qapla.it

eCommerce Guide

Gestione delle Giacenze



La guida definitiva per i merchant su come svincolare con facilità le giacenze e ridurre i disagi per i clienti

Qapla

Introduzione

Non sempre le spedizioni procedono come ci si aspetterebbe, chi lavora nell'eCommerce lo sa bene. Anche chi acquista online con una certa frequenza purtroppo conosce questo rischio. La fase di consegna è, per questo, il momento più delicato dell'intera shopping experience, insieme al checkout, e molto della percezione della qualità del servizio dell'eCommerce (non solo logistico ma anche di assistenza e comunicativo) si gioca dal momento dell'ordine a quello dell'unboxing.

Uno dei problemi in cui può incorrere una consegna è la cosiddetta **giacenza**. Il prodotto si trova in un "limbo", ovvero non è né tra le mani del cliente né più tra quelle del merchant, in attesa di essere svincolato. Vediamo alcune strategie per ridurre all'origine l'insorgenza di questo inconveniente e come risolverlo con facilità minimizzando il disagio per il cliente che ha ordinato il prodotto e ancora non può recuperarlo.

In questa guida essenziale, troverai:

- Giacenza: cos'è e come si gestisce
- Giacenze per gli eCommerce: costi medi e strategie di riduzione
- Svincolo giacenze: come funziona
- Come ridurre le giacenze: 3 strategie vincenti
- Ridurre i disagi delle giacenze: come svincolarle con semplicità

Giacenza: cos'è e come si gestisce

*La **giacenza** di una spedizione si verifica quando il corriere ha tentato di consegnare il pacco al destinatario senza successo. La merce potrebbe andare in **giacenza** anche dopo il primo **tentativo fallito**, questo dipende dal servizio offerto dal corriere.*

In questi casi, il pacco viene riportato al deposito più vicino del trasportatore, quindi non indietro fino al magazzino dell'eCommerce, in attesa di istruzioni. Presso il destinatario non trovato viene lasciato un tagliando chiamato **"avviso di giacenza"** con indicati mittente, giorno e ora del tentativo di consegna, la sede dove si trova la merce in giacenza e il tempo entro il quale vi rimarrà.


Poste Italiane

Ufficio: NOME CITTÀ
ID Uff.: 00000

AVVISO DI GIACENZA

Avviso consegnato il 00/00/0000 ore 00:00

Gentile cliente la invitiamo, dal 00/00/0000 a partire dalle ore 00:00, a ritirare l'invio presso:

Ufficio: nome ufficio
Indirizzo: Via Rossi, 1
00000 Nome Città

L'oggetto sotto indicato:
Codice 123456789

Tipologia: Posta Raccomandata
Destinatario: NOME COGNOME

Al suo interno sono indicati:

- corriere;
- data e ora del tentativo fallito di consegna (così il cliente può verificare se effettivamente non si trovava a destinazione);
- luogo di giacenza;
- giorno e ora da cui è possibile il ritiro

del pacco (in genere da 2 giorni dal secondo tentativo fallito);
- **durata della giacenza**;
- **codice identificativo** del pacco (qui nell'esempio un avviso di giacenza di un invio per Posta Raccomandata).

Una giacenza può causarsi per varie **ragioni**:

- **assenza** del destinatario o di chi può farne le veci per il ritiro;
- **indirizzo** fornito **sbagliato**, poco chiaro o addirittura sconosciuto;
- **rifiuto della consegna** da parte del destinatario (avviene spesso in caso di spedizione in contrassegno);
- un'**avaria** grave della **merce** che ne rende impossibile la consegna.

Il periodo di giacenza, quindi quello entro il quale è possibile lo svincolo (che vedremo sotto), varia dal tipo di merce e dal corriere (oltre che dal tipo di contratto stipulato con l'azienda eCommerce). Si può andare da qualche giorno a 15 giorni fino a 1 mese in alcuni casi.

