



Qapla

Osservatorio Spedizioni eCommerce Italia
I Trimestre 2019

www.qapla.it

Obiettivi e Metodologia

L'**Osservatorio Qapla'** "*Spedizioni eCommerce Italia*" si pone l'obiettivo di censire l'andamento delle spedizioni effettuate dai merchant italiani - da siti con dominio italiano e da marketplace - verso tutti i Paesi. Vengono analizzate, inoltre, le comunicazioni verso i clienti finali, successive al momento dell'invio della merce.

L'analisi si basa sul monitoraggio dei volumi generati da un **campione di 350 venditori eCommerce**, rappresentativi di tutti i principali settori merceologici: elettronica, fashion, food, wine, farmaceutica e cosmesi, home, gioielli, forniture b2b, accessori, libri, shoes. Vengono prese in esame le spedizioni gestite con **100 corrieri nazionali e internazionali**, comprendendo gli ordini ricevuti su tutti i principali **marketplace** mondiali (Amazon, eBay, ePrice, Privalia, Spartoo, Cdiscount, ManoMano), per un quadro il più possibile indicativo degli invii provenienti dalla totalità degli Store italiani online.

L'Osservatorio è realizzato dal punto di vista privilegiato di **Qapla'**, grazie a oltre **8 milioni di spedizioni** gestite, dato che ne fa un riferimento autorevole del settore.

Scenario eCommerce Italia

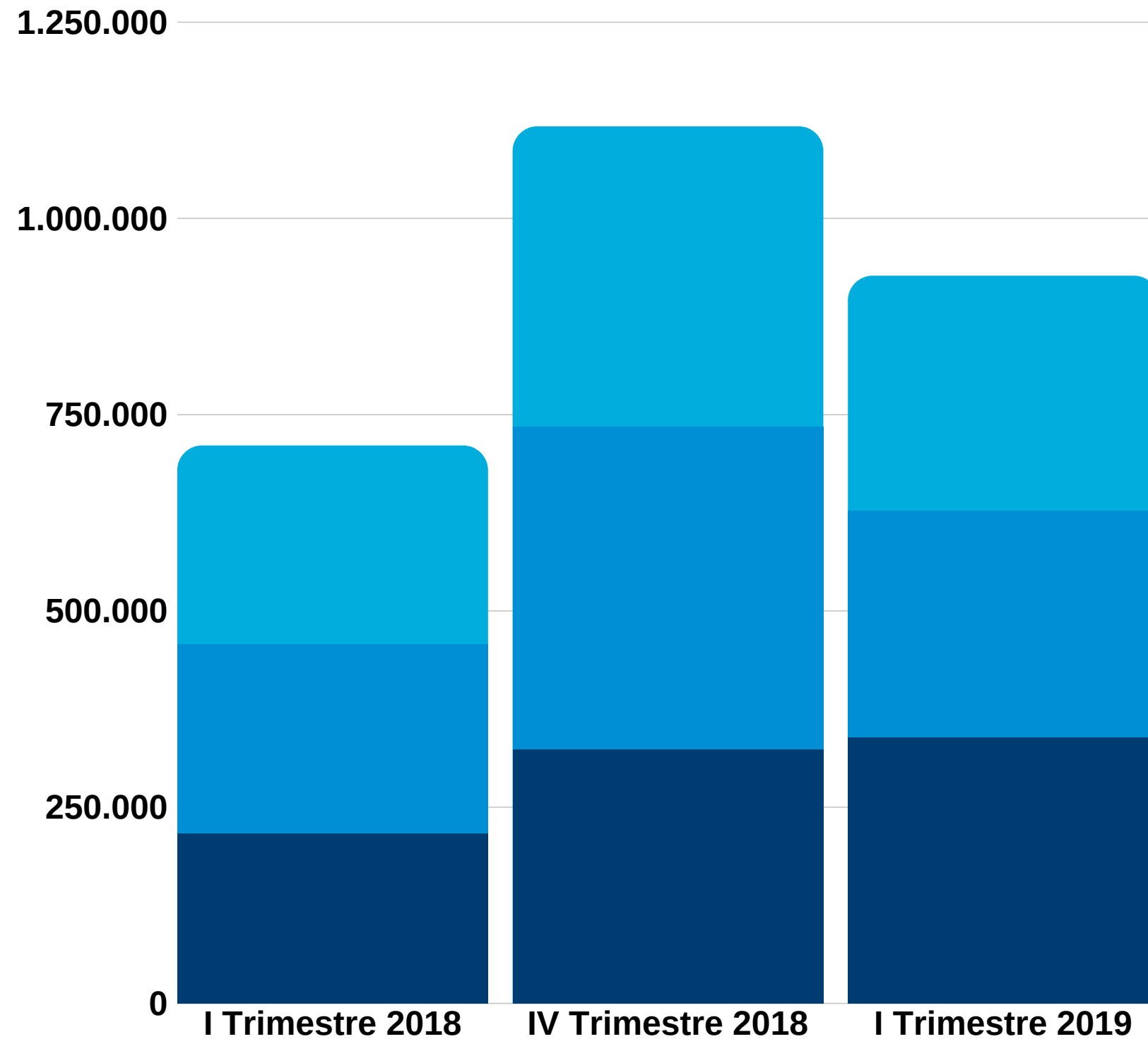
La **crescita dell'eCommerce** in Italia è uno dei fenomeni più rilevanti degli ultimi anni.

Come registrato dal “*Rapporto eCommerce B2C 2018*” (*Osservatori Digital Innovation - Poli.Mi. e Consorzio Netcomm*), l'Italia ha segnato il **maggior aumento percentuale di fatturato** tra le principali nazioni europee **nello scorso anno**. Le vendite dei merchant italiani ammontano per il 2018 a **27,4 mld €**, con un **aumento del 16%** rispetto al 2017. Come crescita percentuale precediamo la Spagna (+13%), Gran Bretagna (+11%), Germania (+9%) e Francia (+9%).

Sull'altro lato della bilancia, va considerato che queste percentuali riflettono il potenziale ancora non espresso dall'eCommerce italiano: il Belpaese è da considerarsi **tra i mercati in via di sviluppo** a livello europeo, essendo solo del 6,5% la penetrazione eCommerce sul Retail (quasi al pari della Spagna, dove è del 6%), a differenza di Gran Bretagna, Germania e Francia, dove il mercato online è ben più maturo, con penetrazioni, rispettivamente, del 19%, 15% e 14% (dati: *Osservatori Digital Innovation*).

In questo quadro, è naturale osservare un **aumento delle spedizioni** affidate ai corrieri, nel corso dell'**ultimo anno**: per il campione in esame, si registra un aumento del **+29,84%** tra il I trimestre 2019 e lo stesso periodo del 2018. Si assiste, comunque, a un **calo "fisiologico"** degli invii **successivo al periodo natalizio e del Black Friday**, con una differenza del **-11,82%** tra I trimestre di quest'anno e IV trimestre 2018, come è possibile osservare dal grafico e dai dati alla pagina seguente.

Numero Spedizioni



Legenda:

marzo 2019	298.987
febbraio 2019	289.187
gennaio 2019	338.090
dicembre 2018	382.192
novembre 2018	410.973
ottobre 2018	323.399
marzo 2018	252.930
febbraio 2018	241.096
gennaio 2018	215.966

