



# L'eCommerce e la logistica

Ing. Riccardo Mangiaracina  
Direttore Osservatorio eCommerce B2c,  
Politecnico di Milano

---

**CONVEGNO**

URBAN LOGISTICS, “CONFLITTO” O “COLLABORAZIONE” PER GLI OPERATORI DEL COMPARTO?



**Domanda**



**Offerta**



**Logistica**

# La dinamica della domanda eCommerce B2c (2010-2016)



Domanda

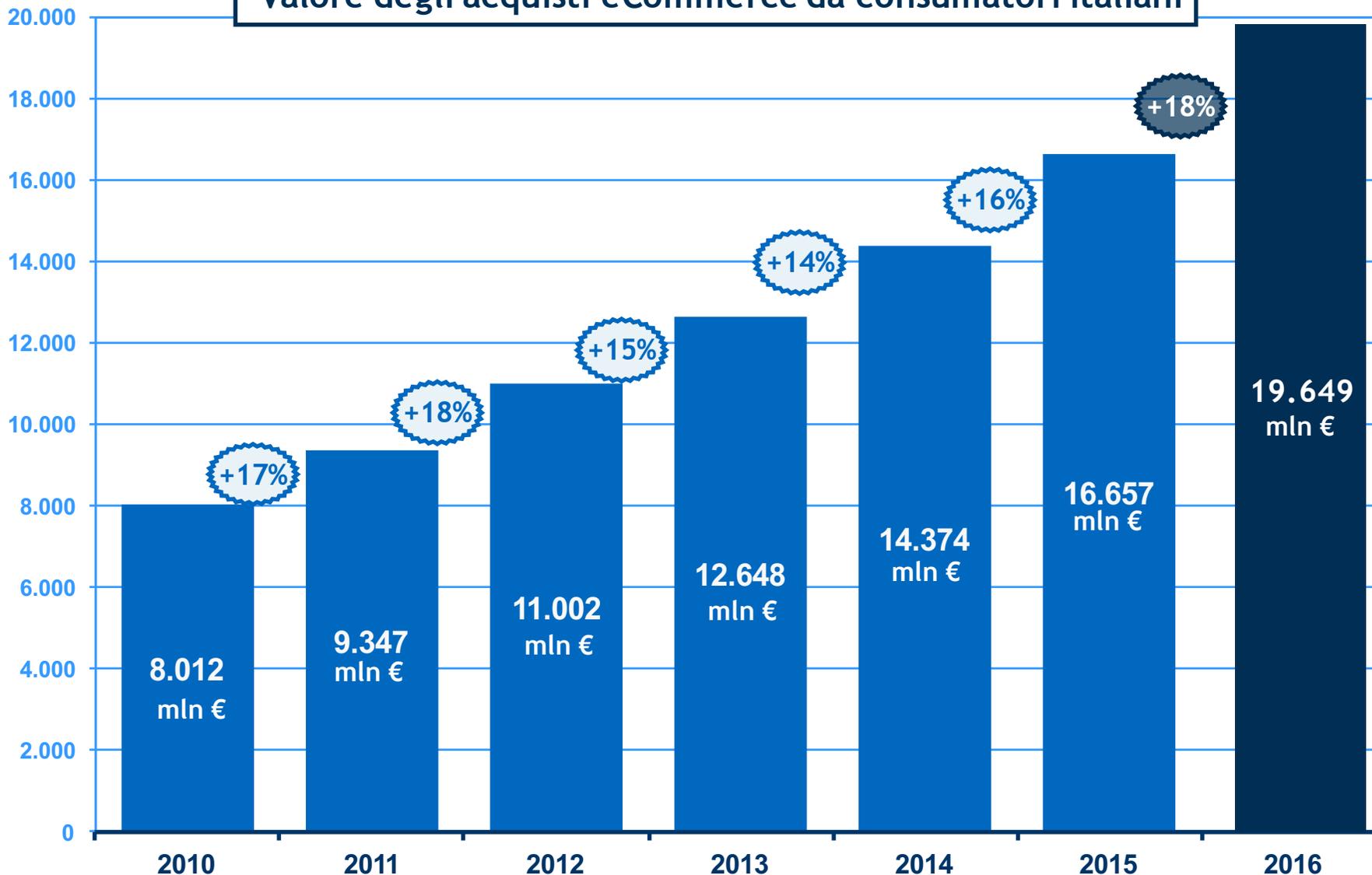


Offerta

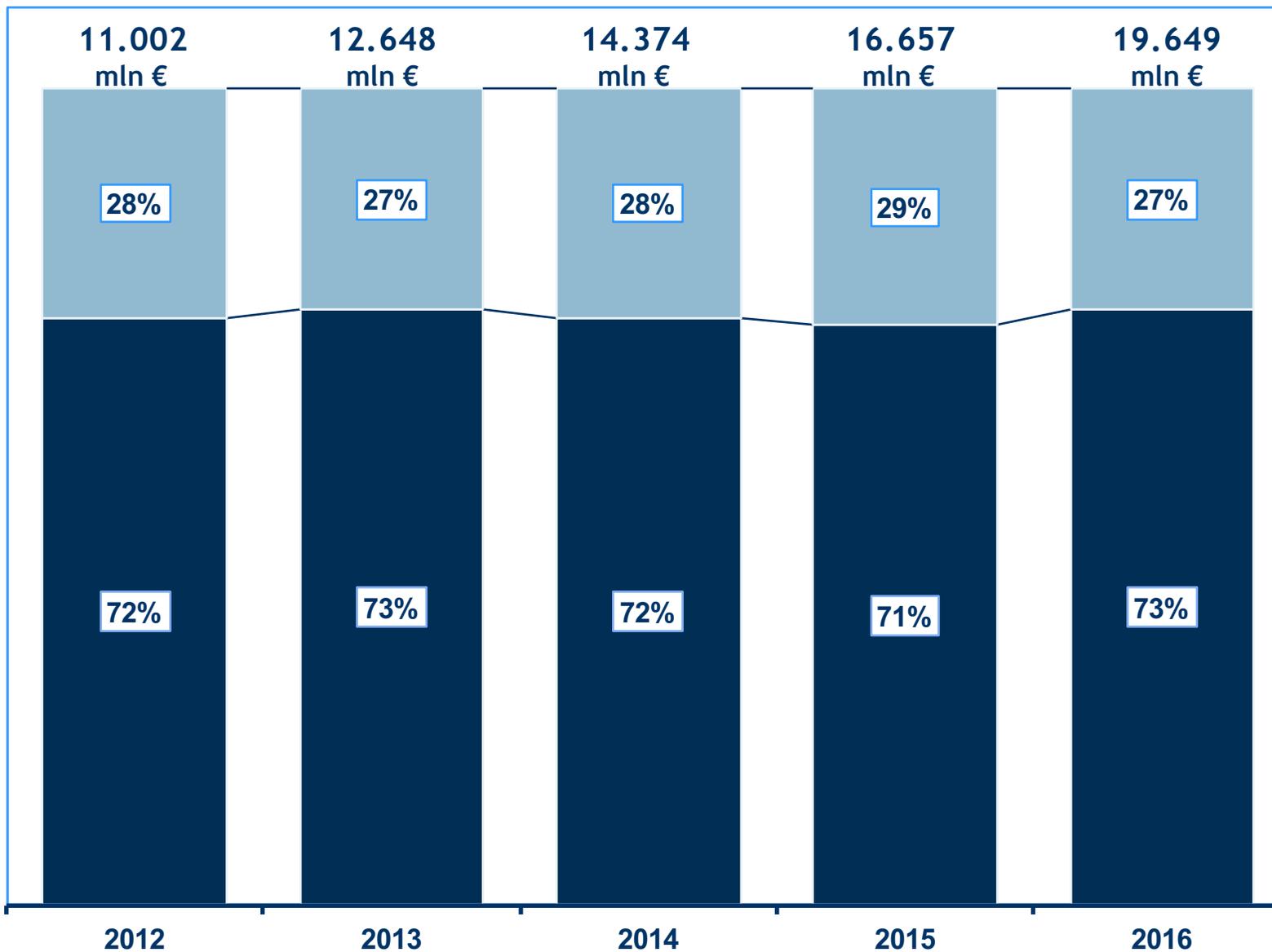


Logistica

Valore degli acquisti eCommerce da consumatori italiani



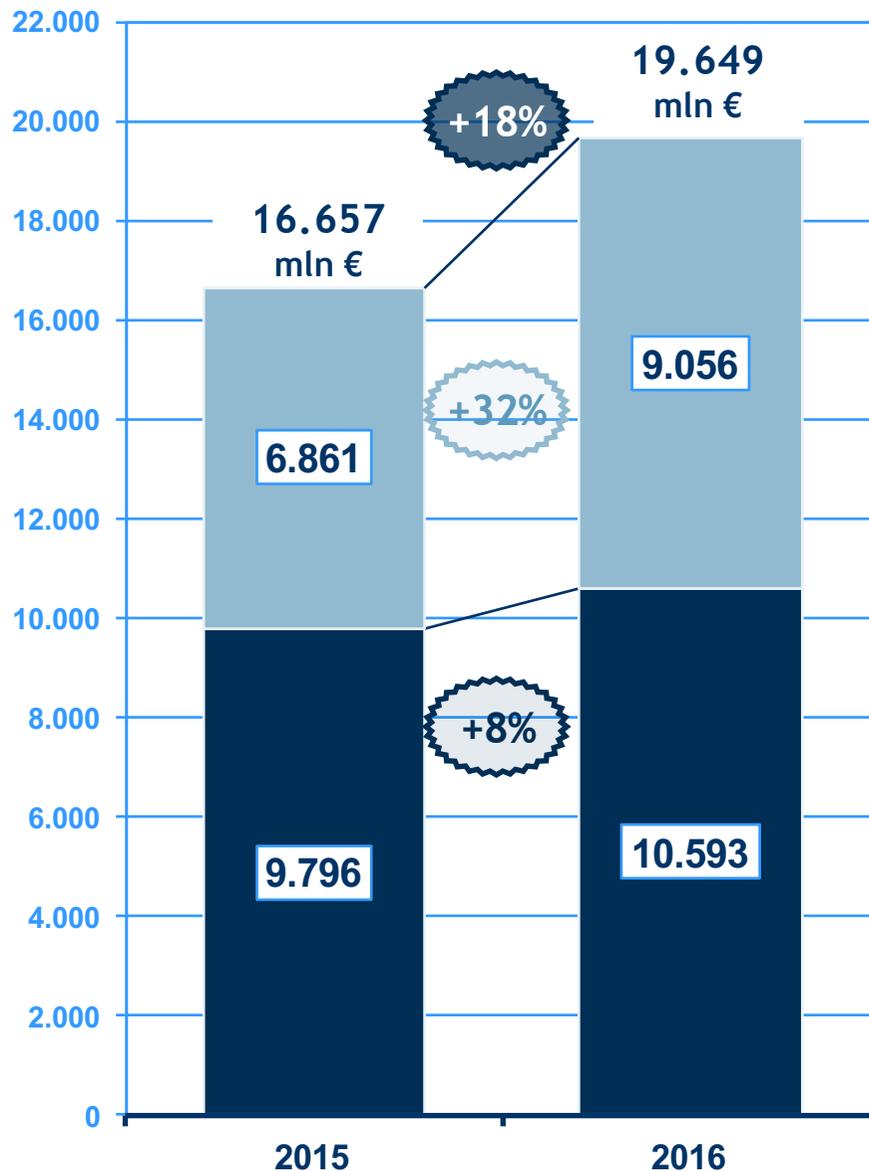
# La distribuzione della domanda tra siti italiani e stranieri (2012-2016)



