

# I fattori chiave per una Customer Journey di successo nel mondo eCommerce

Giovedì 7 giugno

**Camera Nazionale della Moda Italiana**

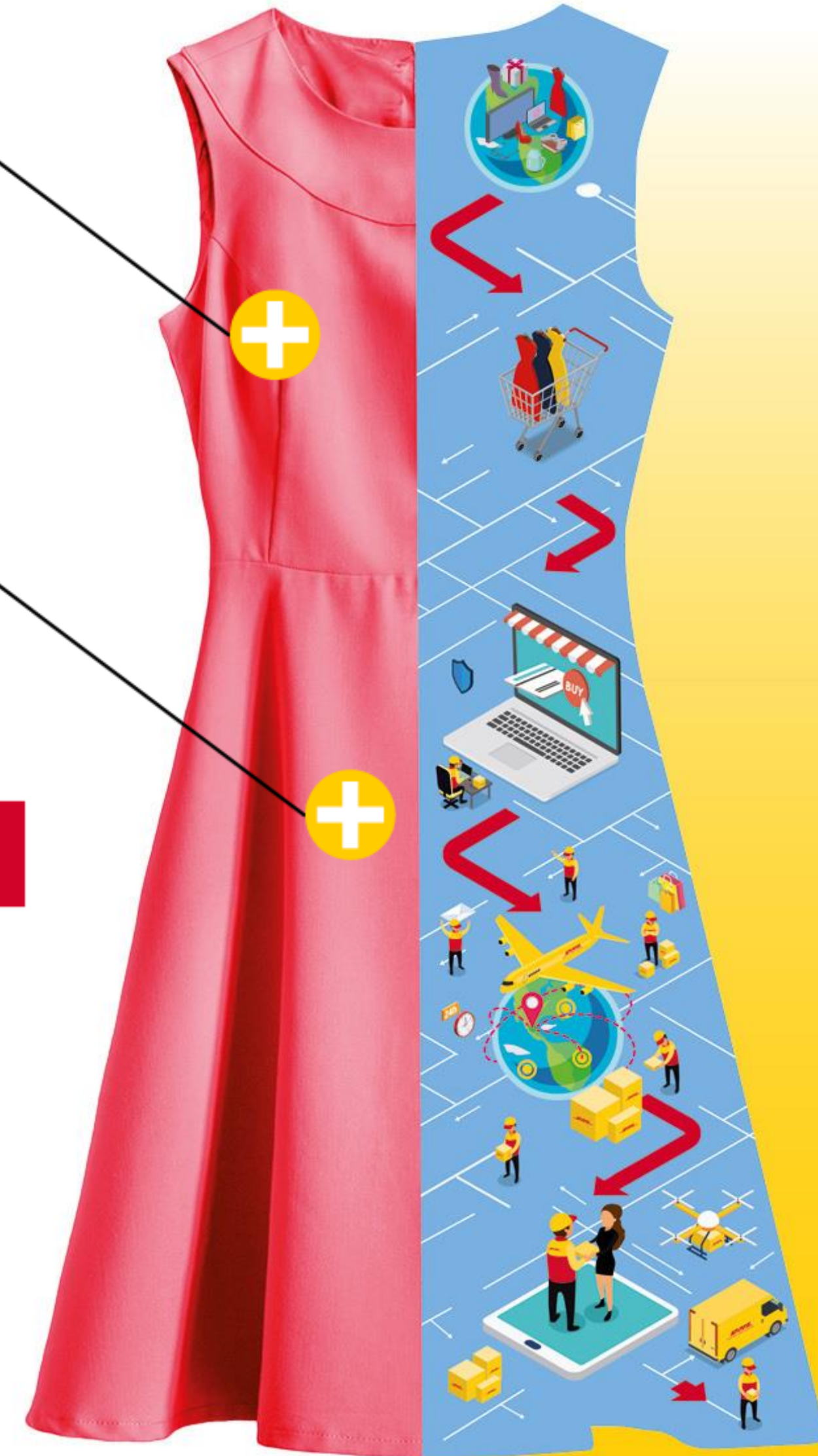
SELEZIONA TAGLIA

S M L

SELEZIONA COLORE



ACQUISTA



**DHL**



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

SCHOOL OF MANAGEMENT



# L'evoluzione dell'eCommerce B2c in Italia

by Samuele Fraternali

---

Osservatorio eCommerce B2c

---

07.06.18



## Mission

Sostenere lo **sviluppo dell'eCommerce B2c** in Italia, supportando gli operatori del settore nella **comprensione delle dinamiche in atto** e nella **formulazione delle strategie** di presenza sull'online più appropriate

## Ricerca



Condurre Ricerche in ambito eCommerce B2c, attraverso il **confronto diretto** con i merchant, quantificando il valore di mercato, studiando i modelli di business di riferimento e individuando le direttrici di sviluppo

## Community



Creare delle occasioni di incontro e di confronto tra domanda (merchant) e offerta (operatori logistici, istituti di pagamento, service e solution provider,...) con l'obiettivo di promuovere un dialogo costruttivo per tutti i player della filiera

## Comunicazione



Fare cultura e diffondere conoscenza sullo stato dell'arte e sull'evoluzione futura dell'eCommerce B2c, sensibilizzando i decision maker

## Oggetto della stima:

### Domanda

Acquisti online di prodotti e servizi (no home banking, gambling e download contenuti) da clienti italiani su siti eCommerce (italiani e stranieri)



### Offerta

Vendite online di prodotti e servizi da siti eCommerce con operatività in Italia a consumatori finali (sia italiani che stranieri)



## Metodo:

- Confronto diretto con circa 350 merchant (base in progressiva estensione)**
- Stima delle 'code' per settore merceologico**



**Domanda**

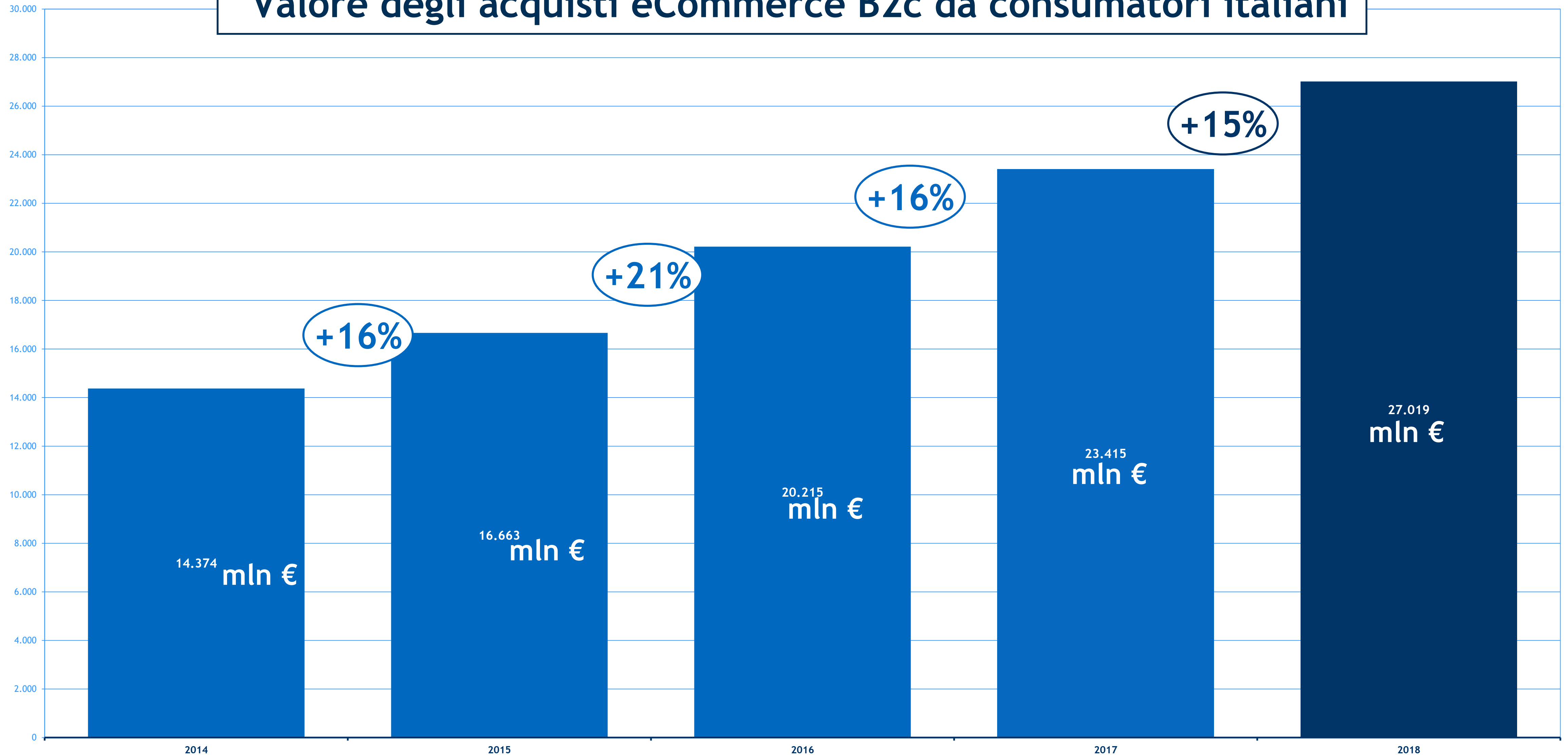


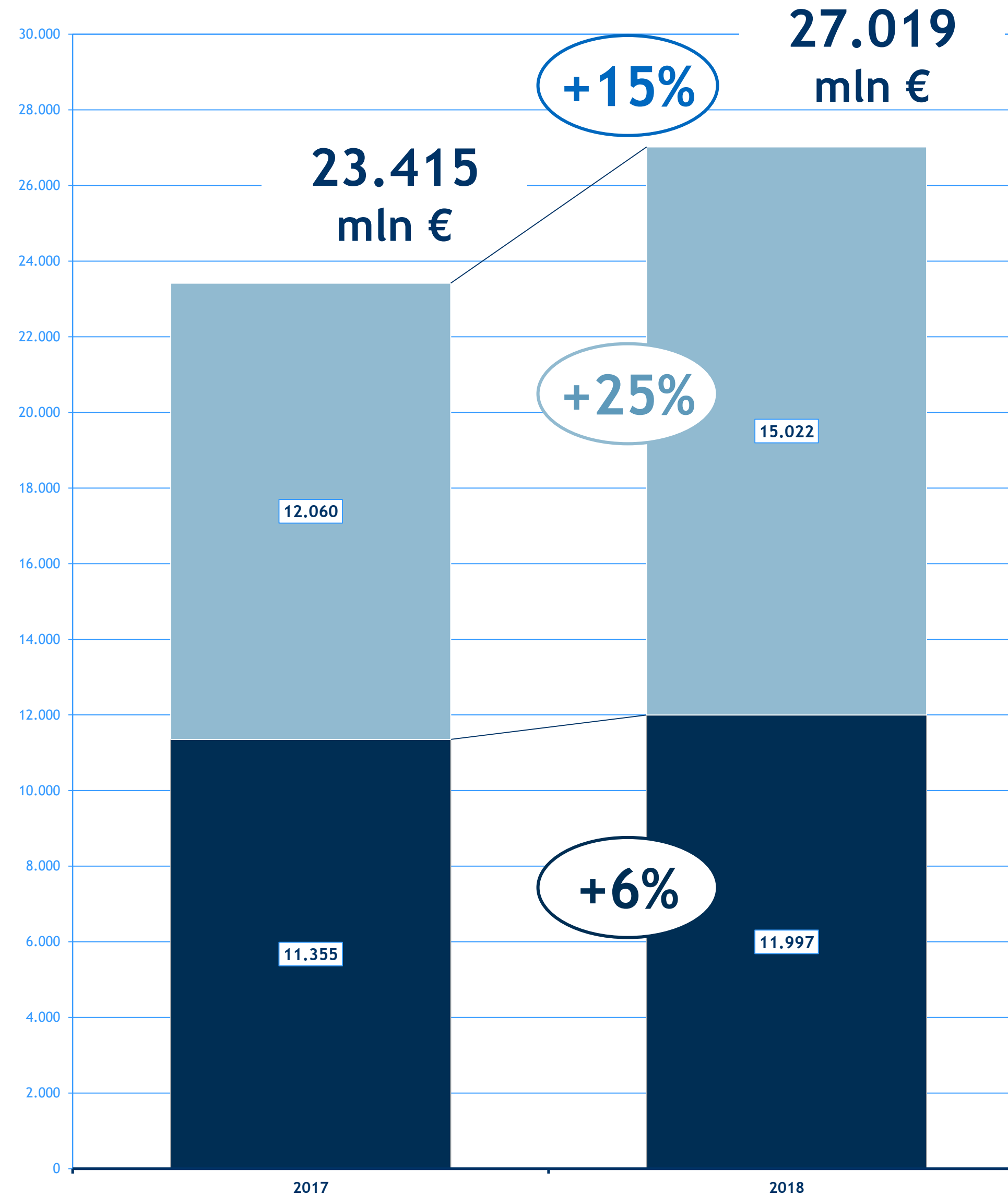
**Offerta**



**Innovazione**

## Valore degli acquisti eCommerce B2c da consumatori italiani





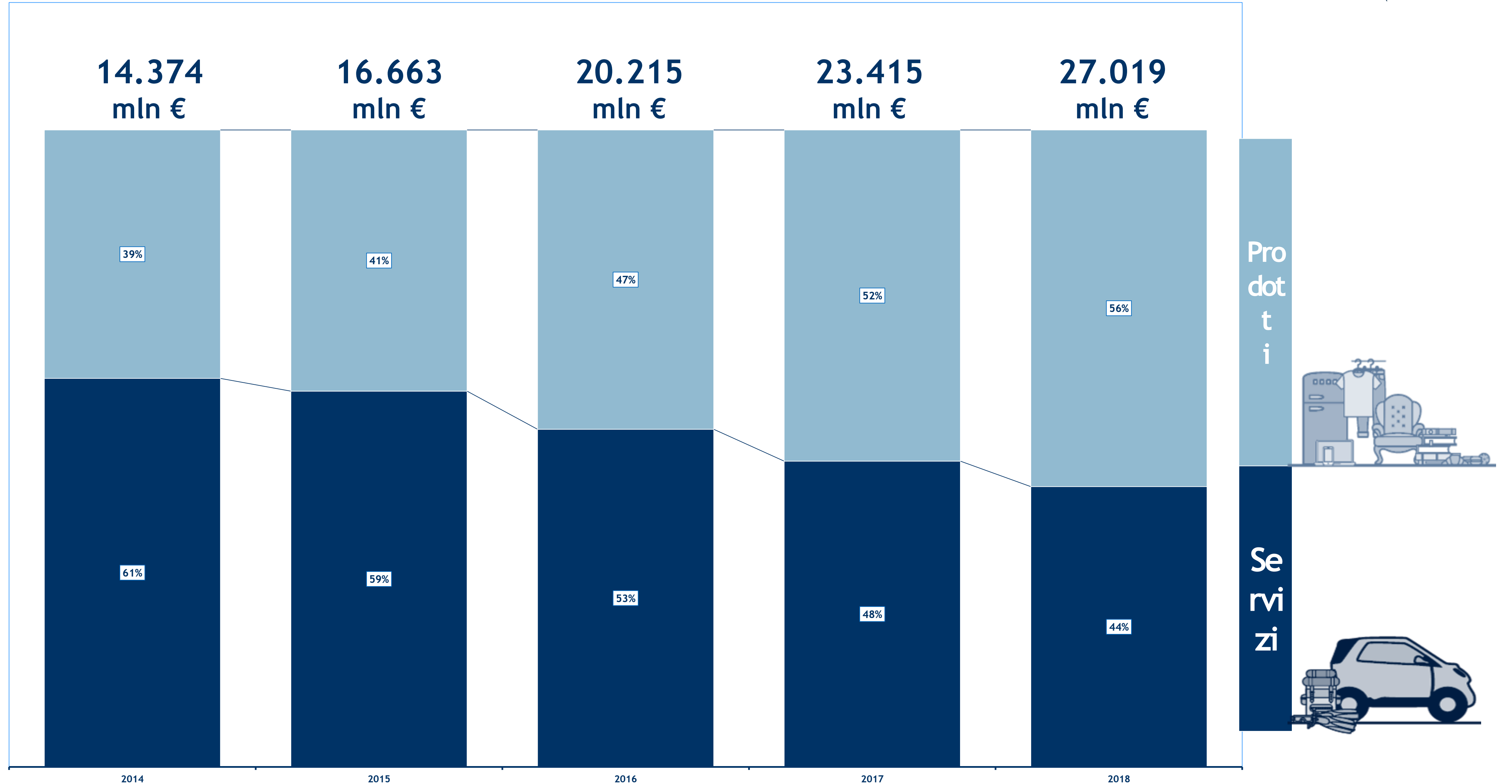
## Prodotti

Abbigliamento, Beauty, Arredamento e home living, Beauty, C2c, Editoria, Merchandising, Giocattoli, Food&Grocery, Informatica ed elettronica, ...

## Servizi

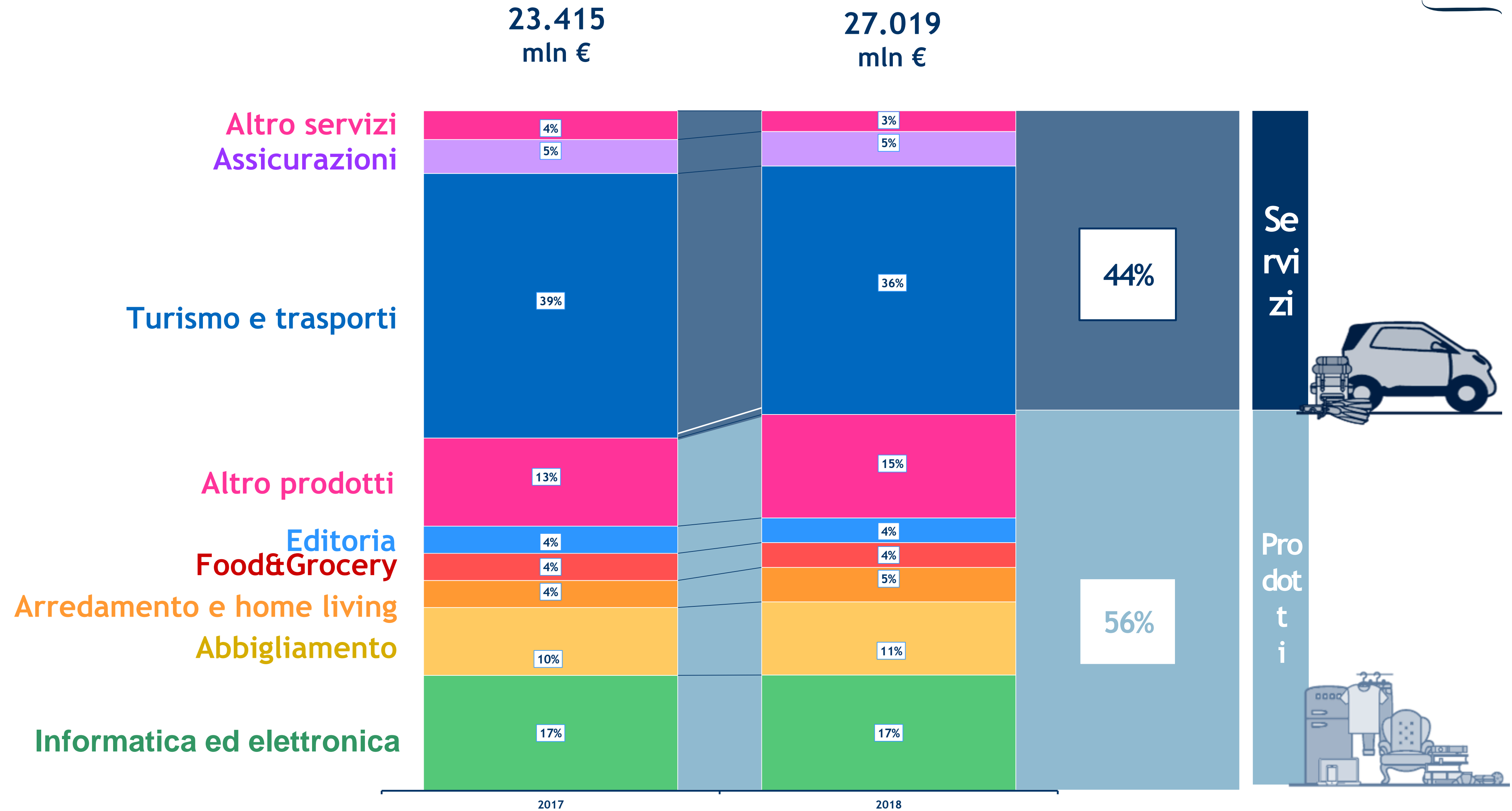
Assicurazioni, Ricariche, Ticketing per eventi, Turismo e trasporti, ...

# La domanda eCommerce tra Prodotti e Servizi

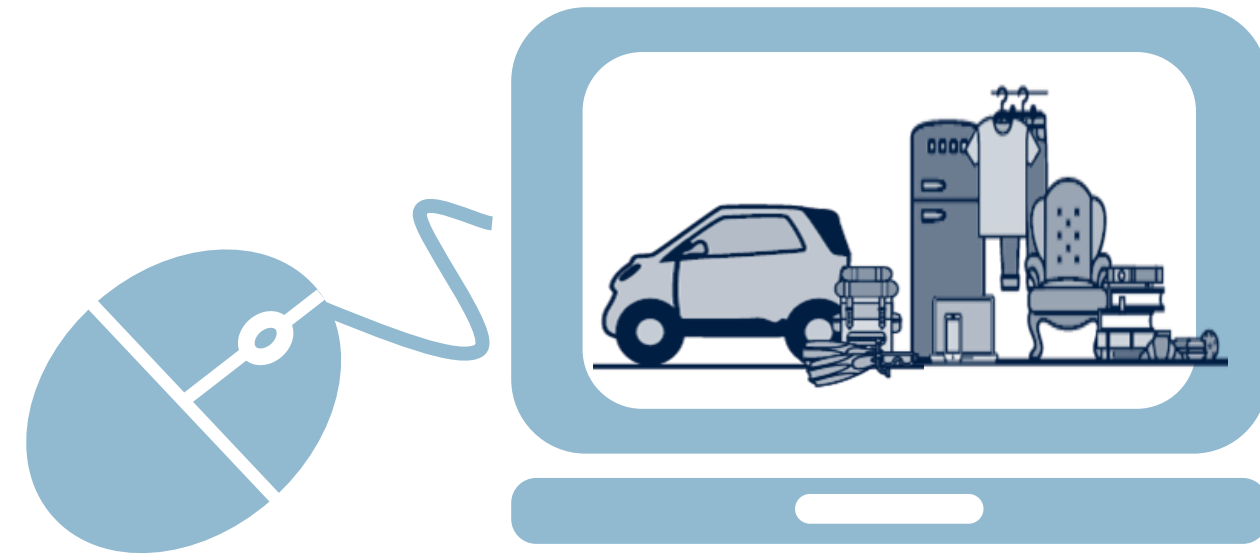




# La domanda eCommerce per comparto merceologico



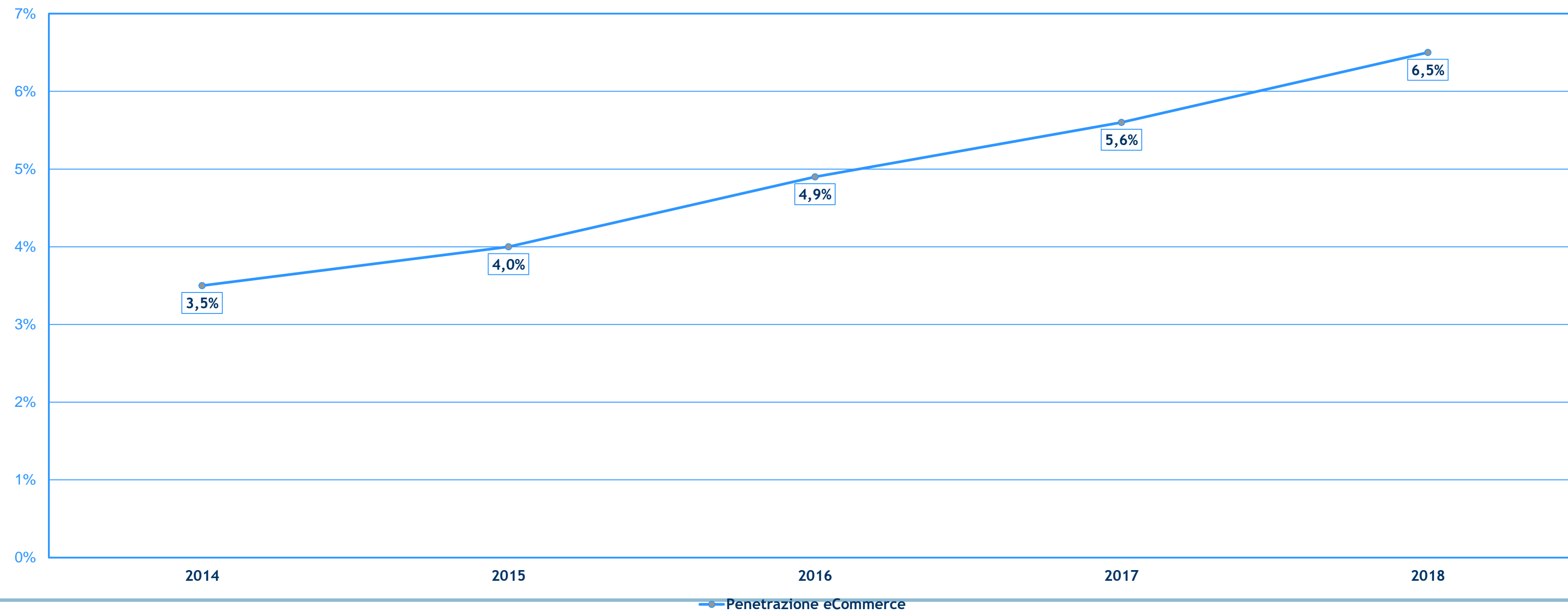
# La penetrazione dell'online sugli acquisti retail



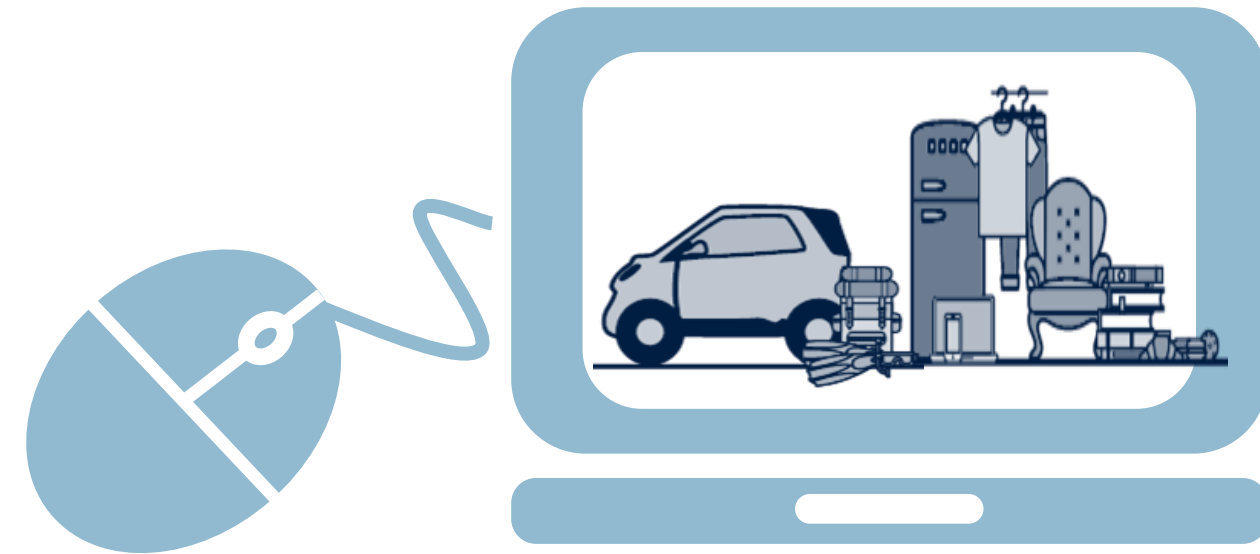
Penetrazione eCommerce



La penetrazione nel tempo



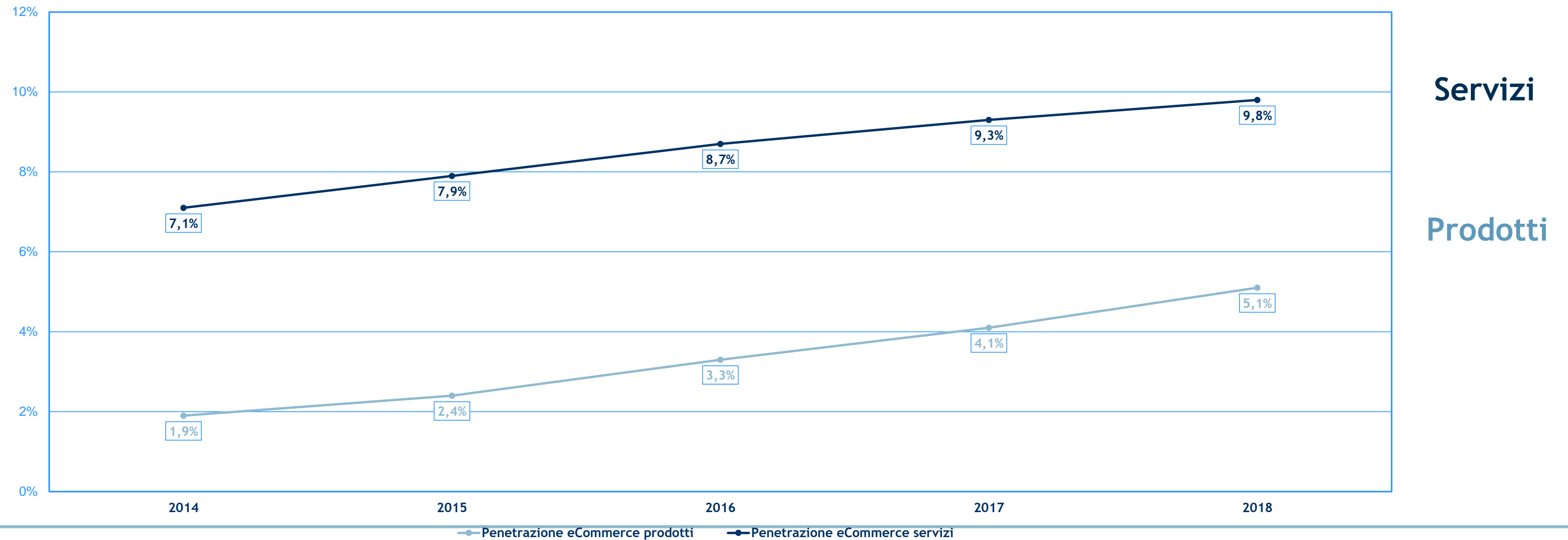
# La penetrazione dell'online sugli acquisti retail



