



Internationalisering via e-handel

Fashion Accelerator Seminar – 5. maj 2011

Carsten Blom-Hanssen - Boozt

Agenda

- Introduktion
- Om Boozt
- E-handel generelt
- E-handel på tværs af grænser
- Landespecifikke udfordringer
 - Sverige
 - Norge
 - Finland
 - Tyskland
 - Holland
 - USA + resten af verden
- Forskellige muligheder for at sælge internationalt via nettet
- Hvordan man kommer igang
- Opsamling / spørgsmål
- WORKSHOP

Boozt Group facts

- Boozt is a Northern European e-commerce company, building and operating web-shops for North European Fashion Brands.
- Etableret 2007
- Specialiseret fokus på fashion e-commerce
- 57 ansatte i Malmø udover eksterne partnere indenfor Lager, Kundeservice samt offshore udvikling
- Offshore udviklings ressourcer i Hanoi - Vietnam, Pune – Indien og Kiev - Ukraine
- Stats
 - 3 million+ besøgende hver måned til sites som vi driver
 - Håndterer 45.000+ ordrer om måneden
 - Driver webshops i 6 sprog og 5 valutaer
 - Tilbyder 10 forskellige betalingsmuligheder på vores sites

Lande som vi opererer i (primære)

Denmark

Sweden

Norway

Finland

Benelux

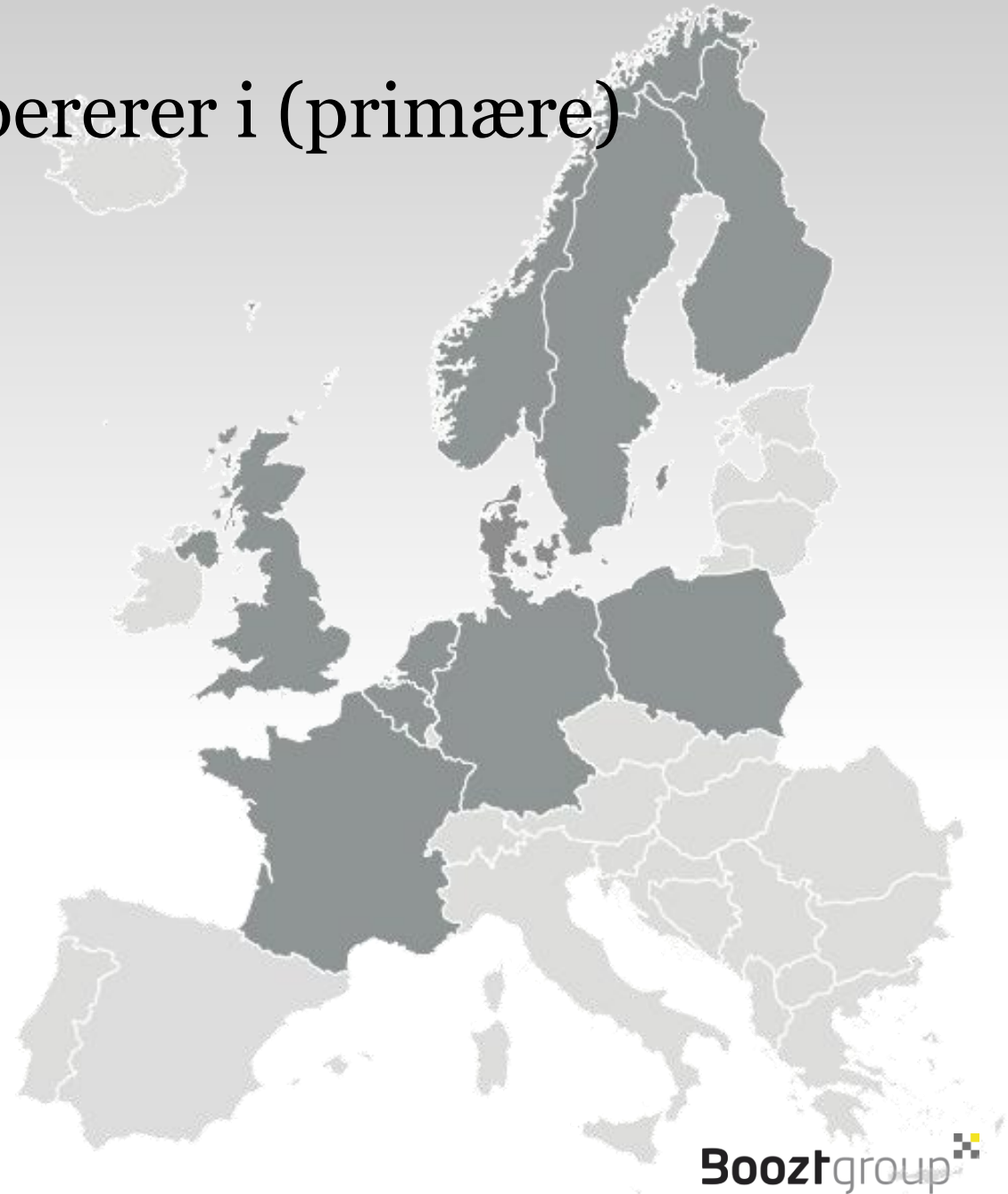
Germany

The United Kingdom

Coming up:

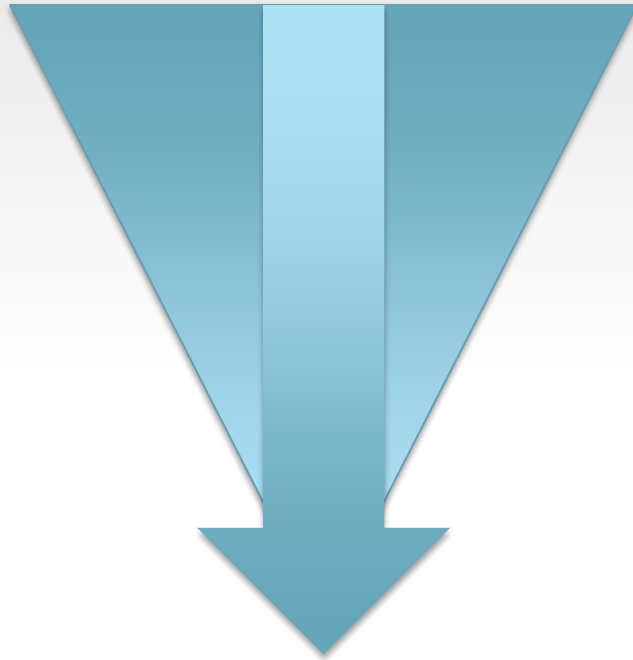
Poland

France



Partnering with Boozt Group

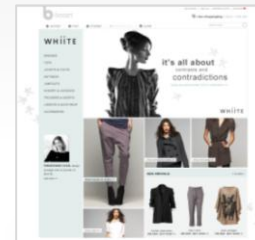
.....a business offering with multiple windows



