



Omzet van B2C e-commerce opnieuw groter aandeel van BBP

Toch zakt Nederland in verschillende e-commerce indexen

's-Hertogenbosch – 21 augustus 2019 – De stijgende lijn die we ieder jaar in de omzet van webwinkels zien, zet zich ook dit jaar weer voort. Naar verwachting zal de omzet uit e-commerce dit jaar 3,28 procent van het BBP uitmaken. Dit is een groter percentage dan ooit. In het [Ecommerce rapport 2019](#) dat in samenwerking met [SAP Customer Experience](#) is opgesteld, wordt voorspeld dat er 24,98 miljard euro wordt omgezet in 2019 binnen de B2C e-commerce.

Daarnaast stijgt dit jaar het bedrag dat Nederlanders gemiddeld per persoon online uitgeven naar verwachting van €1.758 naar €1.811. Met 84 procent van de bevolking die dit jaar online shopt, ziet het er gunstig uit voor de e-commerce. Toch wordt dit rooskleurige beeld wat getemperd wanneer we naar de indexen kijken die de status van e-commerce in een land bepalen.

Daling in verschillende indexen

Nederland scoort dit jaar lager in verschillende van die indexen. Zo zijn we van een 14e plaats in The Inclusive Internet Index gedaald naar een 29^{ste} plaats. Met deze index wordt niet alleen gemeten hoe toegankelijk het internet voor de burgers van een land is, maar ook hoe duur en relevant het is.

Ook in de Ease of Doing Business Index, welke bepaalt hoe gemakkelijk het voor organisaties is om een lokale winkel te openen en te runnen, laat Nederland een daling zien ten opzichte van eerdere jaren. Net als in de E-Government Development Index, waarin gekeken wordt naar hoe burgers de informatietechnologieën gebruiken om toegang en inclusie te bewerkstelligen.

Shana Snellen, Marketing Manager Benelux bij SAP Customer Experience: “Op basis van de indexen zou je verwachten dat e-commerce het dit jaar minder goed doet. Maar in het Ecommerce rapport zien we vooral positieve cijfers. Zo blijkt er steeds meer online besteld te worden. Daarnaast neemt het belang van voice toe, waarmee producten gemakkelijk online besteld kunnen worden. Webshops moeten meevaren op de mooie groei die we zien, maar ook blijven letten op de verbeterpunten die deze indexen tonen. Er is natuurlijk altijd ruimte om de klant nóg beter van dienst te zijn.”

Het volledige Ecommerce rapport is te downloaden via:

<https://www.sap.com/cmp/cx/crm-xy19-spr-gcc10-lp01/index.html>

----- Over SAP

Als marktleider in bedrijfssoftware helpt SAP kleine, middelgrote en grote bedrijven met de stroomlijning van hun bedrijfsvoering. De oplossingen van SAP stellen organisaties in staat aanzienlijke efficiencyverbeteringen te bereiken binnen hun toeleveringsketens en bedrijfsprocessen, waardoor ze de concurrentie voor kunnen blijven. Op dit moment gebruiken meer dan 263.000 klanten

software van SAP om winstgevend te opereren en duurzaam te groeien. Voor meer informatie kunt u terecht op www.sap.com.

SAP Customer Experience software biedt omni-channel klantbetrokkenheid- en verkoopoplossingen die organisaties in staat stellen om real-time en gedetailleerd beeld van de klant te geven. De software oplossingen voor customer engagement en commerce geven organisaties de grondslag, het kader en de hulpmiddelen om een holistische klantweergave te creëren via verschillende kanalen. Hiermee wordt betrokkenheid van klanten vereenvoudigd en worden complexe bedrijfsproblemen opgelost.

Meer informatie

Marcommit

Arleike Tammer

035-5822730

sapcustomerexperience@marcommit.nl