

## **E-commerce z perspektywy klienta**

### ***Jak monitorować przesyłki kurierskie?***

Ubiegły rok był wyjątkowy z wielu powodów. W wyniku pandemii, sektor e-commerce na naszych oczach rósł w zawrotnym tempie, sprzedaż w głównej mierze przeniosła się do sieci, zmieniły się nawyki zakupowe, a sam rynek przeszedł ogromną transformację. Urządzenia mobilne minimalizują ruch pochodzący z komputerów stacjonarnych, a darmowa wysyłka zamówienia jest silnym argumentem za realizacją transakcji przez konsumenta.

Z raportu „Komunikacja sklepów internetowych” zrealizowanego przez SMSAPI i platformę Shoper wynika, że zakupy online w Polsce trwają średnio dwie godziny. Działa to w obie strony, ponieważ tyle samo czasu mają sprzedawcy na zainteresowanie użytkownika swoją ofertą i przekonanie go do siebie. Równolegle, potencjalni klienci gromadzą oraz porównują informacje dotyczące nie tylko produktów, ale również samych sklepów. Do innej grupy zaliczają się osoby dokonujące zakupów zdecydowanie szybciej, na przykład pod wpływem impulsu, jak również konsumenci podchodzący do całego procesu zdecydowanie ostrożniej i zdarza im się poświęcić na realizację transakcji nawet do pięciu godzin.

### **Cena to nie wszystko**

Użytkownik w Internecie głównie kupuje, a jego świadomość jest bardzo wysoka. Przede wszystkim, u różnych sprzedawców porównuje ceny produktów, którymi jest zainteresowany. Cena to jednak nie wszystko. Weryfikowane są również opcje oraz koszty dostawy. Im niższe, tym większa szansa, że konsument zostanie z danym sprzedawcą na dłużej. Ponadto, klienci chcą mieć wybór w zakresie metody wysyłki. Komfort oraz wygoda pełnią w procesie decyzyjnym kluczową rolę, ale równie ważne jest bezpieczeństwo, szczególnie w czasach pandemii. Właśnie dlatego jedną z wiodących form dostawy jest bezkontaktowy odbiór w automacie paczkowym. Istotne są także elastyczność w obszarze realizacji płatności i polityki zwrotów.

Możliwość śledzenia paczki zrewolucjonizowała sposób, w jaki oczekujemy na przesyłkę. Ta prosta opcja pozwala na bieżąco monitorować drogę, jaką przebywa dana paczka i jest dostępna w zdecydowanej większości firm kurierskich. Rozwiązanie z perspektywy konsumentów jest bardzo intuicyjne. Wystarczy wpisać numer przesyłki, aby uzyskać dostęp do trackingu. System umożliwia całodobowy monitoring, pozwala weryfikować, czy na etapie transportu nie zachodzą żadne komplikacje oraz ułatwia z odpowiednim wyprzedzeniem zmianę terminu dostawy. Co więcej, użytkownik ma pełną swobodę w zakresie zarządzania własnym czasem, ponieważ wie, kiedy paczka do niego trafi.

Należy jednak pamiętać, że status przesyłki może być aktualizowany z kilkugodzinnym opóźnieniem. Jest on wyświetlany w systemie dopiero, gdy paczka zostanie zeskanowana przez kuriera. Niewątpliwą zaletą firm kurierskich jest fakt, że przesyłki są odbierane bezpośrednio z miejsca wskazanego jako punkt odbioru. Pozwala to zaoszczędzić mnóstwo czasu oraz energii.

**Łukasz Łukasiewicz**  
**Operations Manager**  
**SwipBox Polska**