Ecco qui un utile riepilogo delle condizioni generali di alcuni dei principali corrieri:

CORRIERE	GIACENZA (GG)	MODALITÀ
brt fermopoint	10 giorni	Due tentativi di consegna, successivamente giacenza presso BRT-fermopoint più vicino al destinatario, se presente
DHL	N.D.	Secondo tentativo di consegna il giorno lavorativo successivo, eventuale ritiro presso Service Point più vicino alla destinazione
GLS.	10 giorni	Giacenza presso la sede GLS di competenza del territorio dopo due tentativi di consegna
Posteitaliane	10 giorni lavorativi (sabato incluso)	Giacenza presso un ufficio postale o il punto di ritiro, indicato nell'avviso di giacenza
SDA	3 giorni per riconsegna gratuita (durata massima 10 giorni lavorativi)	Avviso di giacenza dopo il primo tentativo di consegna fallito; dopo tre giorni senza svincolo, il merchant può scegliere se rimettere in consegna la merce, farsela restituire o abbandonarla
TNT	5 giorni lavorativi (per ritiro gratuito)	Due tentativi di consegna, successivamente giacenza presso la filiale più vicina al destinatario
ups	7 giorni	Fino a tre tentativi di consegna (a discrezione di UPS), il pacco rimane in giacenza presso un UPS Access Point più vicino al destinatario

Giacenze per gli eCommerce: costi medi e strategie di riduzione



Un aspetto cruciale da conoscere, ancor prima di spedire e migliorare l'operatività sugli svincoli e le relative comunicazioni, è il **costo delle giacenze**, tutto fuor che trascurabile. L'occupazione dello spazio nei depositi dei corrieri ha un prezzo, dipendente dal volume e il peso dei pacchi, dai giorni trascorsi e, in definitiva, dalle condizioni su cui ci si è accordati nel contratto. I big player chiaramente riescono a ottenere condizioni più vantaggiose, ma sono anche quelli che devono gestire più tentativi di consegna falliti.

È stato calcolato che i costi di giacenza oscillano in media **tra il 3% e il 5% sul totale dei costi di spedizione** di un eCommerce, fino ad arrivare a vette del 7-8%[1]. Se i costi da te sostenuti per le giacenze superano queste percentuali, deve accendersi un campanello di allarme. In ogni caso, come vedremo, è possibile ridurre il numero di questi intoppi e di conseguenza la loro incidenza economica, al di sotto della media riportata.

Solitamente la voce "giacenza" si trova nella parte finale delle offerte dei contratti dei corrieri o mischiata ad altre voci di costo, quindi si può correre il rischio di non valutarla attentamente e di concentrarsi sul solo costo di spedizione. Generalmente, viene addebitato un costo per **"apertura di giacenza"**, a copertura dei costi amministrativi e operativi. A questo si sommano le cosiddette **"spese di sosta"**, ovvero i giorni di deposito nel magazzino rapportati al peso/volume, e un **costo per la eventuale riconsegna** (sempre inferiore rispetto a quello dell'intera tratta e non variabile per il peso, fino al quintale).

Ecco perché il costo totale di giacenza, da solo, spesso supera quello di una spedizione andata a buon fine.

Svincolo giacenze: come funziona

Lo **svincolo delle giacenze** è la procedura con la quale il merchant o il cliente dell'eCommerce concordano con il corriere un nuovo tentativo di consegna, "liberando" quindi la merce in deposito. Il corriere modifica sul proprio gestionale lo status della spedizione e ricolloca i colli in una zona di smistamento.

A questo punto, a seconda delle disposizioni dell'eCommerce o del destinatario, si aprono diverse possibilità:

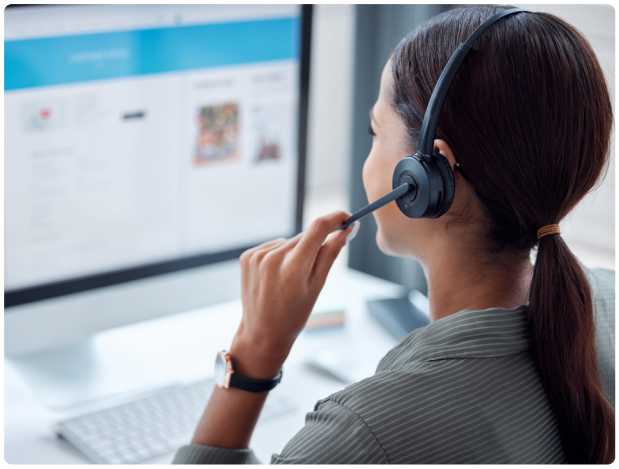
- **riconsegna** allo stesso indirizzo (nel caso il destinatario fosse stato assente);

