

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.

L'ultimo miglio conclude la customer experience

Milano, 14 novembre 2017
Relatore Giovanni Papagno

PARCEL

CROSSBORDER

PARCEL

PARCEL CROSSB

PARCEL

CROSSBORDER

PARCEL

CROSSBORDER

B2C

CROSSBC

DELIVERIES

CRO

DELIVERIES

DELIVERIES

DELIVERIES

DELIVERIES

DELIVERIES

Chi Siamo

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.

San Marino Mail Italia è specializzata nella consegna B2C e B2B di piccoli colli (0-30kg), grazie alla selezione del distributore più affine alle caratteristiche di ogni cliente in ogni singolo mercato Europeo ed internazionale.

Consegna **B2C**



e B2B

Oltre 2mln
colli distribuiti



99% di
consegnato



Colli da
0 a 30 KG



10 paesi europei



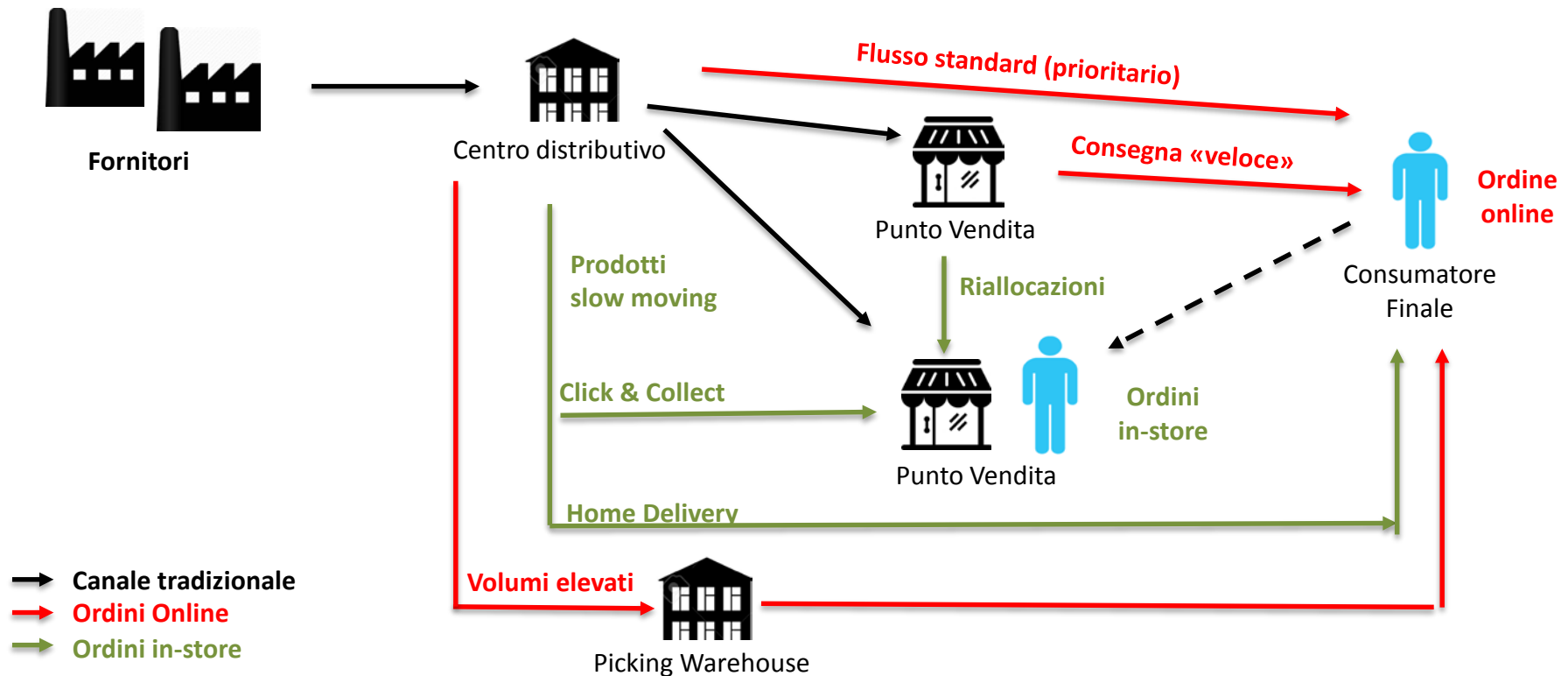
Oltre 15 partner
distributivi



Logistica e Omnicanalità: i Trend nel settore Abbigliamento

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.

