

POLITECNICO DI MILANO  
School of Management  
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE  
MIP  
In collaborazione  
netcomm  
IL CONSIGLIO DEL COMMERCIO ELETTRONICO ITALIANO

OSSERVATORI.NET  
ICT & Management  
www.osservatori.net

# Logistica e eCommerce B2c

Osservatorio eCommerce B2c  
Netcomm - School of Management Politecnico di Milano

26 Febbraio 2014

PARTNER

accenture  
High performance. Delivered.

amadeus  
Your technology partner

SELLA  
DIGITAL SOLUTION

BRT  
COMMERCE  
BRAND

CartaSi

COMPASS  
GRUPPO MEDIABANCA

mamadigital

ebay™

FACT-Finder®  
Europe's leading conversion engine

hybris software  
THE FUTURE OF COMMERCE

IBM

INTESA  
SANPAOLO

PayPal™

SDA  
EXPRESS COURIER

sia  
The network of excellence

TELECOM  
ITALIA

TNT

post  
a PostNL company

SPONSOR

POLITECNICO DI MILANO  
School of Management  
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE  
MIP  
In collaborazione  
netcomm  
IL CONSIGLIO DEL COMMERCIO ELETTRONICO ITALIANO

OSSERVATORI.NET  
ICT & Management  
www.osservatori.net

# Il processo logistico nell' eCommerce B2c

PARTNER

accenture  
High performance. Delivered.

amadeus  
Your technology partner

SELLA  
DIGITAL SOLUTION

BRT  
COMMERCE  
BRAND

CartaSi

COMPASS  
GRUPPO MEDIABANCA

mamadigital

ebay™

FACT-Finder®  
Europe's leading conversion engine

hybris software  
THE FUTURE OF COMMERCE

IBM

INTESA  
SANPAOLO

PayPal™

SDA  
EXPRESS COURIER

sia  
The network of excellence

TELECOM  
ITALIA

TNT

post  
a PostNL company

SPONSOR

SSERVATORI.NET  
ICT & Management

## Il processo logistico per l'eCommerce

**Il ciclo di rifornimento**

- Gestione degli approvvigionamenti
- Ricevimento prodotti
- Stoccaggio e gestione scorte

**Scorta**

**Il ciclo ordine-consegna**

- Gestione degli ordini
- Allestimento ordini & packing
- Consegna al cliente finale
- Supporto Post vendita

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 packaging, a carico del merchant, PIU' ATTIVITA'
- Elevate aspettative di SERVIZIO (tempo ciclo, comodità di consegna, etc.),

