

# Alza.cz v číslech 2018





# Poděkování

# Kdo jsme?



- Největší e-shop v ČR
- 25 let na trhu
- Přes 1 500 zaměstnanců
- Věkový průměr 28 let

**EC := B + IT**

# Orientace na růst a změnu – 4 pilíře

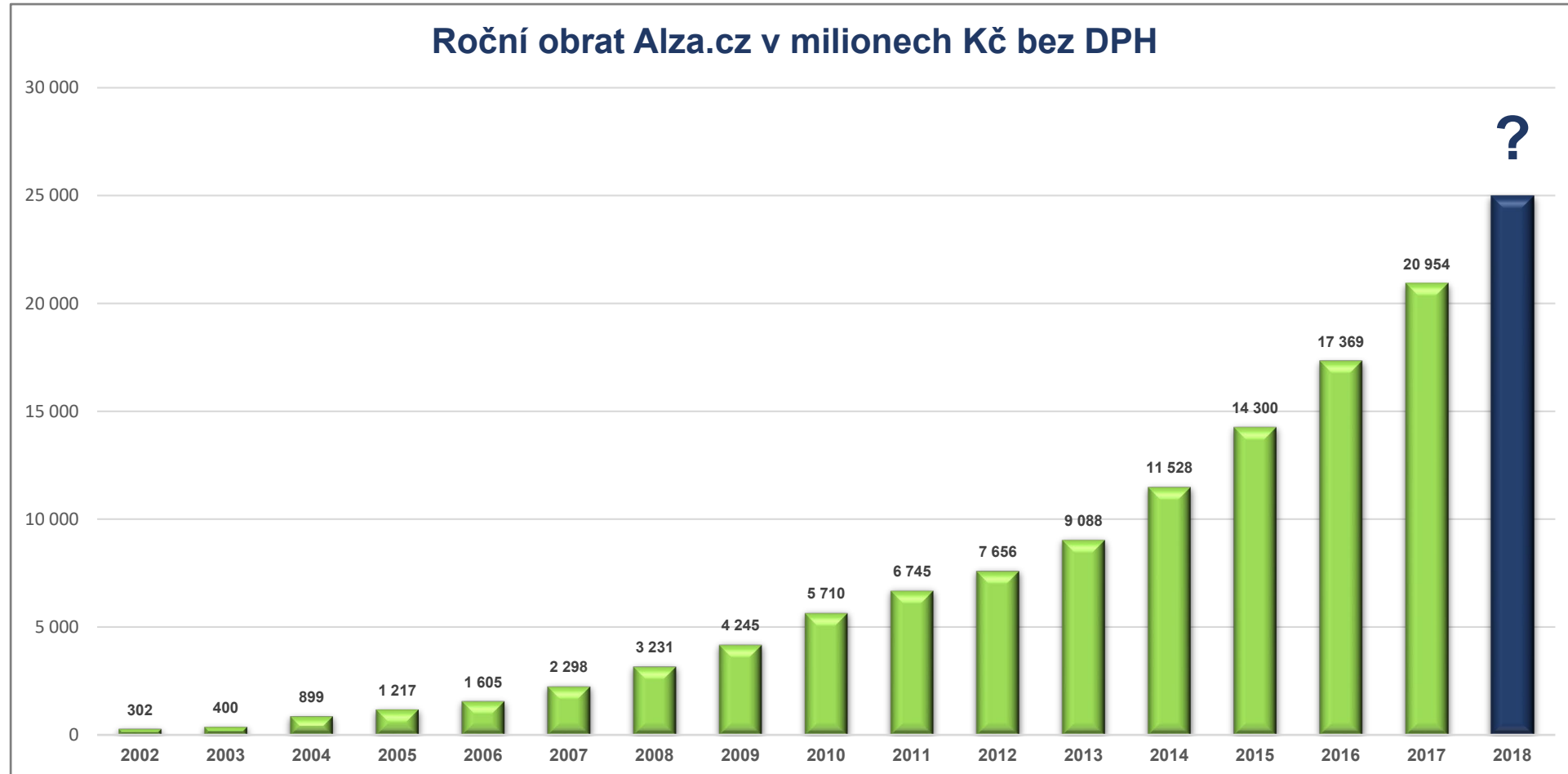


- Zbožové segmenty
- Evropa
- Služby a přidaná hodnota
- Trendy, inovace, cesty do lesa...