Mercato Corrieri Italia

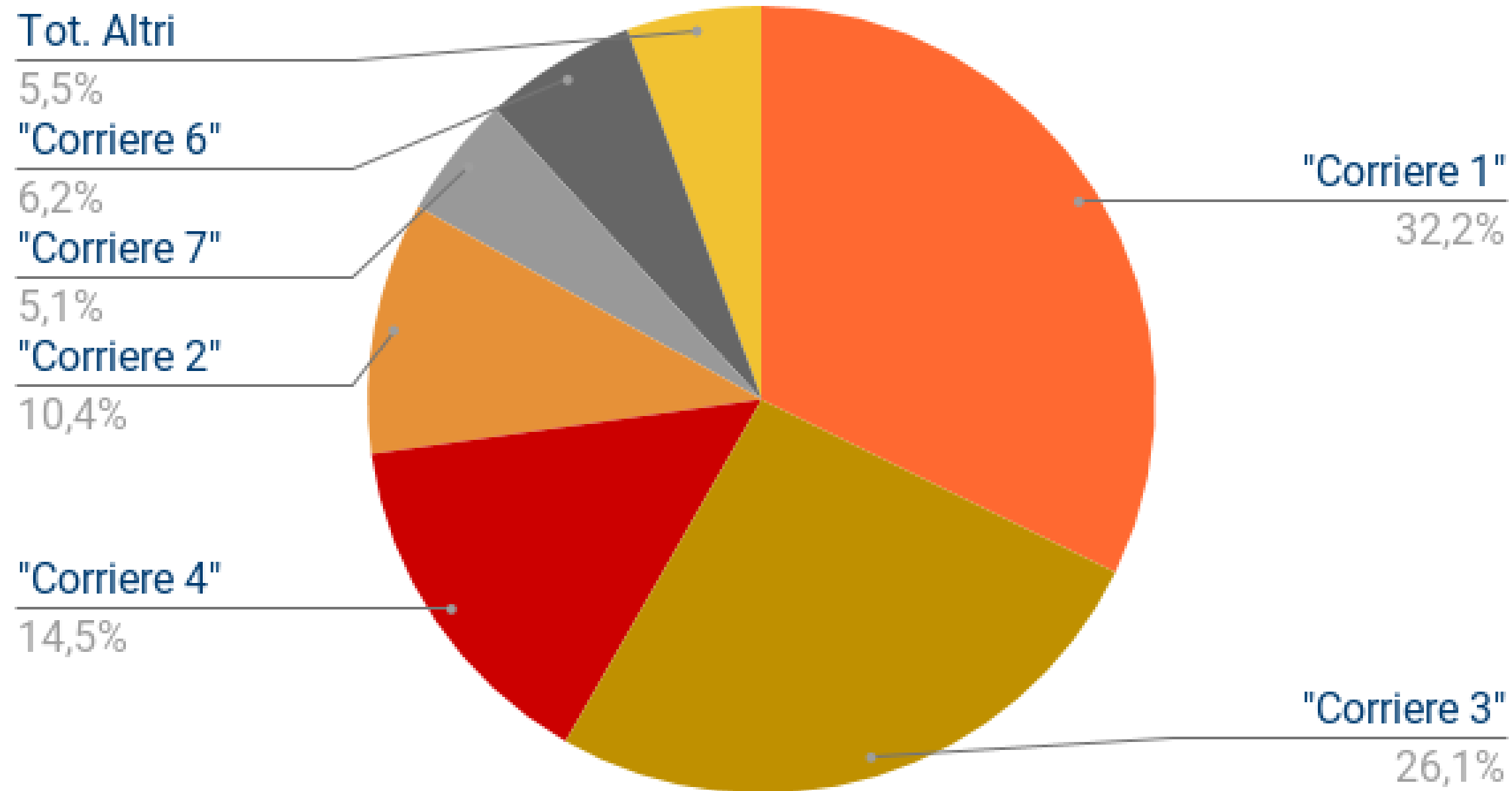
In questo Osservatorio sono stati presi in considerazione 100 corrieri operanti in Italia, per spedizioni nazionali e internazionali, ma quelli operanti nella penisola superano ampiamente questo numero.

Tuttavia, questo mercato è **concentrato in 4 big player**, che da soli si aggiudicano l'**83,2% delle spedizioni** di questo I trimestre del 2019 (di cui i 2 maggiori più della metà, ovvero il 58,3%). Questa **tendenza** alla concentrazione, pur in un quadro con un elevato livello di concorrenza, si conferma **costante** rispetto allo scorso trimestre e allo stesso periodo del 2018, nonostante le variazioni delle percentuali e il sopravanzare di un corriere su un altro.

Per motivi di riservatezza, non siamo autorizzati a indicare i nomi degli spedizionieri, che vengono nominati da qui in avanti come "Corriere 1", "Corriere 2" e così via, con nessuna attinenza tra il colore utilizzato nella rappresentazione e il logo del trasportatore stesso.

Distribuzione Spedizione per Corriere

Spedizioni divise per Corriere

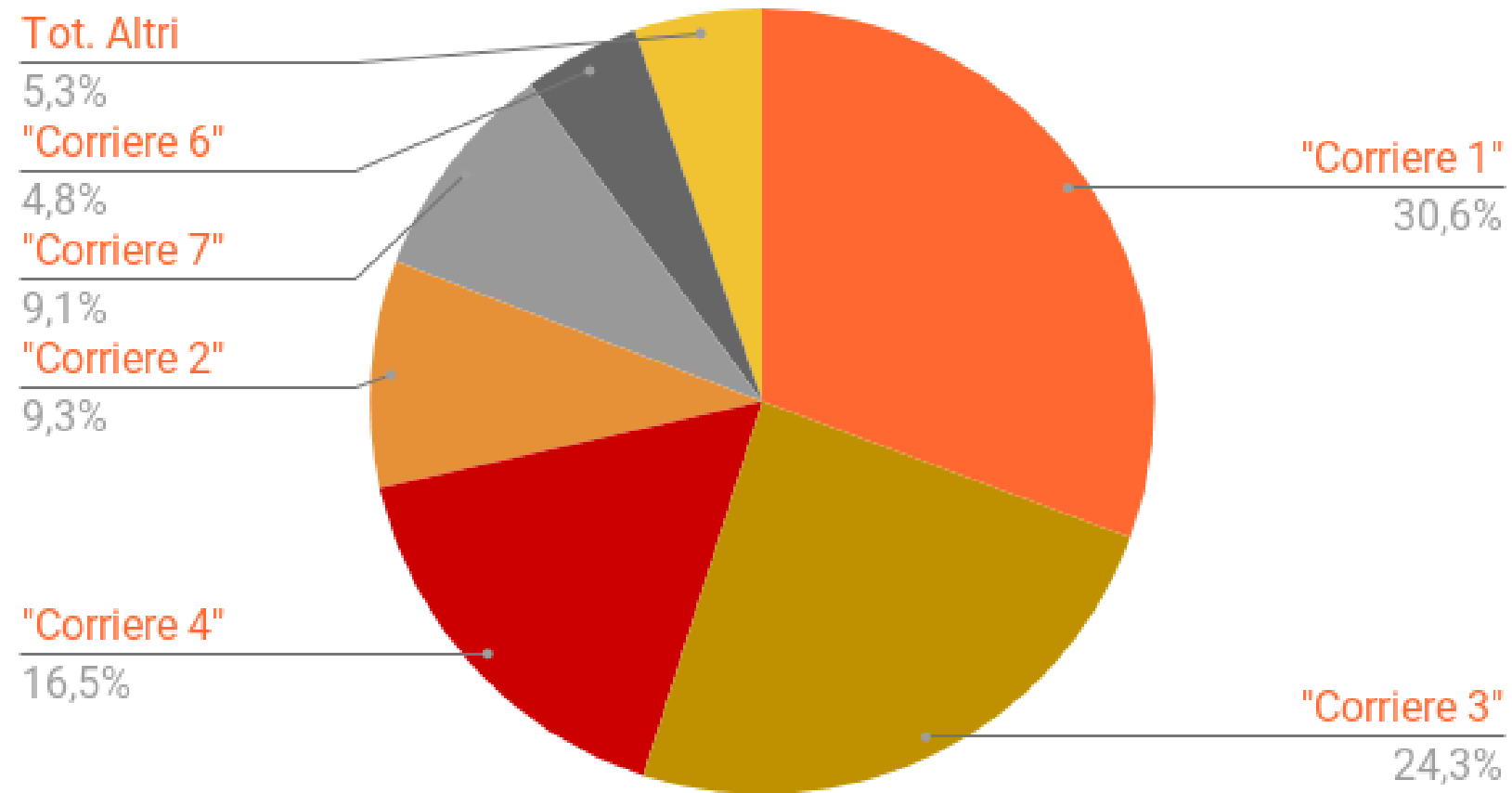


I Trimestre 2019

Corriere	Totale Sped.
"Corriere 1"	298.478
"Corriere 3"	241.473
"Corriere 4"	134.252
"Corriere 2"	96.039
"Corriere 7"	46.821
"Corriere 6"	57.798
Tot. Altri	51.403

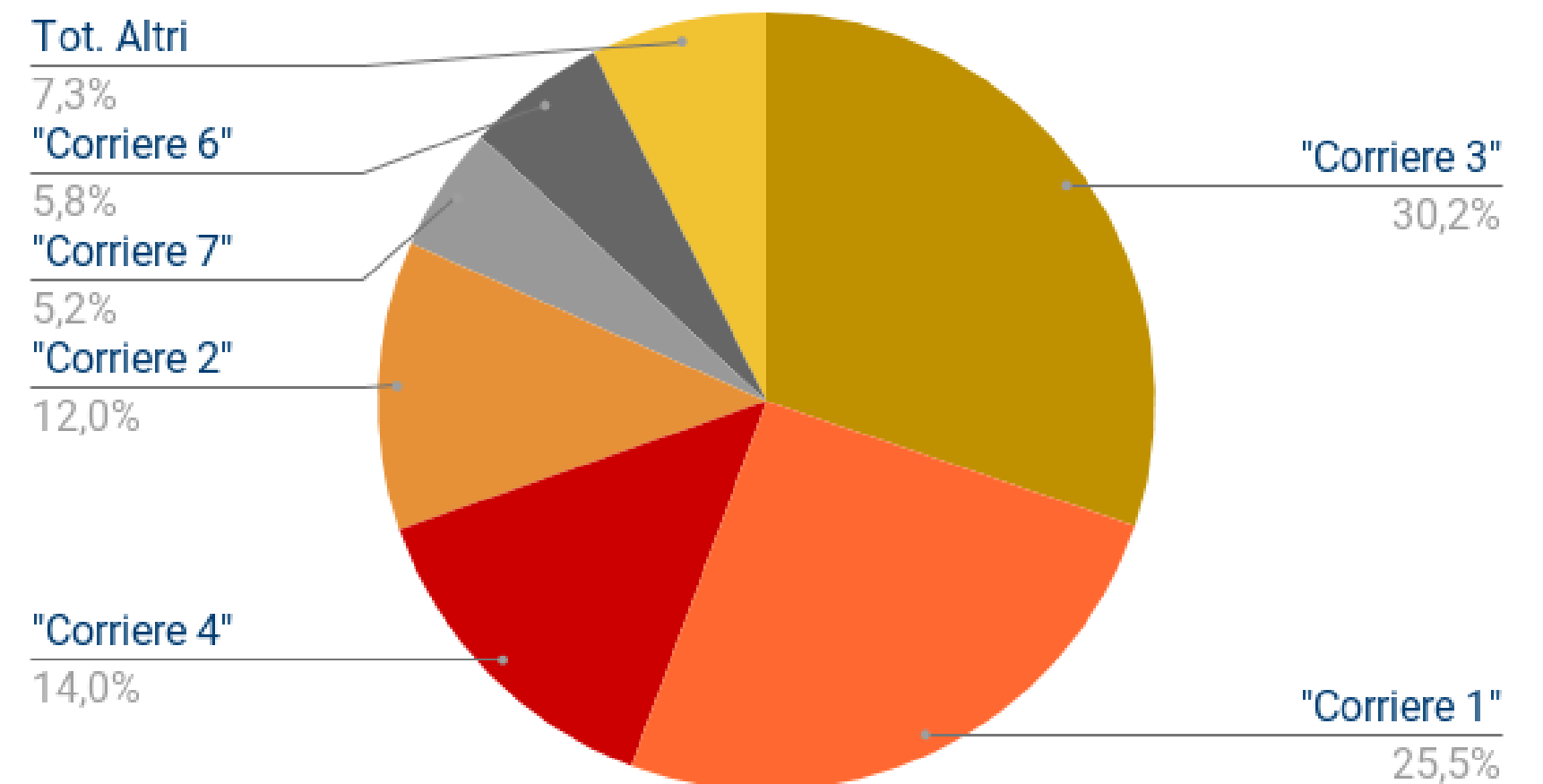
Distribuzione Spedizione per Corriere

Spedizioni divise per Corriere



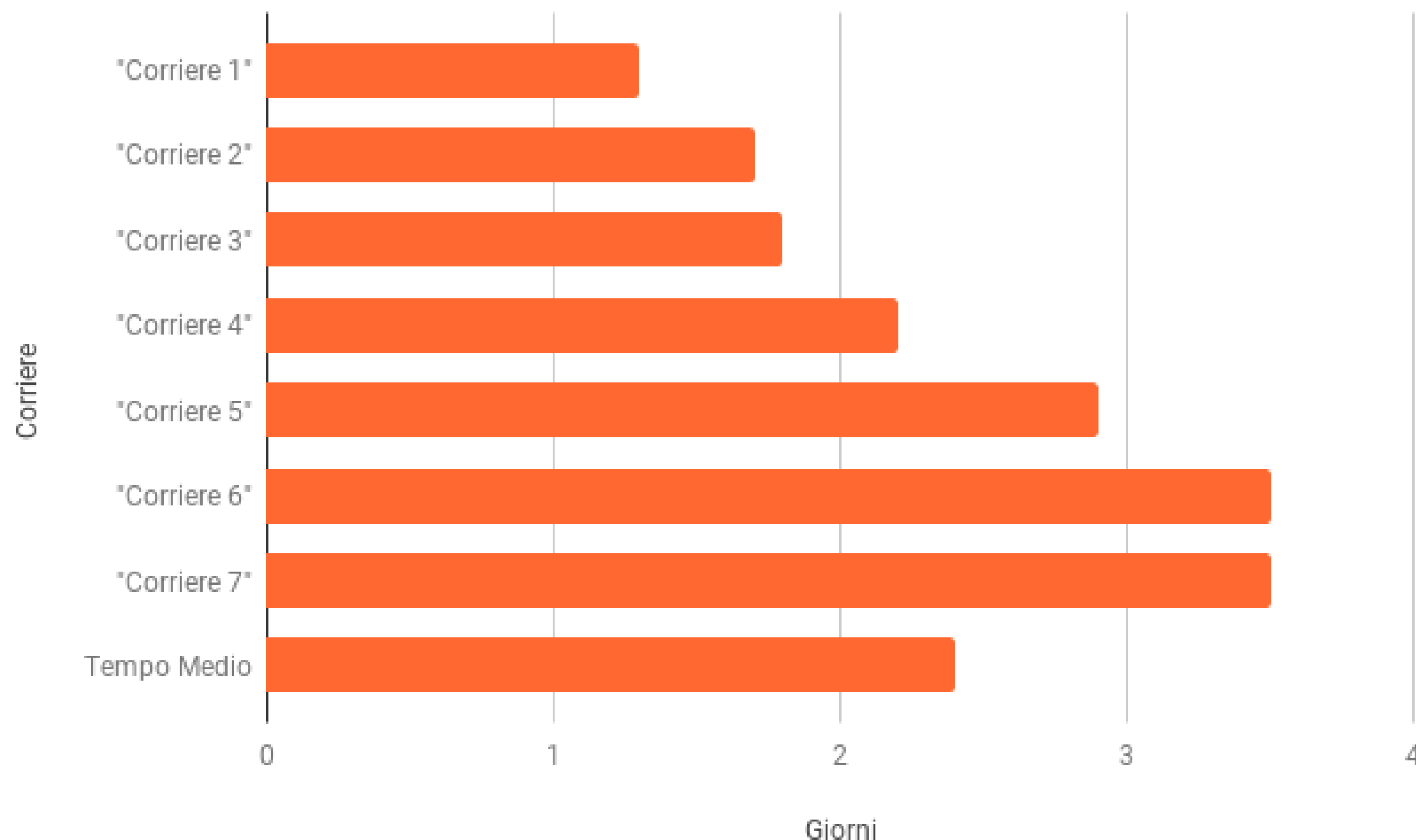
IV Trimestre 2018

Spedizioni divise per Corriere



I Trimestre 2018

Tempo Medio di Consegna



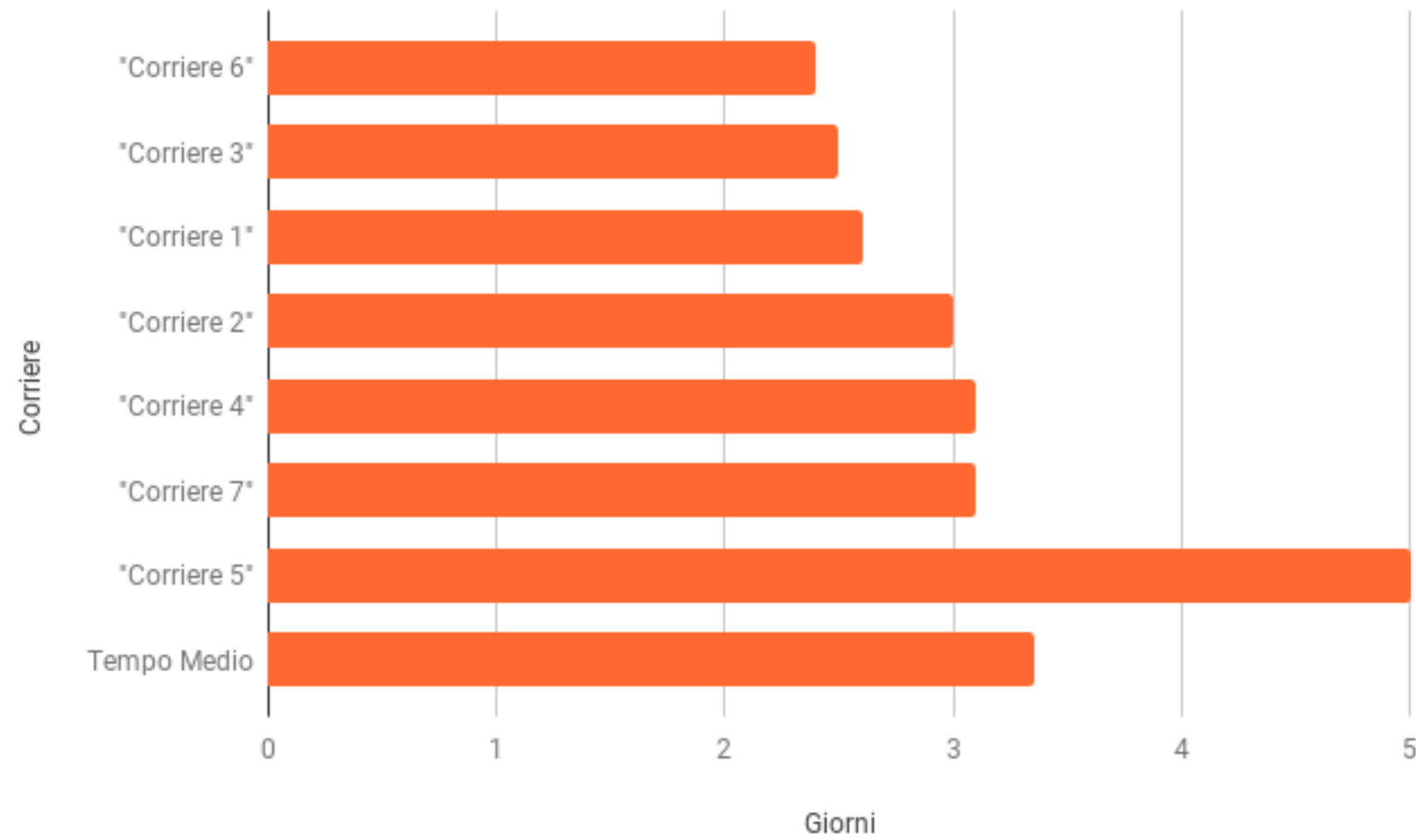
I Trimestre 2019

Il tempo medio di consegna per il campione analizzato è di **2,4 giorni** circa per il I trimestre 2019, **in