[1] **Fonte:** Farsi Strada, ***Giacenza, quanto mi costi*** (2022)

- **consegna a un altro indirizzo** (se questo fosse stato errato o il destinatario fosse impossibilitato a riceverlo lì);
- **ritiro** del pacco nel deposito del corriere **da parte del destinatario** o di un soggetto da lui delegato;
- **restituzione della merce all'eCommerce** (di default quando non si ricevono istruzioni dopo un massimo di giorni);
- **distruzione** della merce (ad esempio, per prodotti con scadenze ravvicinate).

Quindi, alcuni trasportatori, quando possibile, permettono di risolvere le questioni legate alle giacenze tra loro e i destinatari finali, in modo autonomo, talvolta riprogrammando giorno e orario di riconsegna o riconfermando l'indirizzo. In molti casi, sarà il team di assistenza del tuo eCommerce a doversi attivare. In ogni caso, per alleviare il disagio e garantire l'arrivo a destinazione del prodotto, è fondamentale **tracciare e monitorare** queste operazioni, per garantire una Delivery Experience di buon livello nonostante i problemi riscontrati. È proprio la qualità dell'assistenza offerta nei momenti di maggior bisogno, come questa, che può fare la differenza nella fidelizzazione di un cliente: non lasciarlo da solo a gestire lo svincolo della giacenza tramite i portali dei corrieri.

Una precisazione importante: la giacenza viene aperta entro la sera del giorno della mancata consegna, mentre l'eventuale svincolo avviene come minimo il giorno successivo se il corriere riceve le dovute istruzioni e si procede alla riconsegna il giorno ancora dopo. Quindi, **sono necessari minimo 3 giorni** per l'apertura, lo svincolo di una giacenza e l'eventuale riconsegna.



Come ridurre le giacenze: 3 strategie vincenti

Una prima strategia per contenere i costi e i disagi legati alle potenziali giacenze è naturalmente quello di ridurne l'incidenza. Come è possibile farlo concretamente?

1. **Verificando e correggendo** in partenza **gli indirizzi** forniti dal destinatario. Qapla', tra le molteplici funzioni come piattaforma di gestione delle spedizioni, offre il servizio di **"Check Address"** che mostra la percentuale di validità dell'indirizzo in base a un **confronto con Google Maps** e segnala i campi errati come, ad esempio, il CAP (in sede di importazione degli ordini). È attivabile sulla piattaforma anche il medesimo servizio basato sullo stradario di alcuni dei più diffusi corrieri per la generazione delle spedizioni.

2. **Notifiche puntuali** via email, SMS o WhatsApp **sul primo tentativo di consegna fallito** al destinatario. Avvisandolo tempestivamente, potrà risolvere il problema prima che il corriere faccia un secondo viaggio e la merce vada in giacenza. Adottando un sistema

