på nätet





### 3. Välj fraktsätt, utlämningsställe och aviseringssätt

<input checked="" type="radio"/>	 Premio	Premo Expressbrev 2 vardagar, <i>rekommenderas</i>	Levereras innan 07:00 till din brevlåda (större försändelser lämnas vid dörren)	0 kr
<input type="radio"/>	 PostNord	1 vardag	Skickas till din brevlåda, eller till: Hemköp Nacka Forum 	0 kr
<input type="radio"/>	 Instabox Express	Levereras imorgon till förvaringsbox	Nacka Forum (imorgon ~15:30) ▾	0 kr
<input type="radio"/>	 DHL	DHL Service Point Stockholm 1 vardag	HEMKÖP NACKA FORUM, FORUMVÄGEN 1, NACKA ▾	0 kr
<input type="radio"/>	 DB	Schenker 2 vardagar	Hemköp Nacka Forum, Forumvägen 1, Nacka ▾	0 kr
<input type="radio"/>	 Hemleverans Budbee	Skickas med bud	I morgon, onsdagen den 18 september, kl 17 - 22 ▾	0 kr
<input type="radio"/>	 Best	Hemleverans BEST Miljö Utan kostnad vid order över 300 kr.	I morgon, onsdagen den 18 september, kl 18 - 22 ▾	39 kr
<input type="radio"/>	 Företagspaket	2 vardagar	Levereras med bud till din arbetsplats. OBS! Går endast att välja av företag.	39 kr
<input type="radio"/>	 Airmee hemleverans	Skickas med bud	I morgon, onsdagen den 18 september, kl 11 - 13 ▾	0 kr



Glorified vending machine or a revolution?

Mikael Lenneryd

Marknadsdirektör, Apoteket



## **Apoteket och e-handel**

Mikael Lenneryd

2019-09-24

# Apoteksmarknaden 2018

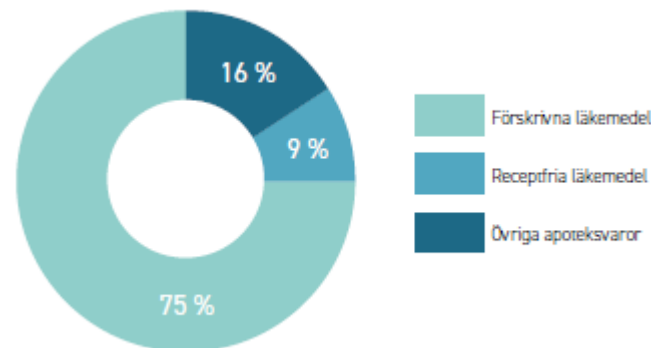
Apotekens samhällsuppdrag är att stå för en god och säker läkemedelsanvändning, detta formuleras genom tre grunduppdrag:

- Säkerställa att konsumenten så snart det kan ske får tillgång till förordnade läkemedel och varor.
- Ge sakkunnig och individuellt anpassad information och rådgivning.
- Genomföra och upplysa om utbyte av läkemedel.

 120 miljoner

besök gjordes totalt under 2018.

90 miljoner recept expedierades under 2018.

