

KONZUM klik.hr



Konzum: Povijesni razvoj



Jaka regionalna prisutnost

KONZUM

Hrvatska

4,3 mil. stanovnika
Konsolidirano tržište
#1 tržišni udio

Mercator

Slovenija

2,1 mil. stanovnika
Konsolidirano tržište
#1 tržišni udio

IDEA RODA

Srbija

6,9 mil. stanovnika
Nekonsolidirano tržište
#1 tržišni udio

KONZUM

Bosna i Hercegovina

4,6 mil. stanovnika
Nekonsolidirano tržište
#1 tržišni udio

RODA

Crna Gora

0,7 mil. stanovnika
Nekonsolidirano tržište
#1 tržišni udio

KONZUMklik.hr



Trgovine različitih formata

More than 1.200.000. customers daily!



KONZUM

 **Mercator**

RODA

WEB SHOP
online.konzum.hr

VELPRO
partner za profesionalce

KONZUMklik.hr

ECOMMERCE TRŽIŠTE I TRENDOVI



Internet prodaja u Europi

* EUR mil



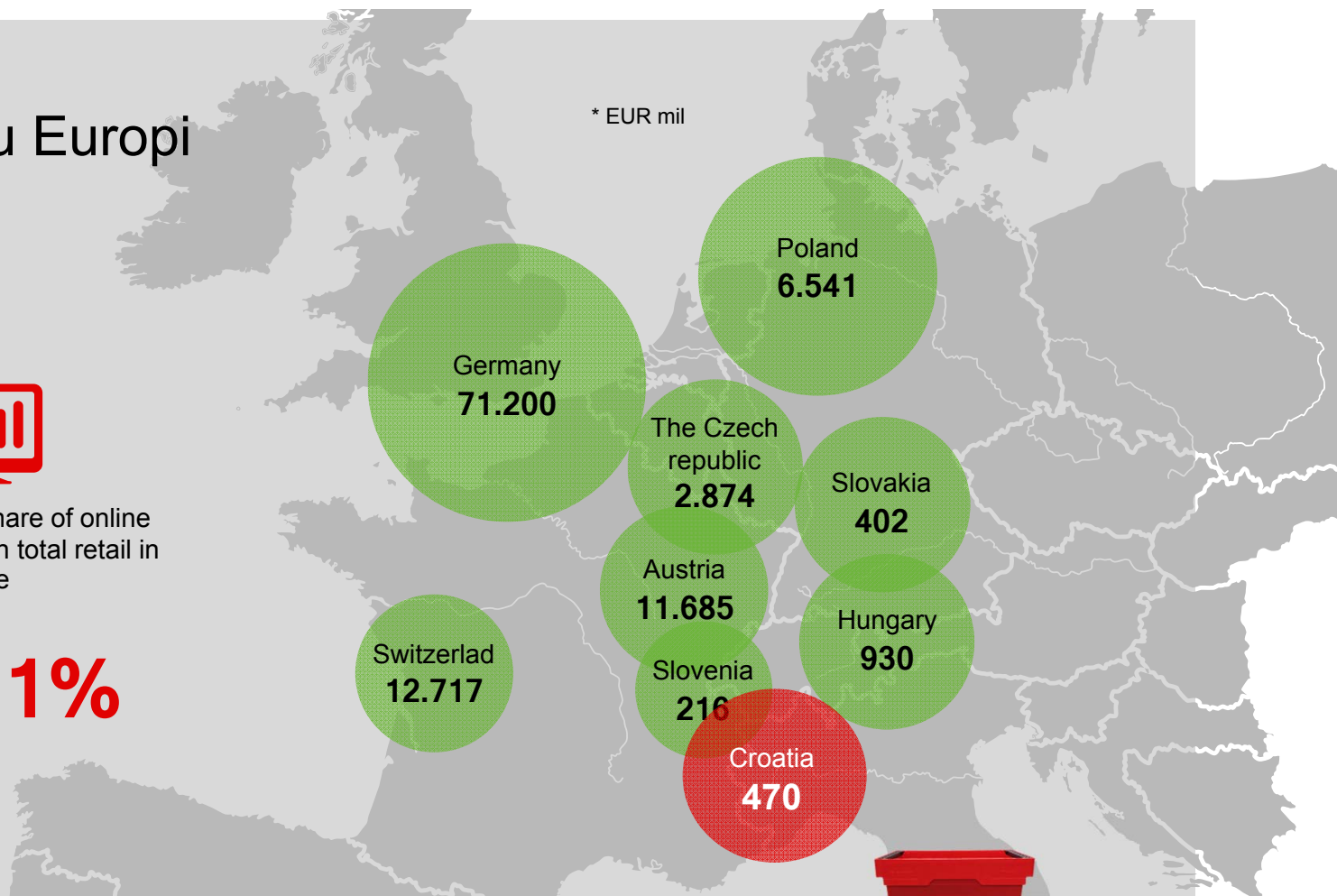
Online retail is growing

14%



The share of online retail in total retail in Europe

7,1%



Internet prodaja u RH



Generalni rast
online maloprodaje

24%



Online udio u
ukupnoj maloprodaji

4%

POPULACIJA

koja koristi
internet

74%

koja je barem
jednom kupila
nešto preko
interneta

28%

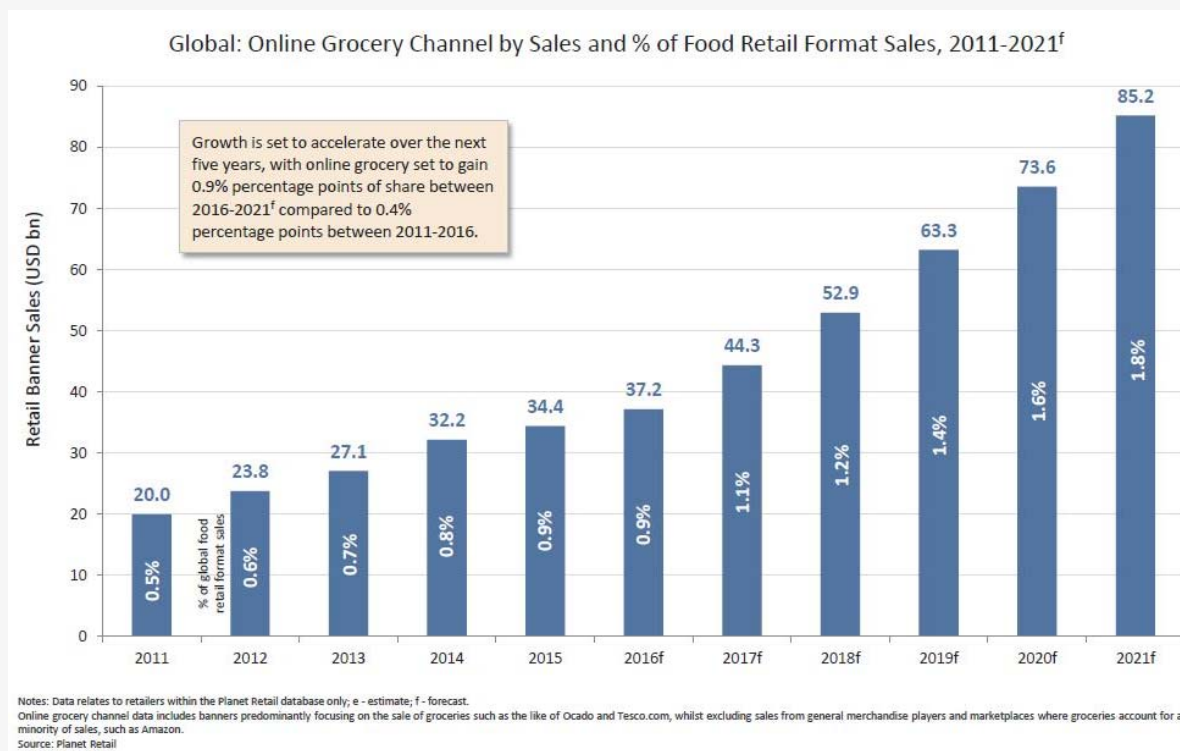
koja putem
interneta kupuje
nekoliko puta
mjesečno

3%



Rast internet prodaje hrane i pića u budućnosti (2016-2021) će biti dvostuko veći u odnosu na prošlo razdoblje (2011-2016)

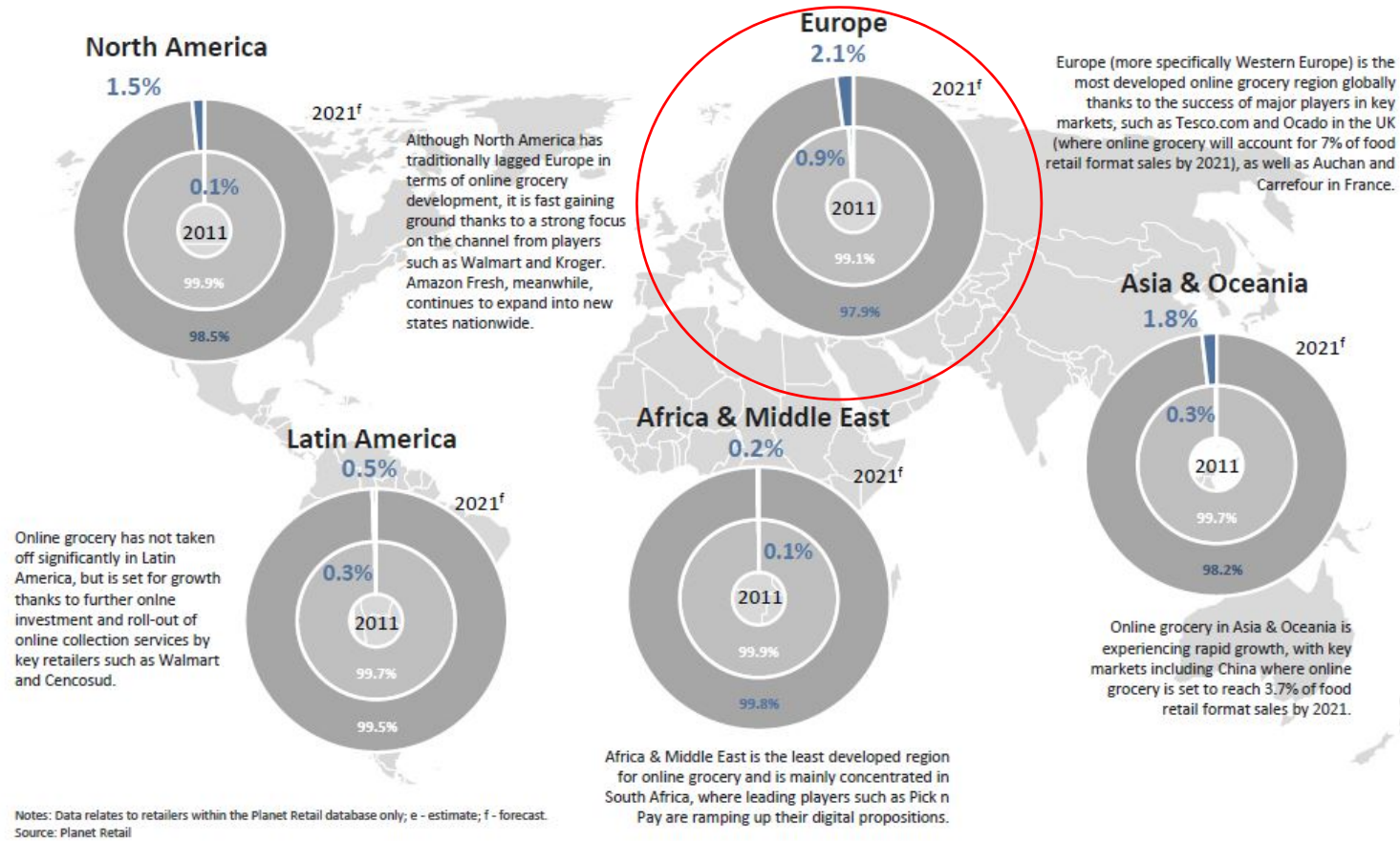
- Integracija online prodavaonica prehrambenih namirnica jedan je od fokusa i glavnih izazova prehrambenih retailera u sljedećih 10 godina



