

Il progetto e-commerce di Logistica Uno

Il trend di mercato per l'e-commerce in Italia indica un aumento a due cifre (+17%) nell'ultimo anno, superiore a quello registrato nei principali mercati europei ma ancora inferiore a questi sul totale dei consumi (3,6%) (dati Netcomm)



Dalle prime analisi provenienti dall'Osservatorio eCommerce del Politecnico di Milano vede una ulteriore crescita nel 2015 soprattutto nella vendita di servizi indiretti (prodotti) rispetto a quelli di tipo "diretto" (assicurazioni, viaggi, ...)



Sede legale

via Configliachi 41/D
35031 Abano Terme (PD)
P.IVA 02137810285
Capitale Sociale 110.000,00 i.v.

Direzione e centro logistico

via Padania snc
37050 Oppeano (VR)
Tel +39 045 6767077
Fax +39 045 6718538



Oltre alla diffidenza insita nel consumatore italiano in questo nuovo mezzo di canale di vendita, vi è anche la particolarità dimensionale dell'azienda italiana, piccola e poco strutturata, che genera quindi un problema in più da risolvere invece che una nuova opportunità di crescita. Per poter rincorrere l'aumento delle vendite porta inevitabilmente la necessità di dedicare maggiori risorse al Web, attrezzarsi per la gestione logistica di tale canale e per il relativo customer care.

Al crescere di tali necessità ovviamente il mercato ha risposto proponendo all'imprenditore vari attori offerenti tipologie di servizio diverse che si vanno a collocare nella varie fasi della "catena del valore" del servizio eCommerce ma destrutturate fra di loro.

Sede legale

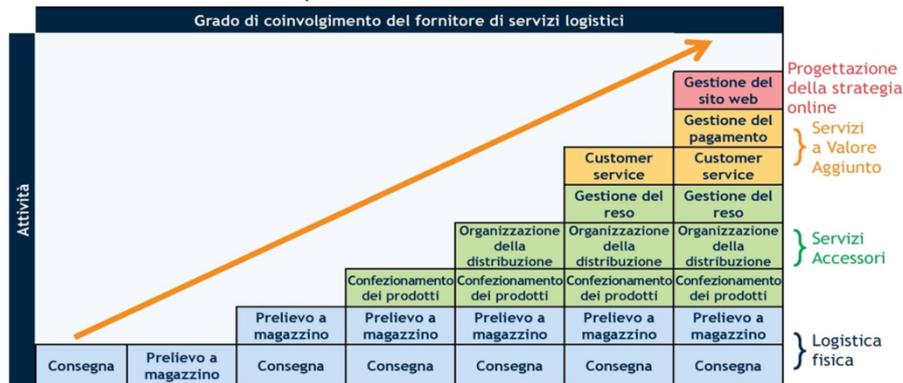
via Configliachi 41/D
35031 Abano Terme (PD)
P.IVA 02137810285
Capitale Sociale 110.000,00 i.v.

Direzione e centro logistico

via Padania snc
37050 Oppeano (VR)
Tel +39 045 6767077
Fax +39 045 6718538

SSERVATORI.NET digital innovation **Il ruolo dei fornitori di servizi logistici**
Il grado di coinvolgimento del fornitore di servizi logistici

Il grado di coinvolgimento del fornitore di servizi logistici può riguardare un numero più o meno elevato di attività



NB: Lo sviluppo di alcune attività (es. gestione del pagamento) può essere svolto in partnership con fornitori specializzati andando a proporsi al committente come interlocutore unico

Attualmente a disposizione degli imprenditori, e la ricerca del Politecnico riproposta sopra la evidenza, non vi sono soluzioni integrate verticalmente in outsourcing che rispondano alle esigenze del consumatore dal lato shopper experience e, nel contempo, soddisfino i bisogni del merchant che deve affrontare la gestione della vendita dal carrello web fino alla consegna materiale.