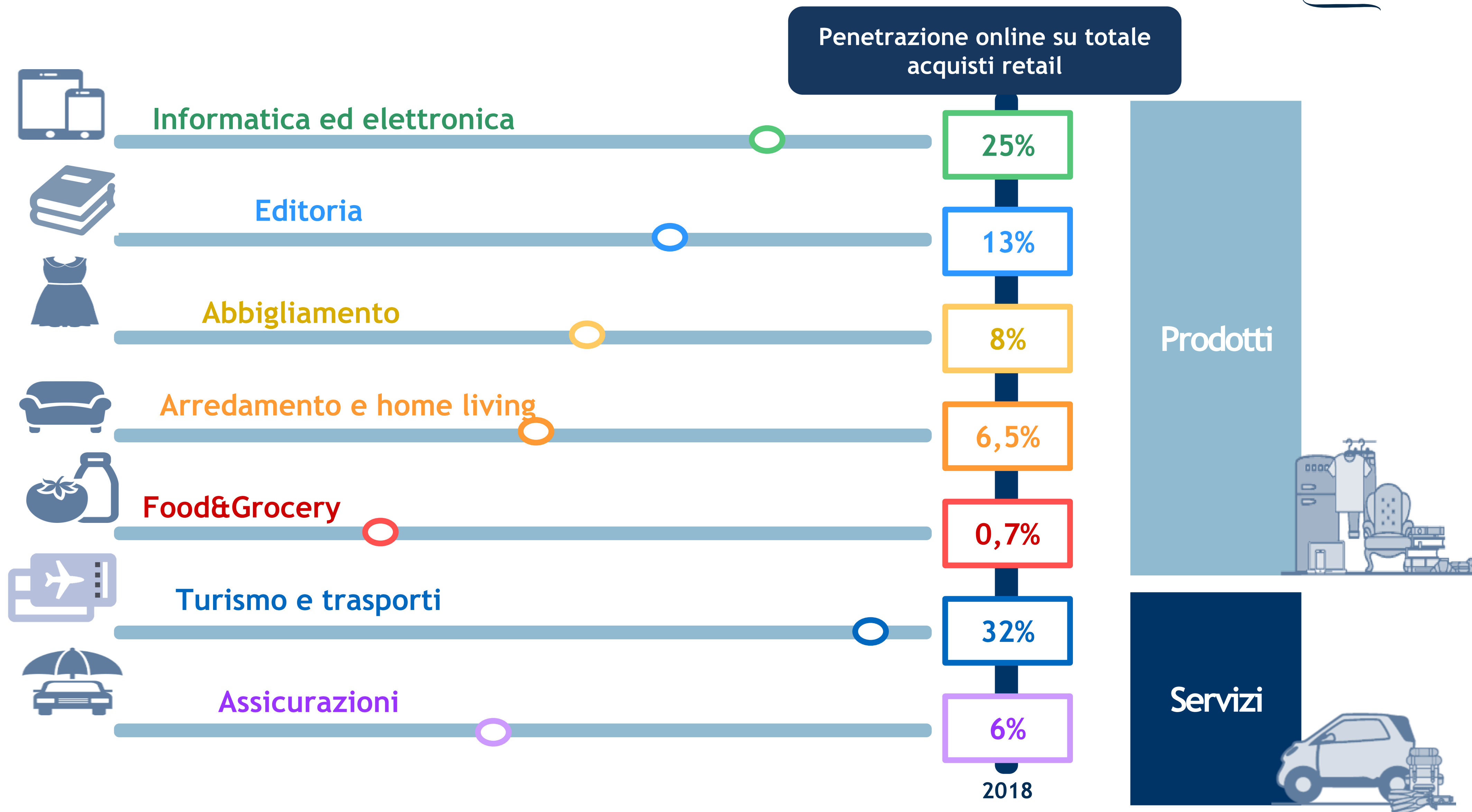
Penetrazione eCommerce



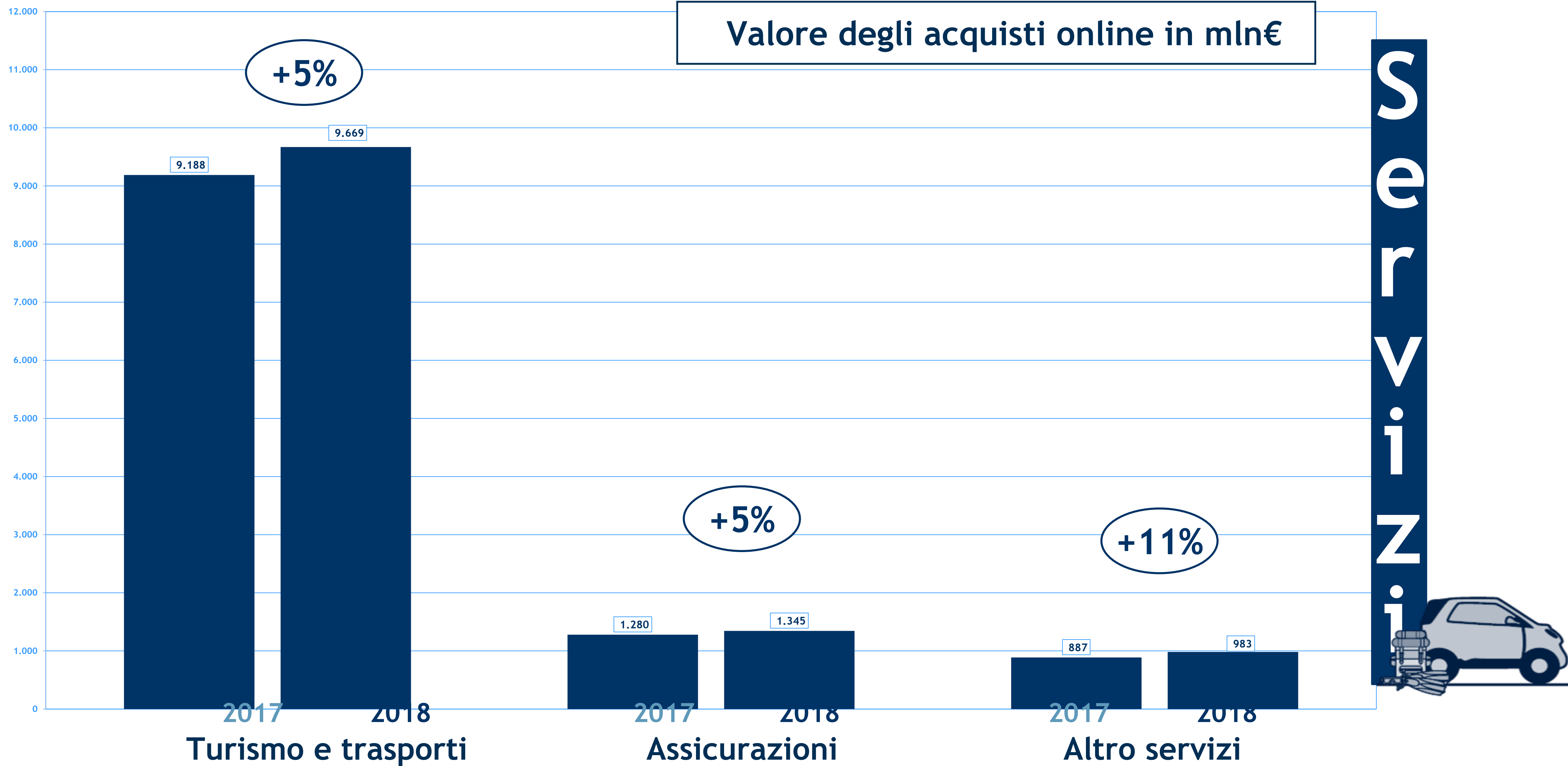
## La penetrazione nel tempo



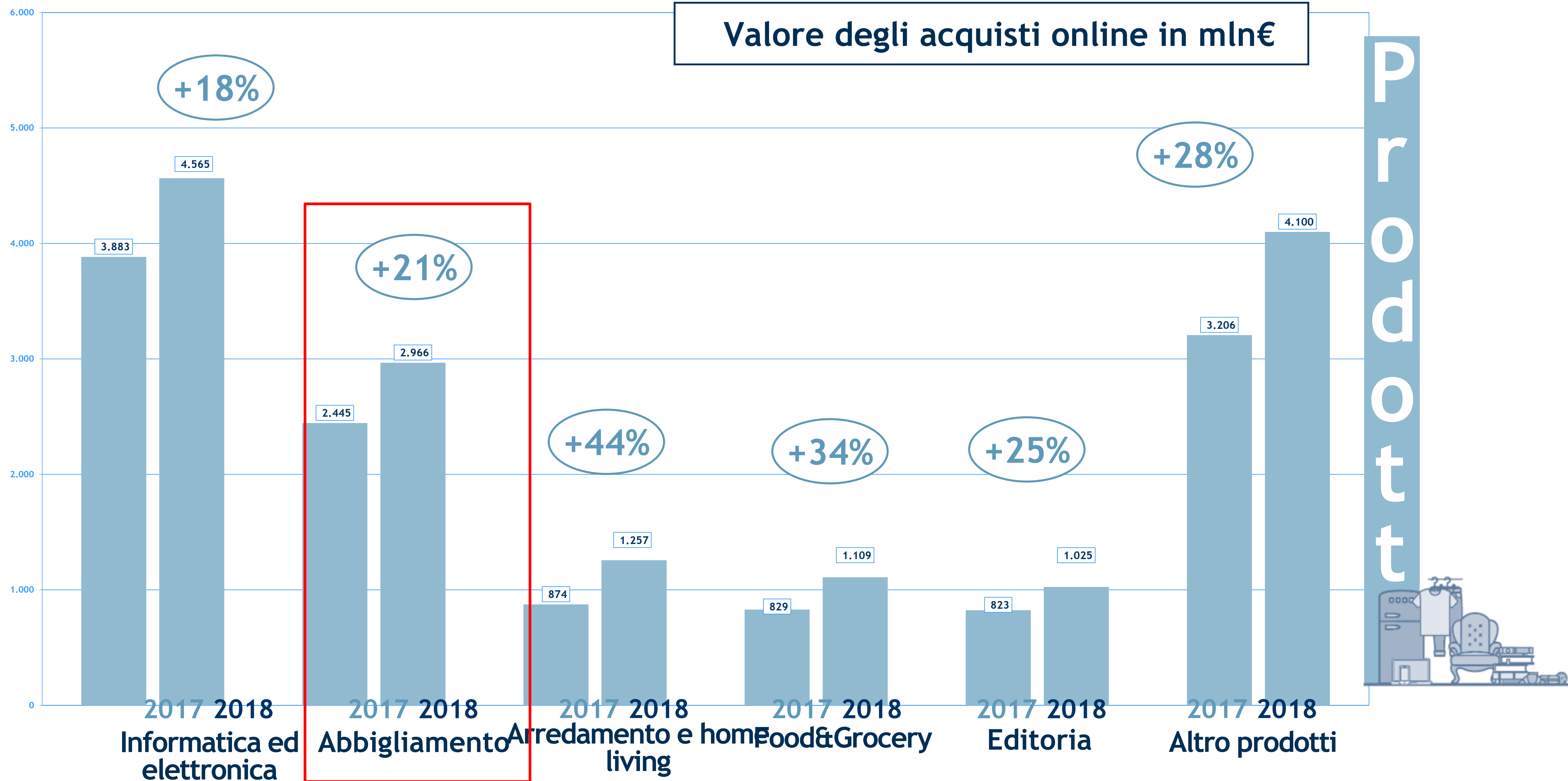
# La penetrazione dell'online sugli acquisti retail



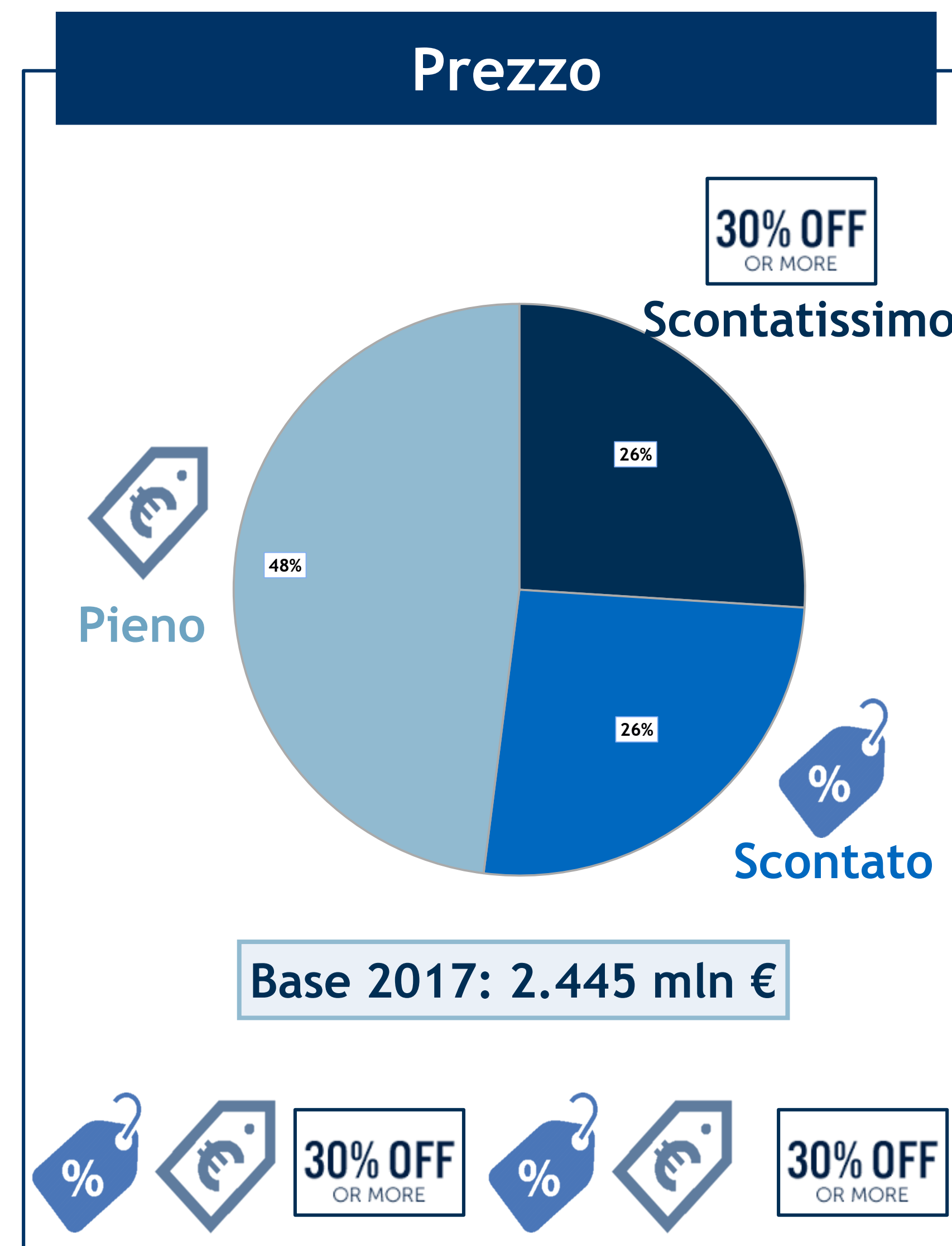
# La domanda eCommerce B2c per comparto merceologico



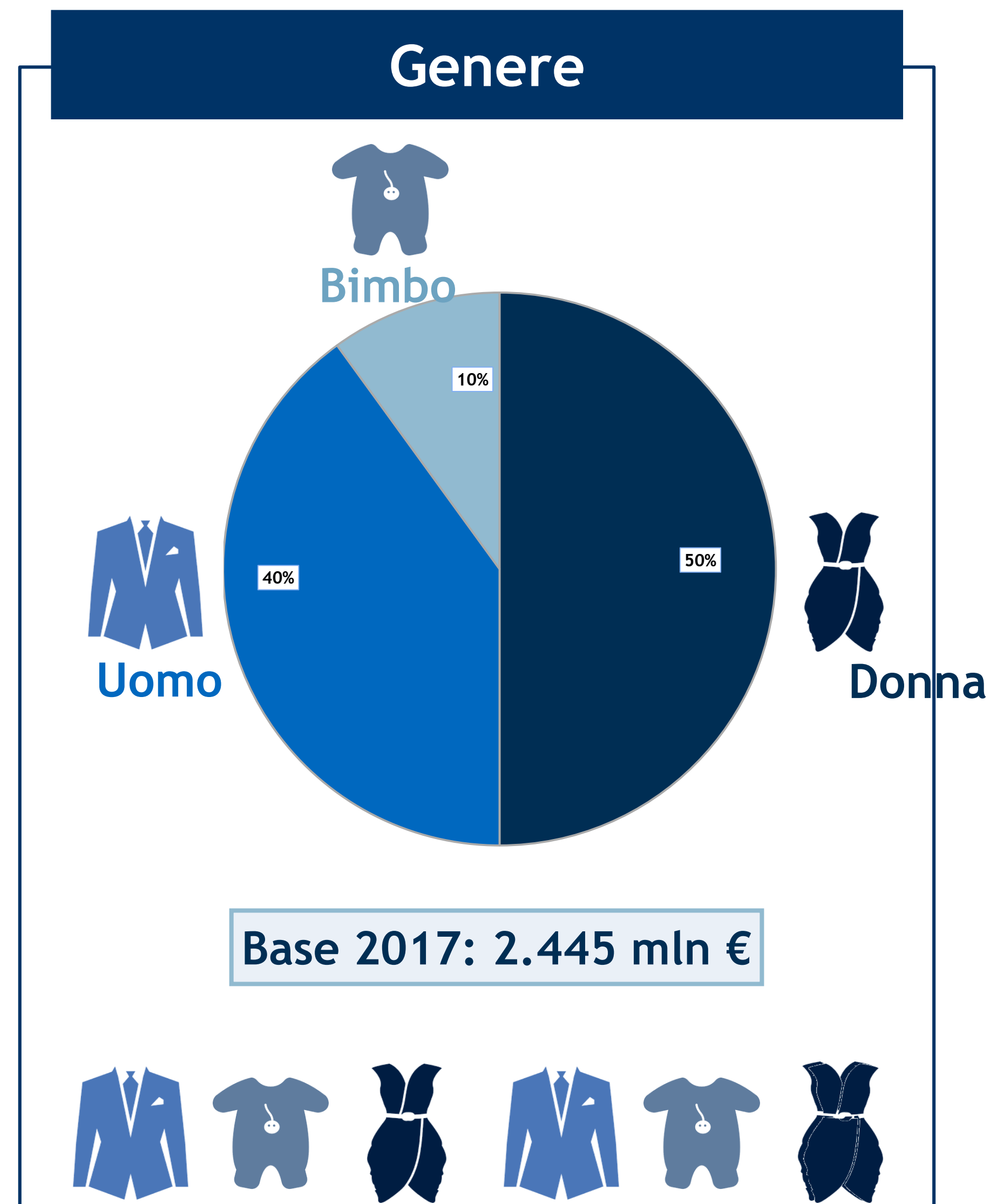
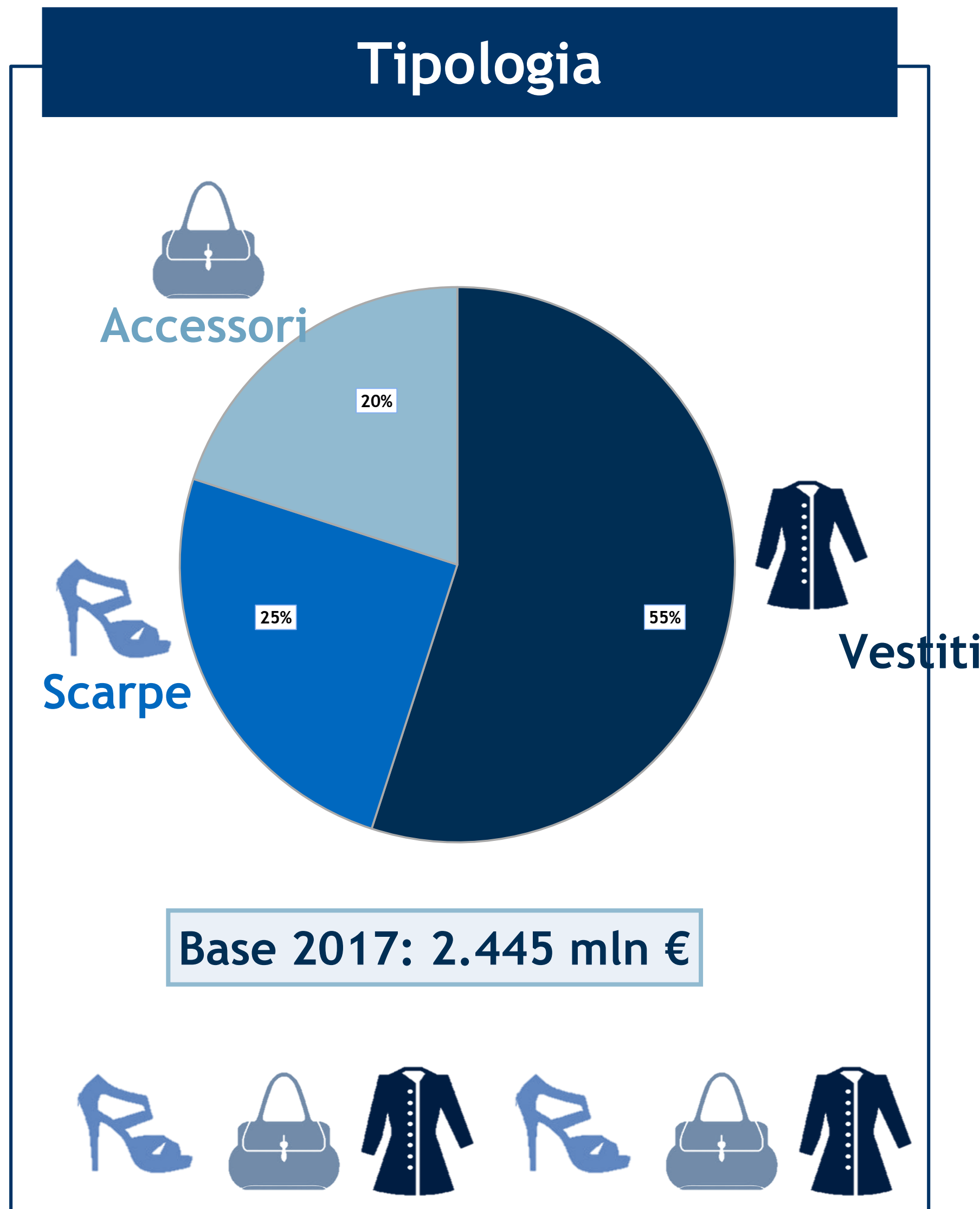
# La domanda eCommerce B2c per comparto merceologico



