

## Logistica

Boom di start up digitali: va gestito il picco di consegne —p.20

# Logistica, boom di start up digitali per gestire il picco delle consegne

## Commercio

I servizi post-vendita sono sempre più decisivi per il consumatore digitale

Ogni mese sono distribuiti in Italia circa 31,5 milioni di prodotti acquistati online

Marco Morino

Qaplà, Hive, Milkman/Mlk, Byrd, Messaggerie Libri. Un'ondata di start up ad altissimo contenuto tecnologico e fortemente innovative sta rivoluzionando la logistica, in particolare il complesso mondo che ruota attorno alla consegna dei pacchi. Un fenomeno esploso con la pandemia e il boom del commercio elettronico. I dati elaborati da Netcomm, il consorzio del commercio digitale italiano, mostrano che, ogni mese, in Italia si effettuano in media 31,5 milioni di consegne di prodotti acquistati online (+9% rispetto al 2021). Milioni di pacchi in continuo movimento. Un altro dato significativo riguarda l'impennata delle consegne fuori casa (out of home), che sta spingendo per esempio società come Brt a dotarsi di una propria rete di fermopoint, cioè punti di consegna in bar, tabaccherie, cartolerie, edicole e altri piccoli esercizi commerciali.

Spiega Roberto Liscia, presidente di Netcomm: «Nell'era dell'e-commerce di massa, le esigenze degli acquirenti sono più diversificate e complesse di una volta e riguardano molti

servizi accessori relativi al post-vendita, come la personalizzazione delle modalità di consegna e di reso. Concentrarsi solo sul corriere espresso che consegna il pacco non basta più: è l'intera catena logistica che deve cambiare, assicurando servizi su misura per il cliente. Dati, software, tecnologia e perfino forme di intelligenza artificiale già oggi costituiscono la quotidianità nella logistica b2c (business-to-consumer) e lo dimostrano le nuove realtà che si stanno affermando sul mercato».

### Le nuove imprese

Milkman/Mlk, fondata da Antonio Perini e Tommaso Baù, esperti di tracciamento Gps, punta a fornire a una platea sempre più ampia servizi su misura. In sintesi: Milkman offre un'esperienza di consegna altamente personalizzata, offrendo ai clienti la possibilità di programmare la consegna delle merci nel giorno e nell'ora più congeniale con fasce serali di consegna che arrivano fino alle 23. E, in caso di imprevisti dell'ultimo minuto, l'appuntamento con il corriere può essere annullato via sms senza costi aggiuntivi.

Byrd, con uffici anche a Milano, è una piattaforma digitale tra i leader in Europa. Byrd utilizza la propria piattaforma tecnologica combinando vari Oms (sistemi di gestione degli ordini) con un Wms (sistema di gestione del magazzino) proprietario per collegare oltre 350 rivenditori online con centri di evasione ordini e servizi di spedizione in tutta Europa. Avvicinando i commercianti online ai propri clienti, Byrd li aiuta a ridurre i costi di consegna e i tempi di spedizione.

Fondata a Berlino nel 2020, si sta rapidamente affermando Hive. La so-



ADOBESTOCK

Boom dell'e-commerce. Il 78,6% degli acquisti online riguarda prodotti fisici

cietà gestisce la logistica delle aziende d2c (direct-to-consumer). Le aziende d2c sono una nuova generazione di startup di commercio online che crea brand nativi digitali per proporre ai propri clienti prodotti ricercati e di altissima qualità. Hive offre alle aziende la possibilità di personalizzare ogni singolo pacco, con un'attenzione particolare rivolta alla sostenibilità e si occupa direttamente della realizzazione dei packaging con materiali sostenibili, offrendo ai clienti finali un'esperienza di *unboxing* (letteralmente: scartare il pacco) unica che li faccia sentire speciali.

Poi c'è Qaplà, la piattaforma SaaS che eleva al quadrato le opportunità di marketing nel post spedizione. Il monitoraggio continuo garantisce il controllo su tutti i corrieri utiliz-

zati e le comunicazioni sulla consegna ai clienti sono così sempre puntuali e precise.

Infine l'editoria, con Messaggerie Libri. Emmelibri, tramite la società controllata Messaggerie Libri, è il più importante distributore italiano indipendente di prodotti editoriali. Le due aziende hanno lavorato per realizzare un magazzino logistico tra i più moderni e all'avanguardia in Europa. La concentrazione delle attività logistiche svolte per Messaggerie Libri ha sede presso lo stabilimento de La Città Del Libro (Stradella). Con un investimento di circa 40 milioni di euro, lo stabilimento ospiterà un impianto di automazione fra i più moderni d'Europa. L'impianto sarà operativo all'inizio del 2023.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato