

I fattori chiave per una Customer Journey di successo nel mondo eCommerce

Giovedì 7 giugno

Camera Nazionale della Moda Italiana

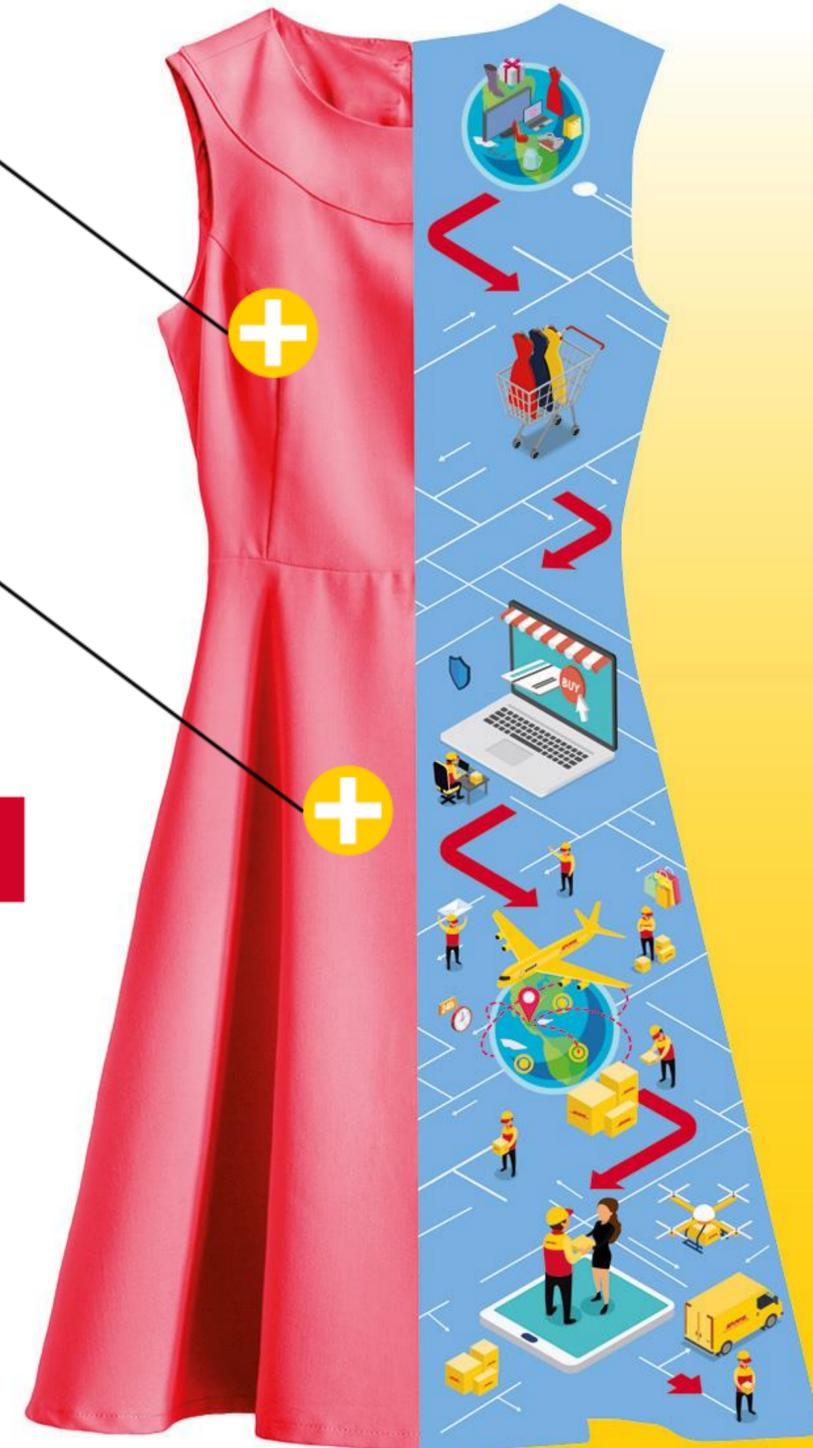
SELEZIONA TAGLIA

S M L

SELEZIONA COLORE



ACQUISTA



DHL



POLITECNICO
MILANO 1863

SCHOOL OF MANAGEMENT



L'evoluzione dell'eCommerce B2c in Italia

by Samuele Fraternali

Osservatorio eCommerce B2c

07.06.18



Mission

Sostenere lo **sviluppo dell'eCommerce B2c** in Italia, supportando gli operatori del settore nella **comprensione delle dinamiche in atto** e nella **formulazione delle strategie** di presenza sull'online più appropriate

Ricerca



Condurre Ricerche in ambito eCommerce B2c, attraverso il **confronto diretto** con i merchant, quantificando il valore di mercato, studiando i modelli di business di riferimento e individuando le **direttrici di sviluppo**

Community



Creare delle occasioni di incontro e di confronto tra domanda (merchant) e offerta (operatori logistici, istituti di pagamento, service e solution provider,...) con l'obiettivo di promuovere un dialogo costruttivo per tutti i player della filiera

Comunicazione



Fare cultura e diffondere conoscenza sullo stato dell'arte e sull'evoluzione futura dell'eCommerce B2c, sensibilizzando i decision maker

Oggetto della stima:

Domanda

Acquisti online di prodotti e servizi (no home banking, gambling e download contenuti) da clienti italiani su siti eCommerce (italiani e stranieri)



Offerta

Vendite online di prodotti e servizi da siti eCommerce con operatività in Italia a consumatori finali (sia italiani che stranieri)



Metodo:

- ❑ **Confronto diretto con circa 350 merchant** (base in progressiva estensione)
- ❑ **Stima delle 'code' per settore merceologico**



Domanda

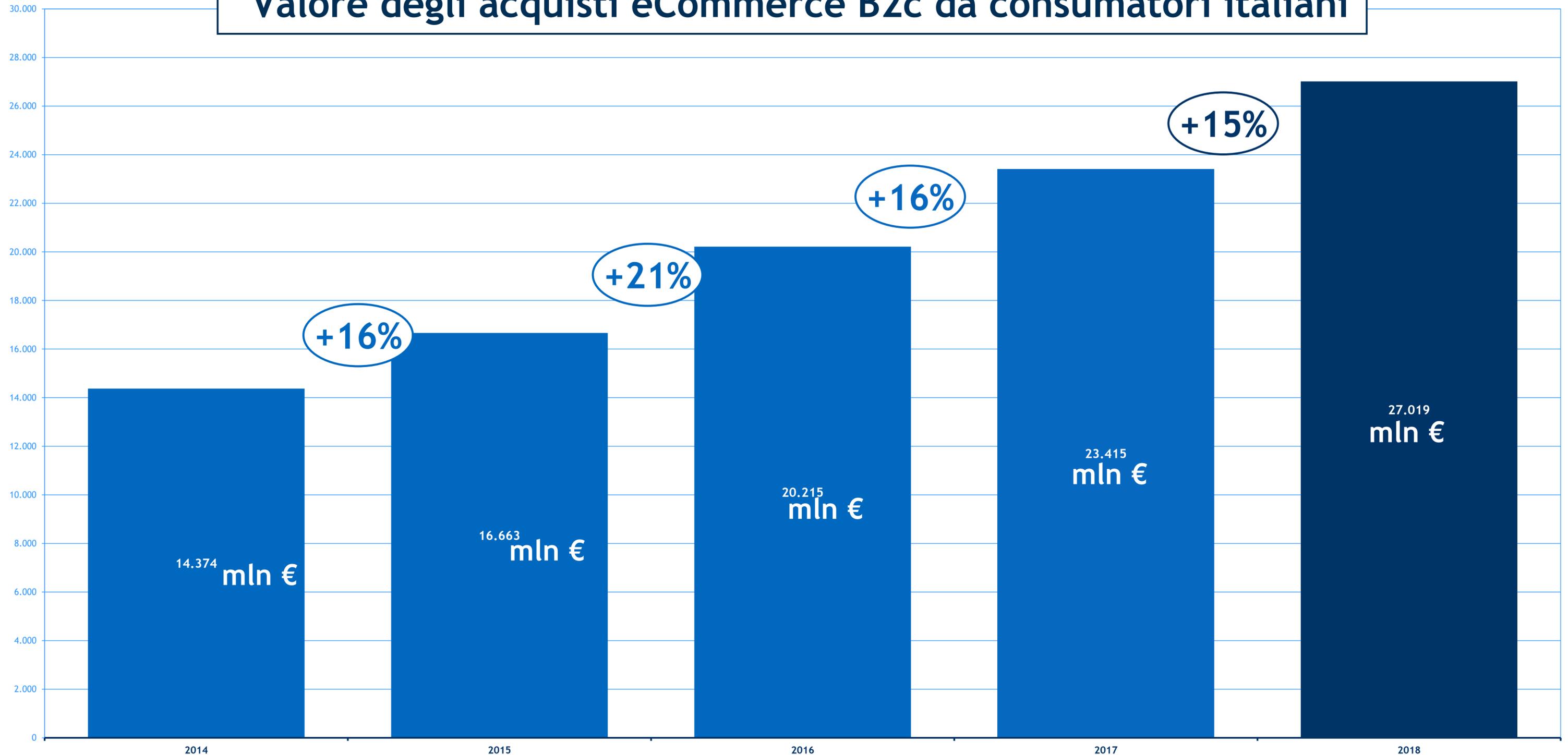


Offerta

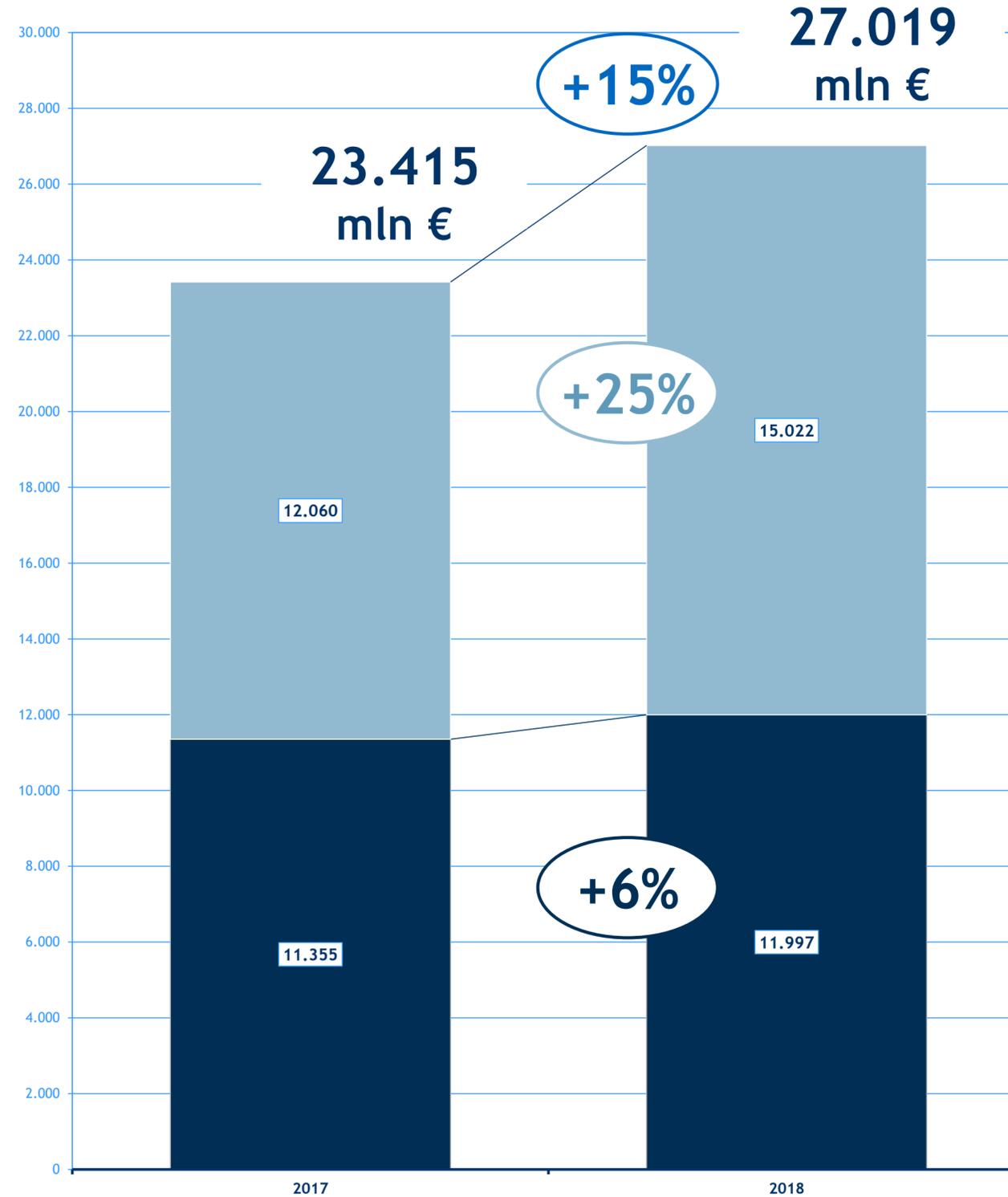


Innovazione

Valore degli acquisti eCommerce B2c da consumatori italiani



La domanda eCommerce B2c tra Prodotti e Servizi



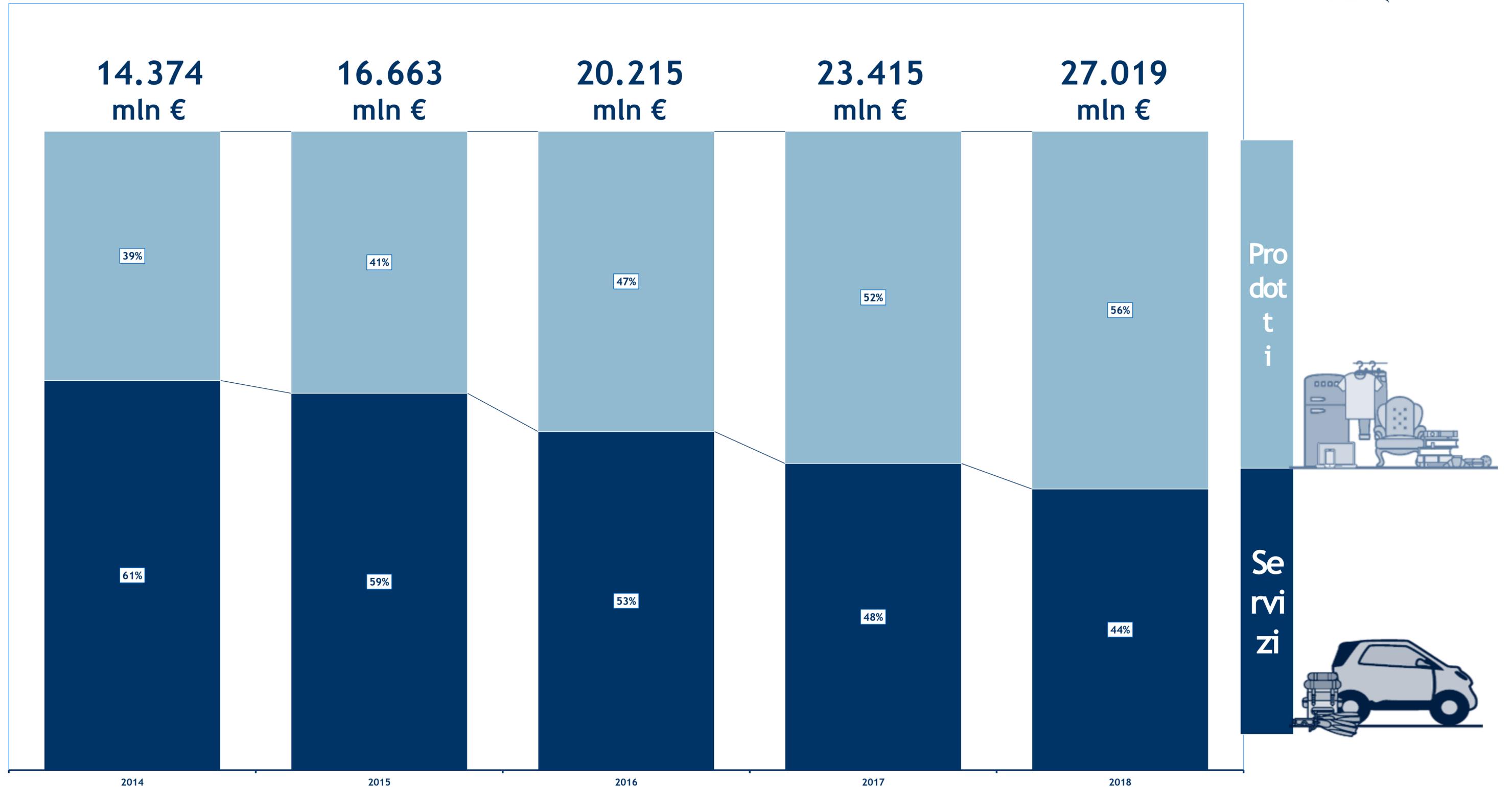
Prodotti

Abbigliamento, Beauty, Arredamento e home living, Beauty, C2c, Editoria, Merchandising, Giocattoli, Food&Grocery, Informatica ed elettronica, ...

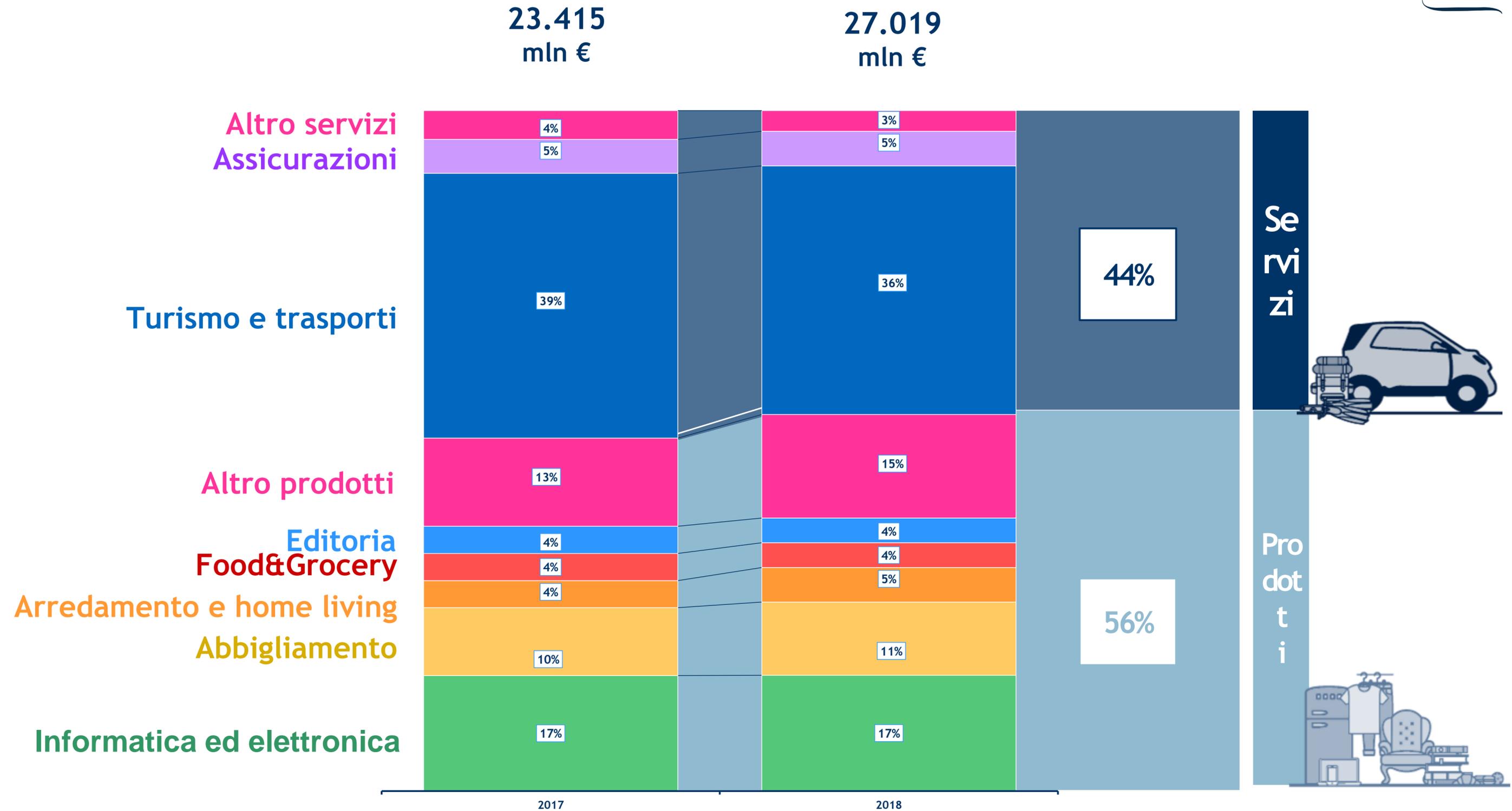
Servizi

Assicurazioni, Ricariche, Ticketing per eventi, Turismo e trasporti, ...