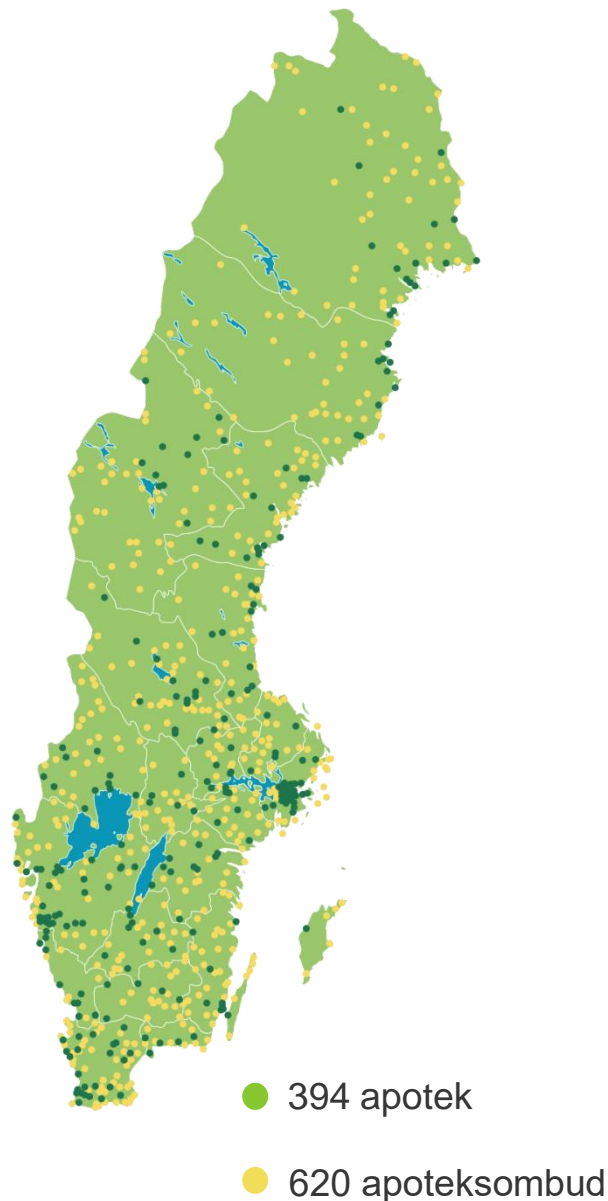


E-handeln växer i betydelse



# Hela Sveriges Apotek

- ▶ 394 apotek i städer och på landsbygden
  - 40 miljoner köp
- ▶ Ca 620 apoteksombud
- ▶ 20 sjukhusapotek
- ▶ Dosapotek
- ▶ E-handel och annan distanshandel
- ▶ Kundservice via telefon, chatt och mejl
- ▶ Hemsida: [apoteket.se](https://www.apoteket.se)
  - 25 miljoner besök
- ▶ App: Mitt Apotek
  - 1,2 miljoner nedladdningar
- ▶ Kundklubb
  - 2,7 miljoner medlemmar
- ▶ Omsättning 2018: ca 20 miljarder
- ▶ Antal anställda: ca 3500



# Apotekets e-handel

År 2000 bildade Apoteket tillsammans med Posten och Telia Virtuellt Apotek AB

Tjänsten lanserades 2002 i Malmö och Hässleholm

Fyra primära målgrupper (receptfria varor)

- allmänhet/privatkunder
  - stora patientgrupper
  - Hemtjänsten
  - förskrivare
- ▶ 2004 inleddes handel med även receptbelagda preparat i Stockholm, Göteborg, Norrland och Kalmar.
- ▶ 2006 hade tjänsten ca 1 000 användare. "Pinsamma" produkter som kondomer, graviditetstest, Viagra och medel mot håravfall dominerade

