



Servizi domestici TNT per l'e-commerce in Italia

Dicembre 2023



Indice

Slide 3 – Introduzione

Slide 7 – Pre-delivery message

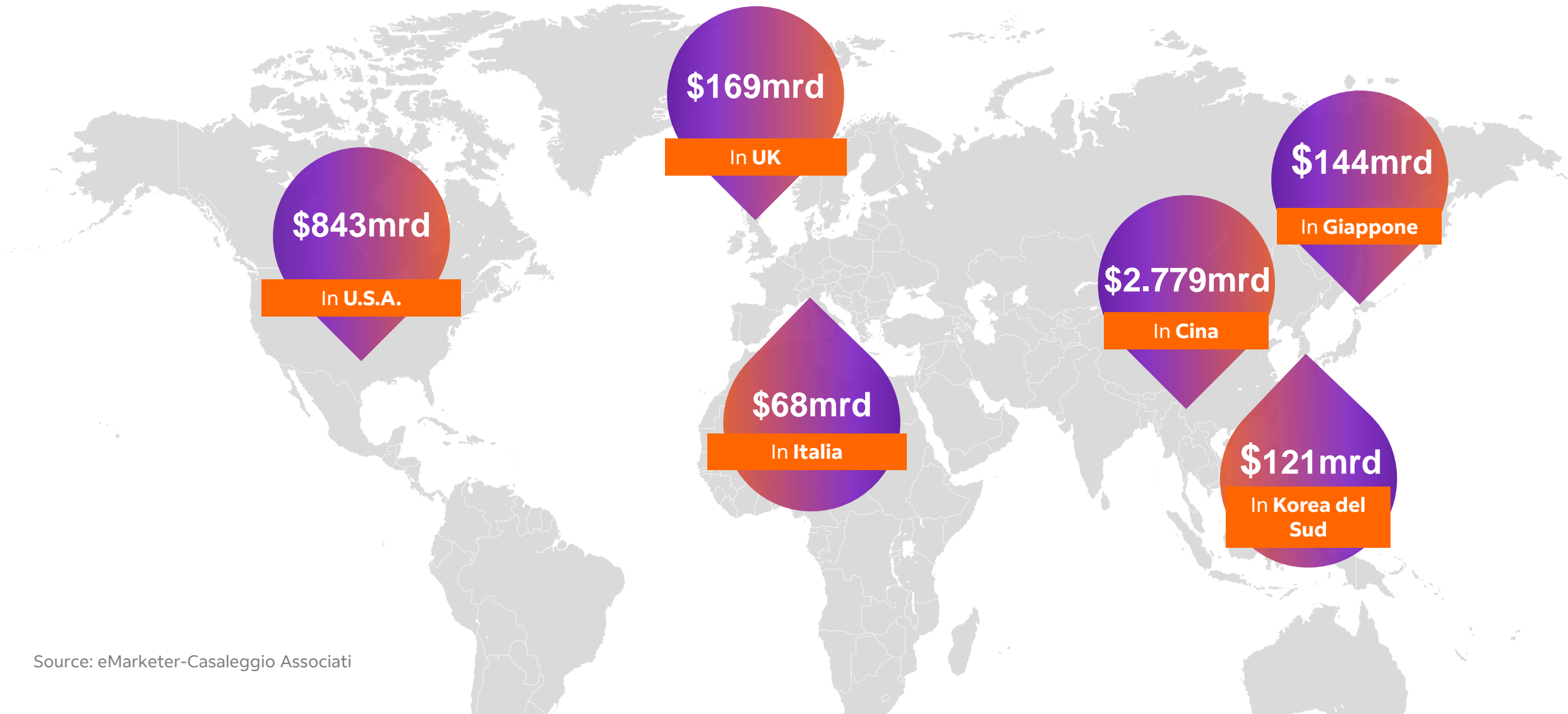
Slide 12 - FedEx Location (Proximity network)

Slide 19 – FedEx Location (Proximity integration)

Slide 22 – Reso Facile

Slide 31 – Lasciato avviso

I 10 principali mercati e-commerce sono cresciuti del 15% nel 2021



La crescita è alimentata da un cambiamento permanente delle modalità di acquisto dei consumatori

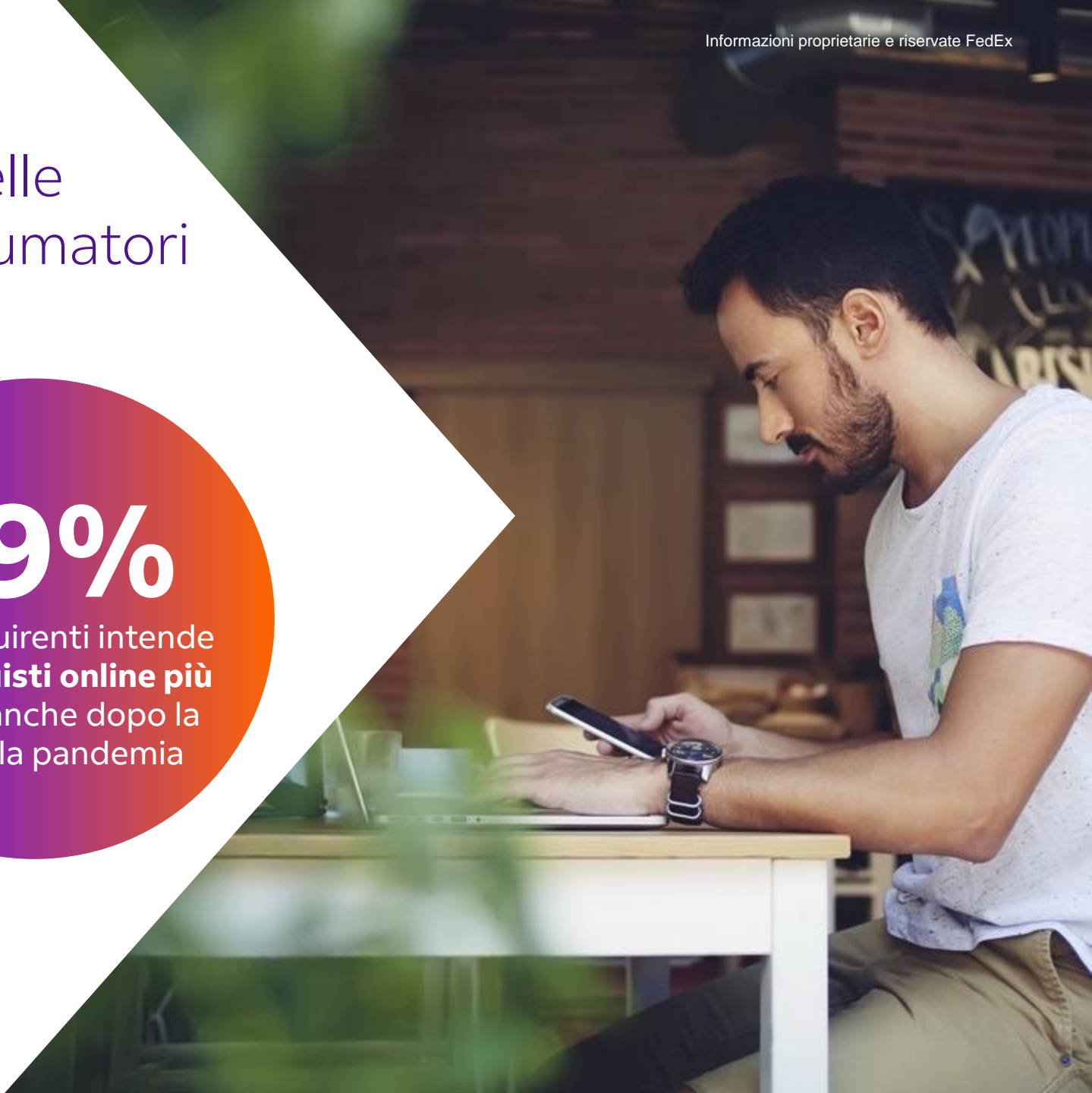
58%

degli acquirenti preferisce **effettuare acquisti online** piuttosto che in negozio

49%

degli acquirenti intende **fare acquisti online più spesso** anche dopo la fine della pandemia

Fonti: GWI Commerce Flagship Report 2020 *Australia, Brasile, Cina, Francia, Germania, India, Italia, Giappone, Nuova Zelanda, Filippine, Singapore, Sudafrica, Spagna, Regno Unito e Stati Uniti; Chase Inc

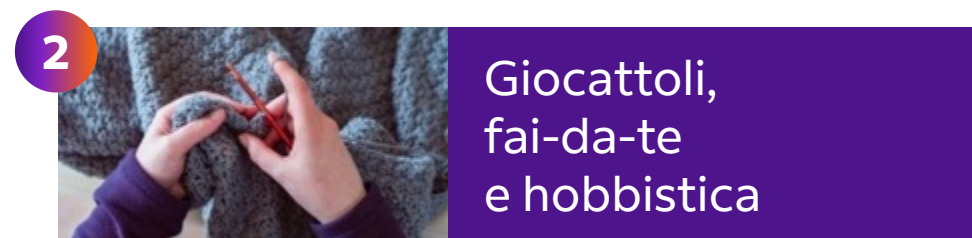


La moda e la bellezza sono il primo settore e-commerce per grandezza, mentre gli alimentari e la cura della persona quelli con la crescita più marcata



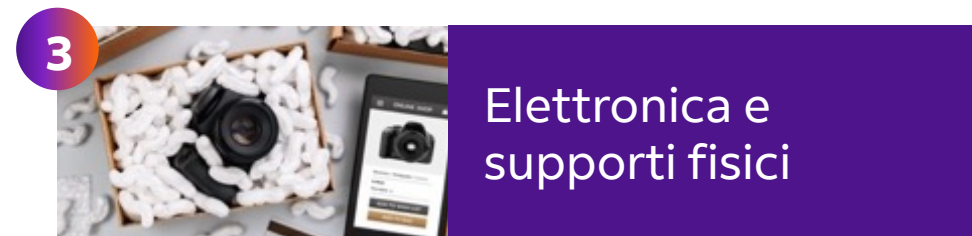
\$ 665,6
miliardi

+27%



\$ 525,6
miliardi

+25%



\$ 501,8
miliardi

+18%



\$ 413,8
miliardi

+41%



\$ 330,9
miliardi

+20%

Gli shopper cercano vantaggi specifici dai fornitori online



Consegna gratuita:
53% dei consumatori acquista con più probabilità dai rivenditori che offrono consegne gratuite



Consegna il giorno successivo:
28% predilige i venditori che effettuano consegne il giorno successivo



Praticità:
57% usano più spesso i punti di ritiro e spendono il **23%** in più quando scelgono il ritiro o la consegna in loco



Resi semplici:
33% dei consumatori compra con più probabilità il prodotto se sa di poterlo rendere facilmente



A woman with long red hair, wearing a green knit beanie and a blue ribbed sweater, is walking on a city sidewalk. She is looking down at her smartphone. She has a brown messenger bag slung over her shoulder, which contains a white cardboard box with the text "Box" and "Boite" printed on it. The background shows a modern urban environment with buildings, trees, and a colorful sculpture. A semi-transparent purple and orange gradient bar is overlaid at the bottom of the image.

Pre delivery message

Più scelta per i vostri clienti

Cosa si aspettano
i consumatori dai
venditori online?

Il **65%**

dei consumatori globali ritiene
importante poter
modificare una spedizione in transito

Un incremento del **74%**

degli acquisti presso un rivenditore
le cui consegne vengono repute
soddisfacenti

Fonti: Accenture 2018, Capgemini Research Institute 2019



Molto più di un semplice messaggio informativo

Un vero e proprio canale di comunicazione a due vie... per poter ottenere un servizio su misura

La sera prima della consegna, il vostro destinatario riceve una notifica protetta

Se lo desidera, con pochi click, potrà cambiare la modalità di consegna originariamente prevista

Multicanale - Via smartphone e web

Semplice, facile ed efficace!



PDM: macroflusso

GIORNO PRECEDENTE LA CONSEGNA

OPZIONI

Spedizione ritirata



Indirizzo di consegna
originale

Via Roma

Notifica a destinatario



Via sms o e-mail
con Link personalizzato
e sicuro



Consegna presso una Filiale o una FedEx
Location



Consegna in un giorno diverso



Consegna a un vicino



Consegna a un nuovo indirizzo



Consegna in un luogo sicuro



Consegna come pianificato

PDM: una scelta smart

**PER IL
RETAILER**



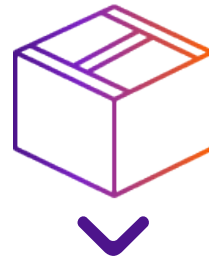
NUOVO
Offrite un servizio innovativo



ESCLUSIVO
Migliorate l'experience dei vostri clienti

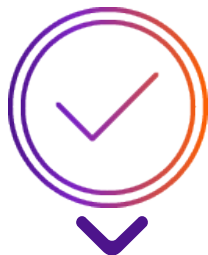


DIVERSO
Distinguetevi dalla concorrenza



UTILE
Scoprite le preferenze di consegna dei vostri clienti

**PER IL
RECEIVER**



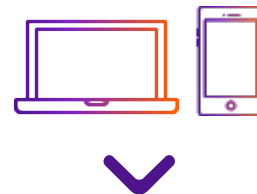
SEMPLICE
Pochi click e la scelta è fatta



PRATICO
Tutte le opzioni a portata di click



COMODO
Dove vuoi, quando vuoi



MULTICANALE
Da smartphone, tablet e PC



A smiling FedEx carrier with long red hair, wearing a dark blue and purple uniform, is walking on a city street at dusk. She is carrying a large cardboard box labeled "FedEx Express Large Box". She has a FedEx ID badge around her neck. The background is a blurred city street with warm lights and buildings.

FedEx Location

Flessibilità e comodità per i vostri clienti

Chi compera online preferisce acquistare da aziende che offrono opzioni di consegna flessibili e convenienti

Praticità

56%

degli acquirenti online a livello globale acquista da rivenditori che offrono un servizio di consegna o ritiro efficiente¹

49%

degli acquirenti online europei dichiara che è molto importante poter scegliere il luogo di consegna²

Flessibilità

71%

degli acquirenti online europei preferirà un negozio e-commerce che offre opzioni di consegna flessibili³

57%

degli acquirenti online europei preferirà un negozio e-commerce che offre flessibilità nella modifica dell'orario di consegna²

FedEx Location

Le FedEx Location sono oltre 1.300 negozi e attività commerciali dislocati su tutto il territorio italiano, ideali per ricevere e restituire gli acquisti online senza attendere il passaggio del nostro incaricato

Presenti in circa 750 comuni



Perché scegliere una FedEx Location?

PER IL RETAILER



NO COSTI SOMMERSI

Meno giacenze, 100% di consegne al primo tentativo, meno 'claim'



AMPIEZZA OFFERTA

Offrire al cliente più soluzioni



PIU' ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE

Rispettare le esigenze di tutti



FACILITÀ DI IMPLEMENTAZIONE

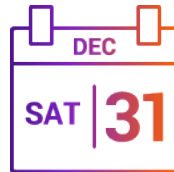
Integrazione dei vostri siti e-commerce con i nostri sistemi

PER IL RECEIVER



COMODITA'

