

WEB TRGOVAC GODINE 2019.

galileomen.com

Datum izvješća:
2. 4. 2019.

Kategorija web trgovine:
Fashion & Accessories



SADRŽAJ

Partneri

O natjecanju

Pobjednici Web Trgovac Godine 2019.

Ukupna ocjena vaše web trgovine

Ocjena tehničke sukladnosti

Ocjena zadovoljstva kupaca

Ocjena međunarodne stručne komisije

Kontakti

PARTNERI

SHOPPER'S MIND - sMind.hr

Shopper's Mind je posvećen razvoju online trgovine u regiji i pomaže web trgovcima da uspješno konkuriraju u novom, digitalnom poslovnom okruženju. Sa specijaliziranim ecommerce uslugama brine za rast tržišta web kupovine u Hrvatskoj i Sloveniji.

Partner se u sklopu natjecanja Web trgovac godine pobrinuo za izvedbu online ankete za sakupljanje ocjena kupaca.

sMind d. o. o.

sMind d. o. o. dio je grupe Ceneje koja upravlja vodećom platformom za usporednu kupovinu i praćenje cijena u regiji. Četiri online portala, ceneje.si, jeftinije.hr, idealno.rs i idealno.ba, omogućavaju usporedbu proizvoda, pretragu trgovaca i usporedbu cijena u Sloveniji, Hrvatskoj, Srbiji, te Bosni i Hercegovini.

Partner se u sklopu natjecanja Web trgovac godine pobrinuo za izvedbu tehničke sukladnosti web trgovina.

CERTIFIED SHOP®

Oznaka povjerenja **CERTIFIED SHOP®** jedina je oznaka u Hrvatskoj koja omogućava trgovcu korištenje europske oznake povjerenja EMOTA, koju ima već preko 14.000 trgovaca.

Sve online trgovine koje su nositeljice ove oznake povjerenja, direktno su uvrštene na natjecanje Web trgovac godine, jer se certifikacijski postupak za pridobivanje oznake temelji na sakupljenim mišljenjima kupaca i pregledu tehničke sukladnosti online trgovine, a time je ispunjen uvjet za sudjelovanje na natjecanju. sudjelovanje na natjecanju.

SHOPPER'S MIND

jeftinije.hr

ceneje.si idealno.rs idealno.ba



O NATJECANJU

Web trgovac godine 2019. najveće je regionalno ecommerce natjecanje koje se jednom godišnje održava u Hrvatskoj i u Sloveniji. Na njemu besplatno sudjeluju svi najutjecajni web trgovci. Jedan od glavnih ciljeva natjecanja je povećanje povjerenja potrošača u online kupovinu, a važna prednost je i povećanje prepoznatljivosti svih web trgovina koje na njemu sudjeluju.

PODACI O NATJECANJU

Metoda:	Pregled tehničke sukladnosti web trgovina, online anketiranje potrošača, ocjena stručne komisije
Opseg istraživanja:	31.997 ocjena kupaca
Vrijeme provođenja:	siječanj – ožujak 2019.
Uvjet za sudjelovanje:	barem 50 sakupljenih ocjena kupaca web trgovine
Broj prijavljenih trgovina:	195
Broj natjecatelja:	105
Broj natjecateljskih kategorija:	16
Broj posebnih nagrada:	5+2
Broj glavnih nagrada:	2

OCJENJIVANJE KVALIFICIRANIH NATJECATELJA

Svim trgovinama koje su ispunile uvjet za natjecanje (sakupljeno barem 50 ocjena kupaca), ocjenjivala su se 2 ključna područja:

- **300 bodova** su trgovine mogle dobiti ocjenom tehničke sukladnosti koja se provjerava s obzirom na europske smjernice sigurne online kupovine.
- **400 bodova** moglo se dobiti ocjenom zadovoljstva korisnika koja se sastoji od više indikatora: zadovoljstva kupaca i korisničkog iskustva.

Natjecatelji s najviše sakupljenih bodova, uvršteni su među finaliste.

