



Coco Jumbo

consult it!

Rekomendacje dla zarządu Swap



Wdrożenie e-commerce



Hubert Perliński

Michał Krzyżański

Michał Małecki

Tomasz Michalczewski

ANALIZA KONKURENCJI



Udział w rynku SWAP

97%

Konkurencja w Polsce dla SWAP jest nieistniejąca! Spółki z branży wynajmu ubrań osiągają przychody w zakresie kilkuset tysięcy złotych, co jest mikroskopijne przy przychodach SWAP w okolicach 20 PLNm

Ceny abonamentów



E|GARDEROBE

549

399

249

Największy konkurent, mimo małej skali oferuje kilka nowatorskich rozwiązań:

Odbiór w sklepie
Żabka



Zdalne
przymiarki

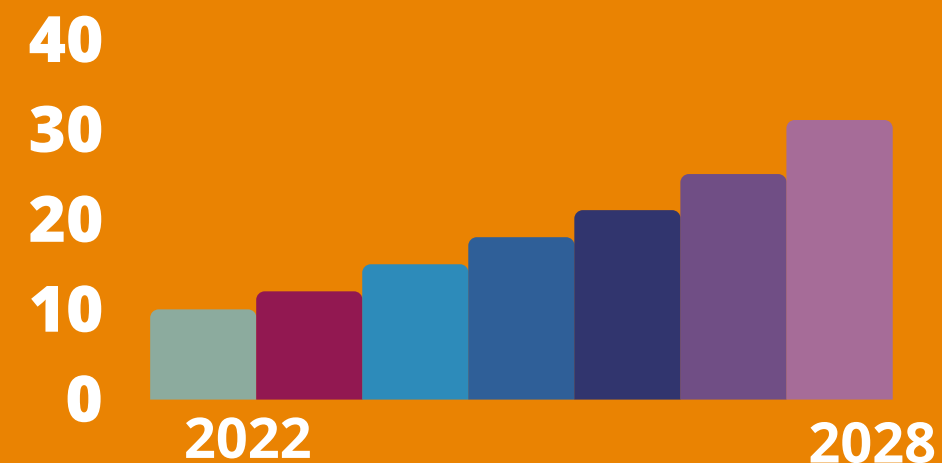


Ubezpieczenie



EFEKTY WDROŻEŃ

liczba użytkowników ('000)



Koszt implemetnacji/EBIT

25,6%

Szacunki wyników operacyjnych Swap wskazują na wysokie zyski pozwalające pokryć nakłady na uruchomienie e-commerce

POTENCJALNE OSZCZĘDNOŚCI

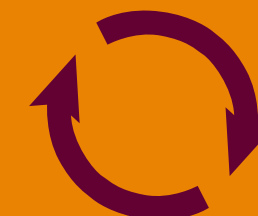
Niższy CAC



Zintegrowanie logistyki



Większa rotacja ubrań



Model e-commerce ułatwia globalne zarządzanie firmą i zwiększa efektywność jej operacji

RENTOWNOŚĆ

20%

Wzrost rdr liczby userów

+6 p.p

Poprawa marży operacyjnej

ca. -50%

Skrócenie cyklu zapasów
Wprowadzenie usprawnień do obecnego modelu drastycznie zwiększy efektywność operacyjną

Wybór systemu



On-premise

- + Niższe koszty stałe
- + Pełna kontrola nad systemem
- Wysokie koszty początkowe
- Słaba skalowalność
- Konieczność zatrudnienia specjalistów do utrzymania

Chmura



- + Wysoka skalowalność
- + Niskie koszty początkowe
- + Zaawansowane systemy bezpieczeństwa
- + Mniejsze zapotrzebowanie na specjalistów
- Mniejsza personalizacja
- Długoterminowo droższe

Nasza rekomendacja

Software as a Service

Nasza rekomendacja

- +Skalowalność
- +Niskie koszty początkowe
- +Prosta integracja z usługami zewnętrznymi
- +Automatyczne aktualizacje
- +Outsourcing bezpieczeństwa
- +Szybki start
- Brak pełnej kontroli
- Zależność od dostawcy

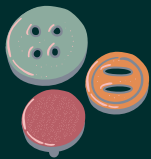
Out of the box

- ~Własna obsługa serwerów
- +Prosta integracja z usługami zewnętrznymi
- +Dostępne aktualizacje
- Droższa implementacja
- Większe ryzyko błędów strony
- Gorsza stabilność

Custom developed

- +Najwyższy poziom elastyczności i kontroli
- +Unikalne funkcje
- Droga implementacja
- Trudniejsze wprowadzanie prostych zmian
- Więcej potrzebnych kompetencji in-house
- Odpowiedzialność za techniczne utrzymanie

Podobne firmy używające Shopify



Gwarancja stabilności

Łatwa skalowalność

Dobra obsługa modelu subskrypcji

Wiele metod płatności



Przyjazność strony dla mobile i różnych rozmiarów

Wbudowane narzędzia marketingowe, integracja social media, SEO

Możliwość serwerów on-prem

Bezpieczeństwo strony

Dobra integracja ze sklepami fizycznymi

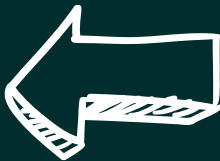
Nieograniczona liczba produktów, Zarządzanie wysyłką, zwroty, reklamacje, zapasy w czasie rzeczywistym, warianty produktów, opcje językowe, połączenie z aplikacją, zintegrowana obsługa klienta

Czas wdrożenia (miesiące)

CAPEX (MLN PLN)

Koszt utrzymania (MLN PLN/rok)

Nasza rekomendacja



shopify



Gotowe wzory dobrych stron



Oficjalna integracja od wielu platform



6

0

0.7

BIG COMMERCE



Gotowe wzory dobrych stron



7

0

0.6

WooCommerce + WordPress



10

0.7

0.5



Custom Developed



Pełna kontrola zasad



Integracja dowolnych systemów



Własny system POS

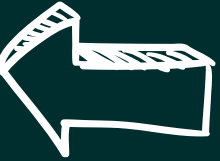


18

1

0.4

Implementacja w przyszłości



Landscape architektury



Wtyczka Outvio - wsparcie etykiet wysyłkowych, trackingu, powiadomień, zwrotów i wymiany. Wysyłki Poczta Polska, InPost, DPD.
\$199 / miesiąc



AAA Recurring Membership wsparcie modelu subskrypcji z wypożyczaniem, nieograniczona liczba subskrybentów
\$779 / miesiąc



Wtyczka Przelewy24 Obsługa BLIK, Google Pay, Apple Pay, większość polskich banków (karty obsługiwane przez Shopify) Prowizja 1.9% transakcji



System Shopify POS Obsługa kas w sklepach fizycznych połączona ze sklepem online
\$89 / sklep / miesiąc



Oficjalne wtyczki Snapchat Ads, Meta (Instagram, Facebook), Tik Tok Zarządzanie postami i kampaniami, analityka marketingu
Darmowe



Wtyczka WillDesk Help Center Prosta obsługa klienta przez czas na żywo, chatboty, email, Messenger, WhatsApp
\$99 / miesiąc



Wtyczka Google Analytics Lepsze narzędzia do analityki, poznanie zachowań klientów
Darmowe



Aplikacja typu WebView (wyglądająca jak mobilna strona internetowa, MVP aplikacji mobilnej)
Od \$400 do \$5000 za wdrożenie
Potem spersonalizowana aplikacja mobilna stworzona In-House
~ 350 tys. PLN

Customer journey



Pozyskiwanie klientów



Strategia Social Media

Kluczowa dla budowania tożsamości i rozpoznawalności marki. Ukierunkowane reklamy pozwolą zarówno na dotarcie do domyślnej grupy docelowej jak i podbijanie nowych segmentów.

Rekomendujemy zatrudnienie Social Media Managera i rozpoczęcie wchodzenia w kooperację z influencerami miodowymi.



Inspiracje modowe

Częstym problemem klienta jest brak inspiracji, lub znajomości mody.