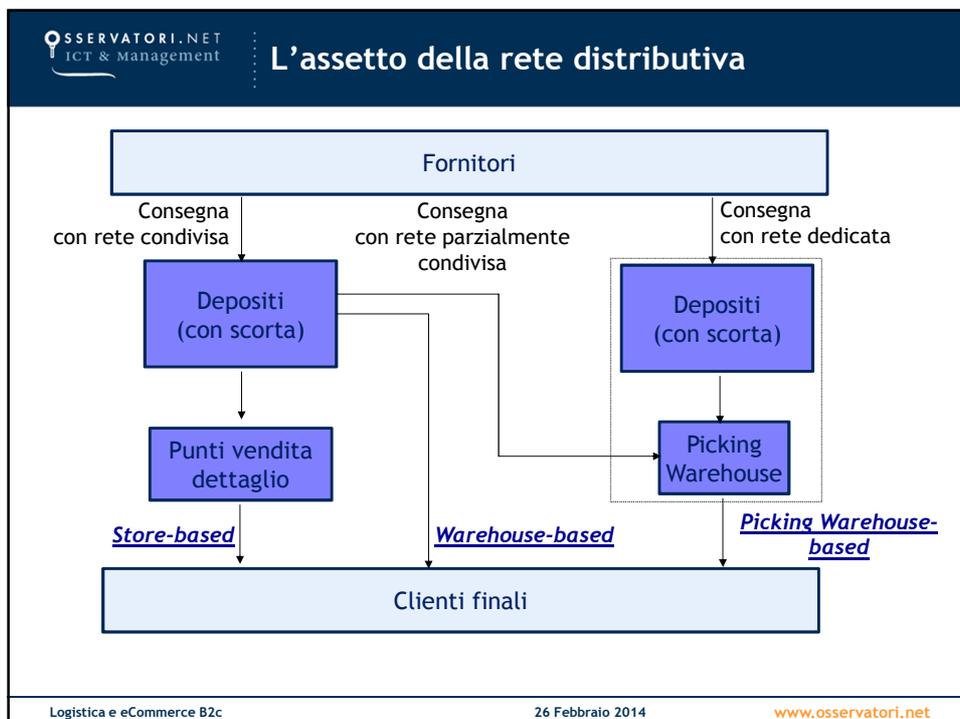
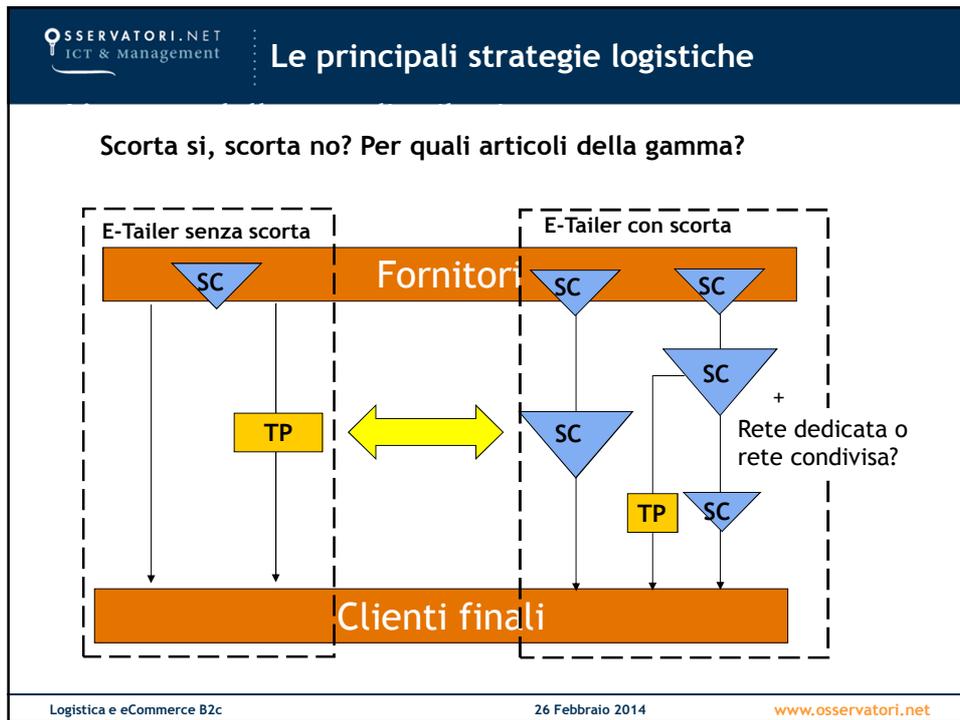
Logistica e eCommerce B2c      26 Febbraio 2014      [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

SSERVATORI.NET  
ICT & Management

## Le scelte fondamentali

- L'assetto del sistema
  - il *possesso delle scorte*: il merchant o i fornitori?
  - l'assetto della *rete distributiva*: rete dedicata o rete condivisa?
  - le scelte di “*make or buy*”: vi è una reale opzione di outsourcing?
- I processi operativi
  - Il *picking* ed il *packing*: quale grado di automazione?
  - la *consegna* al cliente finale (“last mile”): quale livello di servizio? E a quale costo?
  - la gestione degli stock-out
  - la gestione dei processi *post-vendita* (gestione *resi*, assistenza, ecc.)

Logistica e eCommerce B2c      26 Febbraio 2014      [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)



SSERVATORI.NET  
ICT & Management

## Il grado di automazione nel magazzino



Miniload per stoccaggio e picking



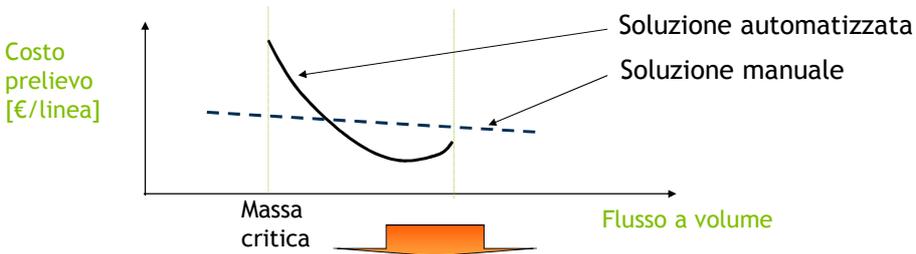
Sorting automatizzato

Logistica e eCommerce B2c 26 Febbraio 2014 [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

SSERVATORI.NET  
ICT & Management

## Il grado di automazione nel magazzino

I sistemi di material handling (MH) ad elevata automazione sono in generale poco elastici ai volumi e richiedono un significativo esborso iniziale