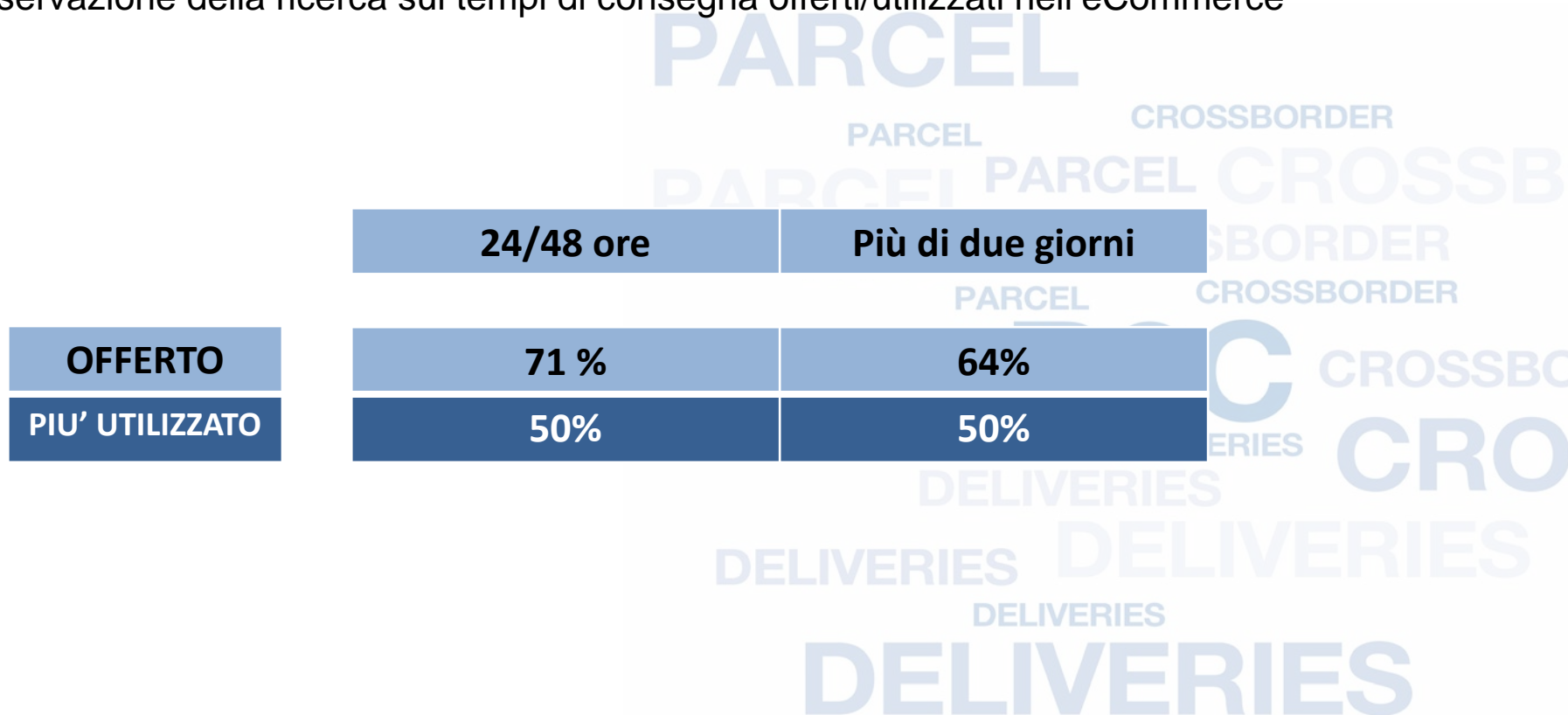
Molteplicità di circuiti logistici e segmentazione per rispondere alle diverse esigenze del consumatore



Logistica e Omnicanalità: i Trend nel settore Abbigliamento

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.