Gotowe zestawy ubrań do wypożyczenia pozwolą dotrzeć do grupy osób, które chcą wyglądać trendy, ale nie interesują się modą, albo nie mają czasu na tworzenie własnych kreacji. Mogą one być tworzone przez Swap, lub sugerowane przez subskrybentów.



Program referencyjny

Klienci powinni być nagradzani za przyprowadzenie nowego użytkownika do Swap na przykład możliwością wypożyczenia dodatkowego przedmiotu, zniżką, lub nawet zapłatą.

Dzielenie się zyskiem skutkuje marketingiem pośrednim od mniejszych influencerów. Dla przykładu, jeśli partner przyprowadzi 5 klientów miesięcznie nie musi płacić za usługę.



Decentralizacja

Otworzenie mniejszych magazynów w rejonach największego zapotrzebowania pozwoli na szybsze i wydajniejsze realizacje oraz zminimalizuje ryzyko nagłej utraty dużej części inwentarza (pożar magazynu). Aktualnie używany system realizacji powinien zostać zintegrowany z Shopify oraz pozwalać na obsługę wielu lokalizacji. Konieczność długodystansowego transportu dla odkażania ubrań zostanie zminimalizowana

Inne usprawnienia



Aplikacja

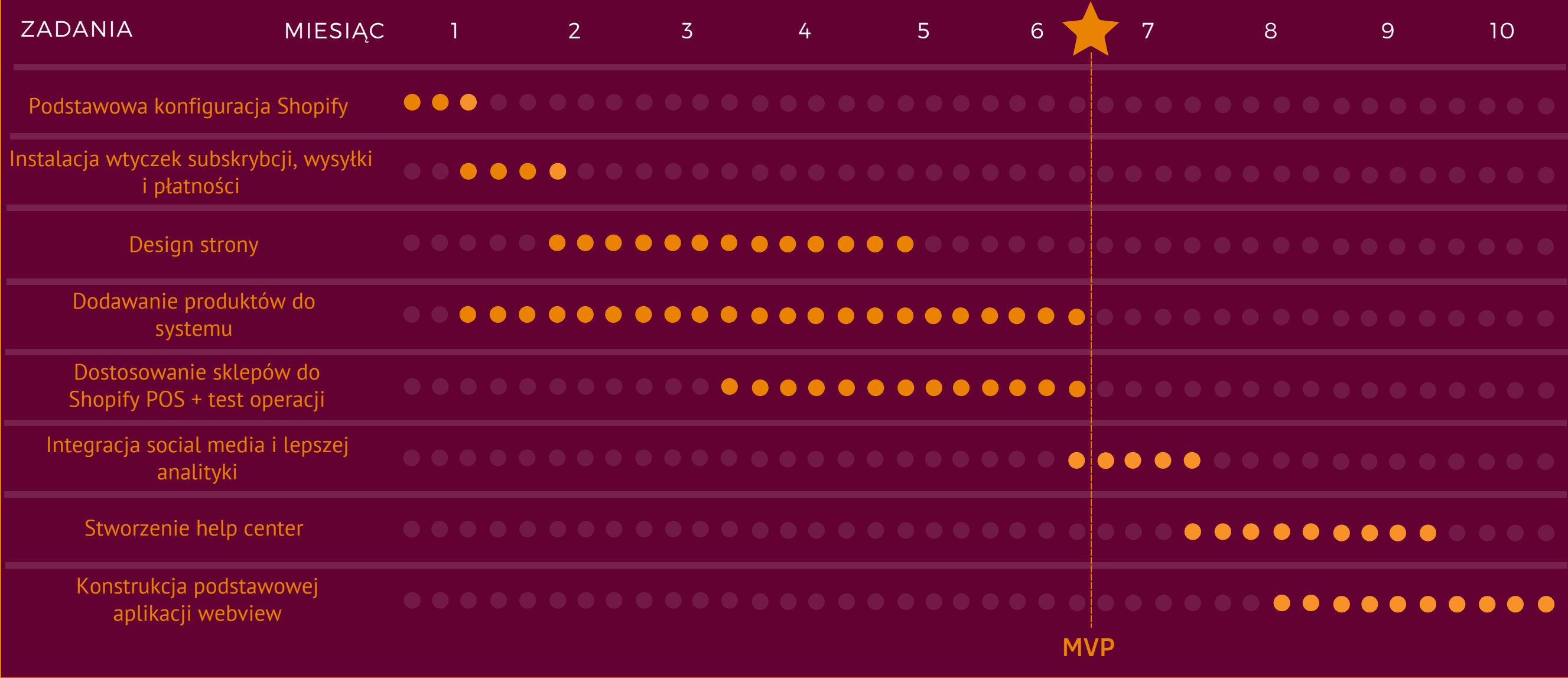
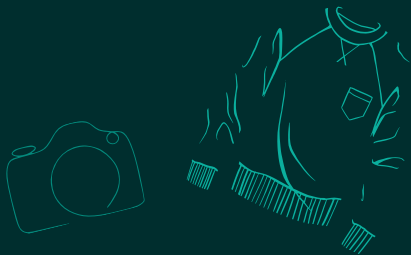
Otwiera nowe metody kontaktu z klientem i zapewniania jego lojalności. Jednym z lepszych zastosowań są powiadomienia push, które mogą informować klienta o okazjach, albo terminach, jednocześnie nie będąc tak inwazyjne niż tradycyjny mailing. Przyszłościowo aplikacja pozwoliłaby na nowatorskie rozwiązania, jak wirtualna przymiarka przy pomocy AI.