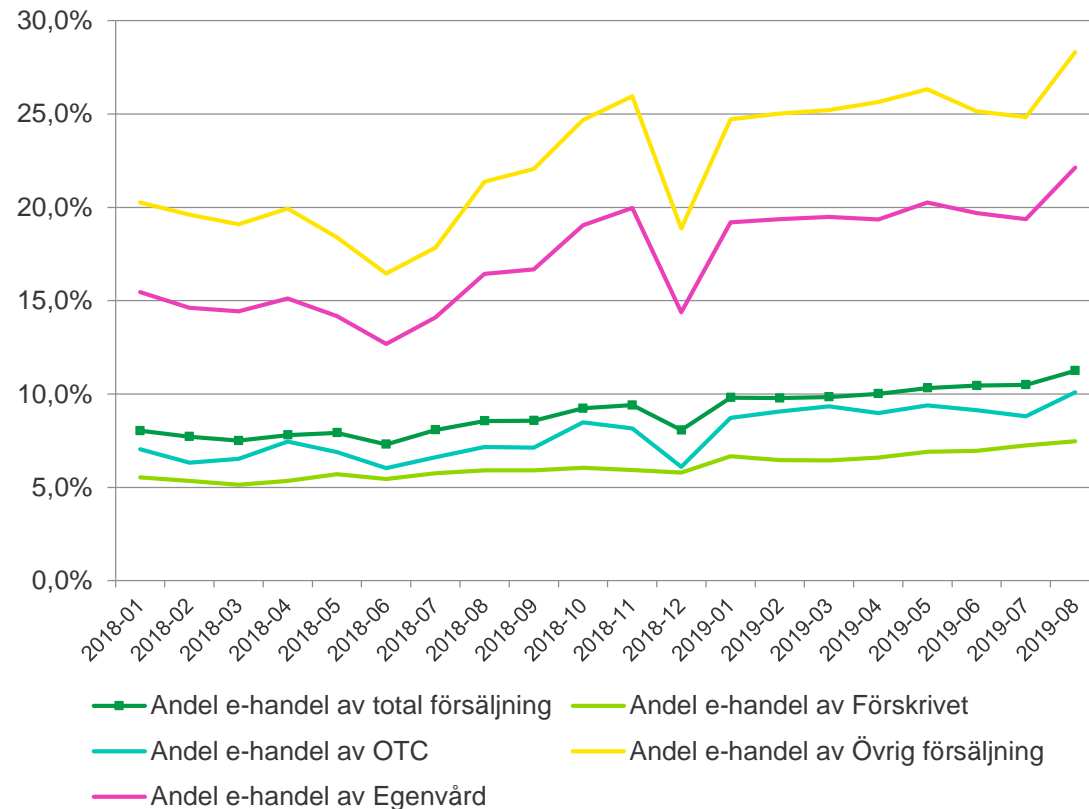


# Apoteksmarknaden - E-handelsandel

## E-handelsandel total försäljning och volym



## E-handelsandel per försäljningsätt (försäljning)

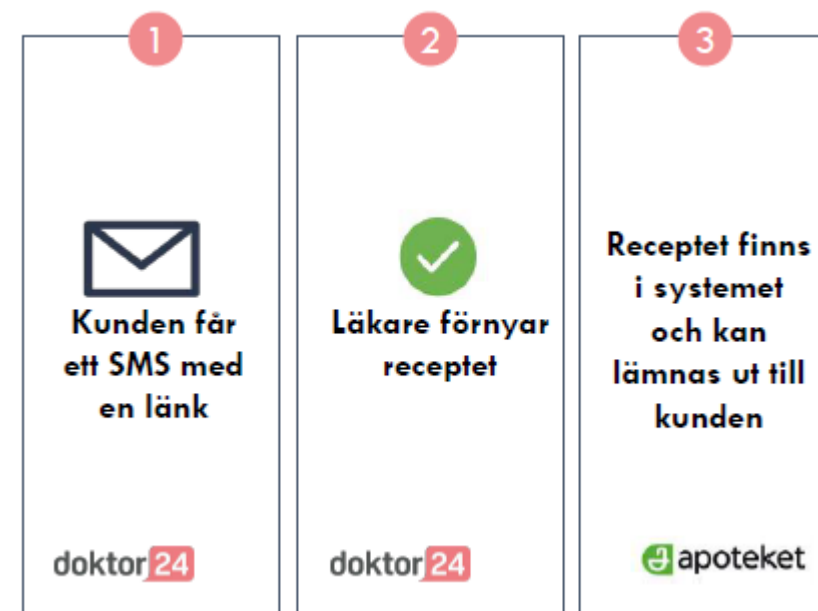




# Nya kundbeteenden – nya tjänster

## Receptförnyelse i butik

**!** För ~15% av alla recept uppstår problem vid uthämtning



**Tack!**

Tobias Frohm

Direktör E-handel, Systembolaget



# Systembolagets e-handel

---

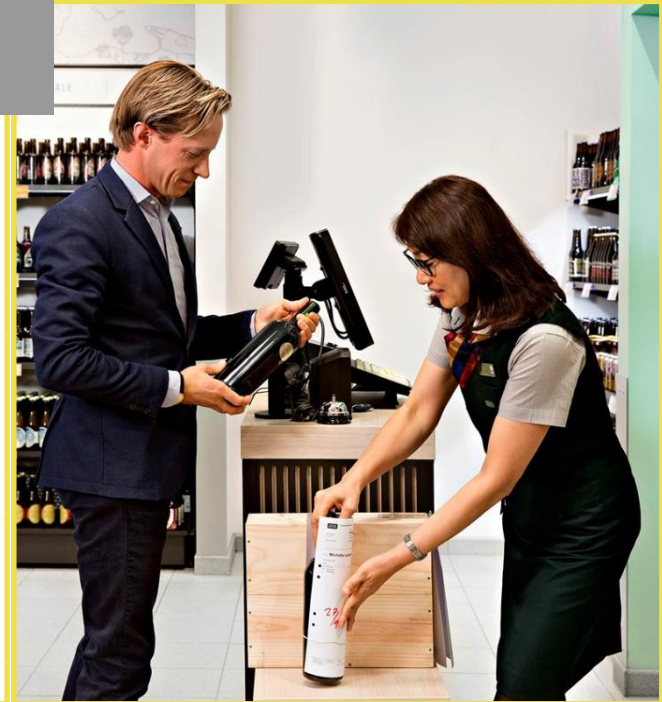
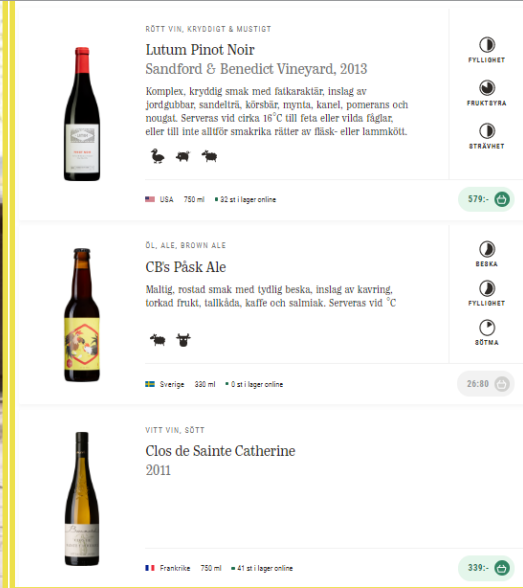
SVL  
190923

# Ett annorlunda företag - Vårt uppdrag





# Imponerade kunder oavsett var och hur man möter oss



# Plan för utveckling av vårt erbjudande och service Online

## Nya Onlinebutik



Införande av ny onlinebutik och nytt butikskoncept: Nytt varuvarv, ny sortiments-exponering, paketering och integrerad kunskap, enklare köp- och handlaflöden, ökad service och tillgänglighet till våra medarbetare online, ökad anpassning till kund/individ.

## Online-betalning



Ny betalösning online vilket ger kunderna fler betalningsalternativ såsom Swish och Direktbetalning Onlinebank. Idag har vi onlinebetalning för hemleverans, imorgon även för leverans till ombud eller butik.