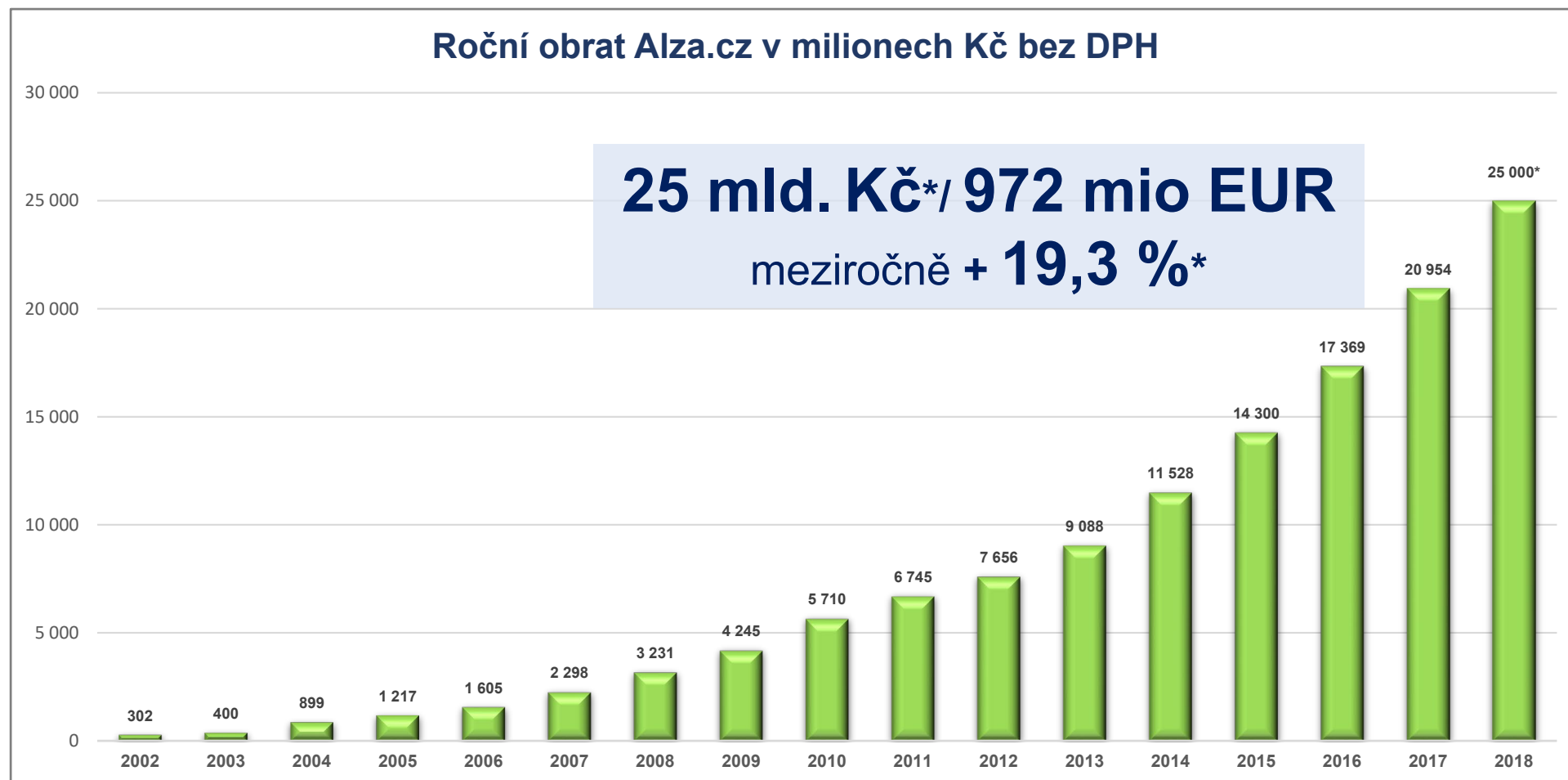
# Jak jsme rostli – Jiří Ponrt



# Obrat Alza.cz



# Obrat Alza.cz



**25 mld. Kč\* / 972 mio EUR**  
meziročně + **19,3 %\***

\*předběžný neauditovaný obrat

**Alza.cz** 

**Česko**

rostlo o **+ 21 %**

- 3 Prodejny budoucnosti
    - Výdej 24/7
  - 3 logistická centra
  - 73 Alzaboxů
  - 38 kamenných poboček
  - Na Showroomu v Holešovicích
- nakoupilo 500 000**  
zákazníků

