

Il Focus



E Commerce: la Smooth Delivery

n. 31 del 24 maggio 2016

a cura di Studio Associato Bortolazzi & Borghesani partner BHR Group

BHR Group
Via Antonio Canova, 7
37050 – Oppeano (VR)

Telefono +39 045/8538155
Fax +39 045/7130963
eMail info@bhrgroup.net

INTEGRARE: VENDITA E CONSEGNA

COSA FARE

Smooth Delivery, parola chiave per lo sviluppo dell'e-commerce dei prossimi anni. Il suo significato è semplice: maggiore integrazione possibile tra acquisto e consegna. I consumatori sono infatti orientati a pensare come un'unica entità chi vende e chi consegna: eventuali problemi logistici avranno un impatto negativo anche sul venditore o sulla piattaforma di commercio elettronico utilizzata.

Fondamentale «dedicare attenzione all'esperienza di delivery perché determina la percezione di tutto l'acquisto online: il 70% degli e-shopper dichiara di sviluppare fedeltà per un retailer in funzione dell'esperienza di delivery vissuta e il 40% dei consumatori dichiara di evitare acquisti online per timori inerenti al successo della consegna. Ecco perché puntare sul concetto di "Smooth Delivery" e investire per ottimizzare i processi di consegna e differenziare i servizi in risposta alle molteplici esigenze dei consumatori».

Per questo motivo la consegna della merce, effettuata in tempi adeguati e senza problematiche, rappresenta una delle maggiori sfide legate al commercio elettronico e quindi uno dei fattori strategici sui quali si deve porre maggiore attenzione. Focalizzare l'attenzione sulla fluidità e l'efficacia dell'intera catena di consegna per ottimizzare i percorsi degli addetti alle consegne. Integrare aspetti di cartografia GIS satellitare con algoritmi di calcolo per ottimizzare orari e percorsi di consegna e infine accrescere alcuni servizi a valore aggiunto per completare l'integrazione tra vendita e consegna per una migliore customer satisfaction, come la possibilità di pagare al momento della consegna tramite POS o concordare orari comodi e consegna su appuntamento anche il sabato.