Costo prelievo [€/linea]

Soluzione automatizzata

Soluzione manuale

Massa critica

Flusso a volume

Elevato **RISCHIO** nel commercio elettronico B2C:

- Flussi bassi, almeno inizialmente
- Problema poco definito e instabile

Logistica e eCommerce B2c 26 Febbraio 2014 [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

POLITECNICO DI MILANO  
 School of Management  
 DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE  
 MIP  
 In collaborazione  
**netcomm**  
 IL CONSIGLIO DEL COMMERCIO ELETTRONICO ITALIANO

SSERVATORI.NET  
 ICT & Management  
 www.osservatori.net

## Il ruolo degli operatori specializzati

- express courier
- logistic service provider

PARTNER

accenture  
 High performance. Delivered.

amadeus  
 Your technology partner

SELLA  
 DIGITAL SOLUTION

BRT  
 BRT  
 BRT

CartaSi

COMPASS  
 GRUPPO MEDIORANCA

mamadigital

ebay™

FACT-Finder®  
 Europe's leading conversion engine

hybris software  
 THE FUTURE OF COMMERCE

IBM

INTESA  
 SANPAOLO

PayPal™

SDA  
 EXPRESS COURIER

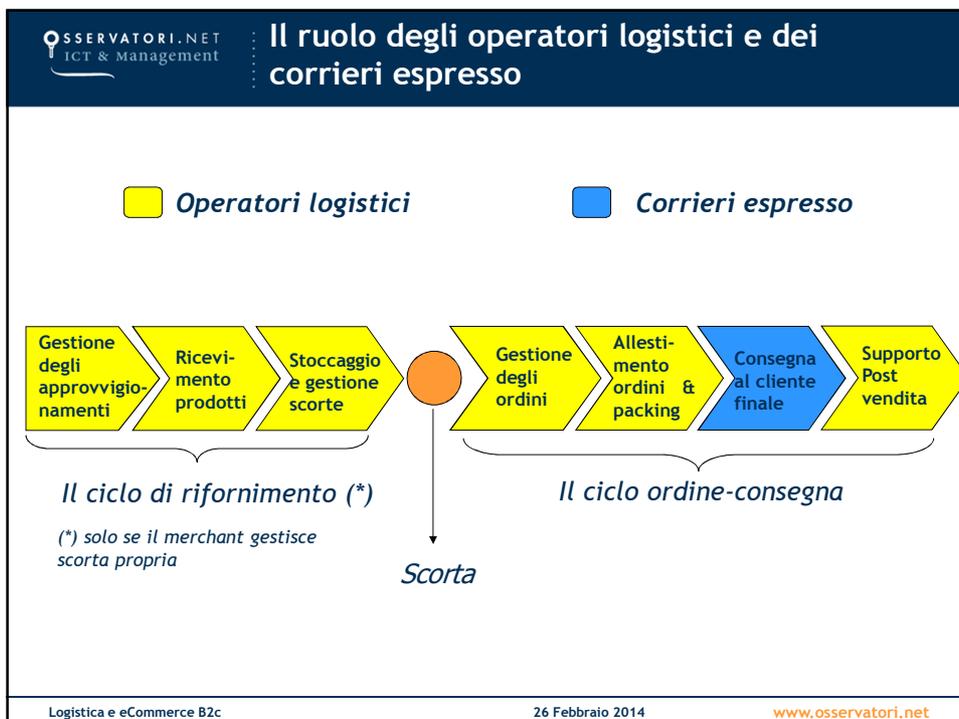
sia  
 The network of excellence

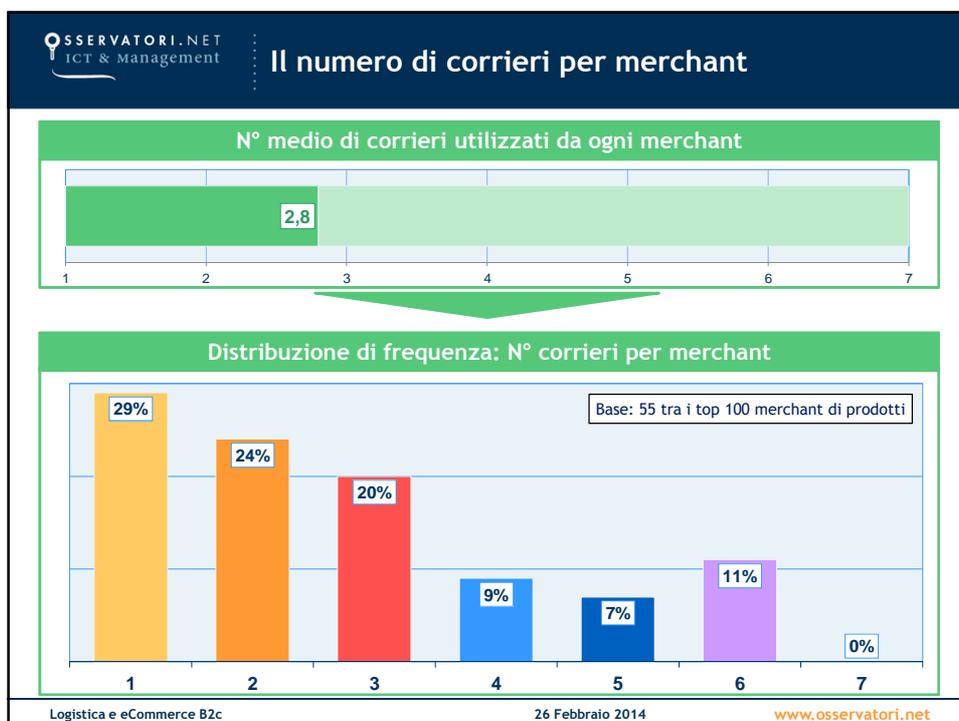
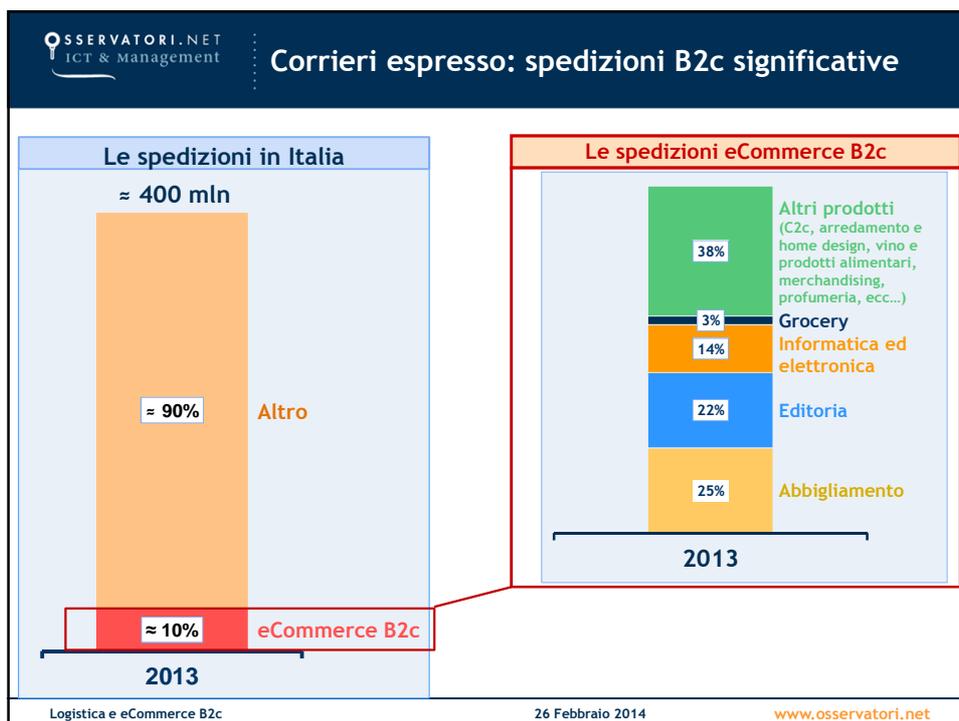
TELECOM  
 ITALIA