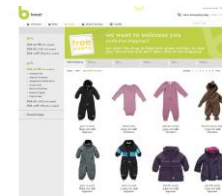
Stand alone
branded webshop



Flagship Shop-in-Shop on
Boozt multi-brand store



Category on
Boozt Multi-brand store



E-handel generelt

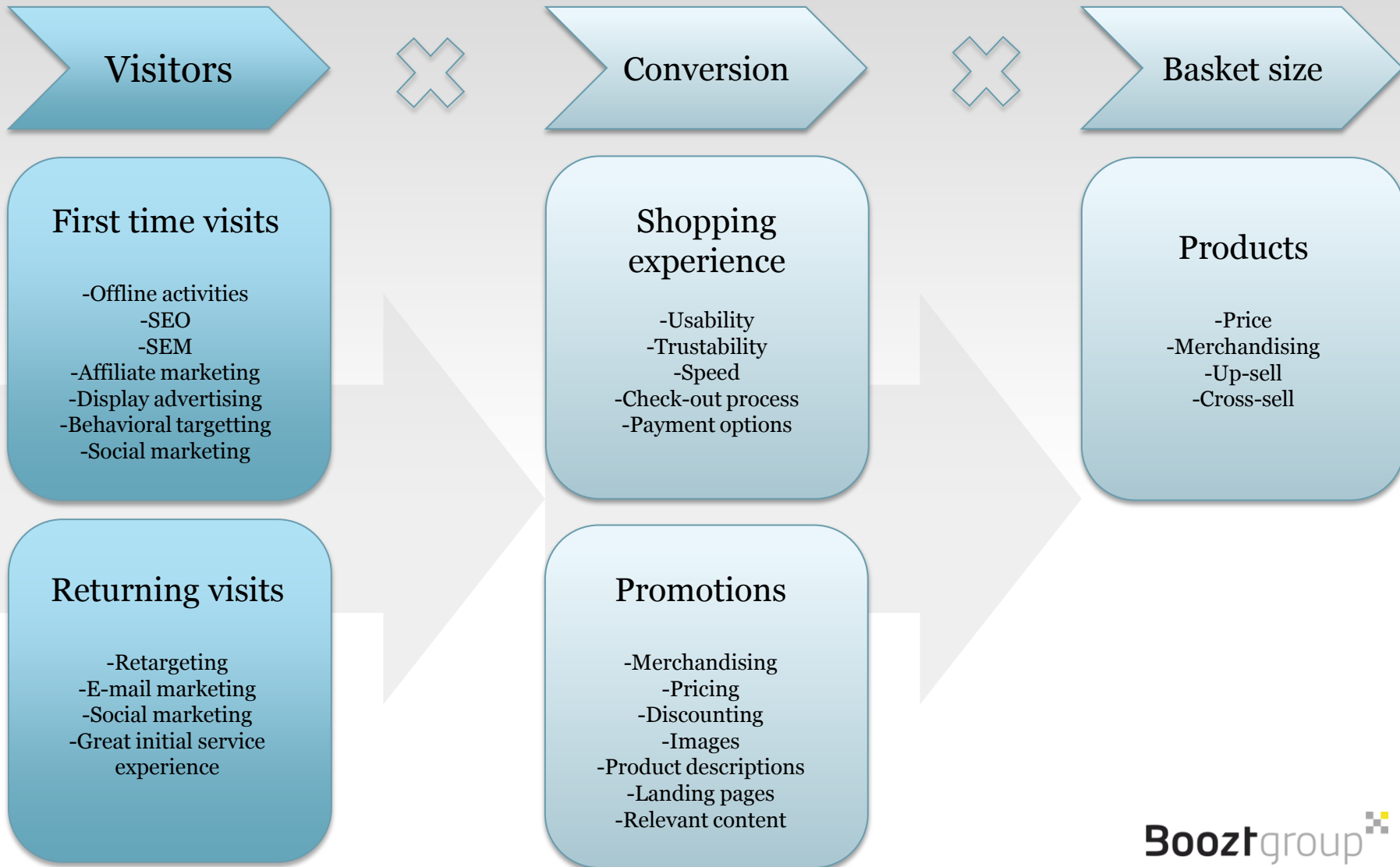
- E-handel er basalt set om en hver anden form for retail dog med et par store undtagelser:
- Husleje = “Aquisition Marketing”
- Kunderne kan ikke se og prøve varerne
- Kunderne er tilgodeset i et væsentligt omfang
- Det er IKKE billigere at drive e-tail fremfor retail, men investeringen/forpligtelsen er mindre

Formlen for e-handel

$$\text{(Besøg} \times \text{Konvertering} \times \text{Gns ordre)} \div \text{Returer}$$

??	1-2%	600-1000 kr.	30-40%
----	------	--------------	--------

Elementer i at skabe omsætning



E-handel er ikke.....

- En nem genvej til success
- Løsningen på vejen ud af krisen
- “If you ~~pull it they~~ will come.....”
- En guldkalv

MEN....

Bør være en central del af distributionsstrategien for et hvert brand!

