

Netverslun

31. ágúst 2016

KYNNINGARBLAÐ iKort | IKEA | Pósturinn | Viska | Heimkaup



Mikil þróun hefur orðið í netverslun með tilkomu spjaldtölva og snjallsíma. NORDICPHOTOS/GETTY

Mikill vöxtur í íslenskri netverslun

Velta íslenskra netverslana jókst um 27% milli árána 2014 og 2015. Vöxtur í íslenskri netverslun virðist mun meiri en í nágrannalöndunum en þó er hlutfall hennar af heildarveltu íslenskrar smávöruverslunar enn mun lægra en víða á Norðurlöndum.

Sólveig
Gísladóttir

solveig@365.is



„Rannsóknasetur verslunarinnar (RSV) áætlað að velta íslenskrar netverslunar hafi verið að lágmarki um 5 milljarðar króna árið 2015 án virðisaukaskatts, sem nemur 1,25% af heildarveltu íslenskrar smásöluverslunar það árið. Samkvæmt þessari áætlun jókst velta netverslana árið 2015 frá árinu áður um 27%,“ upplýsir Emil B. Karlsson forstöðumaður RSV. Hann segir vöxtinn í netverslun aukast ár frá ári. „Þannig jókst netverslun 2014 frá árinu þar áður um 20% samkvæmt tölum RSV. Vöxtur í íslenskri netverslun virðist því mun meiri en í nágrannalöndum okkar,“ segir hann en bætir við að hlutfall af heildarveltu sé enn mun lægra hér en á hinum Norðurlöndum. Þar er áætlað hlutfall netverslunar um 6% af heildarveltu samkvæmt skýrslu sem RSV gaf út í upphafi árs 2015.

Verslað frá útlöndum

Verðmæti erlendra pakkasendinga sem bárust til Íslands gegnum Tollpóststofu frá útlöndum, og ætla má að sé vegna netverslunar, nam 1,836 milljörðum árið 2015 samanborið við 1,781 milljarð árið 2014, að sögn

Emils. Þessi aukning nemur þremur prósentum.

Þökkunum sjálfum fjölgaði þó mun meira. „Fjöldi pakka árið 2015 var 317.734 samanborið við 293.277 árið 2014 og voru því 8,34% fleiri,“ upplýsir Emil en telur að mismunurinn milli fjölgunar pakka og verðmætisaukningar geti verið vegna gengisbreytinga krónunnar. Hann tekur einnig fram að hér sé ekki meðtaldar sendingar sem bárust frá öðrum löndum með DHL eða öðrum flutningsaðilum en Íslandsþósti. Einnig að í þessum tölum sé aðeins um að ræða sölu á vörum í smásölu, en ekki velta í þjónustu á borð við flugferðir, hótलगistingu, skyndibita og álfka.

Breyttir verslunarhættir

Emil segir orðið erfitt að greina á milli netverslunar og hefðbundinnar verslunar. „Flestar verslanir selja bæði á netinu og yfir búðarborðið og því er þetta tvennt að renna dálítið saman.“ Hann bendir einnig á að áður hafi þróunin verið á þann veg að hefðbundnar verslanir opnuðu netverslanir. Nú séu stórar netverslanir, á borð við Amazon, farnar að opna hefðbundnar búðir.

„Þá eru menn mikið til hættir að tala um netverslun heldur tala frekar um „multi channel shopping“ eða „omni shopping“,“ lýsir Emil



Emil B. Karlsson, forstöðumaður Rannsóknaseturs verslunarinnar.

og segir mikla þróun hafa orðið í netviðskiptum með tilkomu snjallsímanna.

Hann segir einnig kauphegðun fólks mjög misjafna. „Oft fer aðeins hluti af kaupferlinu fram á netinu og hinn yfir búðarborðið. Meðan sumir kjósa að skoða vörur á netinu og fara svo í verslunina til að kaupa hana vilja aðrir fara í búðirnar til að skoða en panta vöruna síðar í gegnum netið.“

Yngri versla meira

Í skýrslunni Íslensk netverslun – Greining á stöðu og framtíðarhorf-

ur sem Emil vann að ásamt Stefáni Kalmanssyni voru ýmsir þættir íslenskrar netverslunar kannaðir og ýmislegt áhugavert kom fram.

Til dæmis að þrjár vinsælustu vörutegundirnar sem keyptar voru í netverslun, hvort sem horft var til innlendrar eða erlendar netverslunar, voru raftæki, fatnaður og bækur.

Áður voru íslenskir karlmenn líklegri en konur til að kaupa í netverslun en árin 2012 og 2013 var kynjamunur orðinn hverfandi. Þó var tölverður kynjamunur á milli þess hvaða vöruflokka karl-

ar og konur keyptu. Þannig voru fatakaup um netið vinsælli meðal ungra kvenna á meðan ungir karlar keyptu frekar raftæki og tölvubúnað.

Í skýrslunni kom einnig fram að sífellt dragi úr munur á milli aldursþópna og kynja sem kaupir vörur á netinu.

Pakkar sóttir í hverfisbúðina

Emil segir fólki í nágrannalöndum gert auðvelt fyrir að versla í gegnum netið. „Til dæmis er algengt, sér í lagi í Svíþjóð, að fólk fái vörurnar sendar í hverfisverslunina sína. Hér á landi þarf fólk að nýta sér pósthjónustuna og því þarf oft að fara um langan veg að sækja,“ lýsir hann.

