

Greek e-Commerce era in....a nutshell

Δρ. Κατερίνα Φραιδάκη
Fraidaki@aueb.gr



Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Ηλεκτρονικού Επιχειρείν
Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών



ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ- ΑΥΞΗΣΗ- ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟΤΗΤΑ

3 εκ.
Έλληνες
αγοράζουν
Online
προϊόντα/
υπηρεσίες
συνολικής
αξίας 4 δις €

5000
επιχειρήσεις
με ψηφιακό
κανάλι
πώλησης

30% των
Online
αγορών από
ξένα sites

10% αύξηση
της αξίας
Online
αγορών
(2016 vs
2015)

Ταξιδιωτικές υπηρεσίες

84%



+10%

Διαμονή σε καταλύματα

70%



+9%

Εξαρτήματα &
περιφερειακός εξοπλισμός

69%



+7%

Εισιτηρια (εκδηλώσεις)

69%



+6%

Ένδυση/
Υπόδηση


62%



ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ

ELTRUN

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

A conceptual image showing a silver metal shopping cart with a red handle resting on the keyboard of a silver laptop. The background is a clear blue sky. A semi-transparent grey box with black text is overlaid on the center of the image.

Το 10% των online αγοραστών ξεκίνησε το 2016, 3/10 είναι πλέον μεθοδικοί/ώριμοι online αγοραστές

Έναρξη Αγορών

1/10 online

καταναλωτές έναρξη
Online αγορών το 2016

**% αγοραστών που
πραγματοποιούν Online
(50% αγορών)**

29% πραγματοποιούν

ψηφιακά 1 στις 2 συνολικές
αγορές τους (2016)

25% πραγματοποιούν

ψηφιακά 1 στις 2 συνολικές
αγορές τους (2015)

9% πραγματοποιούν

ψηφιακά 1 στις 2 συνολικές
αγορές τους (2014)

**Αγορά από
ελληνικά
e-shops**

6/10 πάνω από

το **80%** των αγορών
σε ελληνικά e-shops
(2016)

5/10 (2015)