E-handel på tværs af grænser generelt

- E-handel på tværs af grænser kan være let
- Men for at få det fulde udbytte kræver det en del:
 - Lokalt sprog
 - Lokale betalingsformer
 - Lokale vilkår for at handle og returnere varer
 - Lokale certificeringer
 - Konkurrencedygtig fragt
 - Lokal marketing
 - Told og Moms
 - Juridiske forhindringer

Lokalt sprog

- Vigtigt parameter i visse lande (Tyskland, Finland,, Frankrig Øst- og Sydeuropa)
- Overvej delvis sprogversionering
- Lokal URL
- Brug “lokale” ressourcer med online samt produkt kendskab frem for bureauer
- Krav til kundeservice – lokalt nummer, lokalt sprog
- Vurder ROI. Regn med ca. 50-80 timer for et site ex produktbeskrivelser

	Besøgede/md	Konvertering	AOV	Omsætning
Danmark	20.000	1,25%	655	163.750
Tyskland u. lokalisering	1.500	0,53%	730	5.803,5
Tyskland m. lokalisering	1.500	1,05%	730	11.497,5

Lokale betalingsformer

- Danmark indtager en sær-position i forhold til udbredelse af kreditkort
- Et par “globale” alternativer:
 - Paypal
 - Ukash
 - Fakturabetaling
- Blandt top 300 online retailes i Europa benyttes mere end 40 forskellige betalingsformer:

PAYMENT METHOD TOTAL									
Payment Method	Total	Payment Method	Total	Payment Method	Total	Payment Method	Total	Payment Method	Total
Ab	7	Cash on Delivery	28	Epagado	50	Mobipay	77	Solo	80
GOOD	6	Debit Card	5	Eurocard	1	Moneybookers	271	Stored Value Cards	66
Amazon Checkout	0	Deferred Payment	128	Financing	25	Paybox	249	Switch/Maestro	82
ACH	271	Diners	235	Giro	259	PayPal	163	Ukash	270
American Express	218	Direct Debit	272	Google Checkout	18	PayPal Express Checkout	15	Visa	283
Bank Transfer	42	Discover	31	ideal	60	POLI	120	Visa Delta	79
Bill Me Later	61	eBillme	2	JCB	7	Private Label Credit Card	84	Visa Electron	61
Carta Si	64	eLayaway	2	MasterCard	282	RevolutionCard	1	Western Union Quickpay	271
Carta Sima	102	Electronic Checks	40	MasterCard Connect	3	Sofortubeweisung	38		

Lokale handelsbetingelser

- Pres fra lokale lov regulativer
 - Lokale retur rettigheder afhængig af:
 - Retur årsag
 - Varens værdi
 - Hel eller delvis retur
 - Krav til tekster på sitet
 - Krav til ordre flow
- Overvej også pres fra lokal konkurrence:
 - Fri Fragt
 - Fri returer
 - Forlængede returfrister

Lokale certificeringer



Konkurrencedygtig fragt

Regn med at gennemsnitlig lokal fragtpris er ca 50,- kr.

MEN:

The image shows two website screenshots. The top one is ASOS, with the logo 'asos' and the tagline 'discover fashion online'. A search bar contains the text 'Try our new style search'. Below the search bar are navigation links: 'WOMEN | MEN | MARKETPLACE | FASHION FINDER | BLOGS'. A light blue banner below the navigation links states: '✈ FREE DELIVERY WORLDWIDE on all orders, everywhere – MORE INFO >'. Below this banner is a note: '*No minimum spend required. International Standard and UK Style Saver delivery.' The bottom screenshot is for Nelly.com. It features the 'nelly.com' logo, a search bar with a 'Sök' button, and a 'NYHET' badge. Above the search bar are links for 'KUNDTJÄNST | BLI MEDLEM | LOGGA IN' and flags for various countries. Below the search bar is a navigation menu with categories: 'KVINNA | MAN | KIDS | MAMMA | UNDERKLÄDER | BADKLÄDER | KLÄDER | SKOR | ACCESSOARER | SKÖNHET | SPORTS FASHION | BRAND STORE | NYHETER | REA'. A yellow banner at the bottom of the Nelly.com screenshot reads: 'Vår och sommartyra FRI FRAKT på allt och fria byten. Gäller tom 31/7 på Nelly.com.'



