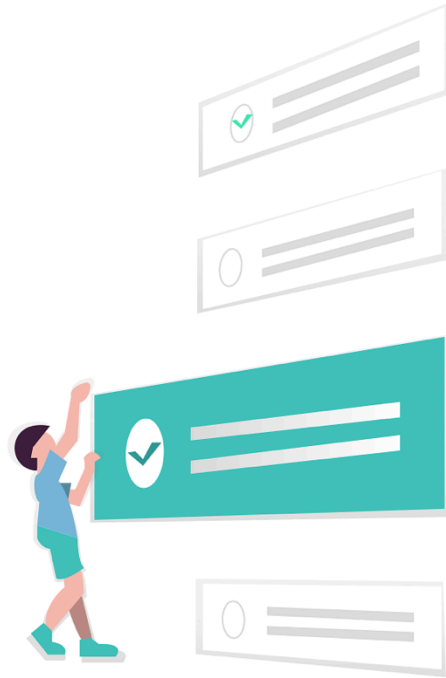


**SAME-DAY**  
per molti ma non per tutti.

**Stefano Scapin**  
CRO Milkman



milkman



- **SCENARIO**
- **DATI EMPIRICI**
- **SERVIZIO**
- **CONCLUSIONI**

## SCENARIO CONSUMATORI

Ricerca METAPACK

# 61%

Vede l'esperienza di delivery determinante per il riacquisto



# 75%

Si aspetta di poter valutare tutte le opzioni di consegna nella pagina del prodotto



# 55%

Desidera una one-hour delivery nelle aree metropolitane



**SCENARIO NEL 2025 IL SAMEDAY  
RAPPRESENTERÀ NELLE AREE METROPOLITANE**

Ricerca  
MCKINSEY

# il 25% delle consegne B2C

2016

■ < 1%

2025

25%



## SCENARIO CONSUMATORI CHE RITENGONO IL SAME-DAY UN BENEFIT

Ricerca PWC

# 50%

Reso gratuito



Tracciamento spedizione



Same day



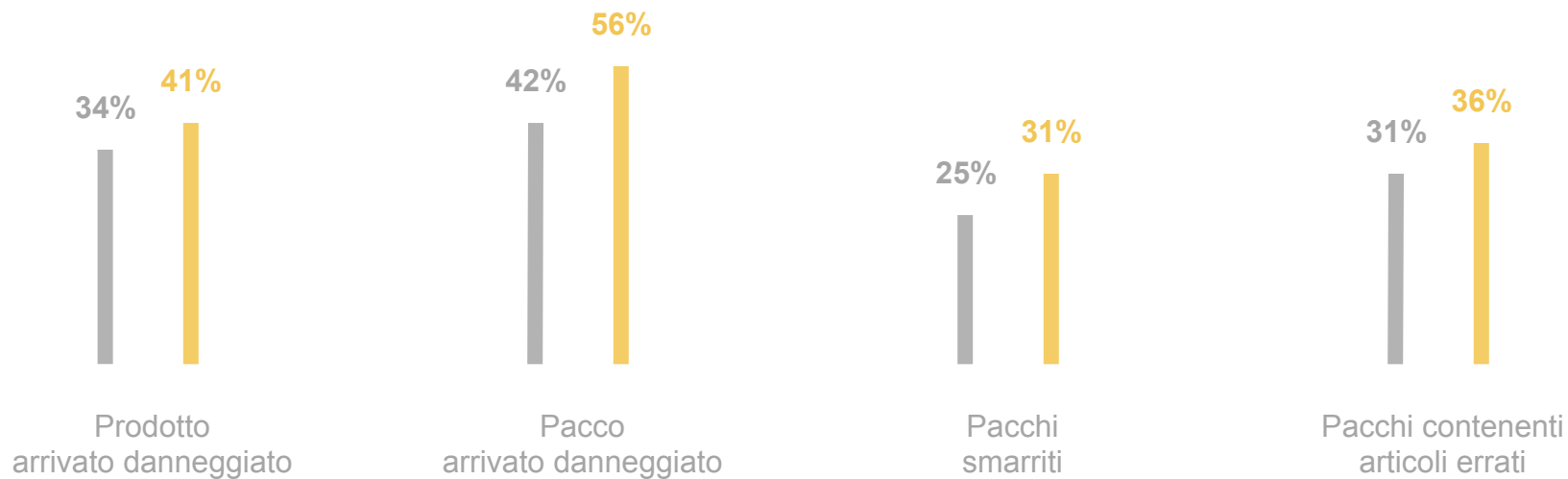
Scelta di uno slot temporale



**SCENARIO** 2018  
2017

Ricerca DROPOFF

# Veloci si, ma...



## SCENARIO

# Oggi il consumatore è sempre più esigente e volubile.

Per soddisfarlo è necessario fornire una soluzione verticale ed estremamente flessibile.