OCJENJIVANJE FINALISTA

Finaliste je ocjenjivala stručna međunarodna komisija koju je sastavljalo 27 članova:

- Predsjednik komisije **Matej Kolšek**, Ceneje d.o.o. & Shopper's Mind
- **Ivica Kruhek**, Marker
- **Denis Jakin**, W3B
- **Ivan Brezak Brkan**, Netokracija
- **Hrvoje Pilić**, Degordian
- **Jelena Domović**, InStore Magazin

- **Vjeko Srednoselec**, iProspect
- **Bruno Glavan**, Nivago
- **Hrvoje Galić**, Arbona
- **Domagoj Repić**, MediaCom
- **Davor Krajec**, Amabi
- **Igor Martinović**, sMind d.o.o. & Shopper's Mind
- **Peter Vidmar**, Agencija 101
- **Ivan Kordić**, Gigatron
- **Ivan Dabetić**, Laguna
- **Nina Angelovska**, Grouper
- **Peter Mesarec**, SEOS.SI
- **Mario Frančesević**, SeekandHit
- **Matija Torlak**, Digital School
- **Lovro Vucković**, Tehnomanija
- **Danijela Kučević**, Clickattack_NTH
- **Sandra Vešligaj**, web.burza
- **Anita Lacmanović**, SAP
- **Maja Bajza Ljubičić**, Corvus
- **Aleksandra Đermanović**, Mediacor
- **Roman Krušič**, Spletna postaja
- **Karmen Mlinar**, A1 Slovenija
- **Daribor Matošević**, Mathema

Stručna komisija je u razdoblju od 14. do 24. 3. 2019. ocijenila po 3 finalista iz svake natjecateljske kategorije. Ocjenjivali su ključna područja web trgovine: korisničko iskustvo, sigurnost potrošača i druge dobre prakse kupovine na internetu, te svim finalistima dodijelili bodove:

- **300 bodova** bilo je moguće dodijeliti online trgovini iz aspekta najboljih ecommerce smjernica i praksi.

UKUPNA OCJENA I IZBOR POBJEDNIKA

Ocjena stručne komisije pribrojila se ostalim ocjenama (tehnička sukladnost i zadovoljstvo korisnika). Bilo je moguće osvojiti maksimalno **1000 bodova** (300 + 400 + 300). Natjecatelji s najvećim ukupnim ocjenama postali su pobjednici natjecateljskih kategorija.

POBJEDNICI WEB TRGOVAC GODINE 2019.

GLAVNE NAGRADE

Web Champion Award: **namjestaj.hr**

Web Challenger Award: **lafaboo.com**

POSEBNE NAGRADE

Web Challenger Committee Award: **proteone.hr**

Web Champion Committee Award: **ekupi.hr**

1st People's Choice Award: **cvjecarnicaljubica.com**

2nd People's Choice Award: **malestvari.hr**

3rd People's Choice Award: **maskice.hr**

Honourable mention u kategoriji Usluge: **Allianz.hr**

Honourable mention u kategoriji Grupna kupovina: **Ponudadana.hr**

NAGRADE PO KATEGORIJAMA

Audio & Video: **sonusart.hr**

Automoto: **kupigume.hr**

Kids & Family: **lafaboo.com**

Home & Garden: **klimakoncept.hr**

Books, Office & School: **printink.hr**

Health & Beauty: **adrialece.hr**

Furniture: **namjestaj.hr**

Footwear: **sportvision.hr**

Fashion & Accessories: **watch-a-porter.com**

IT & Consumer Electronics: **conrad.hr**

Specialised Store: **zooplus.hr**

Sports: **grosbasket.com**

Telco & Mobile: **mobis.hr**

Web Shopping Mall: **zutiklik.hr**

Fun & Gifts: **partypops.hr**

Healthy Food & Supplements: **biobio.hr**

Glavnu nagradu za veće web trgovce, **Web Champion Award**, dobila je online trgovina s najvećom ukupnom ocjenom i prošlogodišnjim prihodima većim od 7,5 milijuna kuna.

Glavnu nagradu za manje web trgovce, **Web Challenger Award**, dobila je online trgovina s najvećom ukupnom ocjenom i prošlogodišnjim prihodima nižim od 7,5 milijuna kuna.

Posebne nagrade **Committee Award** osvojili su web trgovci s najvišom ocjenom međunarodne stručne komisije. Osim toga, te su web trgovine prema mišljenju međunarodne stručne komisije i Shoppers's Mind stručnjaka uzoran prikaz i primjer kako treba izgledati web trgovina.