Póstafgreiðslu sé hins vegar að finna í næstum hverri verslun í Svíþjóð. „Fólk kaupir þá oft af netinu áður en það fer heim úr vinnu og varan er tilbúin í poka þegar það kemur við í matvörubúðinni á leiðinni heim. Í lok vinnudags í Svíþjóð eru oft lengstu biðaðirnar við búðarborðið sem afgreiðir pakkana.“

Emil segist ekki hafa heyrt að þetta fyrirkomulag muni verða tekið upp á Íslandi. „Þó held ég að það hljóti að vera að þeir sem eru að selja gegnum netið fari að gera kröfur um að auðveldara verði fyrir fólk að nálgast vörurnar.“

Óbilandi trú í bland við íhaldssemi

Bjarney Sonja Breidert hefur búið og starfað erlendis undanfarin tíu ár, þar af síðustu fimm árin í Þýskalandi þar sem hún rekur Drupal-veffyrirtæki ásamt eiginmanni sínum. Fyrirtækið hefur m.a. unnið að spennandi lausnum fyrir ýmis stórfyrirtæki þar í landi.

Starri Freyr Jónsson
starri@365.is



Það er vaxandi eftirspurn eftir veflausnum sem styðja við uppbyggingu á stafrænum ferlum fyrirtækja og stofnana. Eitt þeirra fyrirtækja sem bjóða upp á lausnir á því sviði er 1xINTERNET sem er staðsett í Þýskalandi og á Spáni. Það voru hjónin Bjarney Sonja Breidert og Dr. Christoph Breidert sem stofnuðu fyrirtækið fyrir nokkrum árum en það hefur skrifstofur í Frankfurt og Barcelona.

Fyrirtæki þeirra byggir veflausnir byggðar á Drupal sem er opinn hugbúnaður sem hjónin kynntust þegar Bjarney stundaði meistaranám í Vínarborg á sínum tíma. „Í náminu voru þau ófá kvöldin þar sem við sátum saman yfir verkefnum og vinnu við forritun en það var einmitt þá sem við byrjuðum að vinna í Drupal. Það sem heillaði okkur var hversu öflugt kerfið er og hvernig hægt var að byggja flóknar lausnir ofan á það. Í kjölfarið ákváðum við að stofna eigið fyrirtæki þar sem einn af okkar bestu vinum bættist í eigendahópinn en í dag eigum við fyrirtækið þrjú saman.“

Allt gert á netinu

Markmið þeirra er að hjálpa fyrirtækjum við uppbyggingu á stafrænum ferlum sem felst m.a. í gerð vefverslana, innri vefja, sölu-

kerfa og vefsíðna auk þess sem boðið er upp á ráðgjöf við markaðssetningu á netinu. „Notandinn í dag krefst þess að það sé hægt að gera allt á netinu, að ferlið sé einfalt og lausnir séu aðgengilegar í öllum tækjum, hvort sem það er snjallsími eða fartölva. Viðskiptavinir okkar eru fyrirtæki í Evrópu sem öll hafa mjög skýra framtíðarsýn og vilja ekki hestast úr lestinni þegar kemur að tækni og stafrænum lausnum. Á Íslandi erum við að vinna með mörgum flottum fyrirtækjum að þessum sömu markmiðum, þ.e. að styrkja stöðu sína á þessum síbreytilega markaði.“

Persónuleg upplifun



Bjarney Sonja, ljós-hærð fyrir miðri mynd, vinnur í alþjóðlegu umhverfi en samstarfsfélagar hennar eru frá tólf löndum.

Aðspurð hvernig hún sjái veflausnir til fyrirtækja þróast næstu misserin segist hún helst hafa trú á því að flestir ferlar, sem í dag er haldið utan um á pappír eða t.d. í Excel, Word og álíka kerfum, verði gerðir aðgengilegir á netinu. „Þá meina ég þannig að þeir verði settir upp í einföldum vefkerfum þar sem hægt er að nálgast gögnin hvar og hvenær sem er. Fyrirtæki munu einnig leggja meiri áherslu á upplýsingar og gagnaöflun og nýta sér þessi gögn til að sérsníða lausnir fyrir viðskiptavinum sína þannig að hver



Bjarney Sonja ásamt hluta samstarfsfélaga sinna í Þýskalandi en 18 manns vinna þar.

og einn upplifi vöruna og þjónustuna á sinn hátt.“

Ólík fyrirtækjamening

Bjarney segist hafa lært mikið af Þjóðverjum árin sem hún hefur starfað þar. Hún segir Íslendinga óhræddari við að prófa nýja hluti og hafa óbilandi trú á sjálfum sér meðan Þjóðverjinn sé miklu íhaldsamari, vandvirkari og hugsji sig tvisvar um áður en lokaákvörðun er tekin. „Hvort tveggja hefur kosti og galla og hér reynum við að halda í smá blöndu af íslensku og þýsku starfsumhverfi. Starfsmenn okkar koma frá tólf löndum og erum við með mjög fjölskylduvæna starfsmannastefnu og styttri vinnutíma heldur en gengur og gerist hér hjá sams konar fyrirtækjum. Hér í Þýskalandi er allt of algengt að annað foreldrið, venjulega konan, sé heima að sinna börnunum á meðan hitt vinnur fram

Fyrirtæki munu einnig leggja meiri áherslu á upplýsingar og gagnaöflun og nýta sér þessi gögn til að sérsníða lausnir fyrir viðskiptavinum sína þannig að hver og einn upplifi vöruna og þjónustuna á sinn hátt.