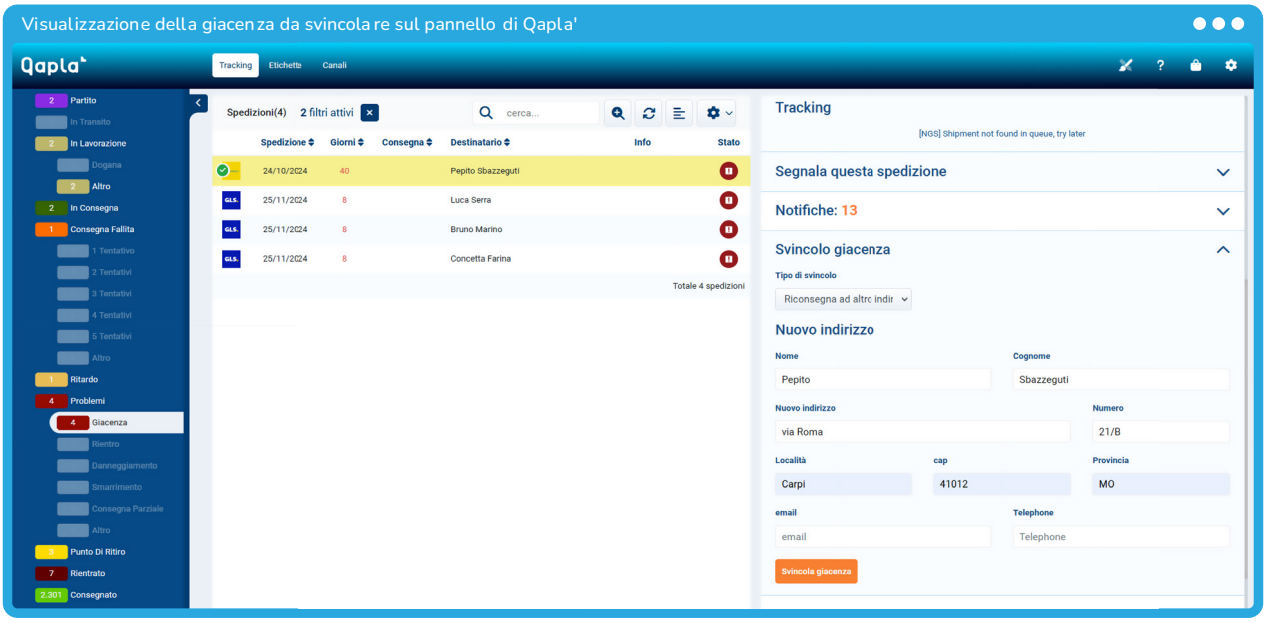
come Qapla', puoi predisporre l'**invio automatico delle informazioni sulla spedizione**, in tempo reale e in modo personalizzato inserendo tutte le tue informazioni di contatto (es. telefono e orari di apertura dell'assistenza, o addirittura integrando una chat nella pagine di tracking).

3. **Consegna in un punto di ritiro** vicino al destinatario: un locker o un negozio che offre questo servizio. È un'opzione talvolta prevista dal corriere, dietro un costo aggiuntivo, che consente al cliente di ritirare il pacco quando lo trova più comodo, evitando consegne a vuoto al domicilio in sua assenza. Si tratta dei così detti *"Pick Up Drop Off"* points (da cui l'acronimo P.U.D.O.). Con Qapla' l'eCommerce può anche generare spedizioni verso punti di ritiro gestiti da BRT-fermopoint, DHL, FedEx, GLS, InPost, Poste Italiane, TNT e UPS. I plugin di Qapla' per Shopify, Prestashop, BigCommerce e altri tra i principali CMS, in più, ti consentono di integrare in pochi click la scelta del punto di ritiro all'interno del check-out.