Posebne nagrade **1st, 2nd i 3rd People's Choice Award** dobile su 3 web trgovine s najvećim ocjenama zadovoljstva kupaca.

Posebne nagrade **Honourable mention** primile su dvije web trgovine u kategorijama Group purchases and Services. Ove trgovine bile su uvrštene na sam vrh po sva tri kriterija natjecanja, a obzirom na pripadajuće kategorije u kojima nisu imale dovoljno konkurencije.

Nagrade u pojedinačnim kategorijama, **Category Award**, dobile su web trgovine s najvećim ukupnim ocjenama unutar natjecateljskih kategorija.

UKUPNA OCJENA VAŠE WEB TRGOVINE

U nastavku možete pogledati sažetak ocjena koje je vaša web trgovina dobila na natjecanju Web trgovac godine 2019.

OCJENA TEHNIČKE SUKLADNOSTI

Temelji se na pregledu web trgovine u izvedbi partnera sMind d. o. o. Provjeravaju sigurnost košarice, identifikaciju vlasnika trgovine, prisutnost zakonski propisanih akata, kvalitetu sadržaja i slično.

OCJENA ZADOVOLJSTVA KUPACA

Temelji se na web anketi u izvedbi partnera Shopper's Mind Hrvatska. Sve web trgovine koje su sudjelovale na natjecanju pozvale su svoje kupce da ispune online anketu o zadovoljstvu, s iznimkom trgovina koje imaju oznaku CERTIFIED SHOP®. Naime, sve web trgovine koje su nositeljice ove oznake povjerenja, direktno su se uvrstile na natjecanje Web trgovac godine, jer se certifikacijski postupak za pridobivanje oznake temelji na sakupljenim mišljenjima kupaca i pregledu tehničke sukladnosti web trgovine, te je tako ispunjen uvjet za sudjelovanje na natjecanju.

OCJENA STRUČNE KOMISIJE

Temelji se na pregledu web trgovine koji su proveli ecommerce stručnjaci. Stručna komisija je ocjenjivala finaliste natjecanja iz aspekta najboljih ecommerce smjernica i praksi. Ukoliko se vaša web trgovina nije uvrstila među finaliste, u izvješću nema ocjene stručne komisije.

UKUPNA OCJENA

Na natjecanju Web trgovac godine moglo se sakupiti **700** (svi natjecatelji), odnosno **1000** bodova (svi finalisti).

SAŽETAK

WEB TRGOVINA
KATEGORIJAgalileomen.com/hr
Odjeća i modni dodaci

Broj natjecatelja u kategoriji

10

Broj anketa u kategoriji

1.764

UKUPNA OCJENA VAŠE WEB TRGOVINE

606

OCJENA TEHNIČKE SUKLADNOSTI

max 300 bodova

Osnovni uvjeti (max 200 bodova)

152

Posebni uvjeti (max 100 bodova)

89

VAŠA OCJENA TEHNIČKE SUKLADNOSTI

241

OCJENA ZADOVOLJSTVA KUPACA

max 400 bodova

Općenito zadovoljstvo (max 100 bodova)

95

UX i kupovno iskustvo (max 100 bodova)

91

Zadovoljstvo ponudom (max 100 bodova)

89

Mogućnost preporuke (max 100 bodova)

89

VAŠA OCJENA ZADOVOLJSTVA KUPACA

365

OCJENA STRUČNE KOMISIJE

max 300 bodova

Početna stranica web trgovine (max 100 bodova)

nema podataka

Opisna stranica proizvoda ili usluge (max 100 bodova)

nema podataka

Košarica web trgovine (max 100 bodova)

nema podataka

VAŠA OCJENA STRUČNE KOMISIJE

nema podataka

OCJENA TEHNIČKE SUKLADNOSTI

Ocjena tehničke sukladnosti temelji se na pregledu web trgovine u izvedbi partnera sMind d. o. o.

Provjerava se sigurnost košarice, identifikacija vlasnika trgovine, prisutnost zakonski prepisanih akata, kvaliteta sadržaja i slično.

S ocjenom tehničke sukladnosti bilo je moguće sakupiti **300 bodova**.

