



**Tracciare il successo:  
l'importanza dell'analisi del dato per  
ottimizzare il flusso degli ordini B2B e B2C**





# INDICE

Introduzione	<b>1</b>
Valorizzare i dati delle spedizioni: perchè è importante	<b>1</b>
Cosa si intende per KPI di consegna	<b>2</b>
I principali vantaggi del monitoraggio aggregato del tracking degli ordini	<b>4</b>
Delivery Data Driven: l'infrastruttura informatica basata sui dati di consegna	<b>6</b>
Generazione di etichette e tracking ottimizzati	<b>7</b>
Gestione centralizzata dei dati con OMS	<b>9</b>
Analisi trasparente delle performance di consegna	<b>10</b>
Monitoraggio sui livelli di servizio concordati (SLA)	<b>12</b>
Monitoraggio degli ordini non consegnati	<b>14</b>
Conclusioni	<b>16</b>
Case History settore cosmesi	<b>17</b>
Contatti	<b>21</b>





## INTRODUZIONE

In un mercato sfidante come quello odierno, la **gestione efficiente degli ordini e dei dati legati alle spedizioni** svolge un ruolo fondamentale per garantire il successo dell'azienda. Questo White Paper esplora **l'importanza del monitoraggio dei dati** e i vantaggi che esso comporta.

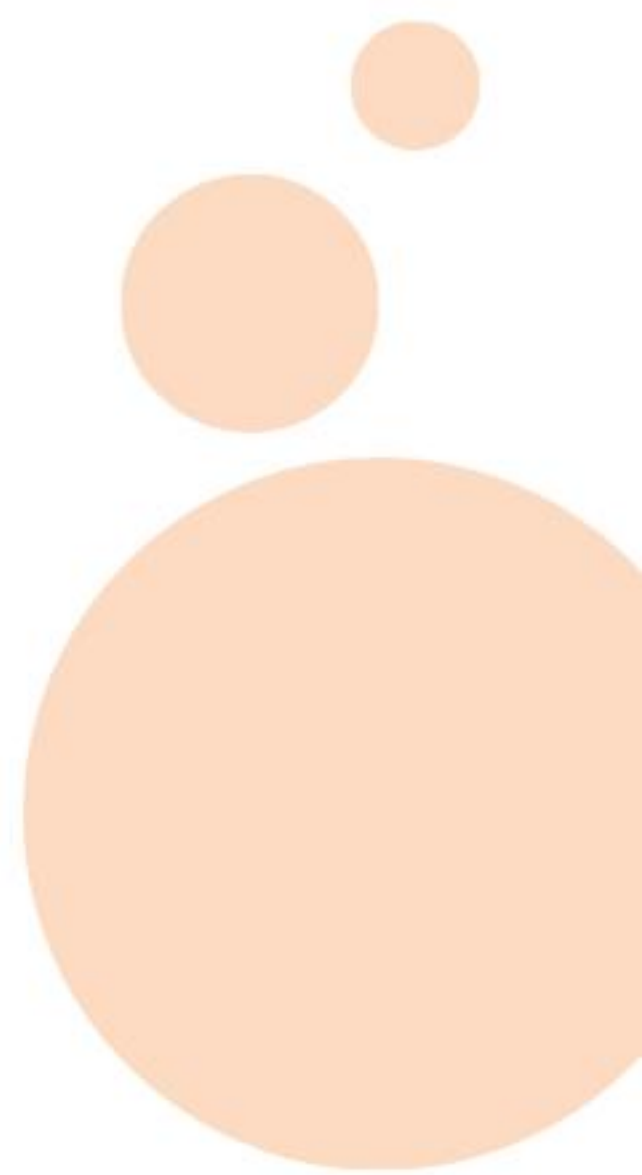
Approfondiremo dunque quali sono i motivi per cui le aziende dovrebbero investire in sistemi di monitoraggio avanzati e come l'accesso a **informazioni tempestive** e accurate possa migliorare **l'efficienza operativa**, la **customer experience** e la presa di **decisioni strategiche**.

La nostra suite **Delivery Data Driven**, basata su tre decenni di esperienza nella gestione dei trasporti nazionali e internazionali B2B e B2C, semplifica e ottimizza i processi di spedizione grazie all'analisi del dato.