Wdrożenie




Do konstrukcji systemu zalecamy metodykę waterfall. Kiedy podstawowe funkcjonalności będą gotowe - przejście na metodykę Agile z ciągłym procesem ulepszania funkcjonalności. Minimum Viable Product zostanie osiągnięty w 6 miesiący i pozwoli na wstępne wprowadzenie systemu w lokalizacjach fizycznych, testowanie i start strony.

Praca w FTE:

- 1 Konfiguracja systemu
- 2 Design strony
- 5 Dodawanie produktów (2 fotografów, 2 data entry, modele)
- 1 Dostosowanie sklepów
- 1 Utrzymanie i rozwój



Analiza głównych ryzyk

	Efekt	Skutki	Prawdopodobieństwo (x/10)	Detekcja (x/10)	Skala wpływu (x/10)	(Priorytet ryzyka) Rekomendacja
 Atak hakerski	<ul style="list-style-type: none">• Wyciek danych klientów• Częściowe i/lub krótkotrwałe wstrzymanie działania platformy	<ul style="list-style-type: none">• Kara nałożona przez UODO ze względu na naruszenie RODO w wysokości do 20 mln euro, spadek zaufania	Niskie (2)	Trudno wykrywalne (7)	Bardzo wysoka (8)	(112) Regularny pentesting, sprawdzanie czy dane użytkowników nie wyciekły do sieci (brzmi skomplikowane lecz jest to stosunkowo łatwe do implementacji)
 Wejście dużej konkurencji na rynek	<ul style="list-style-type: none">• Spadek sprzedaży, zwiększone oczekiwania konsumentów, potencjalna wojna cenowa	<ul style="list-style-type: none">• Spadek przychodów związany z utratą części rynku	Średnie, rosnące (6)	Miesiące przed wydarzeniem (3)	Wysoka (6)	(108) Konkurencja prędzej czy później wstąpi na Polski rynek. Warto być na to przygotowanym i mieć zaplanowaną zmianę strategii z monopolistycznej na bardziej konkurencyjną
 Zmiana trendów modowych	<ul style="list-style-type: none">• Konieczność wymiany garderoby• Spadek liczby klientów	<ul style="list-style-type: none">• Nakłady finansowe wywołane koniecznością zakupu ubrań• Spadek przychodów	Średnie (5)	Łatwe do śledzenia dla specjalistów (2)	Poniżej średniej (4)	(40) Część sprzedaży jest zależna od tego jak firma potrafi identyfikować trendy w modzie. Zakładamy, że SWAP ma swój modowy know-how, który należy dostosowywać do nastrojów na rynku.

Podsumowanie rozwiązań