SSERVATORI.NET digital innovation **Il ruolo dei fornitori di servizi logistici**
Le criticità sul coinvolgimento del fornitore di servizi logistici

I committenti richiedono maggiore innovazione da parte dell'offerta, che non dovrebbe limitarsi a riproporre i modelli usati sul canale tradizionale ma provare a comprendere maggiormente le specificità delle vendite on-line



- LEGENDA (numero della risposta):
- Utilizzo di modelli di logistica distributiva tipici dei canali tradizionali
 - Mancanza di competenze nella gestione di magazzino per attività di eCommerce B2c (es. picking singoli item)
 - Presenza di un'offerta da parte dei fornitori di servizi logistici concentrata solo sulla gestione del magazzino e dei trasporti
 - Presenza sul mercato di altri attori in grado di offrire servizi a supporto delle vendite on-line e di fare da intermediario con i fornitori di servizi logistici
 - Poca sensibilità alle specificità delle vendite on-line
 - Mancanza di competenze sullo sviluppo e sulla gestione di piattaforme web-based
 - Rischio di eccessiva dipendenza dal fornitore di servizi logistici
 - Rischio di minore capacità di controllo sul servizio
 - Difficoltà di integrazione tra i diversi sistemi informativi (es. gestione in tempo reale del livello di stock)
 - Altro

Per questo che due società **Logistica Uno Europe** e **Studium Group**, dinamica agenzia di servizi di marketing e comunicazione con un radicato presidio strategico in area digital, hanno messo insieme le proprie competenze ed esperienze, complementari in tale

Sede legale
via Configliachi 41/D
35031 Abano Terme (PD)
P.IVA 02137810285
Capitale Sociale 110.000,00 i.v.

Direzione e centro logistico
via Padania shc
37050 Oppeano (VR)
Tel +39 045 6767077
Fax +39 045 6718538

processo, ed hanno stilato un accordo di partnership che permette a Logistica Uno Europe di accentrare in un unico referente per le aziende la fornitura di e-commerce integrata a quella di servizi logistici. Nasce così il **progetto e-ONE** figlio di una riorganizzazione di tipo verticale tra le due aziende:



Il cliente ora ha la possibilità già da subito di avere il GANT del proprio progetto eCommerce, ha la possibilità di intervenire sulle varie attività di realizzazione gestendole ora anche parallelamente cosa che prima con più fornitori non poteva realizzarsi ma solo allungarsi dovuta alla sequenzialità obbligata tra le varie fasi.

Per quanto riguarda la fase “puramente” logistica, Logistica Uno ha rivisto i propri processi interni di gestione visto che la logistica distributiva nel commercio elettronico BtoC è più complessa rispetto alla logistica a supporto dei canali tradizionali.

Le principali ragioni sono:

- la presenza di un'unità di movimentazione generalmente “piccola” (gli ordini sono effettuati a pezzo rispetto ai colli tipici del BtoB);
- la necessità di realizzare delle attività aggiuntive (reimballaggio, etichettatura, repacking a tema,...);

Ha rivisto il proprio servizio di consegna/ritiro essendo quest'ultimo l'elemento che maggiormente incide sulla soddisfazione complessiva dell'e-shopper, seguito dalla facilità di individuazione e di acquisto del prodotto e dalla chiarezza delle condizioni di vendita e di consegna offerte dal merchant in fase di acquisto.

Quindi la sua scelta sarà tra servizi:

- **TIME ORIENTED:** consegna su appuntamento, fascia di tempo, festivi,...
- **PLACE ORIENTED:** punti di ritiro (punti vendita, punti di ritiro,...)
- **PREMIUM:** consegna al piano, con installazione, ritiri usato (RAEE)...
- **BEFORE DELIVERY:** sms/email, tracking, preavviso, possibilità di modifica indirizzo/giorno di consegna,...

Sede legale

via Configliachi 41/D
35031 Abano Terme (PD)
P.IVA 02137810285
Capitale Sociale 110.000,00 i.v.

Direzione e centro logistico

via Padania snc
37050 Oppeano (VR)
Tel +39 045 6767077
Fax +39 045 6718538

Riassumendo gli **elementi chiave** che hanno guidato Logistica Uno nella sua progettazione di una struttura logistica e-Commerce sono stati:

- evoluzione delle modalità di integrazione tra i sistemi IT merchant-logistica-corriere;
- la realizzazione di una rete distributiva dedicata rispetto ad una condivisa con i canali tradizionali;
- il livello di automazione necessario dei processi, ad esempio quelli di picking e di packing;
- il livello qualitativo del servizio di consegna (drop point, locker,...) e la presenza di eventuali servizi accessori (personalizzazioni, avviso di consegna, smart alert,...);
- le nuove modalità di pagamento elettronico alla consegna (mobile payment, FNC,...);
- un efficiente servizio clienti (n° verde, form di risposta su sito del cliente,...)

Sede legale

via Configliachi 41/D
35031 Abano Terme (PD)
P.IVA 02137810285
Capitale Sociale 110.000,00 i.v.

Direzione e centro logistico

via Padania snc
37050 Oppeano (VR)
Tel +39 045 6767077
Fax +39 045 6718538