**Alza.sk** 

**Slovensko**

rostlo o **+ 15 %**

- Výstavba logistického centra v Senci o rozloze 32 000 m<sup>2</sup>
- Budování sítě rychlonabíječek pro elektromobily
- 13 kamenných poboček
- 15 AlzaBoxů

**Alza.hu** 

**Maďarsko**

rostlo o **+ 129 %**

- 2016 vstup do HU
- 2017 Alzák mluví maďarsky
- 2018 otevření velkého showroomu v Budapešti o rozloze 5 000 m<sup>2</sup>
- Instalace 6 AlzaBoxů – posílení osobních odběrů
- Oblíbený sortiment: kávovary a herní konzole



# Finanční služby



**alza**NEO



- Unikátní finanční služby
  - Třetinka
  - AlzaNEO
  
- Spolu s partnerskými
  - Prodloužená záruka
  - Pojištění
  - Splátky



# Třetinka



- Princip
  - 1/3 při nákupu
  - Zbytek do 3 měsíců bez úroků a poplatků
- Průměrná cena zboží 11 tis. Kč
- 11 000 zákazníků vyzkoušelo, z toho 3 000 opakovaně
- TOP segment mobilní telefony (26 %)

# AlzaNEO

**alza**NEO



- Pronájem přístrojů
  - Oblíbený u koncových zákazníků
- Testujeme službu pro firemní zákazníky
  - Velmi pozitivní odezva, poptávka
- Plány 2019:
  - Fokus na firmy
  - Produkty na míru
  - Rozšíření portfolia

# Prodloužená záruka

Meziroční nárůst obrátu 2017/2018  
**+ 54 %**

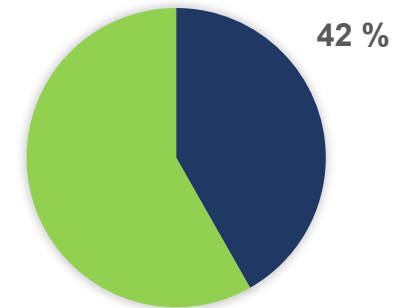
**2x více** než obrát Alza.cz

Díky ohlasu je služba  
aktuálně nastavená  
u **60 % produktů**  
nad 1 000 Kč

Plánujeme rozšíření

TOP 3 segmenty:

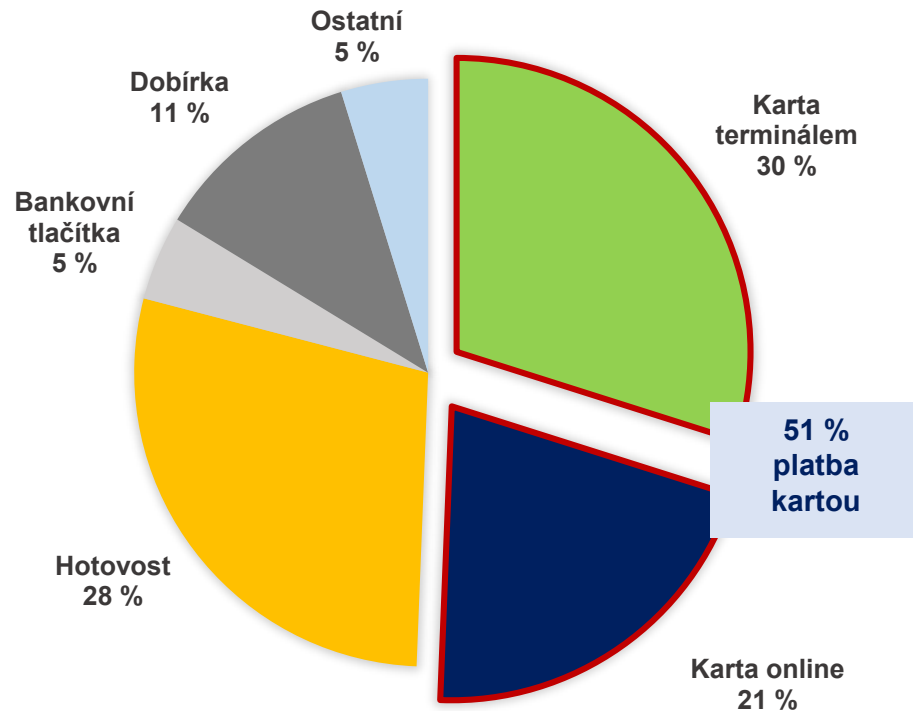
- Televize
- Notebooky
- Mobilní telefony