## VALORIZZARE I DATI DELLE SPEDIZIONI: PERCHÈ È IMPORTANTE

L'acquisizione e l'utilizzo dei dati di tracking sugli ordini spediti, rivestono un ruolo di fondamentale importanza per ottimizzare la **catena del valore** dell'**eCommerce** e del **Retail**. Il monitoraggio dei dati fornisce una visione completa e in **tempo reale** delle **prestazioni** e dei **KPI** di trasporto e consegna. Questo livello di visibilità aiuta a identificare eventuali inefficienze, consentendo di apportare **modifiche tempestive** per **ottimizzare il flusso degli ordini**.

L'utilizzo di strumenti per l'acquisizione, l'analisi e l'interpretazione dei dati consente dunque di fornire un valore sostanziale ai **leader di mercato** e ai **grandi speditori** rendendo i loro dati chiari e funzionali per ottimizzare i processi logistici distributivi, sia dal punto di vista **operativo** che **economico**.







## COSA SI INTENDE PER KPI DI CONSEGNA

Un **KPI** (Key Performance Indicator) è un indicatore che misura l'efficacia delle operazioni di consegna. Spesso le aziende non tengono una traccia accurata di queste metriche chiave nelle operazioni di marketing e gestione del loro eCommerce. Ciò può portare a una mancanza di informazioni preziose sulla soddisfazione del cliente, sull'efficienza delle operazioni e sull'impatto del margine di profitto.

I KPI delle prestazioni di consegna possono includere diverse metriche, come:

### Consegna on time

Indica la **percentuale di consegne effettuate entro il termine previsto**. Misura la capacità del corriere di rispettare gli impegni di consegna stabiliti.

### Tempo di consegna

Indica **quanto tempo trascorre tra l'ordine e la consegna effettiva al cliente**. Misurare il tempo di consegna consente di valutare l'efficienza del processo di logistica e identificare eventuali ritardi o inefficienze.

### Tasso di penetrazione delle consegne

Identifica il **numero totale di consegne effettuate in un preciso periodo di tempo e in una determinata area geografica**. Può fornire informazioni sul volume di lavoro e sulla concentrazione degli ordini sul territorio.

### Tasso di consegna a buon fine

Misura **l'accuratezza delle consegne rispetto agli ordini effettuati**. Indica la percentuale di ordini consegnati rispetto al totale delle spedizioni affidate e analizza le cause della mancata consegna.





## Costo di consegna

Calcola il **costo medio di ogni consegna**. Misurare il costo di consegna può aiutare a valutare l'efficienza dei processi logistici e identificare possibili aree di miglioramento per ridurre i costi.

È importante monitorare e analizzare regolarmente questi KPI per identificare le aree di miglioramento e prendere decisioni informate per ottimizzare le prestazioni di consegna.





## I PRINCIPALI VANTAGGI DEL MONITORAGGIO AGGREGATO DEL TRACKING DEGLI ORDINI

### Riduzione dei costi

Analizzando i dati e sfruttando le **capacità algoritmiche multi corriere**, è possibile scegliere il **distributore più performante** in base alle esigenze specifiche del cliente. La **flessibilità** permette di agire con prontezza nell'individuare l'idoneità del servizio e del vettore, considerando fattori quali la destinazione, il peso, le dimensioni, il valore della merce e altro ancora. Ciò si traduce in **un'ottimizzazione dei costi** e in un generale **innalzamento del servizio**.

### Monitoraggio delle prestazioni

Tramite la **generazione di lettere di vettura** realizzate su misura per diversi distributori e acquisendo tutti i dati della spedizione tramite l'utilizzo di **chiamate di web service** è possibile **monitorare le prestazioni dei corrieri**. Tali dati, per essere analizzati nel dettaglio, devono essere aggregati e centralizzati all'interno di un'infrastruttura specifica, l'**Order Management System** (OMS/TMS). L'OMS/TMS funge da fulcro per la gestione di vari processi, tra cui l'elaborazione delle lettere di vettura, le statistiche, il controllo delle fatture passive, il supporto proattivo e la gestione dei clienti e dei fornitori. La gestione di tali processi permette dunque di **allineare le prestazioni di consegna agli obiettivi di qualità desiderati**.