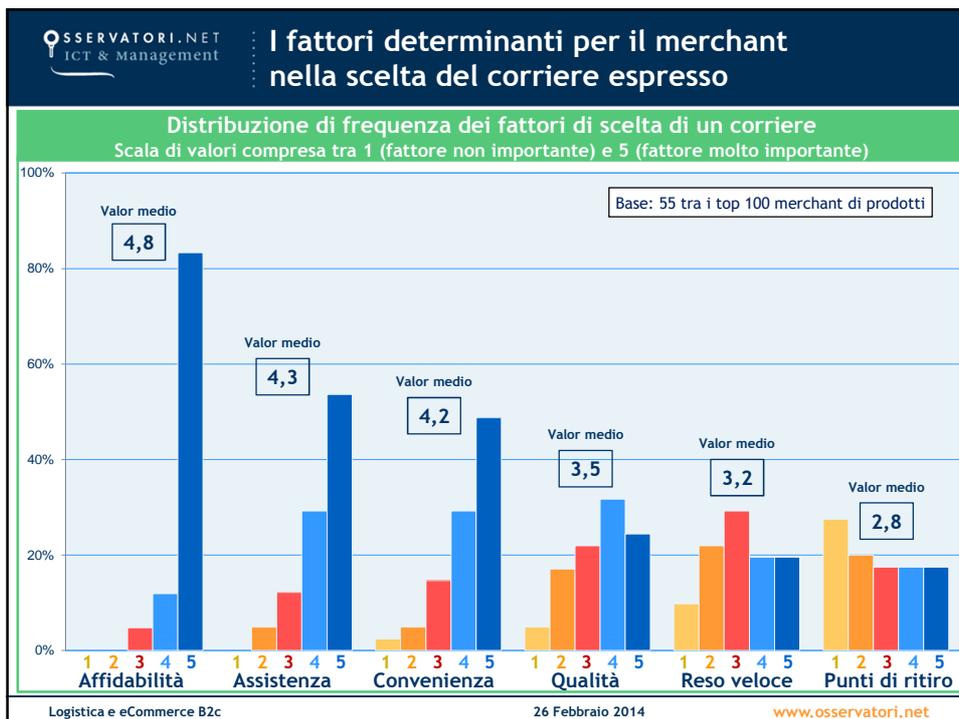
TNT

post  
 a PostNL company

SPONSOR







**SSERVATORI.NET**  
ICT & Management

### Corrieri espresso: servizi di consegna a valore aggiunto

**Consegna entro un orario determinato**

**Consegna in un giorno definito o su appuntamento**

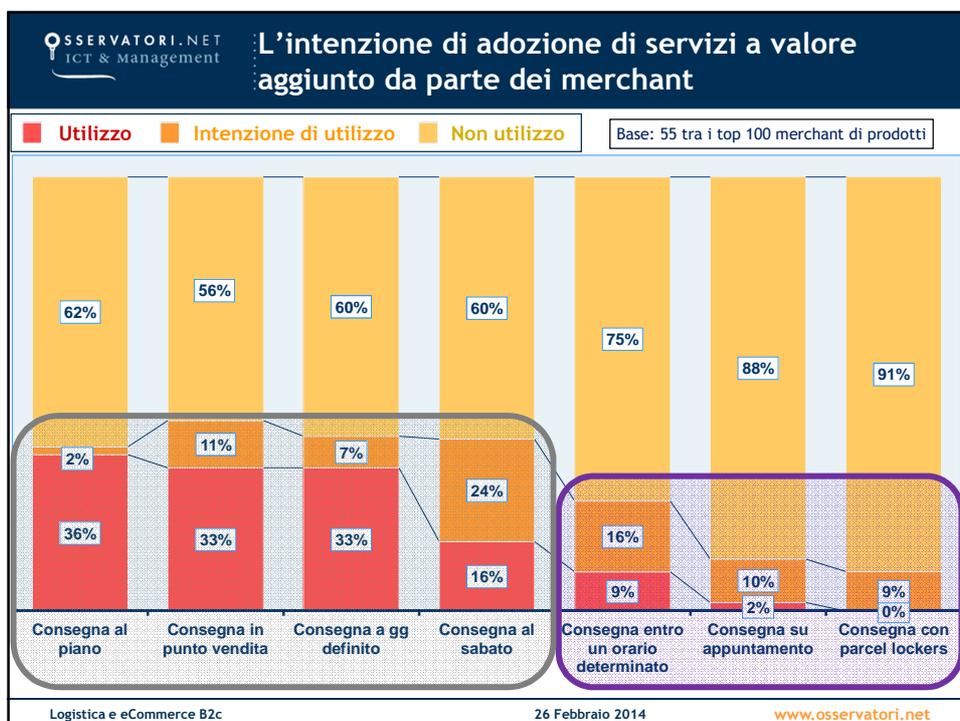
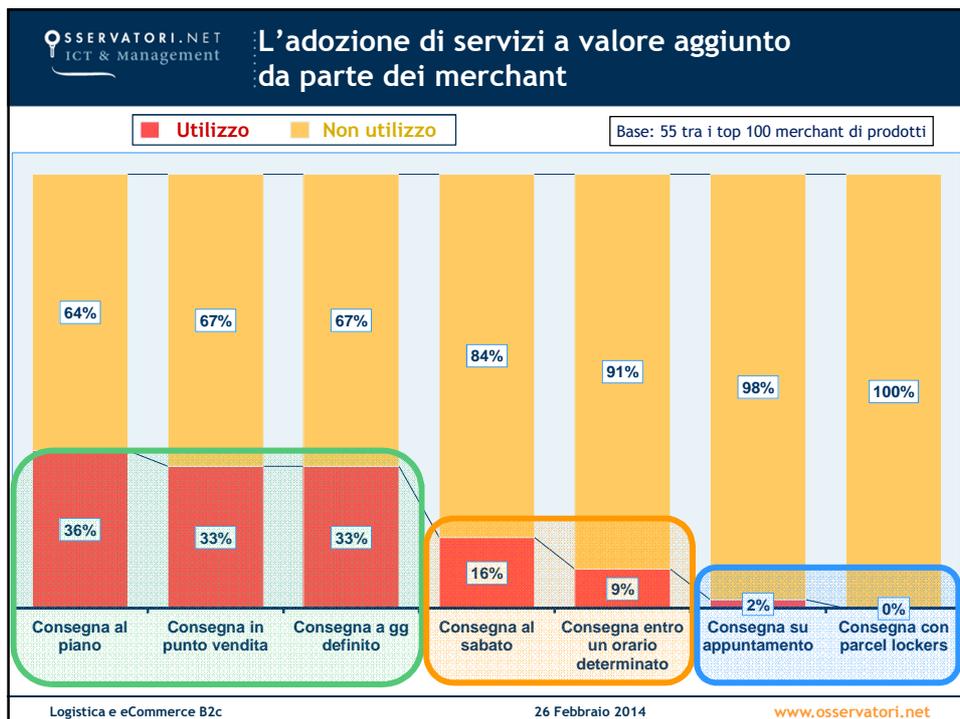
**Consegna al sabato**