**Στο κυνήγι των προσφορών/τιμών με μικρό
όμως % επαναλαμβανόμενων online αγορών
(30% δεν επέστρεψε ξανα στο e-shop)**



Γιατί αγοράζουν online



Τιμές/
Προσφορές

Εύρεση /
Γκάμα

Διαδικασία
/ Χρόνος

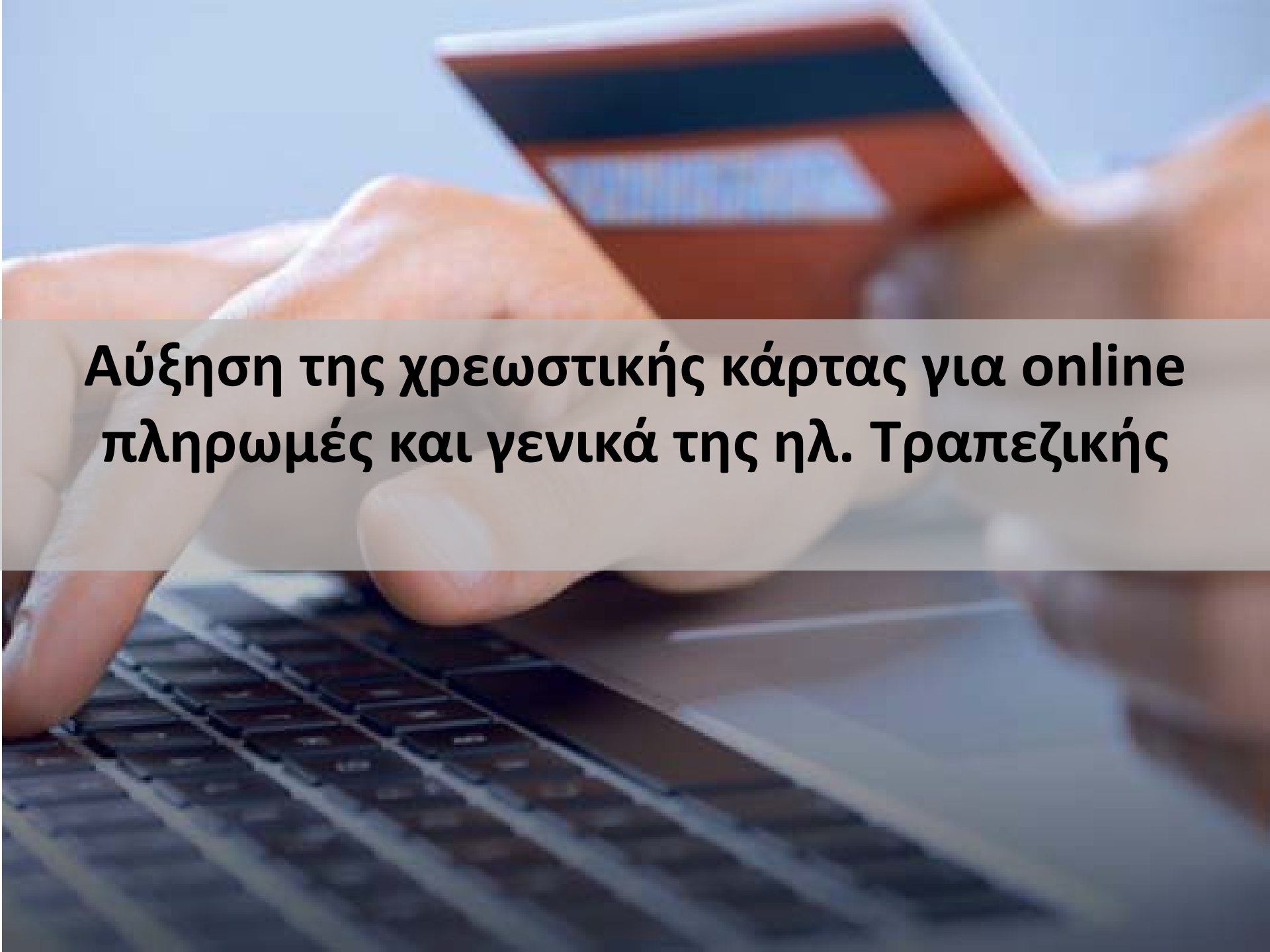
3/10 αγόρασαν απο ενα eshop και δεν επέστρεψαν ξανα => χαμηλή εμπιστοσύνη



ΕΦΑΓΓΗΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΠΕΞΕΡΓΕΙΑ

ELTRUN

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

A close-up photograph showing a person's hand holding a credit card over a laptop keyboard. The card is partially visible, showing a blue and red design. The background is a soft, out-of-focus blue. A semi-transparent grey box is overlaid on the image, containing text in Greek.