Bjarney Sonja Breidert

eftir alla daga vikunnar. Þetta er mjög ólíkt því sem við þekkjum á Íslandi þar sem starfsumhverfið er fjölskylduvænt og hafa allir færi á því að vinna 100% vinnu ásamt því að eiga fjölskyldu.“

Örar breytingar

Auk þess að sinna annasömu starfi kennir Bjarney einnig í mastersnáminu Engineering Management við Tækniháskólann í Vínarborg. „Þar snýst kennslan að mestu um hvernig maður tekur „offline“ eða „manual“ ferla og gerir þá stafræna. Stafræni heimurinn breytist mjög hratt og oft er erfitt að fylgjast með öllu. Einn daginn er Snapchat málið, næst eru allir farnir að elta Pokémona og þriðja daginn eru allir syngjandi í gegnum musical.ly. Í kennslunni reyni ég að komast yfir nýjustu strauma hverju sinni og hjálpa nemendum að sjá hvernig hægt er að nýta mismunandi samskiptamiðla í starfi þeirra. Flestir nemendur mínir eru stjórnendur sem vilja fylgjast með nýjustu tækni, þá sér í lagi hvað er í gangi hjá unga fólkinu sem er oftast en ekki tilvonandi viðskiptavinir þeirra.“

iKort - Öruggur kostur í netviðskiptum

iKort er alþjóðlegt MasterCard inneignarkort sem kom á markað hér á landi árið 2013. Það er hægt að nota eins og önnur kreditkort um allan heim. Mörgum þykir mikið öryggi fólgið í að nota það í netviðskiptum enda engu eytt fyrirfram heldur aðeins því sem er inni á kortinu. Kortið er það eina á landinu sem er ekki gefið út af bankastofnun. Hægt er að fá bæði persónugerð og ópersónugerð kort.

iKortið er gefið út af breska fyrirtækinu Prepaid Financial Services en dreifingaraðili þess á Íslandi er iKort ehf. Kortið er hægt að nota um allan heim þar sem tekið er við MasterCard, þar með talið til að versla á netinu. Kortið er ekki tengt neinum íslensku bankanna. „Það er hins vegar hægt að hlaða inn á það í öllum netbönkum, í gegnum síma eða í höfuðstöðvunum að Skipholti 25. Þá geta korthafar skoðað færslur og fylgst með stöðunni, lokað og enduröppað iKortin allan sólarhringinn alla daga ársins með sms- og á sínum síðum,“ segir Guðbjörg Dögg Snjólfssdóttir, þjónustustjóri iKorts.

Til eru tvær tegundir af iKortum. Annars vegar ópersónugerð iKort sem er hægt að fá afhent strax og hins vegar persónugerð kort með nafni. „Það er hægt að hafa kortin nafnlaus en við mælum þó alltaf með því að fólk skrái sig fyrir þeim með nafni á sínum síðum. Það auðveldar netviðskipti og því fylgir notendanafn og lykilorð. Persónugerðu kortin líta út eins og hefðbundin kreditkort með nafni og upphleyptum stöfum.



Þórlaug B. Stefánsdóttir þjónustufulltrúi og Guðbjörg taka vel á móti fólki í afgreiðslunni í Skipholti. MYND/ANTON

Guðbjörg segir mikinn vöxt í fyrirframgreiddum kortum og hefur iKortinu verið vel tekið hér á landi, en iKort hefur það fram-yfir mörg önnur fyrirframgreidd

kort að hægt er að setja boðgreiðslur á kortið og skuldfæra öll föst útgjöld og áskriftir. „Kortið hefur alla þá kosti sem venjuleg kreditkort hafa. Greiddar eru

1.985 krónur í upphafi. Engin færslugjöld fylgja en eigendur greiða 725 krónur í mánaðargjald. Hún segir marga fá sér iKort til að geta verslað á netinu án þess

að fá reikning. „Flestin fara svo að nota kortið í allt annað, en hægt er að láta greiða inn á það laun eins og á við um öll önnur kort. Kortið heldur auk þess alltaf utan um rétta stöðu og fólk er aldrei í vafa um hvað er mikið inni á því. Um leið og búið er að hlaða kortið uppfærast staðan og það sama á við þegar kortið er notað,“ útskýrir Guðbjörg. Hún segir ekki þurfa að kanna fjárhagslegar upplýsingar þeirra sem eru með iKort og að allir Íslendingar geti notað þau kort sem iKort gefa út.

Hægt er að panta iKortið á heimasíðunni www.ikort.is eða í þjónustuveri iKorts í síma 572 2000. Eins er hægt að koma í höfuðstöðvarnar í Skipholti. Ópersónugerðu kortin er auk þess hægt að nálgast á pósthúsum um allt land. Þau er síðar hægt að uppfæra í iKort Plús. Til að uppfæra kort þarf að senda afrit af ökuskrírteini eða vegabréfi og afrit af greiðsluseðli, t.d. síma-, eða rafmagnsreikningi þar sem fram kemur nafn og heimilisfang. Korthafar geta einnig virkjað kortin sjálfir á netinu eða með sms-í.



Það eru um átta þúsund vörunúmer í vefverslun IKEA og þar má nálgast upplýsingar um vörurnar eins og stærð, lit og fleira.



Stefnan er ávallt að fólk á landsbyggðinni geti valið úr sama vöruúrvali á vefnum og þeir sem koma í verslunina.



Í vefverslun IKEA fæst allt frá teskeiðum til eldhúsinnréttinga.



Nú er hægt að versla eftir samsetningarnúmerum á vefnum, sem einfaldar innkaup á tilbúnum samsetningum.