Osservazione della ricerca sui tempi di consegna offerti/utilizzati nell'eCommerce



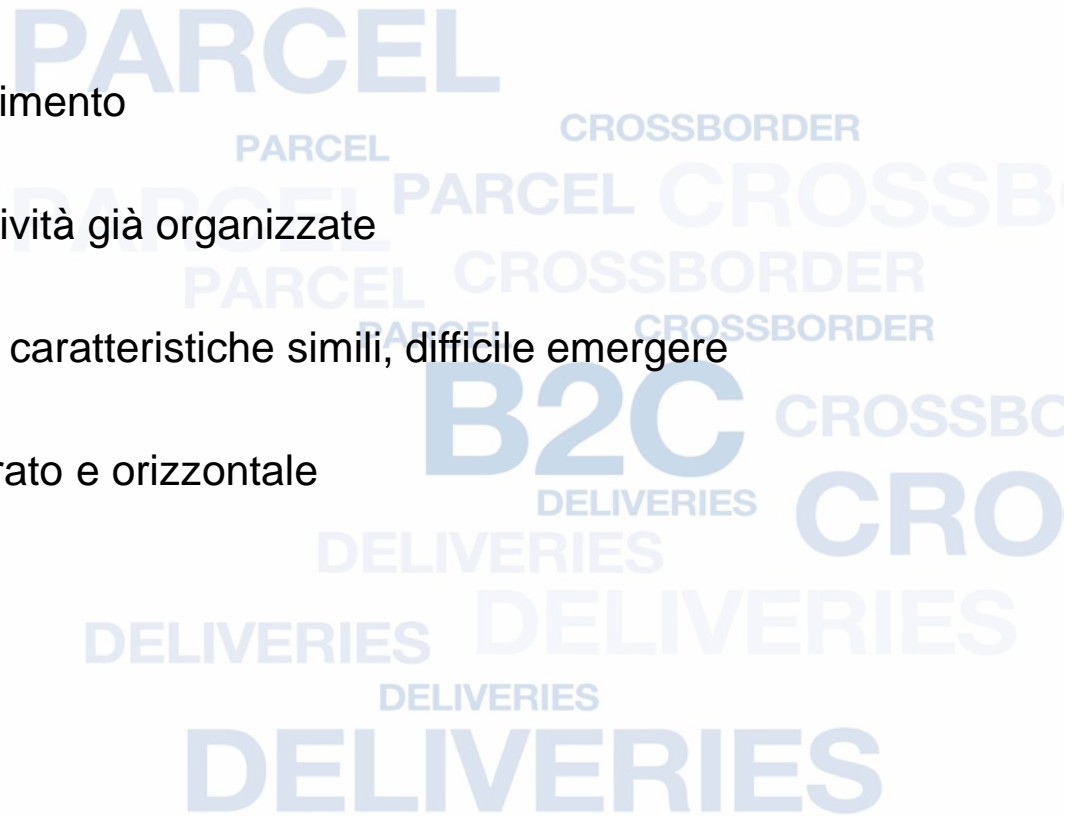
Fonte: Osservatorio.net digital innovation Politecnico Milano: Omnicanalità, Green e Partnership: la logistica cambia volto.

I modelli di vendita dell' e-commerce

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.

- **Modello market place**

- Alta visibilità fra il pubblico di riferimento
- Gestione semplificata di molte attività già organizzate
- Forte concorrenza di prodotti con caratteristiche simili, difficile emergere
- Processo di vendita molto strutturato e orizzontale



I modelli di vendita dell' e-commerce

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.







- **Modello di sviluppo autonomo**

- Comunica l'identità aziendale, strumento di marketing e branding
- Importante budget da dedicare alla comunicazione libertà di scelta sul proprio posizionamento
- Impegno di personale dedicato con specifici skills
- Immagine vetrina con la propria identità



Paragone modelli logistici

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.

	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
	Magazzino centralizzato Italia + Corriere internazionale	Magazzino estero + Corriere locale	Magazzino centralizzato Italia + Corriere locale
Costi magazzino			
Costi consegna			

Sostenibilità del costo di consegna

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.

- Il costo di consegna di un bene acquistato on line non dovrebbe superare il 8-12% del valore dello scontrino
- La consegna (costo/percezione del servizio) può essere una delle cause di abbandono del carrello
- L'ultimo miglio è parte integrante della customer experience

PARCEL
PARCEL CROSSBORDER
B2C CROSSBORDER
DELIVERIES CRO
DELIVERIES
DELIVERIES
DELIVERIES

Affinità alla cultura locale

Essere vicini alle abitudini dei clienti nei loro paesi è fondamentale per rendere l'esperienza di acquisto ottimale

UK, impensabile non consegnare al vicino
ITALIA, la consegna al vicino è molto sgradita



FRANCIA, spesso il consumatore richiede la consegna presso point relais



GERMANIA, 4000 lockers dislocati sul territorio



Reverse Logistic

- **Reso post vendita, i resi degli acquisti online**

- La percentuale generale dei resi nell'eCommerce del fashion si attesta al 25-40%, e registra picchi stagionali nei forti periodi di acquisto (natale)
- La resa nell'eCommerce è percepita dai consumatori come importante:
 - quando per la restituzione è richiesto il pagamento, le transazioni si riducono dal 75–100%
 - quando la restituzione è gratuita, il numero di transazioni aumentano sensibilmente*