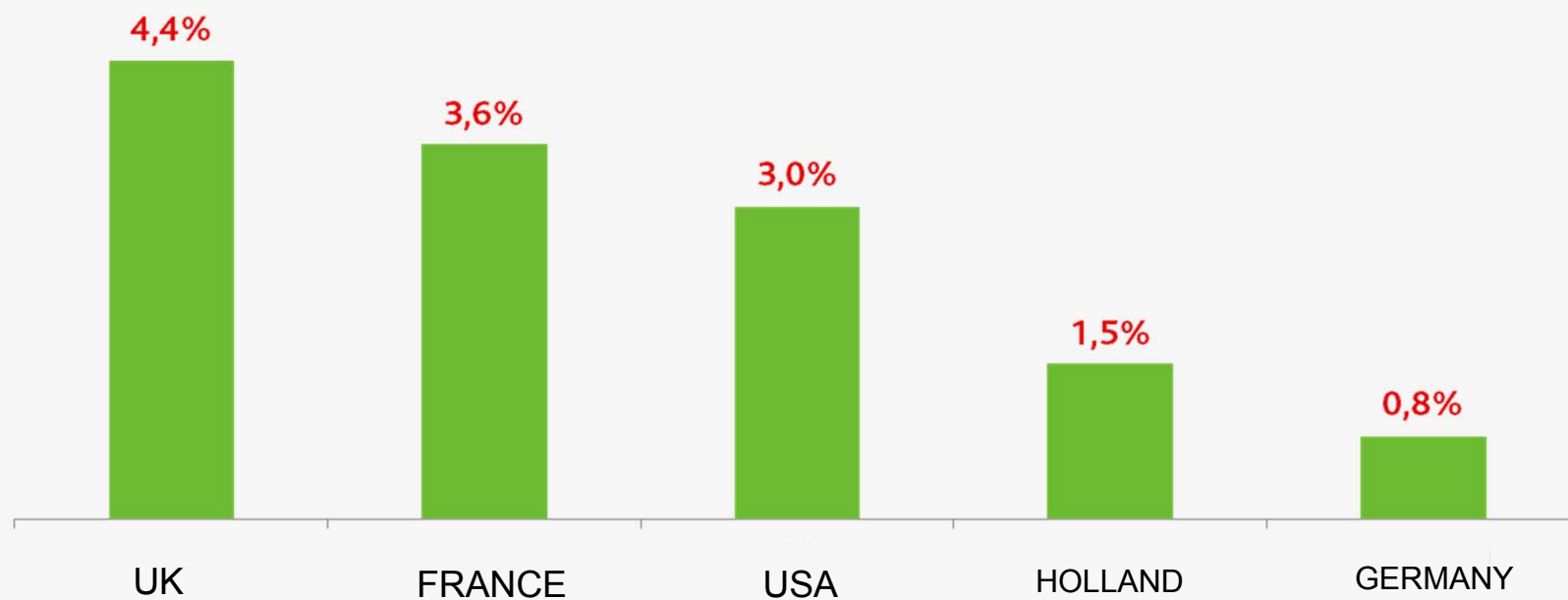
Izvor: Planet Retail

Online grocery strongest in Europe, but physical store channels still dominate

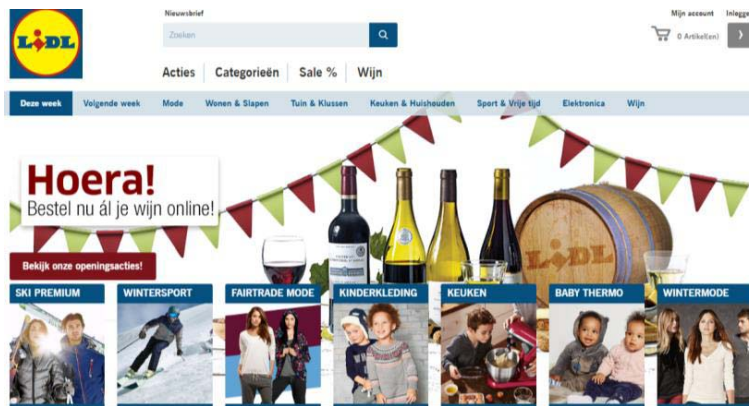
Based on % split of regional Food Retail Format sales.



Udio prodaje hrane i pića u Internet prodaji



Uska suradnja online i offline trgovina za rast poslovnih rezultata



Lidl u Europi ima webshopove s neprehrambenim artiklima, a trenutno u Njemačkoj i Španjolskoj testiraju online prodaju i prehrambenih artikala. (na slici webshop u Nizozemskoj, otvoren 2016. godine)

Offline trgovine sve više uviđaju online benefite

- Online (+19.5% CAGR, 2016-2021f) je pretekao diskonte (+6.1% CAGR, 2016-2021f) i postao najbrže rastući kanal u prehrambenoj industriji
- Izdvojene prednosti webshopa: Proširen asortiman, prednosti dostave, Troškovi dostave limitiraju diskontnu politiku povoljne kupnje, Kupci sve više traže i pozitivno percipiraju online prisutnosti
- Diskonti su skoncentrirani samo na pojedine segmente u okviru hrane i pića, sa naglaskom na one za koje mogu da outsource dostavu.