Allt frá teskeiðum til eldhúsinnréttinga

Vefverslun **IKEA** er ein sú stærsta á landinu með um átta þúsund vörunúmer og þar er hægt að panta allar vörurnar sem fást í versluninni. Viðskiptavinir IKEA á landsbyggðinni eru fjölmennasti viðskiptavinahópurinn eins og gefur að skilja og fyrirtæki hafa líka nýtt sér vefverslunina þegar verið er að endurnýja eða flytja í nýtt húsnæði. Viðskiptavinir fá vörurnar sendar á sanngjörnu verði.

Vefverslun IKEA var opnuð árið 2006 og það hefur alltaf verið markmið að vöruúrvalið þar sé það sama og í versluninni sjálfri. „Það er okkur metnaðarmál að geta boðið öllum landsmönnum að versla í IKEA og að fólk á landsbyggðinni geti valið úr sama vöruúrvali í vefversluninni og hjá okkur í versluninni,“ segir Stefán Dagsson verslunarstjóri. „Það hefur verið mikil aukning í vefverslun almennt undanfarin ár og við finnum einnig fyrir því. Það er að sjálfsögðu aðeins meira mál að kaupa eldhús eða hjónarúm á netinu en bækur og fatnað, en viðskiptavinir fá vörurnar sendar á mjög sanngjörnu verði. Við erum í samstarfi við Landflutninga og Póstinn og erum með fast gjald á heimsendingum, sama hve mikið er verslað.“

Stefán segir hafa verið stigið stórt skref nýlega þegar við bættist sá möguleiki að versla eftir samsetningarnúmerum á vefnum. „Sumar vörur, eins og fataskápar og einstaka sófalínur eru sendar í

„Það er okkur metnaðarmál að geta boðið öllum landsmönnum að versla í IKEA.“

mörgum hlutum og áður var ekki hægt að sjá samsetninguna í vefversluninni en það hefur nú breyst til mikils hæðarauka fyrir viðskiptavinum. Nú geta viðskiptavinir keypt samsetninguna í einu lagi, svo lengi sem allir hlutar hennar eru til á lager.“ Stefán segir vefverslunina einnig nýttast þeim sem komi í verslunina því hægt sé að nálgast nánast allar upplýsingar um vöruna á vefnum eins og stærðir, lit og annað. „Það er frítt netaðgangur í versluninni og langflestir með snjalltæki í vasanum þannig að fólk sækir sér upplýsingar á vefnum þegar það er hjá okkur. Svo er líka hægt að vinna forvinnuna heima; skoða, velja fyrir sér stærðum og efni og koma svo í verslunina til að ganga fá kaupunum.“



Vefverslun IKEA nýttist bæði þeim sem ekki komast í verslunina og þeim sem vantar upplýsingar um vörurnar – hvort sem er í versluninni eða heima.



„Fólk er ekki lengur bundið við að vera heima á einhverju ákveðnu tímabili tiltekinn dag til að bíða eftir sendingunni. Þá flýtir það einnig ferlinu þegar vörur eru pantaðar að utan að hægt er að greiða aðflutningsgjöld og klára öll mál sem viðkoma sendingunni á netinu,“ segir Elvar Bjarki Helgason, forstöðumaður sölu- og þjónustudeildar Póstsins. MYND/ANTON

Sendingin sótt hvenær sem er

Viðskiptavinir netverslana geta nálgast sendinguna sína hvenær sem er sólarhringsins, alla daga ársins, í póstboxum Póstsins sem staðsett eru víða á höfuðborgarsvæðinu. Þá býður Pósturinn netverslunum ýmsar lausnir til að þjónusta viðskiptavinum sína sem best.

„Hægt er að nálgast sendingar á hvaða tíma sólarhringsins sem er, alla daga ársins. Þessi möguleiki er ein af þeim nýjungum sem við höfum verið að kynna og viðbót við þjónustuna okkar og kostar ekkert aukalega,“ útskýrir Elvar Bjarki Helgason, forstöðumaður sölu- og þjónustudeildar Póstsins, en Pósturinn hefur síðastliðið ár komið upp póstboxum víðsvegar um höfuðborgarsvæðið þar sem hægt er að sækja póstsendingar. Póstboxin eru í alfaraleið og ekki tekur nema augnablik að fá sendinguna afgreidda úr boxinu. Elvar segir þjónustuna til mikilla þæginda fyrir þá sem versla á netinu.

„Þetta býður að fólk getur sótt pakkann á þeim tíma dags þegar því hentar, til dæmis þegar það er á leið heim úr vinnunni, á kvöldin, eða hvenær sem er. Fólk er ekki lengur bundið við að vera heima á einhverju ákveðnu tímabili tiltek-

» **Þetta býður að fólk getur sótt pakkann á þeim tíma dags þegar því hentar, til dæmis þegar það er á leið heim úr vinnunni, á kvöldin. Þessi möguleiki er ein af þeim nýjungum sem við höfum verið að kynna og viðbót við þjónustuna.**

inn dag til að bíða eftir sendingunni. Þá flýtir það einnig ferlinu þegar vörur eru pantaðar að utan að hægt er að greiða aðflutningsgjöld og klára öll mál sem viðkoma sendingunni á netinu.“

Á heimasíðu Póstsins er hægt

að skrá sig og velja það póstbox sem hentar best til að sækja pakkann. Eins er hægt að skrá inn hvaða póstbox á að senda á í reitinn þar sem skrá á heimilisfang þegar verslað er á netinu en ýmsar netverslanir eru farnar að lista upp hvar póstboxin eru staðsett. Á heimasíðu Póstsins er einnig að finna kort yfir staðsetningar póstboxanna. Viðskiptavinur lætur farsímanúmerið fylgja við skráningu og fær sms þegar sendingin er komin í boxið og tilbúin til afhendingar.

