

A SCUOLA DI E-COMMERCE

COME REALIZZARE PROGETTI DI VENDITA ONLINE B2B E B2C

eMARKET

FRANCESCO DELLEDONNE

Responsabile della LOGISTICA

AUTOTRASPORTI DELLEDONNE SRL

Primo PROGETTO e-commerce nel 1999

LOGISTICA e SPEDIZIONI:

perché sono importanti

FONTE **netcomm**
IL COMMERCIO DIGITALE ITALIANO

La **LOGISTICA** è un driver chiave
per il successo delle aziende digitali
e per i loro modelli di business

La consegna del prodotto al cliente finale è
un momento fondamentale nel
CUSTOMER JOURNEY dell'acquirente online,
in grado di incidere significativamente sul livello di
soddisfazione che percepisce rispetto all'intera
CUSTOMER EXPERIENCE

IL SERVIZIO DI CONSEGNA IDEALE - TAG CLOUD DELLE PAROLE PIÙ USATE PER DESCRIVERLO



[Fonte: Netcomm]

IL SERVIZIO DI RITIRO IDEALE - TAG CLOUD DELLE PAROLE PIÙ USATE PER DESCRIVERLO



[Fonte: Netcomm]

L'acquirente ha aspettative elevate in merito al servizio di consegna dei prodotti acquistati online.

Considera **NORMALE** che il servizio sia veloce e puntuale, possibilmente gratuito, con il prodotto ben imballato e ben conservato nel trasporto.

Percezione del CLIENTE



Percezione di OPERATORI ADEGUATI



Percezione di OPERATORI INADEGUATI



2 CASI

PRIMO CASO

ESPERIENZA DA
UTENTE:

acquisto on line
di una lavatrice





- 3 telefonate al customer care
- 4 e-mail
- Evidenza della gestione delle problematiche
- 25 gg per la consegna

RISULTATO



PERDITA del cliente
e dei suoi
FUTURI ACQUISTI

SECONDO CASO

L'ORGANIZZAZIONE
PERFETTA

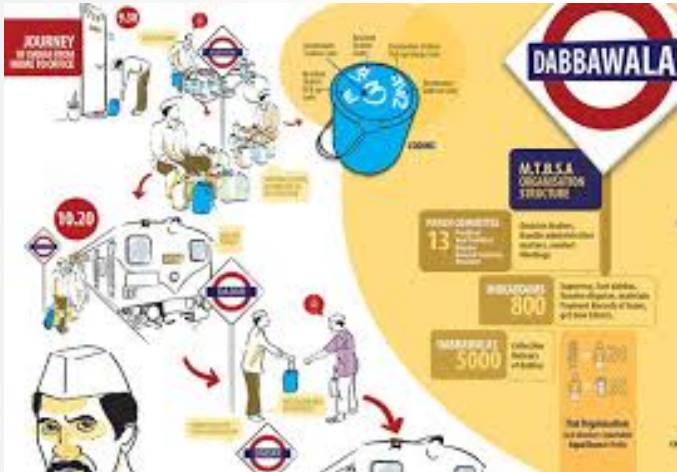




- no barcode
- codificazione su base cromatica con codice alfanumerico multilivello



85% del personale
semi-analfabeta



- 5000 persone impegnate
- 200k consegne/giorno
- errori tendenti a 0
- oggetto di studio di università e business school
- servizio nato nel 1885, ora online