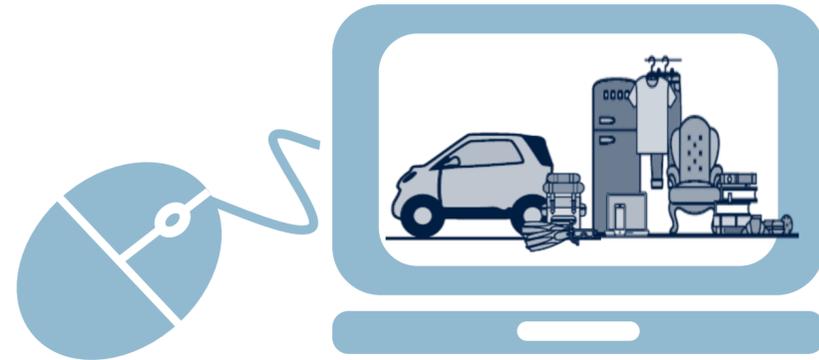
La domanda eCommerce tra Prodotti e Servizi



La domanda eCommerce per comparto merceologico



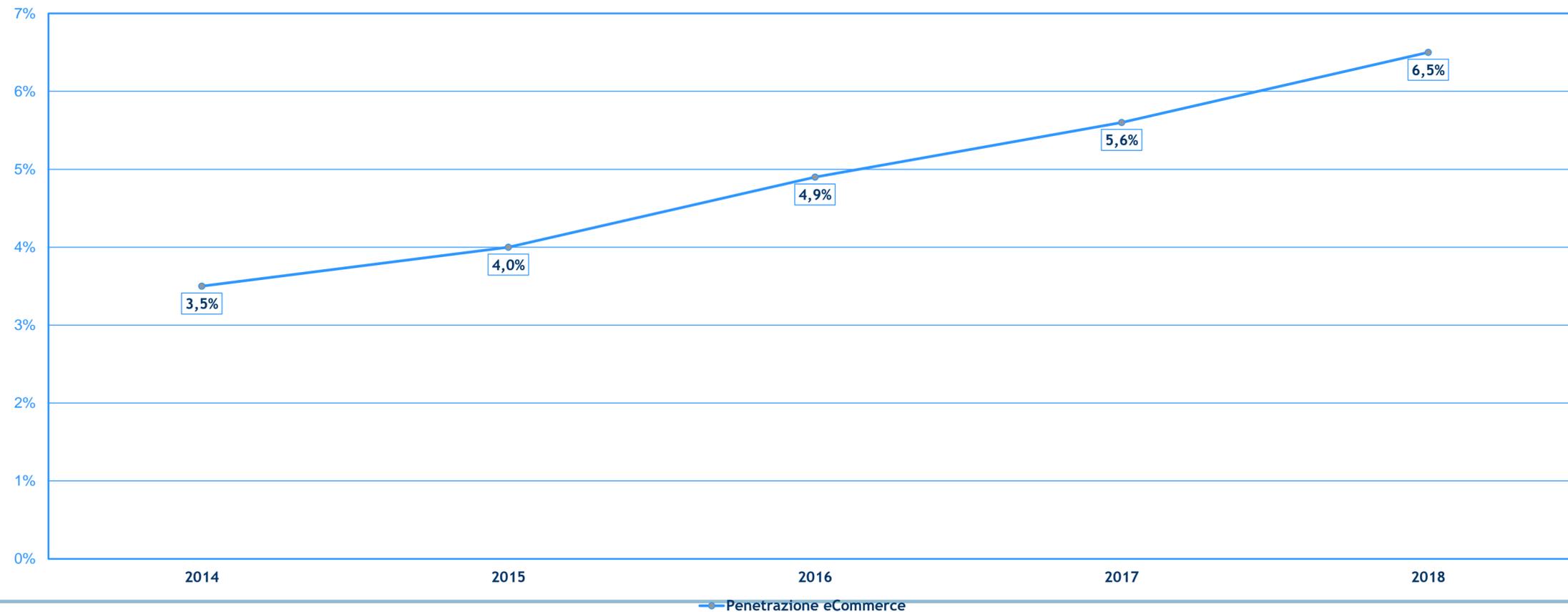
La penetrazione dell'online sugli acquisti retail



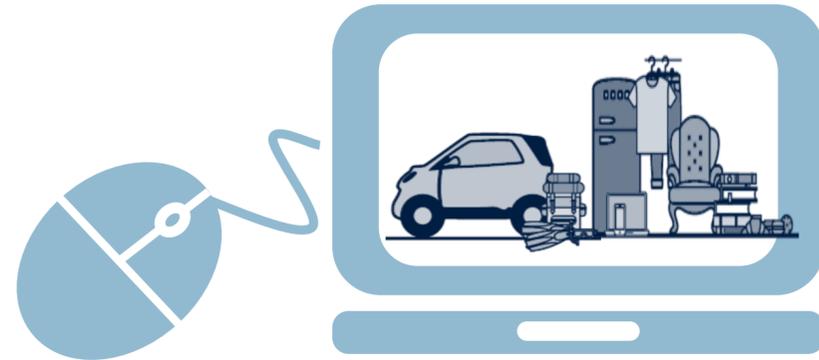
Penetrazione eCommerce



La penetrazione nel tempo



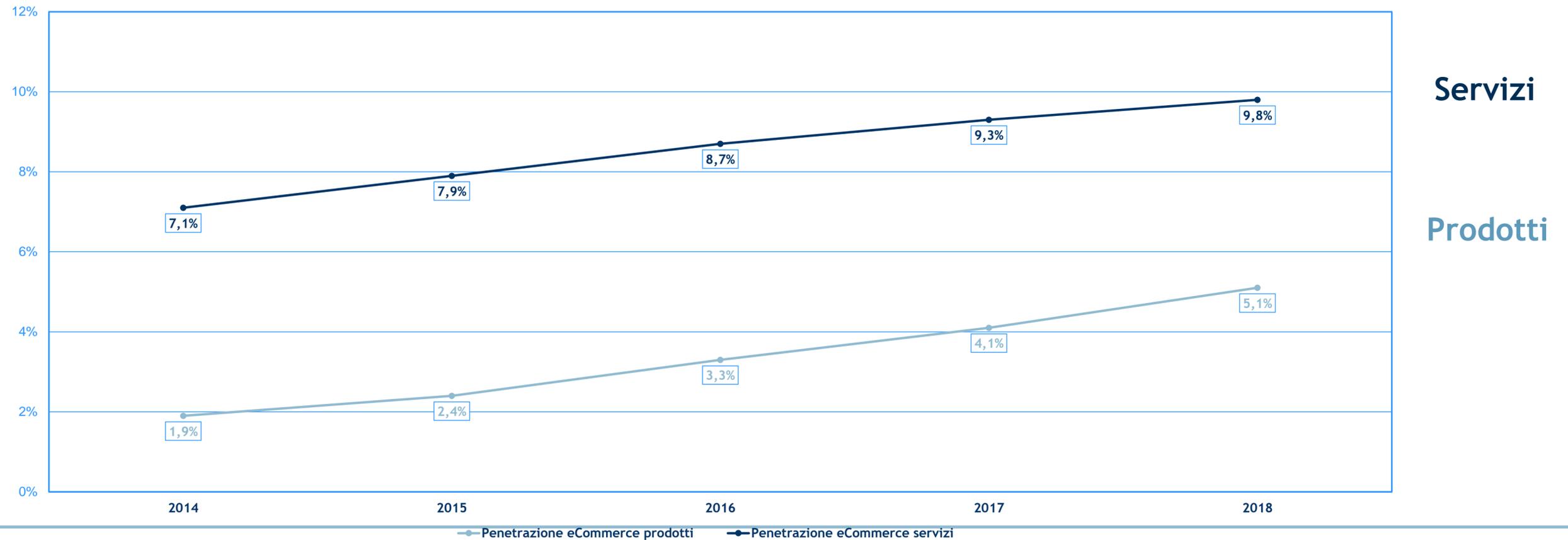
La penetrazione dell'online sugli acquisti retail



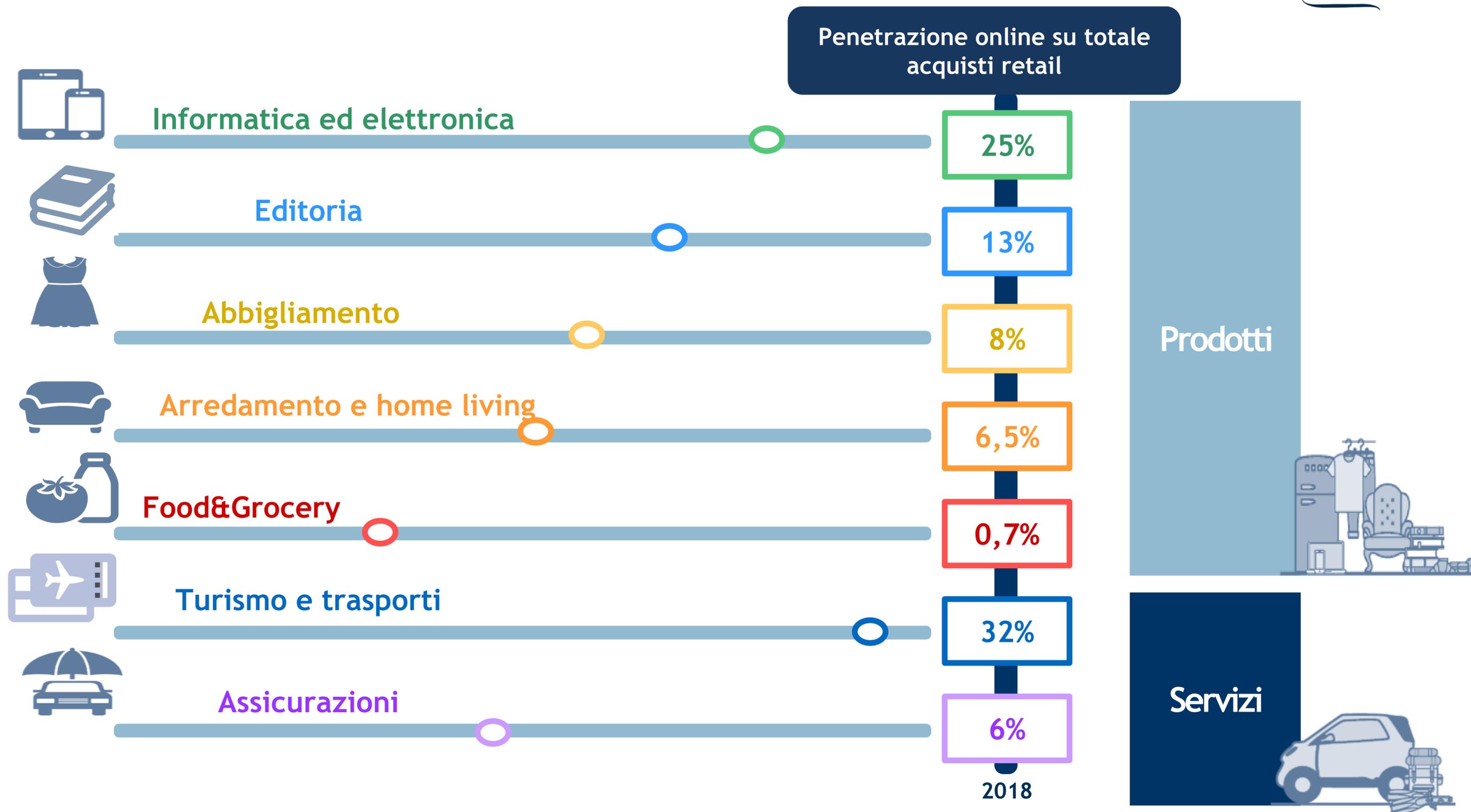
Penetrazione eCommerce



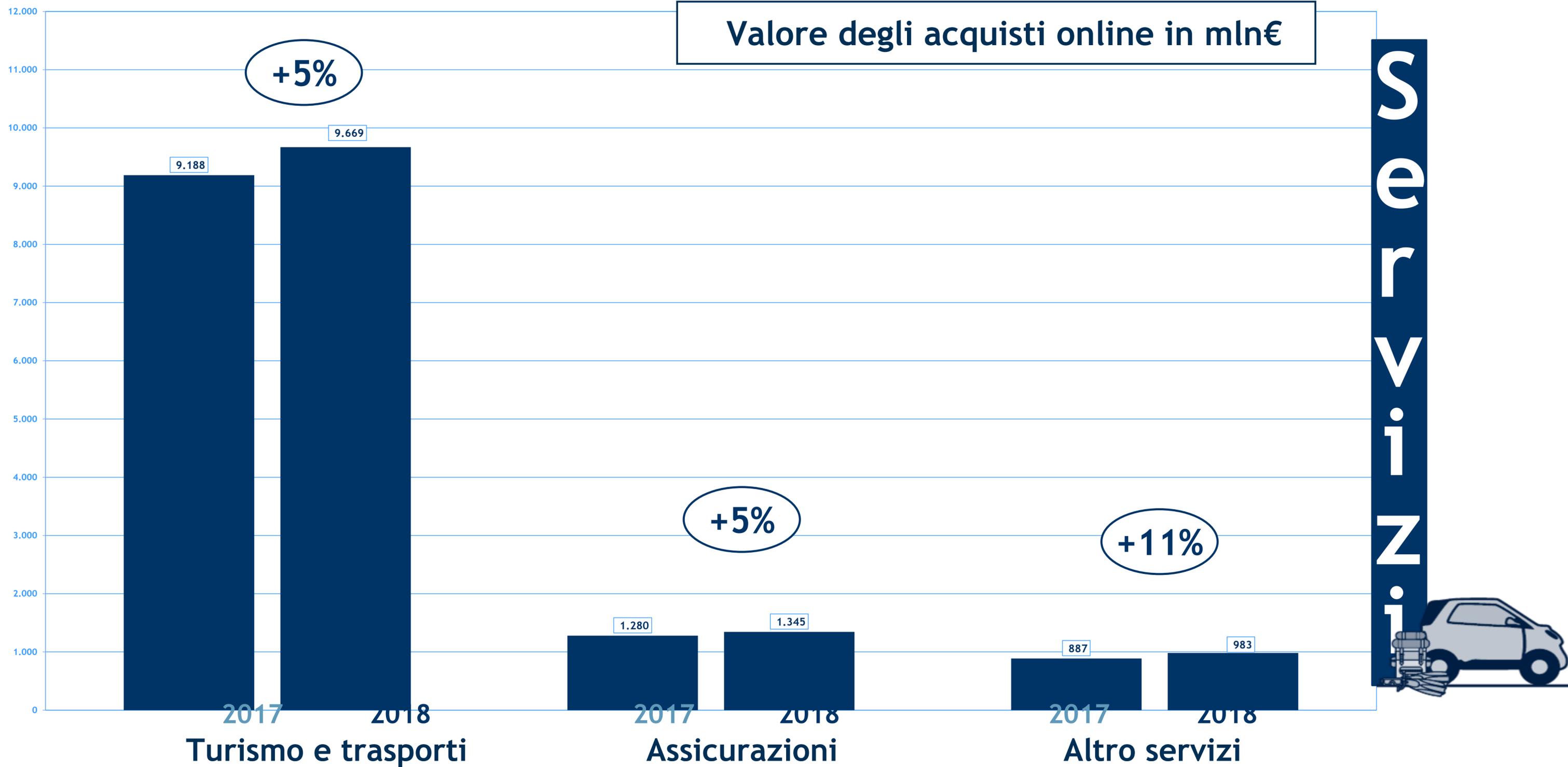
La penetrazione nel tempo



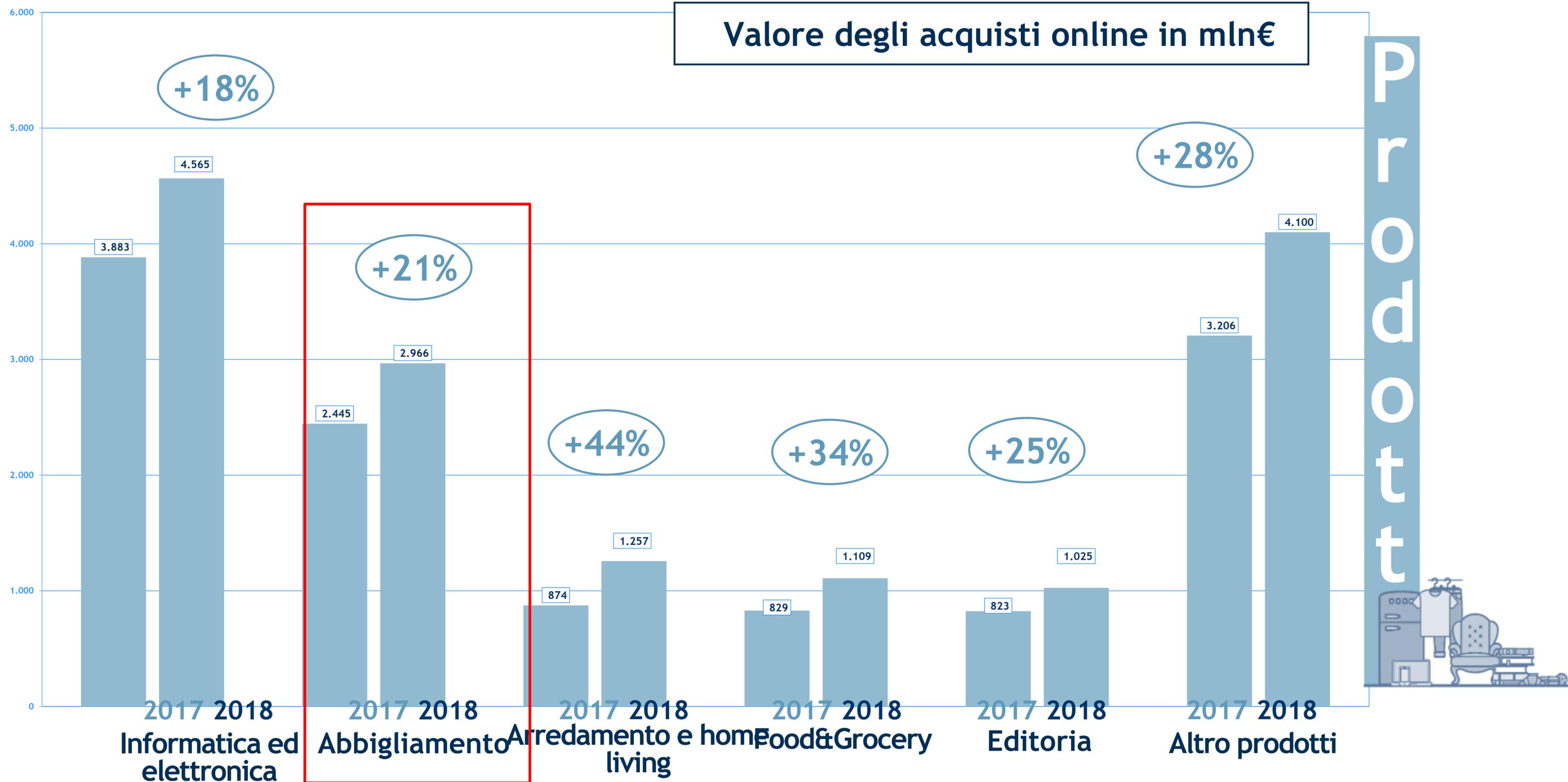
La penetrazione dell'online sugli acquisti retail



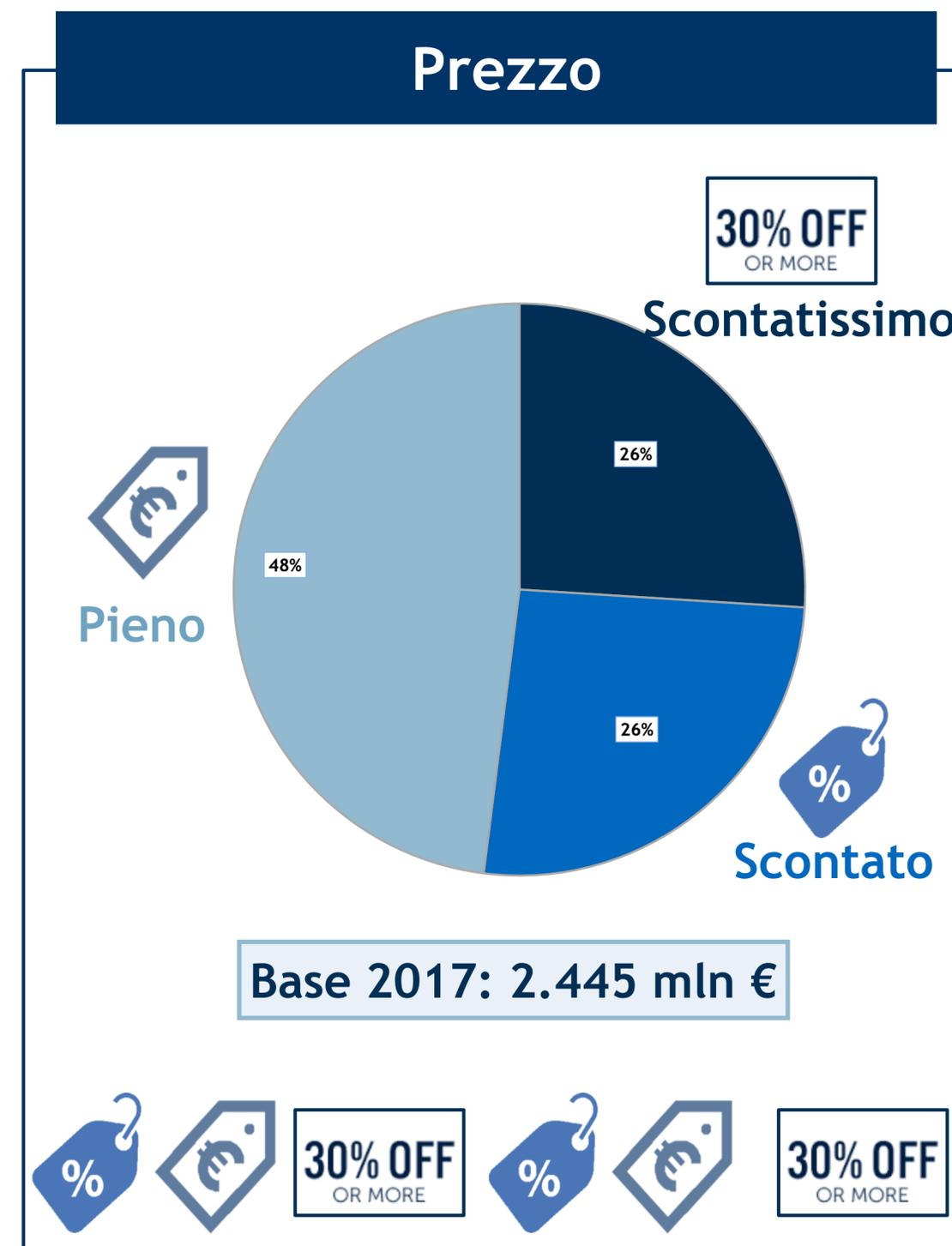
La domanda eCommerce B2c per comparto merceologico



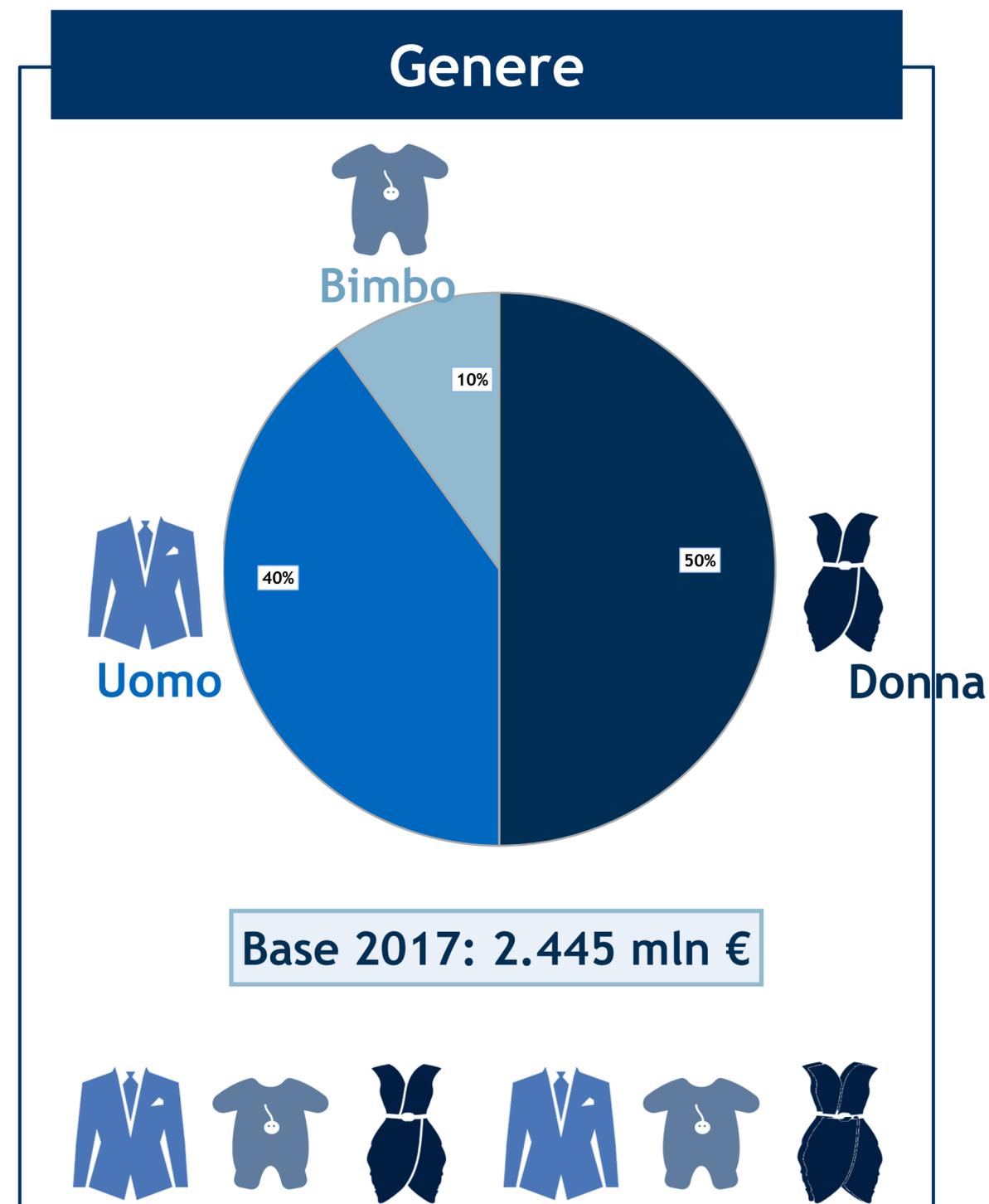
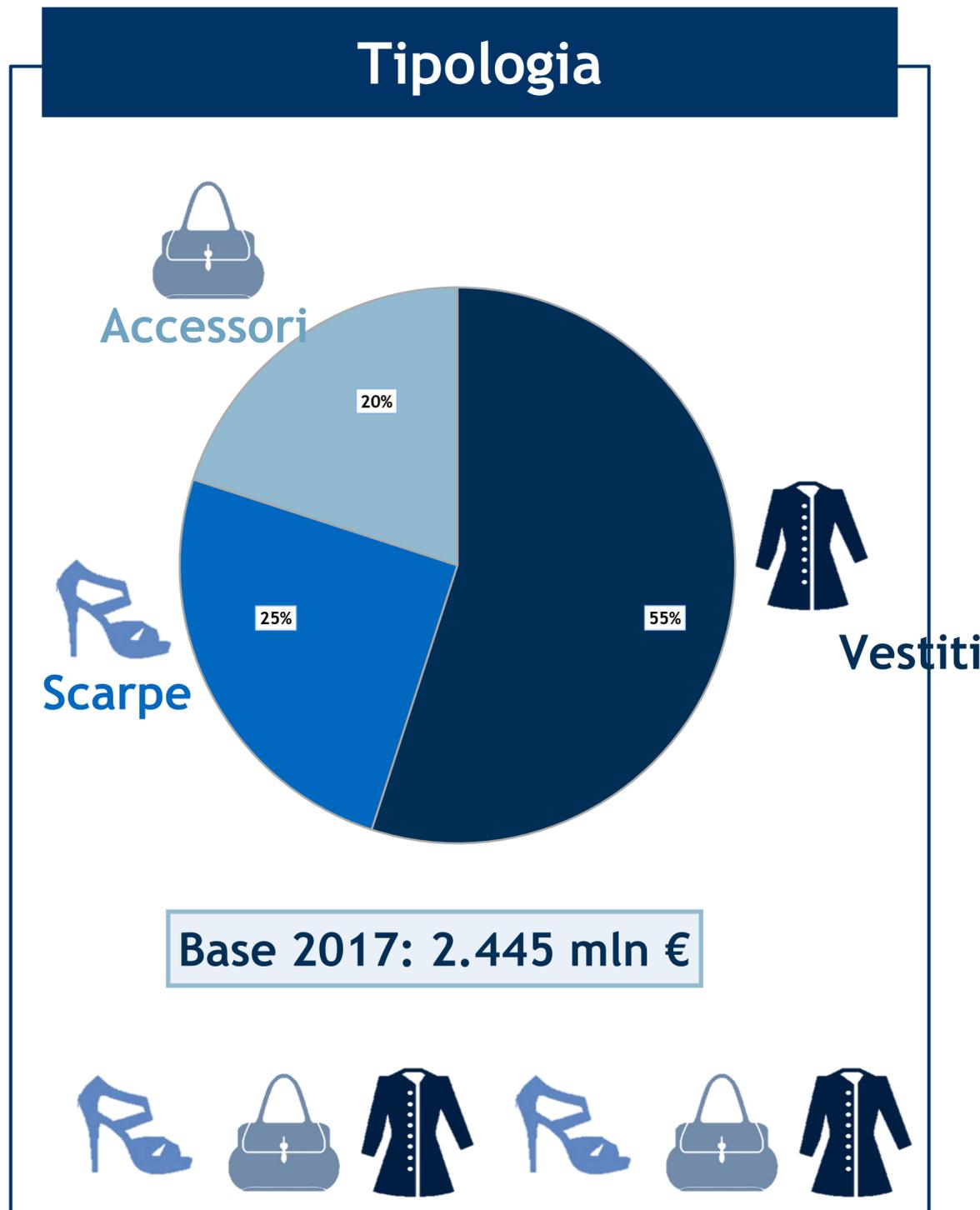
La domanda eCommerce B2c per comparto merceologico



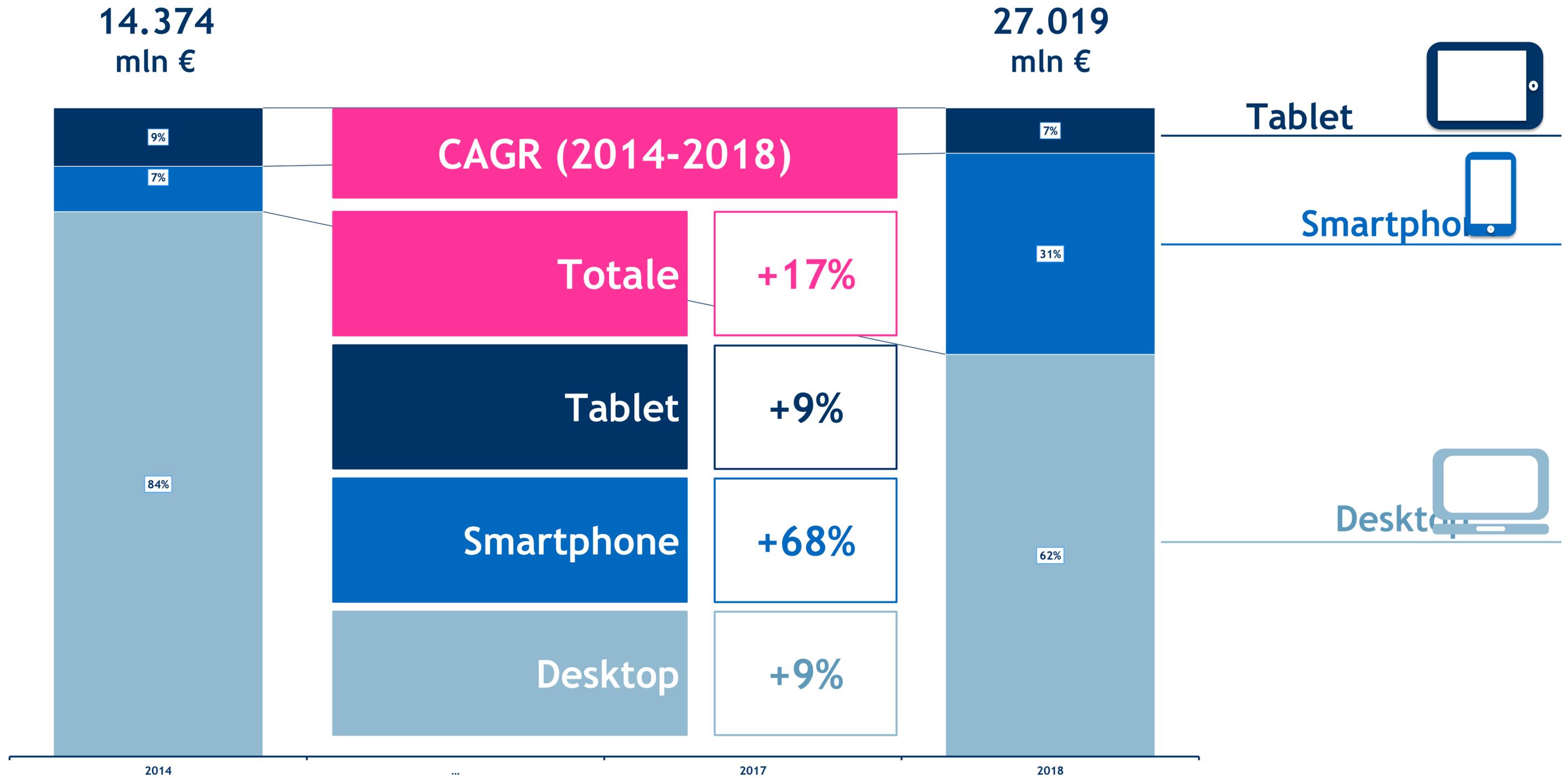
La distribuzione della domanda online di Abbigliamento (2017)



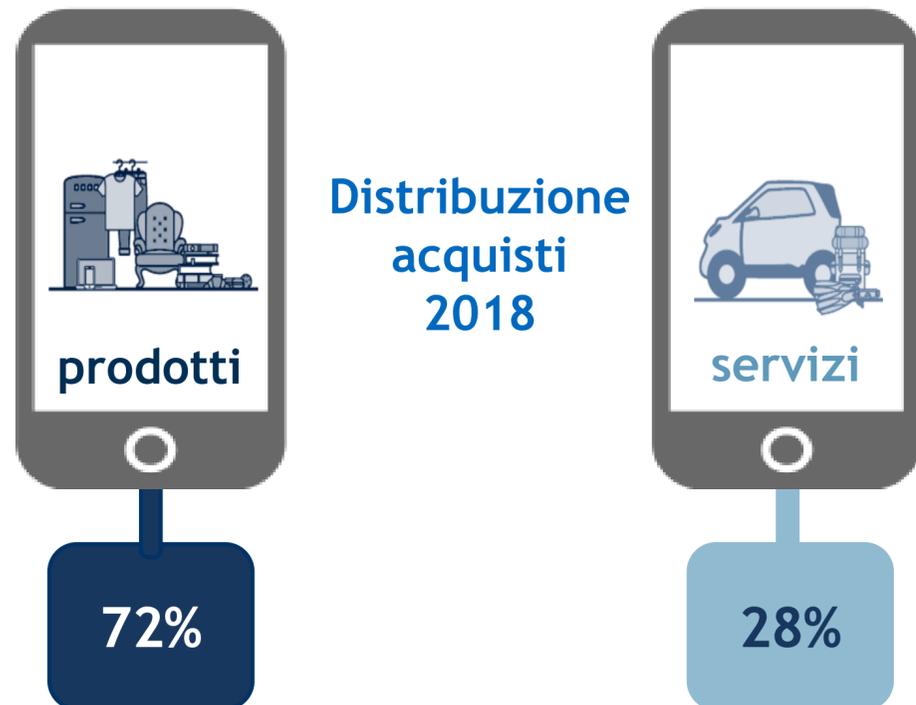
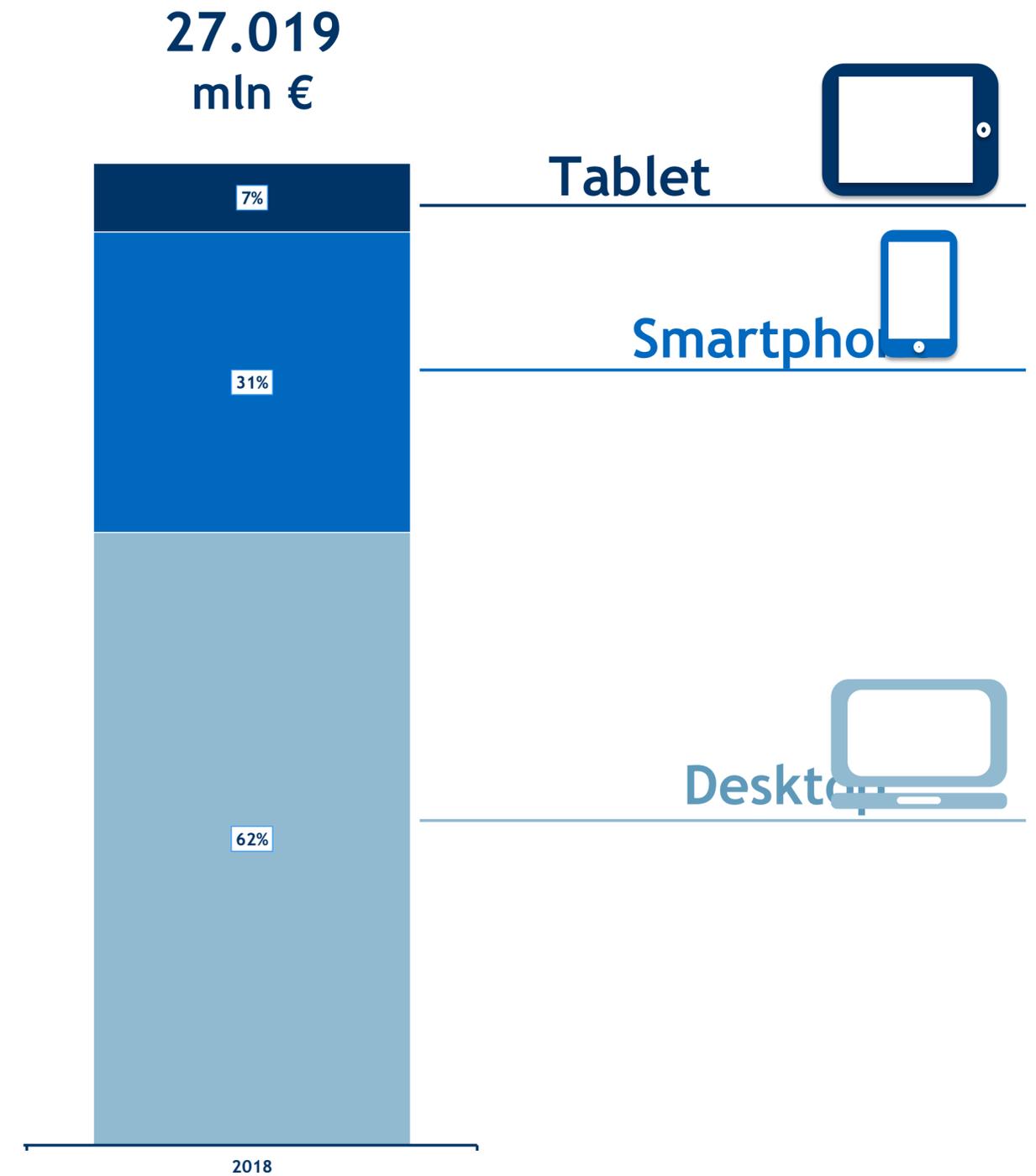
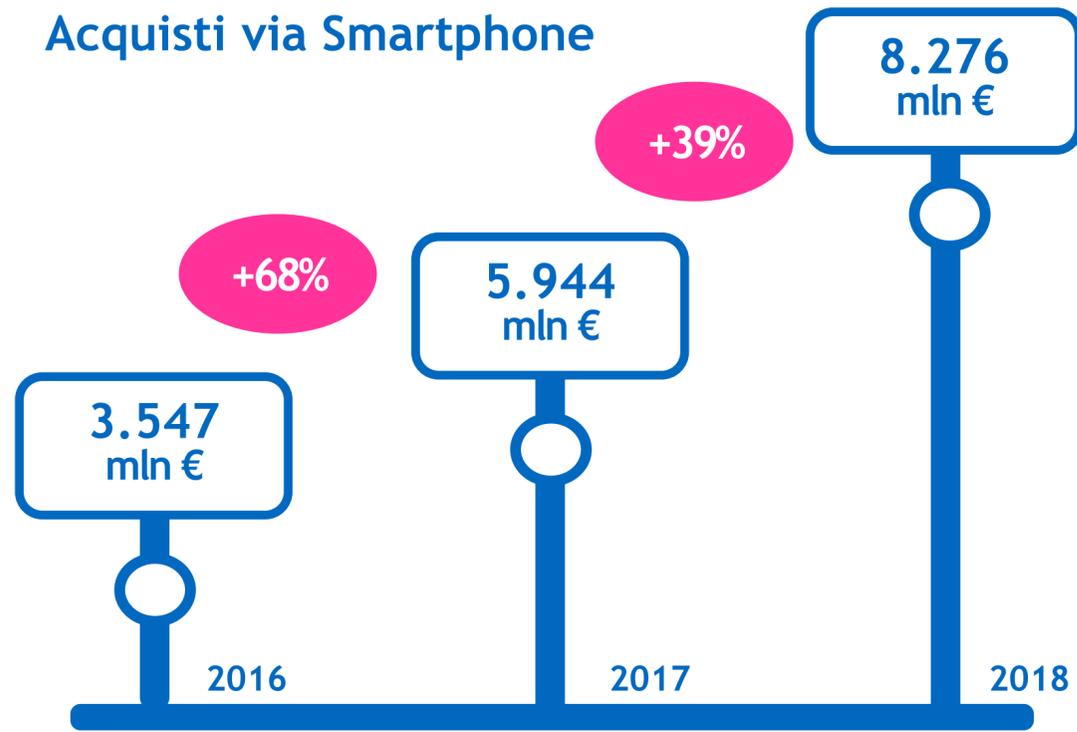
La distribuzione della domanda online di Abbigliamento (2017)



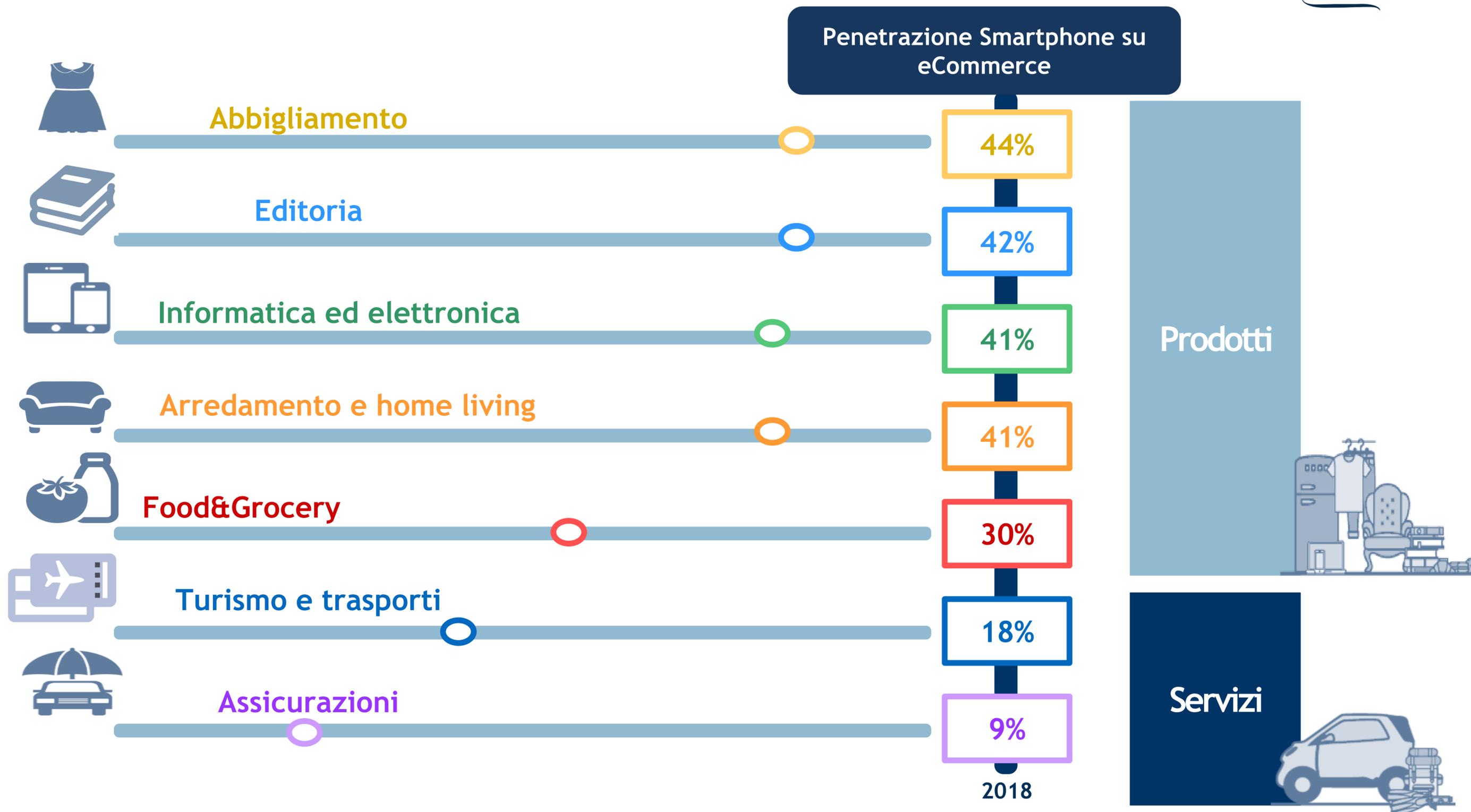
La domanda eCommerce per device



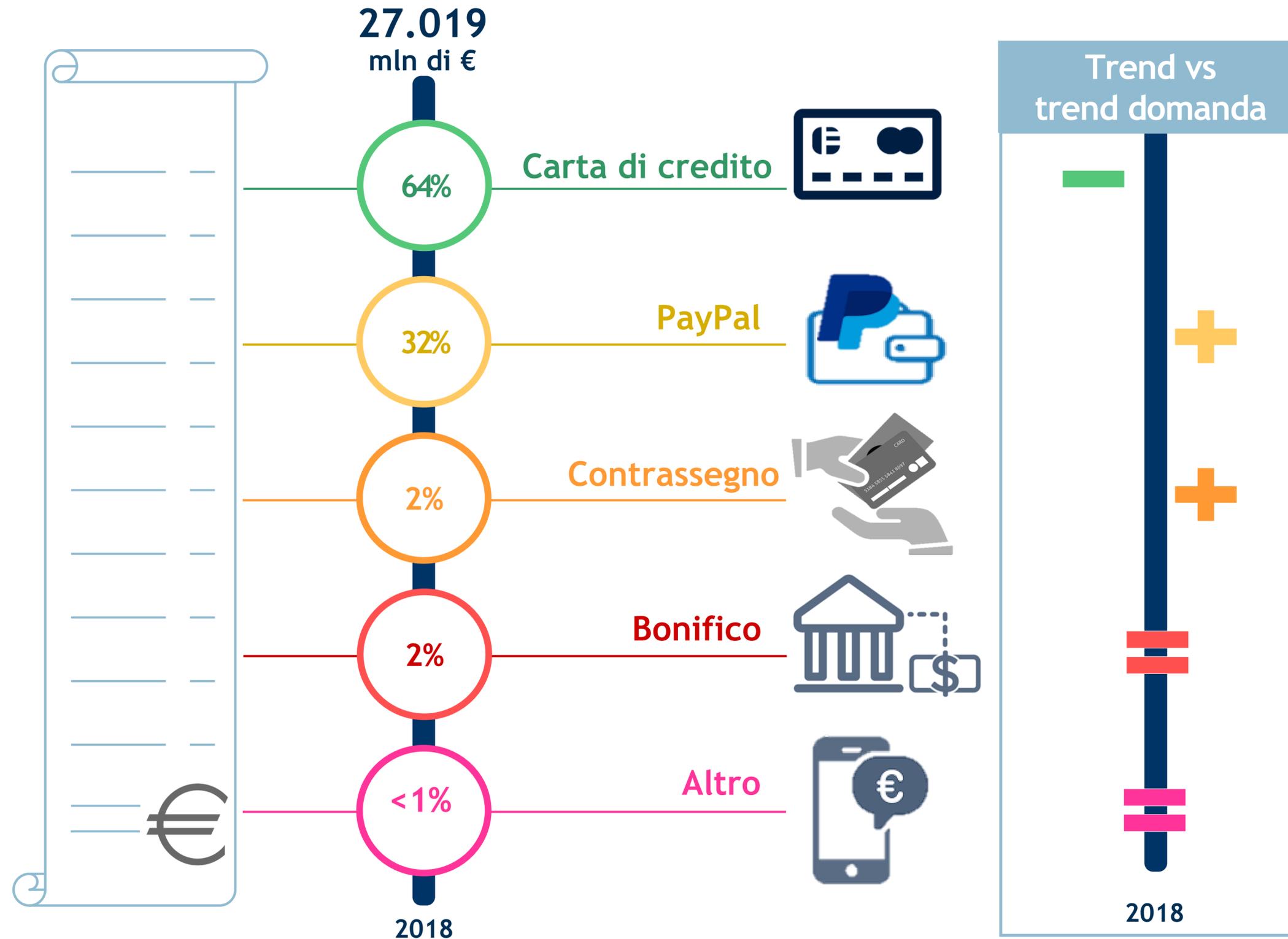
La domanda eCommerce B2c da Smartphone



La domanda eCommerce B2c da Smartphone



La domanda eCommerce B2c per modalità di pagamento



I servizi di consegna a valore aggiunto per l'eCommerce B2c

Servizi di consegna a valore aggiunto con medio-alta adozione

≈ 50%



52%

Al piano



45%

A giorno definito

Servizi di consegna a valore aggiunto con media diffusione

≈ 25%



30%

al Sabato



27%

On Demand



21%

Serale

Servizi di consegna a valore aggiunto con bassa diffusione

≈ 10%



15%

Brandizzata



24

11%

Same-day



11%

Green



11%

In 1-2 ore



11%

A temperatura controllata



9%

Con installazione

* Campione rispondente: 80 merchant di prodotto



Domanda

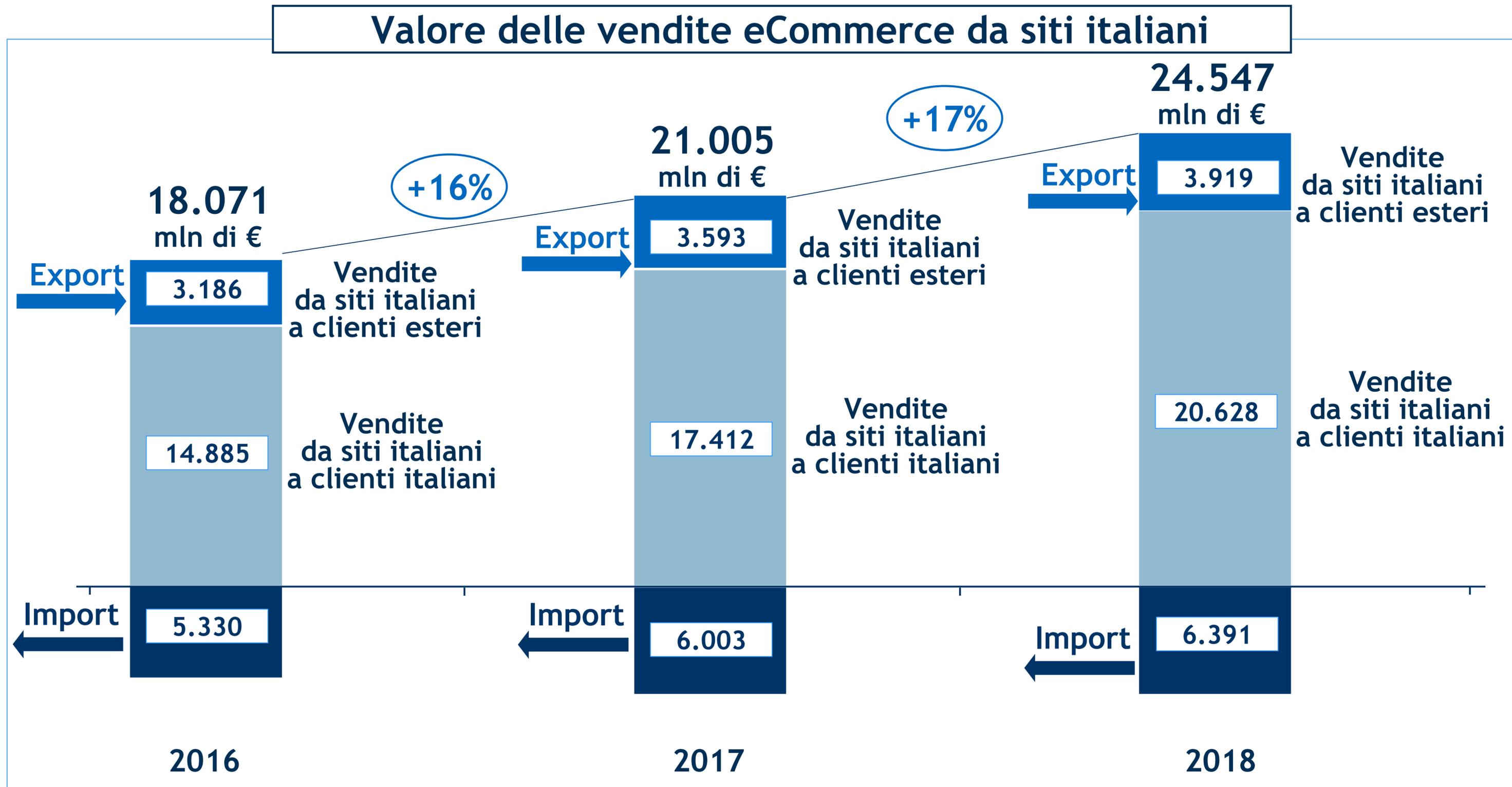


Offerta



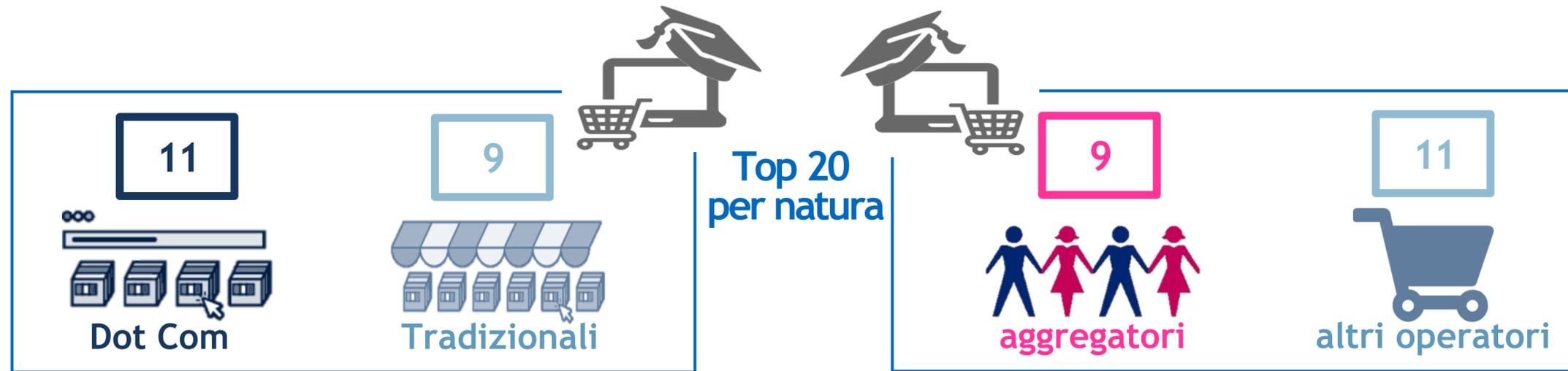
Innovazione

Le componenti dell'eCommerce B2c



La concentrazione dell'offerta eCommerce B2c

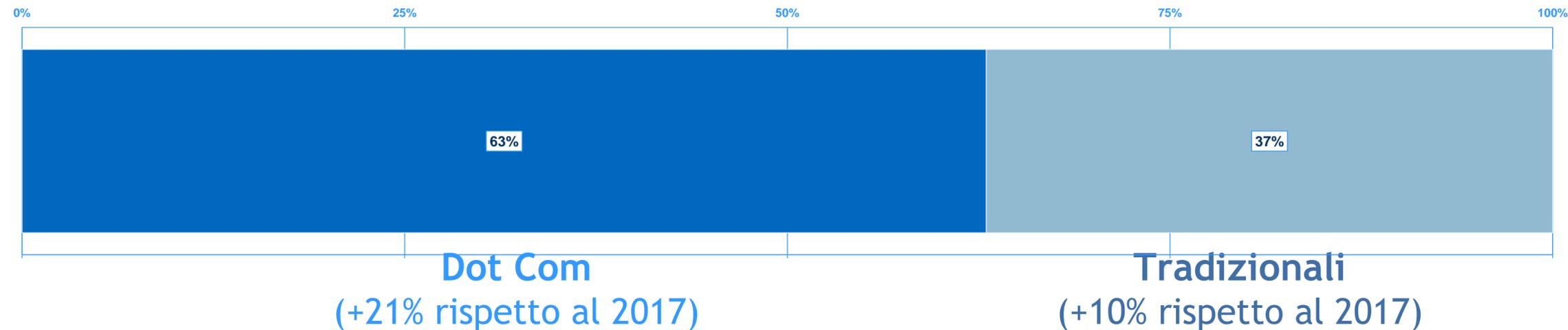
+17%
2018
eCommerce B2c



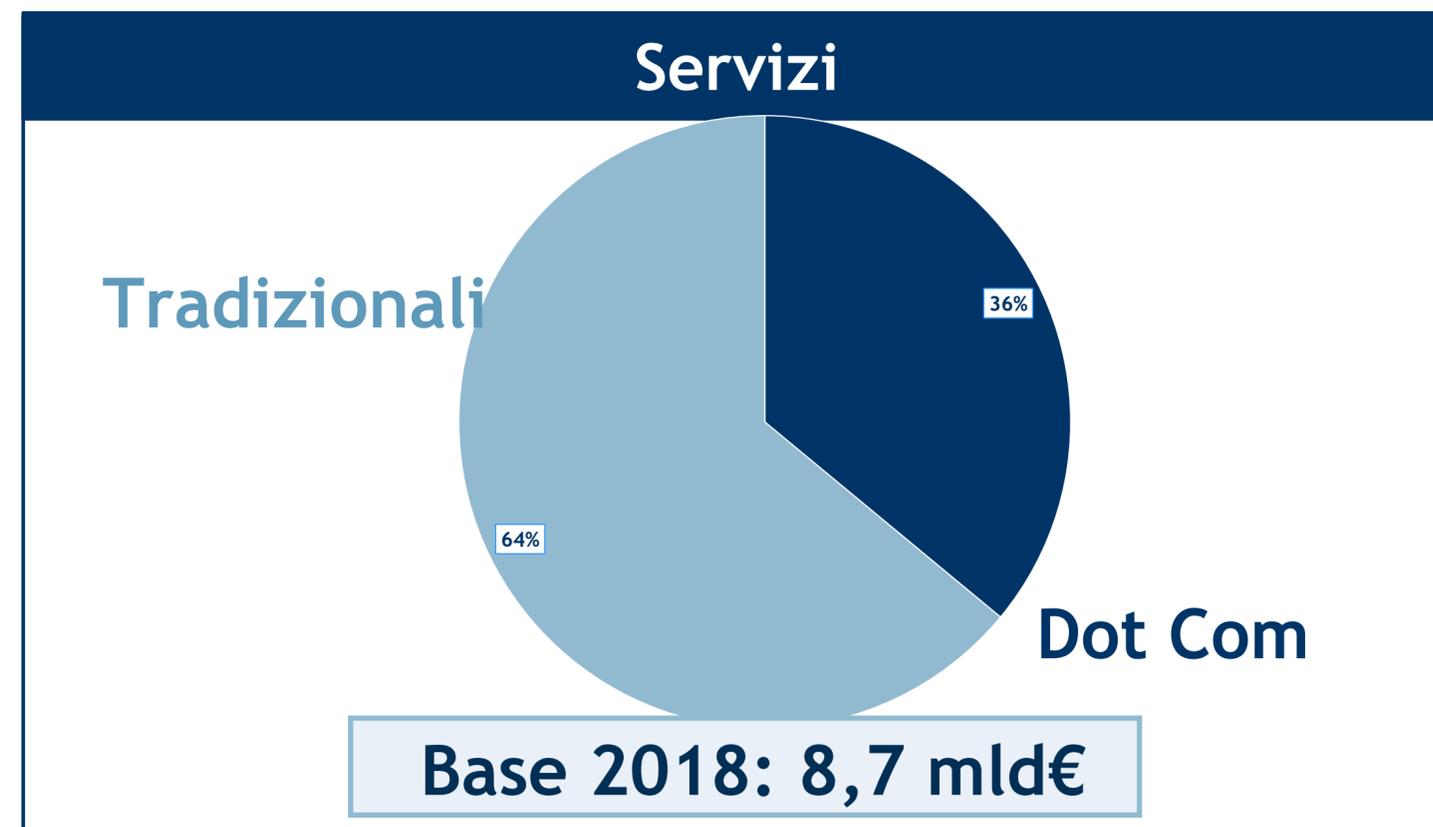
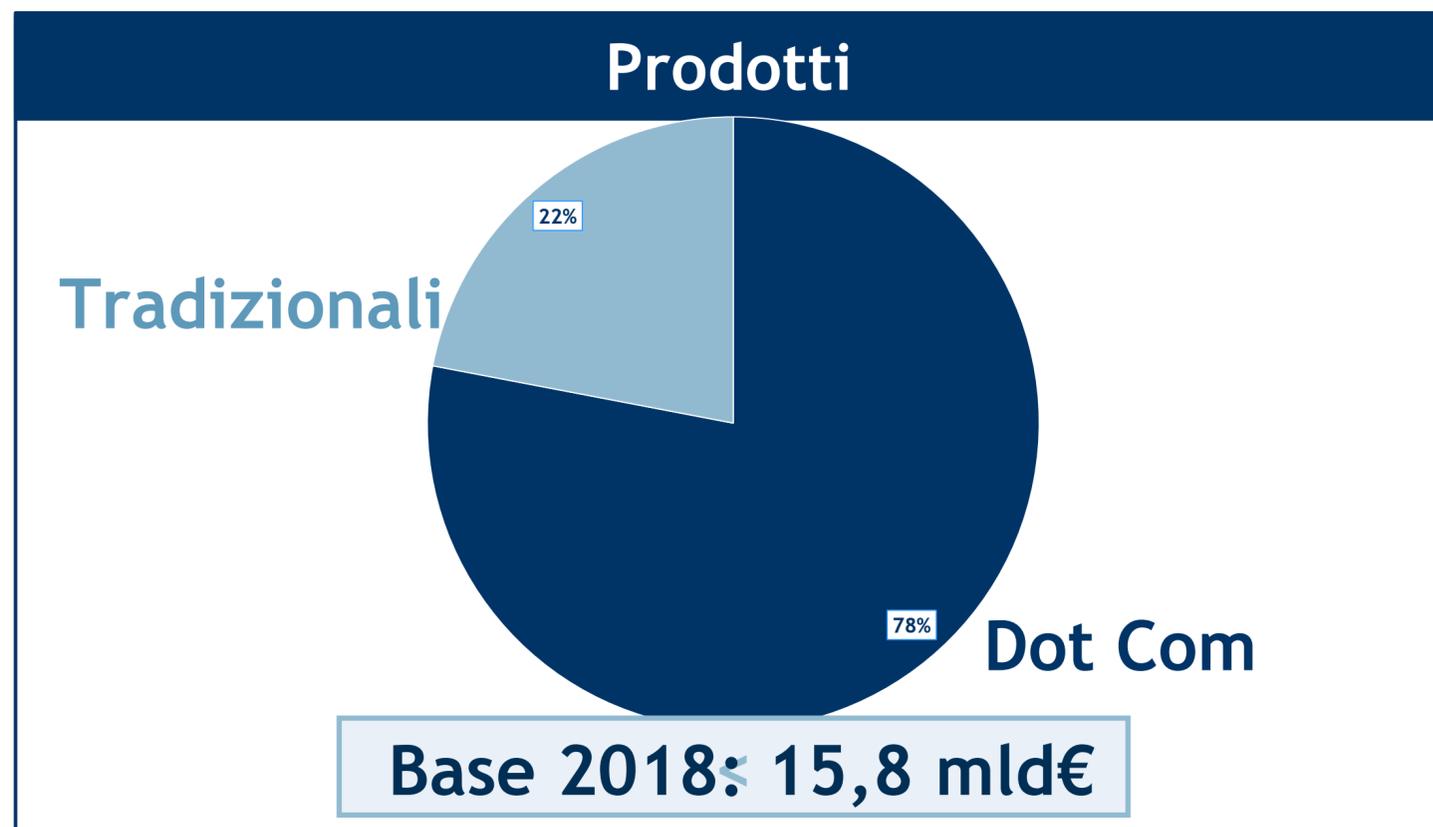
Gli aggregatori abilitano l'offerta online di centinaia di migliaia di retailer, produttori, hotel, ristoranti, ...

2018
+25%
generano il **43%** del mercato
aggregatori

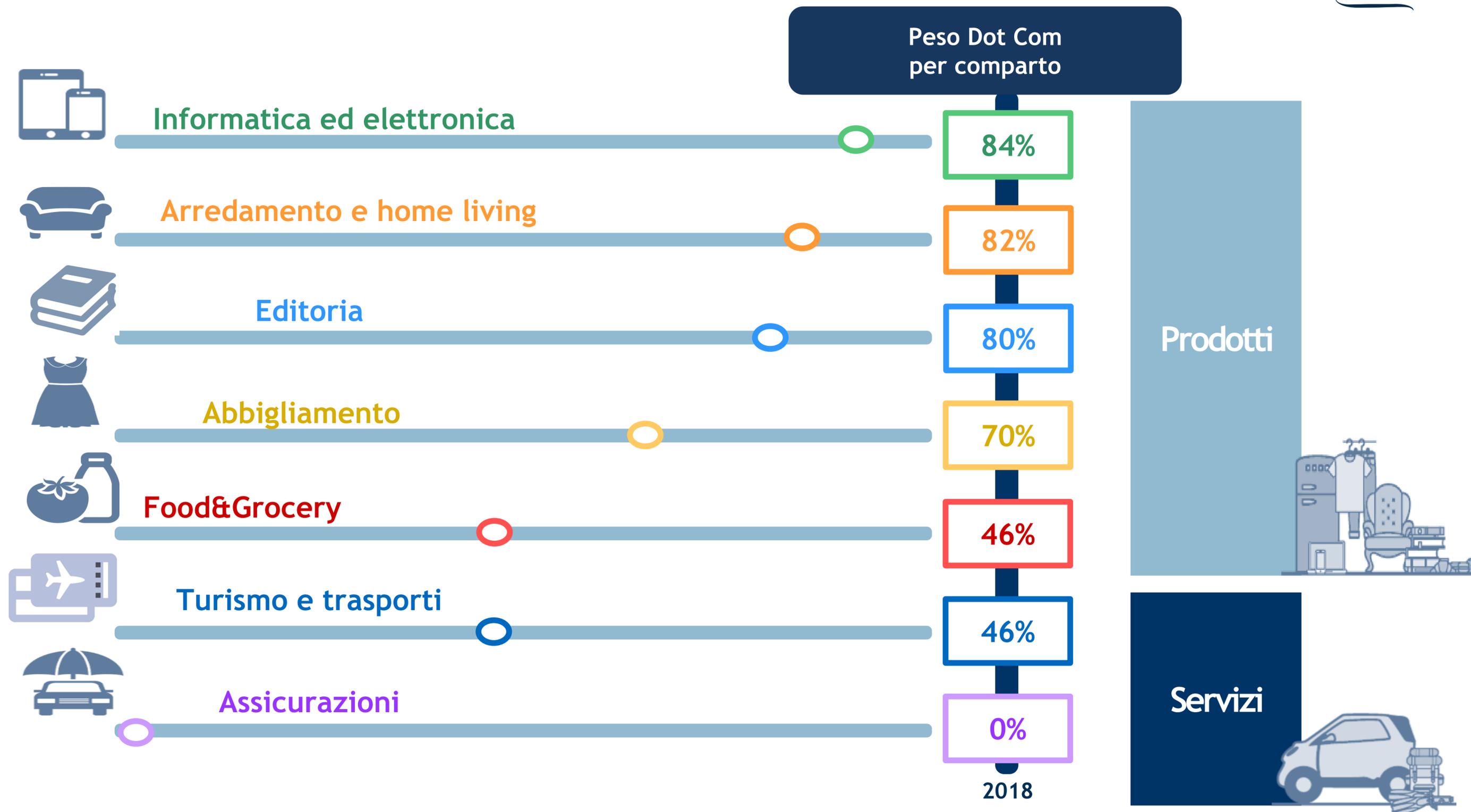
Il peso delle Dot Com



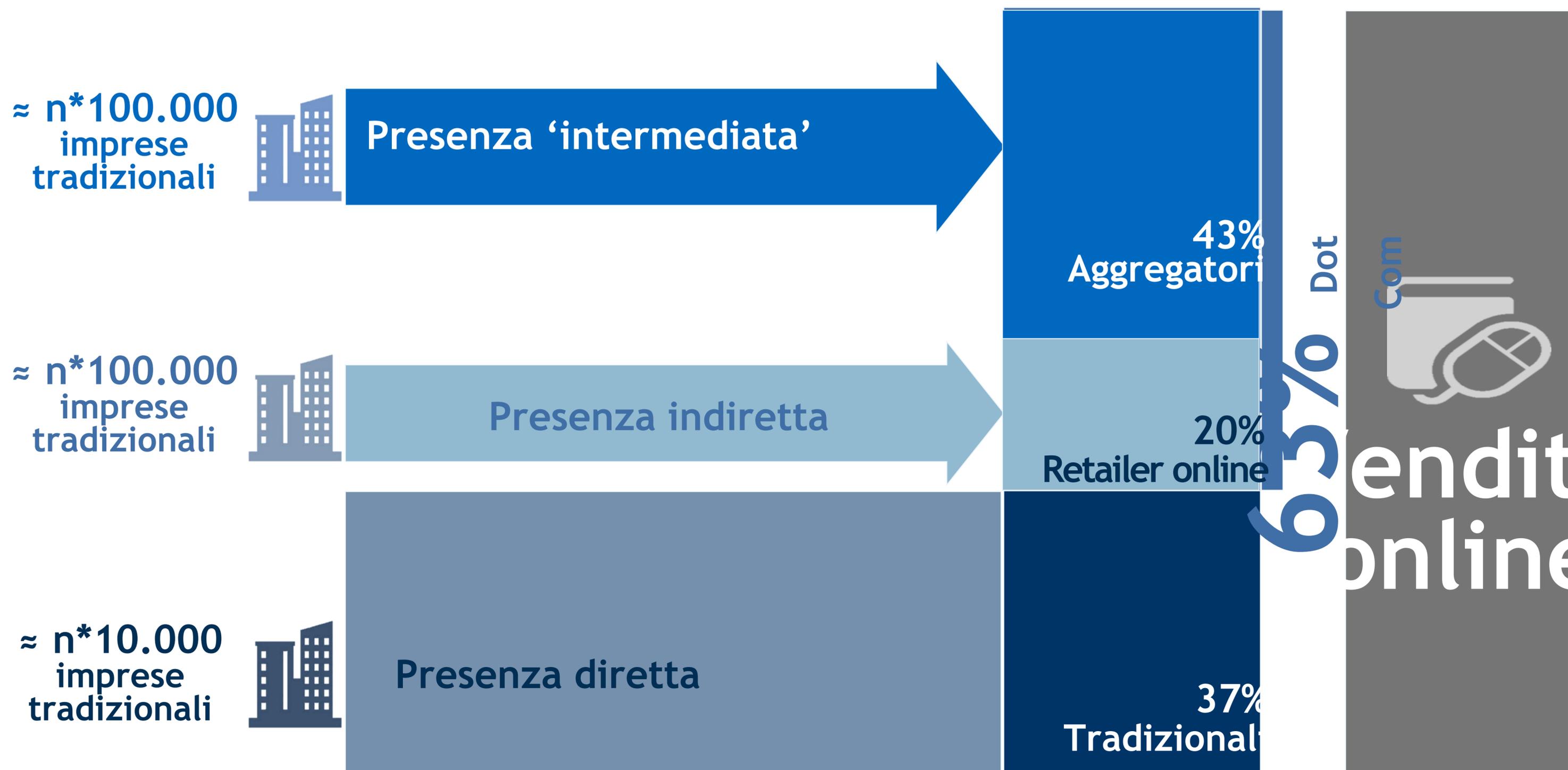
La distribuzione delle vendite per tipologia dei player



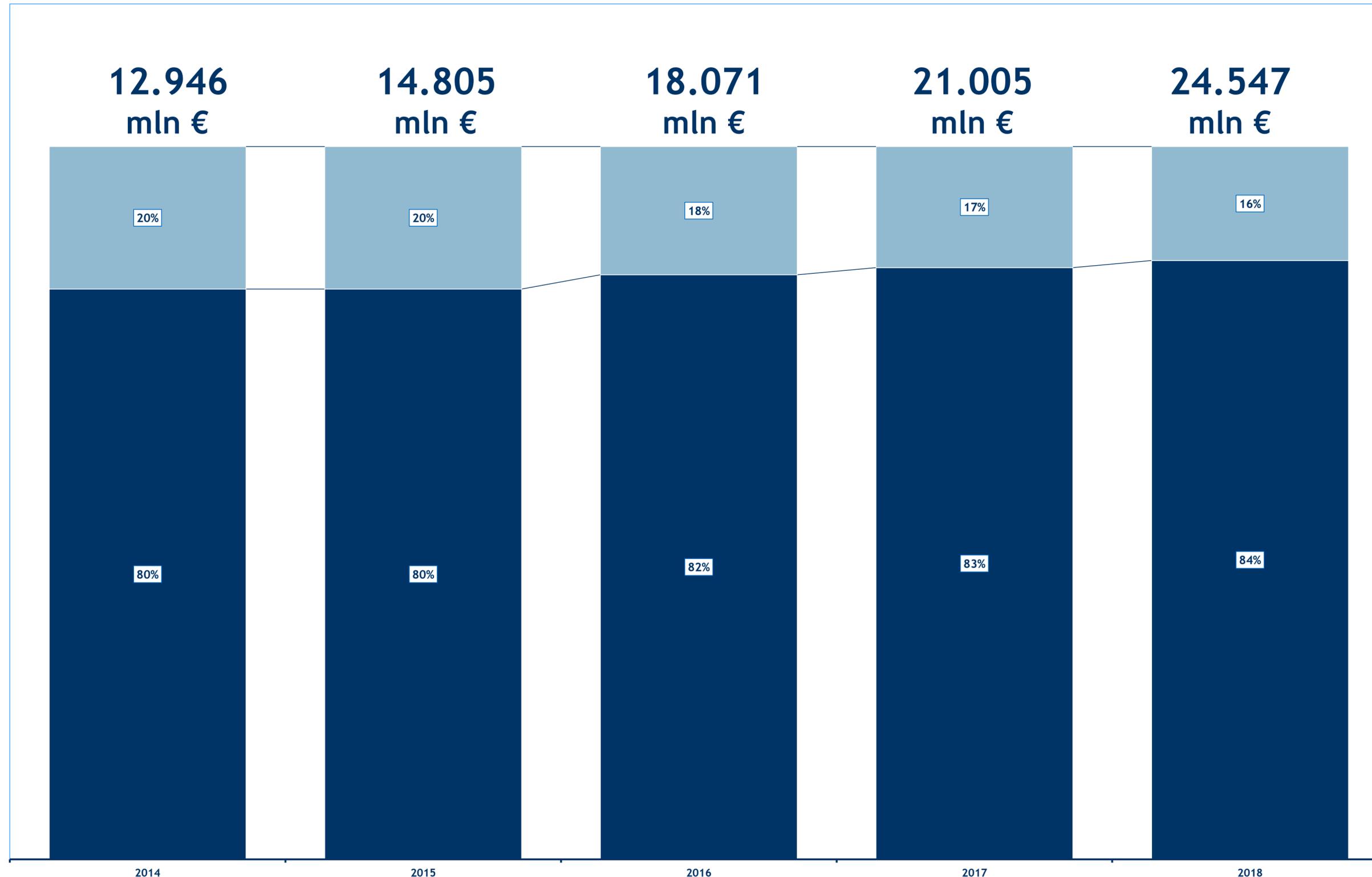
Il peso delle Dot Com nei singoli comparti



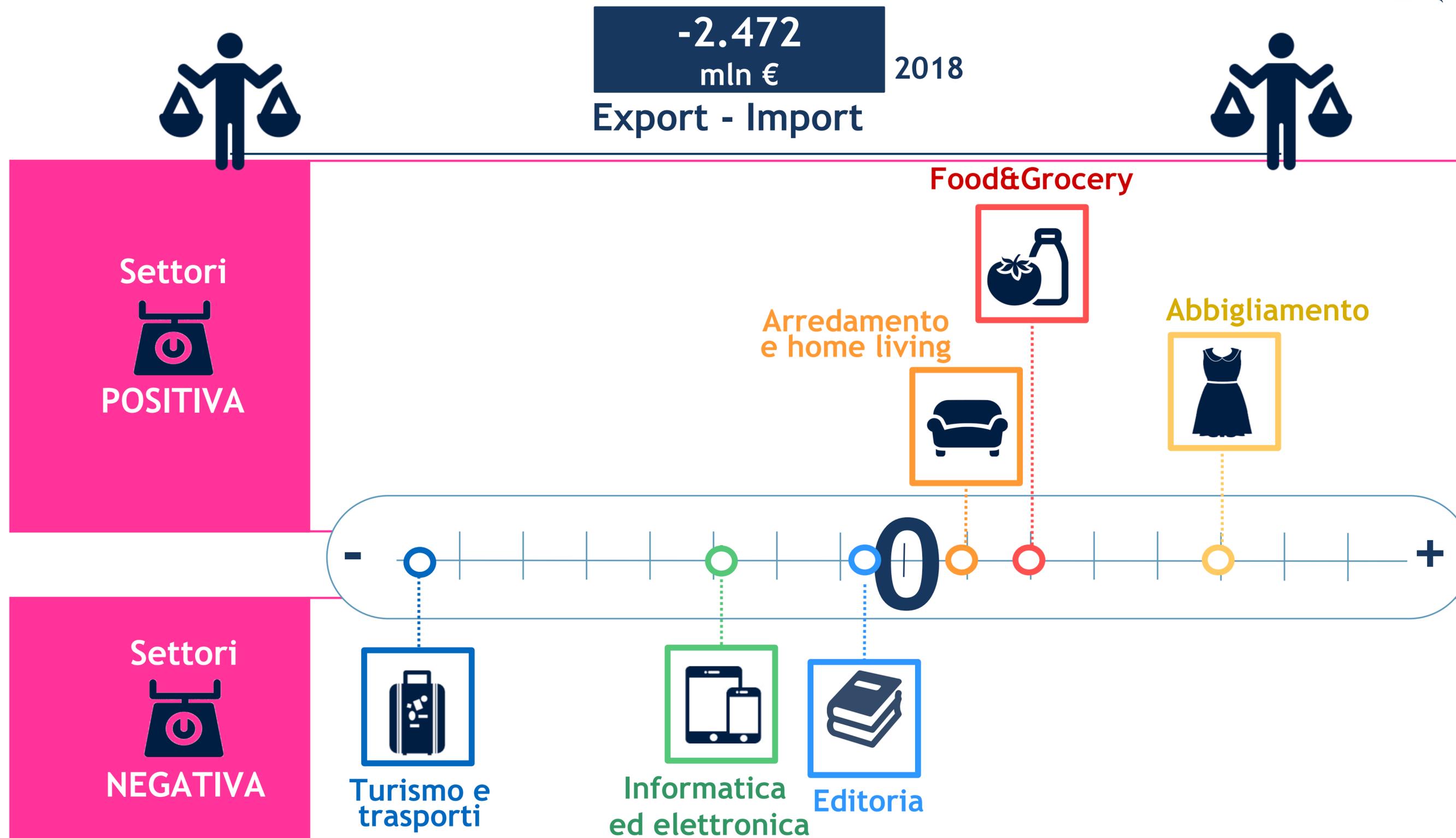
La presenza online delle imprese italiane



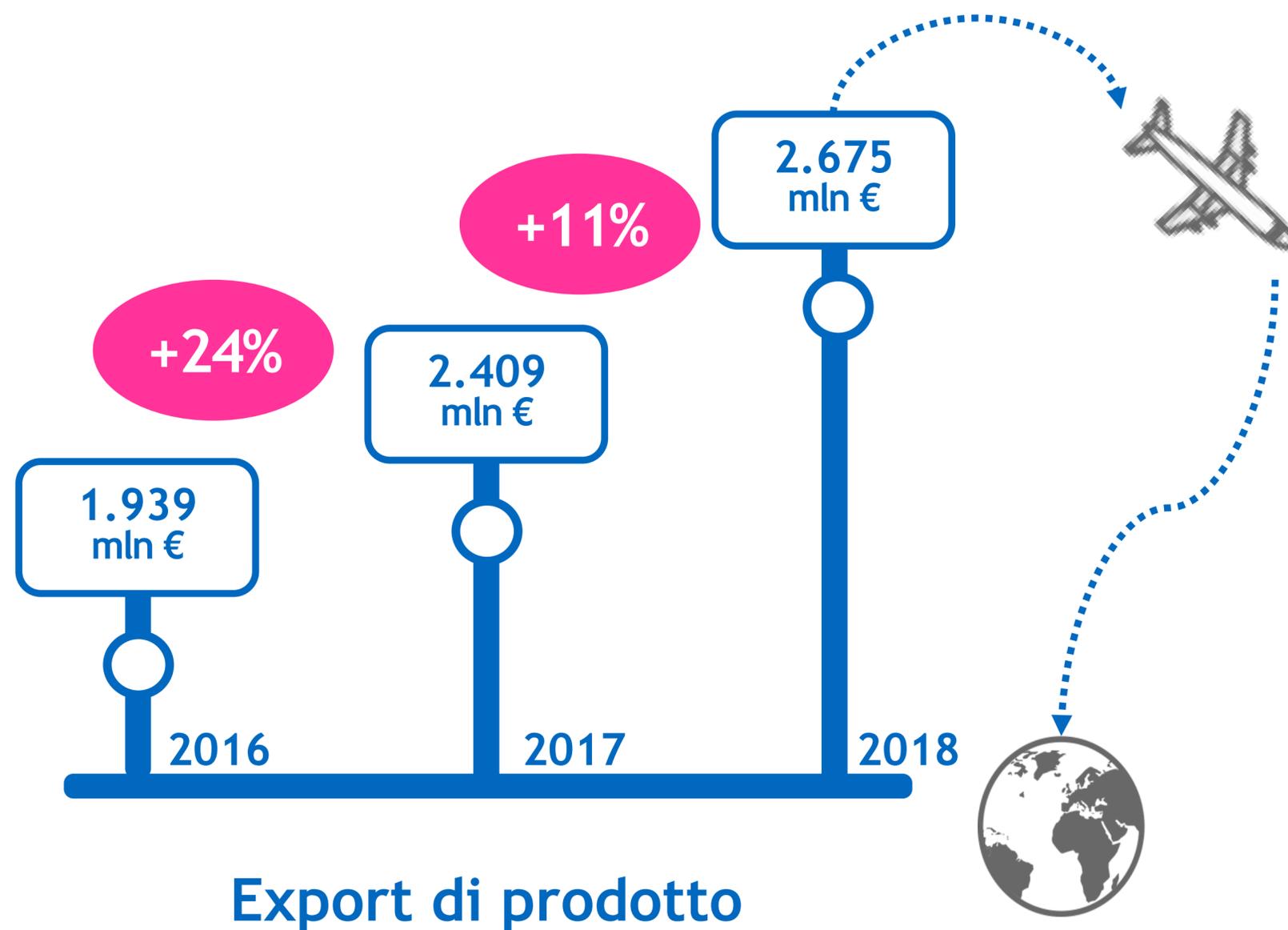
Le vendite eCommerce tra Italia ed Estero



La bilancia commerciale nei principali comparti merceologici



La dinamica dell'Export di prodotto



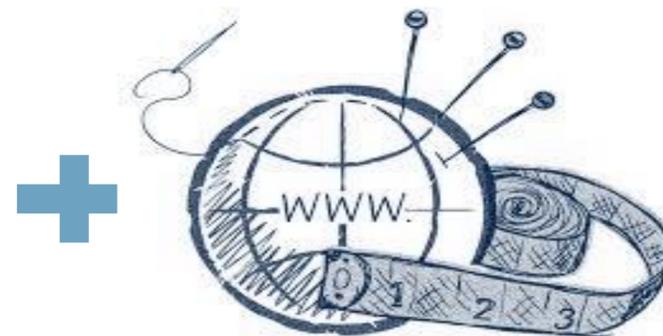
Principali comparti



La dinamica dell'Export online nell'Abbigliamento



notorietà brand Made in Italy

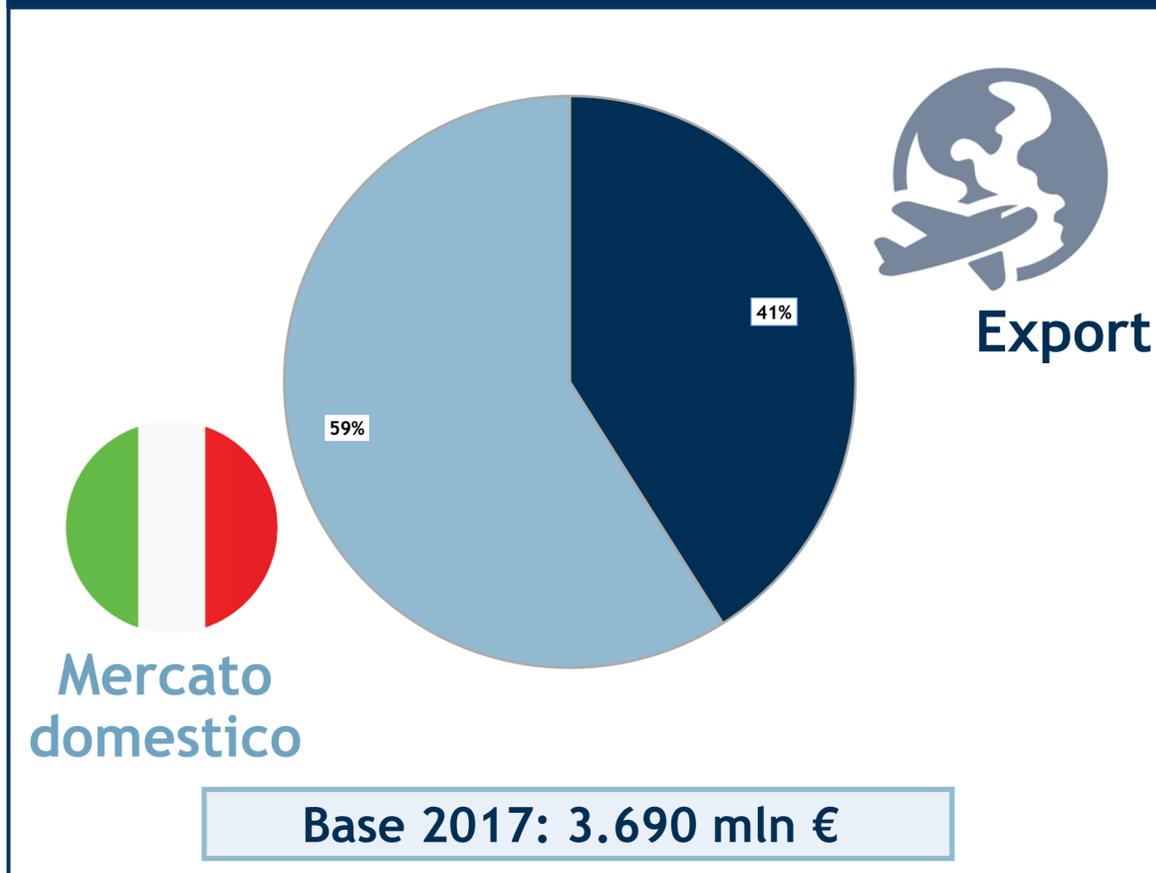


Competenze digitali sviluppate

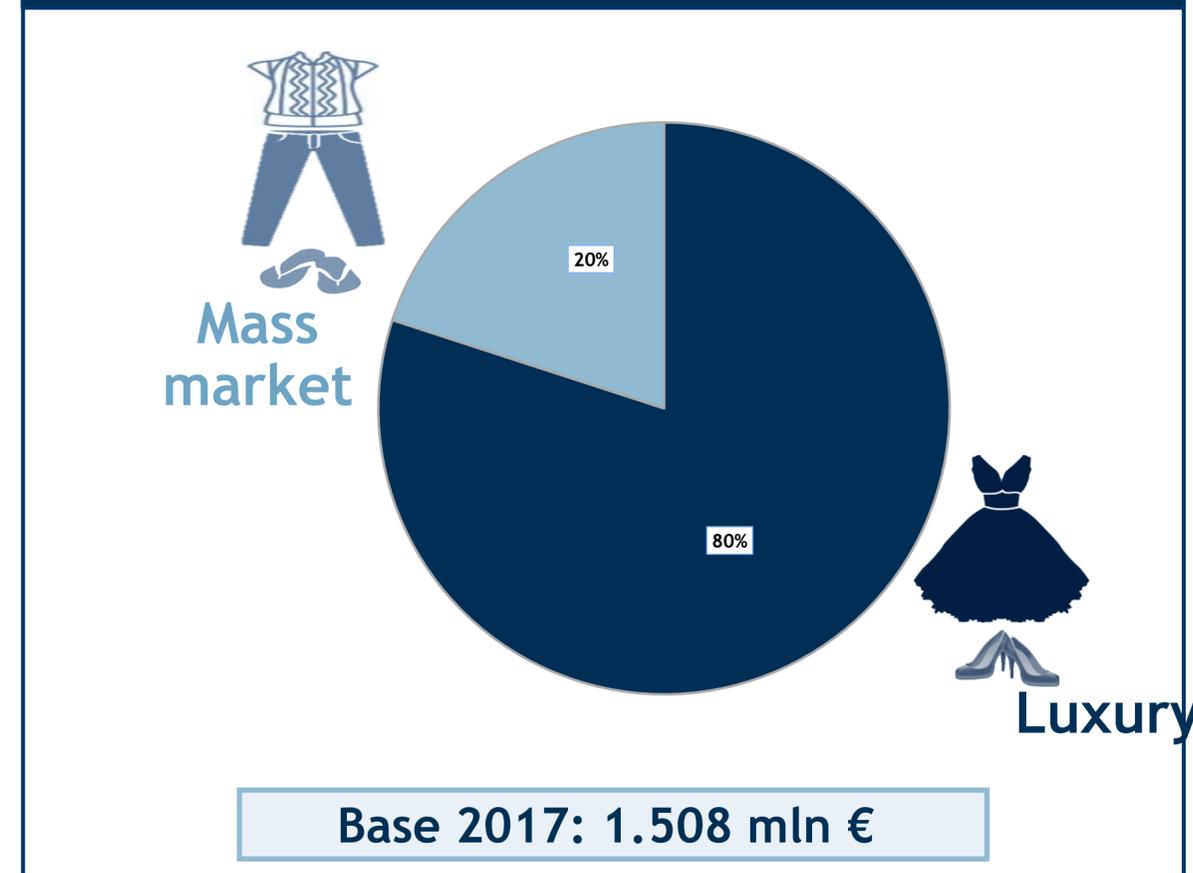


Successo Export online

Incidenza Export su vendite online



Dettaglio Export per tipologia di mercato



L'Export di prodotto intermediato



Valore generato



2018: 2,7 mld€

Valore generato



2018: ≈ 8-9 mld €



Domanda



Offerta

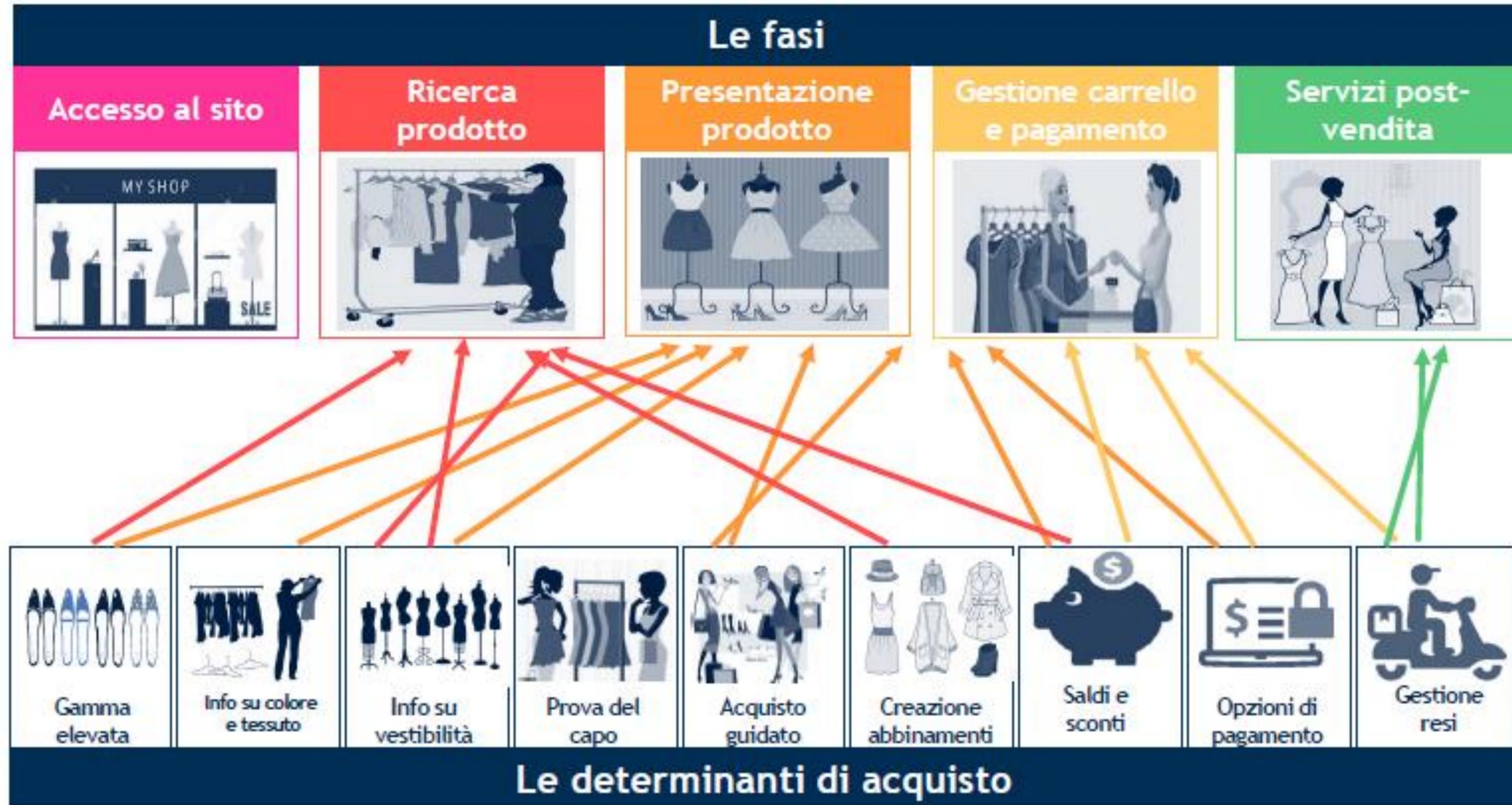


Innovazione

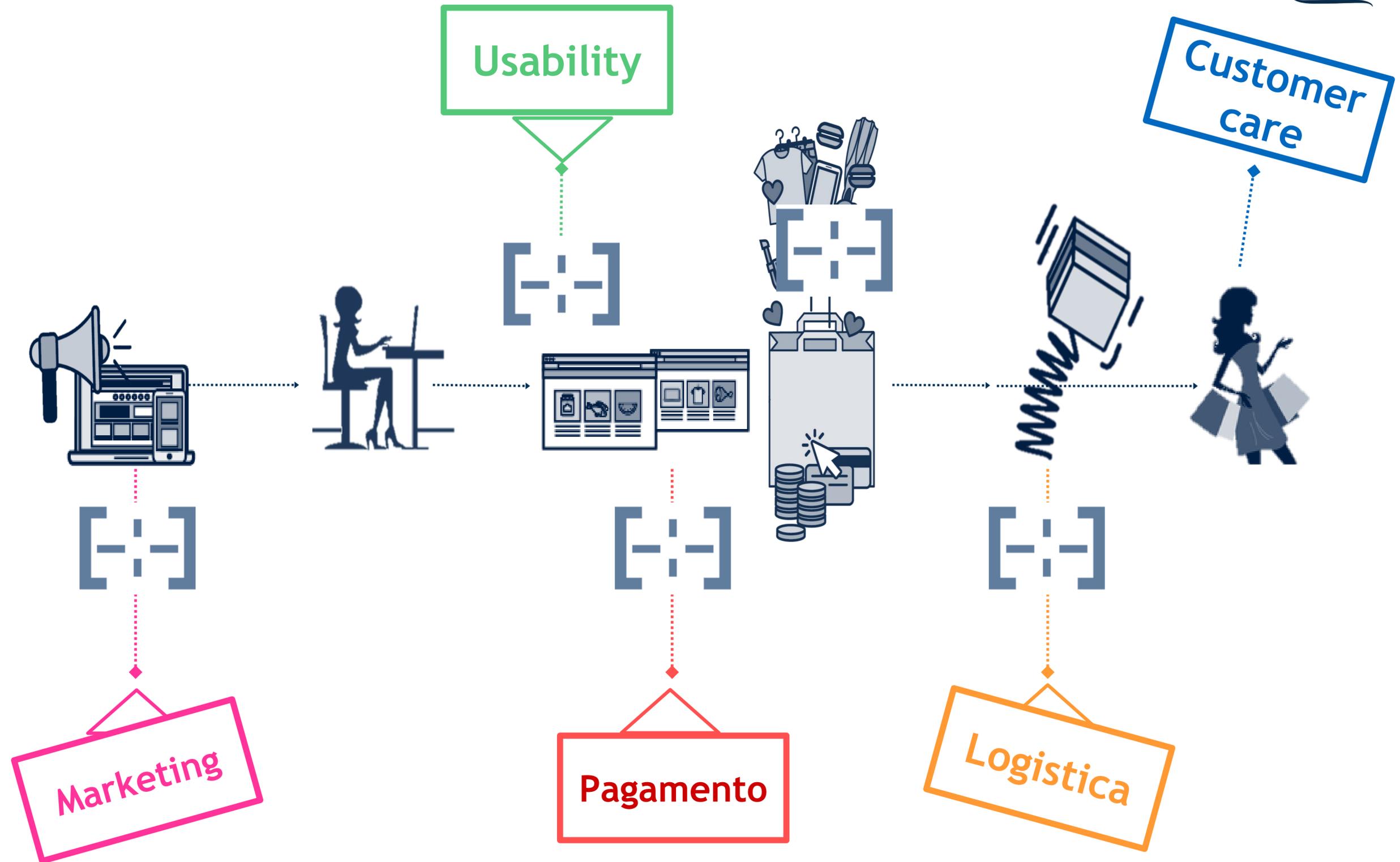
Le determinanti d'acquisto nell'Abbigliamento online



L'impatto delle determinanti d'acquisto sul customer journey online nell'Abbigliamento

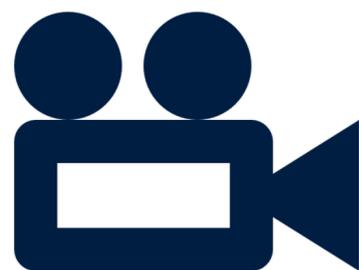


La customer experience per l'eCommerce B2c



Cresce l'utilizzo di alcuni ...

Formati



Video



Social

Canali



Smartphone



TV

Strumenti di marketing 1to1



Retargeting



Content marketing



Programmatic advertising

Ampliamento base utenti

Miglioramento ROI

Miglioramento Retention

Diffusione di nuovi eWallet



Attesa per il lancio di nuovi eWallet

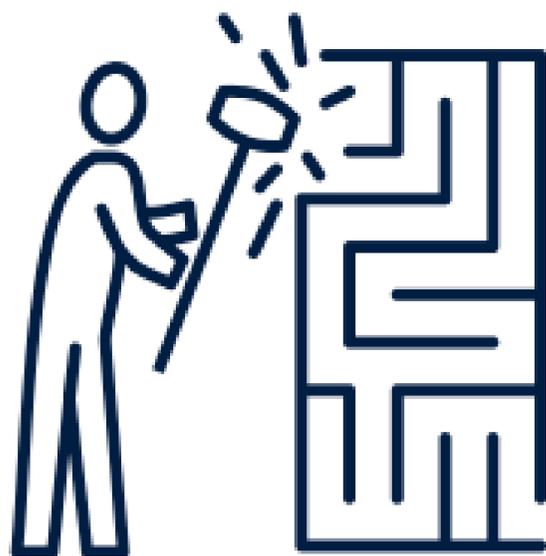


Ampliamento base utenti

Semplificazione experience

Approccio multicanale

Semplificazione experience



social Commerce
acquisto su Messenger, WeChat

subscription Commerce

Spinta al cross-border



Accordi con circuiti internazionali

Inserimento nuovi strumenti di pagamento

Sicurezza



Prevenzione e contrasto efficace delle frodi

Autenticazione biometrica su smartphone



Flessibilità

Offerta di metodi alternativi alla consegna a domicilio: ritiro

in store



in pickup point



c/o parcel locker



Interesse verso la consegna on-demand e con fasce orarie allargate

On Demand



Serale



Sperimentazione di apertura porta o baule con chiavi digitali

Velocità



Interesse verso la consegna same-day e la consegna in 1-2 ore

Same-day



In 1-2 ore



Store come supporto all'eCommerce

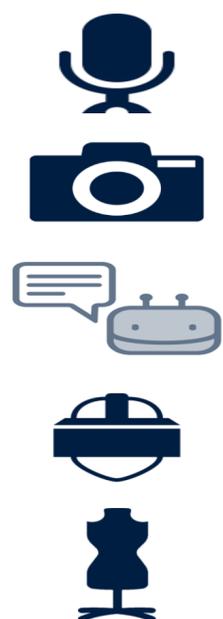


- Valore visita in store per ritiro prodotti
- Utilizzo stock store per ordini eCommerce

L'innovazione della logistica nell'eCommerce B2c



Selezione



Assistente vocale
Motore di ricerca
per immagini
Chatbot / AI /
Social Network
VR / AR
Virtual Fitting

Ordine



1click checkout
Easy
re-ordering
Chatbot / AI /
Social Network
Voice
shopping

Pagamento



Mobile payment
Autenticazione
biometrica
Criptovalute

Il percorso per l'innovazione nella user experience

<p>User experience tradizionale</p> 	Marketing					<p>User experience innovativa</p> 
	Senza un piano	Tradizionale e non coordinato	Tradizionale e coordinato	Evoluto, ma non personalizzato	Evoluto e personalizzato	
	Usability					
	Monocanale e non personalizzata	Multicanale e non personalizzata	Personalizzata ma tradizionale	Personalizzata ed evoluta	Personalizzata, evoluta e innovativa	
	Check-out					
Tradizionale e con poche opzioni	Tradizionale, ma con tante opzioni	Innovativo, ma con poche opzioni	Innovativo e multicanale, ma con poche opzioni	Innovativo, multicanale e con tante opzioni		
Consegna						
Standard e non flessibile	Standard con scarsa flessibilità	Standard con elevata flessibilità	Veloce con elevata flessibilità	Super-veloce con elevata flessibilità		
Customer Care						
Tradizionale e con poche opzioni	Tradizionale e con tante opzioni	Innovativo, ma monocanale	Innovativo e multicanale	Super-innovativo		



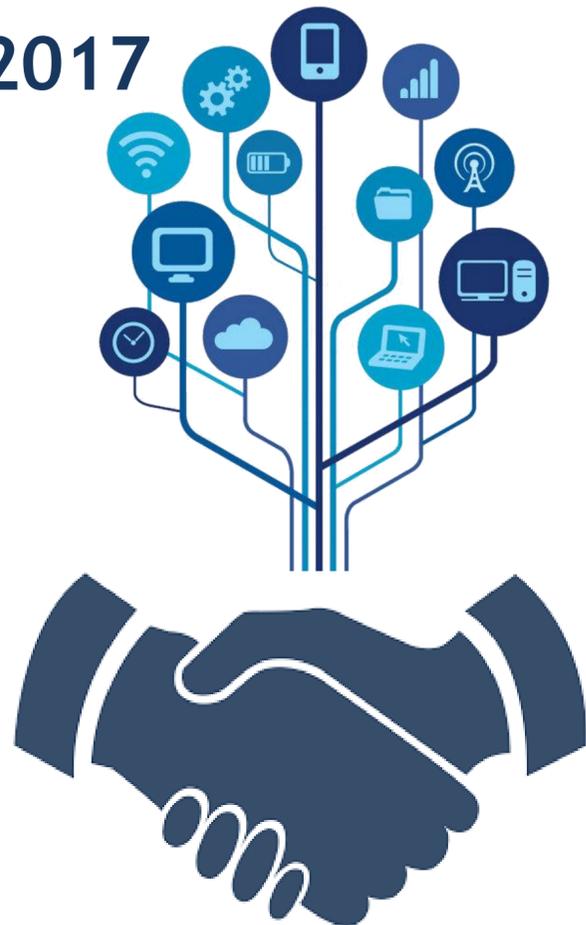
Portatori di innovazione

**Top merchant
eCommerce**

**Service provider
tecnologici**

Startup

2017



Circa 10 alleanze tra merchant di grandi dimensioni (Dot Com o tradizionali) e service provider o startup per lo sviluppo congiunto di una tecnologia



Assistente vocale



Self-drive shipping



Realtà aumentata



I prossimi appuntamenti dell'Osservatorio

Save
the
Date

2018 - **Evento tematico su marketing, piattaforme e customer experience**

EVENTO
RISERVATO

Generazione di traffico Strumenti di marketing e comunicazione Funnel d'acquisto Adozione e funzionalità innovative delle piattaforme eCommerce B2B multicanale e multidevice Customer journey

Save
the
Date

26 Settembre 2018 - **Evento tematico su pagamenti e logistica**

EVENTO
RISERVATO

Adozione strumenti di pagamento Integrazione multicanale Logistica distributiva Servizi logistici a valore aggiunto Impatto sulla customer experience

Save
the
Date

2018 (data da definire) - **Convegno di presentazione dei risultati della Ricerca**

EVENTO
PUBBLICO

Domanda eCommerce B2c Canali d'acquisto Import/export Insight dei principali settori merceologici Classificazione dell'offerta italiana

samuele.fraternali@polimi.it



POLITECNICO
MILANO 1863

SCHOOL OF MANAGEMENT



L'evoluzione dell'eCommerce B2c in Italia

by Samuele Fraternali

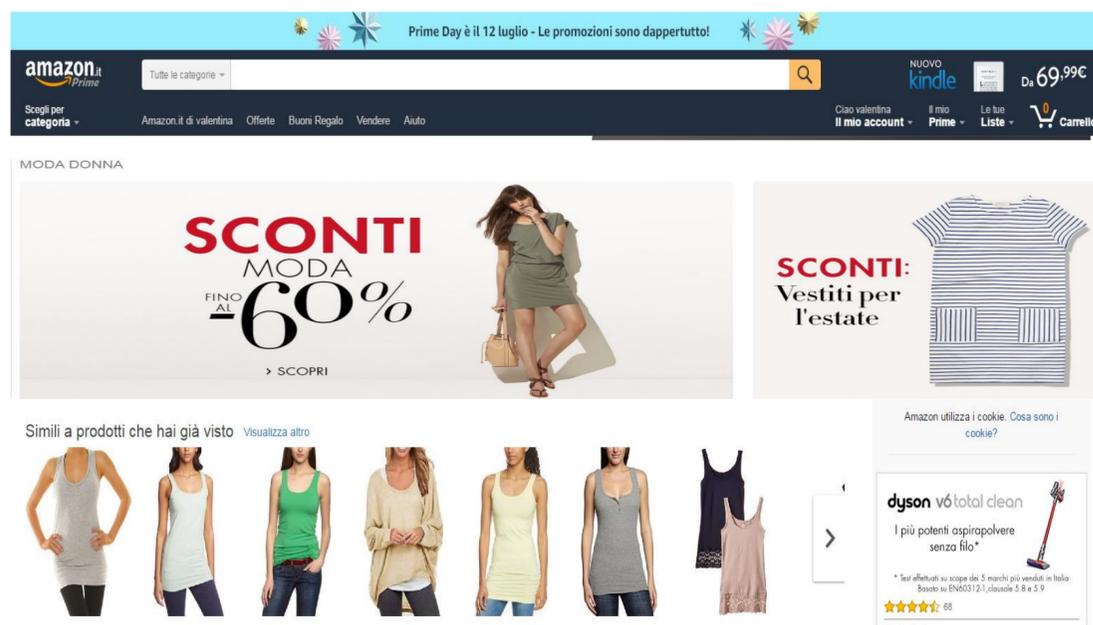
Osservatorio eCommerce B2c

07.06.18

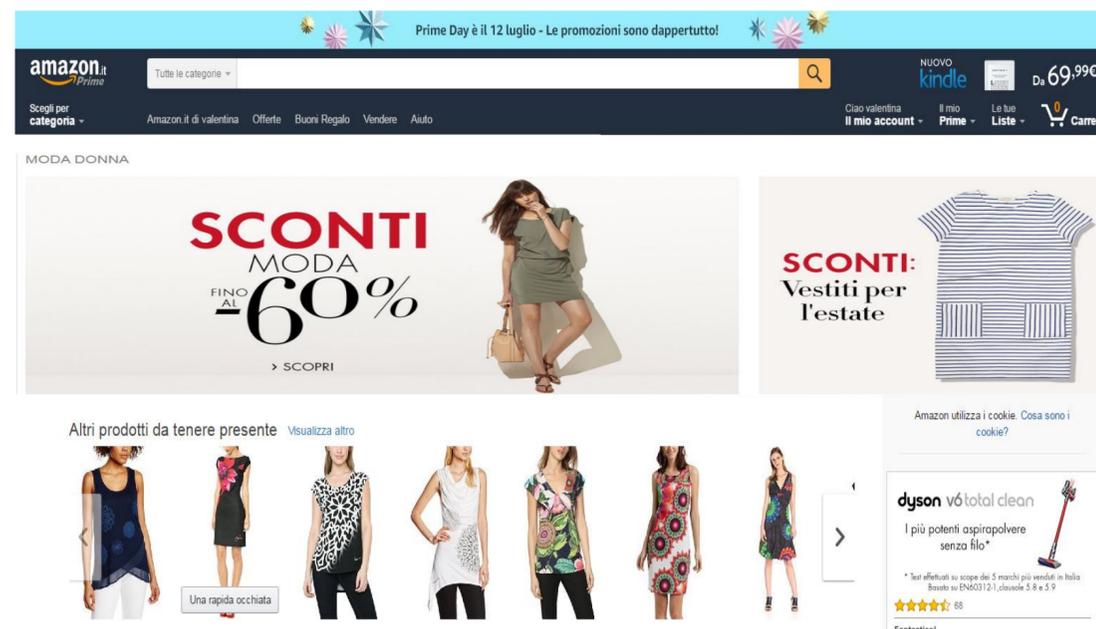


Gestione homepage personalizzata su comportamento utente

Homepage con prodotti visualizzati di recente

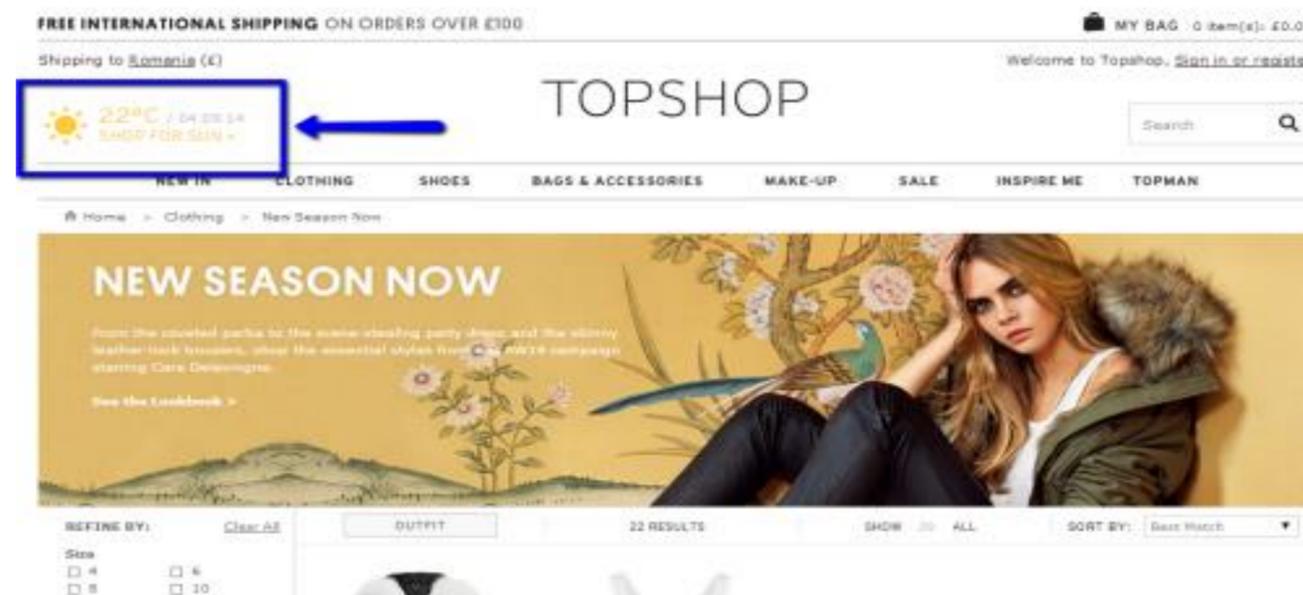


Homepage con prodotti suggeriti

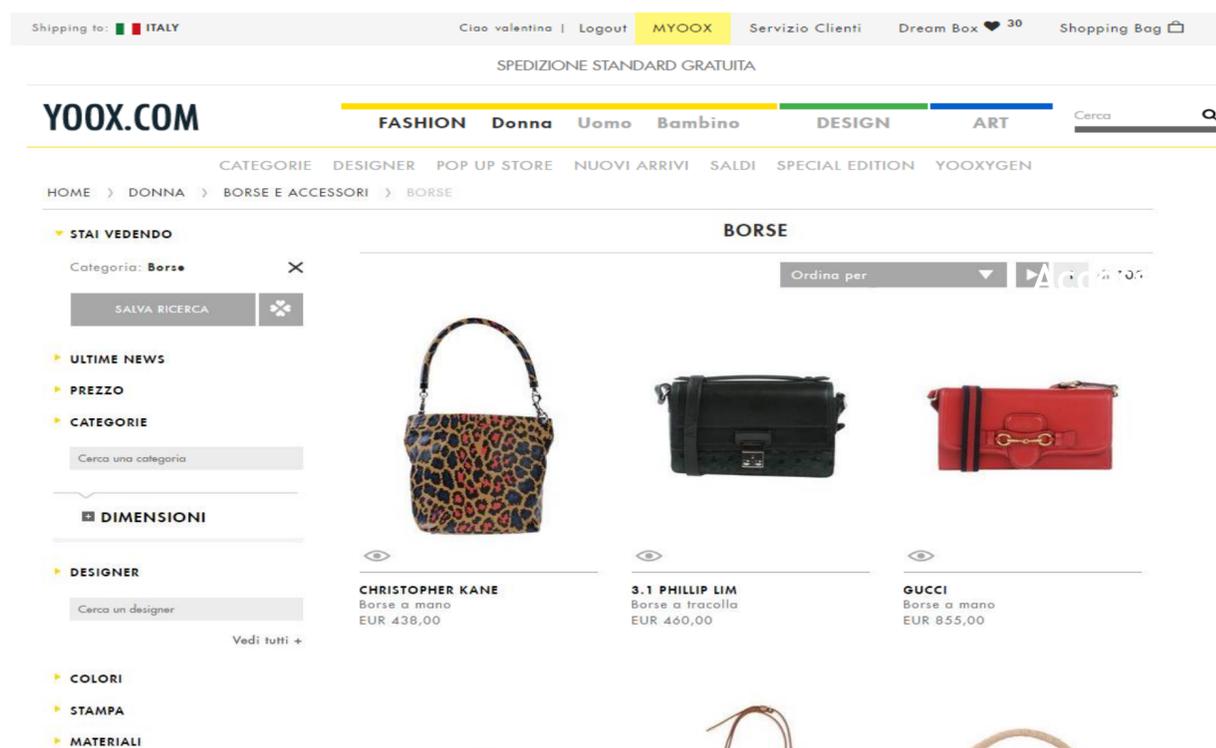


Gestione homepage personalizzata su localizzazione utente

Homepage con selezione di prodotti in base al clima



Filtering con selezione/deselezione contemporanea di più categorie



8 categoria per selezionare una borsa in pochi passaggi

Novità, Prezzo, Categoria, Dimensione, Colore, Materiale, Designer, Stampa

In ogni categoria sono previste più opzioni, selezionabili in contemporanea.

In stampa: altre fantasie, animalier, camouflaje, floreale, righe, pois, ...

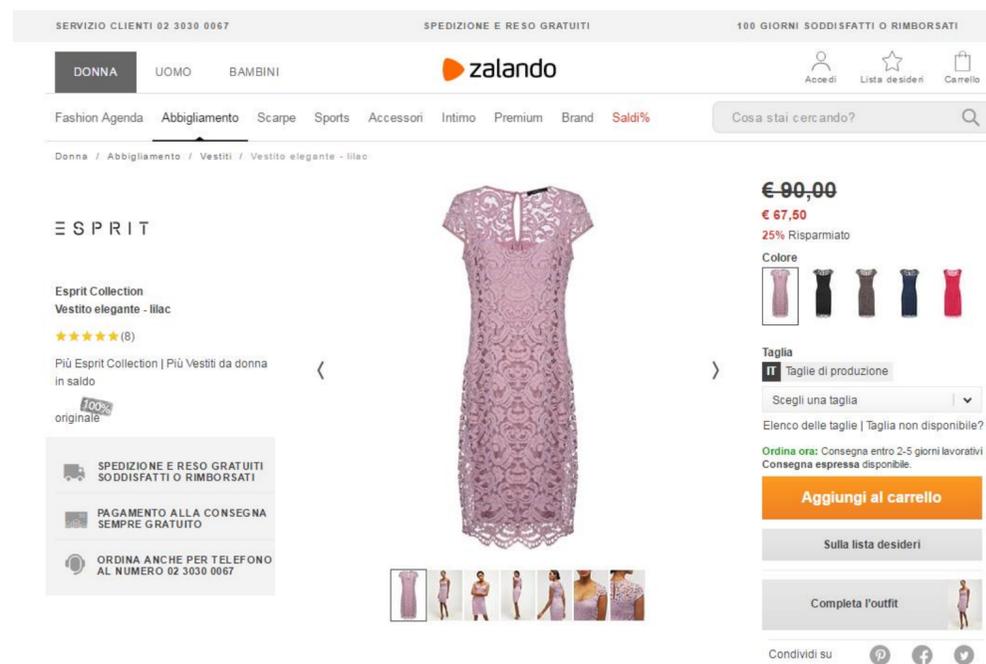


Anteprima prodotto con immagine a cambio prospettiva e quick buy

The screenshot displays the TOPSHOP website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo, a search bar, and links for 'SIGN IN' and 'MY BAG'. Below this is a category menu with options like 'NEW IN', 'CLOTHING', 'SHOES', 'BAGS & ACCESSORIES', 'BEAUTY', 'SALE & OFFERS', and 'MAGAZINE'. A left sidebar contains filters for 'Category' (Dresses), 'Colour', 'Size', 'Shoe Size', 'Price' (ranging from €10.00 to €390.00), and 'Dress Style'. The main content area shows a grid of dress products. A red box highlights a 'MATERNITY Wrap Dress' for €64.00. A second red box shows a 'Quick-buy' modal for the same dress, featuring a 'Cambio prospettiva al passaggio del mouse' (change perspective on mouse pass) feature, size selection (36, 38, 40, 42, 44), quantity selection (Qty: 1), and buttons for 'ADD TO BAG' and 'SEE FULL PRODUCT DESCRIPTION'.



Review dei clienti sul prodotto con giudizio quantitativo e consigli di stile



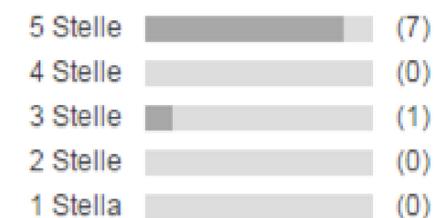
Giudizio quantitativo su qualità prodotto

Valutazione complessiva

★★★★★ 5 di 5 stelle

7 su 8 clienti consigliano questo articolo

[o al sito](#)
[Scrivi una recensione](#)



Giudizio quantitativo su vestibilità

Aderenza (5)



Descrizione del prodotto sintetica, chiara e completa con informazioni tecniche

DECATHLON RICERCA UN PRODOTTO, UNO SPORT, UNA MARCA...
LISTA DESIDERI IL MIO ACCOUNT NEGOZI CONTATTACI CARRELLO

SPORT ACCESSORI SPORT ELETTRONICA UOMO DONNA JUNIOR - BABY COSTUMI MARE PAROLA DI SPORTIVO SALDI E OFFERTE

SCARPE UTILIZZO CORSA SCARPE UOMO GEL DS TRAINER... Codice: 8350981

asics
SALDI

SCARPE UOMO GEL DS TRAINER 21
★★★★★ 5/5 [Leggi le 2 recensioni](#)
[Scrivi una recensione](#)

Ideato per il runner che corre su strada e che vuole lavorare sulla velocità, in allenamento e in gara.
Questo modello introduce la tecnologia Guidance Line, tacca sulla suola esterna che favorisce una falcata più efficace.

