Kappløpet mot teknologigigantene

Harald Jachwitz Andersen
Direktør Virke Handel

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Handel
(15 000)

NorgesGruppen
clas ohlson
malorama
Kitch'n
OPTIMERA
solar
Europris
Cubus
MAXBO
ELKJØP
IKEA
ahlsell
BRØDRENE DAHL
KIWI mini pris
sto
NorEngros
ELFA DISTRELEC
Valmet FORWARD
ElektroVakuum
novema Kuldeas
PHOENIX CONTACT
høglund MARINE SOLUTIONS

Ideell og frivillighet
(1 000)

Diakonhjemmet Sykehus
Blå Kors
Haraldsplass Diakonale Sykehus
MODUMBAD
DronningMaudsMinne
CRUX
BETANIEN I TJENESTE FOR MENNESKER
Signo
NTG Norges Toppidrettsgymnas
Oslo Montessoriskole lærelyst for livet
HARSTAD FOLKEHØGSKOLE
diabetesforbundet
Kløveråsen
KrF
ASTMA- OG ALLERGIFORBUNDET – gjør Norge friskere
HARDANGER FOLKEHØGSKULE

Kunnskap og teknologi
(2 500)

APOTEK 1
LINDORFF
ASCHEHOUG
Google
GYLDENDAL NORSK FORLAG
KANTAR
QVARTZ
sonans karriere
50 ÅR REGNSKAP NORGE
Verifone
etac
OTTO TREIDER FAGSKOLER
SuperOffice
SKOG-DATA AS
Dustin
BJØRKNES PRIVATSKOLE
KONICA MINOLTA

Service og kultur
(3 500)

Samskipnaden.no
BERGHANSEN
ANNO
MONSTER
SATS
ULOBA INDEPENDENT LIVING | NORGE
Begravelsesbyrågjeden JØLSTAD
NORDISK FILM KINO
Cutters.
ProffCom
wang NORGES ELDSTE BEGRAVELSESBYRÅ
LEO'S
om; oslo museum
KONSUM GRUPPEN NORGE AS
NORGES LIVREDNINGSSELSKAP 1906
PERS HOTELL
FUNCOM

VIRKE

DET KONGELIGE
NÆRINGS- OG FISKERIDEPARTEMENT

Meld. St. 9

(2018–2019)

Melding til Stortinget

Handelsnæringen – når kunden alltid har nett

amazo

Alibaba
阿里巴巴集团

全球热卖榜
Global Top Selling Rankings
汽车
大家电
小家电
运动户外
品牌销售额排行
Top Brands by GMV
1 Haier/海尔
2 Midea/美的
3 乐视TV
4 SIEMENS/西门子
5 Hisense/海信
商家销售额排行
Top Merchants by GMV
1 海尔官方旗舰店
2 乐视tv旗舰店
3 小米官方旗舰店
4 格力官方旗舰店
5 海信电视官方旗舰店
5 热水器 Water Heaters
1 Midea/美的
2 A. O. Smith/史密斯
3 Haier/
双11全球狂欢节
2015 11.11 GLOBAL SHOPPING FESTIVAL
20:28:28
¥78,476,955,612
$ 12,338,755,953
GMV Generated in USD on 2015 11.11
无线成交占比：68%
Mobile GMV Share
初步数据，未经审计。All data on the screen are preliminary and unaudited.
成交额(亿)
785
628
471
314
157
00:12:28
¥100亿
(¥10 billion)
00:01:12
¥10亿
(¥1 billion)
07:45:42
$65.6亿
($6.56 billion)
11:49:09
¥571亿
(¥57.1 billion)
00 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24
安徽 Anhui
2015
2014
11:04
乌快递网络
iao Express Delivery Network
日累计物流订单量
livery Orders Since Midnight
4,054,553
今日累计电子面单生成量
# of e-Waybills Generated Since Midnight
107,313,701
福建省
应收件量：1620.5万
457
122
38
All GMV referenced is settled through Alipay
2014 11.11 GMV.
据comScore数据，2014年美国感恩节购物季（包括感恩节、黑色星期五、感恩节周末、网络星期一）PC成交额为65.6亿美元。
According to comScore, the total desktop GMV of 2014 Thanksgiving through Cyber Monday (Thanksgiving, Black Friday, Thanksgiving weekend, Cyber Monday) is US$ 6.56 billion.
直播间
猫双11全球狂欢节交易额达到729亿元，其中无线占

amazon go
NO LINES. NO CHECKOUT.
(NO, SERIOUSLY.)
JUST WALK OUT
SHOPPING
NO-LINE LUNCH
TRY A HEARTY GRAIN BOWL
NO-LINE
BREAKFAST
LUNCH
SNACKS
GROCERY
ESSENTIALS
DINNER
JUST WALK OUT
COMING EARLY 2017

SLIK FUNGERER DET PÅ NATTEN:
coop KEY
1.
Last ned CoopKey-appen
2.
Skann QR-koden i nattinngangen
3.
Handle varer, skann appens QR-kode i kassen, skann og betal varene
4.
Skann så QR-koden i nattutgangen
EXTRA
Nøkkelen er din

RETAIL APOCALYPSE

HANDELSKONFERANSEN

26. september 2018

Et post-apokalyptisk reisebrev

Brick & Mortar strikes back!

