

Rynek e-commerce może osiągnąć wartość 637 mld zł. Istotna będzie logistyka [BADANIE RYNKU]

data aktualizacji: 2021.08.19



Z raportu „E-commerce B2B - Biznes w sieci” przygotowanego dla Santander Bank Polska przez Mobile Institute wynika, że w czasie pandemii wartość handlu internetowego urosła o 30 proc., a prognozy na 2021 mówią o wzroście o nawet 40 proc. Tak gwałtowny rozwój tego obszaru wymusza wiele zmian m.in. w logistyce.

Przy takim tempie rozwoju na koniec tego roku, rynek ten może osiągnąć wartość nawet 637 mld zł. Wartość obrotów e-commerce B2B w Polsce, obejmującego zarówno sprzedaż przez e-sklep lub platformę (czyli tzw. webową), jak i bezpośrednią wymianę danych w formie elektronicznej (EDI), **na koniec zeszłego roku jest oceniana na około 450 mld zł.**

Na pozytywną ocenę e-commerce w dużej mierze wpływa logistyka, około połowa ankietowanych sprzedawców B2B za najważniejsze dla ich klientów uważa szybkość dostaw (54 proc.) oraz ich terminowość (50 proc.). Przedsiębiorcy za istotne uważają takie funkcje jak status zamówienia oraz możliwość zmiany adresu dostawy. Oferuje je kolejno 59 proc. i 40 proc. sprzedawców. Co trzecia badana firma oferuje opcję wysyłki bezpośrednio od producenta (tzw. dropshipping), a co piąta ekspresową dostawę.

- Dostawa towaru zamówionego on-line jest coraz bardziej istotną składową całego procesu zakupu. Obok ceny czy dostępności towaru to właśnie szybkość dostawy i jej terminowość jest najważniejszym czynnikiem dla firm składających zamówienia w sieci. Rosnące oczekiwania klientów B2B i B2C wobec sektora e-commerce będą w najbliższych latach oznaczały dla branży logistycznej konieczność inwestycji w digitalizację, usprawnienie procesów i systemów - wyjaśnia Małgorzata Nesterowicz, dyrektor ds. sektora usług i firm rodzinnych w Santander Bank Polska.

Przeczytaj również: [Jak zwroty wpływają na e-commerce? Odsyłanych jest 35 proc. towarów](#)

[WYNIKI BADANIA]

Mimo istotnych zmian, jeśli chodzi o oczekiwania klientów, tylko co piąty sprzedawca oferuje ekspresową dostawę, a jednocześnie aż 58 proc. kupujących online w segmencie B2B uznaje tę funkcję za jedną z najbardziej przydatnych.

Widoczna jest jednak zmiana podejścia i wyraźny trend automatyzacji procesów logistycznych, szczególnie w nowopowstających nowoczesnych centrach logistycznych dedykowanych obsłudze e-commerce.

W najbliższych latach należy się spodziewać coraz większego znaczenia aspektów ekologicznych. **Obecnie tylko 13 proc. sprzedających w e-commerce B2B oferuje swoim klientom ekologiczne opcje dostawy.** Ekologia jest dużo bardziej istotna w segmencie B2C, gdzie aż 76 proc. kupujących zwraca na nią uwagę podczas dostaw. Biorąc pod uwagę przenikanie się trendów między rynkiem e-commerce B2B a B2C, aspekty ekologiczne będą zyskiwały na znaczeniu dla klientów biznesowych, do czego będzie musiała dostosować się oferta firm transportowo-logistycznych.

Kolejnym trendem jest personalizacja oferty. Handel internetowy B2B charakteryzuje się dużymi zamówieniami, na ogół powtarzalnymi, ale jednocześnie wymagającymi indywidualizacji. Już obecnie spośród badanych sektorów gospodarki w transporcie i logistyce można obserwować najgłębszą personalizację oferty. Taka personalizacja wymaga integracji systemów i już 28 proc. dostawców usług logistycznych współpracuje z klientami na zasadzie EDI (wymiana danych w formie elektronicznej).

Źródło: <http://www.wk.wiadomoscihandlowe.pl/artykuly/rynek-e-commerce-moze-osiagnac-wartosc-637-mld-zl-,68209>