Αύξηση της χρεωστικής κάρτας για online πληρωμές και γενικά της ηλ. Τραπεζικής

Τρόποι παραλαβής προϊόντων



83%



15%

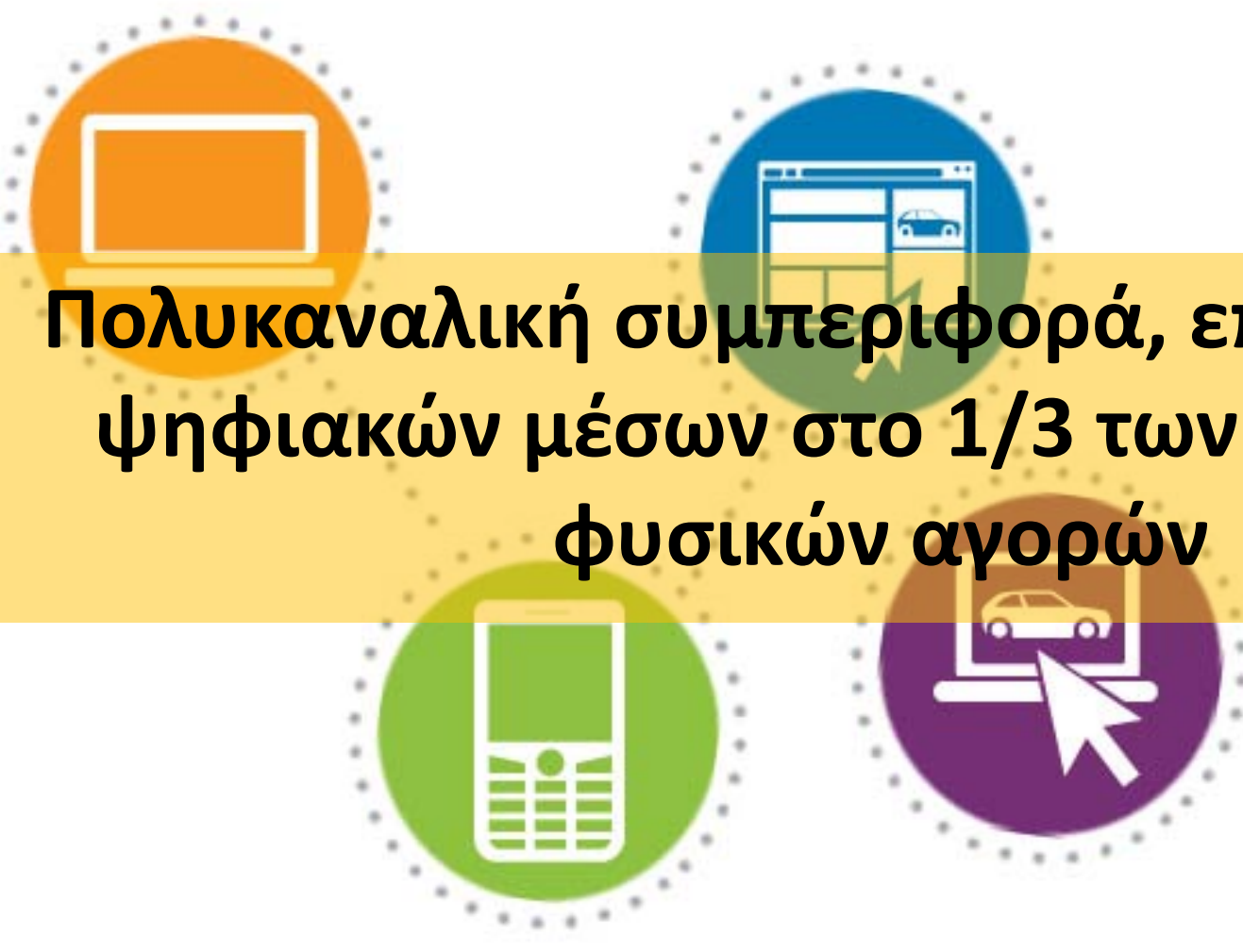


10%

60%



1



Πολυκαναλική συμπεριφορά, επίδραση των ψηφιακών μέσων στο 1/3 των συνολικών φυσικών αγορών

