

QUALIFIED HOME DELIVERY. LA PROSPETTIVA DI DHL.

Qualified Home Delivery
L'evoluzione della supply chain dell'elettronica di consumo

Daniele Farinella

Head of Business Development BU Technology

DHL Supply Chain Italy

netcomm 



QUALIFIED HOME DELIVERY

Nel settore dell'**Elettronica di Consumo**, il servizio di **Qualified Home Delivery** comprende tutte quelle attività che garantiscono la **gestione della supply chain** delle merceologie **voluminose**, incluse attività di *postponement e reverse logistics*.



QUALIFIED HOME DELIVERY: LA COMPLESSITÀ DEI PRODOTTI VOLUMINOSI

La **supply chain** dei **prodotti voluminosi** richiede non solo un maggiore investimento in termini di risorse e una maggiore esposizione ai rischi (**liability**), ma differisce dalla gestione del **collo standard** (parcel) per l'alta **specializzazione tecnica** del personale impiegato e gli standard di servizio (funzionalità di Customer Service e planning)

	Parcels	Large products
Density	<ul style="list-style-type: none"> • 13 stops per hour • 4 to 5 minutes per stop 	<ul style="list-style-type: none"> • 1.7 stops per hour • 35 minutes per stop
Delivery team	<ul style="list-style-type: none"> • 1 person 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 people
Homeowner interaction	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal to none because parcels left at the door • Signature rarely required 	<ul style="list-style-type: none"> • High because of in-home installation and Q&A • Order acceptance required
Team member requirements	<ul style="list-style-type: none"> • Driving • Some lifting 	<ul style="list-style-type: none"> • Driving • Heavy lifting • Customer interaction • Technical know-how
Liability issues	<ul style="list-style-type: none"> • Limited 	<ul style="list-style-type: none"> • Unlimited because of in-home delivery and setup
Infrastructure requirements	<ul style="list-style-type: none"> • Limited scheduling and rescheduling • Tracking • Returns management • Call-center coordination 	<ul style="list-style-type: none"> • Heavy scheduling and rescheduling • Tracking • Returns management • Call-center coordination • Call-ahead confirmation

AT Kerney, Market USA, issued 2013

DALLA SURVEY 2014 ...LA VOCE DEL MERCATO

Ranking	Fattori Strategici	Fattori Critici	Criteri di Scelta Provider
1	Rispettare i tempi di consegna	Puntualità di consegna	Qualità del Servizio
2	Consegna ad orario predefinito	Fornitori logistici specializzati	Sistemi Informatici
3	Efficace Customer Service	Ritiro RAEE	Affidabilità
4	Installazione Specialistica	Customer Service	Capillarità territoriale

SERVIZIO

SISTEMI
INFORMATICI

CUSTOMER SERVICE

RAEE

SERVIZI
TECNICI

QUALIFIED HOME DELIVERY: ENABLERS



QUALIFIED HOME DELIVERY: ENABLERS

SISTEMI INFORMATIVI



- Sistemi di **VISIBILITY** (*Track&Trace avanzato, 'Event Management' in tempo reale a supporto dei processi decisionali*)
- Gestione **PROATTIVA** delle informazioni (*vs Clienti, end-user*)
- **SISTEMI AVANZATI** di reporting/business analytics
- Integrazione spinta con **ERP/CRM** cliente



CUSTOMER SERVICE



- **CONTROL TOWER** & Planning
- **BACK OFFICE CENTRALE** con supporto territoriale
- **PROFILAZIONE** del servizio per utente
- Umano e virtuale...
- **FORMAZIONE CONTINUA** del personale

TECHNICAL SERVICES

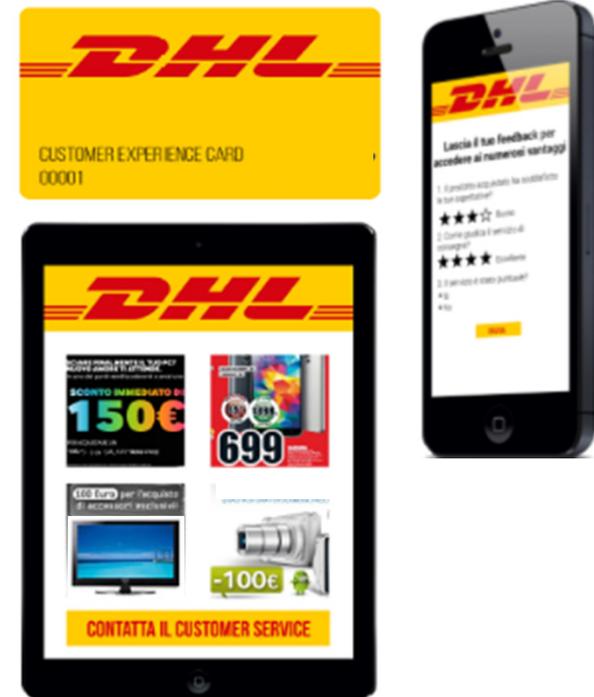


- Gamma completa di **SERVIZI DI POSTPONEMENT**
- Formazione continua:
 - **TECNICA**
 - **NORMATIVA**
 - **RELAZIONALE**

PROSSIMI STEPS: CRM & BUSINESS ANALYTICS

I prossimi sviluppi del servizio di **Qualified Home Delivery** vanno nella direzione di supportare i Clienti nel massimizzare l'esperienza di acquisto da parte del **Consumer**:

- Implementando innovative strategie di CRM
- Affinando la conoscenza dei propri consumatori
- Utilizzando una tecnologia diffusa e di facile utilizzo
- Offrendo un servizio personalizzato ai propri clienti
- Favorendo attività di cross selling



Esempio: Progetto 'Customer Experience Card'

THANK YOU