# La distribuzione della domanda online di Abbigliamento (2017)

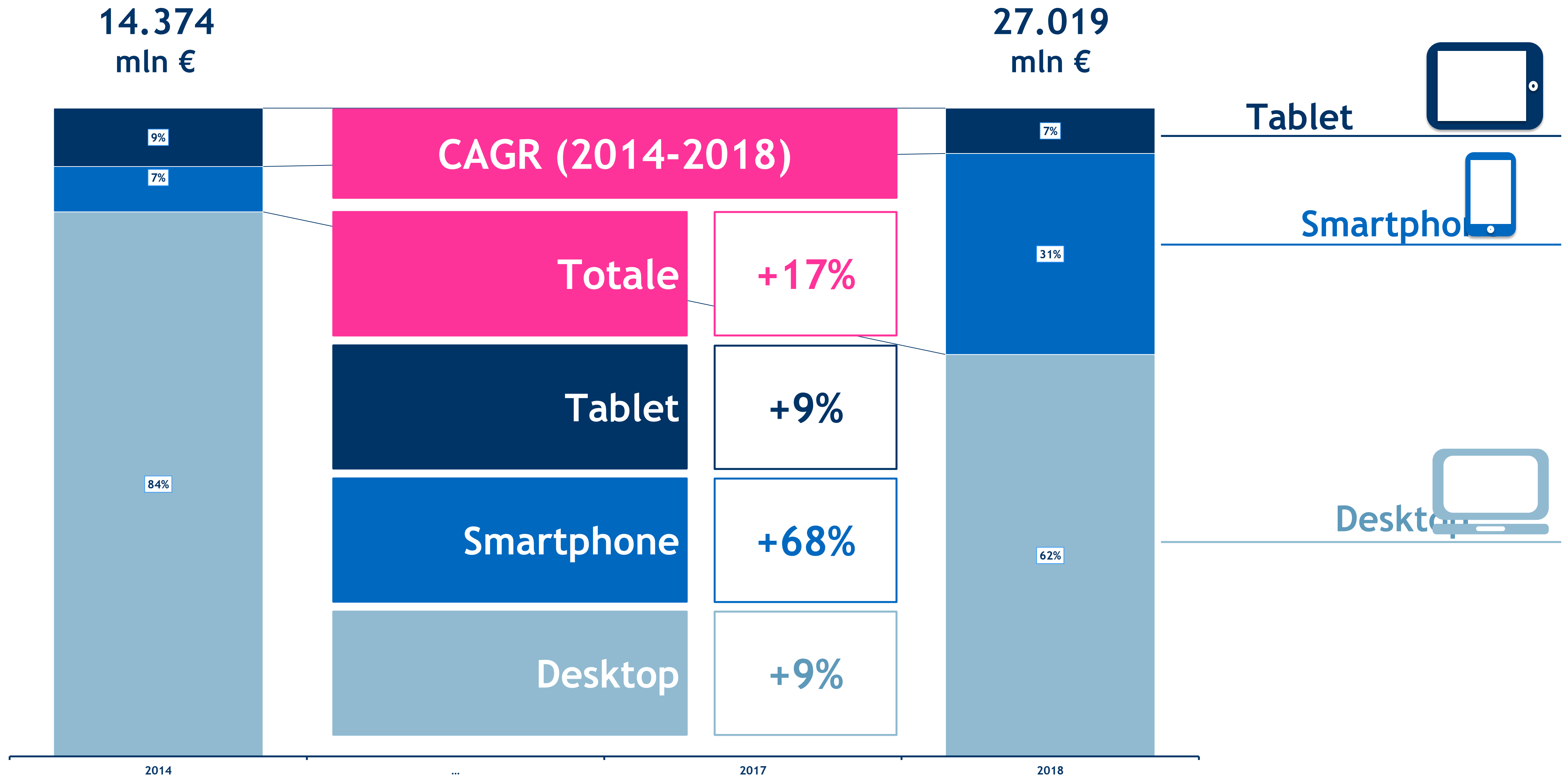


# La distribuzione della domanda online di Abbigliamento (2017)

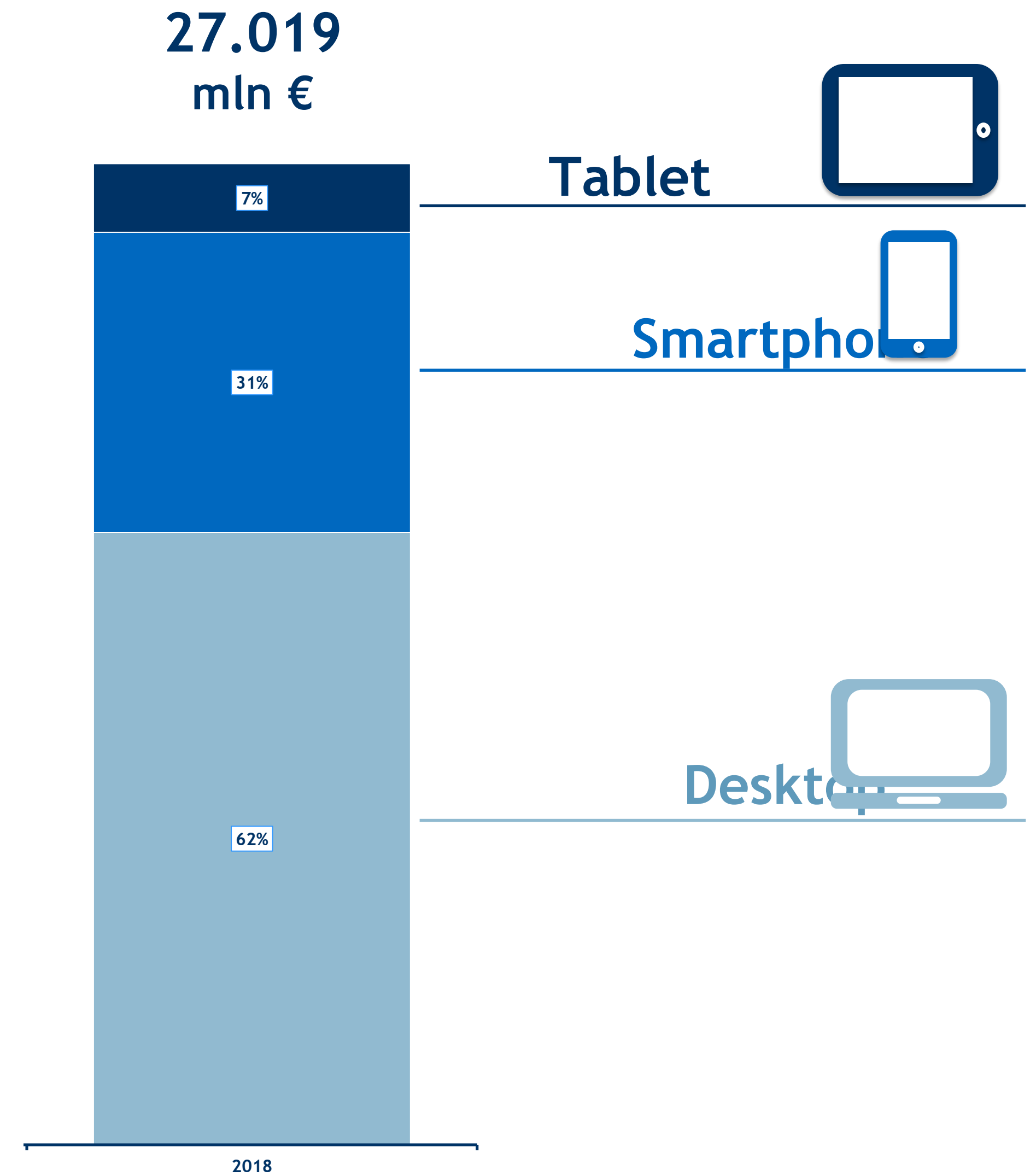
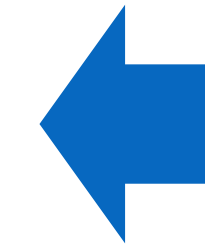
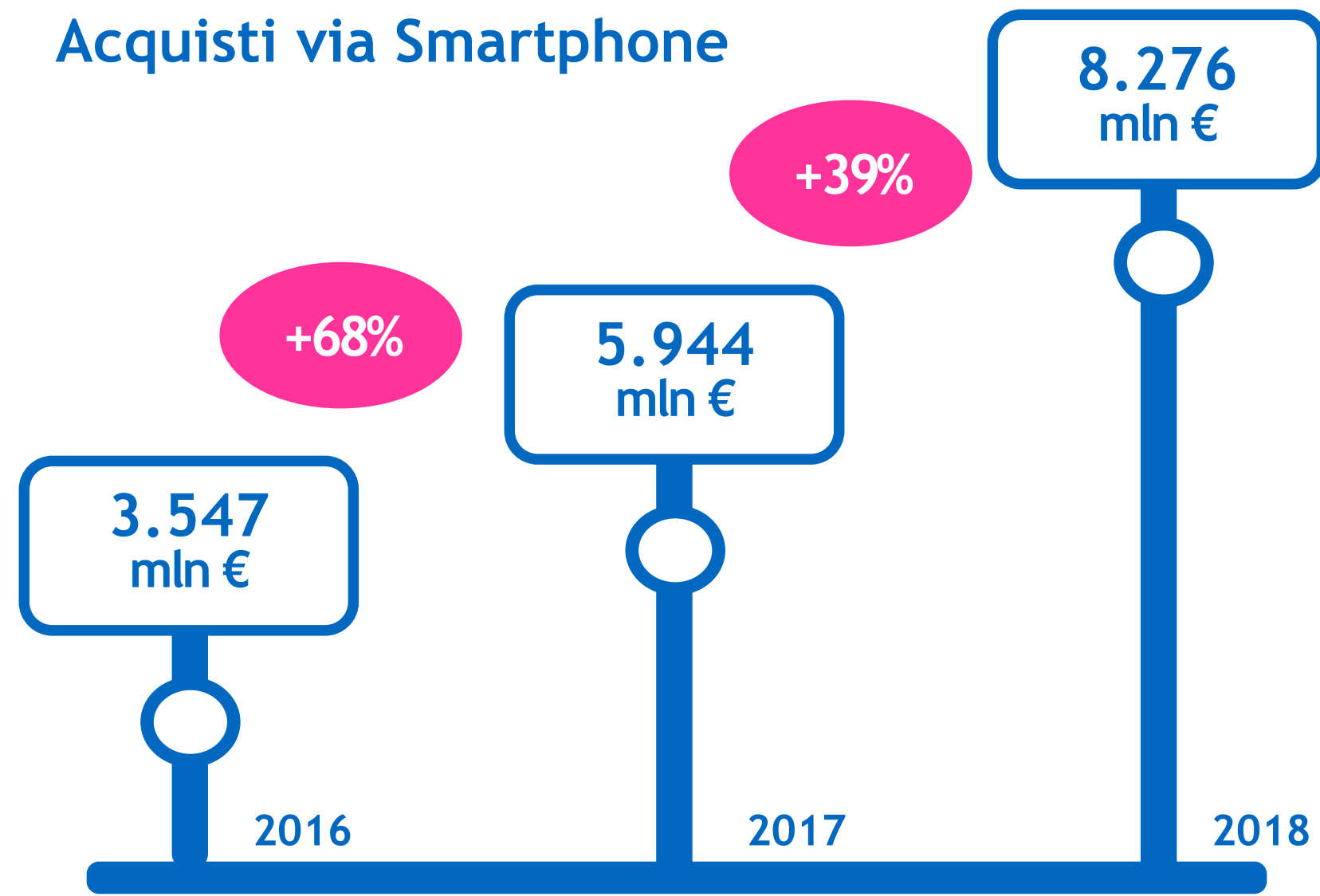




# La domanda eCommerce per device



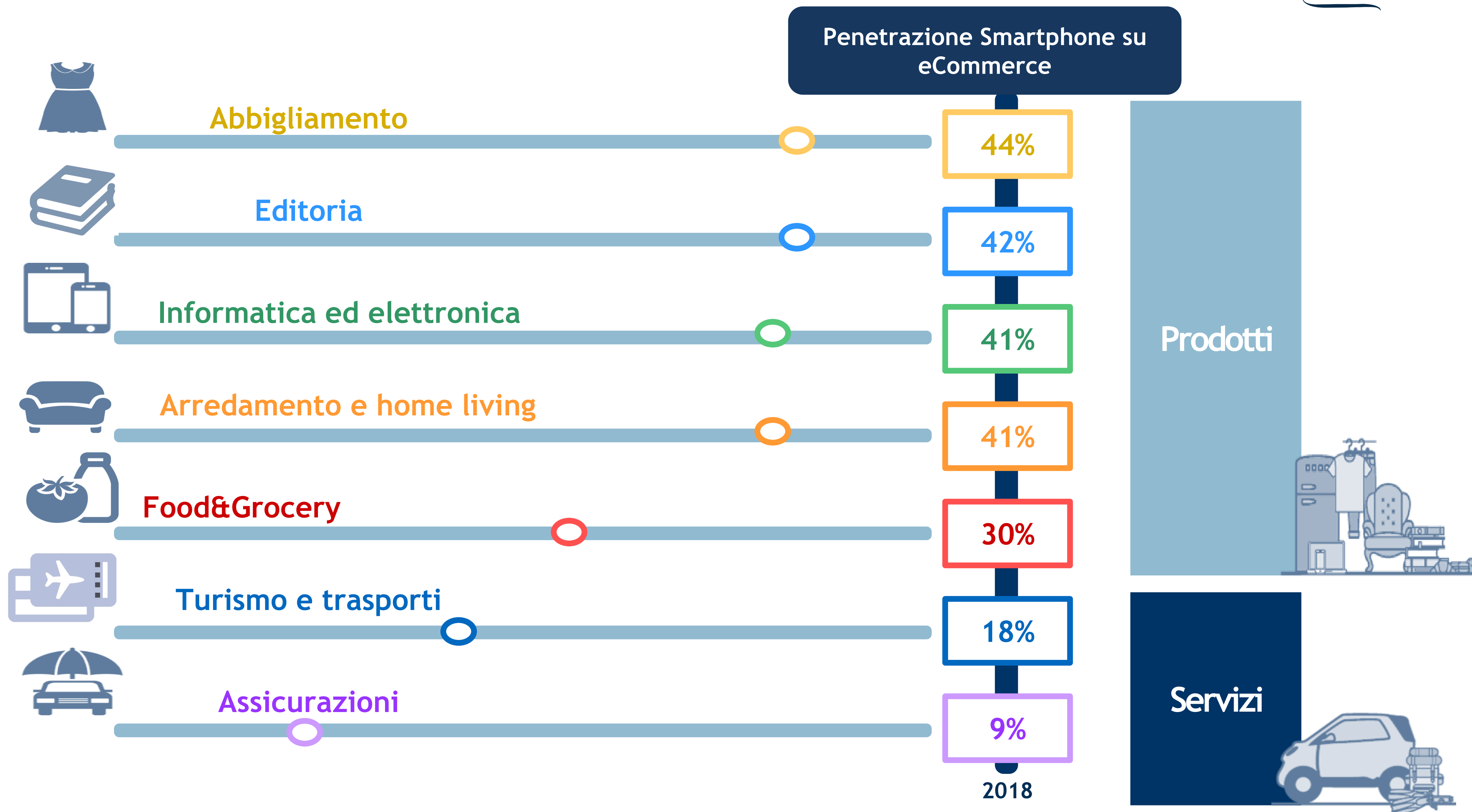
# La domanda eCommerce B2c da Smartphone



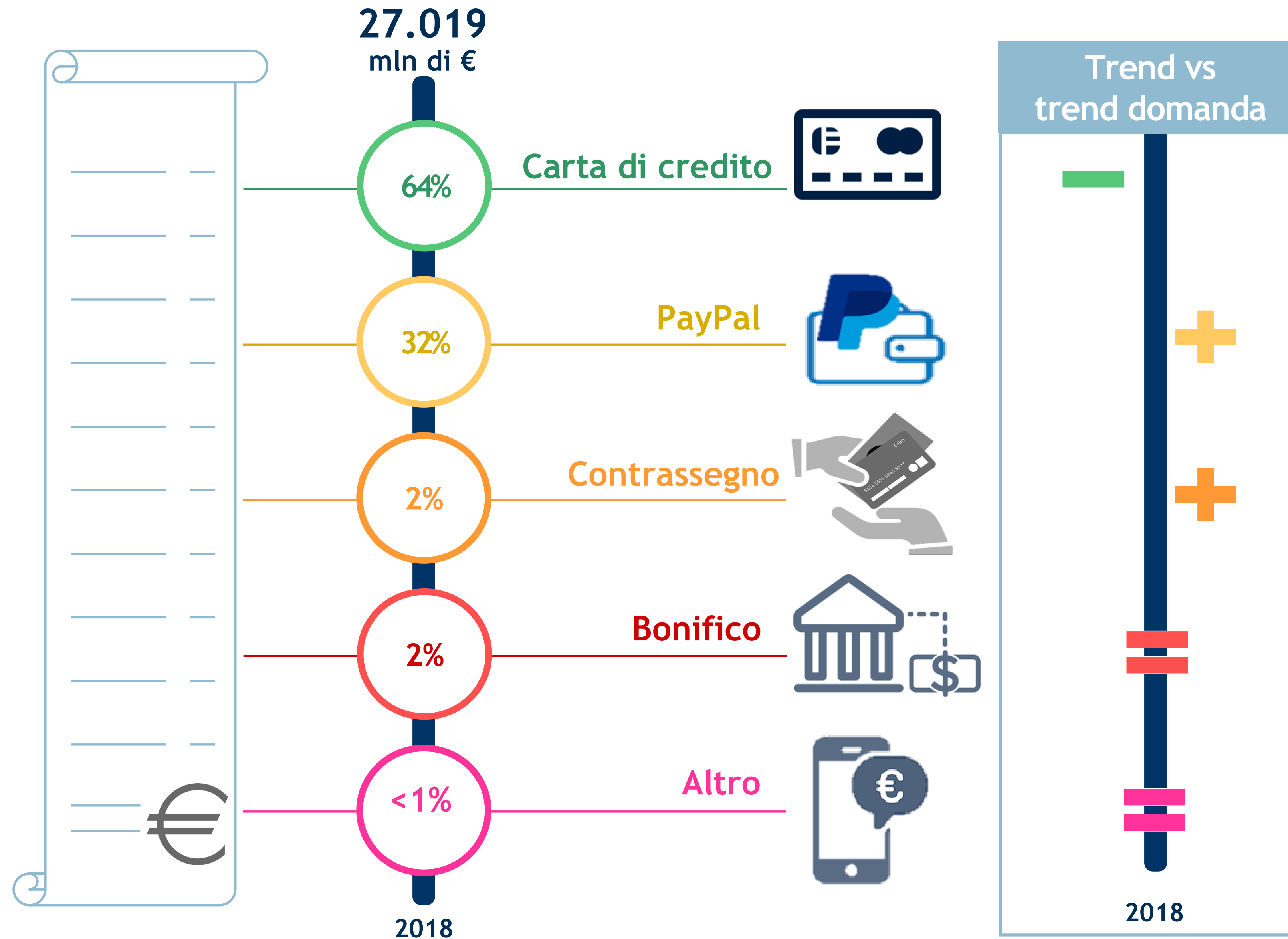
Distribuzione acquisti 2018



# La domanda eCommerce B2c da Smartphone



# La domanda eCommerce B2c per modalità di pagamento



# I servizi di consegna a valore aggiunto per l'eCommerce B2c

## Servizi di consegna a valore aggiunto con medio-alta adozione

≈ 50%



52%

Al piano



45%

A giorno definito

## Servizi di consegna a valore aggiunto con media diffusione

≈ 25%



30%

al Sabato



27%

On Demand



21%

Serale

## Servizi di consegna a valore aggiunto con bassa diffusione

≈ 10%



15%

Brandizzata



24

11%

Same-day



11%

Green



11%

In 1-2 ore



11%

A temperatura controllata



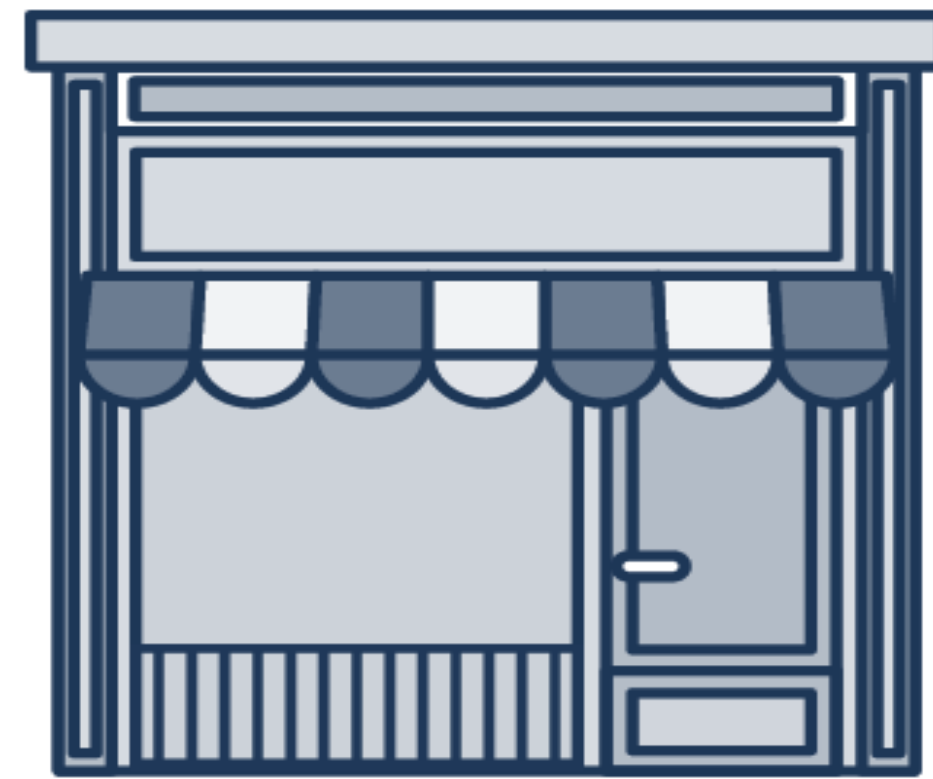
9%

Con installazione

\* Campione rispondente: 80 merchant di prodotto



Domanda

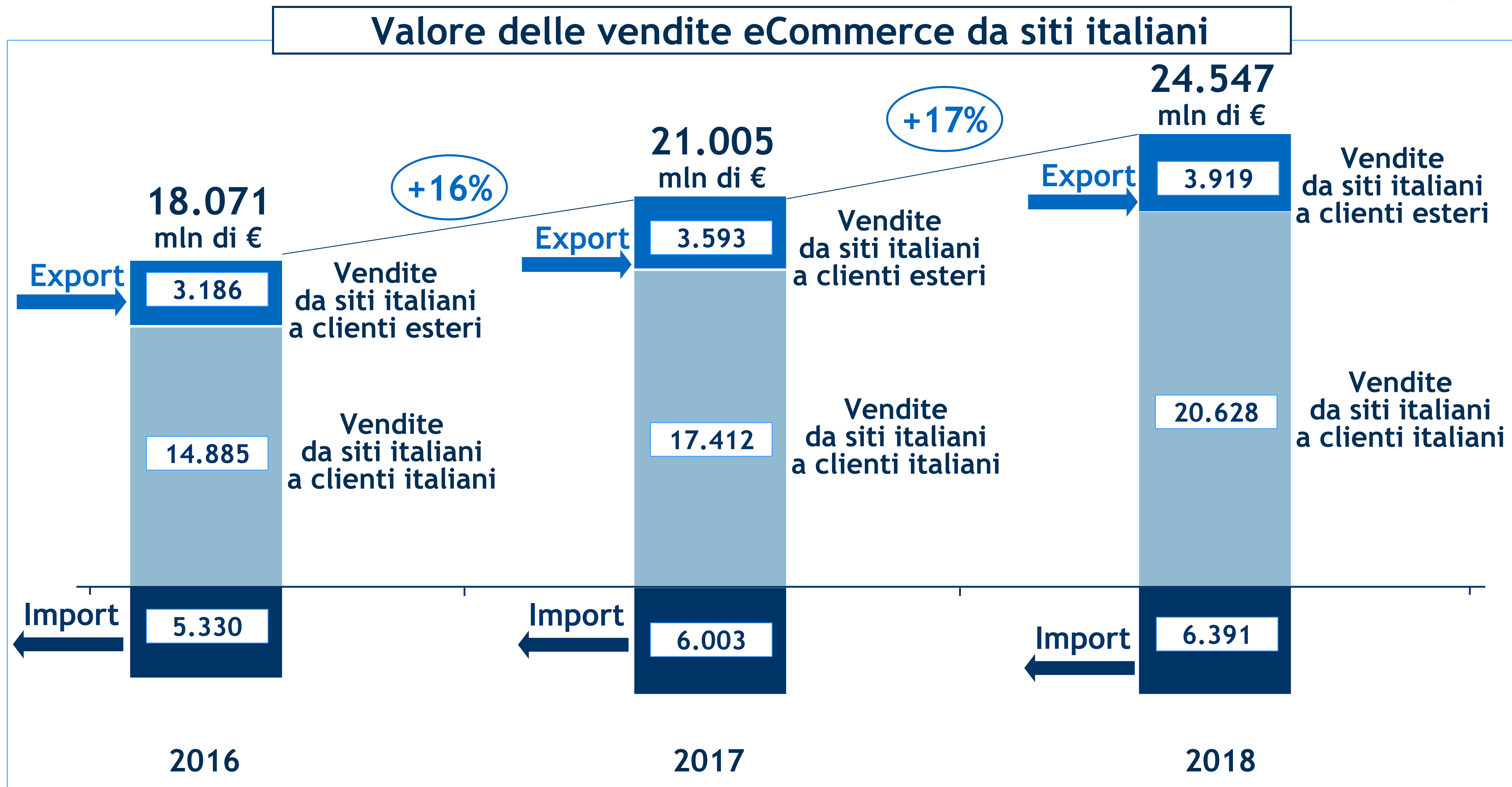


Offerta



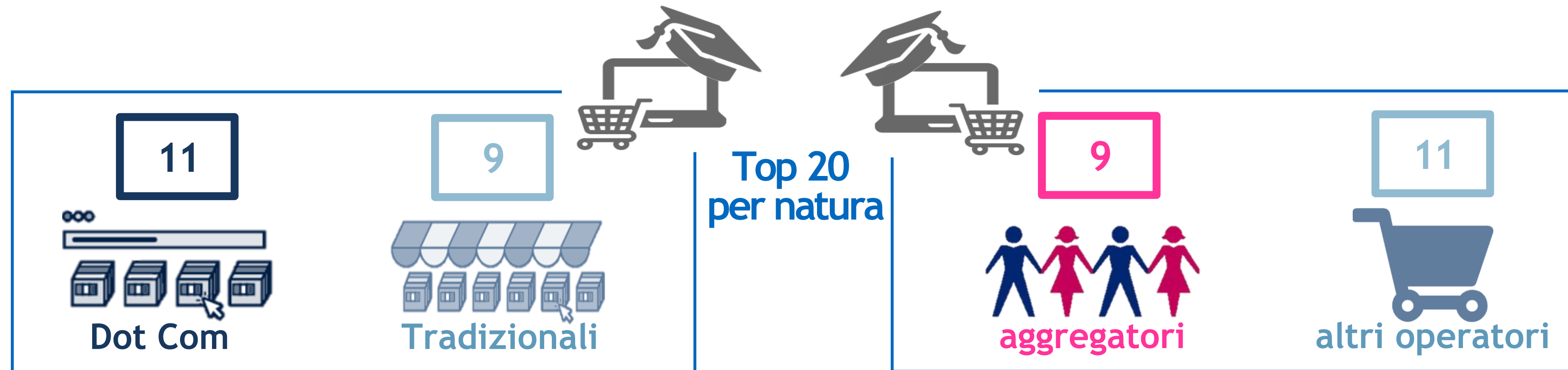
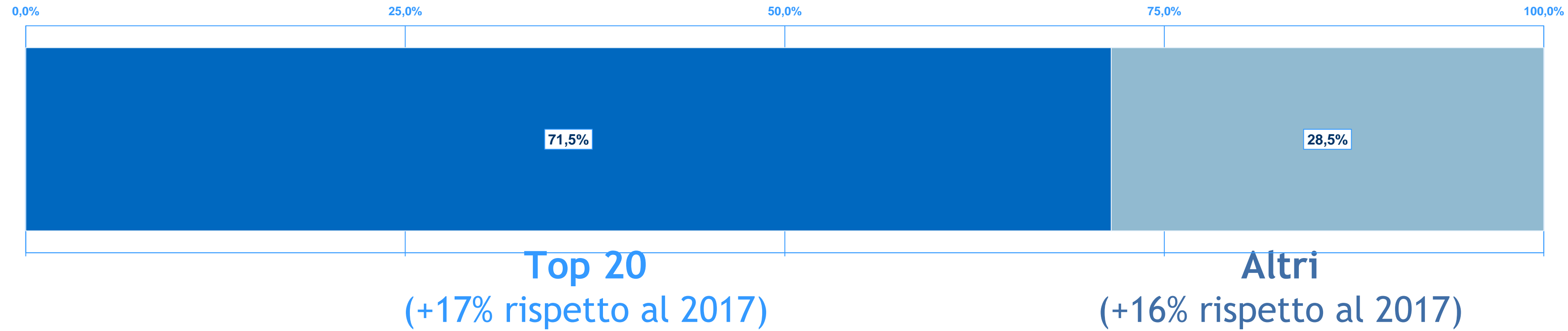
Innovazione

# Le componenti dell'eCommerce B2c



# La concentrazione dell'offerta eCommerce B2c

+17%  
2018  
eCommerce B2c



Gli aggregatori abilitano l'offerta online di centinaia di migliaia di retailer, produttori, hotel, ristoranti, ...