**Consegna al piano**

**Consegna in punto vendita**

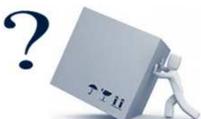
**Consegna con parcel lockers**

Logistica e eCommerce B2c      26 Febbraio 2014      [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

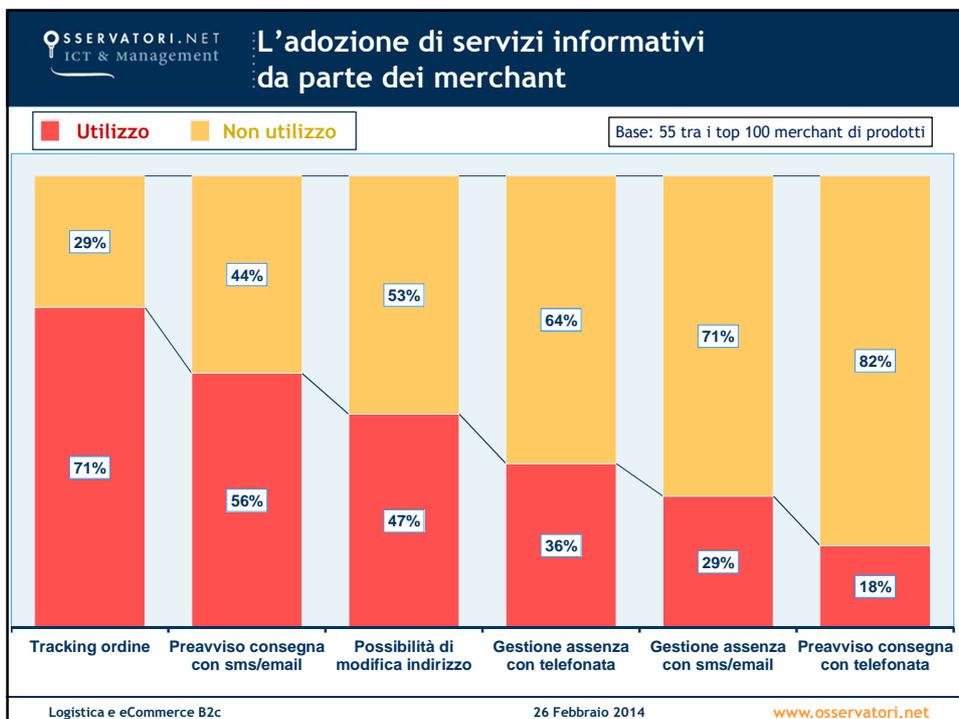


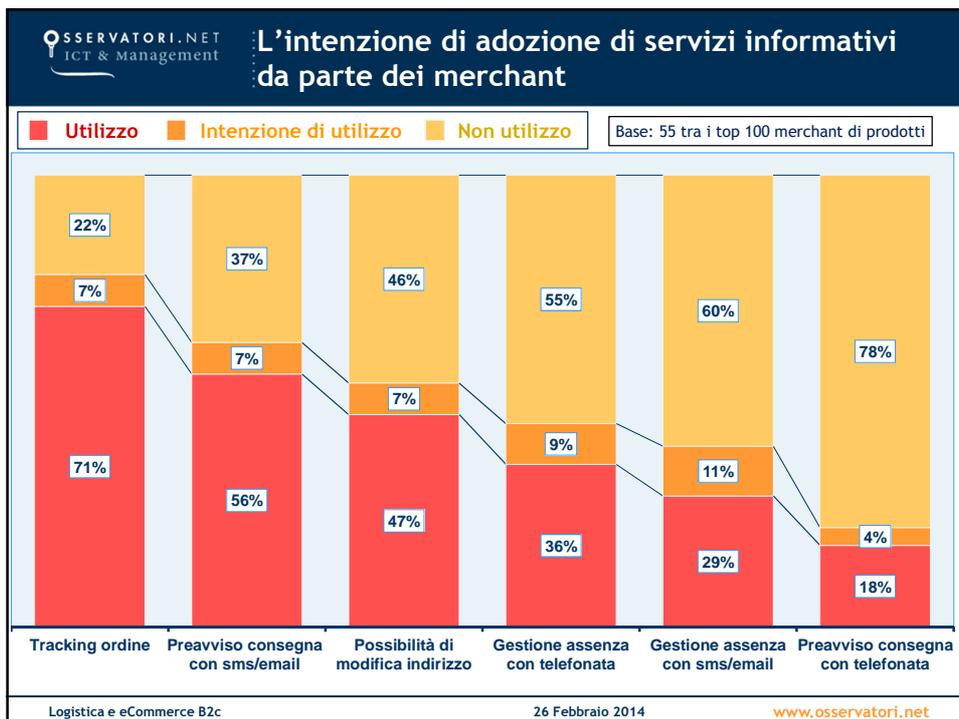
**SSERVATORI.NET**  
ICT & Management

### Corrieri espresso: servizi informativi di consegna a valore aggiunto

<p>Tracking ordine</p> 	<p>Preavviso consegna - sms/email</p> <p><b>NOTICE</b> Delivery will be tomorrow</p> 	<p>Preavviso consegna - call</p> <p><b>NOTICE</b> Delivery will be tomorrow</p> 
<p>Modifica indirizzo</p> 	<p>Gestione assenza - call</p> 	<p>Gestione assenza - sms/email</p> 