### Controllo e gestione multi-vettore

Il controllo e la **gestione multi-corriere**, attraverso tool dedicati di **service integration** semplifica le operazioni, **elimina** la necessità di **interventi manuali** e **riduce la complessità** nel trattare con i vari vettori. Un sistema di gestione centralizzata dei dati ottimizza la collaborazione e **garantisce prestazioni costanti**.





## Miglioramento nella gestione della peak season

Durante i **periodi di alta domanda**, come ad esempio il Black Friday e il Natale, mantenere un'operatività efficiente diventa fondamentale. **Analizzando i dati storici**, un sistema di monitoraggio consente **previsioni accurate**. La possibilità di scegliere su **aree specifiche di destinazione** un cambio di vettore performante ove sono presenti **criticità operative** garantisce risorse adeguate e programmi di consegna ottimizzati. Questo porta a una **maggiore soddisfazione dei clienti** e a un'**efficace evasione degli ordini**.

## Rapida risoluzione dei problemi operativi

La rapida risoluzione dei problemi operativi è un obiettivo fondamentale per garantire un processo di consegna efficiente e senza intoppi. Grazie al monitoraggio e all'analisi in tempo reale dei dati relativi alle spedizioni, è possibile **individuare proattivamente eventuali anomalie o situazioni critiche**. Questa capacità consente di intervenire con tempestività, riducendo al minimo le potenziali interruzioni di servizio e assicurando una rapida risoluzione dei problemi.

## Aumento delle performance di consegna

L'utilizzo di un'interfaccia completa che aggrega tutti KPI, dall'ordine del cliente alla consegna finale fornisce **un'analisi statistica in ogni fase del processo**. La **visualizzazione su mappe interattive** con filtri personalizzabili **evidenzia gli indicatori chiave** di prestazione (KPI), consentendo una valutazione dettagliata e attuale della **qualità delle consegne**. Ciò facilita il miglioramento continuo e si traduce in un aumento del successo delle consegne.






## DELIVERY DATA DRIVEN: L'INFRASTRUTTURA INFORMATICA BASATA SUI DATI DI CONSEGNA

L'esclusiva suite **Delivery Data Driven** gestisce i dati durante tutto il loro ciclo di vita, dalla stampa delle etichette, alla storicizzazione del dato all'interno dell'OMS/TMS, alla visualizzazione delle prestazioni delle consegne su mappe interattive fino alla creazione di mail e tracking page brandizzate per dare valore alla comunicazione verso il cliente finale.

La flessibilità dell'**infrastruttura si adatta a diversi settori**, aggiungendo valore ai dati delle spedizioni. Ciò consente ai clienti di ottenere informazioni dettagliate e prendere decisioni basate sui dati lungo l'intero percorso dei loro ordini, compresa l'analisi dei **colli non consegnati**. Questa trasparenza e comunicazione efficace contribuiscono a creare fiducia e soddisfazione nel cliente finale, migliorando l'immagine aziendale e promuovendo la fidelizzazione dei clienti.





Le **tracking page personalizzate**, invece, consentono ai clienti di seguire lo stato dei loro ordini in modo interattivo e coinvolgente.

Entrambi gli strumenti citati sono efficaci per **migliorare l'engagement dei clienti**, creare un legame più stretto tra l'azienda e il cliente e fornire un'esperienza di acquisto memorabile. Questi approcci di personalizzazione sono sempre più utilizzati dalle aziende che desiderano differenziarsi dalla concorrenza e offrire un servizio clienti di alta qualità.





## GESTIONE CENTRALIZZATA DEI DATI CON OMS

Nel nostro contesto operativo, l'OMS/TMS svolge un ruolo fondamentale come **sistema di gestione centralizzato** che connette e integra i dati provenienti da diversi vettori e clienti. Questa centralizzazione consente di analizzarli in modo efficiente e di ottenere una **visione sintetica** e completa dei processi di consegna.

Attraverso l'analisi approfondita dei dati, l'utilizzatore è in grado di **identificare tempestivamente** eventuali problemi o anomalie nel processo di consegna e prendere misure correttive nell'immediato. Ciò consente di ridurre al minimo il numero di consegne non andate a buon fine e garantisce una migliore esperienza complessiva per i destinatari finali.