Retail as we
knew it …
is OVER!

Shopping as we
knew it …
is OVER!

Konkurransen om Ola og Kari er tøffere enn noen gang

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Tjenesteforbruket vokser raskere enn vareforbruket

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Kilde: SSB, Virke Analyse

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Tjenesteforbruket vokser raskere enn vareforbruket

Vi handler stadig mer i utlandet og på nett

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Kilde: SSB, Virke Analyse

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Snart 17 mrd kroner i «harry-handel»

Grensehandel på dagsturer

Norsk dagligvarehandel

Kilde: SSB, Virke Analyse

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

…som dobler seg frem mot 2030

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

16 mrd kroner i utenlandsk netthandel

Kilde: SSB, Norges Bank, Virke Analyse

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Norsk handel taper markedsandeler til utlandet

56 mrd kroner legges igjen hos utenlandske aktører

Fysisk butikkhandel i Norge	**16%**
Fysisk butikkhandel i utlandet	**76%**
Netthandel i Norge	**101%**
Netthandel i utlandet	**146%**

Prosentvis vekst 2012–2018

Kilde: Virke Analyse, SSB, Norges Bank

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Tjenesteforbruket vokser raskere enn vareforbruket

Vi handler stadig mer i utlandet og på nett

Bransjene stjeler fra hverandre

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

DN
Dagens Næringsliv

UKE 33
NR. 185
ÅRG. 130

LØSSALG
KR. 45,-

ONSDAG
14
08
19

Koder app for roboter i ferien: Vebjørn (16), Arve (15) og Eskil (15) har sommerjobb utenom det vanlige.

ETTERSØKS → S.34–36

Foto: Elin Ingulsrud

Advarer mot å kjøpe bolig med barna → S.18–19

Dro inn 1,3 milliarder i fjor → S.10

Klesbransjen taper mot netthandel og gjenbruk:

Overskuddet krympet med 39 prosent

Eksperter på handel mener **bærekraftsbølgen** tar knekken på lønnsomheten. → S.4–5

Foto: Sølvom Hanke Ernst

Dollar	8,98 -3 øre
Euro	9,93 -6 øre
Pund	10,73 -4 øre
100 SEK	93,07 3 øre
Oslo Børs	642,78 0,93 %
Nordsjøolje	60,55 1,92 USD
Pengemarkedsrente	1,84 0 basispunkter

VIL DU VÆRE MED Å UTVIKLE MORGENDAGENS SYKEHUS?

Vi søker erfarne prosjektmedarbeidere i faste stillinger, som kan bidra til å utvikle en organisasjon med mye engasjement. Vi søker kandidater med erfaring fra IKT, bygg, infrastruktur, utstyr, fremdriftsplanlegging og prosjektstøtte.

SYKEHUSBYGG

For nærmere informasjon, se www.capus.no eller ta kontakt med
Prosjektdirektør, Dag Bohler: dag.bohler@sykehusbygg.no // 916 14 394
Prosjektsjef prosjektstøtte, Øyvind Ludvigsen: øyvind.ludvigsen@sykehusbygg.no // 900 38 123
Partner i Capus, Kristian Lønnerdsen: kl@capus.no // 916 18 073

Sykehusbygg søker

Drammen:
Prosjektleder utstyr
Prosjektleder vei og infrastruktur
Prosjektleder bygg
Prosjektleder IKT
Fremdriftsplanlegger

Radiumhospitalet:
Områdeleder prosjektstøtte

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Bransjene stjeler fra hverandre

Eksempel: Netthandel og bransjeglidning står for 80% av veksten i klesomsetningen

Gjennomsnittlig årlig vekst i omsetningen av klær, pr kanal 2012-17

Kilde: SSB, Virke Analyse, Norges Bank

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Butikkjedene går på nett

2019 **71**

2015 **56**

Kilde: Virke Analyse

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Fallende marginer på nett

Kilde: Virke Analyse

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Kilde: Virke Analyse, Forvalt.no

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Strukturen i norsk handel er i endring

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Store vekstforskjeller mellom bransjene

Kilde: SSB, Virke Analyse

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

…og det gjenspeiles i utviklingen i antall butikker

Nettoutvikling antall bedrifter 2008-2017

Kilde: SSB, Virke Analyse

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Nå er også veksten i antall nettbutikker borte

Kilde: SSB, Virke Analyse

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Høyere konkursrate på nett

Kilde: SSB

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Rogaland klarer seg bedre enn landet som helhet

Nettoutvikling antall bedrifter 2008-2017

Kilde: SSB, Virke Analyse (2019)

VIRKE HOVEDORGANISASJONEN

…og Time kommune enda bedre

Fysiske butikker

Kilde: SSB, Virke Analyse (2019)

Noe høyere veksttakt neste år

Virkes prognoser for detaljhandelen

Kilde: Virke

VIRKE HOVEDORGANISASJONEN

LillestrømTorv
SHOPPING
UNIQUE
SHOPPING

What do you think about me?