Konsolidacija – akvizicije i spajanja



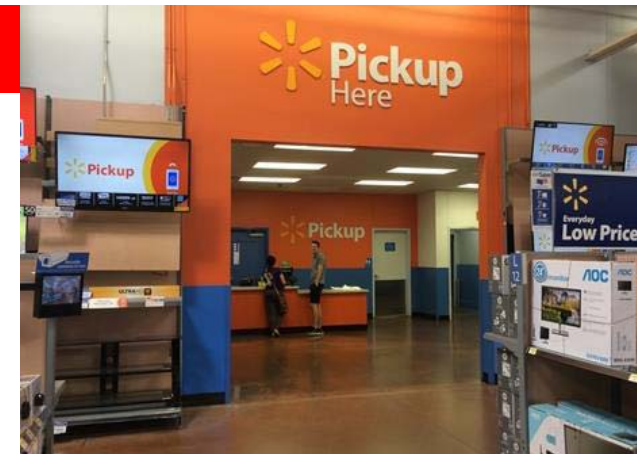
Sainsbury's je kupio Argos u 2016. Sa ciljem korištenja njihove ekspertize u e-commerceu i logistici

U 09/16 Walmart je akvizirao Jet.com u SADu sa ciljem brže transformacije u online biznis

- **Potreba visoke investicije u razvoj negativno utječe na profitabilnost koju nije moguće ostvariti bez značajnih volumena prometa – barijera ulasku novih igrača na tržište**
- Potreba za unaprjeđenjem isporuke i brzinom dostave (dostava isti dan, internacionalna dostava) predstavljaju veliki izazov i opterećenje za logistiku i operacije
- Borba između online-only igrača (Amazon) i tradicionalnih (Walmart) sve je izraženija

Online-to-offline je win-win kombinacija

- Kupac zahtjeva praktičnija i fleksibilnija (online i offline) rješenja
 - Dostavni ormarići, pick-up corneri, aplikacije koje omogućuju pohranu proizvoda i usluga (npr. 'My Refrigerator') win-win su i za kupce i za trgovce: Kupac dobije više mogućnosti (npr. ne naplaćuje mu se dostava), a trgovac dobije posjetitelja u svojoj prodavaonici
 - Wallmartov pick-up u SAD-u, Meksiku i Velikoj Britaniji je pokazao **da kupci koji kupuju online i offline potroše gotovo 80% više** od kupaca koji samo posjećuju trgovine i 10 puta više od onih koji kupuju samo online.

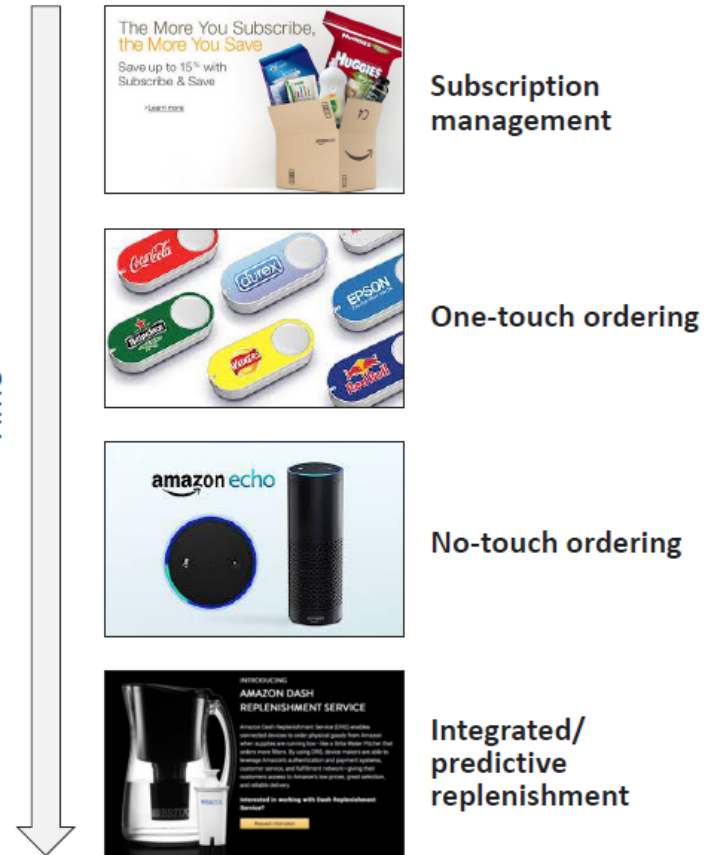


Automatizirana i personalizirana kupnja prilika za lojalnost

- Odgovor na brz razvoj tehnologije i zahtjeve kupca koji traži još više pogodnosti i sve više pažnje pridaje cjelokupnom iskustvu kupnje
- Prilika za trgovce da **zadrže lojalnost postojećih** i stvore **nove kupce** (lojalni kupca Coca-Cola u trgovini može biti novi kupac za Coca-Cola liniju na Amazonu)