Vicini a dove vivo, lavoro, mi diverto



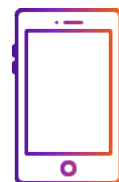
TEMPO

Quando voglio



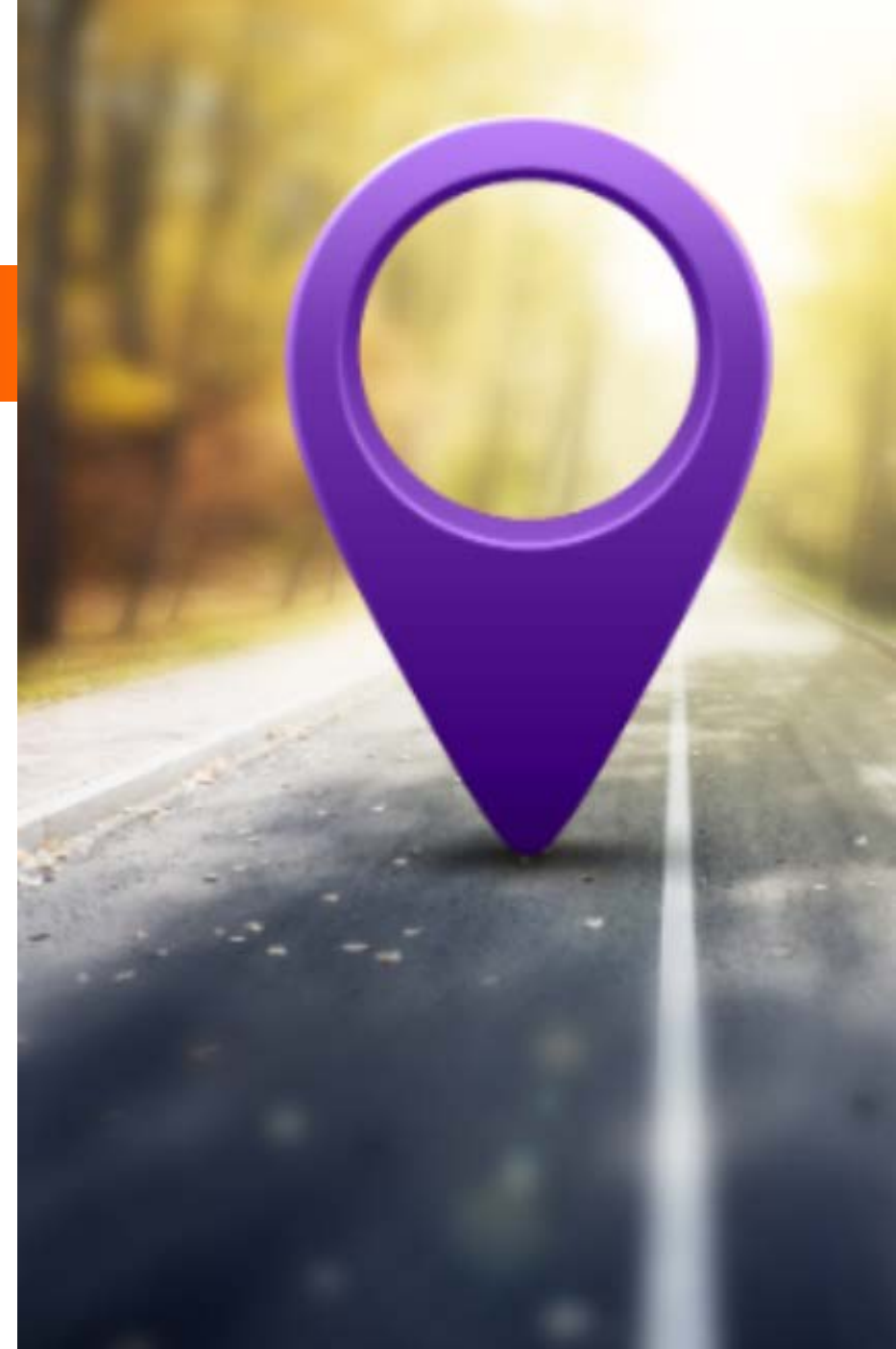
SCELTA

Dove voglio



INFORMAZIONI

Notifiche via SMS e mail puntuali e dettagliate



FedEx Location

Il network a un passo da te

1



Il cliente acquista online e seleziona una FedEx Location come opzione di consegna

2



FedEx ritira la merce dal vendor e la consegna al punto scelto dal cliente

3



Il cliente riceve un SMS e una mail contenenti le informazioni per il ritiro

4



Il cliente ritira il suo acquisto...

... con l'assistenza di un nostro partner



Oltre 1.300 punti



FedEx Location

Non solo ritiri, ma anche invio di resi

1



Il mittente crea la spedizione e stampa l'etichetta, oppure riceve un'etichetta di reso da parte dell'e-commerce da cui ha effettuato un acquisto.