diminuzione** non solo rispetto al IV trimestre 2018, dove la media di 3,35 giorni va vista alla luce del boom e congestionamento degli ordini dovuti a Black Friday e Natale, ma anche in confronto allo stesso periodo di un anno fa, quando la media sfiorava i 3 giorni.

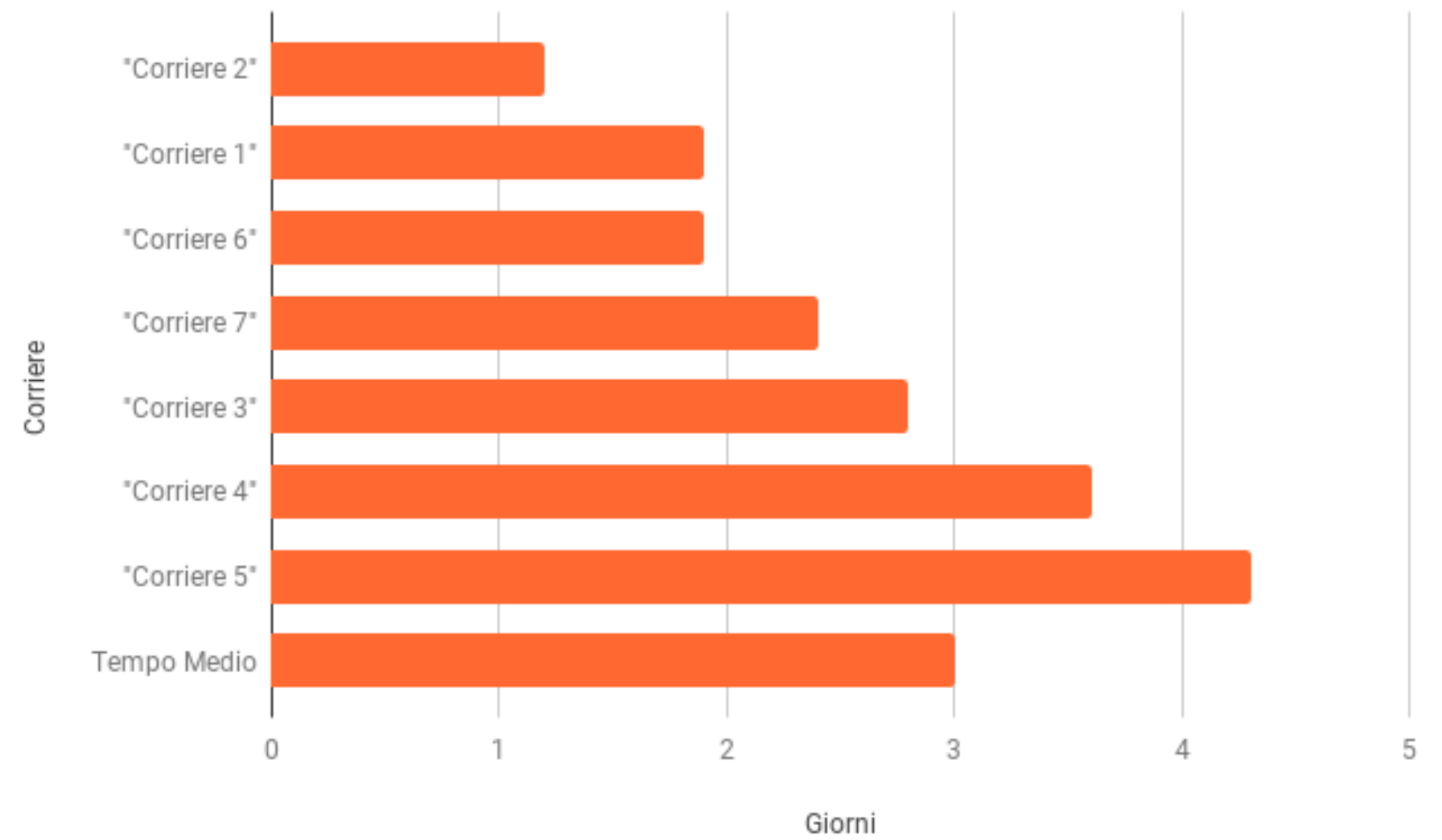
Si tratta di un ottimo risultato, sia per gli eCommerce che per i trasportatori.

In grafica, il confronto tra i vari corrieri.