La **semplificazione di tale processo** e l'**accesso remoto alle informazioni di tracciabilità** migliorano l'esperienza complessiva di tracciamento per i nostri clienti. Sia che si tratti di clienti finali che vogliono tenere traccia delle loro spedizioni, che di team interni che monitorano il flusso degli ordini, tutti possono accedere rapidamente alle informazioni di cui hanno bisogno. Questo **riduce il tempo** e lo sforzo necessari **per ottenere le informazioni di tracciabilità desiderate**.





## ANALISI TRASPARENTI DELLE PERFORMANCE DI CONSEGNA

La nostra piattaforma offre un'**interfaccia intuitiva** e facile da utilizzare che consente un'analisi approfondita della **qualità delle spedizioni**. Ogni fase del processo di consegna viene monitorata e viene fornita un'analisi statistica dettagliata, consentendo di valutare le tempistiche di consegna per ciascun vettore coinvolto.

Attraverso **mappe interattive** e **grafici intuitivi**, è possibile esaminare metriche chiave come le **prestazioni di consegna**, le **spedizioni non consegnate**, la **penetrazione geografica degli ordini** e le **tempistiche concordate con i distributori**. Questo livello di trasparenza fornisce una panoramica completa delle prestazioni e consente di identificare rapidamente aree di miglioramento o criticità.

La collaborazione trasparente è un aspetto cruciale per il successo delle operazioni di consegna. La nostra piattaforma facilita la **condivisione dei dati** e delle informazioni tra tutti gli attori coinvolti, inclusi i fornitori, i team interni e i clienti. Questo **incoraggia la collaborazione** e la comunicazione aperta, consentendo a tutti di lavorare insieme **per il raggiungimento di obiettivi comuni**.

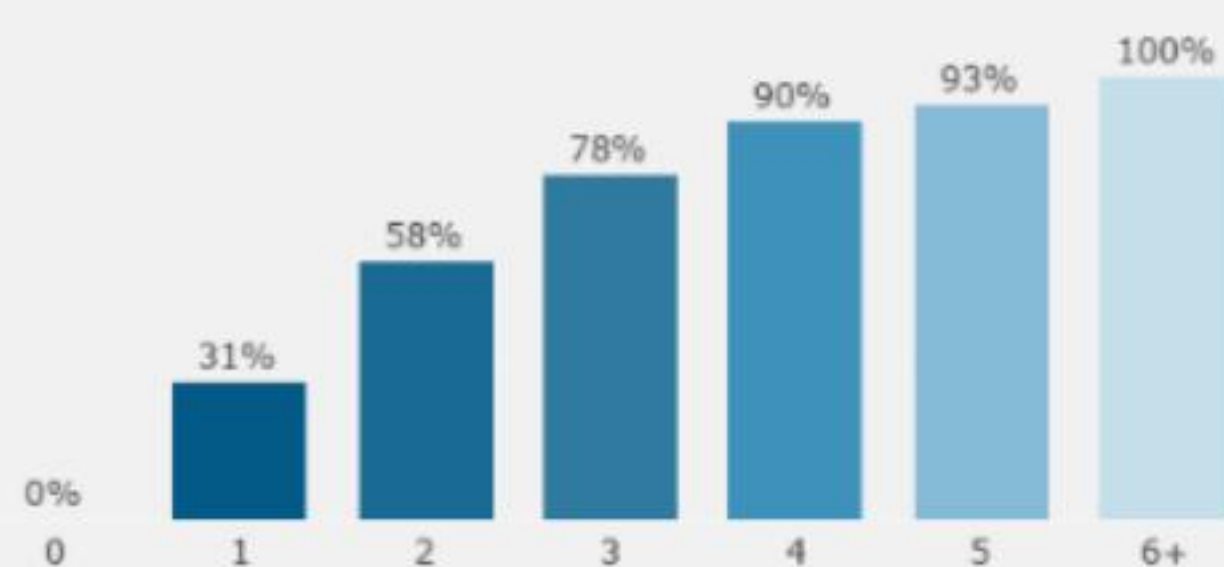
Attraverso l'analisi dettagliata dei dati delle spedizioni, le **decisioni** possono essere **prese in base a evidenze concrete**. Le informazioni fornite dalla piattaforma consentono di valutare le prestazioni dei fornitori in termini di **puntualità, accuratezza e affidabilità delle consegne**.