- 2012 vs. 2016

2012 vs. 2016

EXPLOSION OF CHOICE

SELF-SERVICE IS THE NEW NORMAL

TIME IS THE NEW CURRENCY

EVERY EXPERIENCE IS PERSONALIZED

The battleground has shifted. Your customers have gone digital

THE BEST PRICE DOESN'T NECESSARILY WIN

CONSUMERS DEMAND FLUIDITY ACROSS CHANNELS

CUSTOMERS EXPECT YOU TO KNOW THEM

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

SKOLSTREJK
FÖR
KLIMATET

Customers are **more disloyal** than at any point in history.

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Winning in the Any Era

Any time. Any device. Any where. Any way.

97 %

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

43 %
NTBscanpix
BY NC SA

Data is the new
currency

SAMSUNG
RISÖ Beanbag
KALLAX Shelving unit

50+

million

Amazon Alexa devices have been sold to date

RETAIL
APOCALYPSE

Handel dør ikke. Den endrer seg. Som den alltid har gjort.

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

A digital-only strategy is not a panacea

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

«Pure e-commerce will be reduced to a traditional business and replaced by the concept of New Retail – the integration of online, offline, logistics and data across a single value chain»

Jack Ma, Founder and Chairman of Alibaba

«People don't have to go to stores anymore, they have to want to go to stores»

Lee Peterson

DN Dagens Næringsliv

Torsdag 28. februar 2019

UKE 9 NR. 50 - Årg. 130

Løssalg kr. 45

www.dn.no

...ye tjente oljetoppene

Oljefondet minket med 232 milliarder i fjor, men det la ingen demper på lønns- og bonusfesten for sjefene. Side 10-11

SAS tar nytt veddemål på oljeprisen

Side 8-9

Sjefen for Nasjonalmuseet får det glatte lag av arkitekten:

«For meg ser det ut til at Karin Hindsbo ikke har noen visjon for museet bortsett fra at de besøkende skal drikke mye kaffe»

Side 36-37

Jernia-sjefen nekter å skylde på nettbutikkene

Vi har mishandlet kundene

Dårlig service: – Vi er selv skyld i våre problemer, sier Jernia-sjef Espen Karlsen. Han tror sviktende butikksalg skyldes dårlig kundeservice over mange år. – Og det betaler vi regningen for nå, sier han. Side 4, 5 og 6

Foto: Gunnar Bøvrstad

Nøkkeltall

Dollar 8,54 -6 øre | Euro 9,72 -4 øre | Pund 11,38 6 øre | 100 SEK 92,19 -8 øre | Oslo Børs 870,71 -0,43 % | Nordsjøolje 65,87 | Pengemarkedsrent

VIRKE HOVEDORGANISASJONEN

Hovedutfordring

Hvordan kan varehandelen holde seg **relevant** for forbrukerne?

Produkt sentrert → **Merkevare sentrert** → **Kunde sentrert** → **Opplevelses sentrert**

© 2018 KPMG International Cooperative ("KPMG International"). KPMG International provides no client services and is a Swiss entity with which the independent member firms of the KPMG network are affiliated.

Studies have shown that there is a direct correlation between the customer experience and revenue growth.

86%

of buyers will pay more for a better customer experience

2020

By 2020, customer experience will overtake price and product as the key brand differentiator

Source: Customers 2020: A Progress Report[1]

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

You will NEVER be able to compete with Amazon, take advantage of the asset that you have and they don't

Your staff. Your stores.

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN

Digital umodne retail selskaper tenker fortsatt på digitalsering som et kostnads-initiativ

Analytics

Time to market

CX

Cost

Source: C2. What are the most significant benefits your company expects to realize from digital transformation? *Select the top three.*

© 2018 KPMG International Cooperative ("KPMG International"). KPMG International provides no client services and is a Swiss entity with which the independent member firms of the KPMG network are affiliated.

KPMG

BOPIS

⇨ Buy online, pick up in store

BORIS

⇨ Buy online, return in store

PHYGITAL

⇨ Physical + digital

SPEED SHOP

NYC FAVORITES

Get what's local and trending–
then get on your way, fast.

RESERVE PICK-UP

Love it? Reserve it. Find what you want on the Nike App and we'll have it waiting for you in-store.

HANDELSKONFERANSEN

24. SEPTEMBER 2019 | THE HUB | OSLO

«If everything seems under control, you're not going fast enough»

Mario Andretti

Takk!

Harald Jachwitz Andersen

hja@virke.no

VIRKE
HOVEDORGANISASJONEN