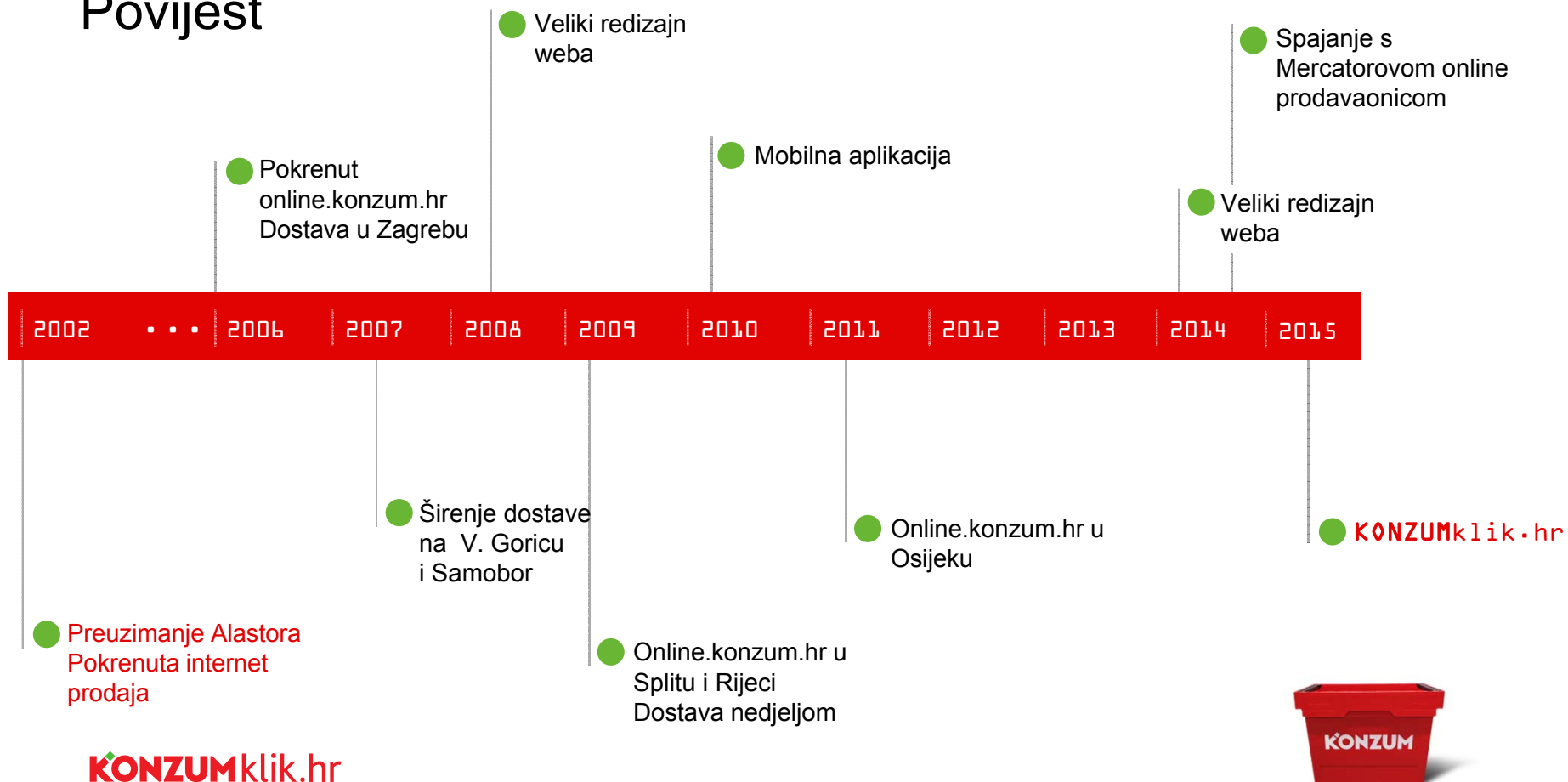
Time



KLIK



Povijest



1

Logistička
infrastruktura

2

Digitalna
infrastruktura

3

Cjelovita usluga
kupcu

KONZUMklik.hr



Internet prodaja danas



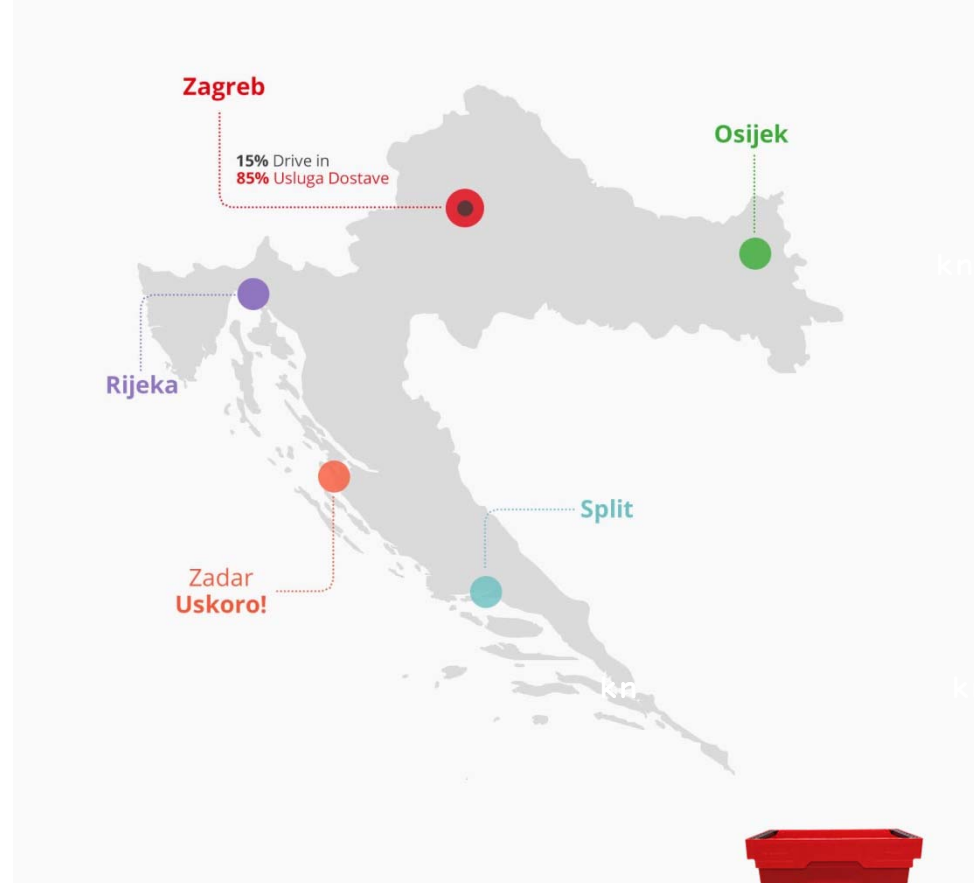
30



138



+100
tis.

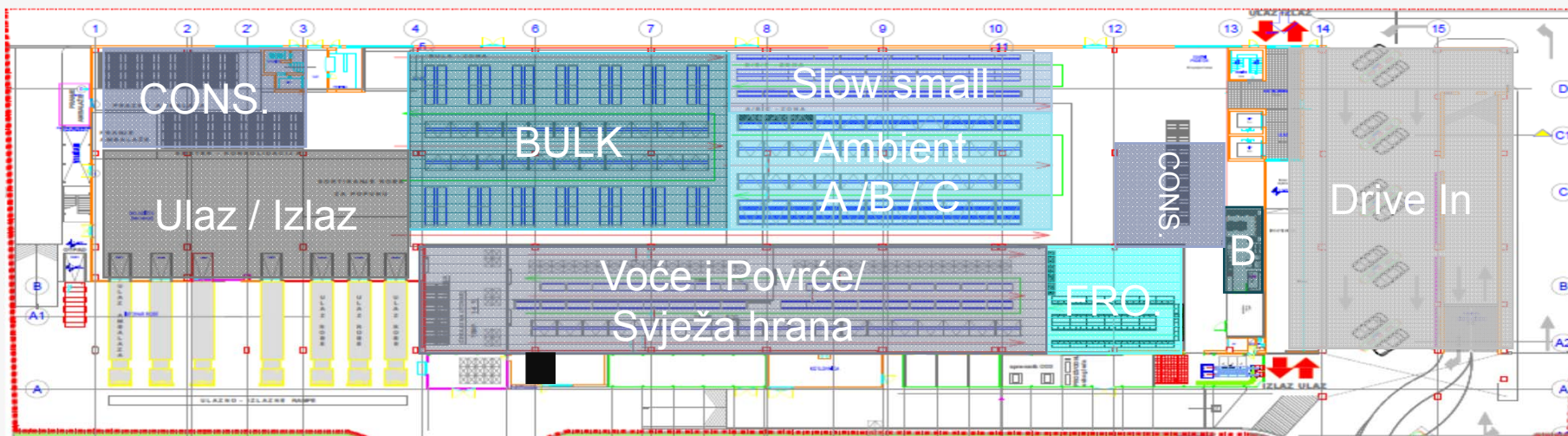


1.8





Tlocrtna površina 5400 m²



CONSOLIDATION

Ulaz/Izlaz

Svježa hrana i ViP

BULK

SPREAD

AMBIJENT A/B/C

AMBIJENT D/E/F

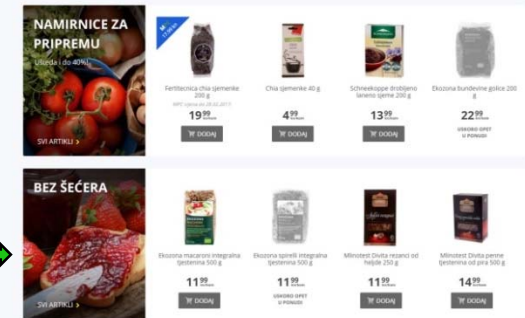
FROZEN

BAKERY





Posjeta/mj: cca 230 000
 Vrijeme na stranici: 3m47s



Cjelovita usluga kupcu

Primjeren asortiman

Minimalna narudžba samo 200 kn

Besplatna dostava iznad 800 kn

Cijene kao u Super Konzumu

Sve akcije vrijede u Konzum kliku

Skupljanje MultiPlusCard bodova i iskorištavanje kupona+Klik kuponi

Mogućnost plaćanja na rate i gotovinom prilikom dostave

Besplatno pakiranje/ambalaža

Svježina i kvaliteta



Konzum klik ima sve to :)