Tvoří **42 %** obrátu této služby

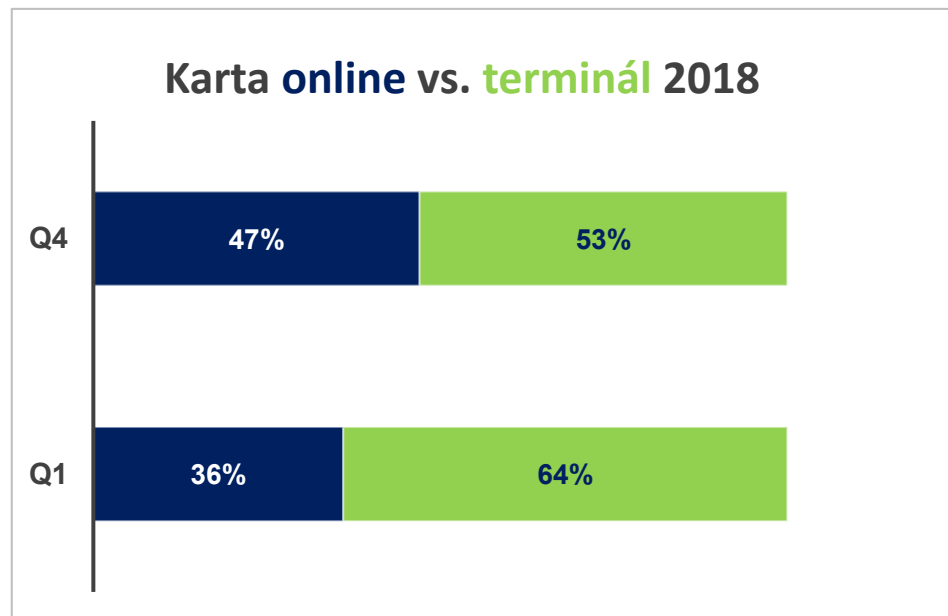
# Nejoblíbenější platební metody

Platební metody 2018



- **Karta > Hotovost**
- Kartou uhradilo **3,4 mil.** dokladů na provozovnách
- **2,9 mil.** dokladů online
- Zákazníci mají uloženo u bank 500 000 zapamatovaných karet

# Nejoblíbenější platební metody



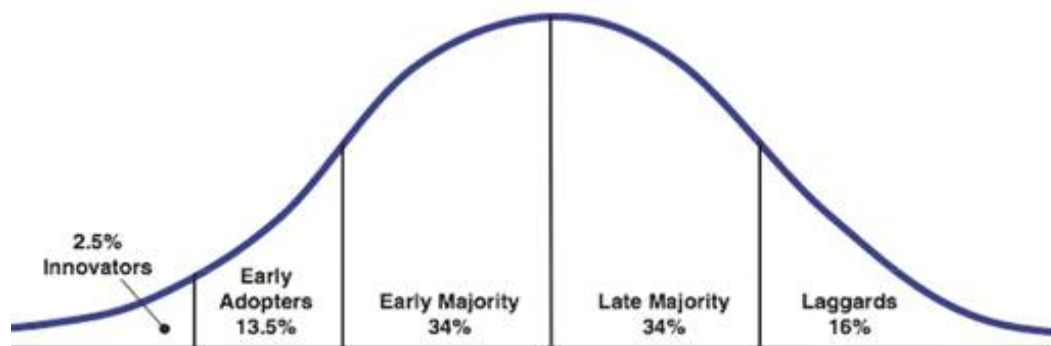
- **Karta online** bude v 2019 nejpoužívanější platební metodou

# Jak se nám dařilo – Petr Bena



Petr Bena, obchodní ředitel Alza.cz

# Rozvoj české e-commerce



- Růst české e-commerce 17 % (APEK)
- Podíl e-commerce na maloobchodu 11,4 %
  - Akcelerace růstu podílu e-commerce v oblasti IT/Elektro (44 – 49 %)
  - „Normální“ je nakupovat on-line
- Akcelerace podílu Alza na české e-commerce
  - IT/Elektro 40 – 60 %



# Rosteme



- 30 % nárůst počtu objednávek (faktur vydaných)
- 31 % nárůst počtu prodaných kusů (30 mil.)