„Hólfín í póstboxunum eru í þremur stærðum og duga fyrir algengustu vörurnar sem fólk er að kaupa á netinu. Við förum tvisvar á dag með sendingar í boxin, einnig á laugardögum,“ segir Elvar. „Í dag eru átta póstbox á höfuðborgarsvæðinu og verið er að skoða hvort bætt verði við boxum annars staðar á landinu.“

Samanburður á sendingarleiðum

	Smápakki	Póstbox	Pakki
Þyngdar og stærðarmörk	Já	Já	Nei
Afhendingarstaður	Heima	Póstbox	Heima/Pósthús
Rekja og finna	-	✓	✓
SMS tilkynning	-	✓	✓
Eingöngu afhent skráðum viðtakanda	-	-	Val
Brothætt	-	Val	Val
Heimsending	-	-	Val
Móttökukvittun	-	-	Val
Trygging	-	Innifalín	Innifalín
Aukatrygging	-	Val	Val
Viðtakandi greiðir	-	-	Val

Hér að ofan má sjá samanburð yfir möguleika í pakkþjónustu Póstsins. **Finndu þá leið sem hentar best.**

Fjöldi lausna fyrir netverslanir

Viðskiptavinir netverslana kalla stöðugt eftir meiri sveigjanleika og fleiri afhendingarmöguleikum. Pósturinn býður fjölmargar lausnir, sérsníðnar að netverslunum sem vilja bjóða viðskiptavinum sínum góða þjónustu.

„Kannanir hafa sýnt að 66% kaupenda vilja versla við netverslanir sem bjóða upp á fleiri en einn afhendingarmöguleika. Hjá Póstinum finnst okkur mikilvægt að bjóða upp á val, til dæmis um að fá sendingarnar heim, sækja á næsta pósthús eða að fá sent í póstboxin. Þá höfum við einnig innleitt nýjungar eins og smápakka sem netverslanir geta boðið upp á, en þá eru minni sendingar afhentar heim að dyrum með bréfbera. Ef ekki tekst að afhenda inn um lúguna er hægt að nálgast pakkann á næsta pósthúsi.“

Að sögn Elvars hefur Pósturinn það að markmiði að bæta stöðugt við þjónustuna. Sendlaþjónusta og endursendingar eru hluti af því.

„Sendlaþjónustan er annar kostur. Netverslanir geta þá boðið viðskiptavinum sínum að koma vörum til skila samdægurs með sendlaþjónustu, bæði til einstaklinga og til fyrirtækja. Þá hafa rannsóknir sýnt að 68% neytenda á Norðurlöndunum finnst möguleikinn á einföldum vöruskilum jákvæður kostur en Pósturinn gerir netverslunum kleift að bjóða viðskiptavinum

LAUSNIR FYRIR NETVERSLANIR

Pósturinn býður ýmsa þjónustu sem er sérsníðin að netverslunum. Við vitum að kaupendum finnst mikilvægt að hafa val um hvernig þeir fá vöruna afhenta.

Póstbox á höfuðborgarsvæðinu

- 101 – Viðir, Sólvallagötu
- 109 – Nettó, Mjódd
- 201 – Smáralind, aðalinnangangur
- 101 – 10-11, Barónsstíg
- 110 – Húsgagnahöllin, Bíldshöfða
- 210 – Ólís, Hafnarfjarðarvegur
- 104 – Ólís, Álftheimum
- 220 – Atlantsóla, Kaplakrika



sínum upp á að endursenda vöru á einfaldan máta. Það ýtir undir að verslað sé á netinu og þá við viðkomandi netverslun,“ útskýrir Elvar.

„Við leggjum mikla áherslu á tæknilegu hliðina og að netverslanir geti gengið frá sendingum á einfaldan hátt, meðal annars með

sérstöku forriti sem flýtir fyrir og auðveldar allan frágang. Þá er boðið upp á að hægt sé að senda samninga með Póstinum til undirritunar, til dæmis þegar um raðgreiðslur eða dýra vöru er að ræða. Við hjá Póstinum erum alltaf að kynna nýjungar og þjónustan er í stöðugri þróun hjá okkur.“

Rannsóknir hafa sýnt að það eykur sölu að bjóða fría endursendingu:

66% viðskiptavina skoða skilmála seljenda um vöruskil áður en gengið er frá kaupum

68% neytenda á Norðurlöndunum segja að ókeypiss vöruskil eða vöruskipti séu lykilatriðið í jákvæðri upplifun

67% viðskiptavina finnst ókeypiss endursendingar ýta undir að þeir versli á netinu

83%

neytenda vilja sjá þá afhendingarmöguleika sem netverslun býður upp á áður en verslað er.

66%

neytenda vilja frekar versla við netverslun sem býður upp á fleiri en einn afhendingarmöguleika.

SÆKTU PAKKANN ÞEGAR ÞÉR HENTAR

Fáðu pakkann sendan í Póstbox. Þú getur sótt hann á öllum tímum sólarhringsins og borgar ekkert aukalega fyrir þjónustuna. Þinn pakki, þú ræður.

Kynntu þér málið á postur.is/postbox



VIÐ KOMUM ÞVÍ TIL SKILA


PÓSTURINN

Forskot með fallegri hönnun

Netverslanir tengdar beint við bókhaldskerfi og snjallar vefsíður eru í boði hjá Visku. Persónuleg, traust og fljót þjónusta á sanngjörnu verði.