KONZUMklik.hr



Funkcionalnosti na webu



Jednostavnije
za korištenje



Podržava
višestruke pretrage



Prepoznaje
različite dijalekte



Kvalitetne
fotografije proizvoda
i sve informacije



Pamti
prethodne kupnje



Sugerira proizvode
koji su slični ili nadopune



Podsjeća ako ste
nešto zaboravili kupiti



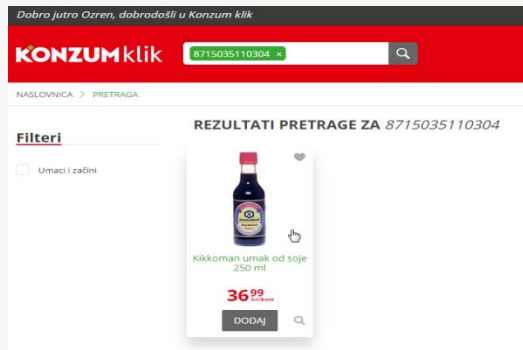
Javlja tko će
biti dostavljač



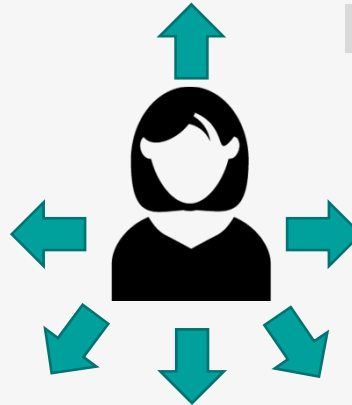
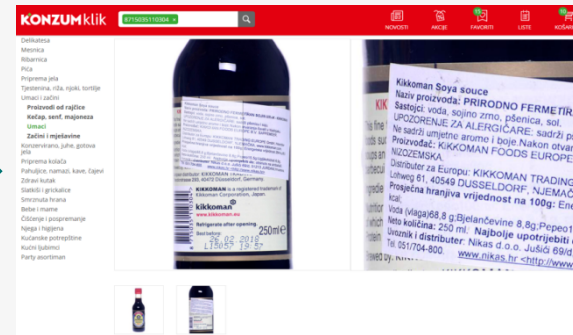
Dobivanje informacija o artiklu



Pretraga



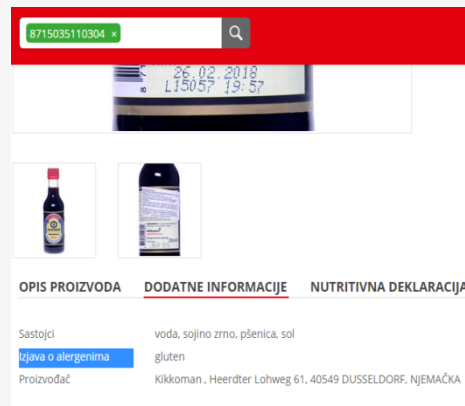
Slika artikla



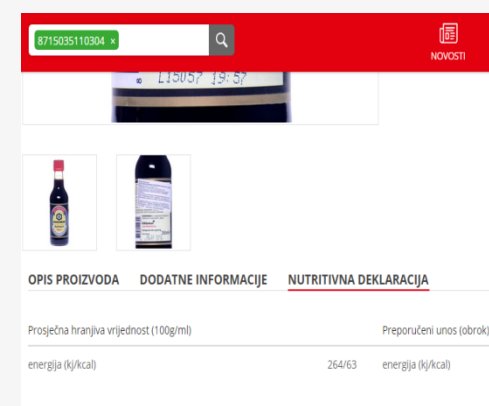
OPIS PROIZVODA



DODATNE INFORMACIJE



NUTRITIVNA DEKLARACIJA



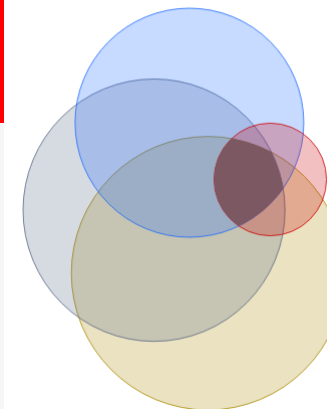
Preko 50% kupnji se napravi kroz 12 ili više različitih kanala dolazaka na webshop

Kupci žele informacije

Relevantni oglas u pravom trenutku većinom baziran na podacima o artiklu

Točni i ispravni podaci utječu na efikasnost market. kampanja

Direct & Display & Paid Search & Email: 2.17% (1551)



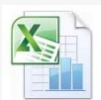
MCF Channel Grouping	Assisted Conversions	Assisted Conversion Value	Last Click or Direct Conversions	Last Click or Direct Conversion Value	Assisted / Last Click or Direct Conversions
1. Display	43,396 (34.32%)	HRK26,093,092.20 (34.78%)	283 (0.40%)	HRK140,719.55 (0.33%)	153.34
2. Direct	35,638 (28.18%)	HRK21,562,101.44 (28.74%)	37,777 (52.94%)	HRK23,168,370.90 (53.86%)	0.94
3. Paid Search	22,897 (18.11%)	HRK13,419,048.64 (17.89%)	19,980 (28.00%)	HRK12,009,981.02 (27.92%)	1.15
4. Organic Search	15,322 (12.12%)	HRK9,086,572.53 (12.11%)	9,971 (13.97%)	HRK6,031,262.44 (14.02%)	1.54
5. Email	6,842 (5.41%)	HRK3,579,439.60 (4.77%)	2,633 (3.69%)	HRK1,262,490.59 (2.93%)	2.60
6. Referral	1,867 (1.48%)	HRK1,009,997.06 (1.35%)	606 (0.85%)	HRK350,048.79 (0.81%)	3.08
7. Social Network	265 (0.21%)	HRK143,468.24 (0.19%)	51 (0.07%)	HRK24,875.90 (0.06%)	5.20
8. (Other)	234 (0.19%)	HRK121,218.28 (0.16%)	51 (0.07%)	HRK30,252.53 (0.07%)	4.59

Path Length in Interactions	Conversions	Conversion Value	Percentage of total
			Conversions Conversion Value
1	10,162	HRK6,095,870.26	14.24% 14.17%
2	5,742	HRK3,451,885.83	8.05% 8.02%
3	4,042	HRK2,483,020.16	5.66% 5.77%
4	3,067	HRK1,823,122.58	4.30% 4.24%
5	2,492	HRK1,499,718.18	3.49% 3.49%
6	2,126	HRK1,296,406.80	2.98% 3.01%
7	1,847	HRK1,098,507.93	2.59% 2.55%
8	1,571	HRK919,309.58	2.20% 2.14%
9	1,462	HRK892,216.14	2.05% 2.07%
10	1,318	HRK768,268.01	1.85% 1.79%
11	1,215	HRK729,332.25	1.70% 1.70%
12+	36,308	HRK21,960,344.00	50.89% 51.05%