2



Il mittente si reca presso una delle nostre FedEx Location con la merce imballata e l'etichetta di spedizione.

3



Se il mittente non ha la possibilità di stampare l'etichetta, fornendo al gestore della FedEx Location il numero di lettera di vettura della spedizione nazionale già creata o l'immagine del barcode della stessa, potrà richiederne la stampa in loco.

4



Il mittente riceverà la ricevuta di spedizione...

... il nostro corriere ritirerà la merce presso la FedEx Location



Oltre 1.300 punti



In Italia è disponibile un'ampia gamma di servizi

	Sedi	Copertura della popolazione	Giorni di fermo deposito
	+1.300	47% entro un raggio di 3 km 51% entro un raggio di 5 km 83% entro un raggio di 15 km	5 giorni
	Valore della spedizione	Numero colli	Dimensioni e peso massimo
	Nessun limite	Max 2 colli	Max 50 x 50 x 50 cm Max 20 kg

Servizi offerti

Consegna diretta presso una FedEx Location, reindirizzamento in fermo deposito, invio spedizioni pre-etichettate e paperless, gestione contrassegni



A smiling FedEx carrier with long red hair, wearing a dark blue and purple uniform, is walking on a city street at dusk. She is carrying a large cardboard box labeled "FedEx Express Large Box". She has a FedEx ID badge around her neck. The background is a blurred city street with warm lights and buildings.

FedEx Location

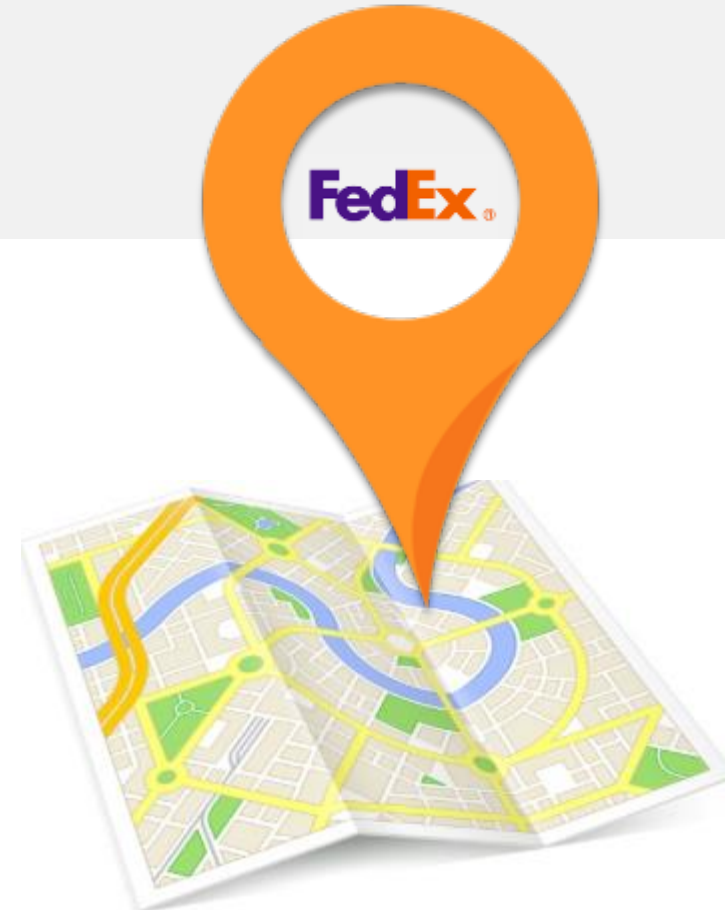
Web Integration

Locator

La **geolocalizzazione** è parte dell'esperienza d'acquisto del nuovo consumatore, sempre più in cerca di informazioni e di comodità



- Il Locator è una mappa interattiva, aggiornata da FedEx in tempo reale, con tutte le informazioni necessarie per una scelta smart.
- La scelta rimanda il codice della FedEx Location sulle interfacce gestionali con FedEx per una corretta e puntuale gestione del dato.