Ridurre i disagi delle giacenze: come svincolarle con semplicità

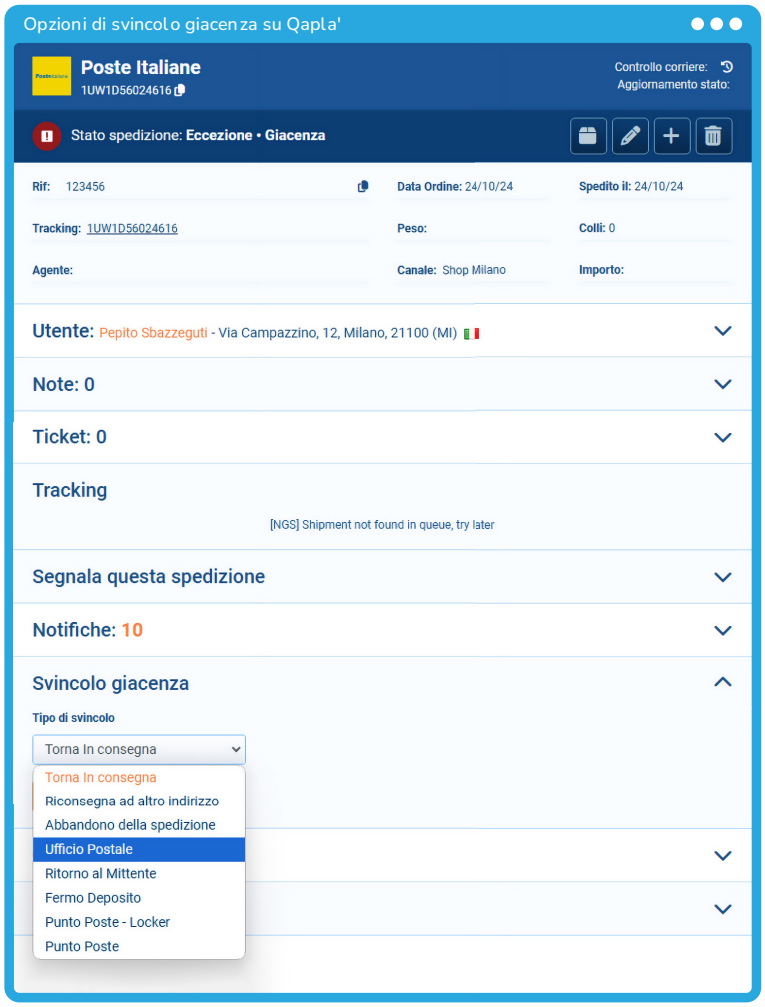
Se, nonostante questi accorgimenti, la spedizione va in giacenza, per il merchant, ma anche per il cliente, è essenziale saperlo quanto prima. Quindi, un primo mezzo necessario per risolvere il disagio che ne deriva è un **sistema di alert verso il Customer Care**. Nella maggior parte dei casi i trasportatori non inviano comunicazioni su questi "eventi" al merchant ma si limitano ad aggiornare questo status. Quindi possono passare giorni prima che ci se ne avveda e i costi ("di sosta") intanto lievitano. Un pannello come Qapla' ti viene incontro segnalando queste situazioni in tempo reale, non solo al cliente ma anche al merchant, su un'unica dashboard di tracciamento.

Visualizzazione della giacenza da svincolare sul pannello di Qapla'



Qapla', per determinati corrieri, permette anche di svolgere tutta l'**operatività relativa allo svincolo**, direttamente dalla piattaforma, come illustrato nell'immagine della pagina precedente.
Nell'apposita sezione "Gestione Giacenza" di una spedizione, sarà possibile:

- disporre la riconsegna;
- la consegna a un nuovo indirizzo;
- il rientro in sede;
- comunicare che sarà il cliente a ritirare il pacco al deposito o al punto di ritiro.



Nel caso della riconsegna a un nuovo indirizzo potrai inserirla manualmente dalla stessa scheda della spedizione sul pannello. In caso di scelta del punto di ritiro o dell'ufficio, dovrai invece inserire il rispettivo ID.

Per spedizioni contenenti più ordini, si potrà anche **disporre singolarmente per i vari articoli** ("consegne e restituzioni/distruzioni parziali"). Quando l'istruzione è stata trasmessa al corriere, in modo così semplice, **il tracking viene aggiornato e viene inviata relativa comunicazione al cliente**. Riceverà infatti un'email, SMS o WhatsApp (secondo il canale che hai scelto) con l'update in tempo reale su dove si trova il pacco e in quale status (se è già stata avviata la riconsegna o se dovrà recuperarlo in una filiale). In questo modo, avrà la certezza di ricevere il prodotto,si sentirà costantemente seguito e potrai trasformare un disagio in un'occasione di assistenza impeccabile.

Ci hanno già scelto +1000 eCommerce:

PITTARELLO · VINO.COM · RAJA · KIKO MILANO · NOMINATION ITALY · ARCAPLANET · FARMACIALORETO LA TUA FARMACIA OMNICANALE Farmacie Italiane · PUPA · TANNICO

Qapla'

tracking=marketing²

Con *Qapla'* hai un unico pannello in cui gestire *ordini, spedizioni e resi* in maniera semplice e veloce, stampare *etichette* in 3 click, svincolare le *giacenze* e informare i tuoi clienti in real time con *comunicazioni iper-personalizzate*.

+54%
TEMPO
risparmiato



+60%
RECENSIONI
positive

+100
MARKETPLACE
integrati

+450
CORRIERI
monitorati

Fai un passo in avanti ora!

Prenota una demo con i nostri esperti e scopri come Qapla' può semplificare e potenziare la gestione delle tue spedizioni eCommerce

Parla con un esperto