Ψηφιακό Μάρκετινγκ

Ψάχνουν Online - Αγοράζουν
Offline

Πελατοκεντρικότητα για brands

1/3 ΤΩΝ
συνολικών
φυσικών
αγορών

Show-Rooming

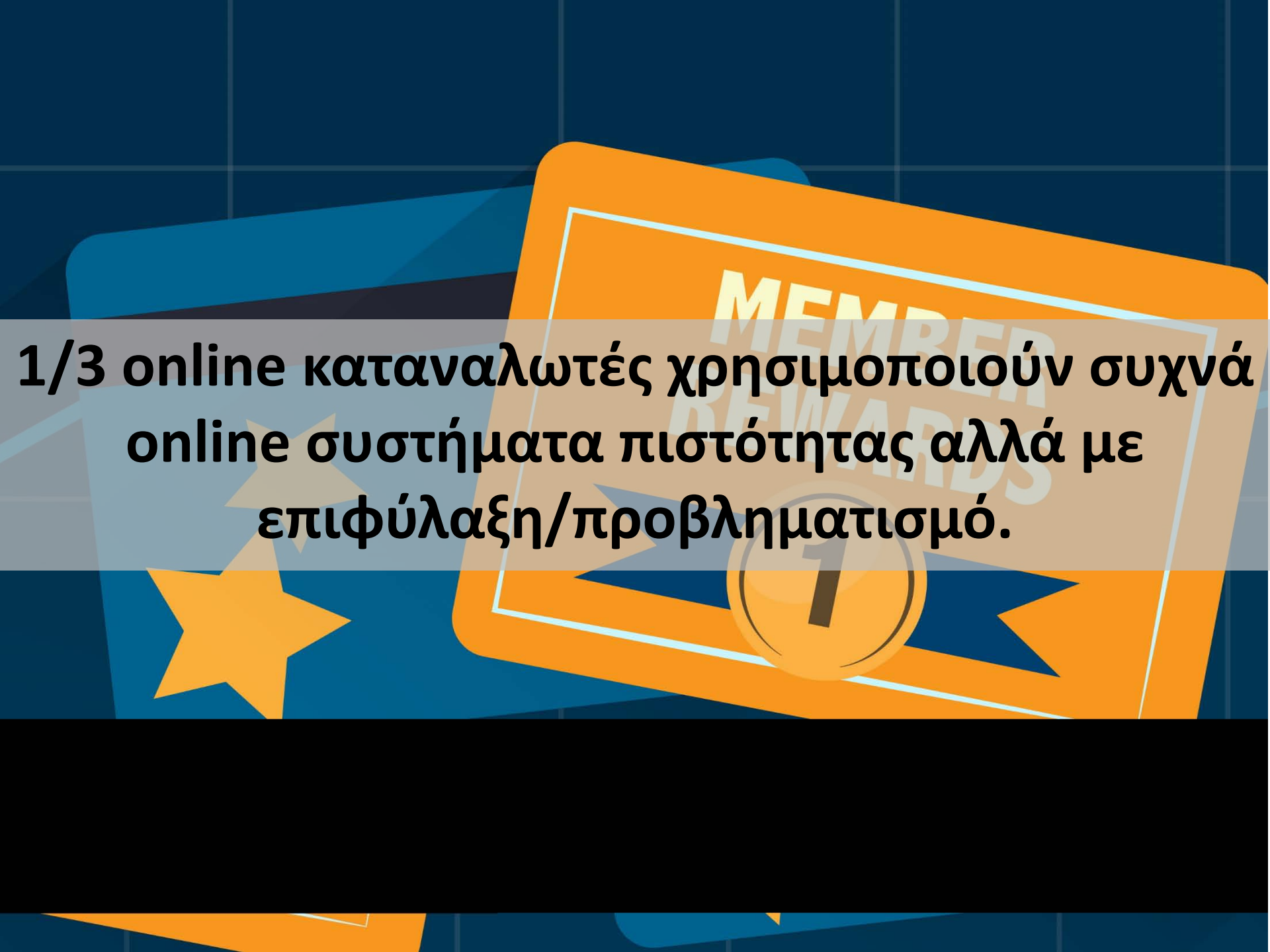
1/6 ΤΩΝ
συνολικών
Online
αγορών

Ψάχνουν offline- Αγοράζουν
online

Omni-channel για καταστήματα



2



1/3 online καταναλωτές χρησιμοποιούν συχνά online συστήματα πιστότητας αλλά με επιφύλαξη/προβληματισμό.