# Miliardové segmenty



- Miliardové segmenty
  - Bílé elektro
  - (malé) Domácí elektro
  - Mobilní telefony
  - Notebooky
  - Počítačové komponenty
  - Příslušenství
  - Televize
- Tři segmenty 2+ mld.
- Miliarda „na dostřel“
  - Audio-video, Sport

# Dynamika růstu



- Největší absolutní růst
  - (malé) Domácí elektro
  - Audio-video
  - Bílé elektro
  - Hobby a zahrada
  - Hračky
  - Konzole a hry
  - Mobilní telefony
  - Příslušenství
  - Služby
  - Sport
  - Televize

# AlzaPower



- Nejlepší kvalita za dostupnou cenu
- Eco-friendly balení
- 49 položek
  - Kabely, nabíječky, baterie, powerbanky, reproduktory, držáky, psací stoly
  - Cenové rozpětí 90 Kč – 9 000 Kč
- Zaskočení poptávkou
  - Velmi pozitivní reakce zákazníků
  - Desetitisíce prodaných kusů

# Jak nápor zvládly systémy – Jiří Schejbal



# Rovnice e-commerce



- **EC := B + IT**
- IT jako katalyzátor, disruptor a podpůrce businessu
- IT business partnering
- Vlastní systémy
- GEN projekty
- Prodejna budoucnosti, AlzaNEO, Dropshipment
- Třetinka, IS 2.0 – technologie velkých světových hráčů, open source
- Vzájemné vzdělávání, IT bootcamp, rotace
- Nábor

# Zátěž systémů

	2017	2018																
Počet objednávek	7,9 mil.	10,3 mil.																
Ø Objednávek/den	23,8 tis.	31 tis.																
Počet unikátních zákazníků	3,1 mil.	3,7 mil.																
Ø Počet návštěv webu/měsíc	17 mil.	20 mil.																
Web/Mobil	60%/40%	50%/50%																
Vyřízené reklamace	321 tis.	352 tis.																
% Ihned vyřešených reklamací	53%	55%																
Zákaznických dotazů	539 tis.	584 tis.																
Odbavených hovorů	536 tis.	747 tis.																
Způsob vyzvednutí	<table border="1"><thead><tr><th>Způsob vyzvednutí</th><th>Podíl</th></tr></thead><tbody><tr><td>Osobně</td><td>67%</td></tr><tr><td>Dopravce</td><td>26%</td></tr><tr><td>Elektronicky</td><td>7%</td></tr></tbody></table>	Způsob vyzvednutí	Podíl	Osobně	67%	Dopravce	26%	Elektronicky	7%	<table border="1"><thead><tr><th>Způsob vyzvednutí</th><th>Podíl</th></tr></thead><tbody><tr><td>Osobně</td><td>69%</td></tr><tr><td>Dopravce</td><td>24%</td></tr><tr><td>Elektronicky</td><td>7%</td></tr></tbody></table>	Způsob vyzvednutí	Podíl	Osobně	69%	Dopravce	24%	Elektronicky	7%
Způsob vyzvednutí	Podíl																	
Osobně	67%																	
Dopravce	26%																	
Elektronicky	7%																	
Způsob vyzvednutí	Podíl																	
Osobně	69%																	
Dopravce	24%																	
Elektronicky	7%																	

# Zátěž systémů 17. 12. 2018



- 20+ tisíc návštěvníků **v jeden moment**
- 108 648 objednávek
  - Ø 800 ms/objednávku
- 11:49 – 11:50
  - 388 obj./min = 6,5 obj/s
- Rychlost zpracování průměrně 150 ms/objednávku