2018



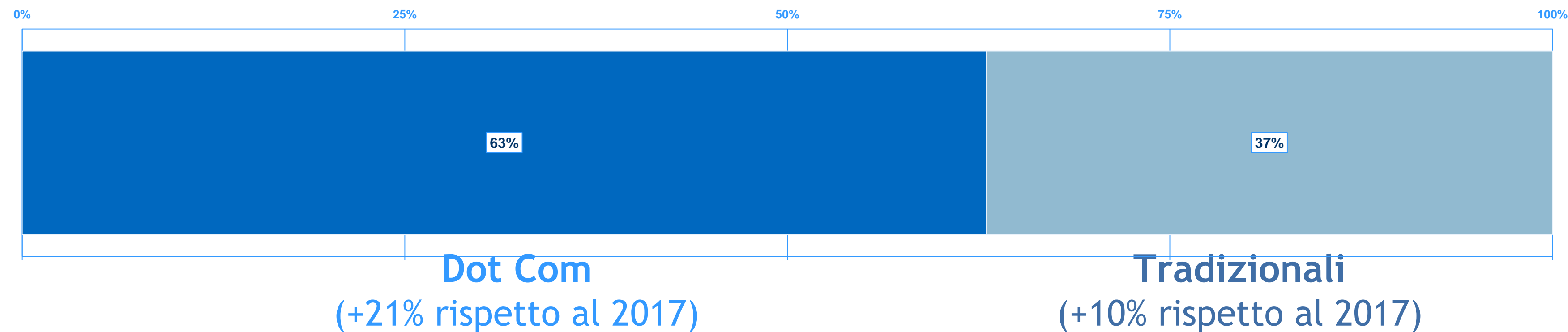
aggregatori

generano il **43%** del mercato

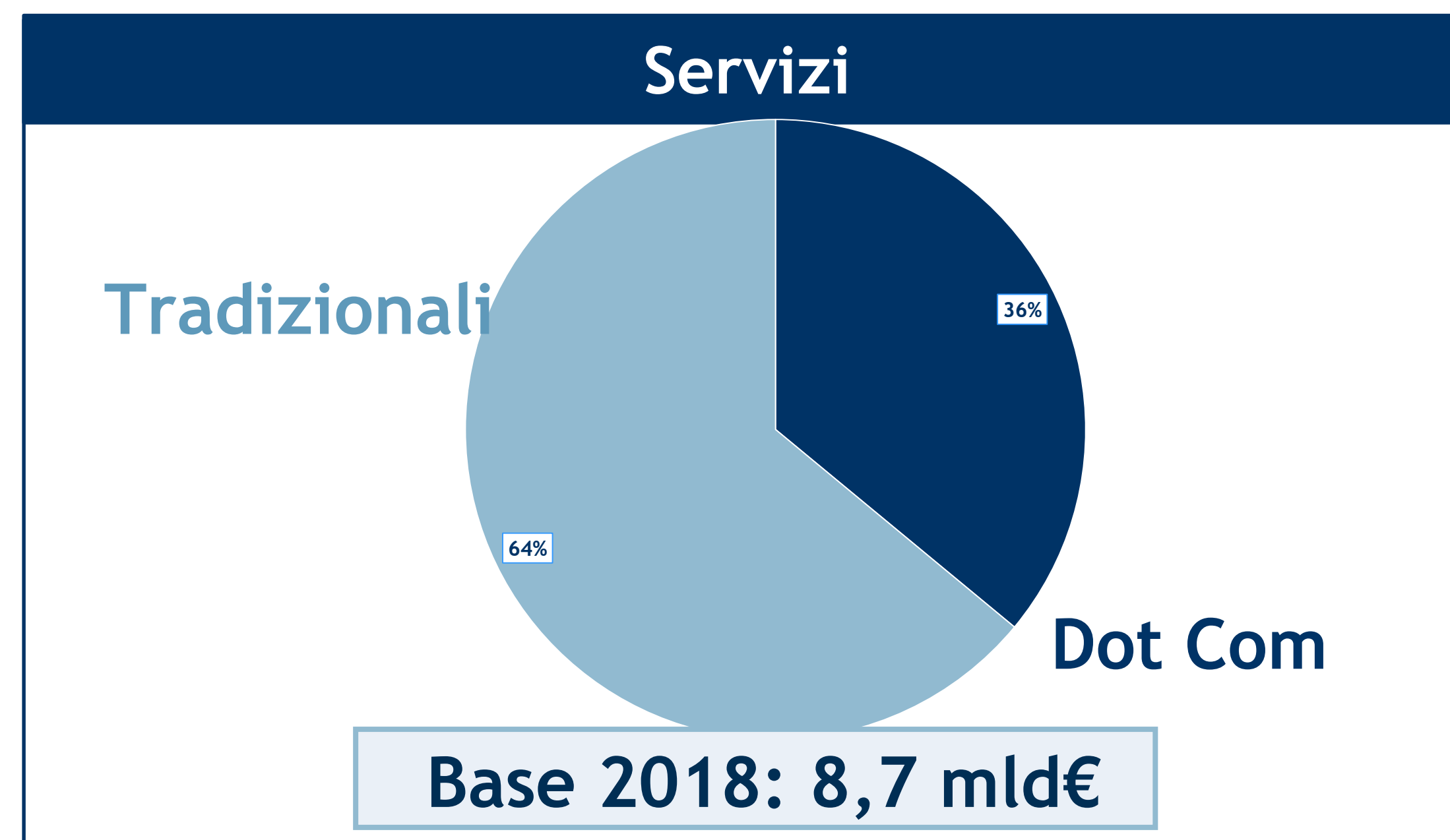
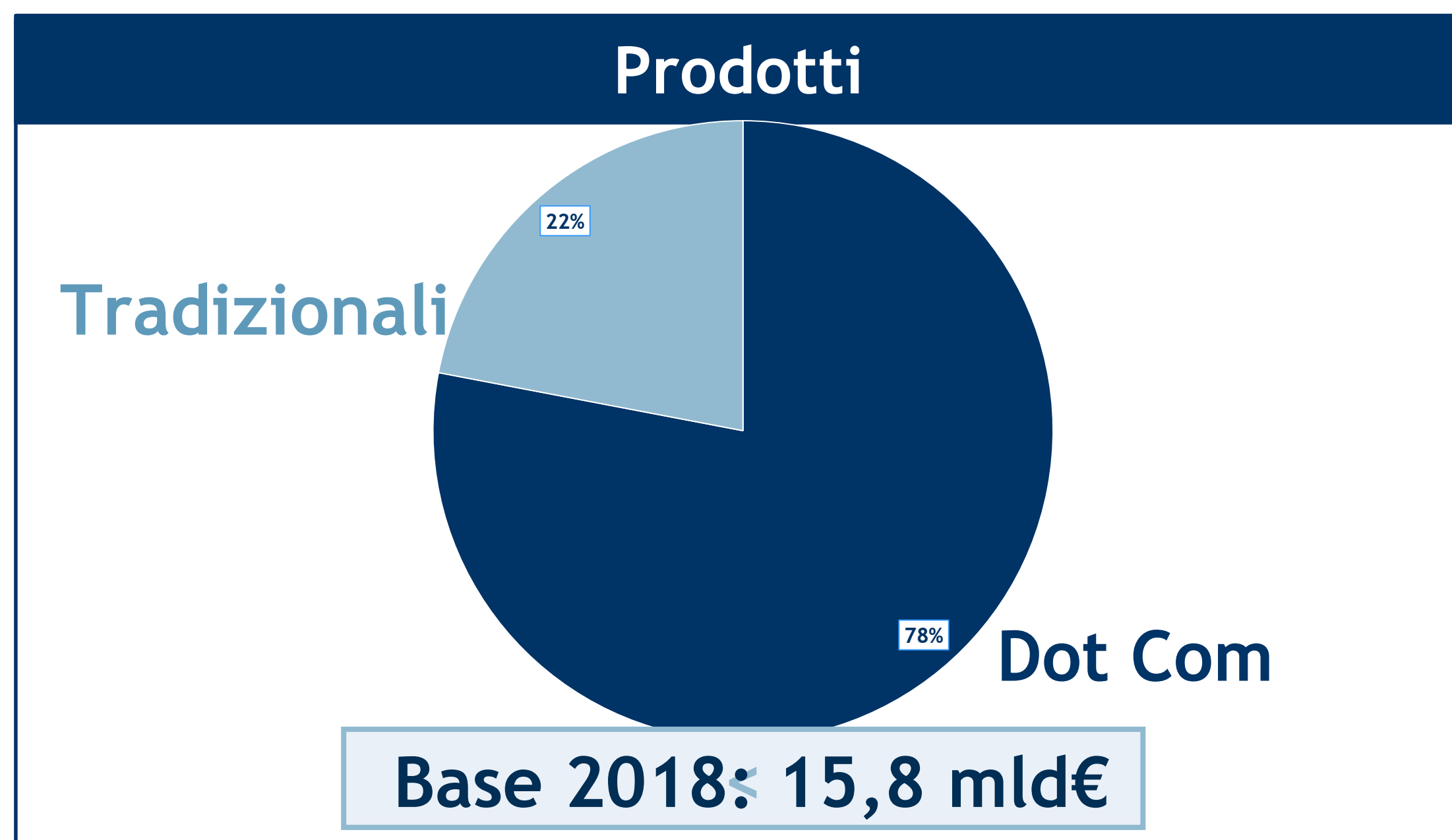
+25%



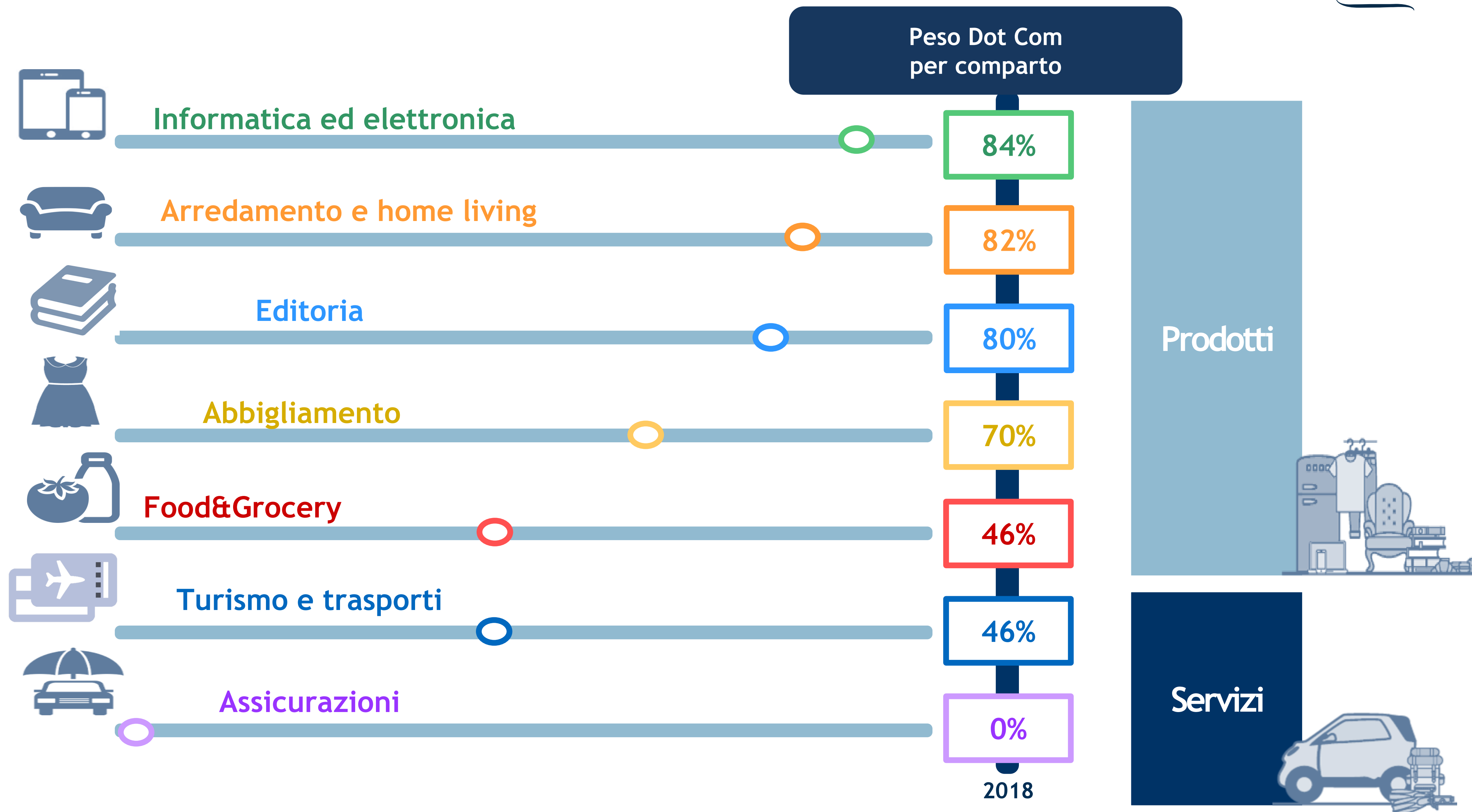
# Il peso delle Dot Com



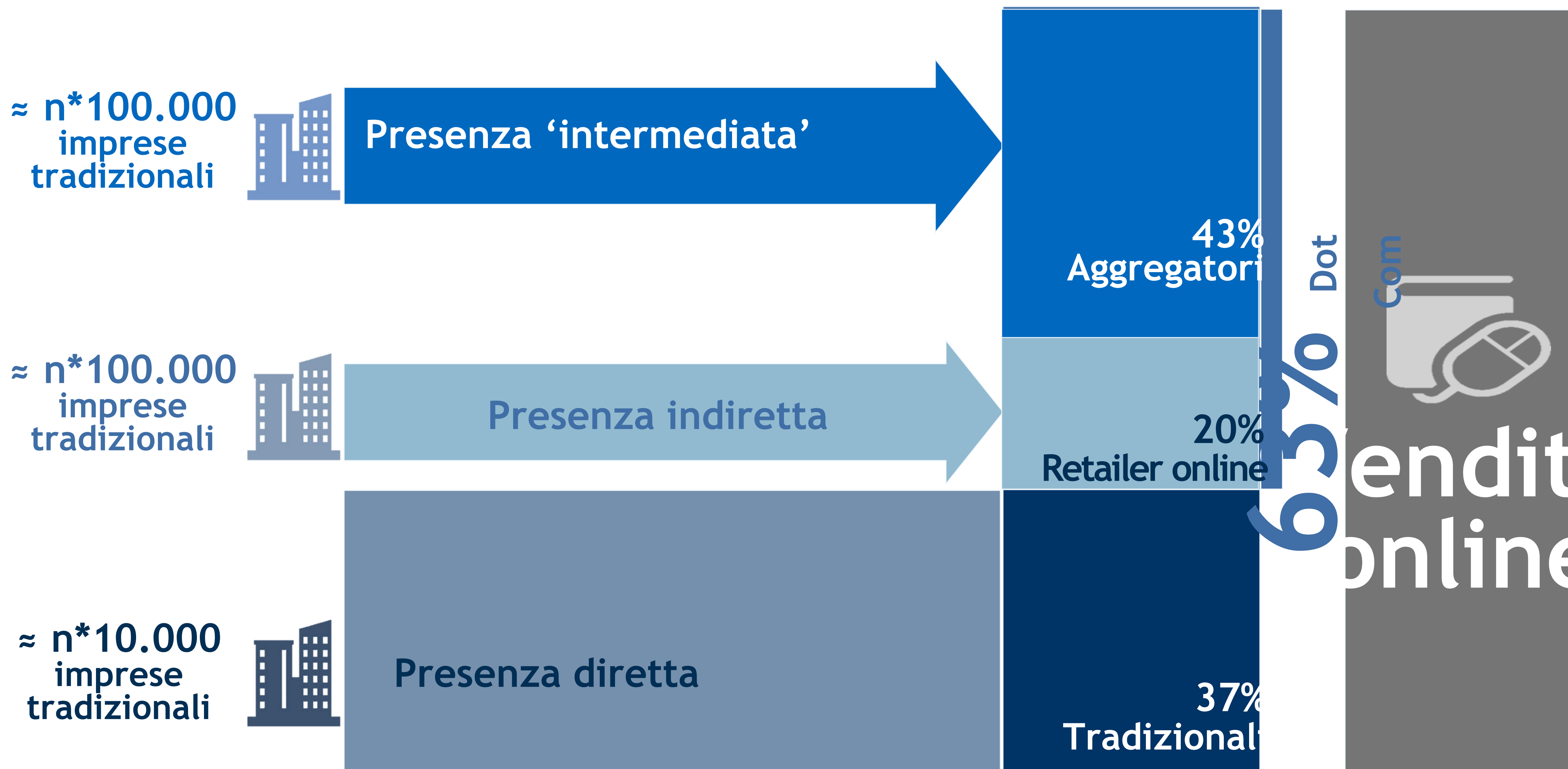
## La distribuzione delle vendite per tipologia dei player



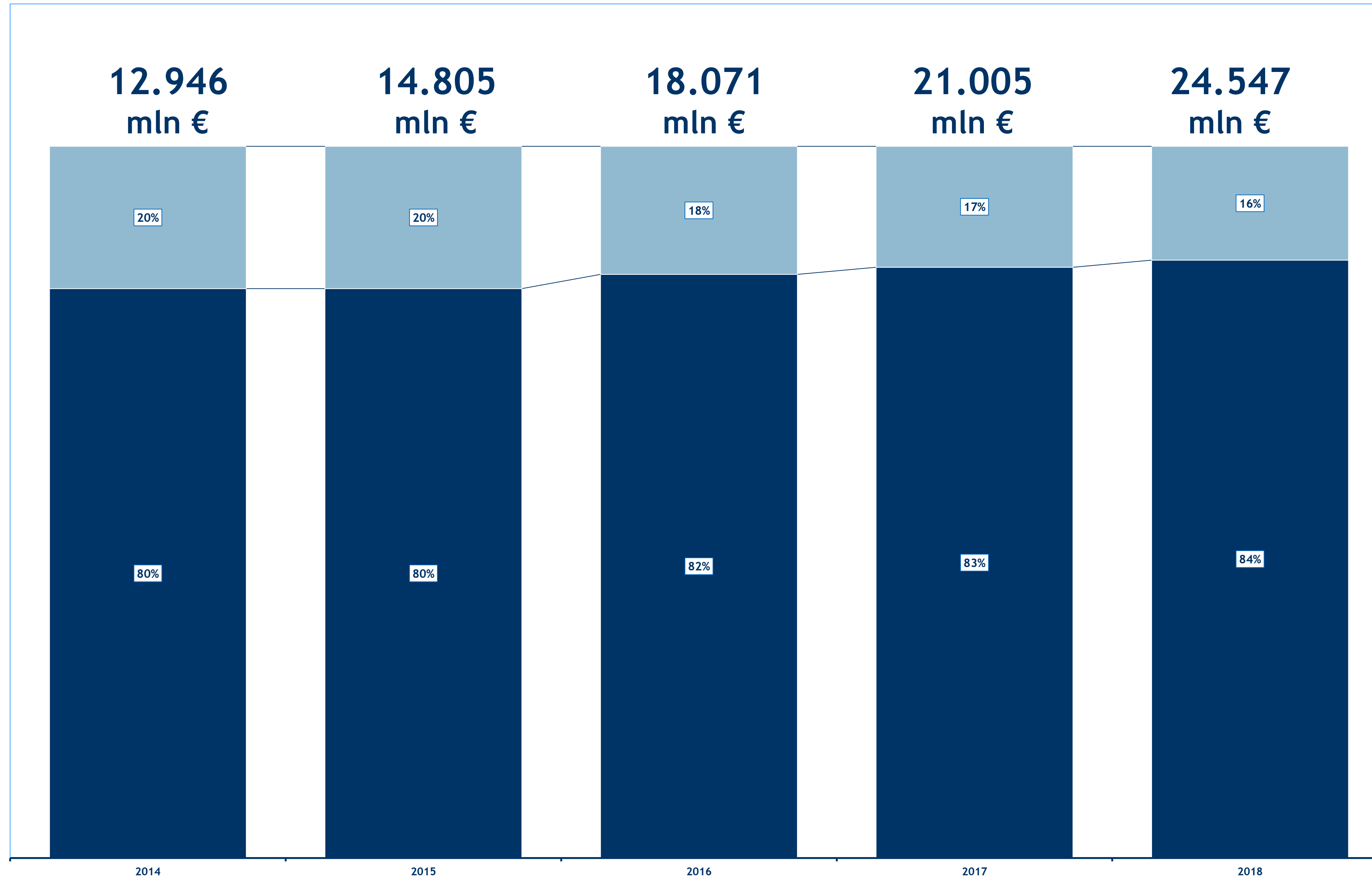
# Il peso delle Dot Com nei singoli comparti



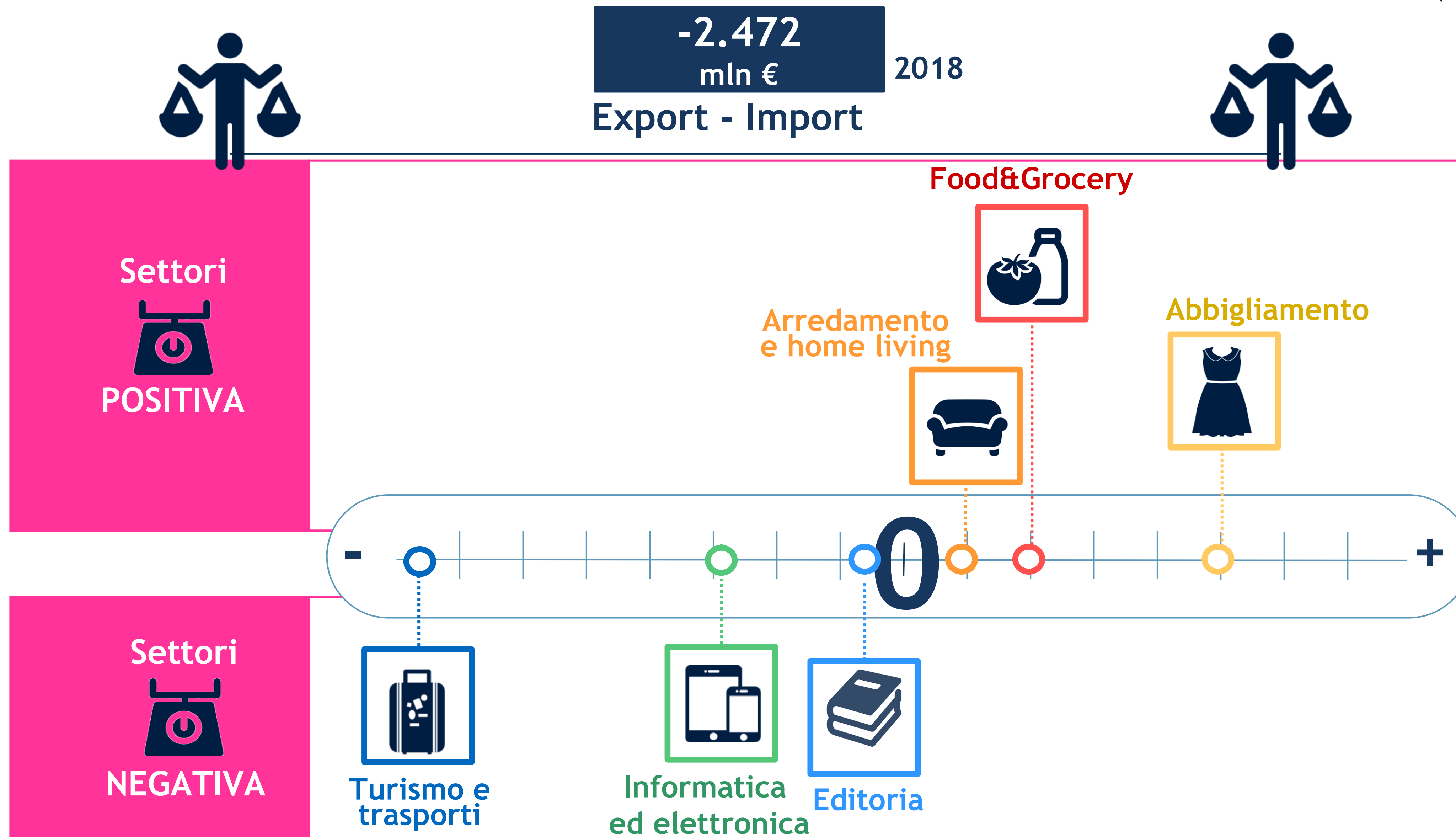
# La presenza online delle imprese italiane



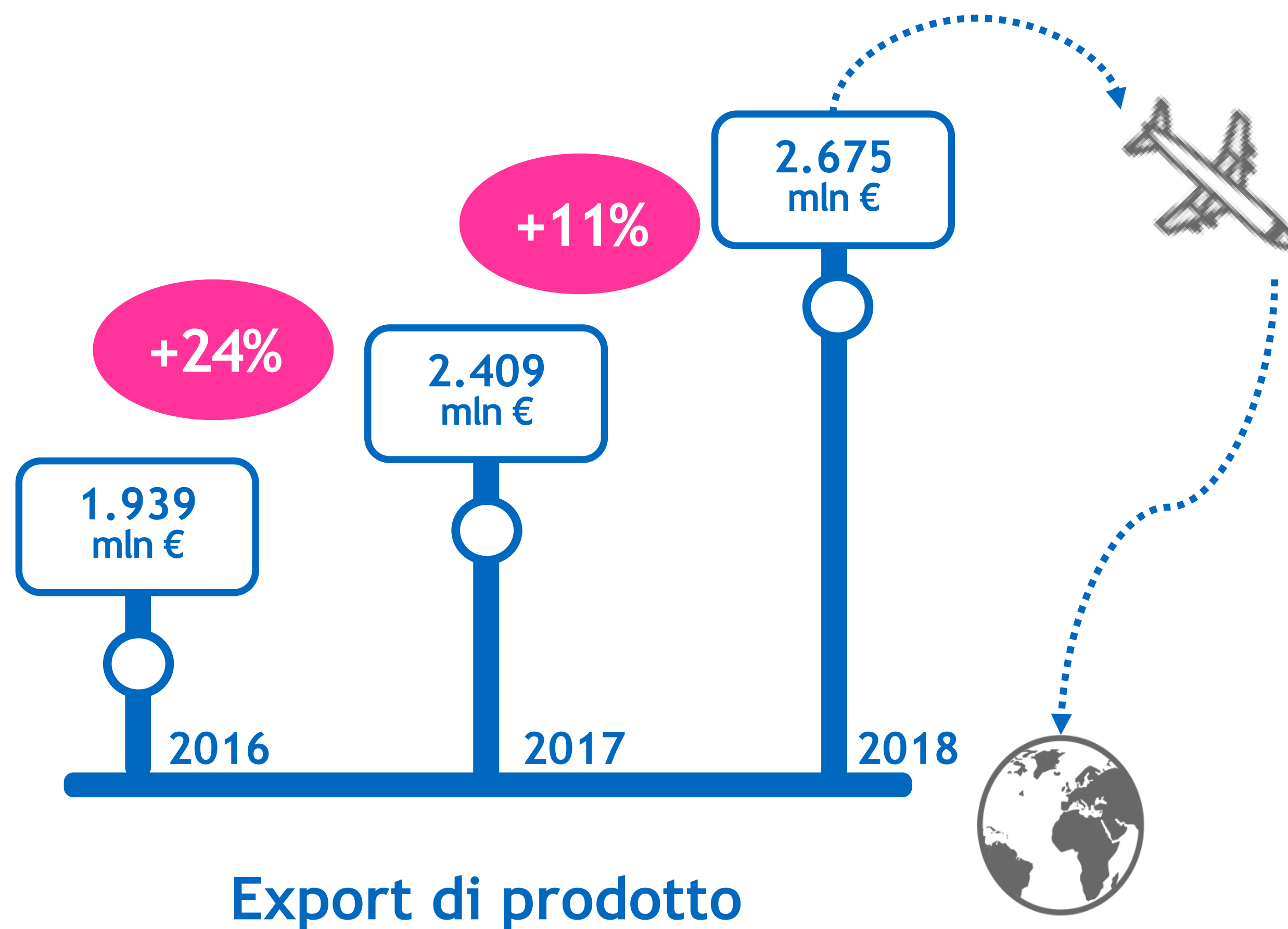
# Le vendite eCommerce tra Italia ed Estero



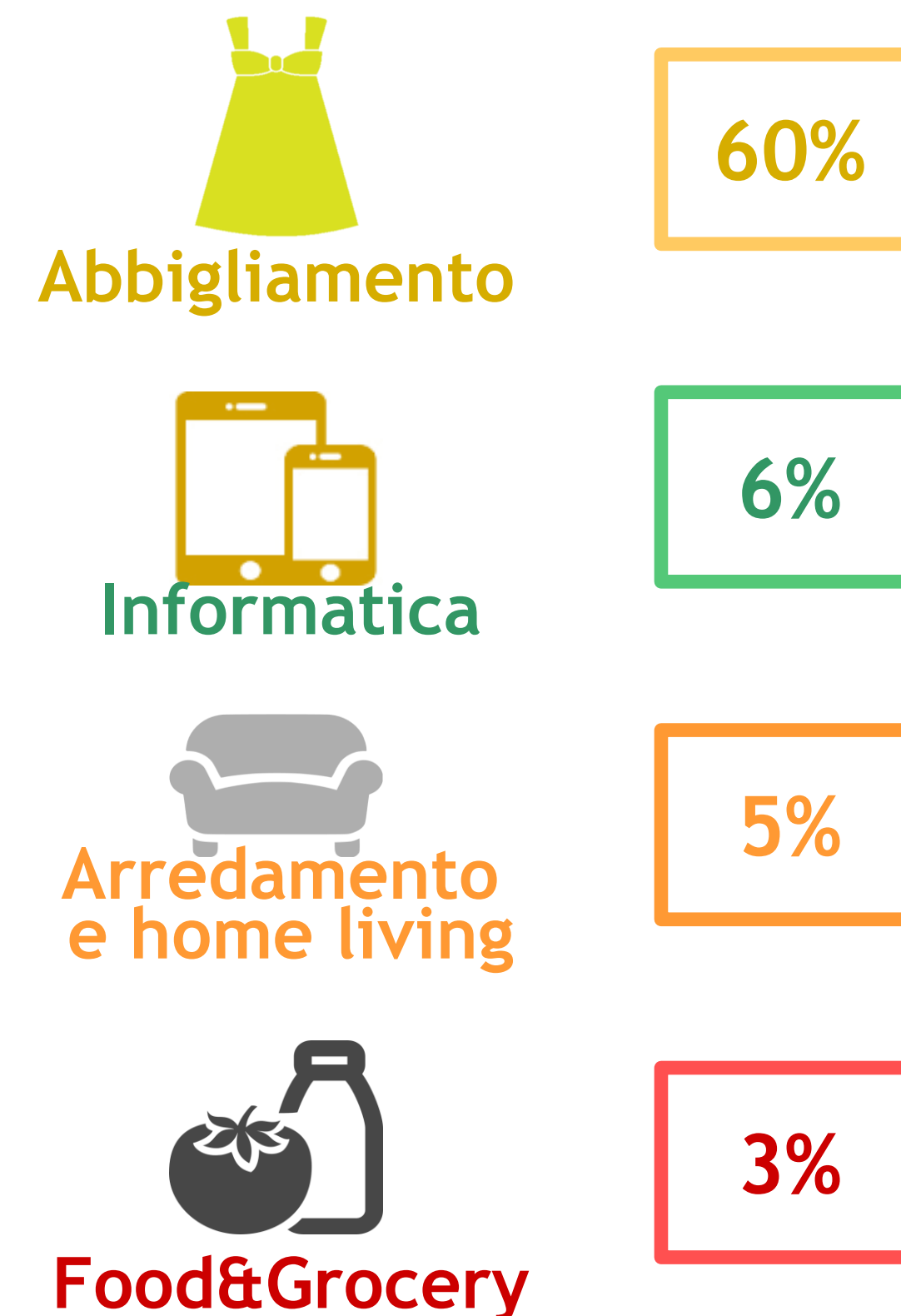
# La bilancia commerciale nei principali comparti merceologici