30%

 ΤΩΝ

Internet users επιλέγει e-shops που προσφέρουν **πόντους** επιβράβευσης



26%

 ΤΩΝ

Internet users **εξαργυρώνουν** συχνά τους πόντους

Όμως

Τρόποι εξαργύρωσης

6/10 έκπτωση σε επόμενη αγορά

4/10 εξαργύρωση σε συνεργαζόμενα καταστήματα

4/10

 ΤΩΝ

Internet users θεωρεί ότι **δεν** τους προσδίδει **μεγάλη αξία**

3/10

 ΤΩΝ

Internet users **δεν** έχουν **εξαργυρώσει ποτε** πόντους

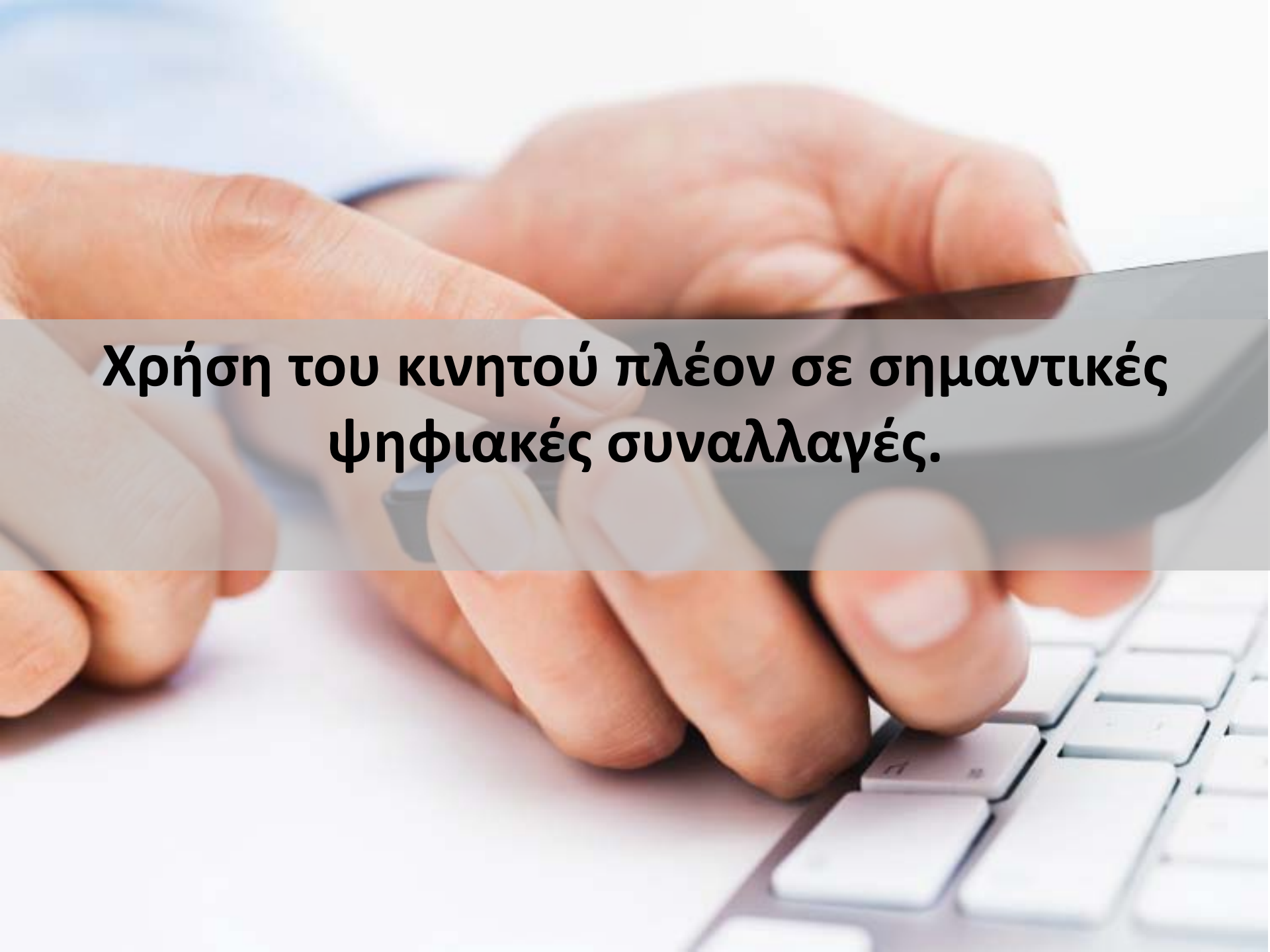


ΕΦΑΓΓΗΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗ

ELTRUN

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

3



Χρήση του κινητού πλέον σε σημαντικές ψηφιακές συναλλαγές.

Αξιοποίηση του κινητού σε Σημαντικές Συναλλαγές

1/4 το χρησιμοποιεί καθημερινά/συχνά για online banking



1/5 για αναζήτηση προσφορών

1/5 για χρήση mobile εφαρμογών των εταιριών (προμηθευτών ή λιανεμπόρων)



1/6 για αναζήτησή τιμών ενώ βρίσκονται ήδη σε φυσικό κατάστημα.



4

Social Networks

Search Engines

Retailer website

Brand website

Online Videos

20%

56%

23%

24%

12%

Information Sources for Purchase Decision

Brand Pages on Social media

5%

Review Pages

5%

17%

5%

8%

Price Comparison Sites