# Alza.cz střípky 2019

# Obchodní témata 2019

**alza** **power**



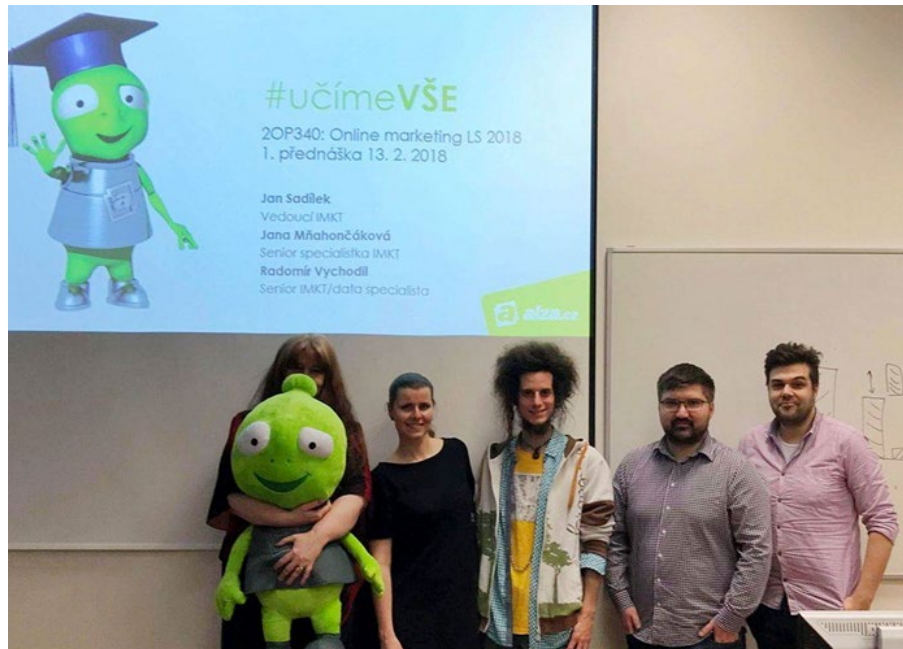
- Start segmentu PETCARE
- Rozšíření segmentu SPORT
- Rozvoj značky AlzaPower
- Pokračování v HU expanzi
- Začátek AT/DE expanze

# Provoz a služby 2019



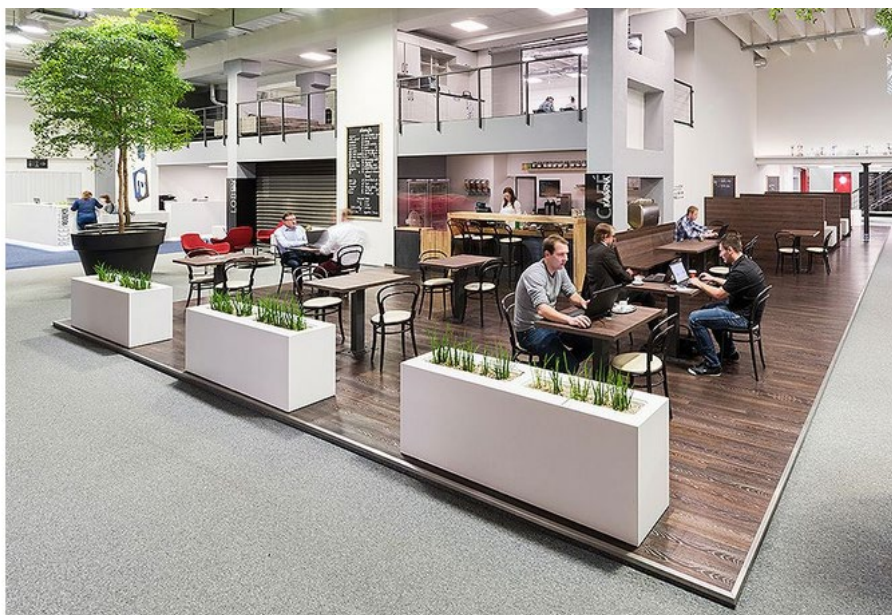
- Zkvalitnění stávajících logistických služeb
- Nové způsoby doručení zboží
- Lokální zákaznická callcentra
- Posílení prodejní sítě i sítě AlzaBoxů

# Interní projekty a témata 2019



- Vzdělávání (interní & externí)
- Leadership
- Spuštění nových modulů interního IS
- Analýza nové webové platformy pro vývoj 2020
- Rozvoj mobilních aplikací
- Pokračování AI projektů, 3D tisk

# Masivní nábor posil v 2019



- IT
- Obchodní a marketingové týmy
- Finance a plánování
- Logistika (provozy i projekty)
- Vysoké manažerské a projektové pozice
- Juniorní a absolventské pozice

**Udržet pozici jedničky na trhu**

**Nezklamat naše zákazníky**

**#wearealza**

# DOTAZY

**DĚKUJEME ZA TRPĚLIVOST**