BODOVI PREGLEDA		UDIO
POLITIKA UPRAVLJANJA KOLAČIČIMA	nema	4,5%
	ima – nema mogućnost odabira	68,9%
	ima – mogućnost odabira prihvaćanja kolačića	26,6%
SIGURNOST (SSL) - U KOŠARICI	nema	10,2%
	ima	89,8%
STRANICA / APLIKACIJA PRILAGOĐENA MOBILNIM UREĐAJIMA	nema	0,6%
	ima	99,4%
TELEFONSKI KONTAKT	nema broj	5,1%
	fiksni broj ili broj mobitela	88,7%
	inozemni broj	0,0%
	besplatni broj	6,2%
E-MAIL KONTAKT	nema	0,6%
	ima, nije lako uočljiv (npr. skriven u općim uvjetima)	4,5%
	ima, lako je uočljiv (ili je bar lako uočljiv link na kontakt, gdje je zapisan e-mail)	94,9%
OZNAKA CERTIFIED SHOP®	nema (ne utječe na ocjenu)	78,5%
	ima, nije vidljiva posvuda (ne utječe na ocjenu)	1,1%
	ima, vidljiva je posvuda (ne utječe na ocjenu)	20,3%
DRUGE OZNAKE POVJERENJA (SIGURNOSTI PLAĆANJA, OSVOJENE NAGRADE)	nema (ne utječe na ocjenu)	23,2%
	sigurno plaćanje (ne utječe na ocjenu)	41,8%
	kvaliteta i garancija proizvoda (interna i eksterna) (ne utječe na ocjenu)	4,5%
	priznanja i certifikati (ne utječe na ocjenu)	15,8%
	kombinacija više različitih oznaka (ne utječe na ocjenu)	14,7%
PRIJAVA NA NEWSLETTER (E-NOVOSTI)	nema	12,4%
	ima, nije vidljiva posvuda	9,0%
	ima, vidljiva je posvuda	78,5%
PODACI O VLASNIKU WEB TRGOVINE	nisu napisani	0,0%
	napisani su, ali nije jasno istaknuta tvrtka koja upravlja trgovinom	0,0%
	jasno istaknuta tvrtka koja upravlja trgovinom	100,0%
OBJAVLJENI OPĆI UVJETI (PROVJERAVAMO: POVRAT, PLAĆANJE, JAMSTVO, DOSTAVU, KOLAČIČE, SIGURNOST PODATAKA)	linkovi koji ne rade ili bez općih uvjeta na prvoj stranici	0,6%
	link na prvoj stranici i nepotpuni uvjeti	8,5%
	link na prvoj stranici i potpuni uvjeti	91,0%

BODOVI PREGLEDA

UDIO

U OPĆIM UVJETIMA JE ISTAKNUTA ZAKONSKI PREDVIĐENA MOGUĆNOST POVRATA PROIZVODA	nema	1,7%
	skriveno ili nepotpuno	1,7%
	objavljeni uvjeti povrata	96,6%
OBJAVLJENA ČESTA PITANJA I ODGOVORI	nema	49,7%
	ima	50,3%
LINK NA ORS / ODR PLATFORMU ZA ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA	nema	47,5%
	ima	52,5%
CHAT / LIVE PODRŠKA	nema	78,0%
	ima	22,0%
OPIS PROIZVODA	nema	2,3%
	općeniti opisi koji ne opisuju jasno karakteristike proizvoda (npr. opisuju samo funkcije)	7,9%
	dobri opisi koji jasno opisuju karakteristike proizvoda	89,8%
SLIKE PROIZVODA	bez slika	0,0%
	nema slikovnih prikaza svih proizvoda	0,6%
	jedna slika za svaki proizvod	23,2%
	proizvodi se mogu pogledati iz više kutova	76,3%
RAZVRSTAVANJE I TRAŽENJE PROIZVODA	bez mogućnosti	1,7%
	do 3 mogućnosti razvrstavanja te polje za pretraživanje	25,4%
	samo polje za pretraživanje, bez ostalih mogućnosti	28,8%
	više od 3 mogućnosti razvrstavanja, bez polja za pretraživanje	0,6%
	ima polje za pretraživanje i više od 3 mogućnosti razvrstavanja	43,5%
PREPORUČENI PROIZVODI NA RAZINI POJEDINAČNOG PROIZVODA	nema	26,6%
	ima	73,4%
KOMENTARI I/ILI OCJENE PROIZVODA	nema	47,5%
	komentari	16,4%
	ocjene	2,3%
	oboje	33,9%