Tempo Medio di Consegna

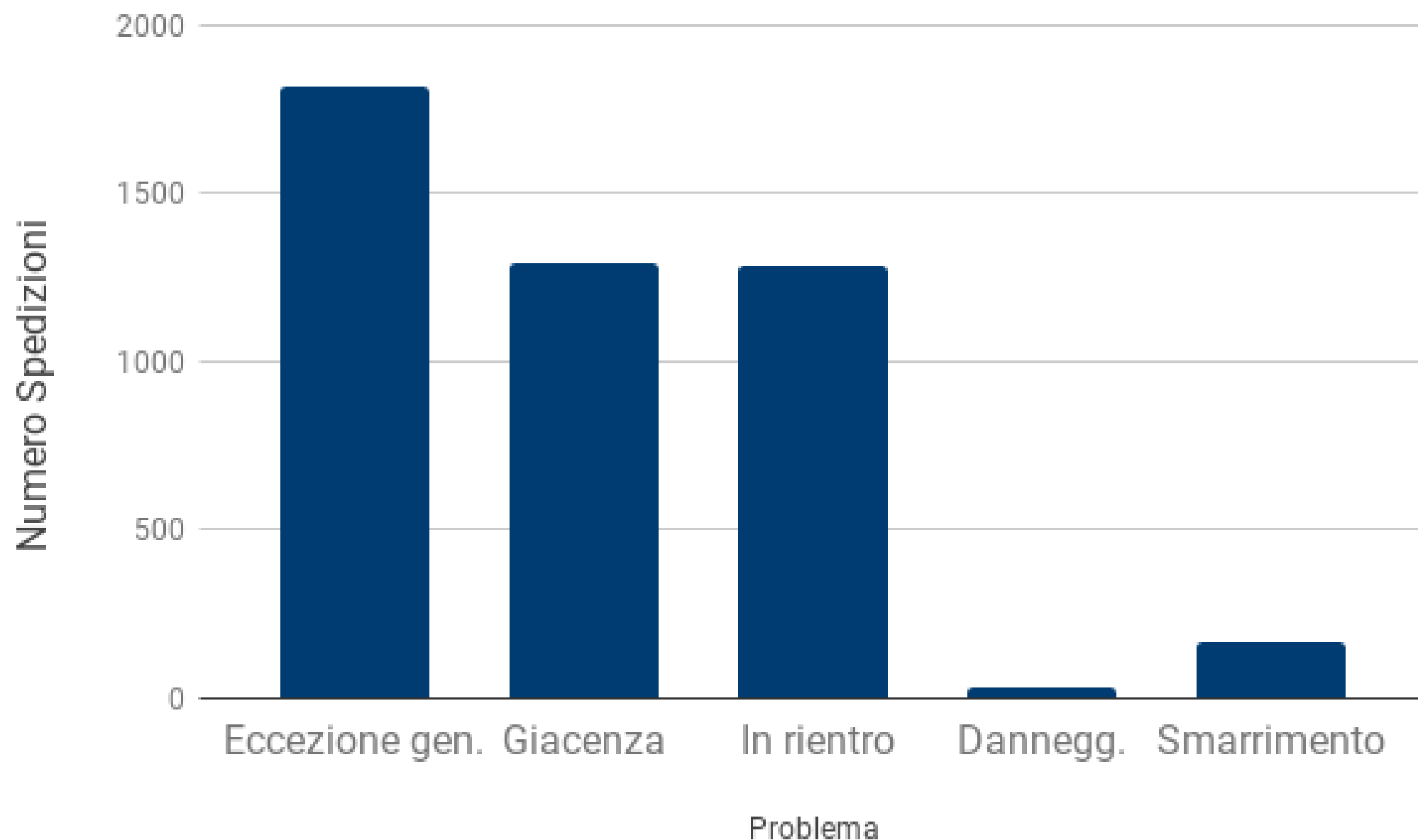


IV Trimestre 2018



I Trimestre 2018

Spedizioni con Problemi



I Trimestre 2019

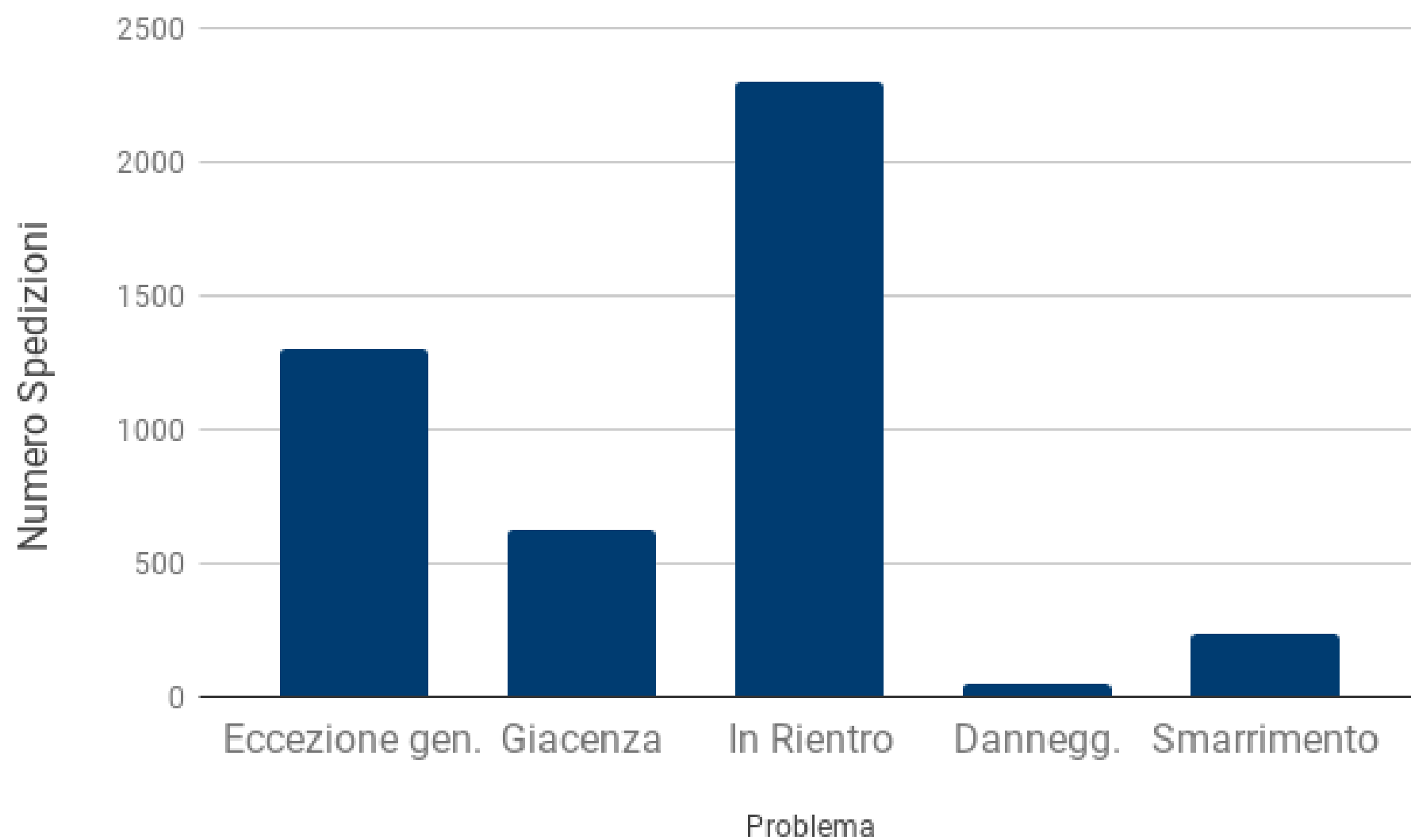
I "problemi" delle spedizioni segnalati e gestiti per il campione in esame sono: merce in "giacenza", "in rientro", "danneggiamento", "smarrimento" e tutti i problemi diversi da questi, rientranti in "eccezione generica".

Le percentuali di problemi sulle spedizioni totali sono per i periodi qui studiati:

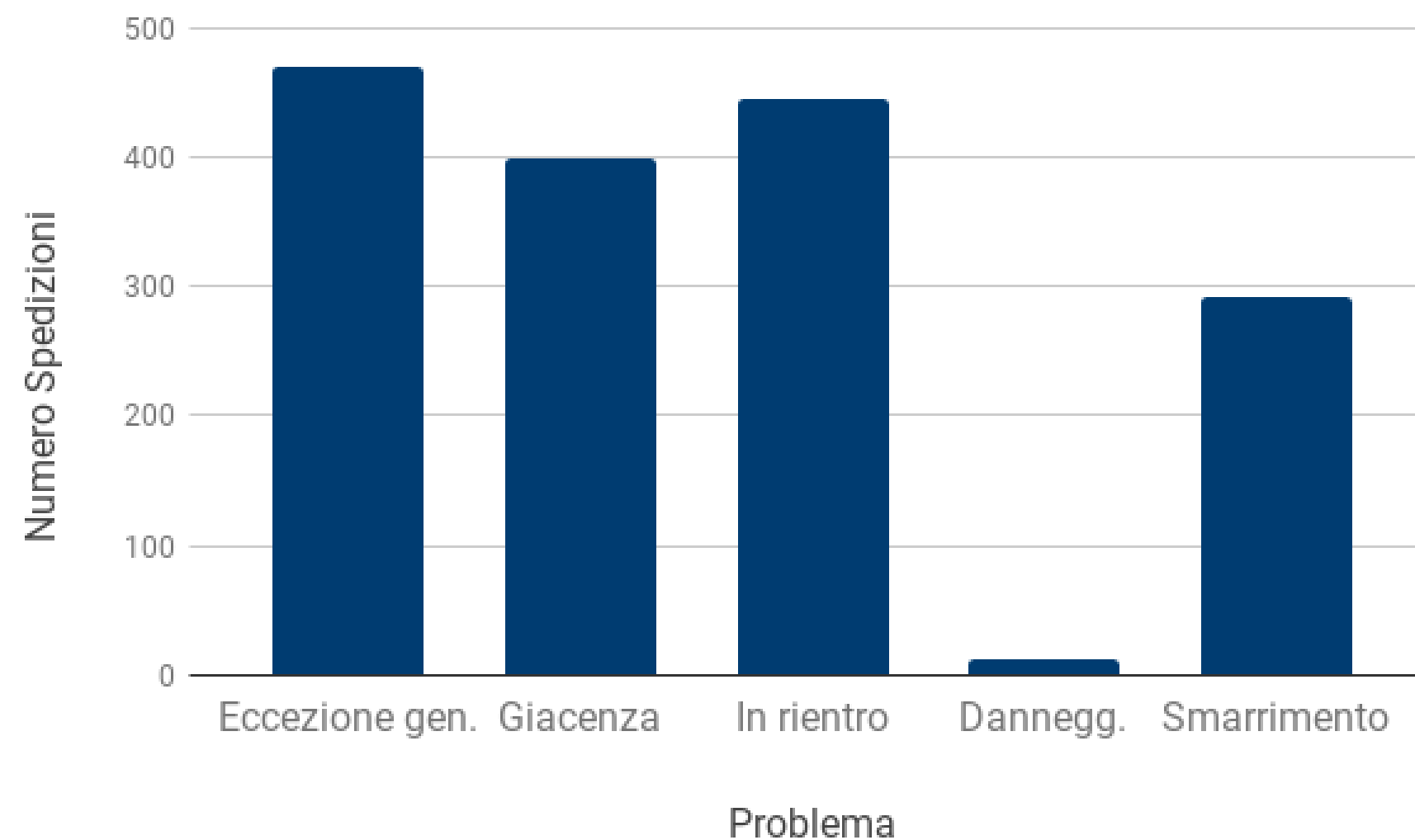
- I TRIMESTRE 2019: 0,49%
- IV TRIMESTRE 2018: 0,43%
- I TRIMESTRE 2018: 0,23%

Nei grafici i numeri assoluti divisi per periodo e tipo di problema.

