Comerç Electrònic

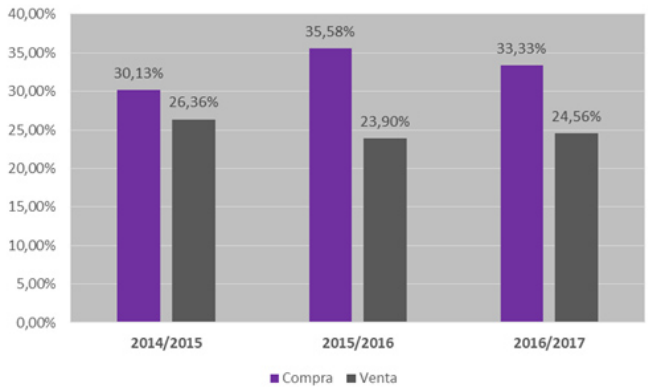
GENERALITAT VALENCIANA
IVACE INSTITUT VALENCIÀ DE COMPETITIVITAT EMPRESARIAL
UNIÓ EUROPEA Fons Europeu de Desenvolupament Regional
Una manera de fer Europa
CEEI COMUNIDAD VALENCIANA
Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020

CONTEXT SECTORIAL

Més de la meitat de la població mundial està ja en línia. A finals de 2018, el 51,2% de les persones, és a dir, 3.900 milions, utilitzaven internet.

L'any 2017, el 67,4% dels internautes va comprar algun producte o contractat algun servei per internet. El comerç electrònic per internet (B2C), a Espanya, passa en terminis absoluts de 25.354 milions d'euros en 2016 a 31.347 en 2017; i el percentatge total d'internautes, en 2017, augmenta un 4,7%, passant del 81,4% en 2016, al 86,4% actual.

GRÀFICA D'EMPRESES QUE UTILITZEN COMERÇ ELECTRÒNIC, ESPANYA, 204-207 (%)



Els/les consumidors han gastat una mitja de 1.366 euros en les seues compres per mitjà d'internet, en 2017. Actualment la gent consumidora de productes en comerços digitals realitza cada any més de 10 compres (quasi el 40%), principalment de roba i complements amb un 50,5%, seguit de reserves d'allotjament-paquet turístic amb un 47,7%. El principal motiu de compra per mitjà d'Internet és la comoditat (71,2% amb enviament / 74,5% sense enviament), seguit pel preu/promocions-ofertes (67,7% amb enviament / 78,8% sense enviament).

La roba, complements i articles esportius han experimentat un considerable augment i es col·loquen a la capçalera dels productes adquirits per aquest canal (50,5%), desbancant als bitllets d'avió, tren o autobús.

DAFO

AMENACES

· Augment de la competència.
· Desconfiança.
· Mercats immadurs.

OPORTUNITATS

· Generalització de l'ADSL/Internet mòbil.
· Sector en publicitat emergent.
· Informació històrica de l'usuari.
· Activitat emergent.
· Interés por les noves tecnologies.
· Augment del nombre d'empreses i persones que accedeixen a les TIC.

PUNTS FORTS

· Nou canal de comercialització.
· Inversió baixa.
· No són necessaris elevats coneixements tècnics.

PUNTS FEBLES

· Desconfiança de la persona compradora.
· Escassa legislació.
· Sensació de manca protecció.
· Logística de distribució.
· Costes d'enviament (encara elevats en alguns casos).

ANÀLISI DE LA DEMANDA

DIMENSIONS DEL MERCAT

El comerç electrònic per Internet (B2C), a Espanya, passa en terminis absoluts de 25.354 milions d'euros en 2016 a 31.147 en 2017; i el percentatge total d'internautes, en 2017, augmenta un 4,7% passant de 81,4% en 2016 al 86,4% actual.

CLIENTS

El perfil de la persona compradora constant és: masculí (59,81%), amb una edat entre 25 i 49 anys (42,3) que ja no se centralitza a les grans ciutats, sinó que està molt repartit en qualsevol mena de població, amb un 24,7% en capitals, els segueixen amb un 20,47% les ciutats de 50-100 mil habitats i en tercer lloc, amb un 20,27% les poblacions d'entre 10 i 20 mil habitants. Finalment, són les classes socials altes les que experimenten un increment de la despesa mitjana, en 2017, amb un 44,03%.

Comerç Electrònic

GENERALITAT VALENCIANA · IVACE Institut Valencià de Competitivitat Empresarial · UNIÓ EUROPEA Fons Europeu de Desenvolupament Regional · Una manera de fer Europa · CEEI Comunidad Valenciana
Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020

ANÀLISI COMPETITIVA A LA COMUNITAT VALENCIANA

Un 77,86% de les empreses valencianes connectades compten amb pàgina web i ofereixen la recepció de comandes o reserves digitals.

El percentatge d'empreses que permeten el seguiment de les comandes digitals és l'11,55% de les connectades.

QUINS SERVEIS PUC OFERIR AL MEU CLIENT?

SERVEIS BÀSICS

· Robes, complements i articles esportius (50,5%).
· Serveis de viatges, allotjament, transport i oci en general (47,7%).
· Reserves hoteleres i paquets turístics o similars (45,8%).
· Compra de bitllets de transport i les entrades a espectacles (42,2%).

SERVEIS COMPLEMENTARIS

· Seguiment de comandes.
· Suggeriments (els clients que van comprar aquest producte també van comprar, pots combinar-lo,etc.).
· Opinió d'altres clients sobre el producte.
· Newsletter personalitzat.
· Xecs regals i codis promocionals.
· Integració amb xarxes socials (compartir el producte amb els teus amics).
· Reserves de producte i envio exprés.
· Despeses d'enviament gratuït.

CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DE L'EMPRESA DE COMERÇ ELECTRÒNIC TIPUS

CNAE/SIC	4791/55.99
IAE	665: Comerç menor per correu o catàleg
Condició jurídica	Autònom
Facturació	219.300 euros
Localització	Zona comercial transitada
Personal i estructura organitzativa	Persona emprenedora
Ferramentes de promoció	Posicionament, ferramentes digitals (*banners*).
Valor de l'immobilitzat/Inversió	37.400 euros
Import despeses anuale	230.620 euros
Resultat brut (%)	7,15 %

RECOMANACIONS

Adapta la teua web a un format adequat per al seu correcte funcionament si el públic decideix accedir per mitjà de telèfons intel·ligents, ja que és un dels mitjans més empleats per a connectar-se, actualment.

Pel que fa al procés de compra en la teua web, és important estudiar els clics necessaris a l'hora de realitzar la compra i, així, aconseguir optimitzar el temps perquè la clientela puga realitzar la compra àgil i segura, evitant que haja de fer molts clics per a poder comprar. A més, informa des de l'inici de la compra, de les despeses d'enviament, en el cas que hi haguera; és un dels aspectes que pot influir en la realització o no de la compra si no s'informa prèviament. D'altra banda, oferir diferents possibilitats de pago segur en la compra farà que la clientela ho perceba com una cosa positiva. També es pot potenciar l'increment dels articles en la cesta de la clientela recomanant altres productes similars als de la seua compra, productes més venuts, etc.

Pel que fa a l'envio dels articles, has d'intentar aconseguir que els terminis d'entrega siguen els més ràpids possibles per a incrementar l'atractiu de la compra en la teua web.

La publicitat i la promoció d'una pàgina de comerç electrònic és un dels aspectes clau en l'èxit futur d'aquesta.

ENLLAÇOS D'INTERÉS

www.ontsi.red.es · www.estic.info · www.aimc.es · www.autelsi.es · elobservatoriocetelem.es · ametic.es/es