Siti esteri  
- Import -

Siti italiani

# L'andamento della domanda eCommerce B2c nei Prodotti e Servizi (2015-2016)



## Prodotti

Abbigliamento, Beauty, Arredamento e home living, Beauty, C2c, Editoria, Couponing di prodotto, Merchandising, Giocattoli, Food&Grocery, Informatica ed elettronica



## Servizi

Assicurazioni, Couponing di servizi, Ricariche, Ticketing per eventi, Turismo e trasporti



# La distribuzione della domanda eCommerce tra Prodotti e Servizi (2012-2016)



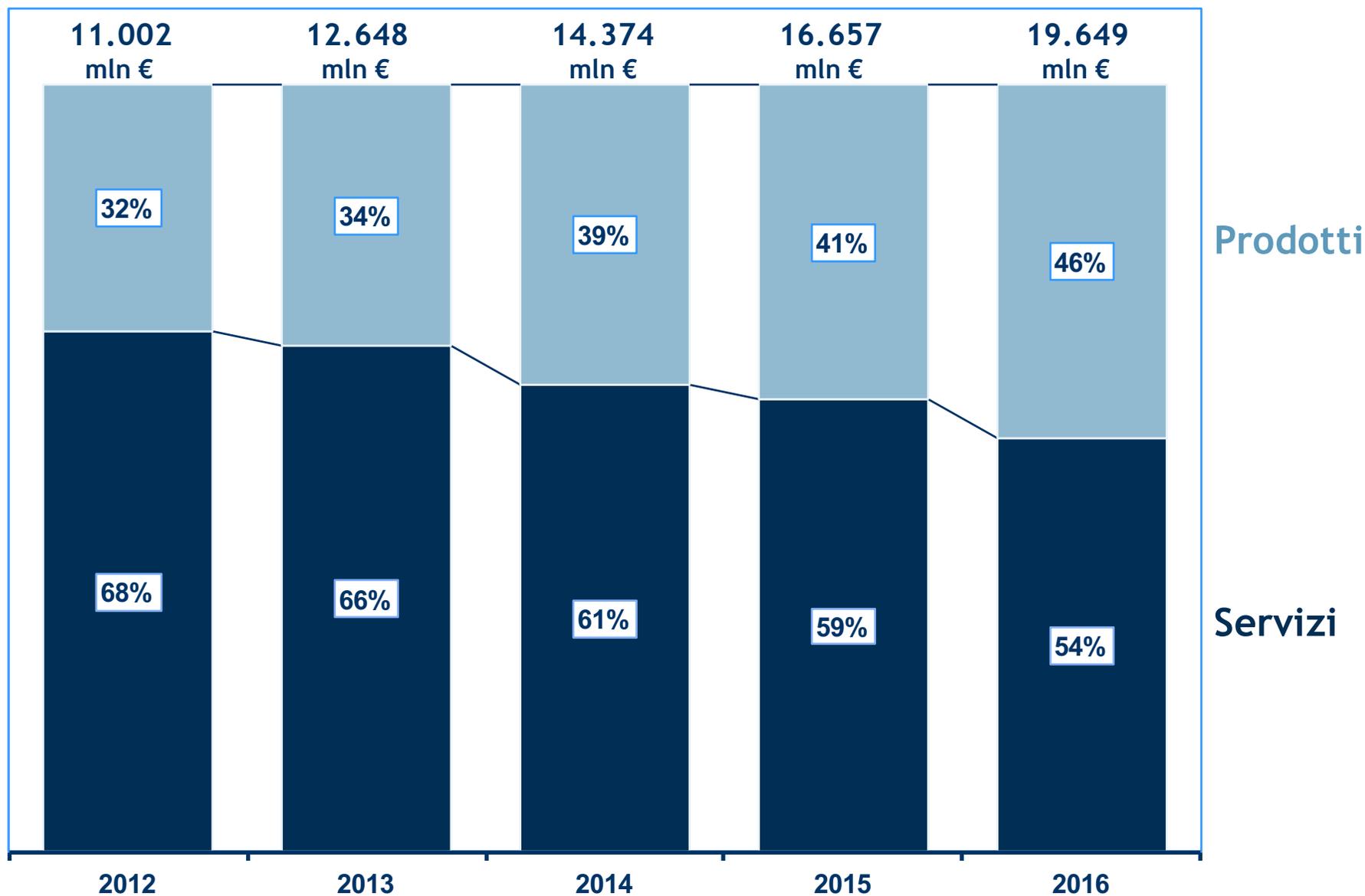
Domanda



Offerta



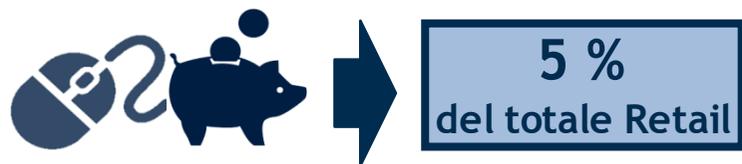
Logistica





Domanda

## Tasso penetrazione online 2016



Offerta

## Tassi penetrazione Prodotti-Servizi 2016



Logistica



Domanda

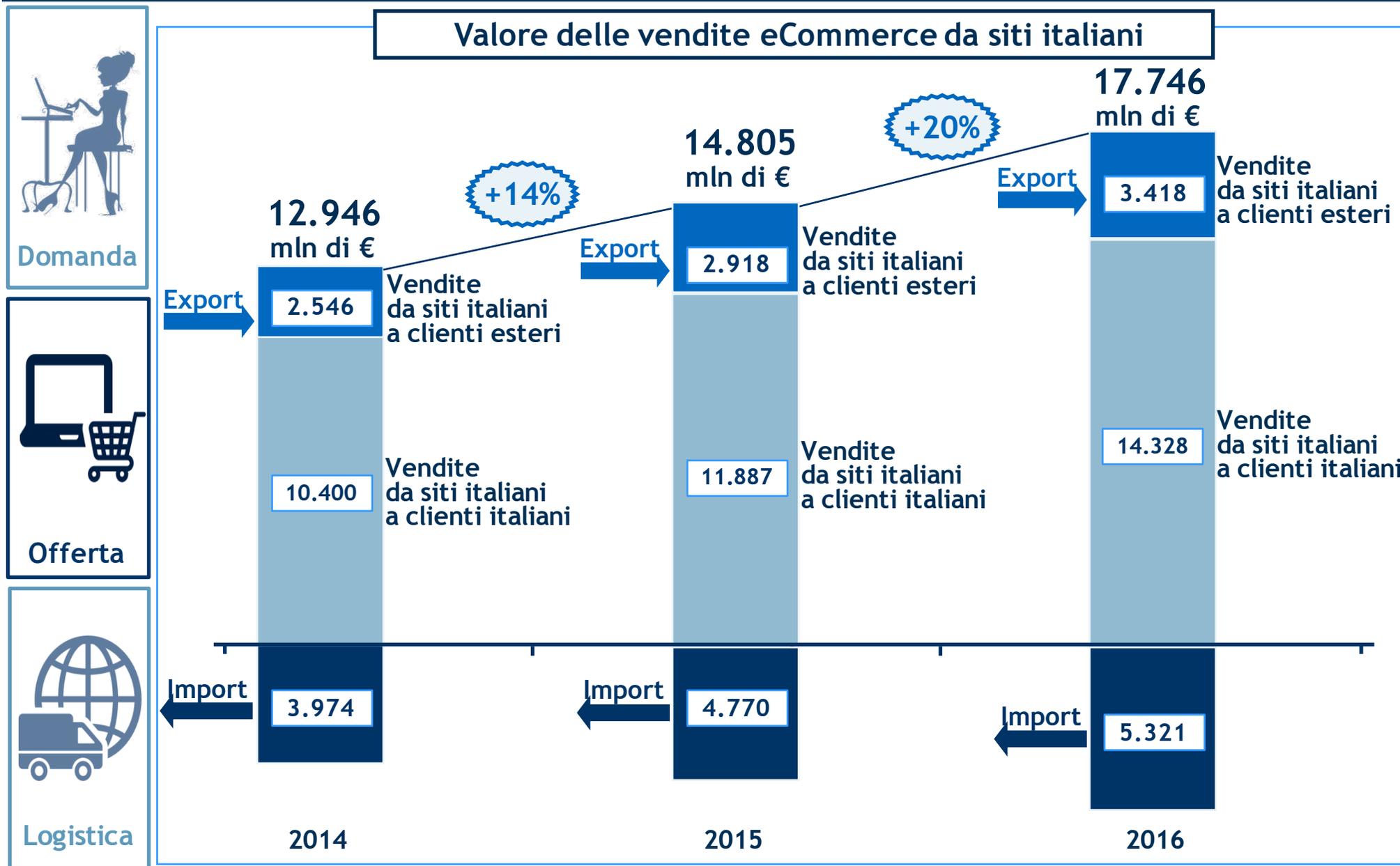


Offerta

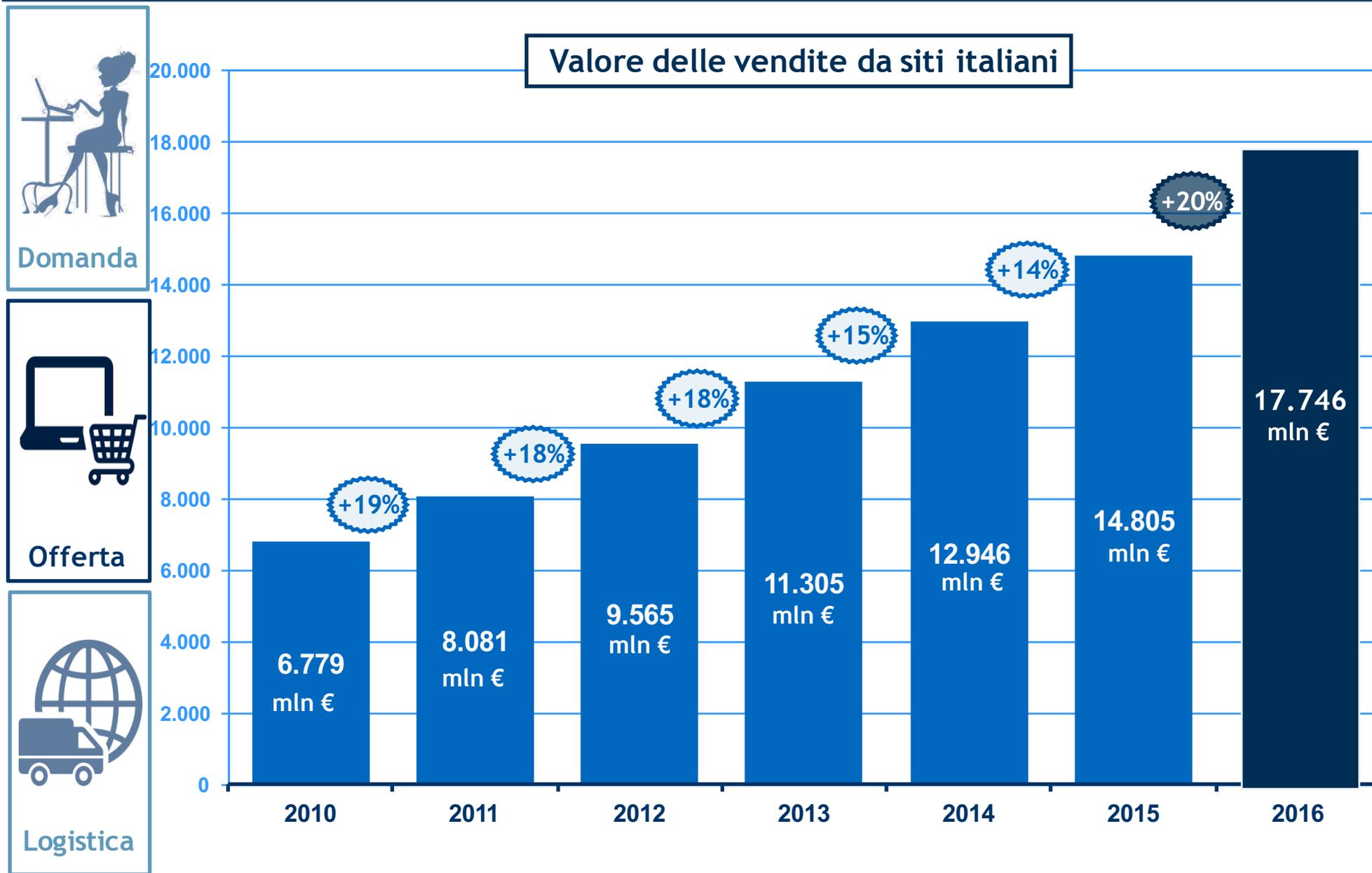


Logistica

# La dinamica delle vendite eCommerce B2c in Italia (2010-2016)



# La dinamica delle vendite eCommerce B2c in Italia (2010-2016)



# La distribuzione della vendite online tra Prodotti e Servizi (2012-2016)



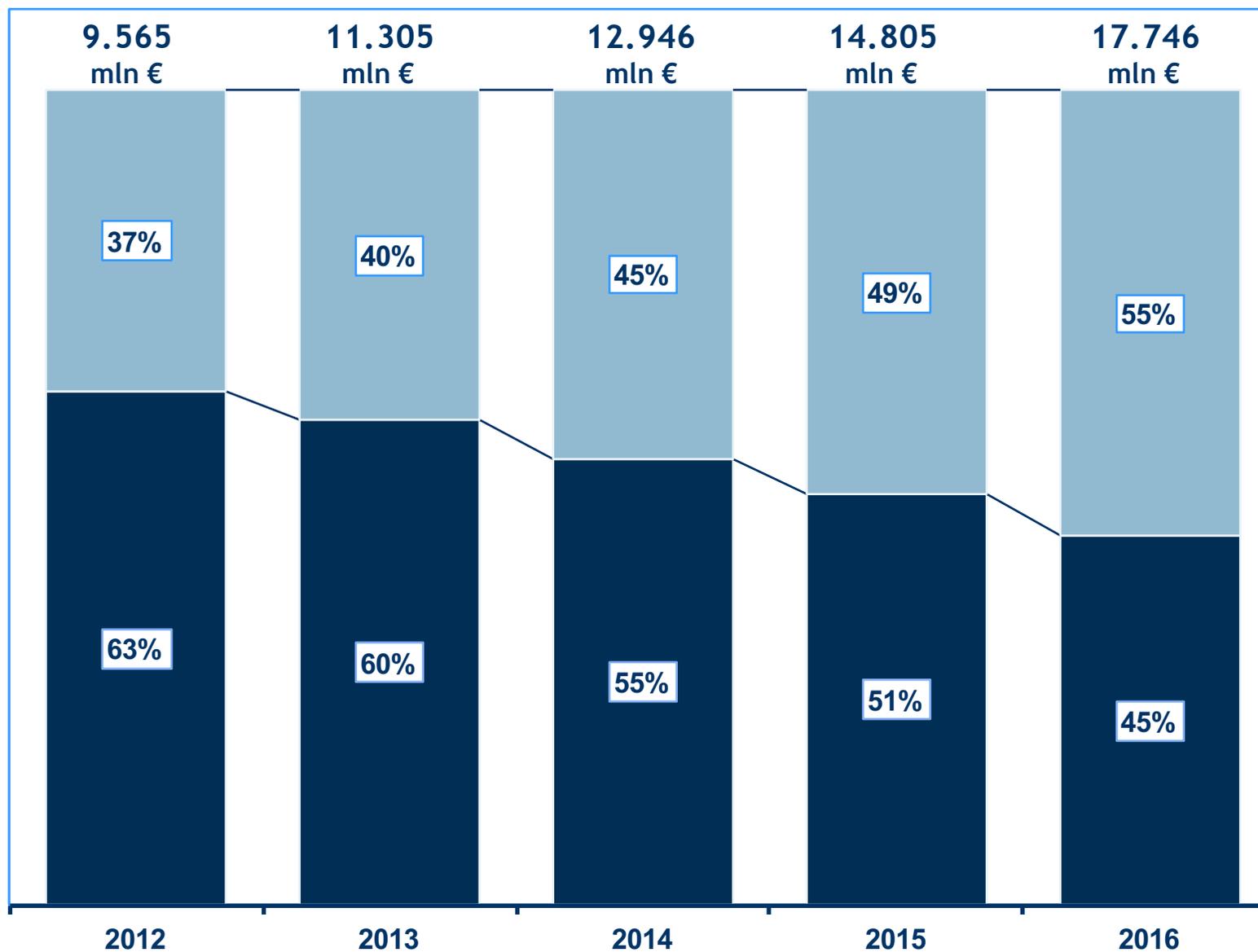
Domanda



Offerta



Logistica



Prodotti

Servizi

# La dinamica dell'Export (2012-2016)



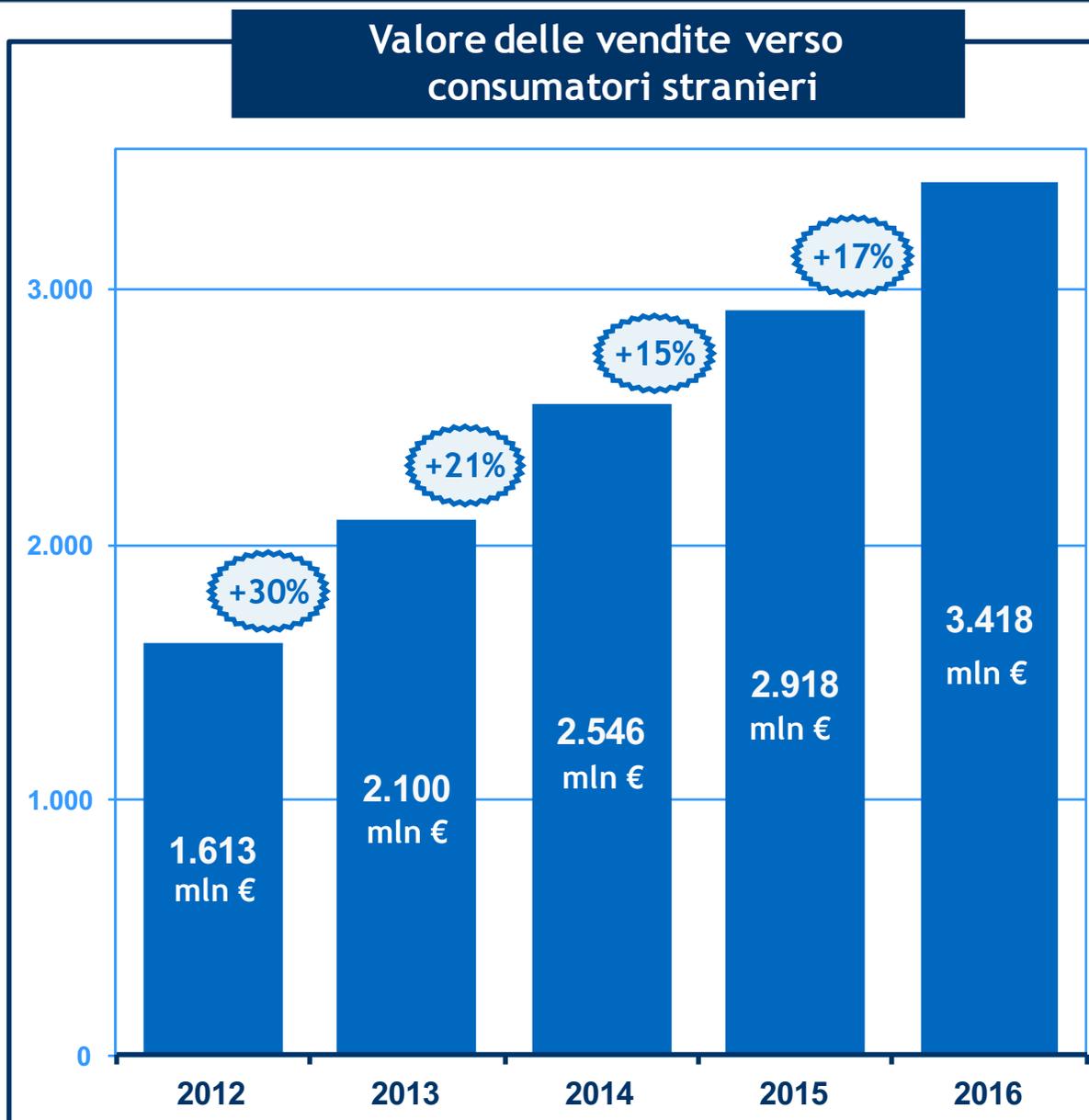
Domanda



Offerta



Logistica





Domanda



Offerta



Logistica



Domanda



Offerta



Logistica



Logistica >> “sola” Distribuzione ultimo miglio

La logistica distributiva nel commercio elettronico B2C E' PIU' COMPLESSA E COSTOSA rispetto alla logistica tradizionale:

- Unità di movimentazione “piccola”, ORDINI A PEZZI
- Trasporto e, nei punti vendita anche il picking ed il packing, a carico del merchant, PIU' ATTIVITA'
- Elevate aspettative di SERVIZIO (tempo ciclo, comodità di consegna, ecc.),



Domanda

### ▪ L'assetto del sistema

1. il *possesso delle scorte*: il merchant o i fornitori?
2. l'assetto della *rete distributiva*: rete dedicata o rete condivisa?
3. le scelte di "*make or buy*": vi è una reale opzione di outsourcing?



Offerta

### ▪ I processi operativi

1. Il *picking* ed il *packing*: quale grado di automazione?
2. la *consegna* al cliente finale ("last mile"): quale livello di servizio? E a quale costo?
3. la gestione degli stock-out
4. la gestione dei processi *post-vendita* (gestione *resi*, assistenza, ecc.)



Logistica



Domanda



Offerta



Logistica



Time oriented



Consegna al sabato/domenica



Consegna su appuntamento



Consegna dopo le 19



Consegna in 24 h



Place oriented



Consegna in punto vendita



Consegna in punto di ritiro



Consegna in parcel lockers



Premium



Consegna al piano



Consegna con installazione

# I servizi di consegna per l'eCommerce: la fotografia



Domanda

## Time oriented



Consegna su appuntamento

43%



Top 30

7%



Altri



Consegna al sabato

27%



Top 30

4%



Altri



Offerta

## Place oriented



Consegna in punto di ritiro

33%



Top 30

15%



Altri



Consegna in parcel lockers

10%



Top 30

3%



Altri



Logistica

## Premium



Consegna al piano

53%



Top 30

47%



Altri



Consegna con installazione

30%



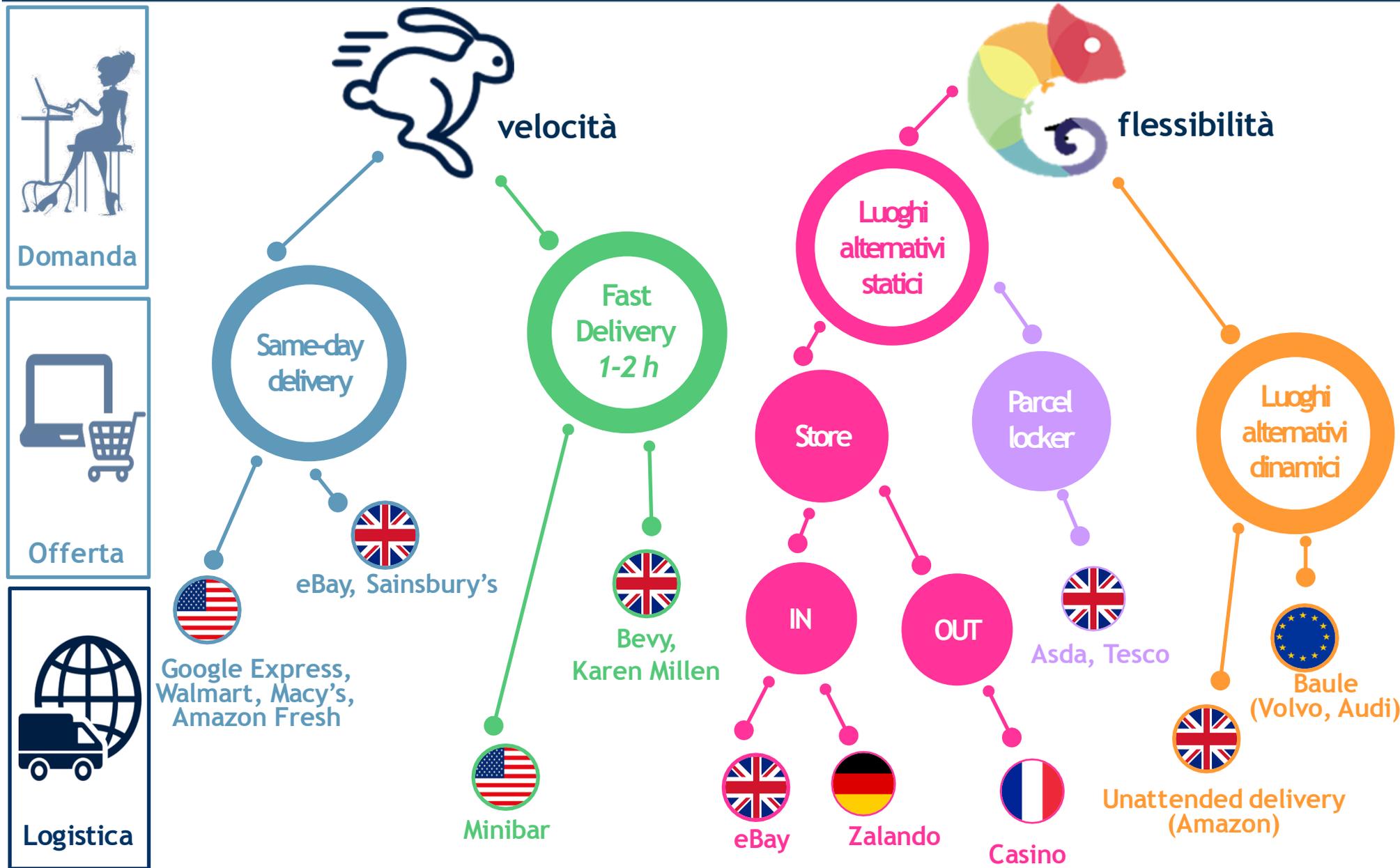
Top 30

15%

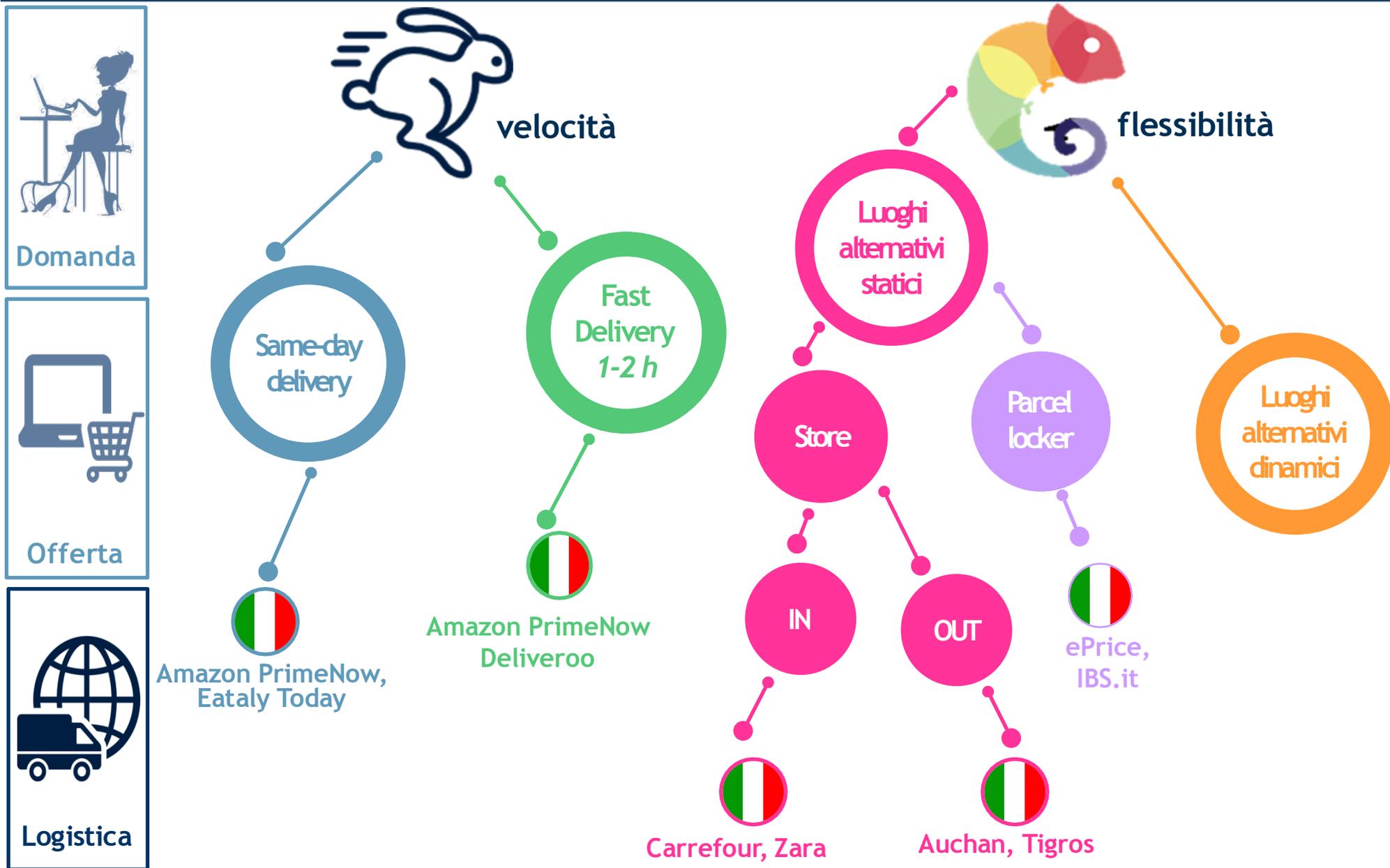


Altri

# I servizi di consegna per l'eCommerce: alcuni trend



# I servizi di consegna per l'eCommerce: alcuni trend







# L'eCommerce e la logistica

Ing. Riccardo Mangiaracina  
Direttore Osservatorio eCommerce B2c,  
Politecnico di Milano

---

**CONVEGNO**

URBAN LOGISTICS, “CONFLITTO” O “COLLABORAZIONE” PER GLI OPERATORI DEL COMPARTO?