Inoltre, l'analisi promuove un **approccio "data driven"** per identificare le aree dove sono richiesti miglioramenti o interventi correttivi. Ciò consente di **ottimizzare** le operazioni di consegna, **migliorando l'efficienza, riducendo i costi e massimizzando la soddisfazione del cliente**.



## FOCUS DELIVERY PERFORMANCE – ESEMPIO

Shipping results by cumulative percentage

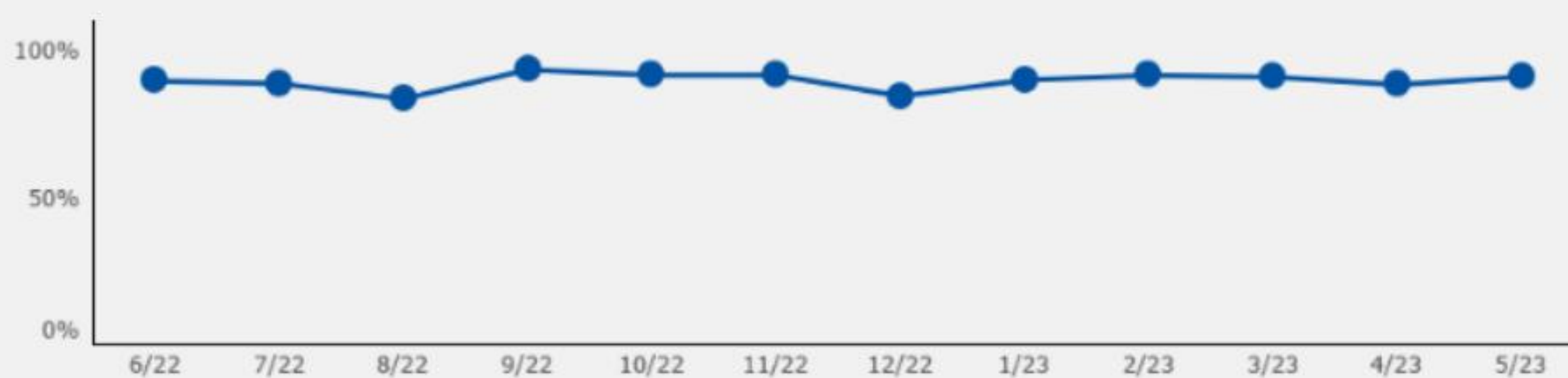


Shipping results by single percentage

Delivery days	Number of shipments	Single % of shipments	Cumulative % of shipments
0	2.742	0,1%	0,1%
1	859.100	30,8%	30,9%
2	760.091	27,2%	58,1%
3	556.370	19,9%	78,1%
4	319.474	11,4%	89,5%
5	110.027	3,9%	93,5%
6+	182.510	6,5%	100,0%

Trend

Here you can have an overview of your shipments from pickup to **delivery** within the 4th day from collection







## MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

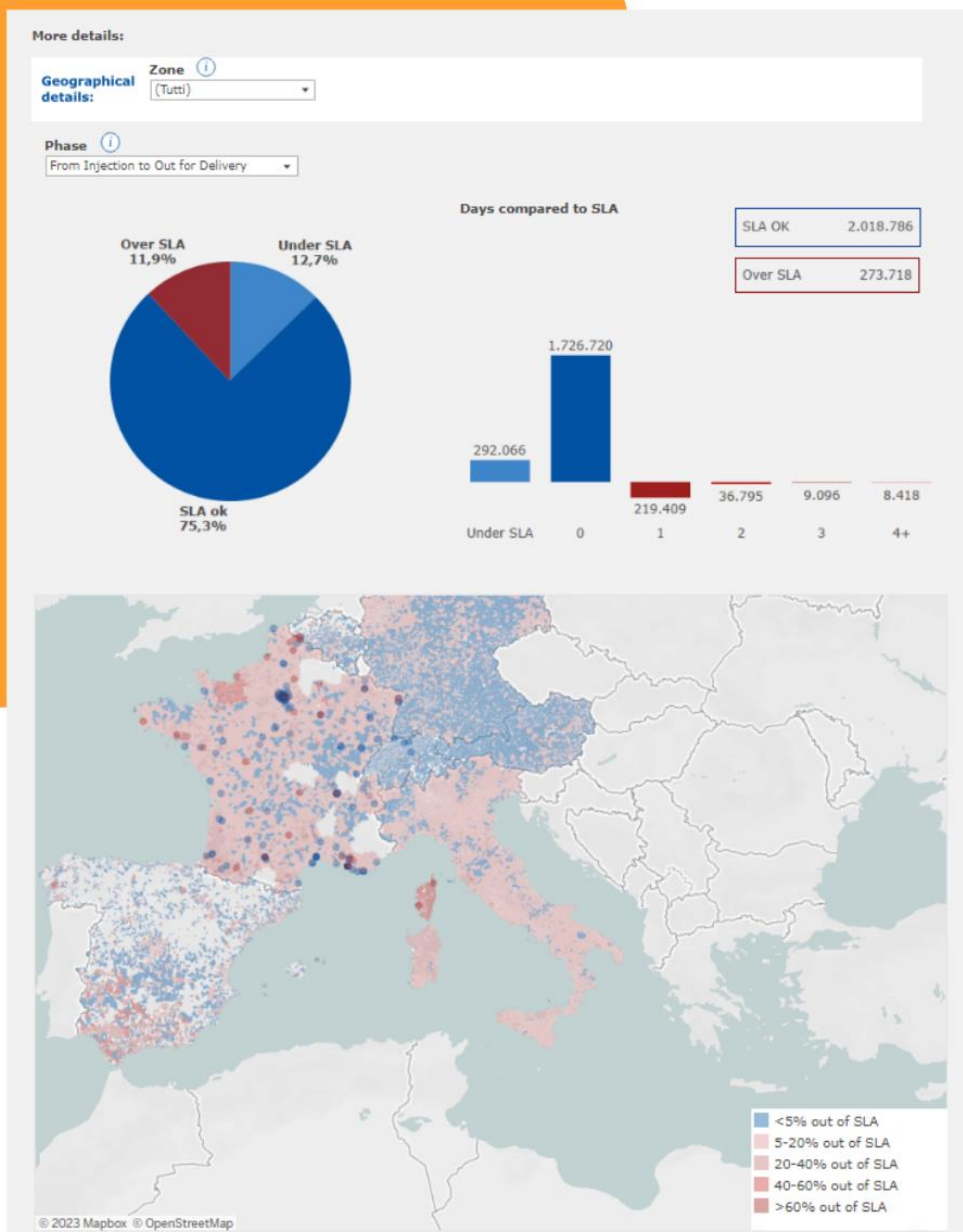
Il software è progettato per **semplificare il monitoraggio e il controllo degli accordi sul livello di servizio (SLA) stabiliti con i corrieri**. Attraverso l'analisi dettagliata della qualità del servizio, siamo in grado di monitorare attentamente le tempistiche di consegna di ciascun corriere e valutare la loro conformità agli impegni contrattuali concordati.

Tale strumento ci consente di monitorare ogni SLA, **tenendo conto dei tempi di consegna richiesti e delle destinazioni coinvolte**. I dati in tempo reale e visionabili su **mappe interattive** che evidenziano le **aree con maggior criticità**, vengono acquisiti e analizzati per valutare i livelli di servizio (rispetto delle SLA concordate e delle percentuali di over/under SLA).

Grazie a questa analisi si possono identificare rapidamente eventuali deviazioni rispetto agli accordi contrattuali. La trasparenza fornita da tale monitoraggio favorisce una relazione di partnership con i corrieri. Infatti, Attraverso la condivisione dei dati e delle informazioni sulle prestazioni, possiamo **collaborare per identificare aree di miglioramento e implementare soluzioni efficaci**.