BODOVI PREGLEDA

UDIO

ROK DOSTAVE	nema navedeno (nije primjenjivo za usluge)	2,8%
	navedeno, ali skriveno ili netočno	11,9%
	rokovi dostave su svugdje navedeni	85,3%
KOŠARICA	nema	0,0%
	nepotpuna košarica s ograničenjima	2,3%
	potpuna košarica (mogućnost promjene količine, micanje proizvoda, iznos kupnje)	97,7%
MOGUĆNOST BRZE KUPOVINE (KUPNJA IZ KOŠARICE BEZ REGISTRACIJE)	nema	12,4%
	ima	87,6%
MOGUĆNOST REGISTRACIJE	nema	6,8%
	ima	93,2%
BROJ RAZLIČITIH MOGUĆNOSTI DOSTAVE ILI PREUZIMANJA	1 mogućnost (nije primjenjivo za usluge)	48,0%
	2 mogućnosti	41,8%
	3 ili više mogućnosti	10,2%
BROJ RAZLIČITIH MOGUĆNOSTI PLAĆANJA	nije navedeno	0,6%
	1 mogućnost	4,0%
	2 mogućnosti	19,2%
	3 mogućnosti	28,8%
	4 ili više mogućnosti	47,5%

LEGENDA

■ vaša ocjena

■ najbolja praksa

% informacija koliki je postotak web trgovaca na natjecanju WTG2019 imalo taj odgovor

OCJENA ZADOVOLJSTVA KUPACA

Ocjena zadovoljstva kupaca temelji se na online anketi, u izvedbi partnera Shopper's Mind Hrvatska.

Sve trgovine koje su sudjelovale na natjecanju, pozvale su kupce da ispune anketu o zadovoljstvu. Uvjet za uvrštavanje na natjecanje bio je sakupiti barem 50 ocjena kupaca.

Izuzetak su bile online trgovine s oznakom **CERTIFIED SHOP®**. Naime, sve web trgovine koje su nositeljice ove oznake povjerenja, direktno su se uvrstile na natjecanje Web trgovac godine, jer se certifikacijski postupak za pridobivanje oznake temelji na sakupljenim mišljenjima kupaca i pregledu tehničke sukladnosti web trgovine, te je tako automatski ispunjen uvjet za sudjelovanje na natjecanju.

S ocjenom zadovoljstva kupaca bilo je moguće sakupiti **400 bodova**.



UPOZORENJE!

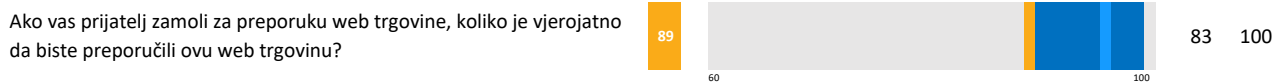
Ovaj podatak dostupan je isključivo trgovcima koji su sakupili 50 mišljenja kupaca

WTG2019

ZADOVOLJSTVO MIN MAX



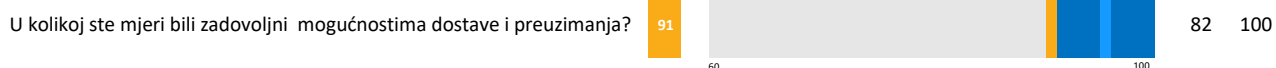
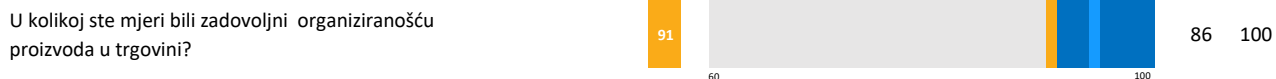
PREPORUKA MIN MAX



PONUĐA MIN MAX



KUPOVNO ISKUSTVO MIN MAX



LEGENDA

- vaša ocjena
- min i max ocjena unutar vaše kategorije
- prosječna ocjena unutar vaše kategorije

WTG2019: min/max ocjena svih natjecatelja

OCJENA MEĐUNARODNE STRUČNE KOMISIJE

Ocjena stručne komisije temelji se na pregledu web trgovine kojeg su proveli ecommerce stručnjaci. Stručna komisija je ocjenjivala finaliste natjecanja iz aspekta najboljih ecommerce smjernica i praksi. Ukoliko se vaša web trgovina nije uvrstila među finaliste, u izvješću nema ocjene stručne komisije

Stručna komisija je ocjenjivala tri područja web trgovine:

- početna stranica web trgovine
- stranica s opisom nasumično izabranog proizvoda ili usluge
- stranica s košaricom

S ocjenom stručne komisije bilo je moguće sakupiti **300 bodova**.