Spedizioni con Problemi



IV Trimestre 2018



I Trimestre 2018

Percentuali delle Spedizioni per tipologie di Problemi

I Trimestre 2019

Problema	Num. Spedizioni
Eccezione gen.	39,60%
Giacenza	28,20%
In rientro	28,10%
Dannegg.	0,60%
Smarrimento	3,60%

IV Trimestre 2018

Problema	Num. Spedizioni
Eccezione gen.	28,80%
Giacenza	13,90%
In rientro	51,10%
Dannegg.	1,00%
Smarrimento	5,20%

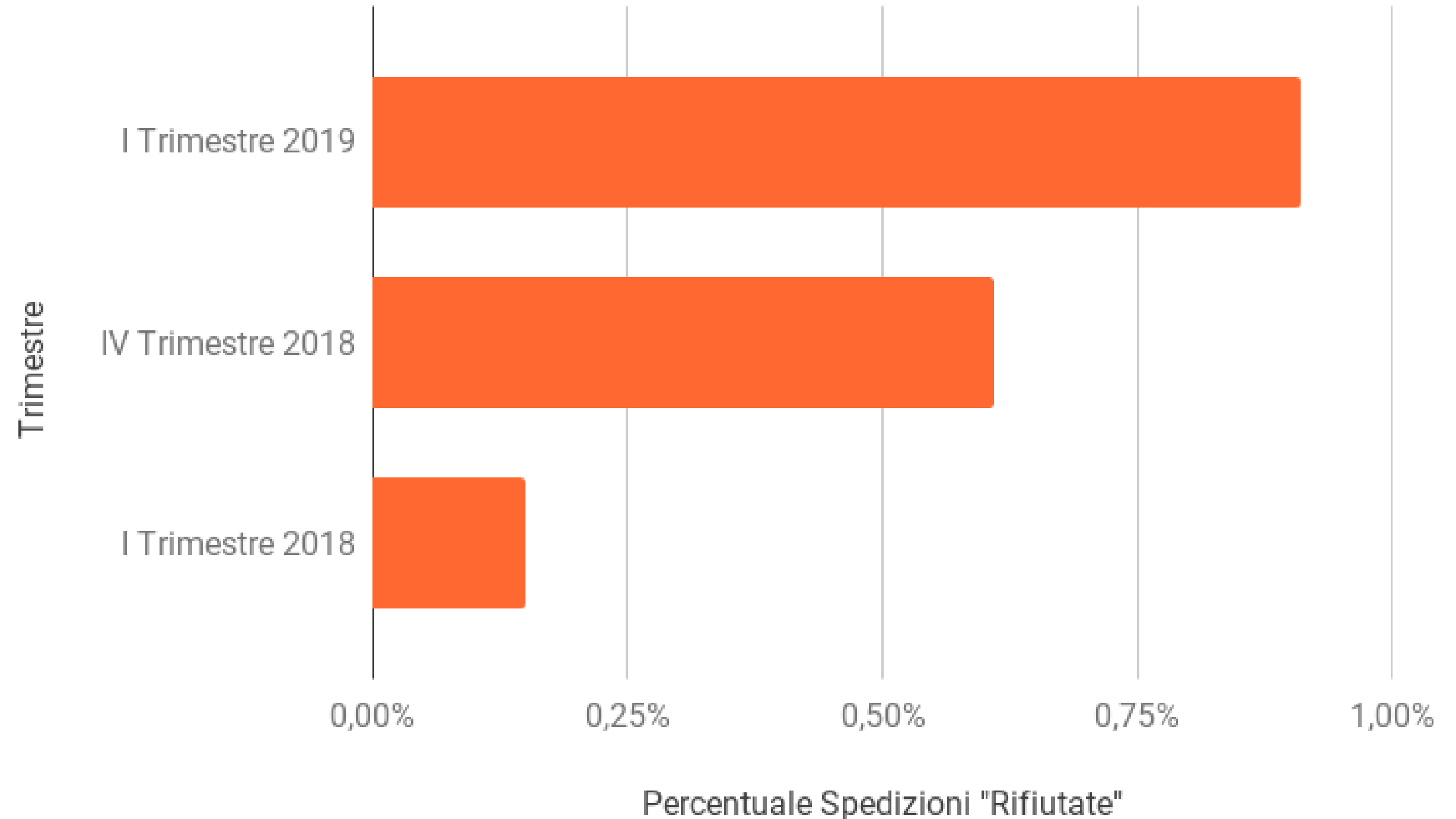
I Trimestre 2018

Problema	Num. Spedizioni
Eccezione gen.	29,10%
Giacenza	24,70%
In rientro	27,50%
Dannegg.	0,70%
Smarrimento	18,00%

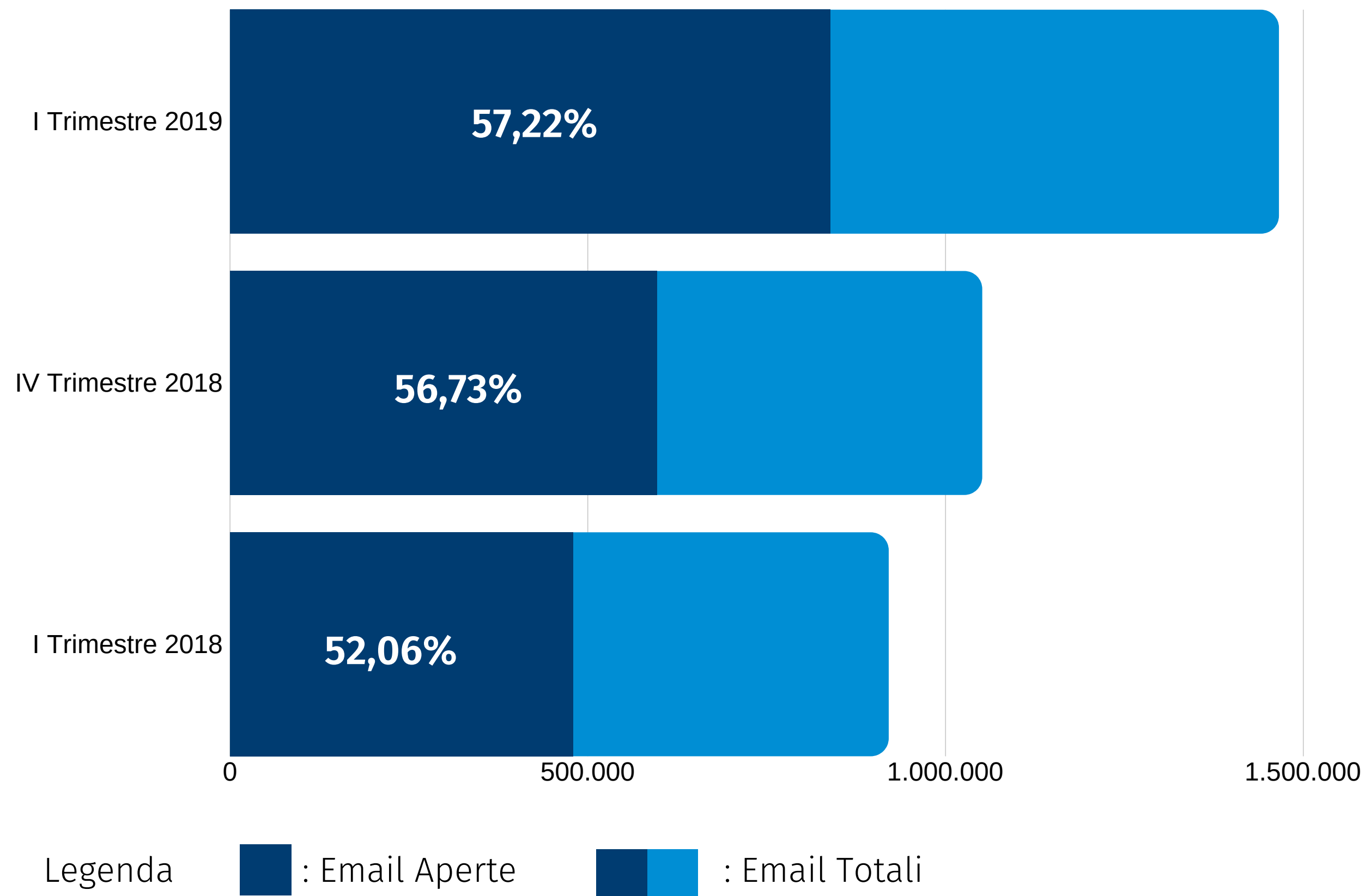
Numero di spedizioni rifiutate

Per "spedizioni rifiutate" (ovvero i "resi tecnici") intendiamo qui quelle rimandate indietro al momento della consegna: non, dunque, le restituzioni della merce che generano nuove spedizioni.