Viska er fyrirtæki á sviði tækni- og hönnunarmála sem sér meðal annars um að setja upp vefsíður, netverslanir og pöntunarsíður fyrir fyrirtæki. „Við bjóðum upp á hagstæða lausn fyrir fyrirtæki og einstaklinga sem vilja selja á netinu. Kerfið hjá okkur er einfalt og þægilegt og er með tengingu í bókhaldskerfi eins og til dæmis dk. Það þýðir að ekki þarf að uppfæra verð og annað bæði í netverslun og bókhaldskerfinu þegar einhverjar breytingar verða. Þannig má auðveldlega sleppa við tvíverknað,“ segir Ólafur Jónsson, markaðsstjóri hjá Visku, og bætir við að þeir séu orðnir ansi færir í netverslunargerð.

Pöntunarsíður fyrir veitingastaði

Viska sér einnig um að setja upp pöntunarsíður fyrir veitingastaði, sem sparar bæði tíma og peninga. „Við höfum mikið verið í því að gera pöntunarsíður fyrir veitingastaði, sem gerir viðskiptavinum kleift að panta og greiða í gegnum netið. Þannig þarf fyrirtækið ekki að vera með starfsmann sérstaklega í því að svara í símann og taka niður pantanir,“ útskýrir Sindri Guðmundsson, framkvæmdastjóri.

Starfsmenn VISKU hafa einnig mikla reynslu af almenntri vefsíðugerð. „Okkar

markmið þegar kemur að vefsíðugerð er að hafa þær skilvirkar, notandavænar og síðast en ekki síst fallegar. Allar síður sem við gerum eru snjalltækjavænar; þær virka á öllum snjalltækjum, bæði sínum og tölvum. Vefsíðan aðlagar sig þá að stærð skjásins sem gerir upplifun notandans mun betri. Stór hluti allrar umferðar á netinu er frá snjalltækjum og því er mjög mikilvægt að síðurnar virki á hvaða tæki sem er,“ segir Sindri.

VISKA

Ánægðir viðskiptavinir

Viska er ungt fyrirtæki sem var stofnað í mars á þessu ári. Að sögn Ólafs tók fyrirtækið flugið í sumar og var starfsmönnum fjölgad úr tveimur í fjóra.

„Við leggjum ríka áherslu á per-

sónulega þjónustu við viðskiptavinum okkar. Ánægðir viðskiptavinir eru aðalsmerki okkar og af þeim sökum leggjum við mikið upp úr að hver og einn þeirra fái fljóta, trausta og persónulega þjónustu.“

Sindri segir að starfsfólk Visku líti á viðskiptavinum sína frekar sem samstarfsfélaga en eitthvað annað. „Við reynum að hafa gaman af þessu og gera hlutina áhuga-verða fyrir þá sem þurfa að

nota þá. Það er til dæmis ekki endilega það skemmtilegasta í veröldinni að setjast fyrir framan tölvuna og uppfæra verð en við reynum að gera þetta þannig að fólk skilji hvað þarf að gera og hvernig á að gera það. Gera þetta á mannamáli fyrir fólk þannig að það eigi auðvelt með að halda vefversluninni eða vefsíðunni við eftir að við höfum lokið okkar starfi. Við reynum svo að fylgja verkum vel eftir og athugum hvort allt sé eins og það á að vera og hvort hægt sé að gera eitthvað fleira en skilum ekki bara verkefninu og stingum svo af.“

Ólafur bætir við að þeir grínist með að þeir séu „gamli og gaurarnir“ en hjá fyrirtækinu starfar blanda af ungum strákum og reynslumeiri manni. „Það getur verið lykiliatriði að vera skemmtilegur í þessum bransa, við erum svo sannarlega bæði sveigjanlegir og skemmtilegir að vinna með,“ segir hann brosandi.

Hægt er að nálgast frekari upplýsingar um Visku á viskavef.is eða í síma 519-2887.

Sindri Guðmundsson framkvæmdastjóri, Hlynur Halldórsson verkefnastjóri, Trausti M. Falkvard sölustjóri og Ólafur Jónsson markaðsstjóri eru starfsmenn Visku.



Er kominn tími á netverslun?

Vefumsjónarkerfið okkar er þróað með notendur í huga. Öflugt kerfi sem er einfalt í notkun og viðskiptavinir okkar mæla með.