KOSTENLOSER
VERSAND UND RÜCKVERSAND



100 TAGE
RÜCKGABERECHT



KOSTENLOSE
HOTLINE

Lokal marketing

- Lokaliseret SEO –check Google ranking med lokale sprog på lokale versioner af Google (google.se, google.de)
- Opret lokale Google Adwords kampagner
- Lokale sociale medier
- Lokale display netværk
- Glem ikke offline – også lokalt!

1.1. Top 10 websites

		website's category	number of real users	number of page views	page views per user	average time per user	reach
1	Google	search engine	13 707 236	4 407 502 511	322	07:17:21	87%
2	onet.pl	horizontal portal	9 731 649	3 993 076 782	410	07:12:46	62%
3	nasza-klasa.pl	social networking	9 188 288	13 292 587 208	1447	18:44:17	59%
4	wp.pl	horizontal portal	8 627 364	2 638 202 152	306	05:48:16	55%
5	allegro.pl	online auctions	7 980 673	4 181 918 636	524	05:31:17	51%
6	interia.pl	horizontal portal	7 733 886	1 336 681 230	173	03:52:37	49%
7	o2.pl	horizontal portal	7 584 630	1 305 987 796	172	04:34:40	48%
8	gazeta.pl	horizontal portal	7 445 312	822 921 679	111	02:01:06	47%
9	youtube.com	video hosting	7 095 835	1 085 635 592	153	04:41:42	45%
10	wikipedia.org	online encyclopaedia	6 514 202	298 205 381	46	01:00:53	42%

Table 25 Top 10 websites in Poland by reach level (Megapanel PBI/Gemius, January 2009)

Told

- Kun relevant uden for EU
- Ikke så kompliceret at sælge, men kompliceret at håndtere returer
- Hvis kunderne selv skal indfortolde skal de virkelig være ivrige for at købe – enten pga store besparelser eller unikke produkter

Moms

- “Bagatelgrænser” – omsætter man for mere skal man momsregistreres i pågældende land

ANNEX 1: THRESHOLDS (MARCH 2011)

Member State	Threshold for application of the special scheme for acquisitions by taxable persons not entitled to deduct input tax and by non-taxable legal persons ¹		Threshold for application of the special scheme for distance selling ²		Exemption for small enterprises ³	
	National currency	Euro equivalent	National currency	Euro equivalent	National currency	Euro equivalent
Belgium	€11.200	-	€35.000	-	€5.580	-
Bulgaria	20.000 BGN	10.226	70.000 BGN	35.791	50.000 BGN	25.565
Czech Republic	326.000 CZK	13.318	1.140.000 CZK	46.570	1.000.000 CZK	40.851
Denmark	80.000 DKK	10.730	280.000 DKK	37.557	50.000 DKK	6.707
Germany	€12.500	-	€100.000	-	€17.500	-
Estonia	€10.226	-	€35.151	-	€15.978	-
Ireland	€41.000	-	€35.000	-	€75.000 or €37.500	-
Greece	€10.000	-	€35.000	-	€10.000 or €5.000	-
Spain	€10.000	-	€35.000	-	None	None
France	€10.000	-	€100.000	-	€89.000 or €52.000 or €34.600	-
Italy	€10.000	-	€100.000	-	€30.000	-
Cyprus	€10.251	-	€35.000	-	€15.600	-
Latvia	7.000 LVL	9.932	24.000 LVL	34.052	35.000 LVL	49.659
Lithuania	35.000 LTL	10.137	125.000 LTL	36.203	100.000 LTL	28.962
Luxembourg	€10.000	-	€100.000	-	€10.000	-
Hungary	2.500.000 HUF	9.144	8.800.000 HUF	32.257	5.000.000 HUF	18.328
Malta	€10.000	-	€35.000	-	€35.000 or €24.000 or €14.000	-
Netherlands	€10.000	-	€100.000	-	None	None
Austria	€11.000	-	€35.000	-	€30.000	-
Poland	50.000 PLN	12.592	160.000 PLN	40.293	150.000 PLN	37.774
Portugal	€10.000	-	€35.000	-	€10.000 or €12.500	-
Romania	34.000 RON	8.071	118.000 RON	28.012	119.000 RON	28.249
Slovenia	€10.000	-	€35.000	-	€25.000	-
Slovakia	€13.941,45	-	€35.000	-	€49.790	-
Finland	€10.000	-	€35.000	-	€8.500	-
Sweden	90.000 SEK	10.190	320.000 SEK	38.232	None	None
United Kingdom	70.000 GBP	81.843	70.000 GBP	81.843	70.000 GBP	81.843

