P R E S S E M E D D E L E L S E

**Ny rapport: E-handel forandrer erhvervslivet**

**I en ny rapport fremhæver DHL Express og Cranfield School of Management en række strategier, der gør, at virksomheder får succes med at konkurrere i den voksende og dynamiske globale e-handel. Ifølge rapporten forventer virksomhedskunder i dag en agil og skalerbar købsoplevelse, der minder om den, man får som forbruger.**

**Bonn, Tyskland, 19. marts 2018:** ”Vi har set e-handlen blandt forbrugere vokse i et højere tempo end de fleste andre industrisektorer i de senere år, og hurtige internationale forsendelser er vokset fra 10% til mere end 20% af forsendelserne i DHL Express. Som det fremgår af undersøgelsen, er der et tilsvarende potentiale for, at den internationale e-handel mellem virksomheder vil vokse i et dynamisk tempo, og her vil vores netværk kunne være en katalysator for virksomheder rundt om i verden,” siger Ken Allen, der er CEO for DHL Express.

DHL Express har sammen med Cranfield School of Management netop udgivet et whitepaper, der ser på tendenser og det betydelige potentiale, der findes i e-handel mellem virksomheder på tværs af landegrænser. Det er blevet til en praktisk vejledning om hvilke specifikke digitale egenskaber og strategier, som virksomheder besidder og anvender for at udvikle deres internationale e-handelsudbud. Samtidig giver det en ramme for andre virksomheder til bedre at forstå og måle på, hvor godt de selv klarer sig inden for e-handel til andre virksomheder.

”B2B e-handel er radikalt i gang med at ændre den måde, hvorpå virksomheder opererer og åbner nye muligheder over hele verden. Samtidig udfordrer e-handlen mange etablerede virksomheder til at holde øje med nye og mere agile aktører. I dag giver de mest succesfulde e-handelsfirmaer på B2B-markedet en bedre kundeoplevelse, der kan sammenlignes med det, vi alle er vant til, når vi shopper privat på nettet. For at konkurrere i dette skiftende markedsmiljø bliver virksomheder nødt til at ændre deres forsyningskæder, blive mere transparente, strømlinede og fleksible. Vores langvarige relationer med virksomheder på B2B-markedet og vores succes med at bringe forsendelser ud til private, sætter os i stand til at hjælpe industrielle virksomheder med at ekspandere aktivt ind i e-handel,” siger John Pearson, der er CEO for DHL Express i Europa.

**Kæmpe potentiale i B2B e-handel**

Ifølge Forrester Research forventes internationale transaktioner på B2B-markedet at nå $1.2 billioner inden for de næste fem år. For at udnytte dette enorme potentiale skal en virksomhed kunne levere en mere fleksibel, skalerbar og mobil kundeoplevelse der til forveksling ligner den man oplever som forbruger. Handel mellem virksomheder (B2B) adskiller sig imidlertid fra handel mellem virksomheder og private (B2C) og det gør, at det er nødvendigt med en anden tilgang. Tilpasningen af visse funktioner på websitet som fx produktkataloger og live kundesupport samt bedre integration af front- og back-end systemer og end-to-end logistikprocesser er afgørende for virksomheder, der ønsker at levere en god kundeoplevelse på B2B-markedet.

”På baggrund af vores forskning har vi identificeret tre arketyper af virksomheder, der er involveret i e-handel. Det er fra ’nybegynder’ til ’erfaren’ til sande ’innovatører’. Nybegynderne er eksempelvis lige begyndt at dyppe tæerne i vandet, når det kommer til nethandel og har den nødvendige grundlæggende funktionalitet på deres websites. Omvendt har innovatørerne sofistikerede tilbud og anvender avancerede teknologier som eksempelvis maskinlæring og virtual reality for bedre at kunne forudse kundernes krav og tilbyde en individuel brugeroplevelse. Med arbejdsramme i whitepaper’et kan virksomheder sammenligne sig selv med andre virksomheder, der udvikler deres egne e-handelsløsninger og forbedre deres egen indsats på området,” siger professor Michael Bourlakis, der er formand for Logistik & Supply på Chain Management på Cranfield University.

De virksomheder, der ønsker at udnytte den oversøiske efterspørgsel som nogle gange opstår helt uventet, kan ved at åbne op for nethandel drage fordel af, at internationale logistik- og kurervirksomheder i kraft af deres globale netværk kan give dem adgang til oversøiske markeder og mulighed for hurtig levering fra dør til dør. Det gør det muligt for virksomhederne at vinde markedsandele fra nye kundesegmenter på en effektiv måde uden at skulle have et omfattende lager- og distributionsnet på markeder med lavt volumen. Logistik- og kurervirksomhederne giver også indirekte fordele til e-handelsvirksomheder ved at tilbyde yderligere brand troværdighed og tillid, strømline deres logistikprocesser, og mindske finansielle risici ved at reducere den tid varerne er undervejs.

Det nye whitepaper baserer sig på en kombination af desktop research og dybdegående interviews og identificerer fem kategorier af egenskaber, der er afgørende for succesfulde B2B e-handelsplatforme. Det er digital infrastruktur, kundeoplevelse, kundetilpasning, problemfri integrering samt synkronisering af logistikken. Der er også praktiske råd til virksomheder, der ønsker at videreudvikle deres færdigheder på tværs af de fem kategorier som fx ved at benytte sig af værktøjer til business intelligence for at indhente bedre data. Eller ved at forbedre viden om kunderne og se på forsyningskæder hos store detailhandlere til inspiration, når de udvikler omni-kanal salg (dvs. kombinerer fysiske butikker med net- eller mobilbutikker).

Det nye whitepaper ”The Next Industrial Revolution: How e-commerce is transforming B2B” kan hentes her: [www.logistics.dhl/B2Be-commerce](http://www.logistics.dhl/B2Be-commerce)

**For yderligere oplysninger, kontakt venligst:**

DHL Express

Media Relations

Daniel McGrath

Telefon: +49 228 182 9944

E-mail: Pressestelle@dpdhl.com

På nettet: www.dpdhl.de/press

Twitter: @DeutschePostDHL

Atli Einarsson, adm. direktør i DHL på telefon: 72 39 75 01.

Evt. billeder kan findes her: <http://www.mynewsdesk.com/dk/dhl-danmark/latest_media>

DHL er verdens førende firma i logistikbranchen. DHL’s mange divisioner tilbyder en uovertruffen portefølje af logistikydelser lige fra national og international levering af pakker, internationale ekspresforsendelser, vej-, luft- og søtransport til supply chain management i industrien. Med flere end 360.000 medarbejdere i over 220 lande og områder over hele verden forbinder DHL mennesker og virksomheder sikkert og pålideligt og sørger for de globale handelsstrømme. Og med specialiserede løsninger til vækstmarkeder og industrier, herunder e-handel, teknologi, life science og sundhedspleje, energi, biler og detailhandel, samt en gennemprøvet forpligtelse til at udvise ansvarlighed og en uovertruffen tilstedeværelse på vækstmarkederne, er DHL i den grad positioneret som “The Logistics company for the world”. DHL er en del af Deutsche Post DHL Group. Den realiserede omsætning var i 2017 på mere end 60 milliarder euro.