* Fonte: Washington and Lee University e University of Virginia (Journal of Marketing)

Reverse Logistic

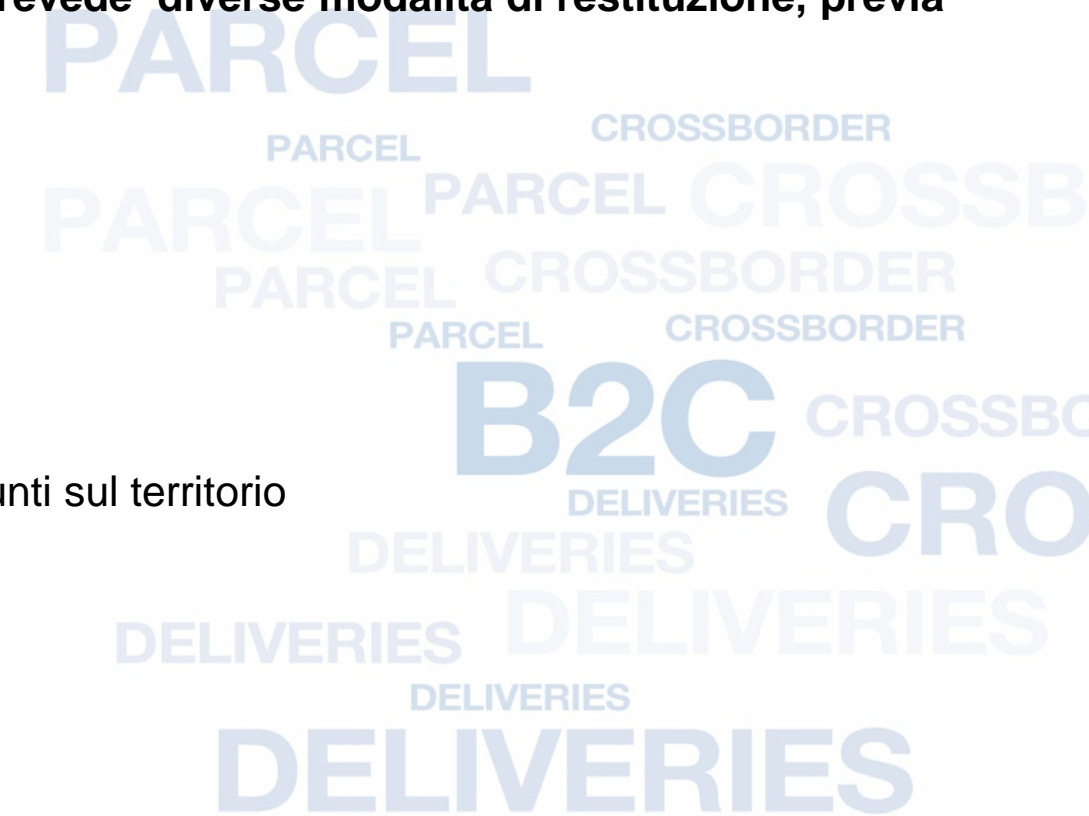
- La risposta di San Marino Mail, prevede diverse modalità di restituzione, previa autorizzazione del merchant



Ritiro a domicilio del collo



Presso un ufficio postale o punti sul territorio



Molteplicità di vettori

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.

Germania	Deutsche Post (DHL Home delivery)
Germania	Hermes
Francia	Coliposte
Francia	GLS
Francia	Mondial Relay
Italia	SDA Express Courier
Italia	GLS
Austria	DPD Primetime
Gran Bretagna	Parcel Force
Gran Bretagna	Yodel
Svizzera	Swiss Post
Spagna	ASM Red
Spagna	Correos
Portogallo	ASM Red
Olanda	Post NL - Pakket service
Belgio	BPI Belgian Post International