TAGLIA [Che taglia scegliere?](#)
...
✓ Scegli la taglia

€144⁹⁹ -41%
€84^{99*}

ACQUISTA ON LINE
PRENOTA IN NEGOZIO

* Saldi on line dal 01/07/2016 al 30/09/2016 nel limite dello stock disponibile. Data inizio Saldi in negozio secondo disposizioni regionali.
[Aggiungi alla lista desideri](#)

Scheda tecnica a punto elenco

I VANTAGGI

- RESTITUZIONE DELL'ENERGIA**
Il Propulsion Trusstic e la Guidance Line facilitano lo slancio.
- AMMORTIZZAMENTO**
Inserito gel davanti e dietro.

LE CARATTERISTICHE

GENERE	Uomo.
MOTIVAZIONE	Performance.
TIPO DI TERRENO	Strada.
PESO (KG)	65/75/80/85/90/95.
DISTANZA	10km / 21km / 42km.
FALCATA	Neutra.

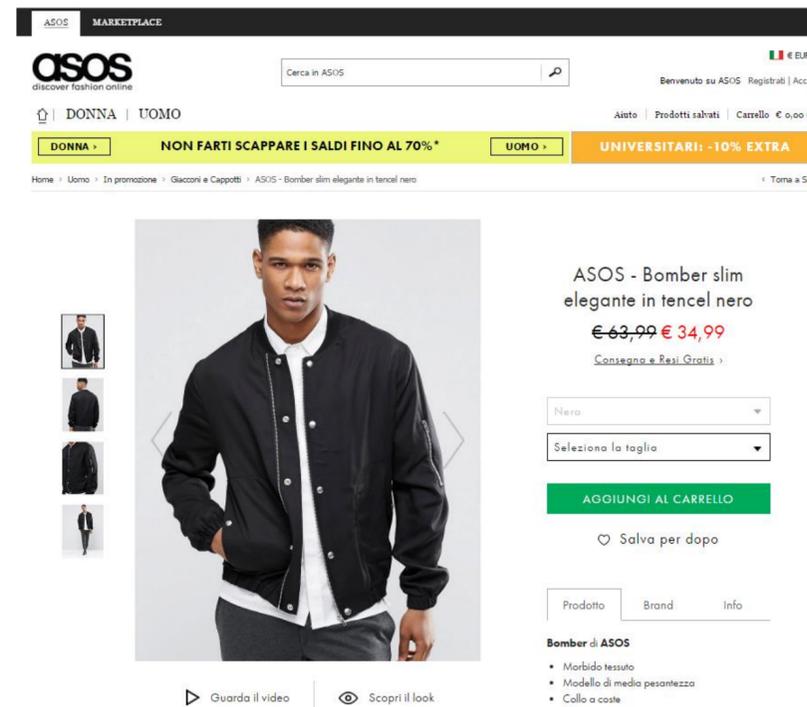
INFORMAZIONI TECNICHE

COMPOSIZIONE
Copertura : 100.0% Nylon Unico : 100.0% Etilene Vinil Acetato (EVA)

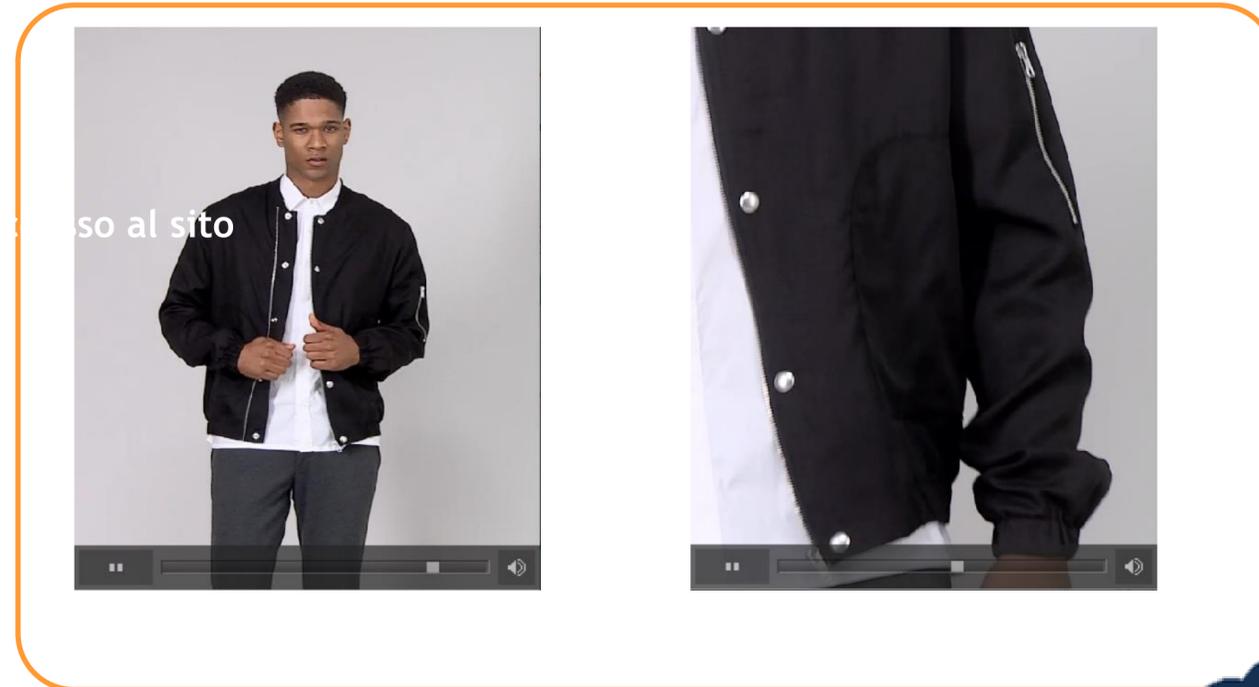
RESTRIZIONI D'USO:
Sconsigliate per praticare sport con racchetta e di squadra.



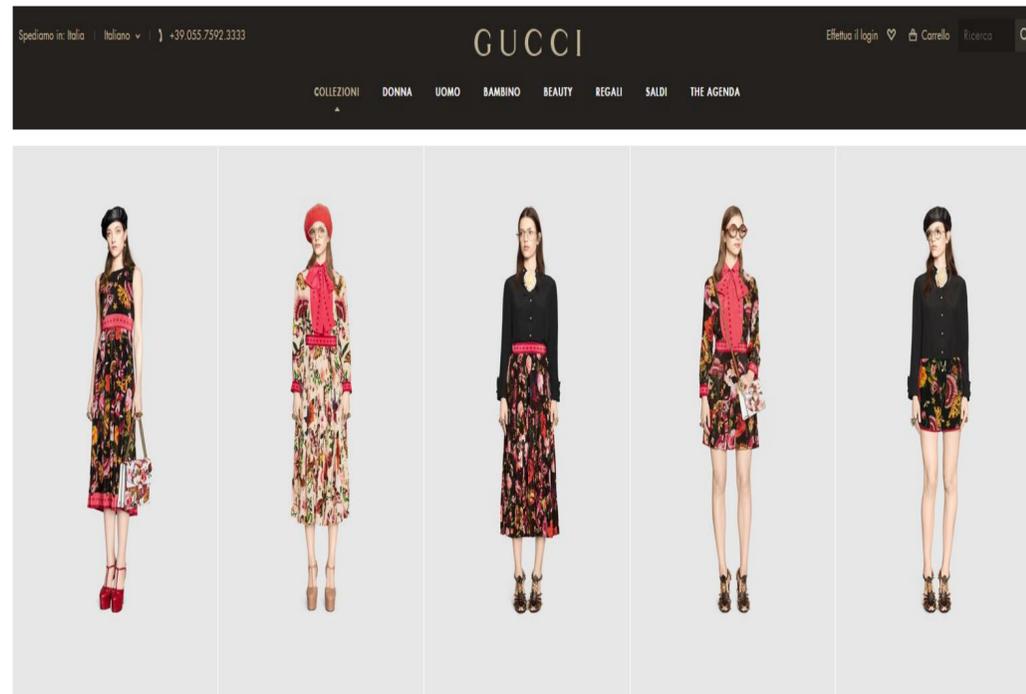
Immagini arricchite con il video della sfilata e le informazioni di vestibilità



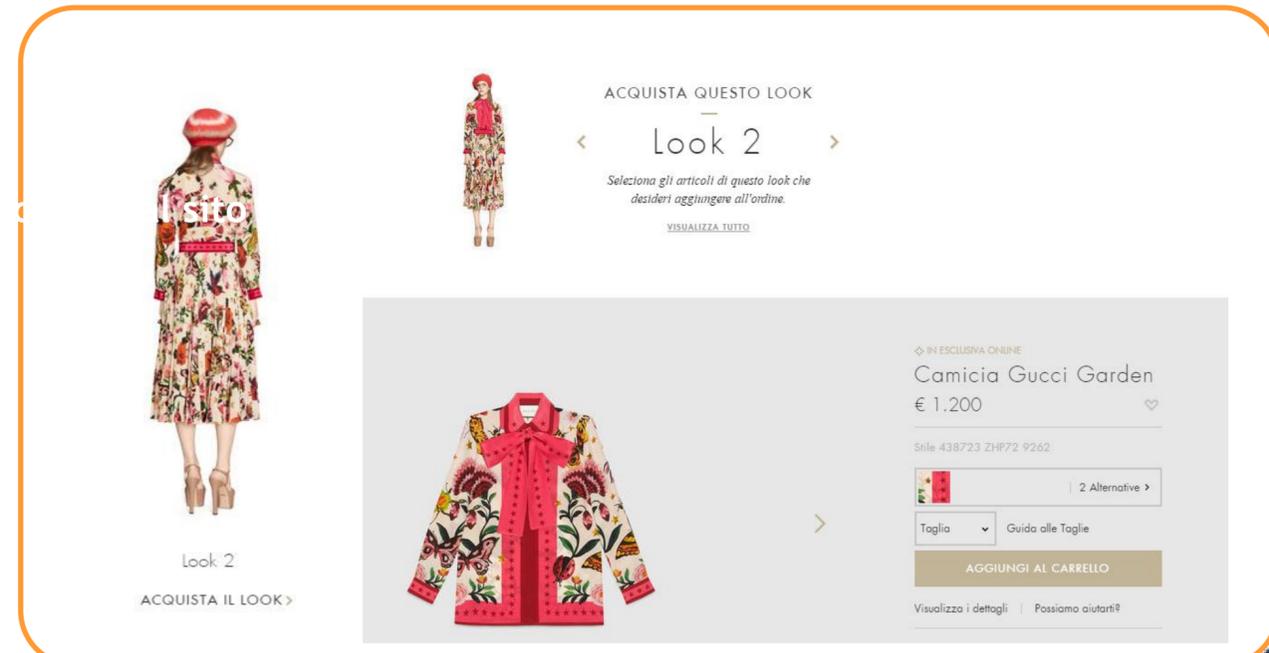
Sfilata con zoom sui dettagli e info sul modello



Configurazione di look con azioni di cross-selling guidate da icone di stile



Acquisto del look consigliato



One click check-out con memorizzazione dati di pagamento e spedizione

The screenshot shows the 'vente-privee' website interface. On the left, a shopping cart contains one item: 'Pile con zip, Fast Trek(blu scuro)'. The total amount is €25,50. On the right, the 'Indirizzo di consegna' (Delivery address) is displayed as 'valentina pontiggia, via lambruschini 4/b, 20156 MILANO (MI)'. Below this, a 'PAGAMENTO' (Payment) section is highlighted, showing various payment methods like VISA, MasterCard, and PayPal. The 'Indirizzo di consegna' is also highlighted in a separate box, showing the same address details.



Tracking dell'ordine con notifiche push sulle informazioni di consegna

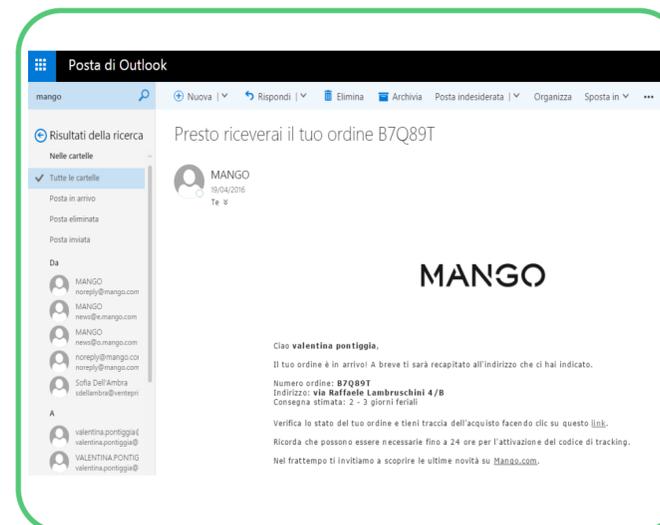
MANGO

Donna Uomo Bambini Violeta

Spedizione gratuita a partire da € 30 e resi gratuiti



eMail con informazioni sulla preparazione dell'ordine



< Messaggi DHL Dettagli

La consegna della sua spedizione DHL EXPRESS 7905760575 da MANGO è prevista per il giorno gio apr 21 2016 entro la fine della giornata lavorativa. Può personalizzare la sua consegna su <https://delivery.dhl.com/IT/Z9dUob>



Accesso al sito

Ricerca prodotto

Presentazione prodotto

Gestione carrello

Servizi Post-vendita



La via dello shopping

I fattori chiave per una Customer Journey di successo nel mondo eCommerce

DHL Express - Il tuo partner per l'eCommerce

Marco Adamo, Senior Product Mgr & Business Development

Camera Nazionale Moda, 7 Giugno 2018





**GUIDIAMO VOI
E I VOSTRI CLIENTI
ALL'INTERNO DI
UN'ESPERIENZA UNICA**

**ANTICIPATE
I BISOGNI DEL
MERCATO INSIEME
A UN PARTNER
COMPETENTE
ED AFFIDABILE**



Conoscere il mercato e le sue esigenze significa conoscere la Customer Journey del cliente.

Semplice, Veloce e Sicuro sono le caratteristiche fondamentali per regalare agli e-Shopper un'esperienza di acquisto indimenticabile.

- ▶ + Conversion rate
- ▶ - Tasso abbandono carrello
- ▶ + Soddisfazione Cliente

CUSTOMER JOURNEY OVERVIEW



LE SFIDE DELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE ATTRAVERSO LA VENDITA "DUTY FREE" NEL RISPETTO DELLE NORMATIVE VIGENTI



Alcuni paesi permettono l'importazione di prodotti esenti da Dazi e/o IVA se il valore della transazione è inferiore ad un determinato valore chiamato DE MINIMIS (in Italia franchigia ai fini daziari e franchigia ai fini IVA)



Cost Savings



Sales & Conversion



Customer Service



Transit time

DE MINIMIS - ALCUNI ESEMPI*



Country	De minimis value "no duty/tax collection"		Informal entry threshold		Remark
	in national currency	in USD	in national currency	in USD	
Brazil	50 USD	50			only for postal shipments
Canada	20 CAD	15			
China	Shipments with duty and VAT liability less than RMB 50	8	NA		
India	10000 INR	150	100000 INR	1500	Only samples and gifts
Japan	10000 JPY	90	201000 JPY	1800	
Korea	150 USD (FOB)	150	>150USD(FOB)	150	Only personal shipments and samples, except medicine, herb medicine, wildlife---related products, quarantined items such as agricultural, live stock and marine products, nutritional supplement, food , alcoholic beverages, tobacco, cosmetics (only applied to functional cosmetics, placenta---containing cosmetics, cosmetics containing steroids, and hazardous cosmetics), and others.
	200 USD	200	> 200USD	200	Only for trade with USA and Puerto Rico as per Korea---US FTA.
Russia	7964 RUR	119			
Singapore	400 SGD	296	400 SGD	296	
Switzerland	Total duties/taxes less than 5 CHF are waived	5	Not applicable	0	
Chinese Taipeh	3000 TWD	93	50,000 TWD	1550	
United States	800 USD	800		2500	

* DISCLAIMER AND USE OF INFORMATION

Neither the DP DHL group nor DHL Express shall be held liable for any improper or incorrect use of the information described and assumes no responsibility for anyone's use of the information. In no event DHL Express is liable for any direct, indirect, incidental, or consequential damages. This information is only provide as reference and collected from online publicly sources.

https://global-express.org/assets/files/Customs%20Committee/de-minimis/GEA-overview-on-de-minimis_April-2016.pdf

NUOVI ACCORDI COMMERCIALI CETA



- Dal 21 settembre 2017 è entrato in vigore, in via provvisoria, l'**Accordo Economico e Commerciale Globale tra i Paesi dell'Unione Europea e Canada (CETA)**, con l'obiettivo di semplificare lo scambio commerciale di beni e servizi.
- L'accordo prevede l'**abbattimento dei dazi doganali** per i prodotti originari dell'Unione europea importati in Canada e per i prodotti originari del Canada importati nell'Unione europea.
- **Per esportazioni fino a € 6000** è sufficiente indicare in fattura l'origine preferenziale della merce, riportando la seguente frase prevista dall'accordo:
"L'esportatore delle merci contemplate nel presente documento dichiara che, salvo indicazione contraria, le merci sono di origine preferenziale italiana/comunitaria".
- Per esportazioni **sopra tale soglia**, la dichiarazione in fattura può essere riportata solo da esportatori autorizzati, indicando il **numero di autorizzazione doganale**:
"L'esportatore delle merci contemplate nel presente documento dichiara che (autorizzazione doganale n...), salvo indicazione contraria, le merci sono di origine preferenziale italiana/comunitaria".

NUOVA REGOLAMENTAZIONE AUSTRALIA GST GOOD & SERVICE TAX

A stylized illustration on a yellow background. A kangaroo wearing sunglasses is sitting on a globe, using a laptop with the DHL logo. Several DHL boxes are stacked in front of it. A white arrow points from the kangaroo towards the left side of the globe. In the background, a DHL airplane is flying over the globe.

Dal 1° Luglio 2018 sarà effettivo un importante cambiamento legislativo: gli acquisti eCommerce di basso valore (inferiore a 1.000 AUD, circa € 651) effettuati da consumatori australiani su siti web di aziende estere saranno soggetti alla **Goods & Service Tax (GST)**, pari al **10%** della fattura commerciale. La tassa dovrà essere applicata al momento dell'acquisto da parte del merchant nel caso abbia un **fatturato in Australia superiore a 75.000 AUD*** (circa € 48.852).

*fatturato calcolato sui 12 mesi precedenti o su una stima dei 12 mesi successivi. Per ulteriori dettagli sul calcolo del fatturato, consultare il [sito dell'Australian Taxation Office \(ATO\)](#)

NUOVA REGOLAMENTAZIONE AUSTRALIA GST GOOD & SERVICE TAX



*I dazi rimangono invariati, si applicano per valore superiori 1.000 AUD, consultare il [sito dell'Australian Taxation Office \(ATO\)](#)

NUOVA REGOLAMENTAZIONE AUSTRALIA GST GOOD & SERVICE TAX



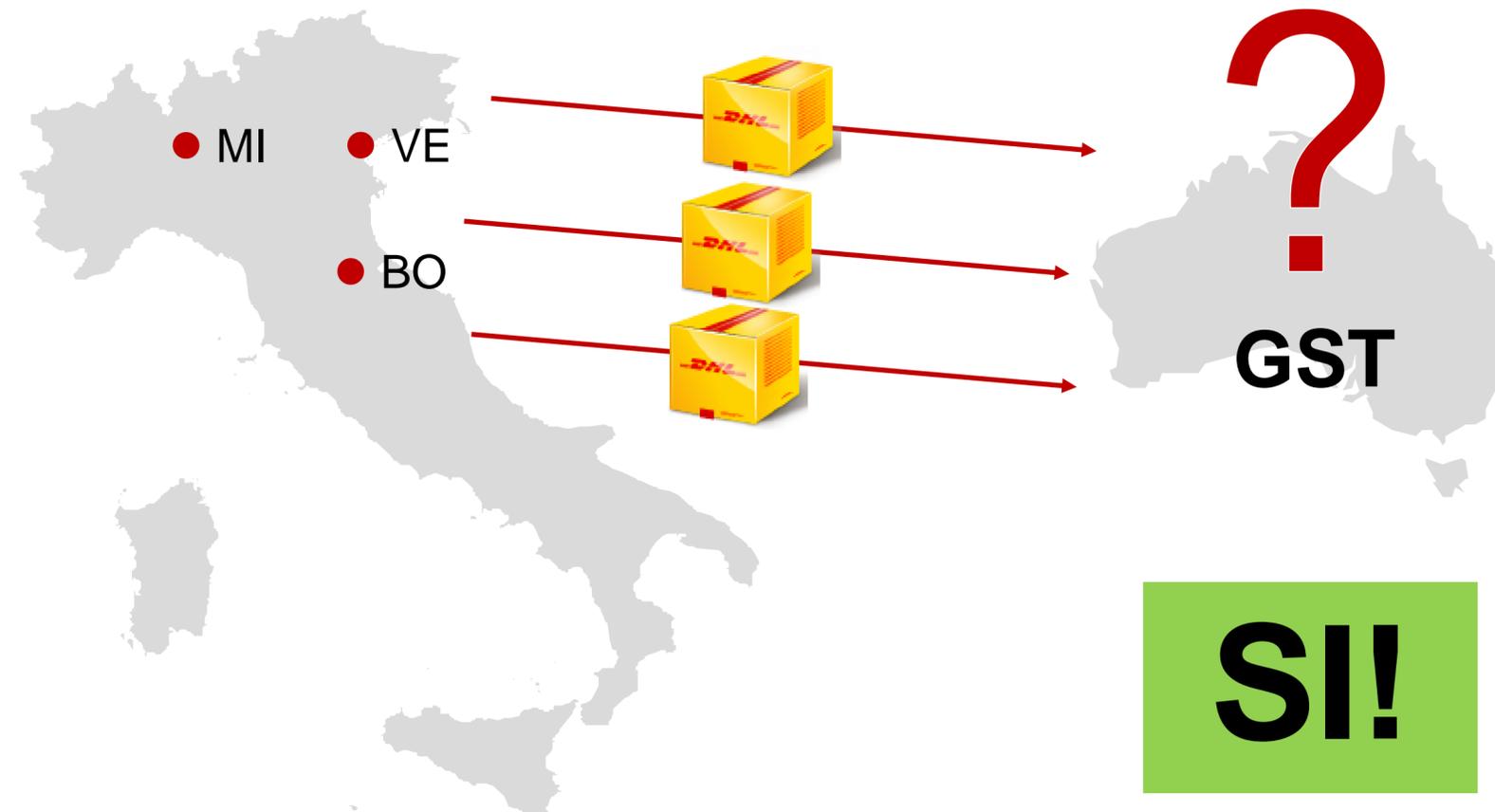
Ordini con prodotti che partono da luoghi diversi – GST si o no?