## DATI EMPIRICI

Nel primo quadrimestre 2019

# L'incidenza del same-day



**10%**

NON Food



**40%**

Food



## DATI EMPIRICI

Nel primo quadrimestre 2019

# Posticipazioni

# 20%

L'utente rischedula in media **1,21 volte**

Fashion

**26%**  
1,34

Health & Beauty

**13,4%**  
1,16

Grocery

**2,6%**  
1,1

Electronic

**6%**  
1,17

Food & Beverage

**32%**  
1,27

Home & Living

**40%**  
1,22

## DATI EMPIRICI

Nel primo quadrimestre 2019

# Posticipazioni

# 24%

L'utente rischedula in media **1,23 volte**

Fashion

**26%**  
1,34

Electronic

**6%**  
1,17

Health & Beauty

**13,4%**  
1,16

Food & Beverage

**32%**  
1,27

Grocery

~~**2%**~~  
~~1,1~~

Home & Living

**40%**  
1,22

## ANALISI DEI BISOGNI

# Testare è meglio che curare

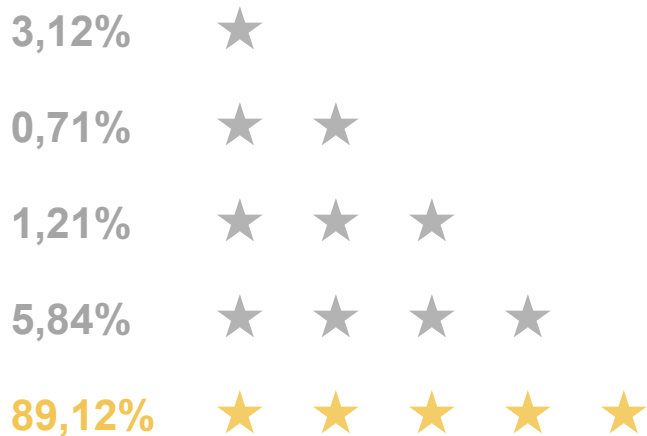
Un lavoro continuo e minuzioso con il solo  
obiettivo di migliorare la vita del cliente



## DATI EMPIRICI

Nel primo quadrimestre 2019

# Valutazione della consegna



Dati empirici

Nel primo quadrimestre 2019

# il 67,1% delle recensioni cita



## Rapidità

- *Rapidità*
- *Velocità*
- *Consegna serale*
- *Same-day*



## Precisione

- *Precisione*
- *Tracking*
- *Aggiornamento*
- *Real-time*
- *Tempestività*
- *In orario*
- *Puntualità*



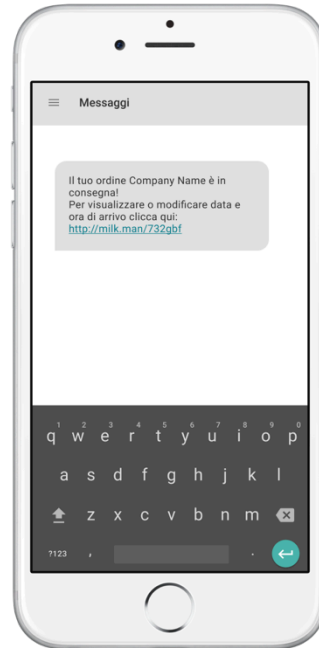
## Esperienza

- *Efficienza*
- *Comodità*
- *Soddisfazione*
- *Gentilezza*
- *Cortesia*
- *Trasparenza*