## FOCUS MONITORAGGIO DEGLI SLA – ESEMPIO







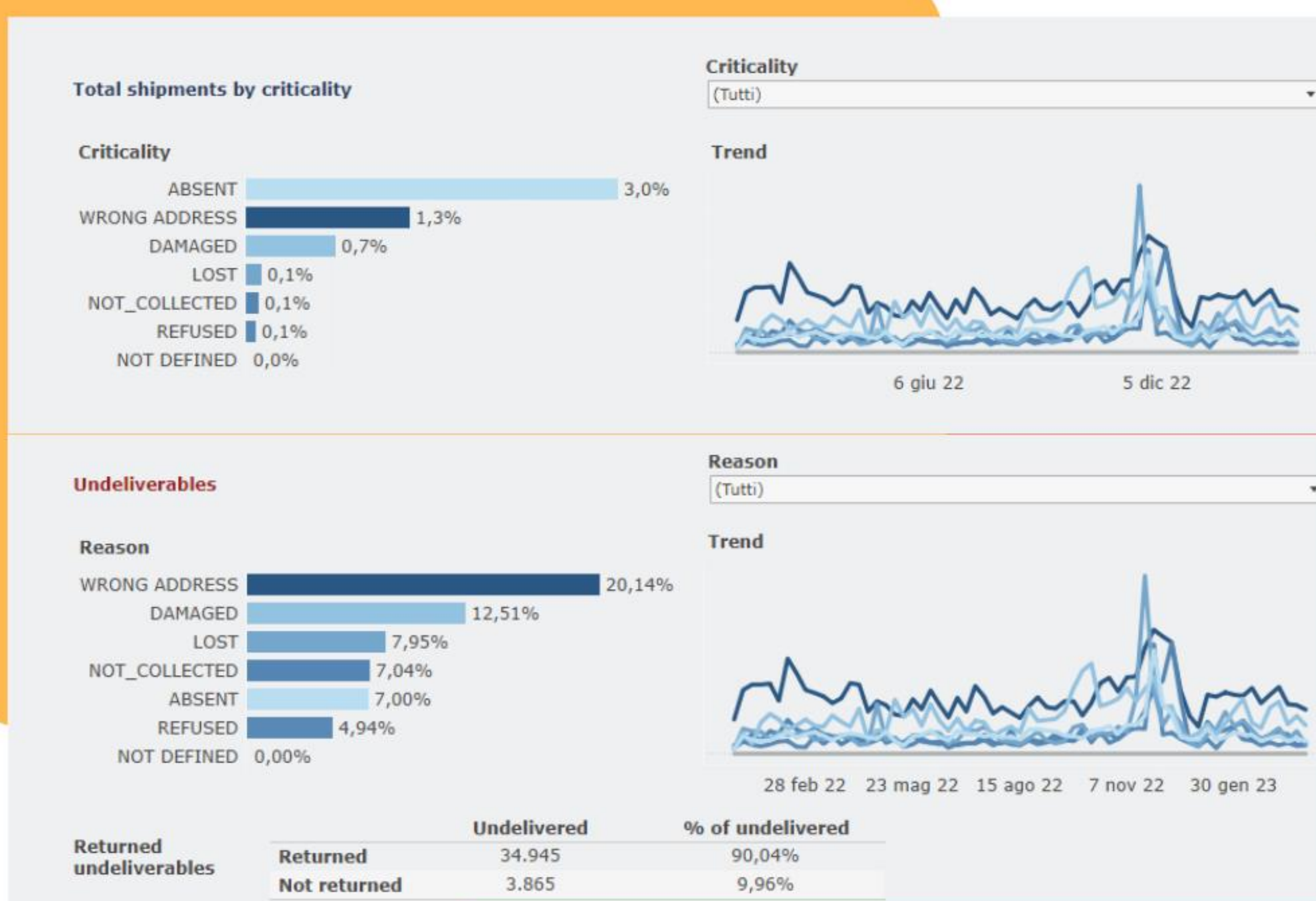
## MONITORAGGIO DEGLI ORDINI NON CONSEGNATI

Nell'ambito dell'eCommerce, uno degli aspetti cruciali per il successo è la **consegna affidabile e tempestiva dei prodotti ai clienti**. Tuttavia, nonostante tutti gli sforzi, possono verificarsi casi in cui le spedizioni non vengono consegnate come previsto. Attraverso l'utilizzo di filtri avanzati e l'analisi dei dati disponibili sulle spedizioni, è quindi **possibile esaminare rapidamente gli ordini non consegnati e ottenere una panoramica completa delle problematiche** identificando i motivi specifici della mancata consegna, come ad esempio **indirizzi errati, destinatari assenti o problemi logistici**. Questi dati consentono di avere una comprensione chiara delle aree in cui si verificano problemi e di prendere misure correttive tempestive.