Le spedizioni rifiutate sono sempre **sotto l'1%**, ma in crescita nel corso dell'ultimo anno, come si vede dal grafico qui a destra.



Numero di email di notifica inviate



Gli eCommerce qui esaminati inviano direttamente ai clienti finali le email di notifica del cambio di stato della spedizione, anzichè lasciare queste comunicazioni ai corrieri.

Nel grafico qui sinistra, osserviamo nel I trimestre 2019 un aumento di queste email del 59,28% rispetto al I trimestre 2018 e del 39,47% rispetto al IV trimestre 2018.

Si tratta di email con un elevatissimi tassi di apertura, come mostrato dalla tabella alla pagina seguente.

Email di notifica divise per stato delle spedizioni

Le email di notifica di cui parliamo - dette anche "email transazionali" vengono inviate dagli eCommerce in corrispondenza del cambio di stato della spedizione ("partito", "in transito", "in consegna", ...).

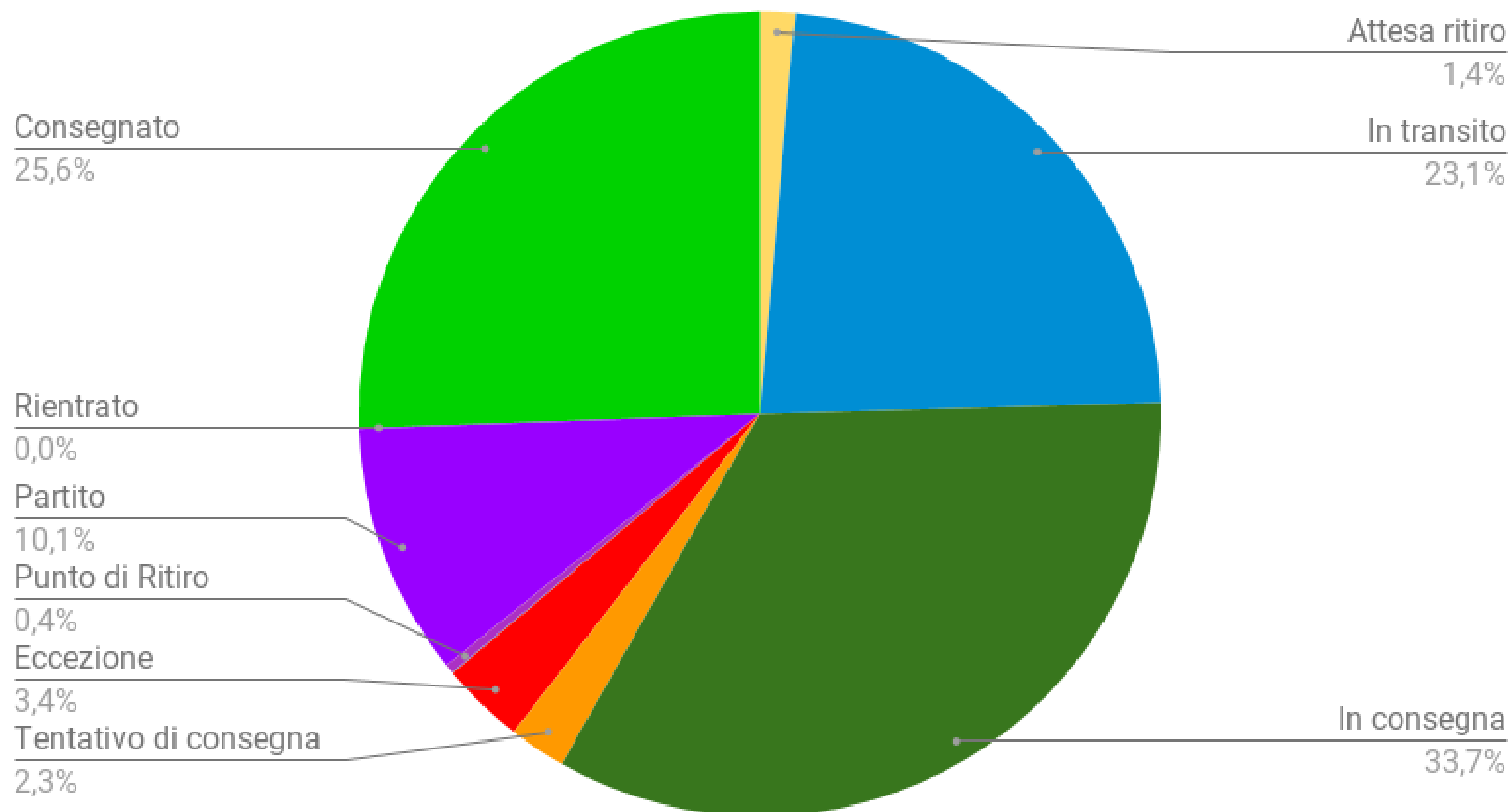
Nel grafico a lato, i colori sono gli stessi utilizzati per identificare gli stati di avanzamento della consegna nel pannello di controllo e nelle tracking page pubbliche.

Sotto gli elevati open rate di queste email:

Email Transazionali

	N. Inviolate	N. Aperte	Perc.
I Trim. '19	1.465.312	838.412	57,22%
IV Trim. '18	1.050.649	596.075	56,73%
I Trim. '18	919.951	478.903	52,06%

Email divise per Stato Spedizione - I Trim. 2019

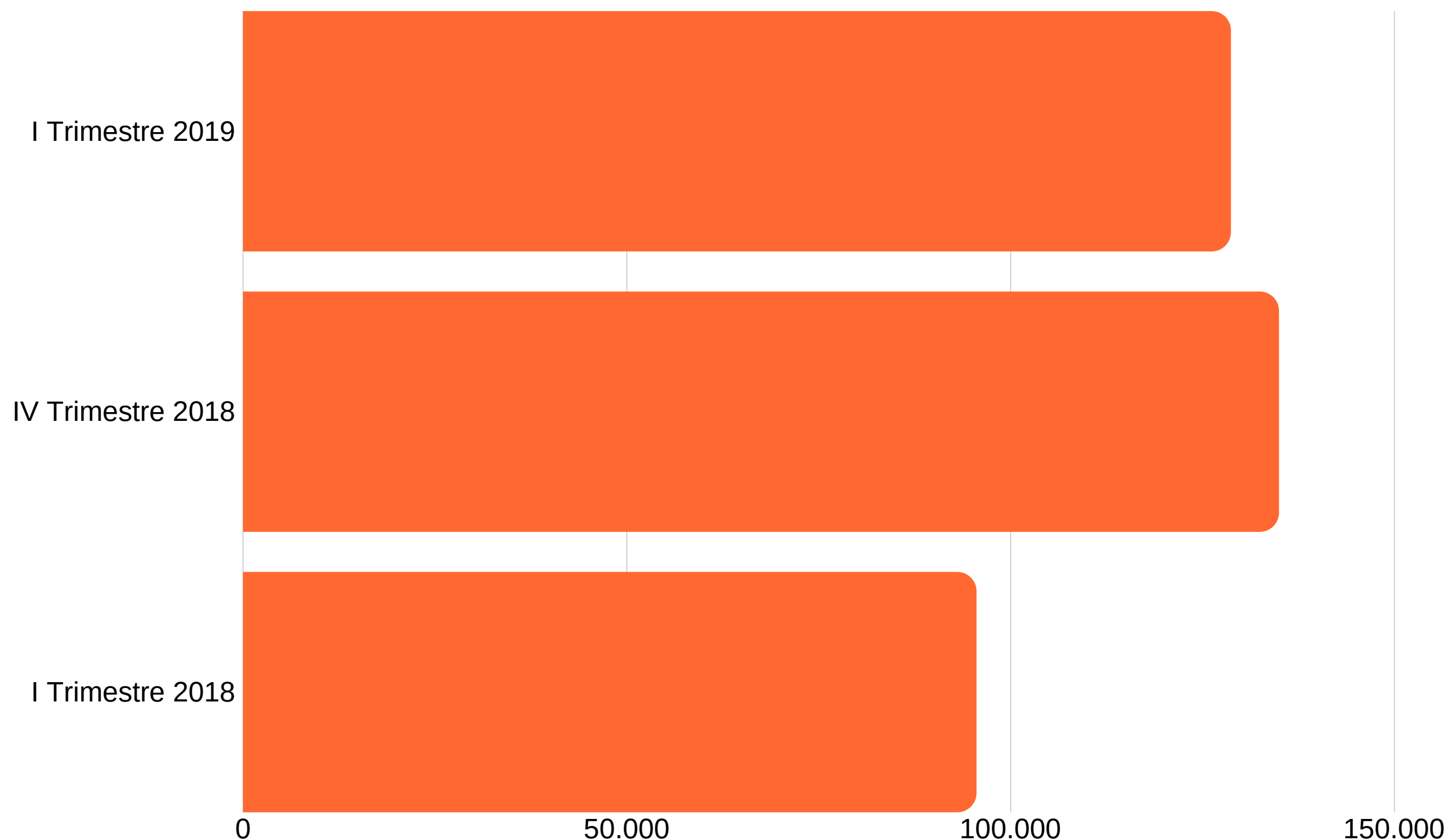


Numero di sms inviati

Allo stesso modo sono tracciati gli **SMS** inviati dagli eCommerce per informare i loro clienti sullo stato di avanzamento della consegna.