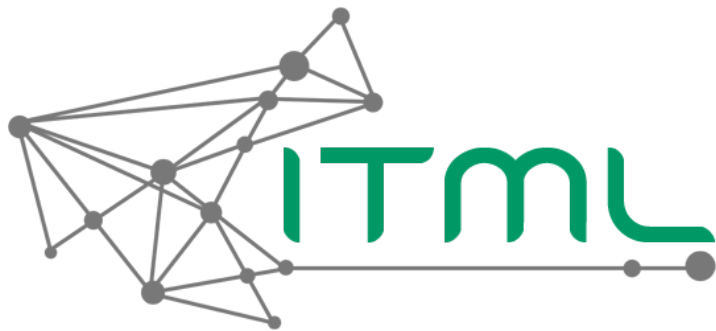
News Sites

E-mail

Data!!!

Transforming Transport





ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

ELTRUN

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ



Ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών στα Logistics

10.000 σχόλια
χρηστών



DATA



Social Network
Analysis



KNOWLEDGE



Υπηρεσίες



ACTION

Πρώτα Αποτελέσματα



Consumer Insights

αμφίσημα αλλάγή διεκδίκηση άλλης γραμμή μεταφορά κλήση έλεγχοι ασφαλείας χαμηλός βαθμός διαθεσιμότητας μέση ώρα άσκησης κατάλληλα οικονομικά γεγονότα διαφορά βόλεθ φυσικός μερικές τεχνικές στοιχεία συμπεριφορά αρχή κομμάτι σύστημα παιχνίδια αριθμός μόνος αρνητικός αρχή άμεσος αμέσως ημερομηνία λογαριασμός περίπτωση θέμα

υπεύθυνος δώρο απόθεμα ποσό τράπεζα αποτέλεσμα αναμονή εμπειρία στιγμή μονός κατάσταση πράγμα μοντέλο κουτί οθόνη καθυστέρηση χρέωση μεγάλος μαγαζί σπίτι απλά νέος φυσικά

επιβεβαίωση επιστροφή απαράδεκτος κακός θήκη πίσω εξυπηρέτηση

λόγος κάρτα ενημέρωση διαθεσιμότητα απάντηση

συσκευή σήμερα λάθος καλός επικοινωνία

πρόβλημα τιμή παράδοση

Found lemma "παράδοση" in 560 reviews

Show 10 entries

Search:

Reviews

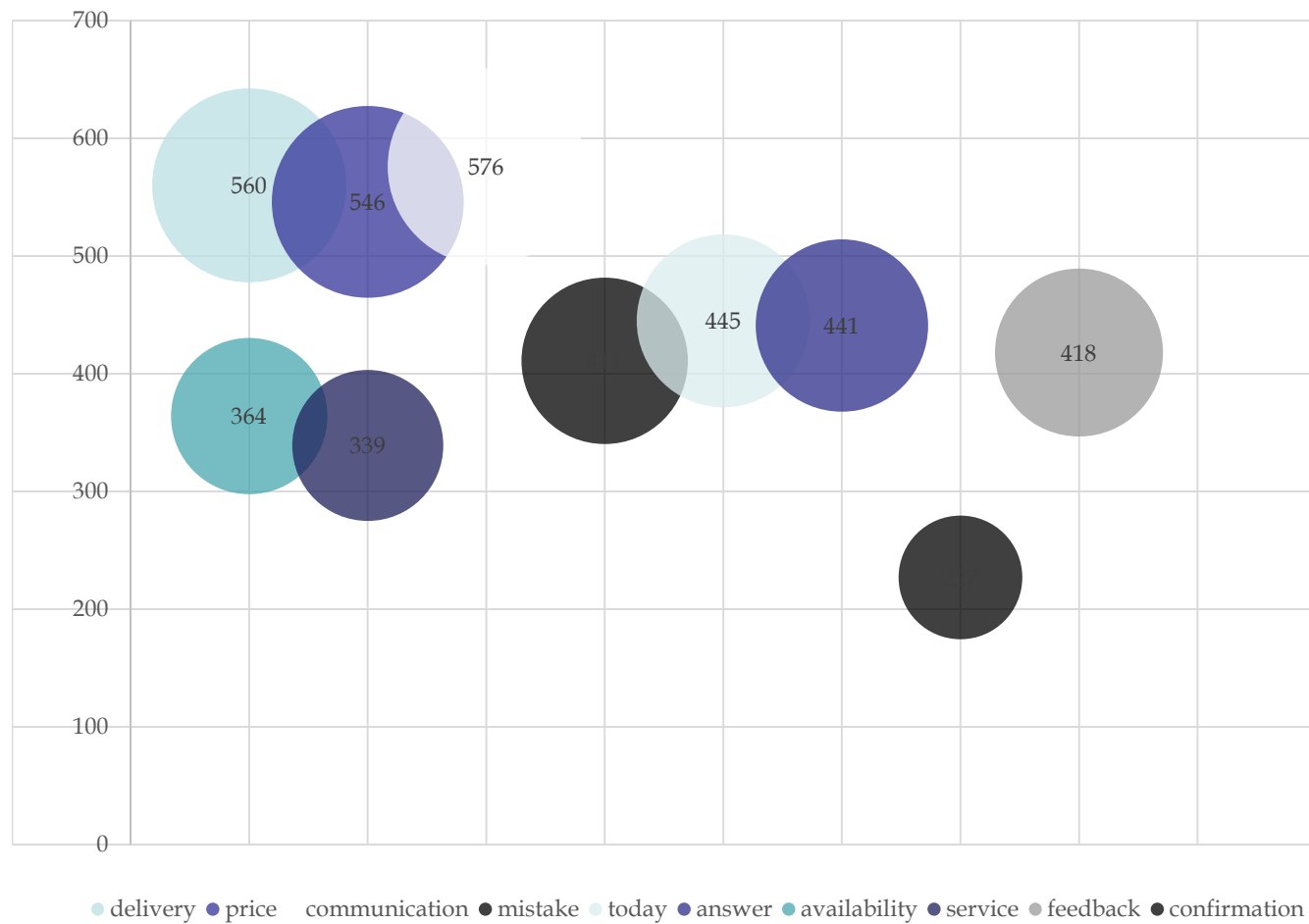
Έκανα την παραγγελία μου στις 8/10 . Διαθεσιμότητα για το προϊόν έλεγε 4-7 ημέρες, δεν έλεγε κατόπιν παραγγελίας! Οπότε στις 14/10 τηλεφωνώ στην εταιρία για να ενημερωθώ για την εξέλιξη της παραγγελίας μου αφού οι ίδιοι δεν θέλησαν να με ενημερώσουν. Ο υπεύθυνος μου απάντησε ότι την ίδια μέρα θα το παραλάβω και εγώ θα το είχα την επόμενη. Κάτι τέτοιο δεν συνέβη οπότε στις 19/10 ξαναεπικοινωνώ μαζί τους και με έναν αγενέστατο τρόπο μου είπαν ότι δεν ξέρουν πότε θα παραλάβουν και υπολογίζεται γύρω στις 22-25 του μηνός πράγμα που σημαίνει ότι έχει περάσει προπολλού η ημερομηνία παράδοσης. Δεν πήραν καν να ενημερώσουν και λέγοντάς μου να κάνω υπομονή μου έκλεισαν το τηλέφωνο. Ακύρωσα την παραγγελία μου και μου επέστρεψαν τα χρήματα! Σίγουρα δεν θα τους ξαναεμπιστευτώ.