La capacità di ottenere una visione d'insieme delle spedizioni non consegnate consente di **identificare i problemi ricorrenti** e di **sviluppare strategie mirate per migliorare le prestazioni di consegna** complessive. Ad esempio, se si riscontra un alto numero di mancate consegne dovute a indirizzi errati, è possibile implementare processi di verifica dell'indirizzo più rigorosi o utilizzare **servizi di geolocalizzazione** per garantire l'accuratezza dei dati. Ridurre i tassi degli ordini non consegnati risulta dunque fondamentale per mantenere la soddisfazione del cliente e migliorare l'efficienza operativa complessiva.



## FOCUS SULL'ANALISI DEGLI ORDINI NON CONSEGNATI







## CONCLUSIONI

Il monitoraggio e l'analisi dei dati sulle spedizioni sono fondamentale per le aziende che cercano di ottimizzare le operazioni, ridurre i costi e migliorare la soddisfazione dei clienti. La nostra suite Delivery Data Driven offre una soluzione completa per gestire e ottimizzare i processi di spedizione.

Utilizzando analisi avanzate, eccellenza algoritmica e gestione centralizzata dei dati, le aziende possono prendere decisioni informate, migliorare le prestazioni e raggiungere gli obiettivi di consegna.

Il sistema Delivery Data Driven abilita dunque le aziende a liberare la potenza dei loro dati di spedizione e ottenere un vantaggio competitivo nell'attuale panorama logistico in rapida evoluzione.





## SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Il nostro algoritmo ha fornito una soluzione rapida per instradare le spedizioni sulla base di criteri specifici selezionati dal cliente (cap, valore merce, peso etc.). La dashboard di analisi ha permesso al cliente di prendere decisioni basate sui dati e di ottimizzare il processo di gestione delle spedizioni. Analizzando le prestazioni di consegna e la penetrazione del mercato, il cliente ha acquisito informazioni preziose e ha implementato strategie per migliorare la crescita del proprio business a livello nazionale.

## VANTAGGI E RISULTATI:

L'implementazione della nostra soluzione ha prodotto diversi vantaggi per il nostro cliente:

- **Analisi approfondita della destinazione:** Attraverso mappe interattive, il cliente ha ottenuto una comprensione completa delle destinazioni delle spedizioni, consentendo di visualizzare e analizzare i modelli di consegna.
- **Azioni di marketing mirate:** Identificando le aree con una minore copertura degli ordini, il cliente ha potuto concentrare i propri sforzi di marketing su queste regioni, migliorando la penetrazione del mercato ed espandendo la propria base di clienti.
- **Risparmio di costi e tempo:** Sfruttando il nostro algoritmo e monitorando le prestazioni delle spedizioni, il cliente è stato in grado di ottimizzare la selezione dei vettori, con conseguente riduzione dei costi (circa - 10% di saving) e risparmio di tempo.





## CONCLUSIONI

La nostra soluzione su misura ha permesso al leader del settore della cosmetica di ottimizzare il processo di gestione delle spedizioni, migliorare le prestazioni di consegna ed espandere la propria portata sul mercato.

Sfruttando l'analisi dei dati, le mappe interattive e gli indicatori chiave di prestazione (KPI), il cliente ha ottenuto preziose informazioni sulle sue operazioni, consentendogli di prendere decisioni informate e di promuovere la crescita del business.

La nostra collaborazione ha permesso al cliente di adattarsi alle sfide del mercato e di rafforzare la propria posizione nel competitivo settore della cosmesi.





## CONTATTI

### **Sede azienda**

Via Carlo Farini 81, 20159, Milano

### **Contatti telefonici**

+39 02 66 22 77 99

### **Sito Web**

[www.shipminds.it](http://www.shipminds.it)

### **Informazioni White Paper**

Il documento è stato scritto e realizzato da **Giada Oratore**, responsabile del reparto Marketing di **Shipminds srl**

















shipminds.