Logistica e eCommerce B2c 26 Febbraio 2014 www.osservatori.net





**SSERVATORI.NET**  
ICT & Management

### L'evoluzione della logistica ultimo miglio

ft.com > companies > retail&consumer > Welcome valentina

#### Retail

Home World Companies Markets Global Economy Lex  
Energy Financials Health Industrials Luxury 360 Media Retail & Consumer Tech

October 7, 2013 7:33 pm  
**White goods retailer offers same-day delivery**  
By Duncan Robinson

**Corriere delle Comunicazioni**  
IL QUOTIDIANO ONLINE DELL'ECONOMIA DIGITALE E DELL'INNOVAZIONE

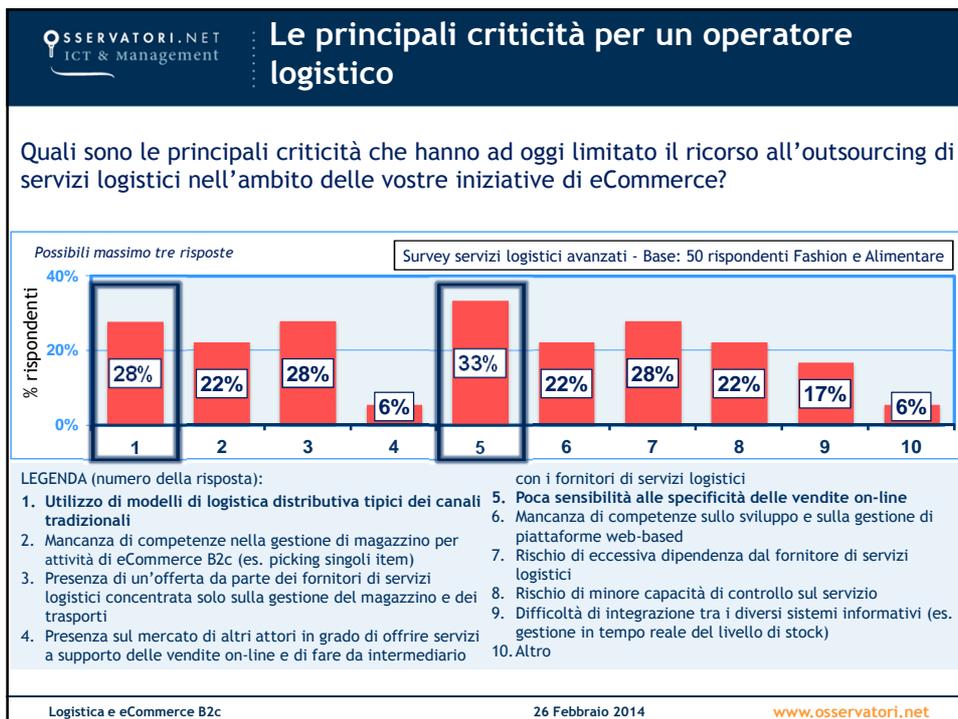
SHOPPING ONLINE  
**Usa, per Amazon il postino suona anche la domenica**