Gestire molteplici vettori

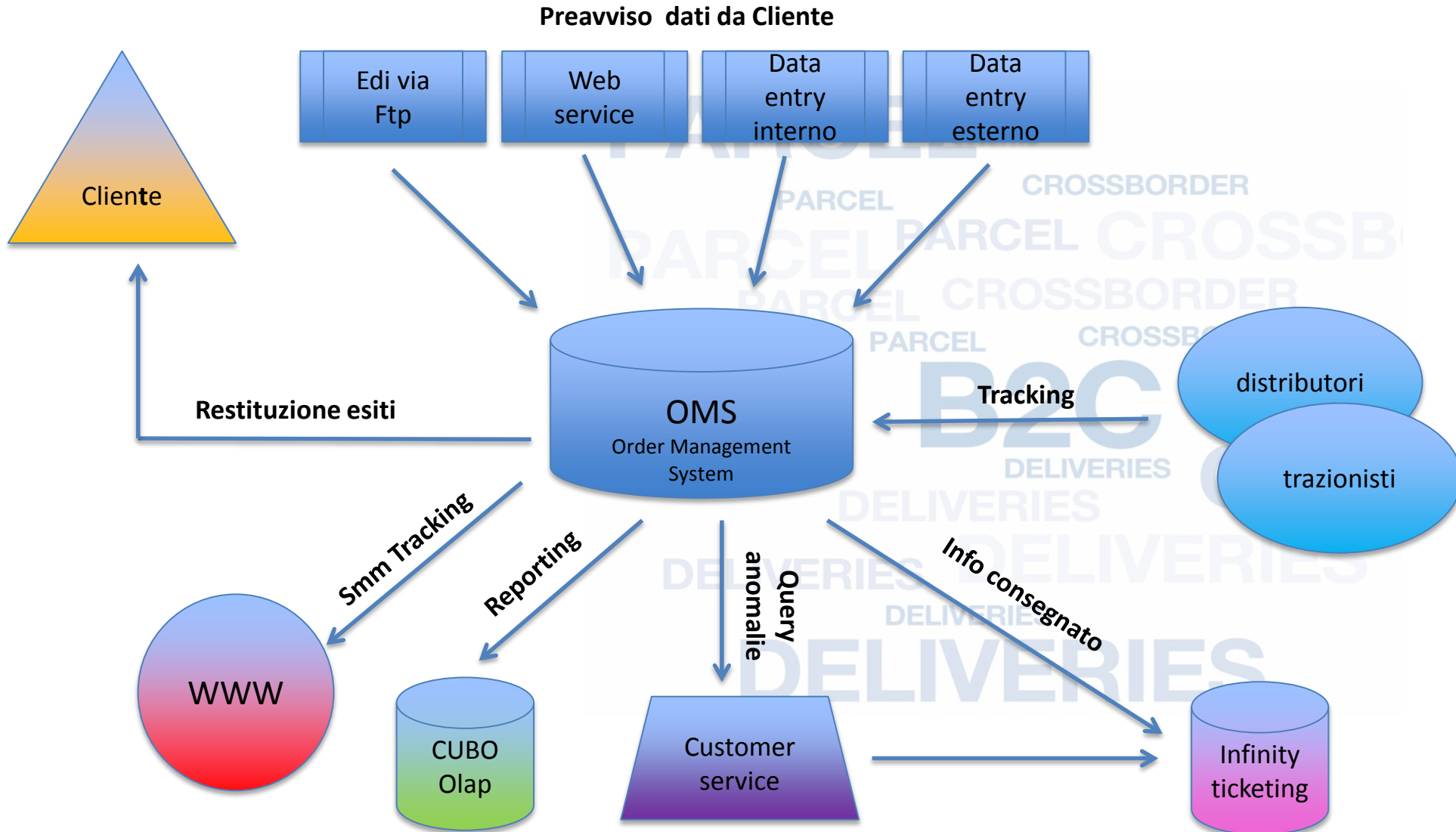
“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.

- Know how tecnico e profonda conoscenza delle normative internazionali
- Potente infrastruttura informatica sviluppata in house
- Elaborazione e stampa barcode per tutti i distributori
- Interpretazione e gestione dati di tracking
- Costante e quotidiana attività di assistenza per individuare le anomalie del processo di delivery

PARCEL
CROSSBORDER
PARCEL CROSSBORDER
PARCEL CROSSBORDER
PARCEL CROSSBORDER
B2C CROSSBORDER
DELIVERIES CRO
DELIVERIES DELIVERIES
DELIVERIES
DELIVERIES

Gestire molteplici vettori

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.



Consegnato

Amiamo far felici i clienti,
i vostri.

Grazie

“San Marino Mail,”
Easy deliveries. Easy business.

San Marino Mail Italia S.r.l

Via Carlo Farini, 81
I - 20159 Milano

Phone +39 02 66 22 7799
info@sanmarinomail.it

www.sanmarinomail.sm