# La dinamica dell'Export di prodotto



## Principali comparti



# La dinamica dell'Export online nell'Abbigliamento



notorietà brand Made in Italy

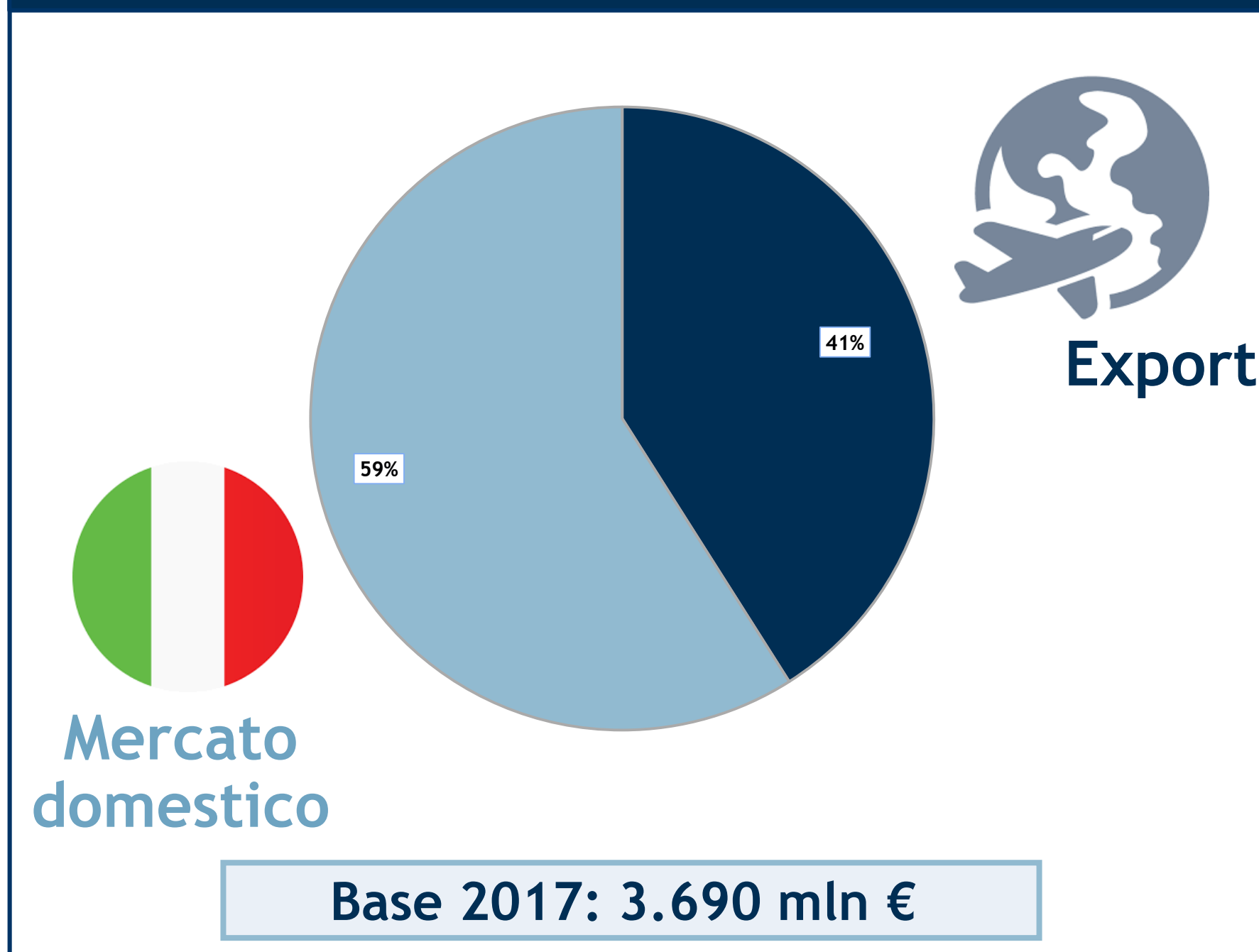


Competenze digitali sviluppate

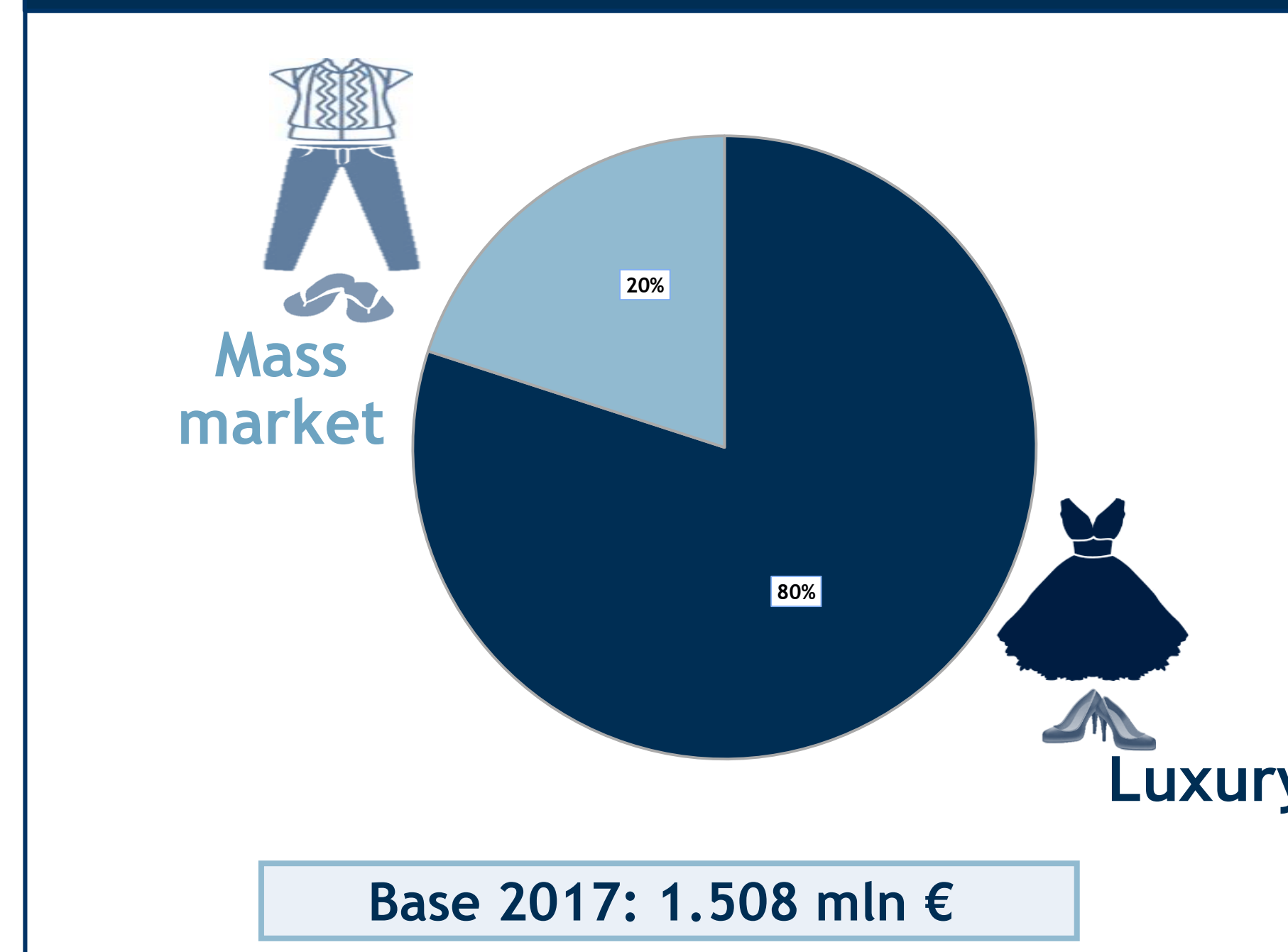


Successo Export online

## Incidenza Export su vendite online



## Dettaglio Export per tipologia di mercato



# L'Export di prodotto intermediato



Valore generato



2018: 2,7 mld€

Valore generato



2018: ≈ 8-9 mld €





Domanda



Offerta

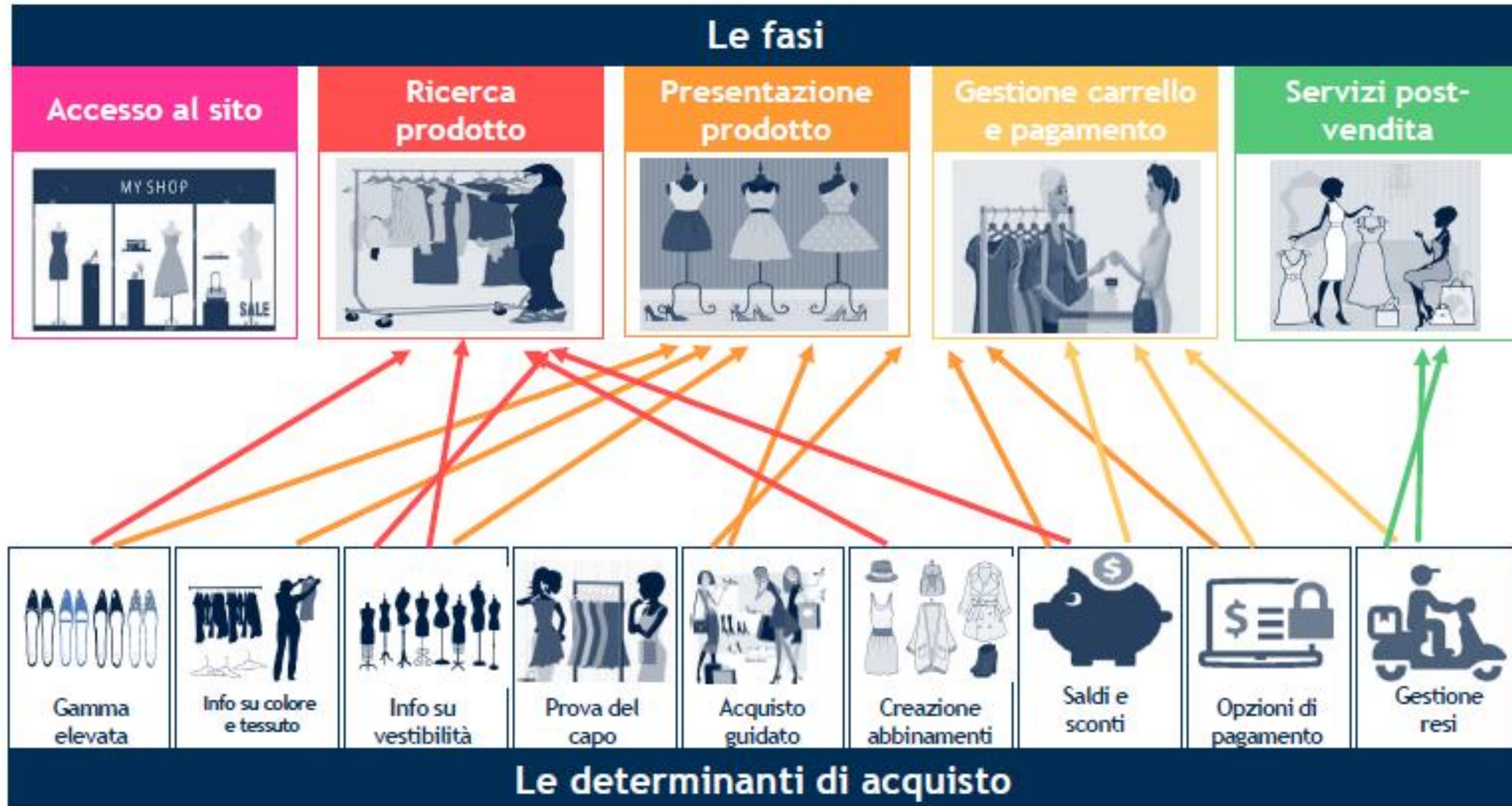


**Innovazione**

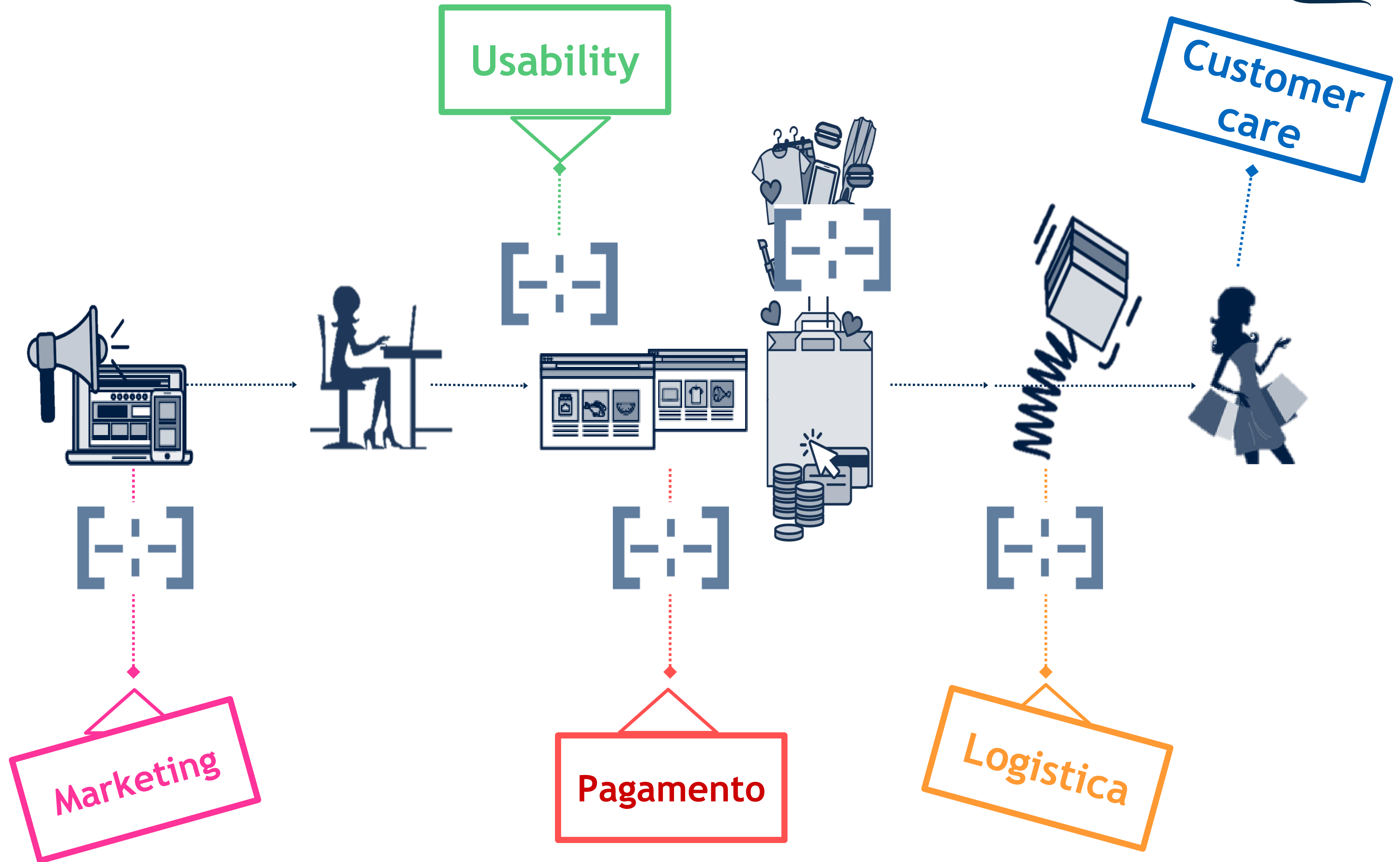
# Le determinanti d'acquisto nell'Abbigliamento online



# L'impatto delle determinanti d'acquisto sul customer journey online nell'Abbigliamento

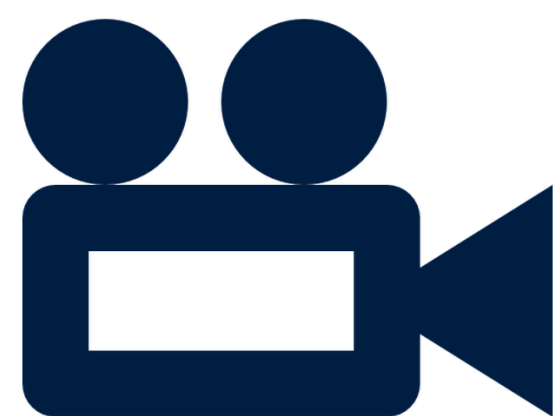


# La customer experience per l'eCommerce B2c



Cresce l'utilizzo di alcuni ...

## Formati



Video



Social

## Canali



Smartphone



TV

## Strumenti di marketing 1to1



Retargeting



Content marketing



Programmatic advertising

Ampliamento base utenti

Miglioramento ROI

Miglioramento Retention

Diffusione di nuovi eWallet



Attesa per il lancio di nuovi eWallet



Ampliamento base utenti

Semplificazione experience

Approccio multicanale

## Semplificazione experience



**social Commerce**  
acquisto su Messenger, WeChat

**subscription Commerce**

## Spinta al cross-border



**Accordi con circuiti internazionali**

**Inserimento nuovi strumenti di pagamento**

## Sicurezza



**Prevenzione e contrasto efficace delle frodi**

**Autenticazione biometrica su smartphone**



## Flessibilità

Offerta di metodi alternativi alla consegna a domicilio: ritiro

in store



in pickup point



c/o parcel locker



Interesse verso la consegna on-demand e con fasce orarie allargate

On Demand



Serale



Sperimentazione di apertura porta o baule con chiavi digitali

## Velocità



Interesse verso la consegna same-day e la consegna in 1-2 ore

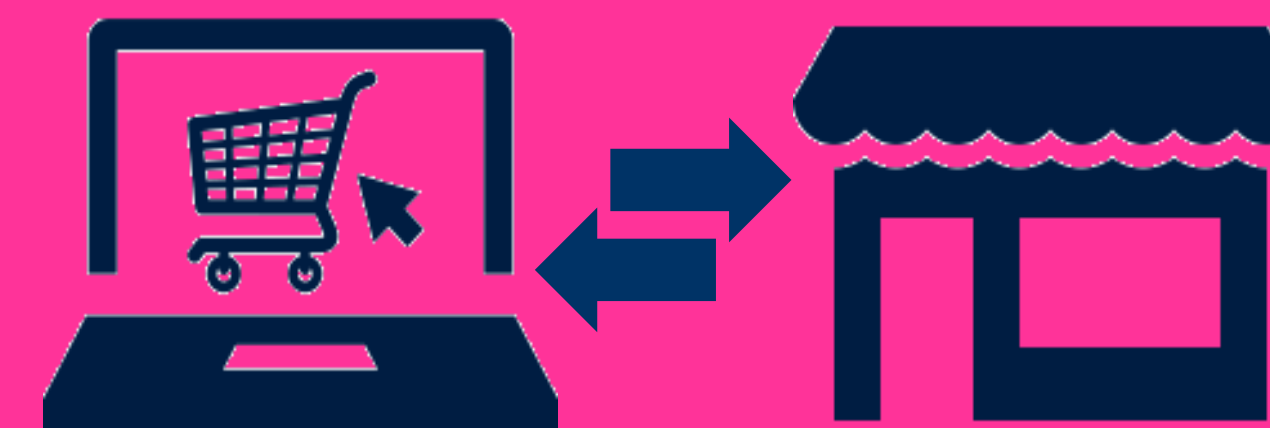
Same-day



In 1-2 ore



### Store come supporto all'eCommerce



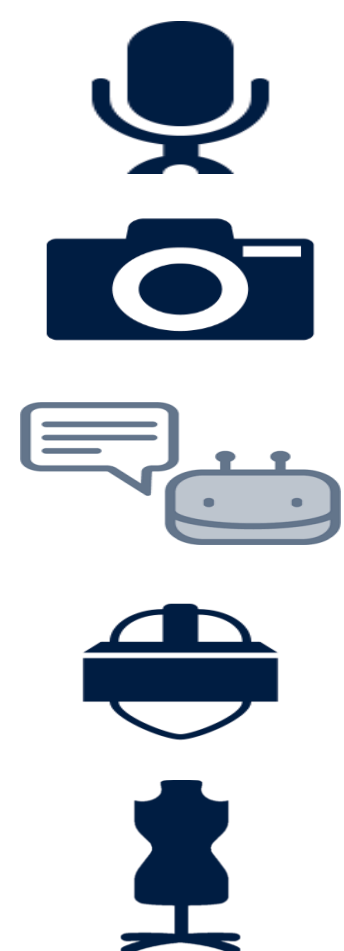
- Valore visita in store per ritiro prodotti
- Utilizzo stock store per ordini eCommerce



# L'innovazione della logistica nell'eCommerce B2c



## Selezione



Assistente vocale  
Motore di ricerca  
per immagini  
Chatbot / AI /  
Social Network  
VR / AR  
Virtual Fitting

## Ordine



1click checkout  
Easy  
re-ordering  
Chatbot / AI /  
Social Network  
Voice  
shopping

## Pagamento



Mobile payment  
Autenticazione  
biometrica  
Criptovalute

# Il percorso per l'innovazione nella user experience

<p><b>User experience tradizionale</b></p> 	Marketing					<p><b>User experience innovativa</b></p> 
	Senza un piano	Tradizionale e non coordinato	Tradizionale e coordinato	Evoluto, ma non personalizzato	Evoluto e personalizzato	
	Usability					
	Monocanale e non personalizzata	Multicanale e non personalizzata	Personalizzata ma tradizionale	Personalizzata ed evoluta	Personalizzata, evoluta e innovativa	
	Check-out					
	Tradizionale e con poche opzioni	Tradizionale, ma con tante opzioni	Innovativo, ma con poche opzioni	Innovativo e multicanale, ma con poche opzioni	Innovativo, multicanale e con tante opzioni	
	Consegna					
	Standard e non flessibile	Standard con scarsa flessibilità	Standard con elevata flessibilità	Veloce con elevata flessibilità	Super-veloce con elevata flessibilità	
	Customer Care					
	Tradizionale e con poche opzioni	Tradizionale e con tante opzioni	Innovativo, ma monocanale	Innovativo e multicanale	Super-innovativo	



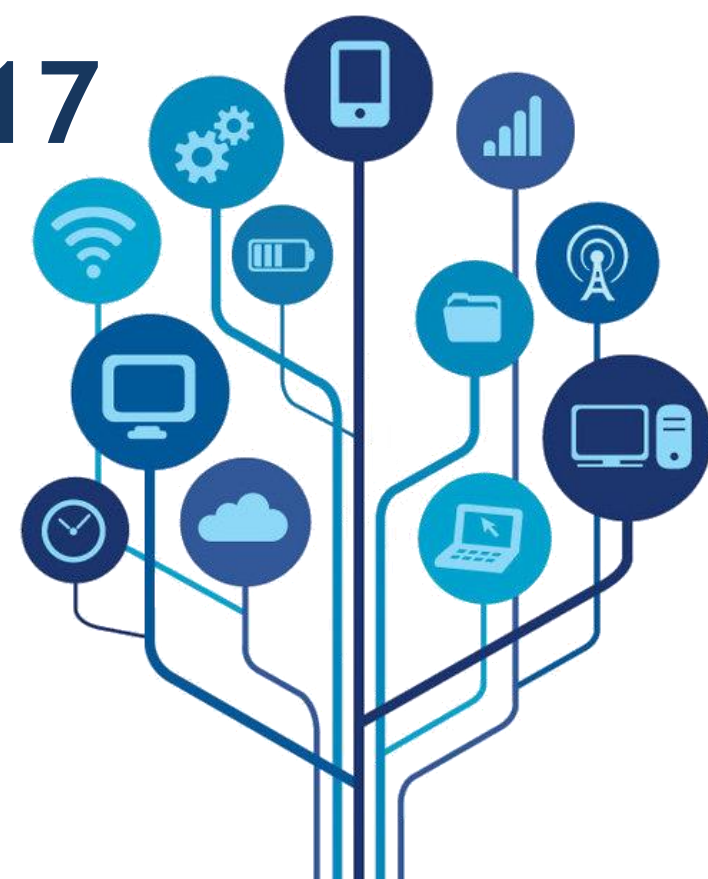
## Portatori di innovazione

**Top merchant  
eCommerce**

**Service provider  
tecnologici**

**Startup**

2017



Circa 10 alleanze tra merchant di grandi dimensioni (Dot Com o tradizionali) e service provider o startup per lo sviluppo congiunto di una tecnologia



**Assistente vocale**



**Self-drive shipping**



**Realtà aumentata**



# I prossimi appuntamenti dell'Osservatorio

Save  
the  
Date

2018 - **Evento tematico su marketing, piattaforme e customer experience**

EVENTO  
RISERVATO

Generazione di traffico   Strumenti di marketing e comunicazione   Funnel d'acquisto   Adozione e funzionalità innovative delle piattaforme eCommerce B2B multicanale e multidevice   Customer journey

Save  
the  
Date

26 Settembre 2018 - **Evento tematico su pagamenti e logistica**

EVENTO  
RISERVATO

Adozione strumenti di pagamento   Integrazione multicanale   Logistica distributiva   Servizi logistici a valore aggiunto   Impatto sulla customer experience

Save  
the  
Date

2018 (data da definire) - **Convegno di presentazione dei risultati della Ricerca**

EVENTO  
PUBBLICO

Domanda eCommerce B2c   Canali d'acquisto   Import/export   Insight dei principali settori merceologici   Classificazione dell'offerta italiana