Juridiske udfordringer

- Check aftaler med
 - Distributører
 - Agenter

Sverige

- 66% af befolkningen har handlet online indenfor de seneste 12md
- Primære overvejelser:
 - Fakturabetaling
 - CPR nummer
 - Trygg ehandel

Tyskland

- 59% af befolkningen har handlet online indenfor de seneste 12md
- Primære overvejelser:
 - Sprog
 - ELV , Sofort Überweisung, Giropay + Fakturabetaling
 - CPR nummer
 - Svindel
 - TÜV / Tillid
 - Udvidet forbruger beskyttelse
 - Fortrydelsesret skal oplyses ved aftaleindgåelse
 - Varen må godt være brugt!
 - Kundernes opfattelse af deres rettigheder er markant anderledes. De benytter og returnerer rent faktisk varer.
 - Konkurrencen er hård!

Tyskland #2 – Meet the Germans

- Tyske kunder er meget forkælede:
 - Fri fragt
 - Fri returer (og høje returrater)
 - Lange returperioder
 - Hurtig levering
 -og kritiske



Finland

- 59% af befolkningen har handlet online indenfor de seneste 12md
- Primære overvejelser:
 - Engelsk stadig ikke særligt udbredt
 - Udvidet forbruger beskyttelse
 - Online betaling med kreditkort har dårligt “ry” blandt befolkningen
 - 8 online e-banking solutions (3 primære – Nordea, Sampo, Aktia).
45% af internet betalinger er e-banking, 25% fakturabetaling

Norge

- 55% af befolkningen har handlet online indenfor de seneste 12md
- Primære overvejelser:
 - Told

Holland/Benelux

- 67% af befolkningen har handlet online indenfor de seneste 12md
- Primære overvejelser:
 - Betalingsformer; iDEAL plus DirectPay (faktura)

USA og resten af verden

- Det er langt væk!

Mulighederne

- Wholesale med online fokus
- Gør det selv
- Service providers (Boozt, DriveBusiness, GSI/Ebay, PFS Web mfl.)

Wholesale med online fokus

- Er et absolut must!
- “a new breed of fashion retailers”:



YOOX.COM



amazon.de



nelly.com



BUBBLEROOM

ASOS
discover fashion online



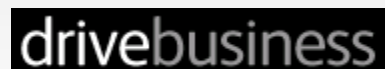
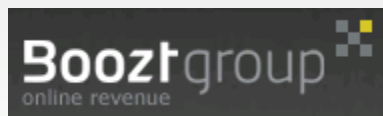
- Søg på de lokale versioner af Google for din produkt kategori for at finde lokale potentielle online forhandlere

Gør det selv

- Kræver grundig forberedelse
- Forretningen kommer ikke af sig selv
- Jo mere unikke produkter desto nemmere

Service providers

- Kræver stor volumen
- Krævende samarbejder
- Hvem er de:



Sådan kommer du igang

- Grundforudsætning: Etabler online forretning!
- Vurdér potentialet
 - Undersøg lokale forhold inden i vælger lande
 - Beregn business case og lav budgetter
 - Planlæg din tilgang til markedet på lang sigt. Jo større marked desto længere indtrængningsperiode
 - Tænk lokalt – *“ecommerce is a global business but a local battle”*
 - Start ud hvor i allerede er tilstede
 - Sæt forventningerne lavt
 - Prøv jer frem inden i investerer. Test -> Mål -> Justér ->
 - Brug lokalkendte ressourcer
- Kom igang og vær vedholdende

Øvrige kilder & inspiration

- <http://www.fdi.net/videnbank/international-e-handel.aspx>
- <http://www.startvaekst.dk/internationalehandel>
- www.makesyoulocal.dk/
- Eurostat statistics:
<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00096&plugin=1>

?

Booztgroup 

Carsten Blom-Hanssen
cbh@boozt.com