Valore del carrello: AUD 1.200



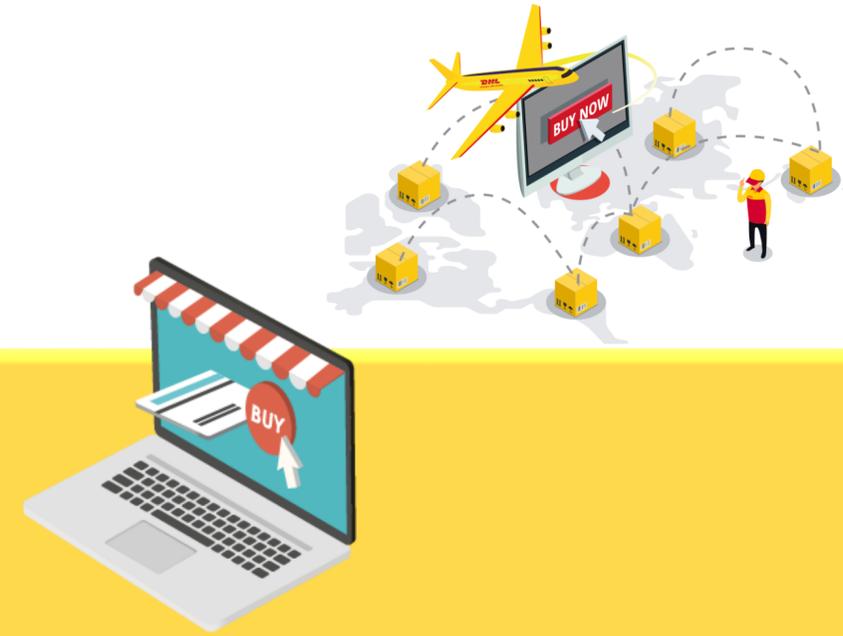
- 3 Lettere di vettura DHL
- Valore della singola fattura AUD 400



NON TARIFFS BARRIERS - DIFFERENZE NORMATIVE TRA OFFLINE E ONLINE



- Registrazione di un'entità legale nel paese di destino
- Certificazioni di conformità/licenze importazione per la libera circolazione delle merci
- Obbligo di etichettatura dei prodotti nella lingua locale



- Quantità limitate/ragionevoli
- Limiti di valore di acquisto
- Rappresentanza fiscale per pagamenti IVA (EU)
- Certificato Sanitario originale emesso dal mittente (es. resi)

LINEE GUIDA EXPORT USA



- **De Minimis:** 800 USD (ad eccezione di prodotti soggette ai controlli di enti governativi)
- **Formal Entry:** da 2500 USD
Codice di identificazione del produttore (Manufacturer Identification Code)
- **Descrizioni:** Descrizione completa e dettagliata della merce, incluso la composizione (ad es. men's shirt 100% cotton, knitted/ woven cotton fabric)
- **Documenti:** Fattura
Dichiarazione di libera esportazione
Dichiarazione di Washington (parti/ inserti in pelle di animali)
Certificato CITES
- **Link Utili:** U.S. Trade Commission: <http://www.usitc.gov/tata/hts/bychapter/index.htm>
U.S. Fish & Wildlife Service: <https://www.fws.gov/>

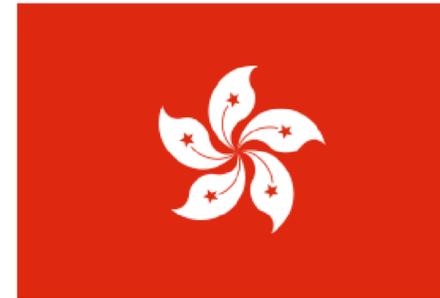
LINEE GUIDA EXPORT CINA



- **De Minimis:** 50 RMB (valore di Duty & VAT)
- **Formal Entry:** da 5000 RMB
- **Descrizioni:** Descrizione completa e dettagliata della merce, incluso la composizione (ad es. men's shirt 100% cotton, knitted/ woven cotton fabric)
- **Documenti:** Fattura
Dichiarazione di libera esportazione
Dichiarazione di Washington (parti/ inserti in pelle di animali)
Certificato CITES
(*Codice di Registrazione Doganale/Broker*)

Link Utili: E-to-China: <http://www.e-to-china.com/>
China Inspection and Quarantine: <http://en.ciqcid.com/>

LINEE GUIDA EXPORT HONG KONG



- **De Minimis:** in generale Hong Kong è una destinazione Tax-Free (alcune eccezioni veicolo a motore, liquori, tabacco)
- **Formal Entry:** non applicabile
- **Descrizioni:** Descrizione completa e dettagliata della merce, incluso la composizione (ad es. men's shirt 100% cotton, knitted/ woven cotton fabric)
- **Documenti:** Fattura
 - Dichiarazione di libera esportazione*
 - Dichiarazione di Washington (parti/ inserti in pelle di animali)*
 - Certificato CITES*

Link Utili

Import Control and Food Safety Guidelines: http://www.cfs.gov.hk/english/import/import_icfsg_09.html

HK Customs and Excise Department: <http://www.customs.gov.hk/en/home/index.html>

LE SCHEDE PAESE DHL



DHL
CINA: LINEE GUIDA (EXPORT/ IMPORT)



DHL
ESPORTARE FASHION NEGLI U.S.A.



DHL
HONG KONG: LINEE GUIDA (EXPORT/ IMPORT)



DHL
LINEE GUIDA PER ESPORTARE IN TURCHIA



DHL
LINEE GUIDA PER ESPORTARE IN INDIA





ON DEMAND
DELIVERY
SCEGLI QUANDO E DOVE VUOI

**OGGI SI SPOSTA
LA CONSEGNA
NON I LORO IMPEGNI**

ON DEMAND
DELIVERY
SCEGLI QUANDO E DOVE VUOI

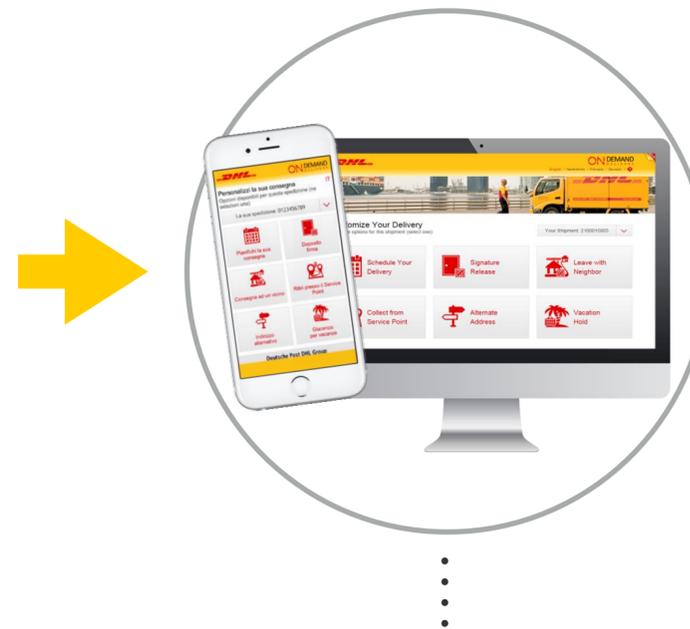
DHL 16

FACILE, VELOCE... CLICK! I VOSTRI CLIENTI SODDISFATTI IN POCHI CLICK GRAZIE A ON DEMAND DELIVERY!



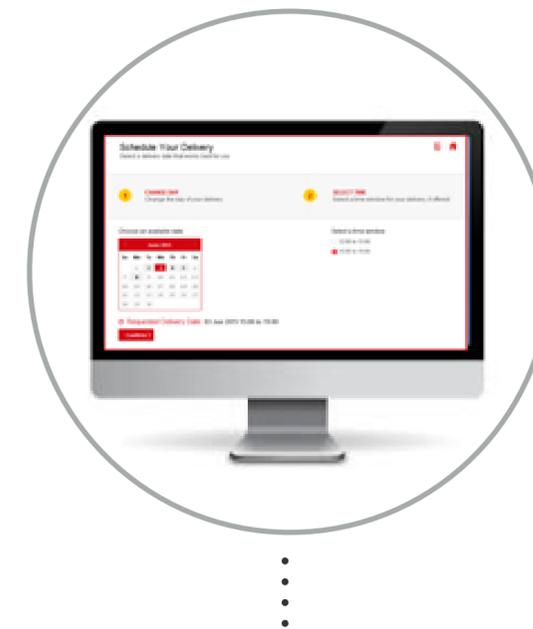
1

Effettuato l'acquisto, i vostri clienti riceveranno via mail o SMS la data presunta di consegna.



2

Tramite PC o smartphone, potranno accedere a On Demand Delivery e personalizzare la ricezione del loro acquisto.



3

Ad esempio, potranno modificare la data di consegna della spedizione.

PIU' FACILE DI COSI' C'E' SOLO ON DEMAND DELIVERY! + SEMPLICE + VELOCE = + SODDISFATTO



4

Corriere e filiale DHL riceveranno la modifica richiesta.



5

I vostri clienti riceveranno conferma dell'aggiornamento e notifica sulla nuova data di consegna della spedizione.



6

La spedizione verrà recapitata nei tempi e nei modi stabiliti, per garantire la loro soddisfazione.

RIPROGRAMMARE
LA CONSEGNA

RICHIEDERE LA CUSTODIA
DELLA SPEDIZIONE

RITIRARE MERCI PRESSO
TUTTI I PUNTI DHL

MODIFICARE L'INDIRIZZO
DI CONSEGNA

FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE
AD UN VICINO DI CASA

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

RIPROGRAMMARE
LA CONSEGNA

IN UNA DATA PIÙ COMODA

I vostri clienti possono modificare la data di consegna della spedizione a piacimento e secondo le loro esigenze, entro 7 giorni effettivi.



RIPROGRAMMARE
LA CONSEGNA

**RICHIEDERE LA CUSTODIA
DELLA SPEDIZIONE**

RITIRARE MERCI PRESSO
TUTTI I PUNTI DHL

MODIFICARE L'INDIRIZZO
DI CONSEGNA

FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE
AD UN VICINO DI CASA

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

**RICHIEDERE LA CUSTODIA
DELLA SPEDIZIONE
FINO A 30 GIORNI**

In caso i vostri clienti, in vacanza o via per lavoro, non possano effettuare il ritiro, possono richiedere la sospensione della consegna fino a un massimo di 30 giorni effettivi.



RIPROGRAMMARE
LA CONSEGNA

RICHIEDERE LA CUSTODIA
DELLA SPEDIZIONE

RITIRARE MERCI PRESSO
TUTTI I PUNTI DHL

MODIFICARE L'INDIRIZZO
DI CONSEGNA

FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE
AD UN VICINO DI CASA

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

RITIRARE MERCI

O DOCUMENTI

PRESSO TUTTI I PUNTI DHL

I vostri clienti possono indicare come luogo di consegna il punto vendita DHL più vicino e ritirare personalmente la spedizione quando preferiscono.

RIPROGRAMMARE
LA CONSEGNA

RICHIEDERE LA CUSTODIA
DELLA SPEDIZIONE

RITIRARE MERCI PRESSO
TUTTI I PUNTI DHL

**MODIFICARE L'INDIRIZZO
DI CONSEGNA**

FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE
AD UN VICINO DI CASA

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

MODIFICARE L'INDIRIZZO DI CONSEGNA

I vostri clienti possono modificare il luogo di consegna della spedizione, indicando un indirizzo più comodo.

RIPROGRAMMARE
LA CONSEGNA

RICHIEDERE LA CUSTODIA
DELLA SPEDIZIONE

RITIRARE MERCI PRESSO
TUTTI I PUNTI DHL

MODIFICARE L'INDIRIZZO
DI CONSEGNA

**FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE
AD UN VICINO DI CASA**

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

FAR CONSEGNARE
LA SPEDIZIONE

A UN VICINO DI CASA

In caso di assenza, il corriere è autorizzato a lasciare la spedizione presso un vicino di casa, custode o guardia espressamente indicato dai vostri clienti.

RIPROGRAMMARE
LA CONSEGNA

RICHIEDERE LA CUSTODIA
DELLA SPEDIZIONE

RITIRARE MERCI PRESSO
TUTTI I PUNTI DHL

MODIFICARE L'INDIRIZZO
DI CONSEGNA

FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE
AD UN VICINO DI CASA

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE

ALLA PORTA DI INGRESSO

I vostri clienti possono autorizzare il corriere, in caso di assenza, a lasciare la spedizione sulla porta d'ingresso (o in altra posizione da loro segnalata) senza bisogno della firma.

LE OPZIONI DI LAST-MILE DELIVERY PIU UTILIZZATE DA CHI ACQUISTA ON LINE



Europa

	 Alternative Address	 Neighbor Delivery	 Scheduled Delivery	 Signature Form	 Signature Release	 ServicePoint Delivery	 Vacation Hold
AUSTRIA	6%	10%	★ 47%	9%	0%	27%	1%
BELGIUM	9%	7%	★ 38%	0%	13%	33%	0%
CZECH REPUBLIC	13%	9%	★ 51%	0%	7%	19%	2%
DENMARK	3%	1%	33%	0%	23%	★ 38%	1%
FINLAND	5%	2%	23%	0%	17%	★ 53%	1%
FRANCE	5%	7%	29%	0%	10%	★ 49%	1%
GERMANY	8%	14%	★ 45%	0%	26%	5%	1%
GREECE	14%	7%	25%	0%	4%	★ 50%	0%
IRELAND	11%	9%	★ 32%	0%	19%	29%	1%
ITALY	6%	12%	★ 63%	0%	7%	12%	0%
NETHERLANDS	5%	7%	★ 55%	0%	7%	26%	1%
NORWAY	4%	1%	26%	0%	19%	★ 49%	1%
POLAND	8%	7%	★ 58%	0%	7%	19%	1%
PORTUGAL	8%	9%	★ 53%	2%	0%	28%	0%
RUSSIA	4%	10%	★ 70%	0%	0%	16%	1%
SPAIN	5%	14%	★ 41%	0%	8%	31%	0%
SWEDEN	2%	0%	11%	0%	8%	★ 78%	0%
SWITZERLAND	5%	5%	31%	0%	★ 38%	20%	1%
TURKEY	9%	22%	★ 29%	0%	25%	15%	0%
UNITED KINGDOM	4%	13%	★ 32%	1%	★ 32%	18%	1%

Most popular

LE OPZIONI DI LAST-MILE DELIVERY PIU UTILIZZATE DA CHI ACQUISTA ON LINE



Collect from Service Point
Collect from a DHL or DHL Partner Service Point at a location convenient for you

1 SELECT SERVICE POINT
Select a nearby service point

2 COLLECT SHIPMENT
We will send you a message when ready for collection. Please collect your shipment within 7 days.

	DHL Service Point DHL Aartbeek Boschplantsoen 20 2630 AARTBEELAAR	9.82 km Opening hours & Services
	DHL Service Point DHL Clegem Volkswagen 151 1831 DIESEM	15.48 km Opening hours & Services
	DHL Service Point DHL Jansbergen Noorderlaan 52 bA-B 2030 WATHERPEN	21.95 km Opening hours & Services
	DHL Service Point DHL IJzer Brite Tussendagperken 671 1190 VORST	27.81 km Opening hours & Services

Search



La tua posizione *

Stoccolma, Svezia

Ricerca Avanzata

DHL Service Point H.T. Rosis Godis & Tobak Tbaneplan		0.26 km	Dettagli >
Sveavaegen 20 111 57 STOCKHOLM			
DHL Service Point H.T. Rosis Godis & Tobak Tbaneplan		0.27 km	Dettagli >
Sveavägen 20 111 57 STOCKHOLM			
DHL Service Point Aahlens City Click & Collect		0.30 km	Dettagli >
Klarabergsgatan 50 111 21 STOCKHOLM			
DHL Service Point Locker			

DHL Service Point
H.T. Rosis Godis & Tobak Tbaneplan

Sveavaegen 20
111 57 STOCKHOLM

[Direzioni](#) [Stampa](#)

[Dettagli](#) [Ferie](#)

Orari d'apertura

Lunedì - Venerdì	07:00 - 20:00
Sabato - Domenica	10:30 - 18:30

Servizi disponibili

- Servizio di spedizione e fermo deposito
- Spedizioni nazionali e internazionali

> Contatti

> Limitazioni per spedizione

LE OPZIONI DI LAST-MILE DELIVERY PIU UTILIZZATE DA CHI ACQUISTA ON LINE



Collect from Service Point
Collect from a DHL or DHL Partner Service Point at a location convenient for you

1 SELECT SERVICE POINT
Select a nearby service point

2 COLLECT SHIPMENT
We will send you a message when ready for collection. Please collect your shipment within 7 days.

	DHL Service Point DHL Aartbeek Bosmanweg 20 2630 AARTBEELAAR	9.82 km Opening hours & Services
	DHL Service Point DHL Cregem Volksweg 131 1831 DIESEM	15.48 km Opening hours & Services
	DHL Service Point DHL Jansbergen Noorderlaan 52 bA-B 2030 ANTWERPEN	21.95 km Opening hours & Services
	DHL Service Point DHL IJzer Brix Tussendijkweg 671 1192 VORST	27.81 km Opening hours & Services

Search



La tua posizione *
Hong Kong ✕ Ricerca

Ricerca Avanzata ▾

DHL Service Point
7-Eleven@1558 Wong Tai Sin (PARTNER) 1.21 km
Shop N116 1/F Temple Mall (N) Upper Wong Tai Sin Est 136 Lung Cheung Rd Kowloon WONG TAI SIN [Dettagli >](#)

DHL Service Point
7-Eleven@0077 Kowloon City (PARTNER) 1.35 km
Shop A-D, G/F, Leung Ling House, 96 Nga Tsin Wai Rd, Kowloon KOWLOON CITY [Dettagli >](#)

DHL Service Point 1.36 km

DHL Service Point
7-Eleven@0077 Kowloon City (PARTNER)

Orari d'apertura
Lunedì - Domenica 00:00 - 23:59

Servizi disponibili
• Spedizione in fermo deposito

> Contatti
> Limitazioni per spedizione

LE OPZIONI DI LAST-MILE DELIVERY PIU UTILIZZATE DA CHI ACQUISTA ON LINE



Americas

	 Alternative Address	 Neighbor Delivery	 Scheduled Delivery	 Signature Form	 Signature Release	 Service Point Delivery	 Vacation Hold
ARGENTINA	3%	2%	★ 67%	0%	7%	19%	1%
BOLIVIA	3%	1%	★ 49%	0%	16%	31%	0%
BRAZIL	9%	11%	★ 69%	0%	0%	10%	2%
CANADA	7%	1%	15%	1%	★ 54%	21%	1%
CHILE	10%	3%	★ 45%	0%	24%	16%	4%
COLOMBIA	10%	0%	37%	0%	★ 41%	11%	0%
MEXICO	3%	0%	46%	0%	0%	★ 50%	0%
USA	6%	2%	12%	8%	★ 68%	5%	0%

Most popular

LE OPZIONI DI LAST-MILE DELIVERY PIU UTILIZZATE DA CHI ACQUISTA ON LINE



Asia Pacific

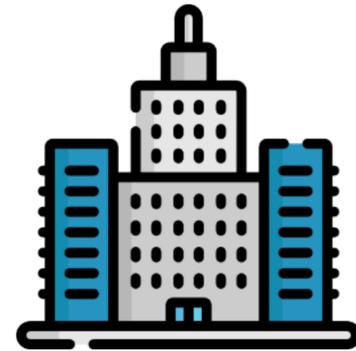
	 Alternative Address	 Neighbor Delivery	 Scheduled Delivery	 Signature Form	 Signature Release	 Service Point Delivery	 Vacation Hold
AUSTRALIA	7%	4%	19%	0%	★ 46%	23%	1%
HONG KONG	4%	12%	★ 55%	0%	0%	27%	1%
INDIA	0%	0%	★ 98%	0%	0%	0%	2%
JAPAN	1%	1%	★ 84%	0%	9%	4%	0%
MALAYSIA	5%	2%	★ 56%	0%	11%	22%	3%
NEW ZEALAND	7%	1%	18%	2%	★ 53%	18%	0%
SINGAPORE	4%	1%	★ 62%	0%	8%	22%	1%
TAIWAN	3%	17%	★ 51%	0%	0%	27%	2%
THAILAND	0%	0%	★ 76%	0%	0%	22%	2%
CHINA	7%	19%	★ 54%	0%	8%	5%	7%

Most popular

DA UN ORDINE A UNA
SPEDIZIONE IN POCHI
CLICK!
DHL E-COMMERCE
SHIPPING



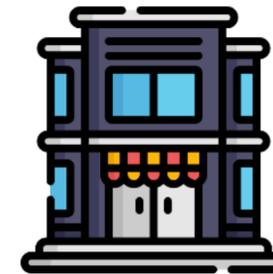
DHL HA LA SOLUZIONE GIUSTA PER OGNI TARGET



GRANDE AZIENDA CON
PIATTAFORMA PROPRIA



WEB SERVICES & API



PICCOLA MEDIA AZIENDA CON
PIATTAFORMA TERZA/ MARKETPLACE



PLUGIN E CONNETTORI

Amazon
Magento
PrestaShop
WooCommerce

SCENARIO DI MERCATO: LE STRATEGIE DIGITAL ADOTTATE DALLE PMI



Start up e Merchant medio-piccoli utilizzano:



UN SITO ECOMMERCE

Piattaforma e-Commerce

Magento  Prestashop
WooCommerce

MARKETPLACE

Marketplace


Amazon

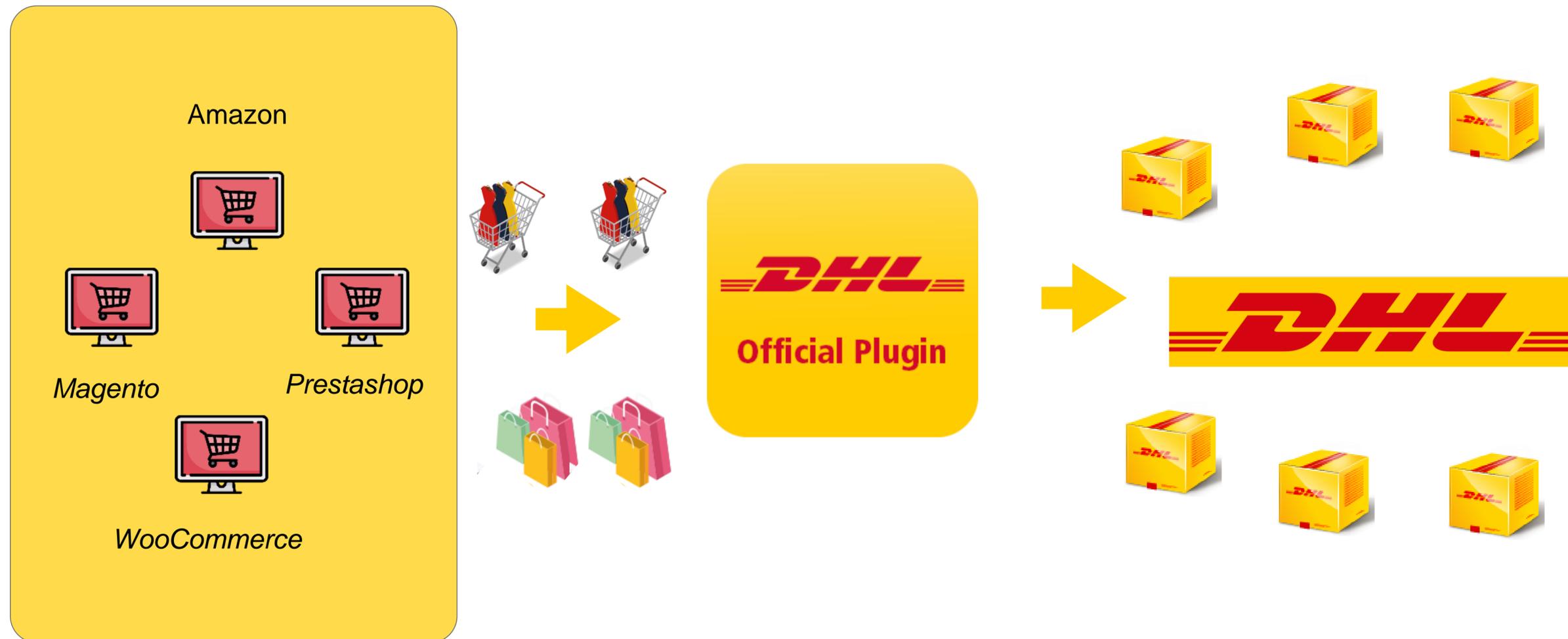
SITO ECOMMERCE E MARKETPLACE

Multi-piattaforma

Amazon  Magento
PrestaShop
WooCommerce

DHL offre una soluzione personalizzata per ogni esigenza legata al business online del Merchant

LA MECCANICA DI FUNZIONAMENTO DI DHL E-COMMERCE SHIPPING



IL VOSTRO INGEGNO, LE NOSTRE SOLUZIONI, CLIENTI SODDISFATTI

DHL Express - Il tuo partner per l'eCommerce

Marco Adamo – marco.adamo@dhl.com



Visita il sito ecommerce.dhl.it