**[samuele.fraternali@polimi.it](mailto:samuele.fraternali@polimi.it)**



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

SCHOOL OF MANAGEMENT



# L'evoluzione dell'eCommerce B2c in Italia

by Samuele Fraternali

---

Osservatorio eCommerce B2c

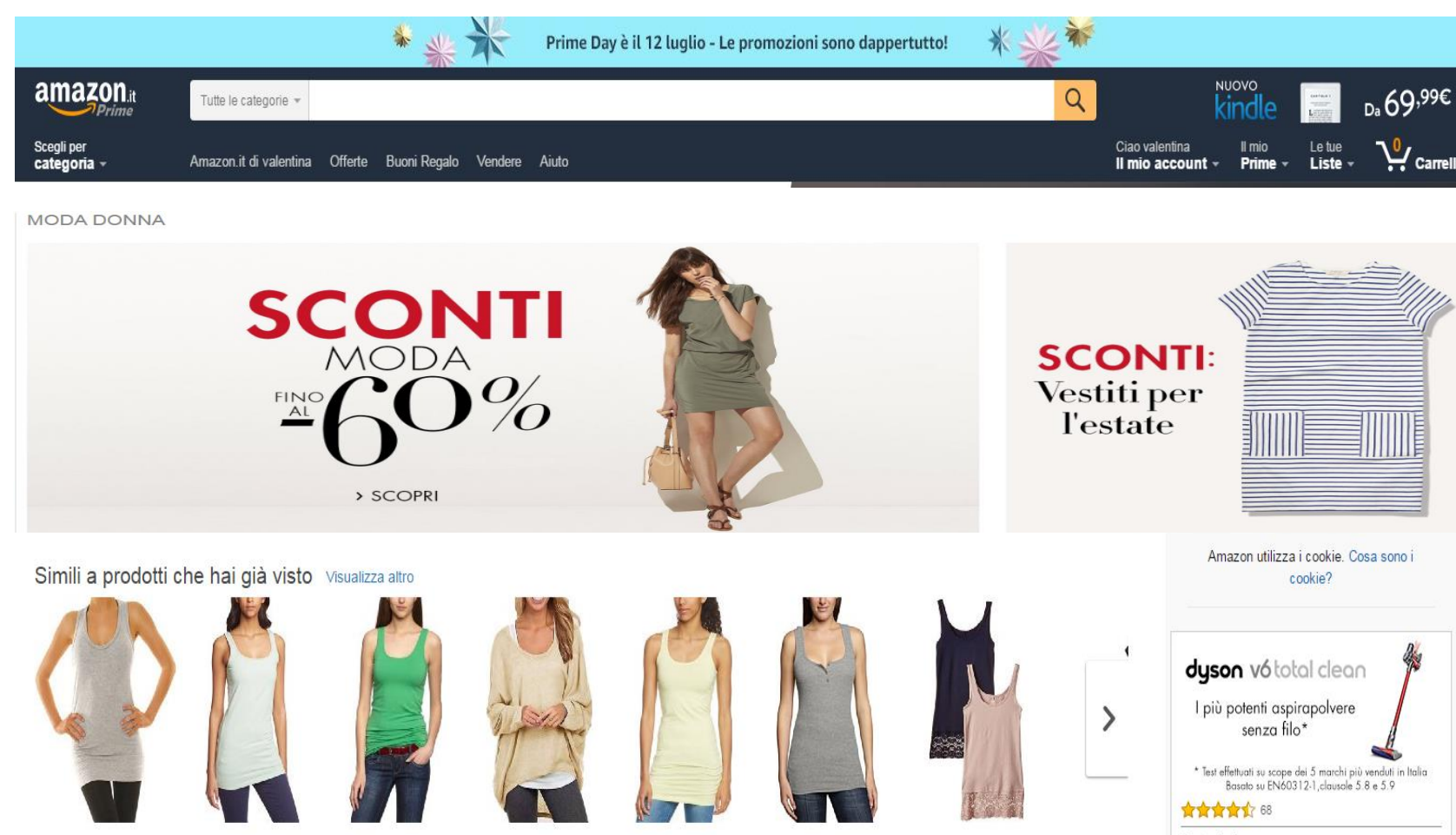
---

07.06.18

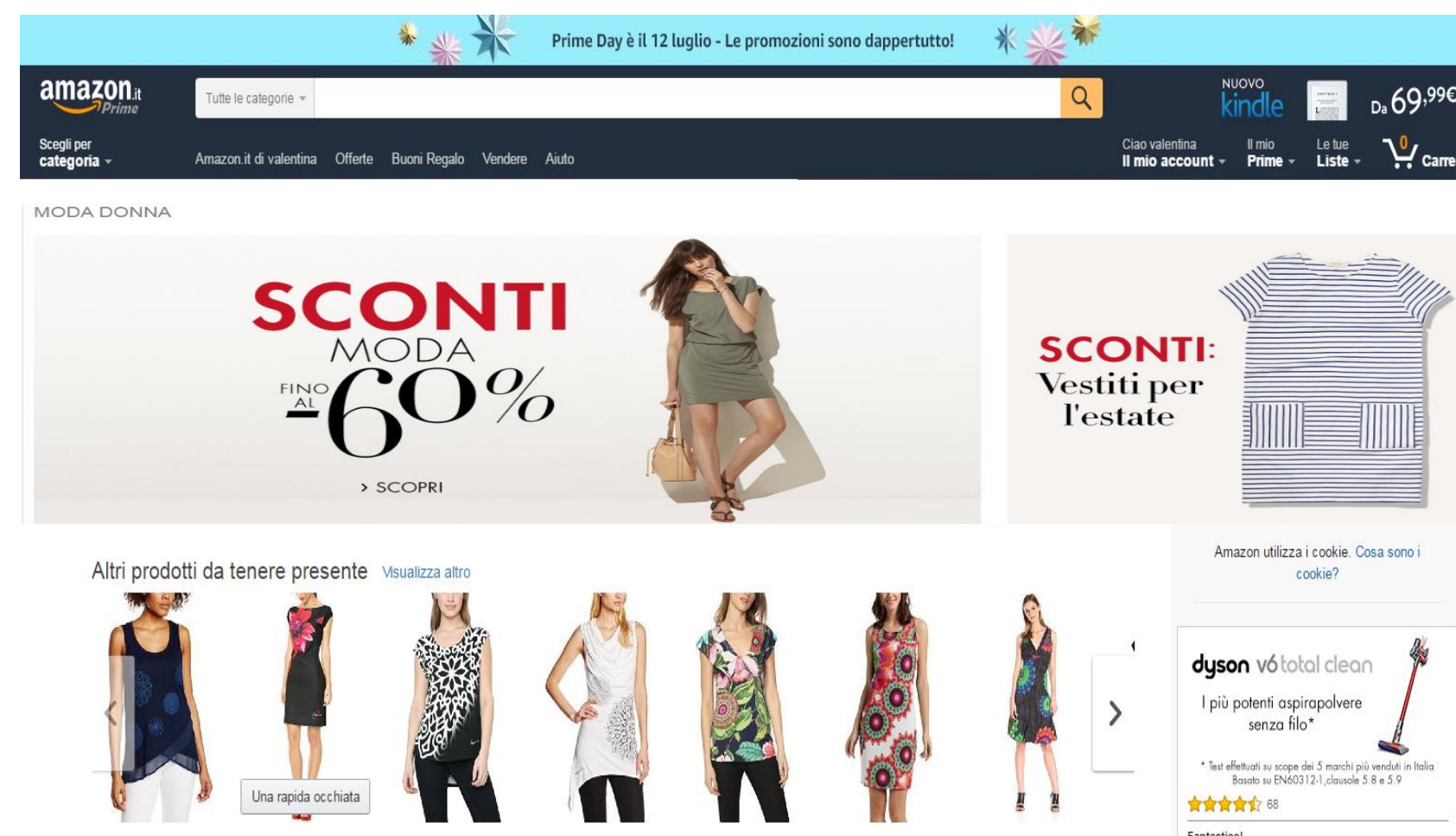


## Gestione homepage personalizzata su comportamento utente

### Homepage con prodotti visualizzati di recente

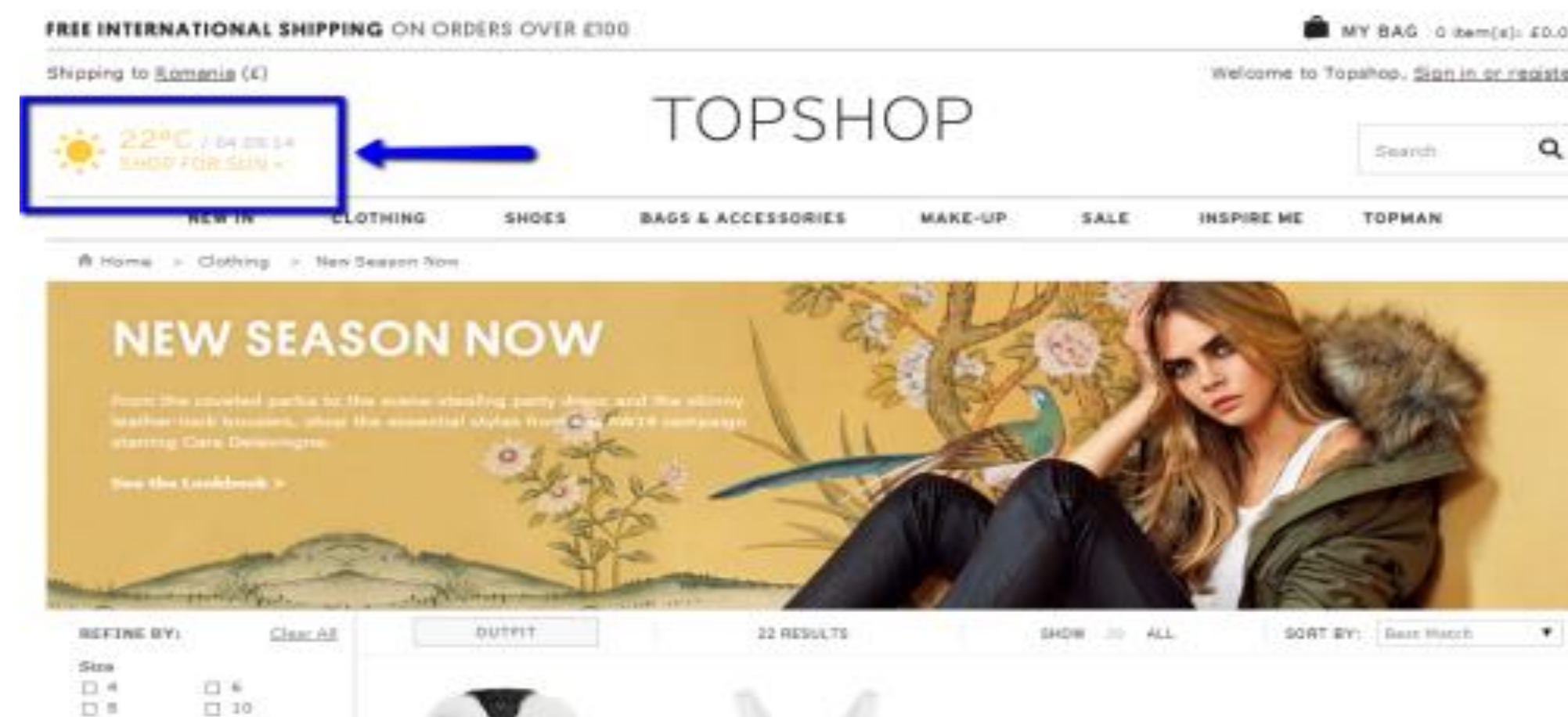


### Homepage con prodotti suggeriti

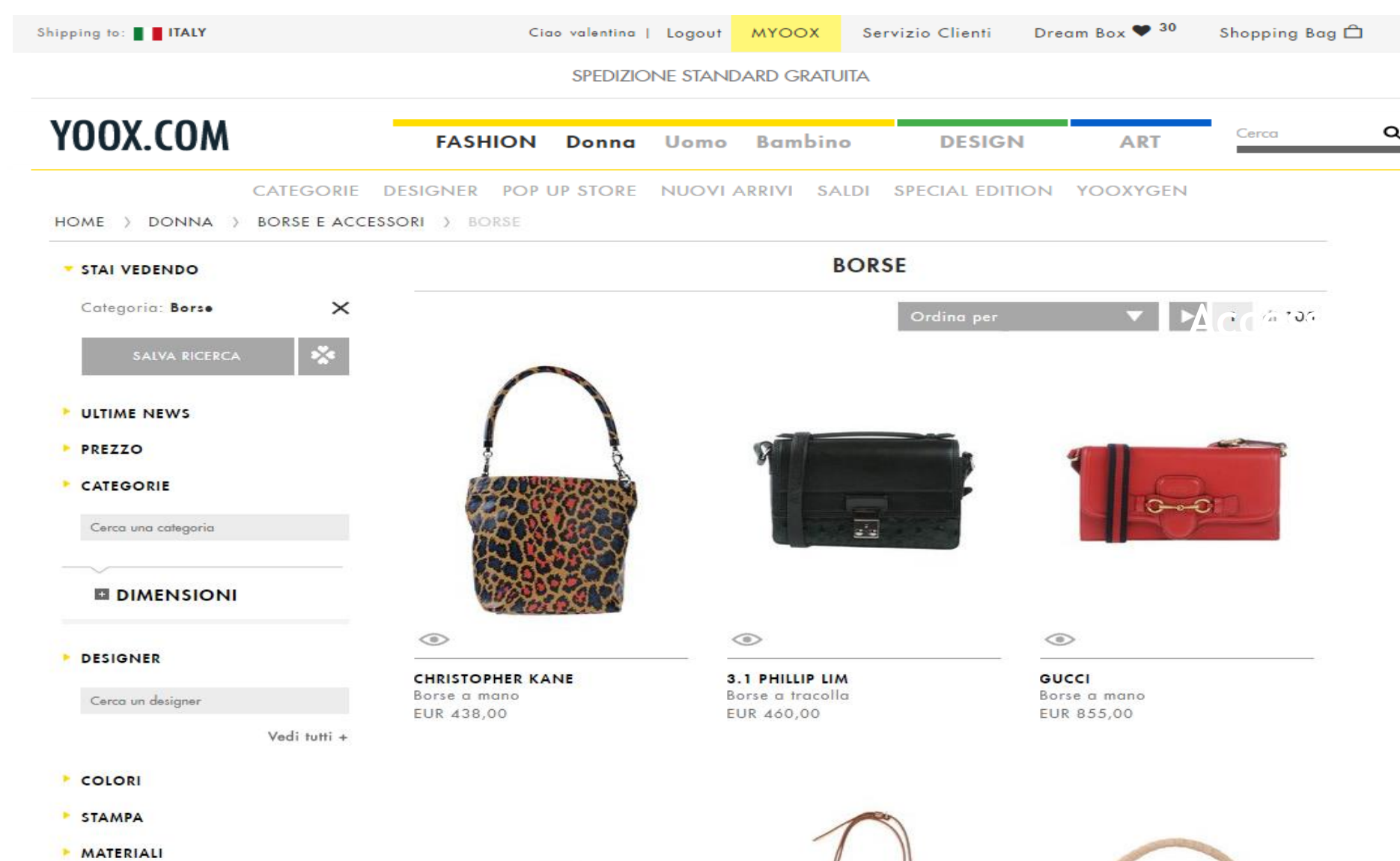


## Gestione homepage personalizzata su localizzazione utente

### Homepage con selezione di prodotti in base al clima



## Filtering con selezione/deselezione contemporanea di più categorie



8 categoria per selezionare una borsa in pochi passaggi

*Novità, Prezzo, Categoria, Dimensione, Colore, Materiale, Designer, Stampa*

In ogni categoria sono previste più opzioni, selezionabili in contemporanea.

*In stampa: altre fantasie, animalier, camouflage, floreale, righe, pois, ...*



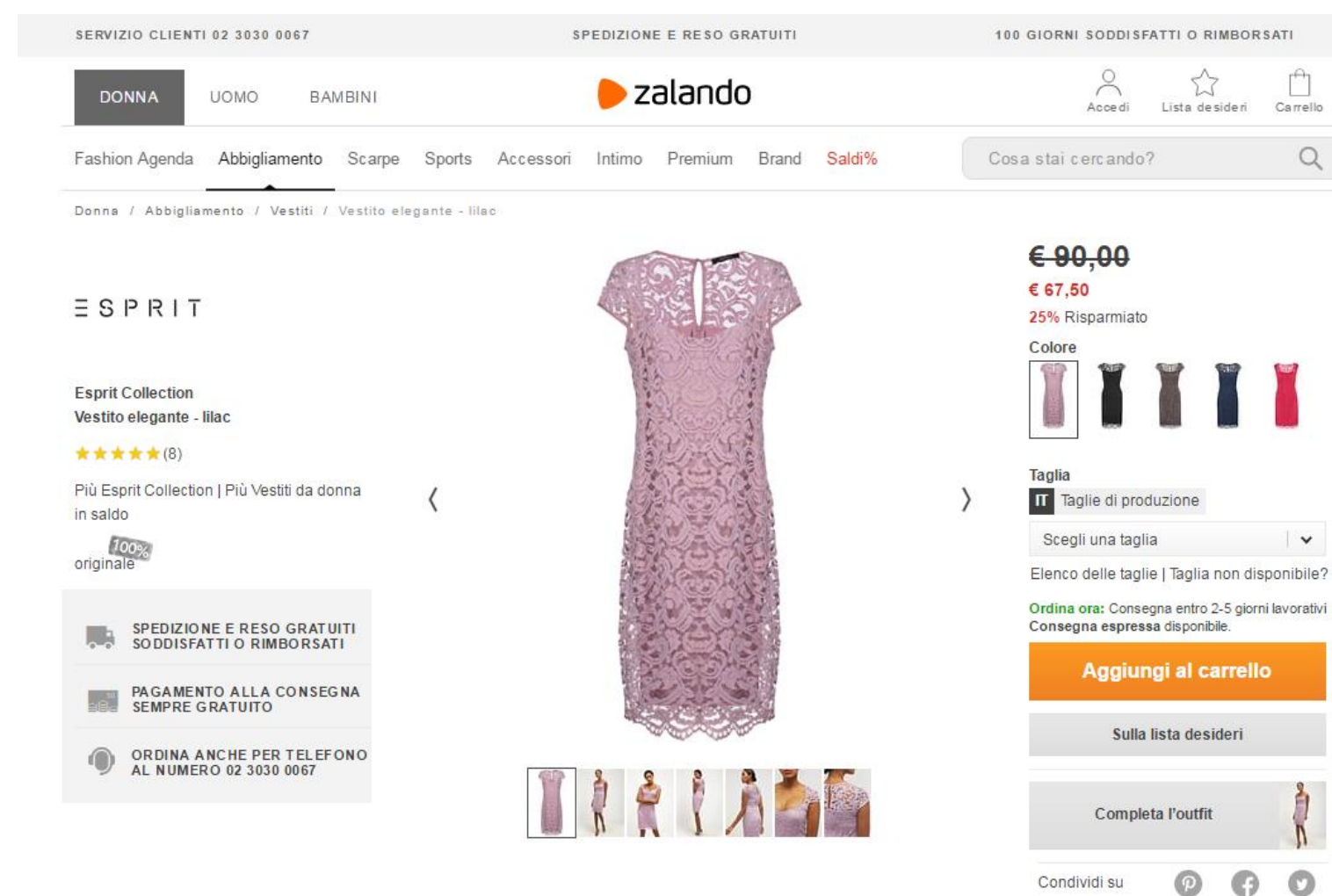


## Anteprima prodotto con immagine a cambio prospettiva e quick buy

The screenshot shows the TOPSHOP website interface. At the top, there's a navigation bar with the logo, a search bar, and links for 'SIGN IN' and 'MY BAG'. Below this is a category menu with options like 'NEW IN', 'CLOTHING', 'SHOES', 'BAGS & ACCESSORIES', 'BEAUTY', 'SALE & OFFERS', and 'MAGAZINE'. A left sidebar contains filters for 'Category', 'Colour', 'Size', 'Shoe Size', 'Price', and 'Dress Style'. The main product grid displays three items: 'TALL Wrap Front Sun Dress' (€57.00), 'MATERNITY Wrap Dress' (€64.00), and 'Metallic Scoop Split Midi Dress' (€52.00). A red box highlights the 'MATERNITY Wrap Dress' product card, which includes a 'View at site' link. To the right, another red box highlights the 'Quick-buy' modal for the 'MATERNITY Wrap Dress', showing size selection (36, 38, 40, 42, 44), quantity (1), and buttons for 'ADD TO BAG' and 'SEE FULL PRODUCT DESCRIPTION'.



## Review dei clienti sul prodotto con giudizio quantitativo e consigli di stile



### Giudizio quantitativo su qualità prodotto

#### Valutazione complessiva

★★★★★ 5 di 5 stelle

7 su 8 clienti consigliano questo articolo

[Vai al sito](#)  
[Scrivi una recensione](#)

5 Stelle	<input type="checkbox"/>	(7)
4 Stelle	<input type="checkbox"/>	(0)
3 Stelle	<input type="checkbox"/>	(1)
2 Stelle	<input type="checkbox"/>	(0)
1 Stella	<input type="checkbox"/>	(0)

### Giudizio quantitativo su vestibilità

#### Aderenza (5)

Totale	Troppo piccolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Troppo grande
Seno	Troppo stretto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Troppo largo
Lunghezza	Troppo corto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Troppo lungo
Fianchi	Troppo stretti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Troppo larghi



## Descrizione del prodotto sintetica, chiara e completa con informazioni tecniche

**DECATHLON** RICERCA UN PRODOTTO, UNO SPORT, UNA MARCA...  
LISTA DESIDERI IL MIO ACCOUNT NEGOZI CONTATTACI CARRELLO

SPORT ACCESSORI SPORT ELETTRONICA UOMO DONNA JUNIOR - BABY COSTUMI MARE PAROLA DI SPORTIVO SALDI E OFFERTE

SCARPE UTILIZZO CORSA SCARPE UOMO GEL DS TRAINER... Codice: 8350981

**asics**  
SALDI

**SCARPE UOMO GEL DS TRAINER 21**  
★★★★★ 5/5 [Leggi le 2 recensioni](#)  
[Scrivi una recensione](#)

Ideato per il runner che corre su strada e che vuole lavorare sulla velocità, in allenamento e in gara.  
Questo modello introduce la tecnologia Guidance Line, tacca sulla suola esterna che favorisce una falcata più efficace.

TAGLIA [Che taglia scegliere?](#)  
...  
✓ Scegli la taglia

€144<sup>99</sup> -41%  
**€84<sup>99\*</sup>**

ACQUISTA ON LINE  
PRENOTA IN NEGOZIO

\* Saldi on line dal 01/07/2016 al 30/09/2016 nel limite dello stock disponibile. Data inizio Saldi in negozio secondo disposizioni regionali.  
[Aggiungi alla lista desideri](#)

## Scheda tecnica a punto elenco

**I VANTAGGI**

- RESTITUZIONE DELL'ENERGIA**  
Il Propulsion Trusstic e la Guidance Line facilitano lo slancio.
- AMMORTIZZAMENTO**  
Inserito gel davanti e dietro.

**LE CARATTERISTICHE**

GENERE	Uomo.
MOTIVAZIONE	Performance.
TIPO DI TERRENO	Strada.
PESO (KG)	65/75/80/85/90/95.
DISTANZA	10km / 21km / 42km.
FALCATA	Neutra.

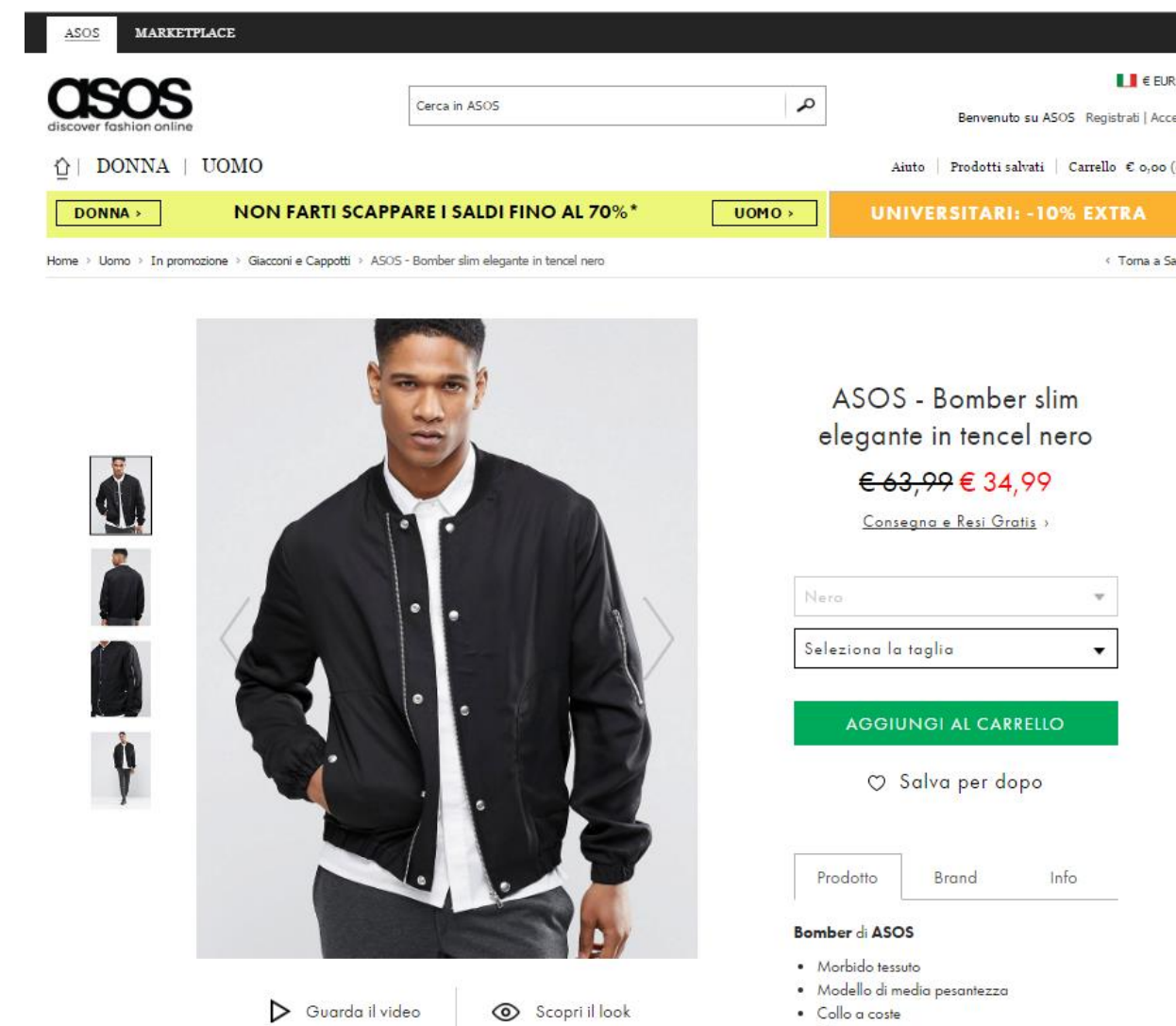
**INFORMAZIONI TECNICHE**

**COMPOSIZIONE**  
Copertura : 100.0% Nylon Unico : 100.0% Etilene Vinil Acetato (EVA)

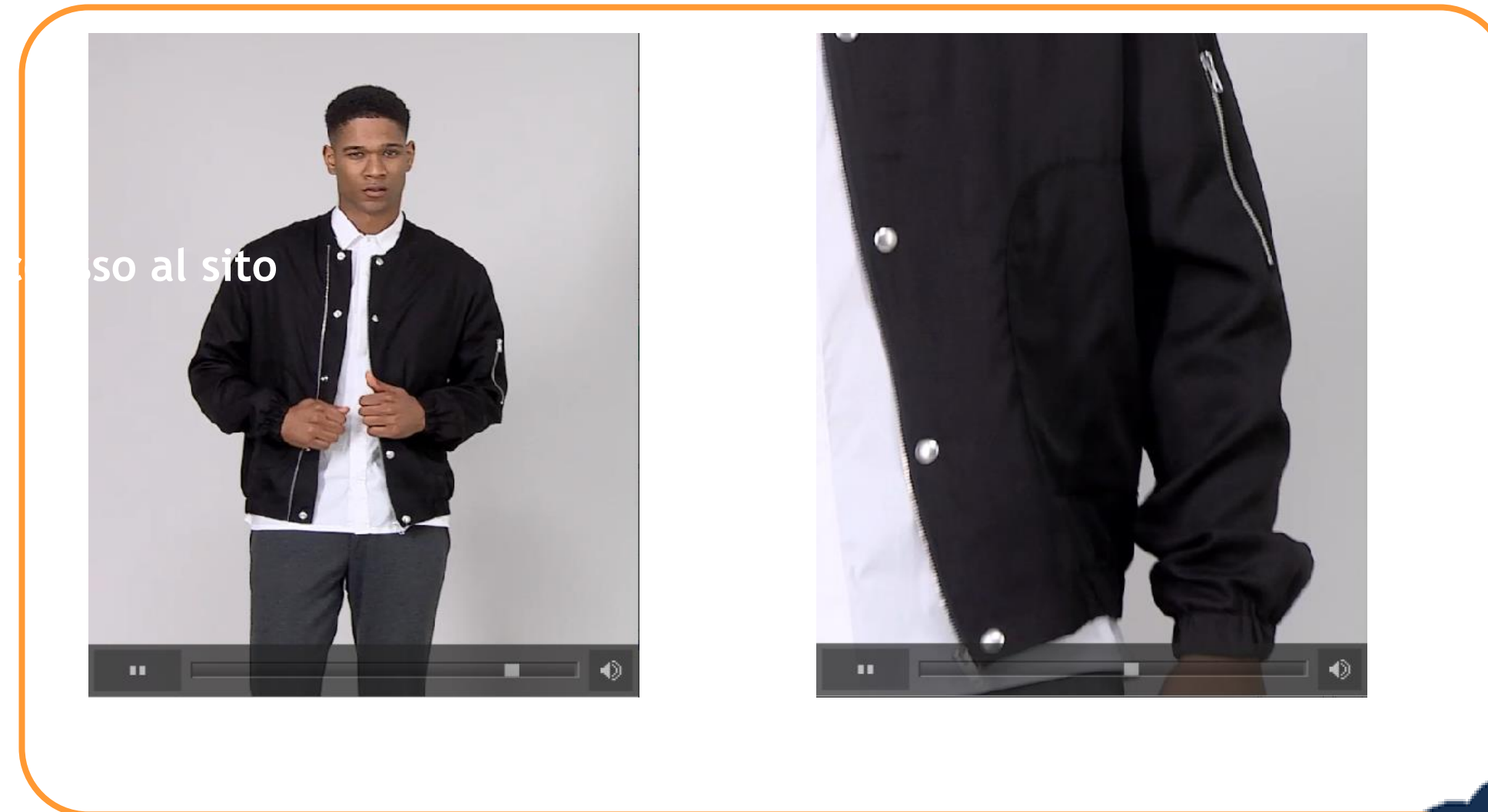
**RESTRIZIONI D'USO:**  
Sconsigliate per praticare sport con racchetta e di squadra.