## Differentiering Erbjudandet



Vi vill göra det enklare för kunden att förstå skillnaderna i vårt erbjudande, tex genom:

- Byta namn på BS till Ordervaror
- Sortering i träfflistor
- Tydlighet i vad man kan förvänta sig i leveranstid
- Varför vissa artiklar har smakbeskrivningar och andra inte

## Allt beställningsbart till butik



"Allt beställningsbart till butik" fortlöper. Utrullning Norra Sverige våren 2019, Stockholm med omnejd hösten 2019 och resten av Sverige våren 2020. Detta i takt med ny depå Stockholm och anpassningar av befintliga depåer.

## Online-butikens kundmöte i butik



Vi testar olika lösningar för att förbättra Onlinebutikens kundmöte i våra fysiska butiker. Kunderna ska uppleva att det är tydligt var de ska hämta sina beställda varor och att det är smidigt.

## Hemleverans



Vi förbereder en utrullning i hela landet. Lagändringen trädde i kraft den 1 juli 2019 och det kommer att ske en succesiv utrullning med start under hösten 2019

## Säkrad drift av e-handeln



Vi säkrar våra processer och IT-stöd för att klara av utökade volymer och krav på utveckling. Vi arbetar mer proaktivt med avvikelser, dvs. hjälpa kunder som inte får sina beställda varor. Tillsammans måste vi säkra varornas tillgänglighet.

**SVL**

**SPRIT & VINLEVERANTÖRSFÖRENINGEN**