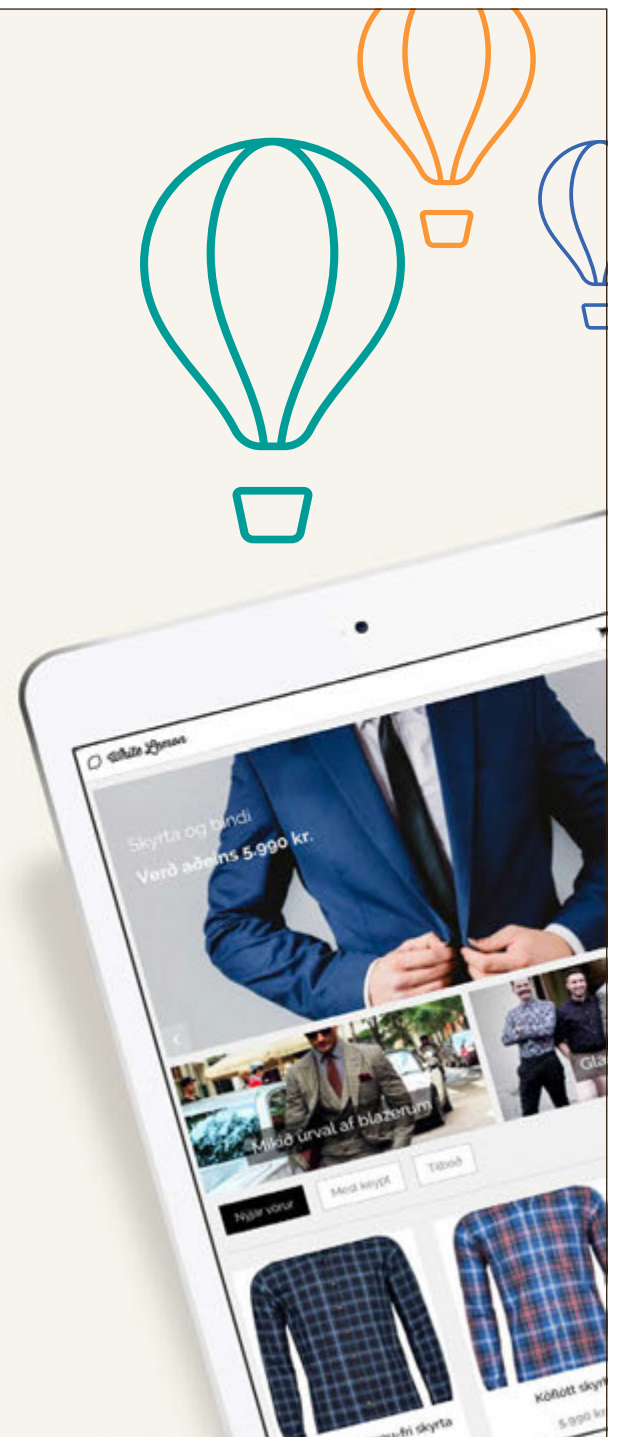
Meðal þess sem er innifalið í netverslunarlausn okkar:

- ✓ Aðlögun að þínu útliti
- ✓ Stuðningur við leitarvélabestun
- ✓ Samanburður á vörum
- ✓ Síun út frá verði, þyngd, stærð o.fl.
- ✓ Pantanasaga viðskiptavina
- ✓ Tenging við dk, Navision o.fl.
- ✓ Afsláttarkóði og tilboðsvörur
- ✓ Tengdar vörur
- ✓ Ein vara en margar útfærslur
- ✓ Sendingarkostnaður og skattar
- ✓ Tenging við örugga greiðslugátt
- ✓ Mörg tungumál, einfalt viðmót
- ✓ Sjálfvirk umreiknun á gengi
- ✓ Örugg hýsing í skýinu



www.stefna.is

Nánari upplýsingar hjá Robba eða Pétri á sala@stefna.is eða í síma 464 8700.





Evar Þór Benediktsson kaupir aðallega bækur á netinu.

Sleppir sér í kaupum á lesefni

Leikarinn og rithöfundurinn Evar Þór Benediktsson eða Evar vísindamaður nýtir sér netið til að nálgast lesefni sem fæst ekki á Íslandi. Hann á það til að sleppa sér í kaupum þegar úrvalið reynist honum um of.

Hvað kaupirðu á netinu? Ég er aðallega að kaupa bækur sem fást ekki hér á landi.

Hvaða netverslanir notarðu helst? Amazon.co.uk.

Kostir þess að versla á netinu? Úrvalið.

Einhverjir ókostir við netkaup?

Helsti ókosturinn er auðvitað sá sami og helsti kosturinn; úrvalið er svo mikið að það er erfitt að hætta. Og svo er tollurinn hérna heima duglegur að hækka heildarkostnaðinn.

Hver eru verstu netkaup sem þú hefur gert?

Einu sinni pantaði ég óvart þrjú eintök af sömu bókinni, sem kom ekki í ljós fyrr en pakinn var kominn í hús. Bókin er frábær - en ég held ég muni ekki lesa hana oftar en einu sinni.



En þau bestu? Ég keypti mér um það bil 20 leikrit í einu fyrir nokkrum árum. Það var afskaplega spennandi sending.

Algeng byrjendamistök þegar opna á vefverslun:

- Traustur viðskiptafélagi. Leggja ætti vinnu í að finna réttan dreifingaraðila að vörum og ekkert endilega best að „gúgla“ bara.
- Skýr áætlun. Það gæti borgað sig að fá fagaðila til ráðgjafar við gerð markaðsáætlunar.
- Síða finnst ekki. Í hafsjó netverslana þarf að tryggja að síðan þín komi upp þegar slegin eru inn leitarorð og einnig þegar slegnar eru inn lengri setningar.
- Eitthvað sem grípur. Ef síðan sker sig ekki úr fjöldanum og gesturinn áttar sig ekki á því út á hvað hún gengur á fyrstu fimm sekúndunum leitar hann annað.
- Vefsíðan er of hæg. Þumalfingerreglan segir að ef það tekur meira en 4 sekúndur að opna síðuna leiti viðkomandi annað.
- Trúverðugleiki. Ef „amatörbragur“ er á síðunni og grunnupplýsingar vantar þar inn eða erfitt er að finna þær er kaupandinn fljótur að afskrifa hana.

www.mywifequiteherjob.com

KYNIN VERSLA JAFNMÍKIÐ Á NETINU

Netverslun hefur aukist mikið undanfarin ár og er útlit fyrir að hún haldi áfram að aukast. Á vefsíðunni comScore kemur fram að rúmlega 198 milljónir Bandaríkjamanna, eða um 78 prósent þjóðarinnar, hafi gert að minnsta kosti ein kaup á netinu á árinu 2015.