Integrazione sul vostro portale in pochi click



Trasferimento file

per pubblicare le FedEx Location nella vostra check-out page



Locator

per visualizzare sulla mappa l'ubicazione delle FedEx Location



Compatible

una serie di partner affidabili con cui integrare la vostra attività e-commerce con i nostri sistemi

Cliccate sul link sottostante e scoprite come integrare il vostro e-commerce con il nostro retail network.

<http://www.tnt.it/widget/request.shtml>





Reso Facile

Semplificate la gestione dei vostri resi



Cosa dicono i clienti
del commercio
elettronico al dettaglio?

92%

ripeterà l'acquisto
se le procedure di reso sono semplici

67%

consulta le condizioni di reso
prima di effettuare l'acquisto

Fonti: www.invespcro.com/blog/ecommerce-product-return-rate-statistics/



Virtu@l code : che cos'è

Virtual code
è un codice di
7 cifre



Forniamo al
nostro cliente
**un set di
Virtual Code**
(solo servizi
TNT)



Diventerà il
personal code
con il quale
identifichiamo
univocamente
mittente e luogo
di destino della
spedizione



In base alla
propria gestione
dei resi il cliente
fornisce al
mittente un
codice

IL VIRTUAL CODE PREVEDE 3 ALTERNATIVE DI RESO

1



**RITIRO DEL RESO
A DOMICILIO PRESSO
L'INDIRIZZO
DEL RECEIVER**
(magazzino, ufficio, casa)

2



**CONSEGNA DEL RESO
DA PARTE DEL RECEIVER
PRESSO UNA
FEDEX LOCATION**
La scelta non deve essere
effettuata al momento
dell'attivazione del reso

3



**CONSEGNA DEL RESO
DA PARTE DEL RECEIVER
PRESSO UNA
FILIALE FEDEX**
La scelta non deve essere
effettuata al momento
dell'attivazione del reso

Caratteristiche principali



- Il servizio non è mai un campo modificabile e sempre definito dal mittente
- Sia il mittente che il destinatario possono essere predefiniti o modificabili
- Punto di ritiro: presso il proprio domicilio o tramite il geolocalizzatore un punto di proximity (Filiale o FedEx Location)
- Offre il servizio di preallert via email
- Validazione indirizzi basate sulle medesime caratteristiche di myTNT

Perché scegliere il Virtu@I Code



SISTEMA SEMPLICE, SCALABILE E COMUNICABILE

Un unico metodo
per tutte le
esigenze



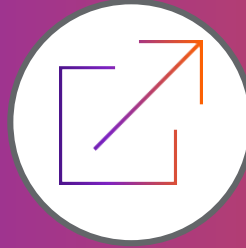
GESTIONE TRIANGOLAZIONI E RELATIVA AMMINISTRAZIONE

Siete voi a definire
indirizzo corretto per il
rientro



GESTIONE DATI PREDEFINITI E VARIABILI

Riferimento ordine,
servizi web o a
chiamata, numero,
colli, peso e indirizzi



CONTROLLO TRAMITE INTERSCAMBIO DATI

Chi spedisce,
quando spedisce,
cosa spedisce



DISINTERMEDIA- ZIONE

Riduzioni costi
assistenza
diretta... ma
controllo al 100%
dei flussi



GESTIONE MAGAZZINO AUTOMATICA

Leggendo il
barcode della
spedizione saprete
subito cosa è
rientrato: quale
ordine, quale
referenza.