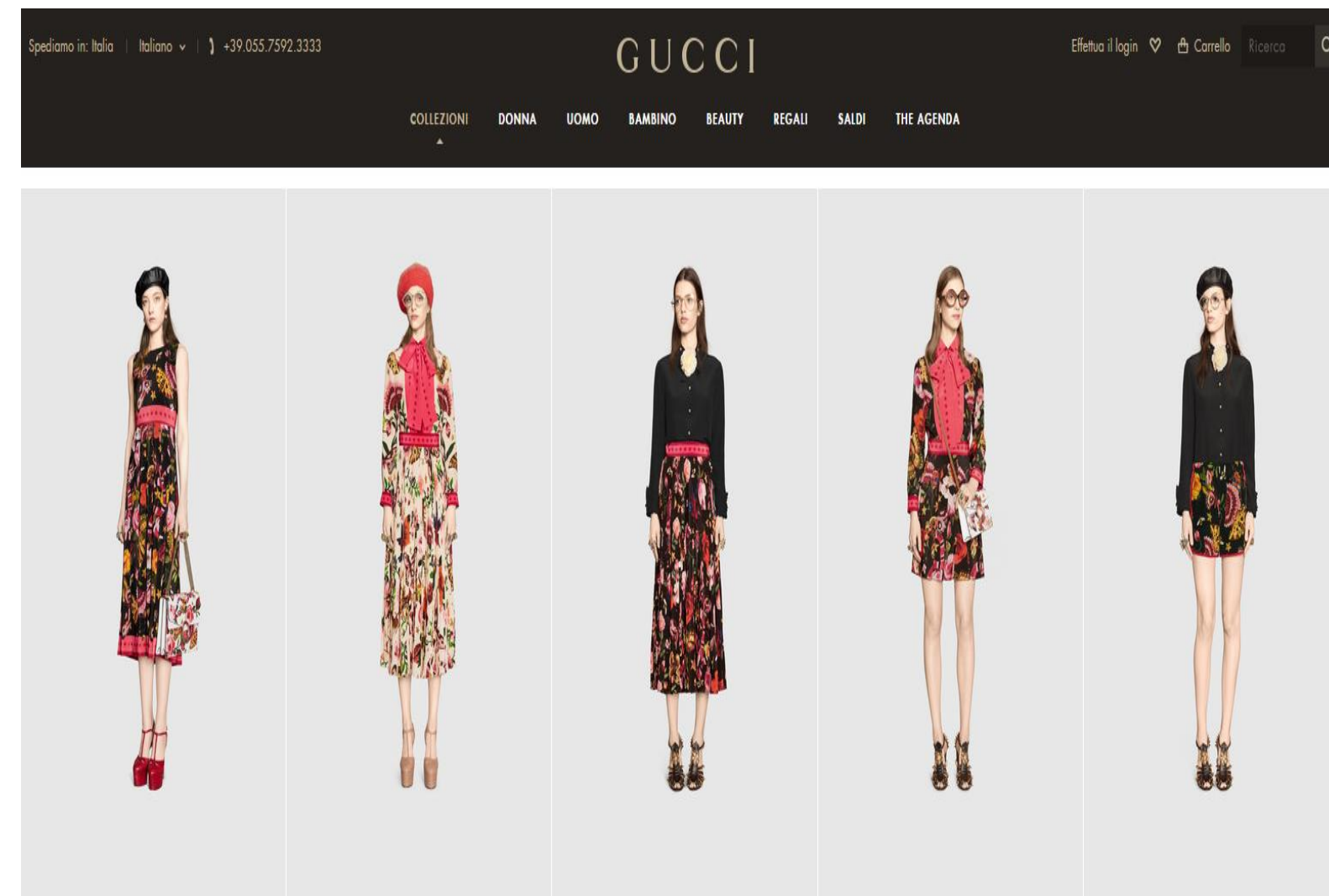
## Immagini arricchite con il video della sfilata e le informazioni di vestibilità



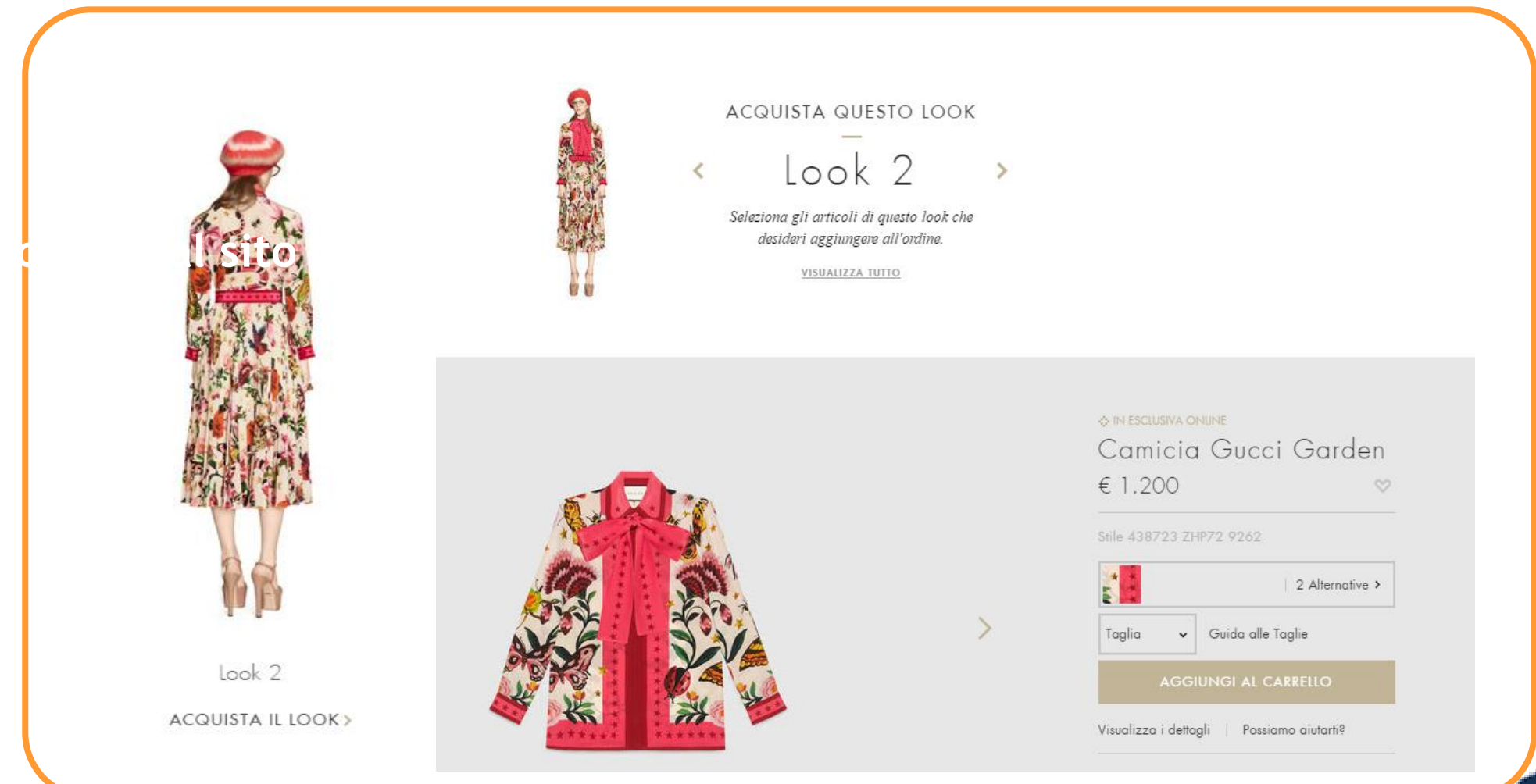
### Sfilata con zoom sui dettagli e info sul modello



## Configurazione di look con azioni di cross-selling guidate da icone di stile



## Acquisto del look consigliato



## One click check-out con memorizzazione dati di pagamento e spedizione

The screenshot shows the 'Carrello' (Cart) page on the 'vente-privee' website. The cart contains one item: 'Pile con zip, Fast Trek(blu scuro)'. The total amount is €25,50, including a shipping cost of €7,50. The shipping address is 'valentina pontiggia, via lambruschini 4/b, 20156 MILANO (MI)'. The page also shows a 'Modifica' button for the shipping address and a 'Carrello' button in the top right corner.

### Memorizzazione dati carta di credito

The screenshot shows the 'PAGAMENTO' (Payment) page. It offers several payment methods: VISA, VISA SELECT, MasterCard, Maestro, CartaSi, postpay, AMERICAN EXPRESS, and PayPal. The 'Tipo di pagamento' is set to 'Visa'. There are input fields for 'Numero della carta', 'Data di scadenza', and 'Numero di controllo'. A checkbox for 'Memorizzare la carta' is checked, and the 'Nome della carta memorizzata' is 'facoltativo'.

The screenshot shows the 'Indirizzo di consegna' (Shipping address) page. The address is 'valentina pontiggia, via lambruschini 4/b, 20156 MILANO (MI)'. There is a 'Modifica' button and a star icon to 'Aggiungi questo indirizzo ai preferiti'.



## Tracking dell'ordine con notifiche push sulle informazioni di consegna

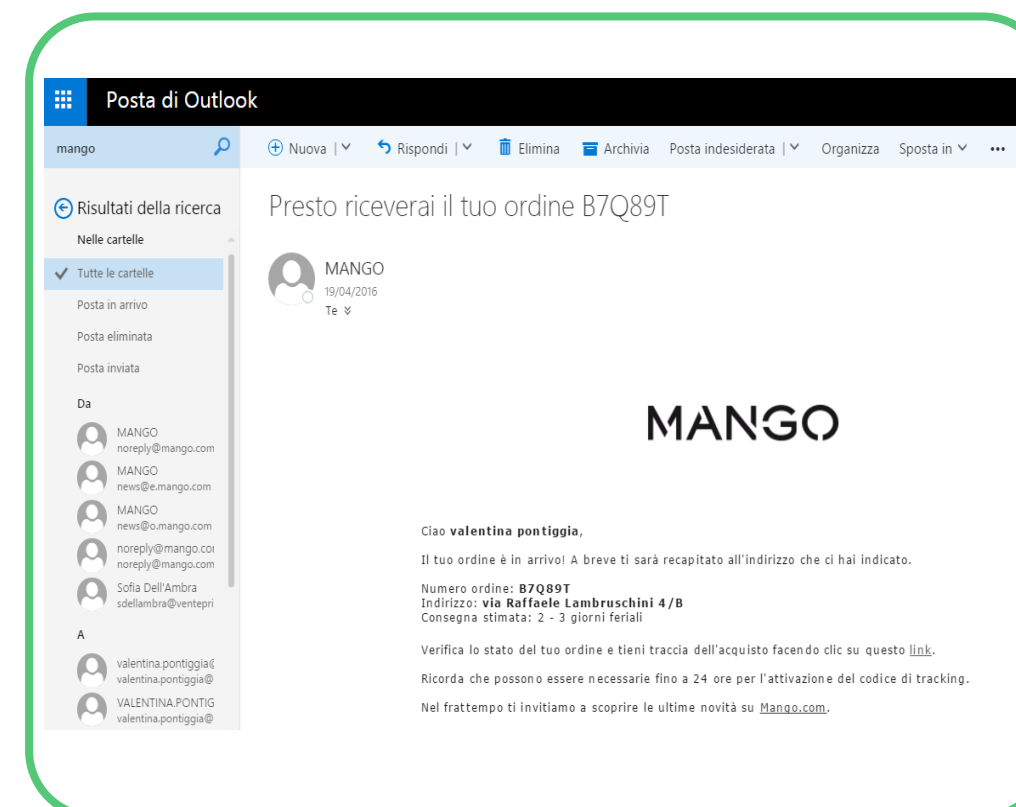
MANGO

Donna Uomo Bambini Violeta

Spedizione gratuita a partire da € 30 e resi gratuiti



### eMail con informazioni sulla preparazione dell'ordine



← Messaggi DHL Dettagli

La consegna della sua spedizione DHL EXPRESS 7905760575 da MANGO è prevista per il giorno gio apr 21 2016 entro la fine della giornata lavorativa. Può personalizzare la sua consegna su <https://delivery.dhl.com/IT/Z9dUob>



Accesso al sito

Ricerca prodotto

Presentazione prodotto

Gestione carrello

Servizi Post-vendita

La via dello shopping

# I fattori chiave per una Customer Journey di successo nel mondo eCommerce

DHL Express - Il tuo partner per l'eCommerce

Marco Adamo, Senior Product Mgr & Business Development

Camera Nazionale Moda, 7 Giugno 2018





A person with a backpack stands on a mountain peak, arms raised in a gesture of triumph or joy. The background is a vast, hazy landscape under a bright, golden sky, suggesting a sunrise or sunset. The person is silhouetted against the light, and their hair is blowing in the wind.

**GUIDIAMO VOI  
E I VOSTRI CLIENTI  
ALL'INTERNO DI  
UN'ESPERIENZA UNICA**

**ANTICIPATE  
I BISOGNI DEL  
MERCATO INSIEME  
A UN PARTNER  
COMPETENTE  
ED AFFIDABILE**



Conoscere il mercato e le sue esigenze significa conoscere la Customer Journey del cliente.

Semplice, Veloce e Sicuro sono le caratteristiche fondamentali per regalare agli e-Shopper un'esperienza di acquisto indimenticabile.

- ▶ + Conversion rate
- ▶ - Tasso abbandono carrello
- ▶ + Soddisfazione Cliente

# CUSTOMER JOURNEY OVERVIEW



# LE SFIDE DELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE ATTRAVERSO LA VENDITA "DUTY FREE" NEL RISPETTO DELLE NORMATIVE VIGENTI



Alcuni paesi permettono l'importazione di prodotti esenti da Dazi e/o IVA se il valore della transazione è inferiore ad un determinato valore chiamato DE MINIMIS (in Italia franchigia ai fini daziari e franchigia ai fini IVA)



**Cost Savings**



**Sales & Conversion**



**Customer Service**



**Transit time**

# DE MINIMIS - ALCUNI ESEMPI\*



Country	De minimis value "no duty/tax collection"		Informal entry threshold		Remark
	in national currency	in USD	in national currency	in USD	
Brazil	50 USD	50			only for postal shipments
Canada	20 CAD	15			
China	Shipments with duty and VAT liability less than RMB 50	8	NA		
India	10000 INR	150	100000 INR	1500	Only samples and gifts
Japan	10000 JPY	90	201000 JPY	1800	
Korea	150 USD (FOB)	150	>150USD(FOB)	150	Only personal shipments and samples, except medicine, herb medicine, wildlife---related products, quarantined items such as agricultural, live stock and marine products, nutritional supplement, food , alcoholic beverages, tobacco, cosmetics (only applied to functional cosmetics, placenta---containing cosmetics, cosmetics containing steroids, and hazardous cosmetics), and others.
	200 USD	200	> 200USD	200	Only for trade with USA and Puerto Rico as per Korea---US FTA.
Russia	7964 RUR	119			
Singapore	400 SGD	296	400 SGD	296	
Switzerland	Total duties/taxes less than 5 CHF are waived	5	Not applicable	0	
Chinese Taipeh	3000 TWD	93	50,000 TWD	1550	
United States	800 USD	800		2500	

### \* DISCLAIMER AND USE OF INFORMATION

Neither the DP DHL group nor DHL Express shall be held liable for any improper or incorrect use of the information described and assumes no responsibility for anyone's use of the information. In no event DHL Express is liable for any direct, indirect, incidental, or consequential damages. This information is only provide as reference and collected from online publicly sources.

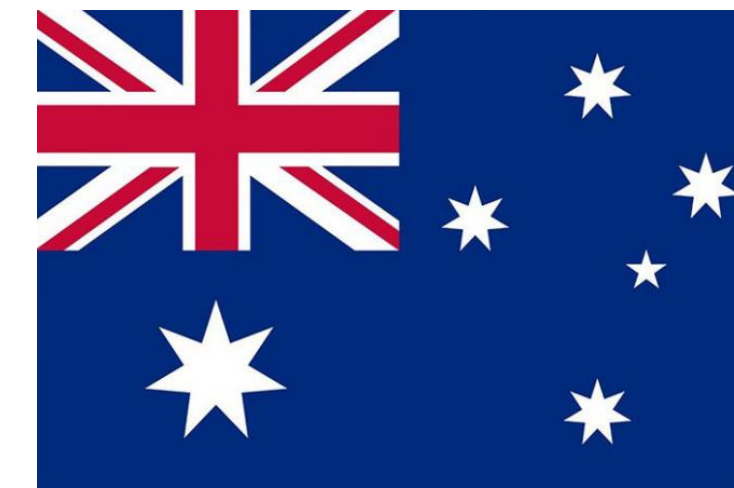
[https://global-express.org/assets/files/Customs%20Committee/de-minimis/GEA-overview-on-de-minimis\\_April-2016.pdf](https://global-express.org/assets/files/Customs%20Committee/de-minimis/GEA-overview-on-de-minimis_April-2016.pdf)

## NUOVI ACCORDI COMMERCIALI CETA



- Dal 21 settembre 2017 è entrato in vigore, in via provvisoria, l'**Accordo Economico e Commerciale Globale tra i Paesi dell'Unione Europea e Canada (CETA)**, con l'obiettivo di semplificare lo scambio commerciale di beni e servizi.
- L'accordo prevede l'**abbattimento dei dazi doganali** per i prodotti originari dell'Unione europea importati in Canada e per i prodotti originari del Canada importati nell'Unione europea.
- **Per esportazioni fino a € 6000** è sufficiente indicare in fattura l'origine preferenziale della merce, riportando la seguente frase prevista dall'accordo:  
*"L'esportatore delle merci contemplate nel presente documento dichiara che, salvo indicazione contraria, le merci sono di origine preferenziale italiana/comunitaria".*
- Per esportazioni **sopra tale soglia**, la dichiarazione in fattura può essere riportata solo da esportatori autorizzati, indicando il **numero di autorizzazione doganale**:  
*"L'esportatore delle merci contemplate nel presente documento dichiara che (autorizzazione doganale n...), salvo indicazione contraria, le merci sono di origine preferenziale italiana/comunitaria".*

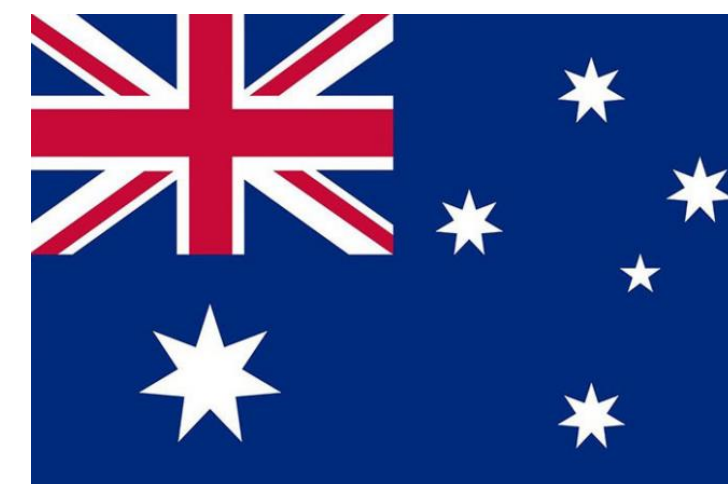
# NUOVA REGOLAMENTAZIONE AUSTRALIA GST GOOD & SERVICE TAX

A stylized illustration on a yellow background. A kangaroo wearing sunglasses is sitting on a globe, using a laptop with the DHL logo. Several DHL boxes are stacked in front of it. A white arrow points from the kangaroo towards the left side of the globe. In the background, a DHL airplane is flying over the globe.

Dal 1° Luglio 2018 sarà effettivo un importante cambiamento legislativo: gli acquisti eCommerce di basso valore (inferiore a 1.000 AUD, circa € 651) effettuati da consumatori australiani su siti web di aziende estere saranno soggetti alla **Goods & Service Tax (GST)**, pari al **10%** della fattura commerciale. La tassa dovrà essere applicata al momento dell'acquisto da parte del merchant nel caso abbia un **fatturato in Australia superiore a 75.000 AUD\*** (circa € 48.852).

\*fatturato calcolato sui 12 mesi precedenti o su una stima dei 12 mesi successivi. Per ulteriori dettagli sul calcolo del fatturato, consultare il [sito dell'Australian Taxation Office \(ATO\)](#)

# NUOVA REGOLAMENTAZIONE AUSTRALIA GST GOOD & SERVICE TAX



**VENDITE E-COMMERCE  
IN AUSTRALIA**  
— COSA CAMBIA? —

**FINO AL 1 LUGLIO 2018**

<b>ACQUISTI INFERIORI 1.000 AUD</b> Esenti dalla GST (10%)	<b>ACQUISTI SUPERIORI 1.000 AUD</b> Soggetti alla GST (10%), incassata alla consegna a destino
---	--

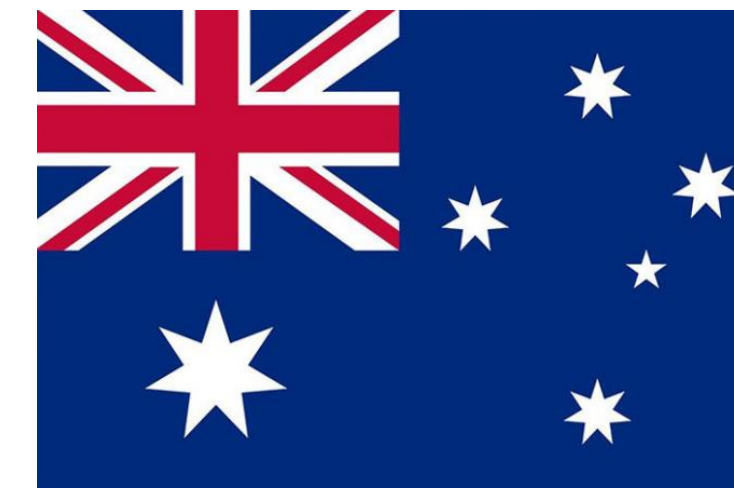
**DAL 1 LUGLIO 2018**

<b>NEW</b> <b>ACQUISTI INFERIORI 1.000 AUD</b> Se hai un fatturato annuale totale in Australia > 75.000* AUD Il regolamento legislativo cambia: Soggetti alla GST (10%), addebitata in fase di chiusura del carrello	<b>ACQUISTI SUPERIORI 1.000 AUD</b> Il regolamento legislativo rimane invariato: Soggetti alla GST (10%), incassata alla consegna a destino
--	--

\*I dazi rimangono invariati, si applicano per valore superiori 1.000 AUD, consultare il [sito dell'Australian Taxation Office \(ATO\)](#)



# NUOVA REGOLAMENTAZIONE AUSTRALIA GST GOOD & SERVICE TAX



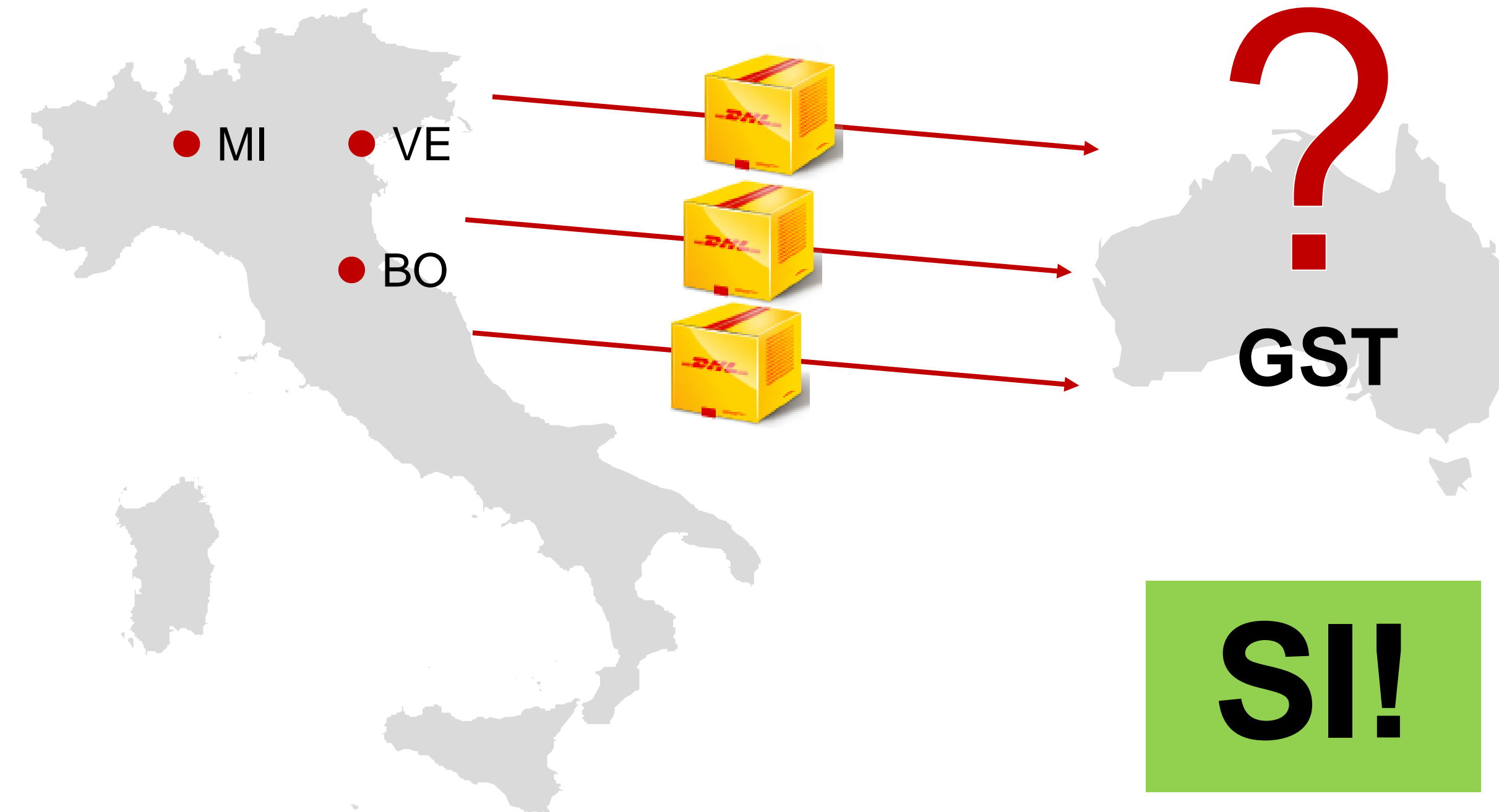
Ordini con prodotti che partono da luoghi diversi – GST si o no?