Prikupljanje podataka – dobavljač šalje podatke

Podaci o artiklu

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
(č)ba)emiojztae o awepi	alktra zlog dlostrahM	anšitak oten anabajCO	anšitak oten	alktra zlog	alktra zlog	alktra zlog	alktra zlog	alktra zlog	alktra zlog
sinio-koifl p2D zmatzshua zinoik p2C2i	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten
anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten
anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten
anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten
anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten	anšitak oten



Ručno uneseni podaci

Atributi artikla

- 204 Atributa
- Logistički podaci
- Nutritivne vrijednosti
- Vitaminski sastav
- Alergeni
- Opis artikla (naziv artikla)
- Rokovi trajanja
- Proizvođač, distributer, ...
-

Slika artikla



Potrebno dodatno uređivanje slika



Prikupljanje podataka – ne automatizirano

Čitanje i prepisivanje podataka sa deklaracije



Promjene na artiklima ??

Slikanje proizvoda



Prikupljanje podataka – GlobeCat

Popis artikala (pretraga)

IDN	GTIN	IM	Name of trade item	Unit Desc	Status	Last
385013943901	038503343901	Croatica	K Plus Dječiji mesni u salam	8482_LM1	👍	
385013943902	0000000000547	Croatica	K Plus sir odjelom Poluzna punjeman sa 45% mliječne mase u kuhinjskim	8482_LM1	👍	
385013943903	0000000000283	Croatica	33 Serijski Prinosci od odjelomg mesa Mesni prinosci	8482_LM1	👍	
385013943904	0000002104953	Croatica	K Plus Suha dimljena Šunka Traga kuhinjskim prinosci	8482_LM1	👍	
385013943905	00000040338187	Croatica	K Plus Mliječni desert u biskupom (0.5%)	8482_LM1	👍	
385013943906	02900173012504	Croatica	K Plus obilježke salama Traga lososna	8482_LM1	👍	
385013943907	03850146878508	Croatica	K Plus salci Fiat kao aromati prinosci	8482_LM1	👍	
385013943908	0385014698145	Croatica	K Plus mješavina sa krmušu salata kao aromati prinosci	8482_LM1	👍	
385013943909	03850135240690	Croatica	K Plus Starana paico Plavčino igalo paico	8482_LM1	👍	
385013943910	038501351241604	Croatica	K Plus grafiem paico Plavčino integrano paico	8482_LM1	👍	
385013943911	03850135241811	Croatica	K Plus paico kupačo Plavčino igalo paico	8482_LM1	👍	
385013943912	03850139030549	Croatica	K Plus ostara Traga lososna	8482_LM1	👍	
385013943913	03850139090604	Croatica	K Plus Mesni doručak Prinosci od kuhinjskog mesa	8482_LM1	👍	
385013943914	03850139170146	Croatica	K Plus paico Otvarena lososna	8482_LM1	👍	
385013943915	03850139170702	Croatica	K Plus mesni neresci u ovulju Poluzna lososna	8482_LM1	👍	
385013943916	03850139170733	Croatica	Raf Šunka u ovulju Poluzna lososna od mesa u lososnima	8482_LM1	👍	
385013943917	03850139171518	Croatica	K Plus kupačo lososna Poluzna lososna	8482_LM1	👍	
385013943918	03850139190790	Croatica	K Plus Šunka sa gazo Poluzna lososna	8482_LM1	👍	
385013943919	03850139290013	Croatica	K Plus morkabla Poluzna lososna	8482_LM1	👍	
385013943920	03850139310733	Croatica	Raf Tragačo lososna Poluzna lososna	8482_LM1	👍	

Atributi artikla

Ingredients: svinjsko meso 74%, voda, kukuruzni škrob, bjelančevine SOJ, kuhinjska sol, začini, ekstrakti začina, stabilizatori E450, E411; pojačivač: E621, maltodekstrin, pojačivač okusa E621, antioksidansi: E200, E210; dekstroza, aroma, konzervansi: E250

Allergens: Može sadržavati gluten, jaja, mlijeko i celer u tragovima.

Allergen list:

Allergen specification name	Allergen specification agency	Allergen type code	Contains	May contain	Free from
Bjelanice			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rakovi, (čvrsta...)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Popis artikala (pretraga)

REZULTATI PRETRAGE ZA 3850139090604

Mesni doručak 150 g PIK Vrbovec

6.99 €/kg

DODAJ

Atributi artikla

OPIS PROIZVODA **DODATNE INFORMACIJE** **NUTRITIVNA DEKLARACIJA**

Sastoji: svinjsko meso 74%, voda, kukuruzni škrob, bjelančevine SOJE, kuhinjska sol, začini, ekstrakti začina, stabilizatori: E450, E411; zgušnjivač: E407a, maltodekstrin, pojačivač okusa: E621, antioksidansi: E300, E316; dekstroza, aroma, konzervansi: E250

Izjava o alergenima: Može sadržavati gluten, jaja, mlijeko i celer u tragovima.



Centralizirano upravljanje matičnim podacima

- Jednostavnost održavanja – održavanje na jednom mjestu
- Informatizacija - korištenje postojećih rješenja ili izrada vlastitog
- Korištenje standarda - svi pričaju jedinstvenim jezikom



Optimizacija i efikasnost kod dobavljača i trgovaca



Sretan i Zadovoljan korisnik/kupac

- Bolja prodaja
- Niže cijene
- Lojalnost brendu

Hvala na pažnji.

KONZUMklik.hr



Dalibor Sović mg. oec.

Direktor Sektora Online prodaje

tel.:+385(0)16231319

e-mail: dalibor.sovic@konzum.hr

KONZUMklik.hr