## SERVIZI MILKMAN RAPIDITÀ

5,5% ★ ★ ★ ★ ★

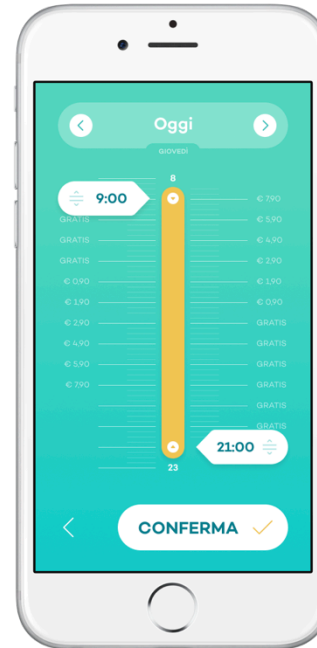
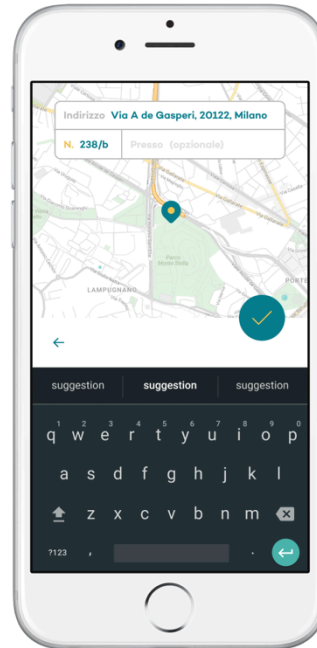
- *Rapidità*
- *Velocità*
- *Consegna serale*
- *Same-day*



## SERVIZI MILKMAN PRECISIONE

41,1% ★ ★ ★ ★ ★

- *Precisione*
- *Tracking*
- *Aggiornamento*
- *Real-time*
- *Tempestività*
- *In orario*
- *Puntualità*



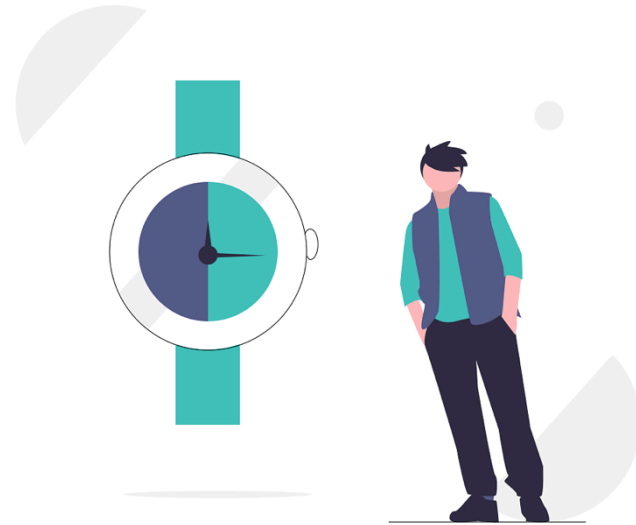
## DATI EMPIRICI

Nel primo quadrimestre 2019

# Puntualità

# 98,1%

Di consegne effettuate all'interno della fascia prestabilita dall'utente.

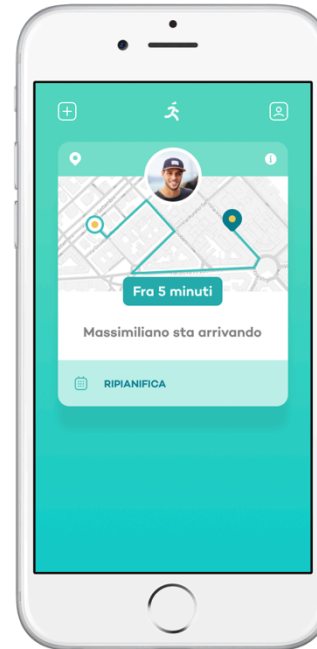




## SERVIZI MILKMAN ESPERIENZA

20,5% ★ ★ ★ ★ ★

- *Efficienza*
- *Comodità*
- *Soddisfazione*
- *Gentilezza*
- *Cortesia*
- *Trasparenza*



## CONCLUSIONI

**Oggi la consegna è un elemento strategico per competere nel mercato dell'eCommerce perché elemento di valore per il Cliente e...**

**FATTORE DI CONVERSIONE, DIRETTAZIONE E SODDISFAZIONE**





milkman

**Netcomm Forum**

29 maggio 2019