UPOZORENJE!

Ovaj podatak dostupan je isključivo trgovcima koji su sakupili 50 mišljenja kupaca i uvršteni su među finaliste natjecanja Web trgovac godine.

POČETNA STRANICA WEB TRGOVINE MIN MAX

Prosječna ocjena **pojedinih elemenata početne stranice (pretraživač, navigacija, korisnička podrška ...).**

-

nema podataka, jer trgovac nije uvršten među finaliste

- -

Prosječna ocjena **općenitog utiska početne stranice web trgovine.**

-

nema podataka, jer trgovac nije uvršten među finaliste

- -

LEGENDA

- vaša ocjena
- min i max ocjena unutar vaše kategorije
- prosječna ocjena unutar vaše kategorije

ISTAKNUTE DOBRE PRAKSE ČLAN STRUČNE KOMISIJE

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

ISTAKNUTE LOŠE ILI POTENCIJALNO ŠTETNE PRAKSE ČLAN STRUČNE KOMISIJE

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

PREDLOŽENA POBOLJŠANJA - SAVJET ČLANOVA KOMISIJE ČLAN STRUČNE KOMISIJE

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

OPISNA STRANICA PROIZVODA ILI USLUGE MIN MAX

Prosječna ocjena **pojedinih elemenata opisne stranice proizvoda ili usluge.**

-

nema podataka, jer trgovac nije uvršten među finaliste

- -

Prosječna ocjena **općenitog utiska opisne stranice proizvoda ili usluge.**

-

nema podataka, jer trgovac nije uvršten među finaliste

- -

LEGENDA

■ vaša ocjena

■ min i max ocjena unutar vaše kategorije

■ prosječna ocjena unutar vaše kategorije

URL NASUMIČNO IZABRANE STRANICE KOJA SE OCJENJUJE ČLAN STRUČNE KOMISIJE

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

ISTAKNUTE DOBRE PRAKSE ČLAN STRUČNE KOMISIJE

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

ISTAKNUTE LOŠE ILI POTENCIJALNO ŠTETNE PRAKSE ČLAN STRUČNE KOMISIJE

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

PREDLOŽENA POBOLJŠANJA - SAVJET ČLANOVA KOMISIJE ČLAN STRUČNE KOMISIJE

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

KOŠARICA WEB TRGOVINE MIN MAX

Prosječna ocjena **pojedinih elemenata košarice.**

-

nema podataka, jer trgovac nije uvršten među finaliste

- -

Prosječna ocjena **općenitog utiska košarice** web trgovine.

-

nema podataka, jer trgovac nije uvršten među finaliste

- -

LEGENDA

■ vaša ocjena

■ min i max ocjena unutar vaše kategorije

■ prosječna ocjena unutar vaše kategorije

ISTAKNUTE DOBRE PRAKSE

ČLAN STRUČNE KOMISIJE

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

ISTAKNUTE LOŠE ILI POTENCIJALNO ŠTETNE PRAKSE

ČLAN STRUČNE KOMISIJE

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

PREDLOŽENA POBOLJŠANJA - SAVJET ČLANOVA KOMISIJE

ČLAN STRUČNE KOMISIJE

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

Nema ocjena komisije.

KONTAKTI

sMind d.o.o.

Igor Martinović

igor.martinovic@smind.hr

+385 (0)91 5372519

Shopper's Mind Hrvatska

sMind.hr

partneri@smind.hr

CERTIFIED SHOP®

Nacionalna oznaka povjerenja

smind.hr/oznaka-certified-shop/

jeftinije.hr 

ceneje.si  idealno.rs  idealno.ba 

 **SHOPPER'S MIND**