**BBC NEWS TECHNOLOGY**  
Home UK Africa Asia Europe Latin America Mid-East US & Canada Business Health Sci/Environment

23 October 2013 Last updated at 11:41 GMT

**Ebay to buy Shutl as it aims for one-hour delivery in UK**

Logistica e eCommerce B2c 26 Febbraio 2014 [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)



**SSERVATORI.NET**  
ICT & Management

## L'evoluzione degli operatori logistici

- ❑ I principali operatori logistici (Geodis, ND, Ceva, DHL, Arcese, ...) si sono attrezzati - da anni o più recentemente - per offrire servizi di logistica per l'eCommerce
  - Magazzini multi-merchant
  - Disponibilità a co-investire in soluzione dedicate con il giusto livello di automazione
  - Processi di gestione dei resi
  - Soluzioni di integrazione tra WMS e applicativi Web
  - ...
- ❑ La scelta tra gestione interna (make) e utilizzo di un operatore logistico (buy) è analoga a quanto avviene nella logistica tradizionale e si basa su
  - Competenze disponibili internamente
  - Fattori di competitività distintivi dell'operatore logistico (volumi, flessibilità operativa, riconfigurabilità, capacità di innovazione, ...)

Logistica e eCommerce B2c 26 Febbraio 2014 [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

## La specializzazione degli operatori logistici per l'eCommerce: esempi

### Magazzini multi-merchant

- Riduzione costo di presa da parte del corriere, grazie alla capacità di conseguire rapidamente una massa critica di spedizioni
- Flessibilità, in termini di spazio e operatività
- Specializzazione del personale, nell'allestimento di ordini consumer, caratterizzati da elevati standard qualitativi (cura, correttezza, packaging, ecc.)

### Gestione dei resi

- Controllo qualità
- Ricondizionamento, se necessario
- Re-inserimento del prodotto a stock
- Attribuzione del nuovo prezzo, a prezzo pieno o a prezzo scontato (fondamentali le informazioni passate dall'operatore logistico)

## Conclusioni

- Il processo logistico nell'eCommerce ha forti specificità e il contesto in cui si inserisce è spesso dinamico
- La logistica è un elemento strategico per un'iniziativa di eCommerce e molte volte costituisce l'unico "punto di contatto fisico" con il consumatore finale
- L'affidamento della logistica in outsourcing potrebbe sgravare da una serie di complessità chi si avvicina per la prima volta all'eCommerce, senza penalizzare la qualità del servizio
- La scelta del partner logistico non va effettuata sulla base della sola convenienza economica, ma soprattutto sulla capacità di offrire una gamma di servizi ampia e di qualità

POLITECNICO DI MILANO  
School of Management  
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE  
MIP  
In collaborazione  
netcomm  
IL CONSIGLIO DEL COMMERCIO ELETTRONICO ITALIANO

OSSERVATORI.NET  
ICT & Management  
www.osservatori.net

# Logistica e eCommerce B2c

Osservatorio eCommerce B2c  
Netcomm - School of Management Politecnico di Milano

26 Febbraio 2014

PARTNER

accenture  
High performance. Delivered.

amadeus  
Your technology partner

SELLA  
DIGITAL  
SOLUTION

BRT  
BRIEFING  
TECHNOLOGICAL  
TRANSFORMATION

CartaSi

COMPASS  
GRUPPO MEDIORANCA

mamadigital

ebay™

FACT-Finder®  
Europe's leading conversion engine

hybris software  
THE FUTURE OF COMMERCE

IBM

INTESA  
SANPAOLO

PayPal™

SDA  
EXPRESS COURIER

sia  
The network of excellence

TELECOM  
ITALIA

TNT

post  
a Poste company

SPONSOR