Oft hefur verið sagt að konur séu duglegri við að eyða peningum en karlmenn en það á ekki við á netinu. Þar eru kynin jöfn og eins dug-

leg að kaupa sér hinar ýmsu vörur. Karlmennirnir voru þó duglegri að nota snjalltæki við kaupin í fyrria en 22 prósent karla notuðu þau við netverslunina miðað við 18 prósent kvenna.

Þeir sem eyddu mestu í netverslunum var fólk á aldrinum 18 til 34 ára. Samkvæmt skýrslu Business Insider eyddi sá hópur að meðaltali um tvö þúsund dollurum eða um 235 þúsund íslenskum krónum á netinu.



1 NOTANDI - 3 VERSLANIR

Þegar viðskiptavinir versla á einni af þessum netverslunum, stofnast aðgangur af þeim öllum, jafnframt safnarðu vildarpunktum við hver kaup, sem má nýta á öllum síðunum.

Netverslanirnar taka við öllum helstu greiðslukortum, kredit, debit og netgír

Skið og skipt er ekkert mál og endurgreiðum að fullu við skil, ef þess er óskað.

ADIDAS.IS // GAP.IS // REEBOK.IS



8
ALLRA ÁTTA
VEFSÍÐUFYRIRTÆKI

WORDPRESS
HEIMASÍÐUR & HÝSING

ALLRA ÁTTA | SÍMI 588-8885 | **8@8.IS**

Víngerð
er okkar fag



Nýttu þér frábæra netverslun Ámunnar
www.aman.is

aman
www.aman.is

Tangarhöfða 2 • 110 Reykjavík • Sími 533 1020 • aman@aman.is

365
Apple TV



APPLE TV 4 Á 0 KR.
með 12 mánaða áskrift að völdum pökkum 365

FÁÐU ÞÉR ÁSKRIFT Á **365.IS**

365



Heimkaup.is er stærsta íslenska vefverslunin, með um 23.000 vörur í boði.

Langflestir mæla með Heimkaup.is

Heimkaup.is, stærsta íslenska vefverslunin, mældist með hæstu meðmælavísitölu íslenskra fyrirtækja samkvæmt nýlegri könnun MMR. 83 prósent voru ánægð.

Í könnun MMR var mælt svokallað NPS (Net Promoter Score) sem á íslensku kallast „meðmælavísitala“ og er mælikvarði á tryggð viðskiptavina við fyrirtæki og hversu líklegir þeir eru til að mæla með fyrirtækinu við aðra. Heimkaup.is mældist með hæstu meðmælavísitöluna af öllum þeim 80 fyrirtækjum sem mæld voru og 83% svaraenda voru ánægð eða mjög ánægð með þjónustuna.*

Engin vandamál

Rúnar Smári Jenson er þjónustustjóri hjá Heimkaup.is. Þegar hann er inntur eftir aðferðum þjónustuteymisins segir hann að mottóið sé: Engin vandamál! „Við erum harðákefðin í að leysa öll mál sem upp koma hratt og vel þannig að við-

skiptavinurinn verði ánægður. Hér vinnur ákaflega sterk heild sem hjálpast að við að finna bestu lausnirnar hverju sinni. Nú er nýyfirstaðin ein stærsta vertíðin á árinu, skólavertíðin. Öll afgreiðsla var þaulskipulögð, við afgreiddum um 500 pantanir á dag og ánægjustig viðskiptavina var einstaklega hátt.

Heimkaup.is mældist með hæstu meðmælavísitöluna af öllum þeim 80 fyrirtækjum sem mæld voru.

Ingigerður Heiðarsdóttir, rekstrarstjóri vöruhúss Heimkaup.is, tekur í sama streng; „Metnaðarfullt starfsfólk sem vinnur saman að því að veita viðskiptavinum sem allra bestu þjónustuna skiptir mestu máli,“ segir hún.

Rafbækur - nýjasta útspil Heimkaup.is

Á Heimkaup.is geta háskólastúdentar keypt bækur af leslistum háskólanna á rafrænu formi. Sumar rafróbókanna er hægt að leigja í 6-12

mánuði sem er 50-65% ódýrara en að kaupa prentað eintak. Þessu hefur verið mjög vel tekið og nú eru yfir 400 titlar í boði á síðunni og þeim mun fjölga jafnt og þétt næstu misseri.

Sérstaða Heimkaup.is meðal vefverslana

Heimkaup.is er stærsta íslenska vefverslunin, með um 23.000 vörur í boði. Heimkaup.is hefur það fram yfir erlendar vefverslanir að viðskiptavinir á höfuðborgarsvæðinu fá vöruna sama dag og þeir panta og sendingar út á landsbyggðina berast í 95% tilvika daginn eftir og ekkert mál er að skila eða skipta vörum. Heimsending er frí ef pantað er fyrir 4.000 kr. eða meira – og gildir það að sjálfsögðu um allt landið – og ekki er um neitt „smátt letur“ að ræða. Fólk kann vel að meta að panta t.d. fyrir hádegi og fá vöruna í vinnuna fyrir kl. 16.00 sama dag!

*Byggt á frétt á heimasíðu MMR sem birtist 27. júlí sl. og skýrslu um könnunina.



Hjá Heimkaup.is vinnur ákaflega sterk heild sem hjálpast að við að finna bestu lausnirnar hverju sinni.