*Σύμφωνα με το κατάστημα: -Άμεσα διαθέσιμο -Παράδοση 1 έως 3 ημέρες

+ Καλύτερη τιμή, + Άμεση αποστολή/παράδοση μέσα σε μία μέρα. - Τα έξοδα αποστολής δεν αναφέρονται πουθενά στο site, ούτε κατά την διαδικασία της παραγγελίας, κατά την οποία σε προτρέπουν να πάρεις τηλέφωνο για να ενημερωθείς. - Η απόδειξη δεν αναφέρει που

.Παρηγγειλα ενα tower της consair obsidian 750d.Στις 12/4 κατεθεσα τα λεφτα στον τραπεζικο λογαριασμο.Η παραγγελια ελεγε αμεσα διαθεσιμο,παραδοση 4-9 εργασιμες.Παραβλεψα οτι στο site του skrouz εχε διαφορετικη τιμη με την προφαση οτι δεν εχε ενημερωθει το site.Στις 9 εργασιμες καμια επικοινωνια.Πηρα τηλεφωνο και με ενημερωσαν οτι το προιον δεν το εχε ο αντιπροσωπος και αυτοματα το συστημα εψαξε να βρει αλλον. Η απαντηση τους ηταν : Μην ανησυχειτε στα μεσα την επομενης βδομαδας θα ερθει,θα σας ενημερωσουμε.Περνα αλλη μια βδομαδα, ιχνος επικοινωνιας..Παρασκευη 24/4 ξανα επικοινωνω εγω και μου αποκρινονται οτι τελικα το προιον θα ερθει σιγουρα το πολυ μεχρι την Τεταρτη και ο συγκεκριμενος υπαλληλος σε ερωτηση μου, αν θεωρει σωστο σε μια παραγγελια που εχω ηδη προπληρωσει(γιατι δεν εχει την επιλογη αντικαταβολης)να καθυστερει τοσο, χωρις καμια ενημερωση, μου αποκρινεται οτι ειναι το ιδιο πραγμα αν εχω προπληρωσει η οχι και οτι μπορω να κανω ακυρωση παραγγελιας.Επισης ζητηση να μιλησω με τον υπευθυνο του καταστηματος και αφου με εβαλαν σε αναμονη μου ειπαν οτι ο υπευθυνος ειναι απασχολημενος.Τους λεω ας επικοινωνησει μαζί μου το συντομοτερο.Την Τεταρτη παλι επικοινωνω εγω, για να ακυρωσω την παραγγελια και μου λενε οτι το προιον ηρθε και οτι το λιγοτερο που μπορει

Ο χάρτης μας



Μην ξέχνάτε!!

Social= Data



Κατερίνα