Tipologie di Virtu@I Code disponibili

Mittente compilato - Modificabile Destinatario compilato - Non modificabile	One Shot	
Mittente - Vuoto Destinatario compilato - Non modificabile	Regular & One Shot	
Mittente - Vuoto Destinatario - Vuoto	Regular & One Shot	
Mittente compilato - Modificabile Destinatario compilato - Modificabile	Regular & One Shot	
Mittente - Vuoto Destinatario compilato - Modificabile	Regular	

Virtu@l Code: come funziona

1

➤ IL MITTENTE ATTIVA IL PROCESSO (via Web)



➤ RICONOSCIMENTO MITTENTE



2



➤ CONFERMA L'INDIRIZZO DEL PICK UP

Via Roma, 101

➤ E INDICA IL PESO



3



➤ SCEGLIE L'ORARIO DI RITIRO



4



➤ RICEVE E STAMPA L'ETICHETTA



Come si richiede



Contattate il nostro Supporto Tecnico via e-mail all'indirizzo italytech@fedex.com

Vi verrà fornito un file (.xls) dove vi sarà richiesto di compilare i campi necessari alla creazione del Virtu@l Code

Il file potrà esserci inviato usando le consuete procedure di comunicazione o trasferimento file (e-mail, FTP, ecc.)

Gestiremo automaticamente il file ricevuto e vi restituiremo dopo qualche minuto un file cumulativo con all'interno i Virtu@l Code creati per ogni singolo Mittente

Come opzione del servizio, potremo inviare ad ogni singolo Mittente le credenziali di accesso al Virtu@l Code, inserendo nel corpo della e-mail tutti i dettagli per il collegamento (mantenendo l'invio del file cumulativo del punto precedente)



Lasciato Avviso

Il modo più semplice per organizzare una riconsegna

Lasciato avviso

Quando proviamo a consegnare una spedizione (e il destinatario non è presente) il nostro driver lascia una cartolina «Avviso di passaggio»

Attraverso questa cartolina il destinatario può organizzare una riconsegna utilizzando il sito TNT.IT, la app «TNT Italia» o un SMS

Con pochi click si potrà scegliere se richiedere la consegna allo stesso indirizzo, a un nuovo indirizzo, oppure la consegna presso la Filiale o la FedEx Location più comoda

Multicanale - Via smartphone e web

Semplice, facile ed efficace!

FedEx
Espresso

Abbiamo provato a consegnare la tua spedizione, ma non ti abbiamo trovato.
Organizza subito la riconsegna presso:
• Il sito o punti di prossimità TNT
• Il nuovo indirizzo
• Questo indirizzo

AVVISO DI PASSAGGIO

Gentile |

Siamo passati il: [] / [] alle ore: [] : []

Per la consegna della spedizione numero:

[] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Utilizza le opzioni seguenti per indicare il nuovo modo di ricevere la tua spedizione:

- 1 COLLEGATI A WWW.TNT.IT/RICONSEGNA
- 2 ENVI UN SMS AL NUMERO 320 88 41 288*
- 3 SCANSIONE IL QR CODE E SELEZIONE DEL VOUCHER

Se non è possibile utilizzare il sito o l'app, si consiglia di chiamare il numero 320 88 41 288* per richiedere la riconsegna. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00. Per informazioni sui servizi e tariffe, visitate il sito www.fedex.it. *Costo di servizio aggiuntivo

Lasciato avviso: macroflusso

GIORNO PRECEDENTE LA CONSEGNA

Spedizione ritirata



Indirizzo di consegna
via Roma, 101

GIORNO DI CONSEGNA

Notifica di passaggio al destinatario

AVVISO DI PASSAGGIO

Cognome _____

Siamo passati il ____/____/____ alle ore ____:____

Per consegnare la spedizione numero _____

Utilizza le opzioni seguenti per indicarci dove vuoi ricevere la tua spedizione:

- 1 COLLEGATI A WWW.TNT.IT/RICONSEGNA
- 2 INVIA UN SMS AL NUMERO 329 20 43 288*
- 3 SCANSONA IL QR CODE E PORTATO QUI ACCANTO*

*Il tuo indirizzo di consegna è quello registrato nel tuo account FedEx. Per modificare il tuo indirizzo di consegna, vai su www.fedex.it e segui le istruzioni. Per modificare il tuo indirizzo di consegna, vai su www.fedex.it e segui le istruzioni. Per modificare il tuo indirizzo di consegna, vai su www.fedex.it e segui le istruzioni.

Via SMS / Web /
App

OPZIONI



Modifica data

- Stesso indirizzo
- Giorno diverso



Modifica luogo consegna

- Filiale
- FedEx Location