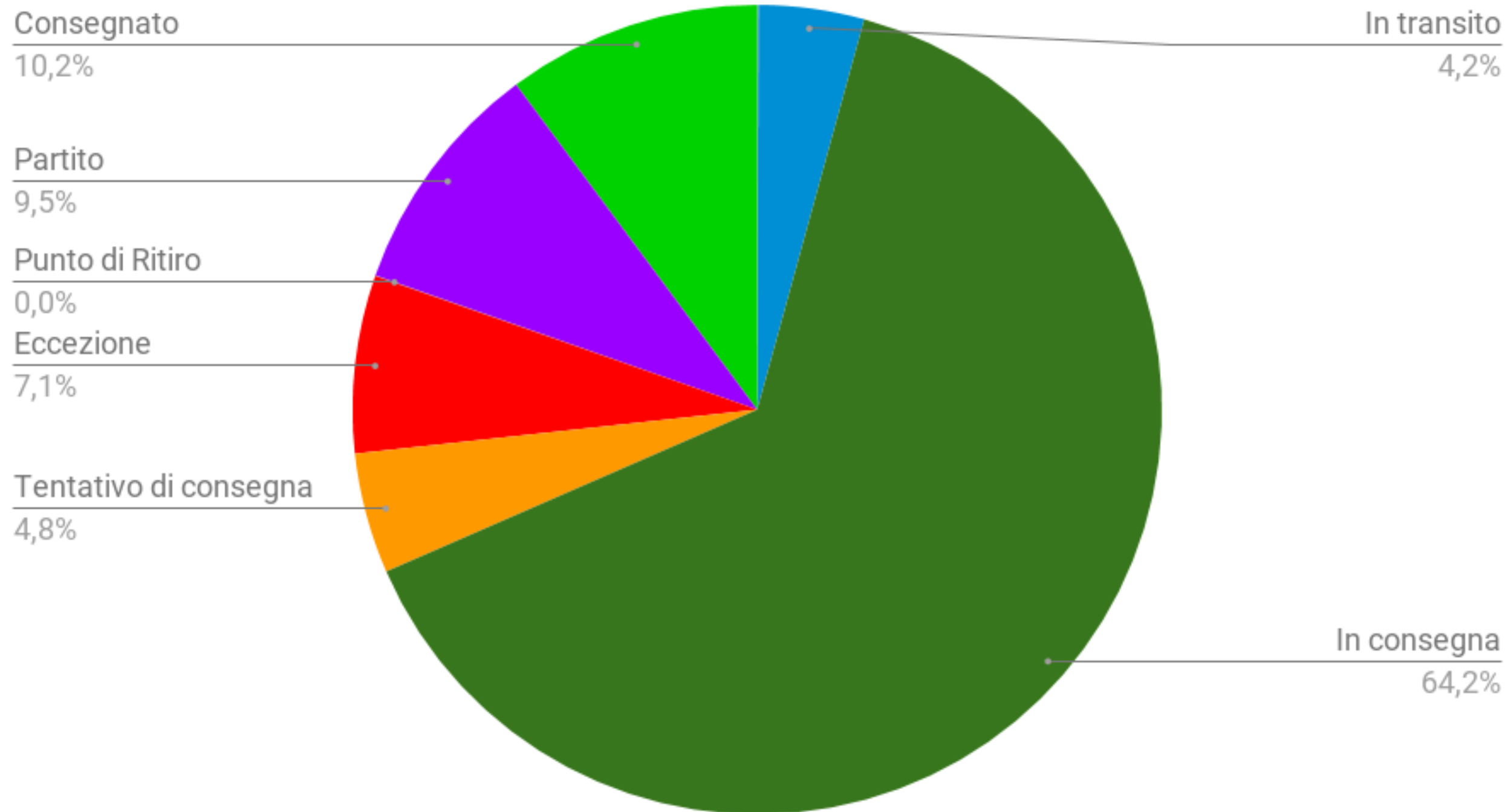
In questo caso, abbiamo una crescita del **+34,7%** sul I trimestre dell'anno passato ma una diminuzione del **-4,6%** sull'ultimo trimestre del 2018.

	SMS Inviati
I Trim. '19	128.632
IV Trim. '18	134.863
I Trim. '18	95.490



Numero di sms inviati per stato di spedizione

SMS inviati per Stato Spedizione - I Trim. 2019



A lato, il grafico degli SMS divisi per i differenti stati delle spedizioni per il I trimestre 2019.

Sono usati gli stessi colori delle email di notifica

Conclusioni

Dai dati raccolti sul campione selezionato, possiamo trarre un quadro di crescita costante degli ordini e quindi delle spedizioni dagli eCommerce italiani, con una distribuzione tra i corrieri abbastanza stabile, come quote di mercato. Diretta conseguenza di questo trend è l'aumento delle comunicazioni (email e SMS) verso gli eShopper.

Ne risulta un'importante esigenza di controllo e di ottimizzazione, che può essere soddisfatta tramite appositi software e tool gestionali e di marketing automation, che permettano di monitorare i clienti finali in modo proattivo e di re-ingaggiarli per future vendite.

L'eCommerce in Italia è ancora in fase di sviluppo e in ritardo rispetto ad altri Paesi Europei, ma le premesse sono positive.

Nota Metodologica

L'Osservatorio si basa su un campione selezionato di **350 eCommerce italiani**, rappresentativi di tutti i principali settori merceologici, compresi gli ordini ricevuti da gli stessi merchant sui **marketplace** Amazon, eBay, ePrice, Privalia, Spartoo, Cdiscount e ManoMano.

Sono esaminate le spedizioni gestite con **100 corrieri** nazionali e internazionali.

L'Osservatorio è realizzato dal punto di vista privilegiato di **Qapla'**, grazie a oltre 8 milioni di spedizioni gestite, dato che ne fa un riferimento autorevole del settore.

A proposito di Qapla'

Qapla' (www.qapla.it) è la Piattaforma SaaS (*Software as a Service*) che mette a disposizione degli eCommerce un unico pannello di controllo multi-operatore dove gestire ogni spedizione, affidata a tutti i principali corrieri.

Qapla' si connette con tutti i **CMS** (Magento, Magento2, Prestashop, WooCommerce, Shopify, Storen, Opencart) e tutti i siti custom tramite **API** e anche con i principali marketplace: **Amazon, eBay, ePrice, Spartoo, Privalia, Cdiscount** e **ManoMano**.

Utilizzando Qapla' è possibile semplificare e allo stesso tempo potenziare le 3 fasi chiave che seguono l'ordine del cliente: la **Stampa dell'Etichetta** segnacollo, il **Customer Care** e il **Marketing** Post Invio.

L'azienda italiana è nata da quasi 5 anni proprio per fornire ai merchant nazionali ed esteri uno strumento in grado di curare al meglio una delle fasi più critiche del workflow di un eCommerce, lasciata spesso in mano ai corrieri: tramite la piattaforma si tiene sotto il proprio controllo la generazione delle etichette (stampabili in pochi click), si monitorano tutte le proprie spedizioni su un'unica dashboard e si possono personalizzare tracking page e email transazionali da inviare con il proprio indirizzo email, con brand e colori aziendali, banner, offerte commerciali e tanto altro, per fidelizzare i clienti e aumentare la ricorsività d'acquisto.

Per maggiori informazioni: www.qapla.it

Qapla'

Borgo Sarchiani, 85
S.Casciano V.P. (FI)

Sito: www.qapla.it
Blog: blog.qapla.it

info@qapla.it
Tel. +39 055 0351512

Contatto per la Stampa

Gian Maria Brega

brega@qapla.it

Tel. + 39 3389020851

Informazioni sull'Osservatorio

Marco Bisogni
Marketing Assistant

marco.bisogni@qapla.it

Tel. + 39 055 0351512

Qapla'

www.qapla.it