Valore del carrello: AUD 1.200



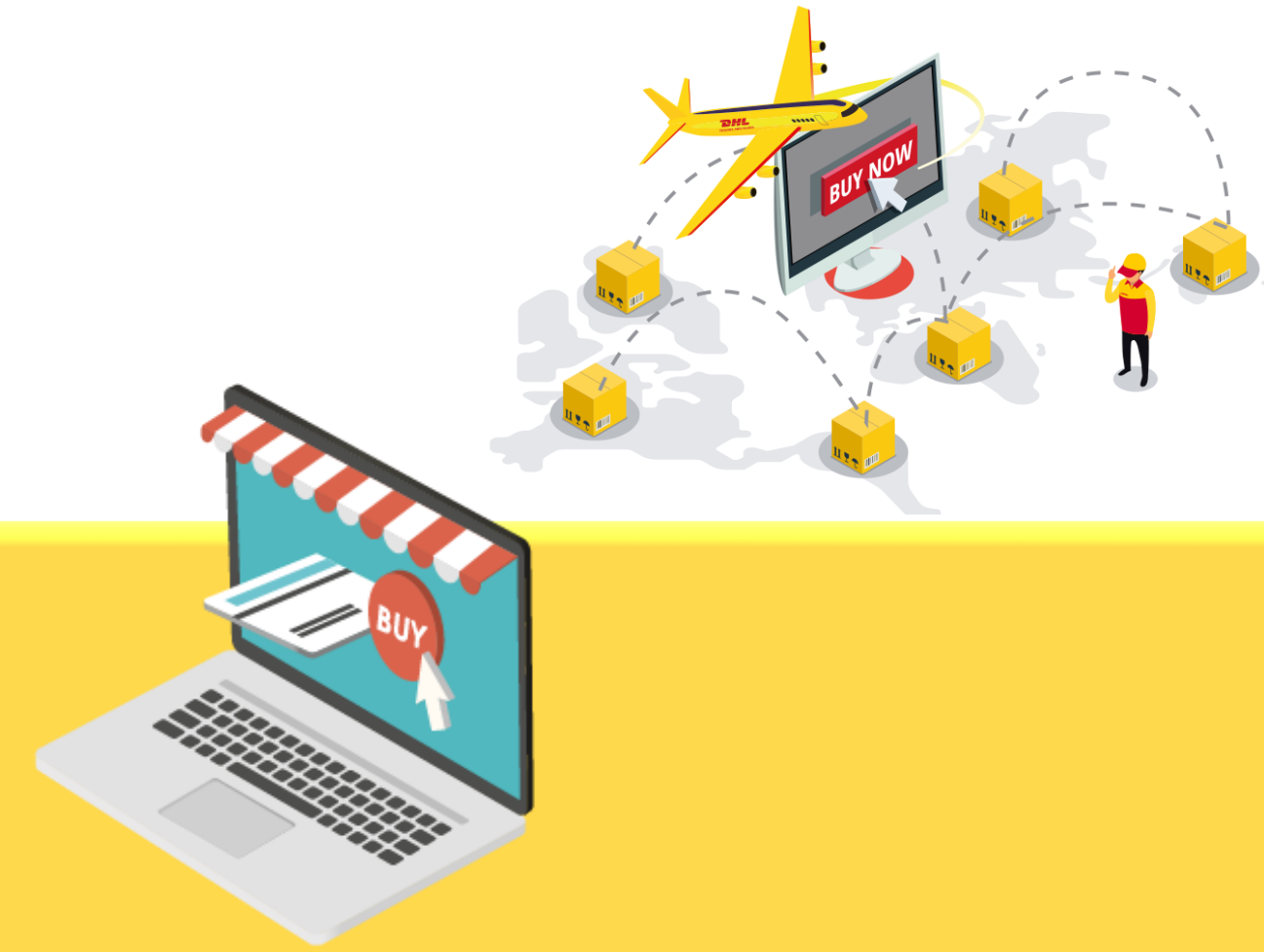
- 3 Lettere di vettura DHL
- Valore della singola fattura AUD 400



## NON TARIFFS BARRIERS - DIFFERENZE NORMATIVE TRA OFFLINE E ONLINE



- Registrazione di un'entità legale nel paese di destino
- Certificazioni di conformità/licenze importazione per la libera circolazione delle merci
- Obbligo di etichettatura dei prodotti nella lingua locale



- Quantità limitate/ragionevoli
- Limiti di valore di acquisto
- Rappresentanza fiscale per pagamenti IVA (EU)
- Certificato Sanitario originale emesso dal mittente (es. resi )

# LINEE GUIDA EXPORT USA



- **De Minimis:** 800 USD (ad eccezione di prodotti soggette ai controlli di enti governativi)
- **Formal Entry:** da 2500 USD  
Codice di identificazione del produttore (Manufacturer Identification Code)
- **Descrizioni:** Descrizione completa e dettagliata della merce, incluso la composizione (ad es. men's shirt 100% cotton, knitted/ woven cotton fabric)
- **Documenti:** Fattura  
Dichiarazione di libera esportazione  
Dichiarazione di Washington (parti/ inserti in pelle di animali)  
Certificato CITES
- **Link Utili:** U.S. Trade Commission: <http://www.usitc.gov/tata/hts/bychapter/index.htm>  
U.S. Fish & Wildlife Service: <https://www.fws.gov/>

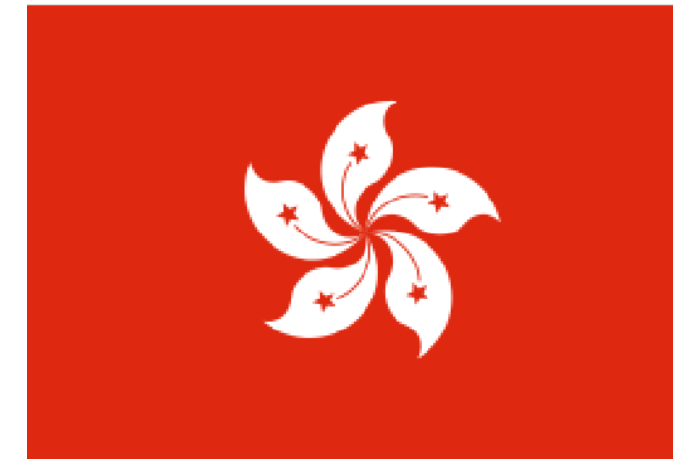
# LINEE GUIDA EXPORT CINA



- **De Minimis:** 50 RMB (valore di Duty & VAT)
- **Formal Entry:** da 5000 RMB
- **Descrizioni:** Descrizione completa e dettagliata della merce, incluso la composizione (ad es. men's shirt 100% cotton, knitted/ woven cotton fabric)
- **Documenti:** Fattura  
Dichiarazione di libera esportazione  
Dichiarazione di Washington (parti/ inserti in pelle di animali)  
Certificato CITES  
(*Codice di Registrazione Doganale/Broker*)

**Link Utili:** E-to-China: <http://www.e-to-china.com/>  
China Inspection and Quarantine: <http://en.ciqcid.com/>

# LINEE GUIDA EXPORT HONG KONG



- **De Minimis:** in generale Hong Kong è una destinazione Tax-Free (alcune eccezioni veicolo a motore, liquori, tabacco)
- **Formal Entry:** non applicabile
- **Descrizioni:** Descrizione completa e dettagliata della merce, incluso la composizione (ad es. men's shirt 100% cotton, knitted/ woven cotton fabric)
- **Documenti:** Fattura  
*Dichiarazione di libera esportazione*  
*Dichiarazione di Washington (parti/ inserti in pelle di animali)*  
*Certificato CITES*

## Link Utili

Import Control and Food Safety Guidelines: [http://www.cfs.gov.hk/english/import/import\\_icfsg\\_09.html](http://www.cfs.gov.hk/english/import/import_icfsg_09.html)

HK Customs and Excise Department: <http://www.customs.gov.hk/en/home/index.html>

# LE SCHEDE PAESE DHL



**DHL**  
**CINA: LINEE GUIDA (EXPORT/ IMPORT)**



**DHL**  
**ESPORTARE FASHION NEGLI U.S.A.**



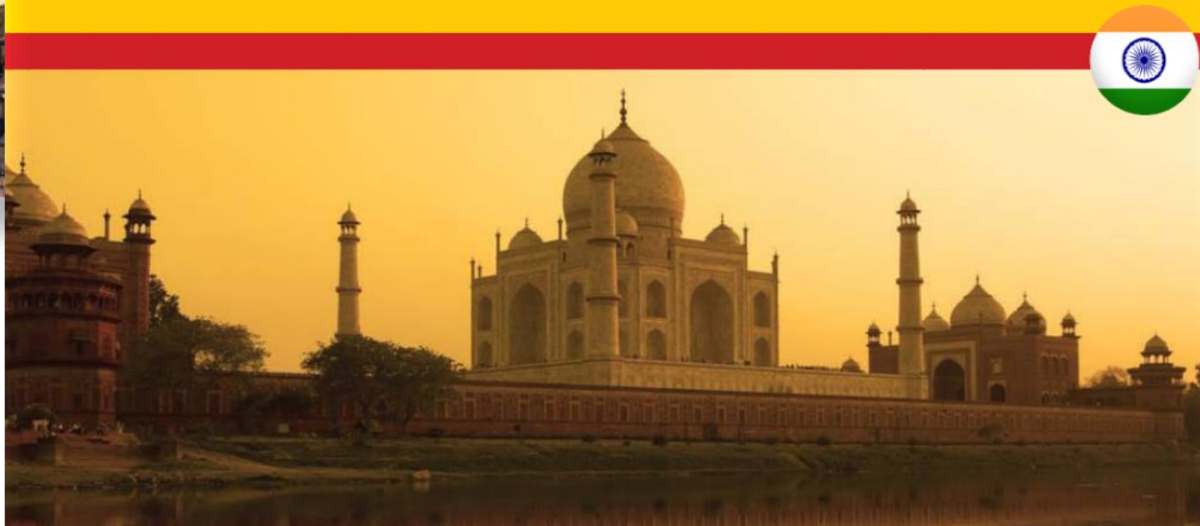
**DHL**  
**HONG KONG: LINEE GUIDA (EXPORT/ IMPORT)**



**DHL**  
**LINEE GUIDA PER ESPORTARE IN TURCHIA**



**DHL**  
**LINEE GUIDA PER ESPORTARE IN INDIA**





**ON** DEMAND  
DELIVERY  
SCEGLI QUANDO E DOVE VUOI

**OGGI SI SPOSTA  
LA CONSEGNA  
NON I LORO IMPEGNI**

**ON** DEMAND  
DELIVERY  
SCEGLI QUANDO E DOVE VUOI

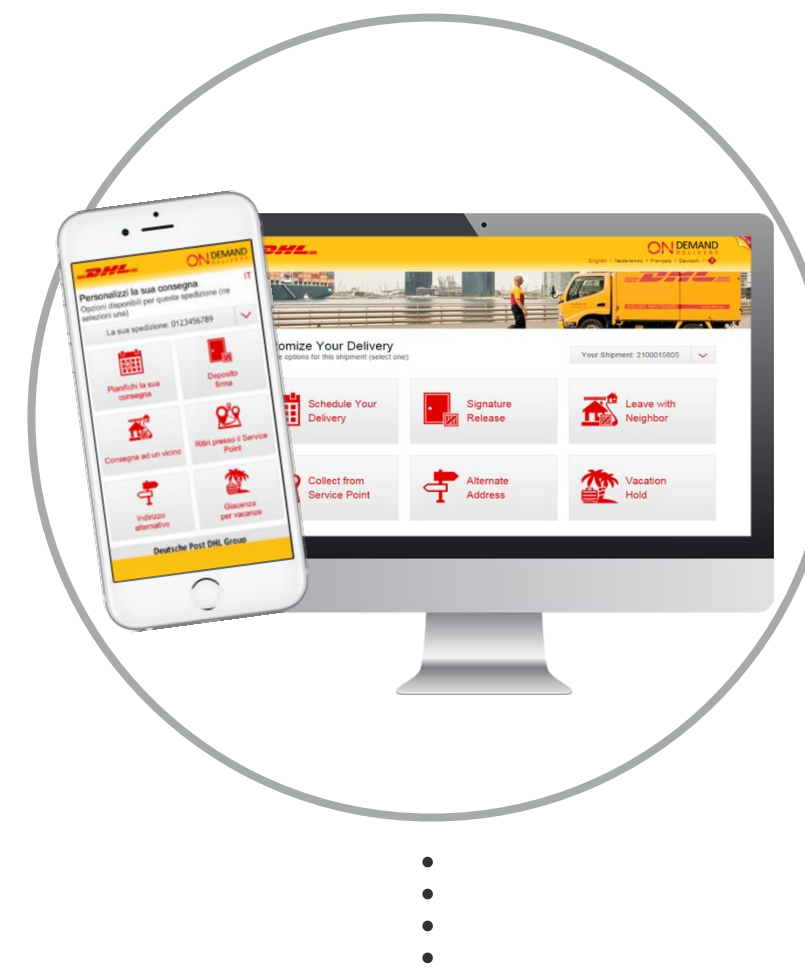
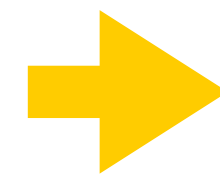
**DHL** 16

# FACILE, VELOCE... CLICK! I VOSTRI CLIENTI SODDISFATTI IN POCHI CLICK GRAZIE A ON DEMAND DELIVERY!



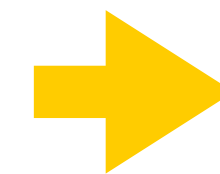
1

Effettuato l'acquisto, i vostri clienti riceveranno via mail o SMS la data presunta di consegna.



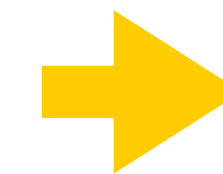
2

Tramite PC o smartphone, potranno accedere a On Demand Delivery e personalizzare la ricezione del loro acquisto.



3

Ad esempio, potranno modificare la data di consegna della spedizione.





# PIU' FACILE DI COSI' C'E' SOLO ON DEMAND DELIVERY! + SEMPLICE + VELOCE = + SODDISFATTO



4

Corriere e filiale DHL riceveranno la modifica richiesta.



5

I vostri clienti riceveranno conferma dell'aggiornamento e notifica sulla nuova data di consegna della spedizione.



6

La spedizione verrà recapitata nei tempi e nei modi stabiliti, per garantire la loro soddisfazione.

RIPROGRAMMARE  
LA CONSEGNA

RICHIEDERE LA CUSTODIA  
DELLA SPEDIZIONE

RITIRARE MERCI PRESSO  
TUTTI I PUNTI DHL

MODIFICARE L'INDIRIZZO  
DI CONSEGNA

FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE  
AD UN VICINO DI CASA

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE  
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

RIPROGRAMMARE  
LA CONSEGNA

**IN UNA DATA PIÙ COMODA**

I vostri clienti possono modificare la data di consegna della spedizione a piacimento e secondo le loro esigenze, entro 7 giorni effettivi.



RIPROGRAMMARE  
LA CONSEGNA

**RICHIEDERE LA CUSTODIA  
DELLA SPEDIZIONE**

RITIRARE MERCI PRESSO  
TUTTI I PUNTI DHL

MODIFICARE L'INDIRIZZO  
DI CONSEGNA

FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE  
AD UN VICINO DI CASA

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE  
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

**RICHIEDERE LA CUSTODIA  
DELLA SPEDIZIONE  
FINO A 30 GIORNI**

In caso i vostri clienti, in vacanza o via per lavoro, non possano effettuare il ritiro, possono richiedere la sospensione della consegna fino a un massimo di 30 giorni effettivi.



RIPROGRAMMARE  
LA CONSEGNA

RICHIEDERE LA CUSTODIA  
DELLA SPEDIZIONE

RITIRARE MERCI PRESSO  
TUTTI I PUNTI DHL

MODIFICARE L'INDIRIZZO  
DI CONSEGNA

FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE  
AD UN VICINO DI CASA

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE  
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

RITIRARE MERCI

O DOCUMENTI

**PRESSO TUTTI I PUNTI DHL**

I vostri clienti possono indicare come luogo di consegna il punto vendita DHL più vicino e ritirare personalmente la spedizione quando preferiscono.

RIPROGRAMMARE  
LA CONSEGNA

RICHIEDERE LA CUSTODIA  
DELLA SPEDIZIONE

RITIRARE MERCI PRESSO  
TUTTI I PUNTI DHL

**MODIFICARE L'INDIRIZZO  
DI CONSEGNA**

FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE  
AD UN VICINO DI CASA

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE  
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

# MODIFICARE L'INDIRIZZO DI CONSEGNA

I vostri clienti possono modificare il luogo di consegna della spedizione, indicando un indirizzo più comodo.

RIPROGRAMMARE  
LA CONSEGNA

RICHIEDERE LA CUSTODIA  
DELLA SPEDIZIONE

RITIRARE MERCI PRESSO  
TUTTI I PUNTI DHL

MODIFICARE L'INDIRIZZO  
DI CONSEGNA

**FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE  
AD UN VICINO DI CASA**

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE  
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

FAR CONSEGNARE  
LA SPEDIZIONE

**A UN VICINO DI CASA**

In caso di assenza, il corriere è autorizzato a lasciare la spedizione presso un vicino di casa, custode o guardia espressamente indicato dai vostri clienti.

RIPROGRAMMARE  
LA CONSEGNA

RICHIEDERE LA CUSTODIA  
DELLA SPEDIZIONE

RITIRARE MERCI PRESSO  
TUTTI I PUNTI DHL

MODIFICARE L'INDIRIZZO  
DI CONSEGNA

FAR CONSEGNARE LA SPEDIZIONE  
AD UN VICINO DI CASA

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE  
ALLA PORTA D'INGRESSO

LE OPZIONI DISPONIBILI

FAR LASCIARE LA SPEDIZIONE








**ALLA PORTA DI INGRESSO**

I vostri clienti possono autorizzare il corriere, in caso di assenza, a lasciare la spedizione sulla porta d'ingresso (o in altra posizione da loro segnalata) senza bisogno della firma.

# LE OPZIONI DI LAST-MILE DELIVERY PIU UTILIZZATE DA CHI ACQUISTA ON LINE



## Europa

	 Alternative Address	 Neighbor Delivery	 Scheduled Delivery	 Signature Form	 Signature Release	 ServicePoint Delivery	 Vacation Hold
AUSTRIA	6%	10%	★ 47%	9%	0%	27%	1%
BELGIUM	9%	7%	★ 38%	0%	13%	33%	0%
CZECH REPUBLIC	13%	9%	★ 51%	0%	7%	19%	2%
DENMARK	3%	1%	33%	0%	23%	★ 38%	1%
FINLAND	5%	2%	23%	0%	17%	★ 53%	1%
FRANCE	5%	7%	29%	0%	10%	★ 49%	1%
GERMANY	8%	14%	★ 45%	0%	26%	5%	1%
GREECE	14%	7%	25%	0%	4%	★ 50%	0%
IRELAND	11%	9%	★ 32%	0%	19%	29%	1%
ITALY	6%	12%	★ 63%	0%	7%	12%	0%
NETHERLANDS	5%	7%	★ 55%	0%	7%	26%	1%
NORWAY	4%	1%	26%	0%	19%	★ 49%	1%
POLAND	8%	7%	★ 58%	0%	7%	19%	1%
PORTUGAL	8%	9%	★ 53%	2%	0%	28%	0%
RUSSIA	4%	10%	★ 70%	0%	0%	16%	1%
SPAIN	5%	14%	★ 41%	0%	8%	31%	0%
SWEDEN	2%	0%	11%	0%	8%	★ 78%	0%
SWITZERLAND	5%	5%	31%	0%	★ 38%	20%	1%
TURKEY	9%	22%	★ 29%	0%	25%	15%	0%
UNITED KINGDOM	4%	13%	★ 32%	1%	★ 32%	18%	1%

Most popular



# LE OPZIONI DI LAST-MILE DELIVERY PIU UTILIZZATE DA CHI ACQUISTA ON LINE



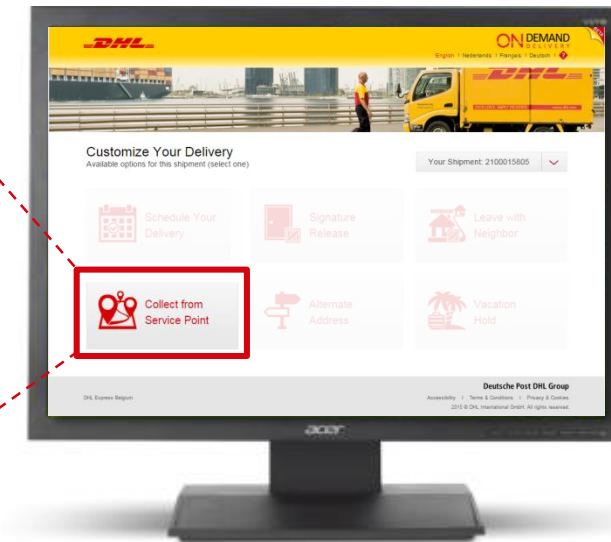
**Collect from Service Point**  
Collect from a DHL or DHL Partner Service Point at a location convenient for you

**1 SELECT SERVICE POINT**  
Select a nearby service point

**2 COLLECT SHIPMENT**  
We will send you a message when ready for collection. Please collect your shipment within 7 days.

	DHL Service Point DHL Aartbeek Boschplantsoen 20 2630 AARTBEELAAR	9.82 km Opening hours & Services
	DHL Service Point DHL Diegem Volkswagen 131 1831 DIESEM	15.48 km Opening hours & Services
	DHL Service Point DHL Zingem Noorderlaan 52 bA-B 2030 WITHEPPEL	21.95 km Opening hours & Services
	DHL Service Point DHL Vore Brits Taxaolspantien 671 1190 VORET	27.81 km Opening hours & Services

Search



La tua posizione \*

Stoccolma, Svezia

Ricerca Avanzata

<b>DHL Service Point</b> H.T. Rosis Godis & Tobak Tbaneplan		0.26 km
<a href="#">Dettagli &gt;</a>		
Sveavaegen 20 111 57 STOCKHOLM		
<b>DHL Service Point</b> H.T. Rosis Godis & Tobak Tbaneplan		0.27 km
<a href="#">Dettagli &gt;</a>		
Sveavägen 20 111 57 STOCKHOLM		
<b>DHL Service Point</b> Aahlens City Click & Collect		0.30 km
<a href="#">Dettagli &gt;</a>		
Klarabergsgatan 50 111 21 STOCKHOLM		

DHL Service Point Locker

**DHL Service Point**  
H.T. Rosis Godis & Tobak Tbaneplan

Sveavaegen 20  
111 57 STOCKHOLM

[Direzioni](#) [Stampa](#)

[Dettagli](#) [Ferie](#)

**Orari d'apertura**

Lunedì - Venerdì	07:00 - 20:00
Sabato - Domenica	10:30 - 18:30

**Servizi disponibili**

- Servizio di spedizione e fermo deposito
- Spedizioni nazionali e internazionali

**> Contatti**

**> Limitazioni per spedizione**

# LE OPZIONI DI LAST-MILE DELIVERY PIU UTILIZZATE DA CHI ACQUISTA ON LINE



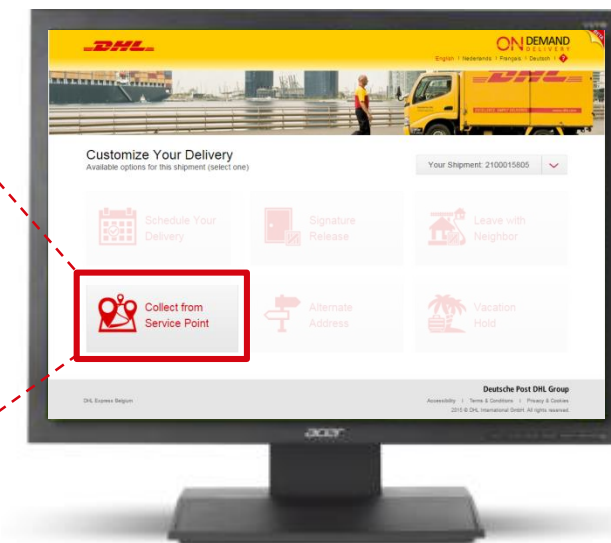
**Collect from Service Point**  
Collect from a DHL or DHL Partner Service Point at a location convenient for you

**1 SELECT SERVICE POINT**  
Select a nearby service point

**2 COLLECT SHIPMENT**  
We will send you a message when ready for collection. Please collect your shipment within 7 days.

	<b>DHL Service Point</b> DHL Aartbeek Bosmanweg 20 3630 AARTBEELAAR	9.62 km Opening hours & Services
	<b>DHL Service Point</b> DHL Cregem Volkswagen 131 1831 DIESEM	15.48 km Opening hours & Services
	<b>DHL Service Point</b> DHL Jansbergen Noorderlaan 52 bA-B 2030 ANTWERPEN	21.95 km Opening hours & Services
	<b>DHL Service Point</b> DHL Ixora Bris Tanjongpagarban 671 1192 JOREST	27.81 km Opening hours & Services

Search



La tua posizione \*  
Hong Kong ✕ **Ricerca**

Ricerca Avanzata ▾

**DHL Service Point**  
**7-Eleven@1558 Wong Tai Sin (PARTNER)** 1.21 km **Dettagli >**  
Shop N116 1/F Temple Mall (N) Upper Wong Tai Sin Est 136 Lung Cheung Rd Kowloon WONG TAI SIN

**DHL Service Point**  
**7-Eleven@0077 Kowloon City (PARTNER)** 1.35 km **Dettagli >**  
Shop A-D, G/F, Leung Ling House, 96 Nga Tsin Wai Rd, Kowloon KOWLOON CITY

**DHL Service Point** 1.36 km

**DHL Service Point**  
**7-Eleven@0077 Kowloon City (PARTNER)**  
Shop A-D, G/F, Leung Ling House, 96 Nga Tsin Wai Rd, Kowloon KOWLOON CITY

**Orari d'apertura**  
Lunedì - Domenica 00:00 - 23:59





**Servizi disponibili**  
• Spedizione in fermo deposito

> **Contatti**  
> **Limitazioni per spedizione**

# LE OPZIONI DI LAST-MILE DELIVERY PIU UTILIZZATE DA CHI ACQUISTA ON LINE



## Americas


	 Alternative Address	 Neighbor Delivery	 Scheduled Delivery	 Signature Form	 Signature Release	 Service Point Delivery	 Vacation Hold
<b>ARGENTINA</b>	3%	2%	★ <b>67%</b>	0%	7%	19%	1%
<b>BOLIVIA</b>	3%	1%	★ <b>49%</b>	0%	16%	31%	0%
<b>BRAZIL</b>	9%	11%	★ <b>69%</b>	0%	0%	10%	2%
<b>CANADA</b>	7%	1%	15%	1%	★ <b>54%</b>	21%	1%
<b>CHILE</b>	10%	3%	★ <b>45%</b>	0%	24%	16%	4%
<b>COLOMBIA</b>	10%	0%	37%	0%	★ <b>41%</b>	11%	0%
<b>MEXICO</b>	3%	0%	46%	0%	0%	★ <b>50%</b>	0%
<b>USA</b>	6%	2%	12%	8%	★ <b>68%</b>	5%	0%

Most popular

# LE OPZIONI DI LAST-MILE DELIVERY PIU UTILIZZATE DA CHI ACQUISTA ON LINE



## Asia Pacific

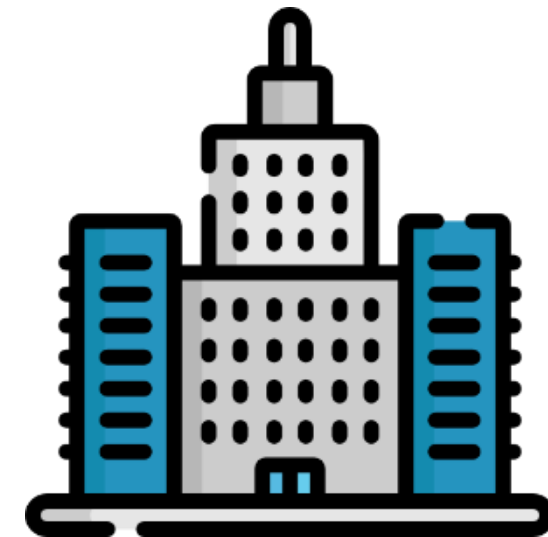
	 Alternative Address	 Neighbor Delivery	 Scheduled Delivery	 Signature Form	 Signature Release	 Service Point Delivery	 Vacation Hold
AUSTRALIA	7%	4%	19%	0%	★ 46%	23%	1%
HONG KONG	4%	12%	★ 55%	0%	0%	27%	1%
INDIA	0%	0%	★ 98%	0%	0%	0%	2%
JAPAN	1%	1%	★ 84%	0%	9%	4%	0%
MALAYSIA	5%	2%	★ 56%	0%	11%	22%	3%
NEW ZEALAND	7%	1%	18%	2%	★ 53%	18%	0%
SINGAPORE	4%	1%	★ 62%	0%	8%	22%	1%
TAIWAN	3%	17%	★ 51%	0%	0%	27%	2%
THAILAND	0%	0%	★ 76%	0%	0%	22%	2%
CHINA	7%	19%	★ 54%	0%	8%	5%	7%

Most popular

DA UN ORDINE A UNA  
SPEDIZIONE IN POCHI  
CLICK!  
DHL E-COMMERCE  
SHIPPING



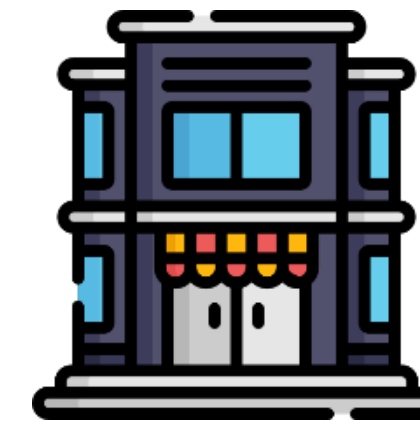
# DHL HA LA SOLUZIONE GIUSTA PER OGNI TARGET



GRANDE AZIENDA CON  
PIATTAFORMA PROPRIA



WEB SERVICES & API



PICCOLA MEDIA AZIENDA CON  
PIATTAFORMA TERZA/ MARKETPLACE



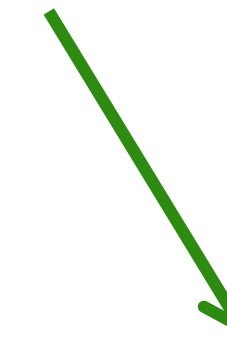
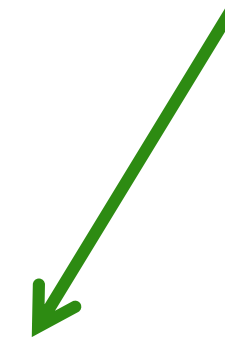
PLUGIN E CONNETTORI

Amazon  
Magento  
PrestaShop  
WooCommerce

# SCENARIO DI MERCATO: LE STRATEGIE DIGITAL ADOTTATE DALLE PMI



Start up e Merchant medio-piccoli utilizzano:




## UN SITO ECOMMERCE

*Piattaforma e-Commerce*

Magento  Prestashop  
WooCommerce

## MARKETPLACE

*Marketplace*

  
Amazon

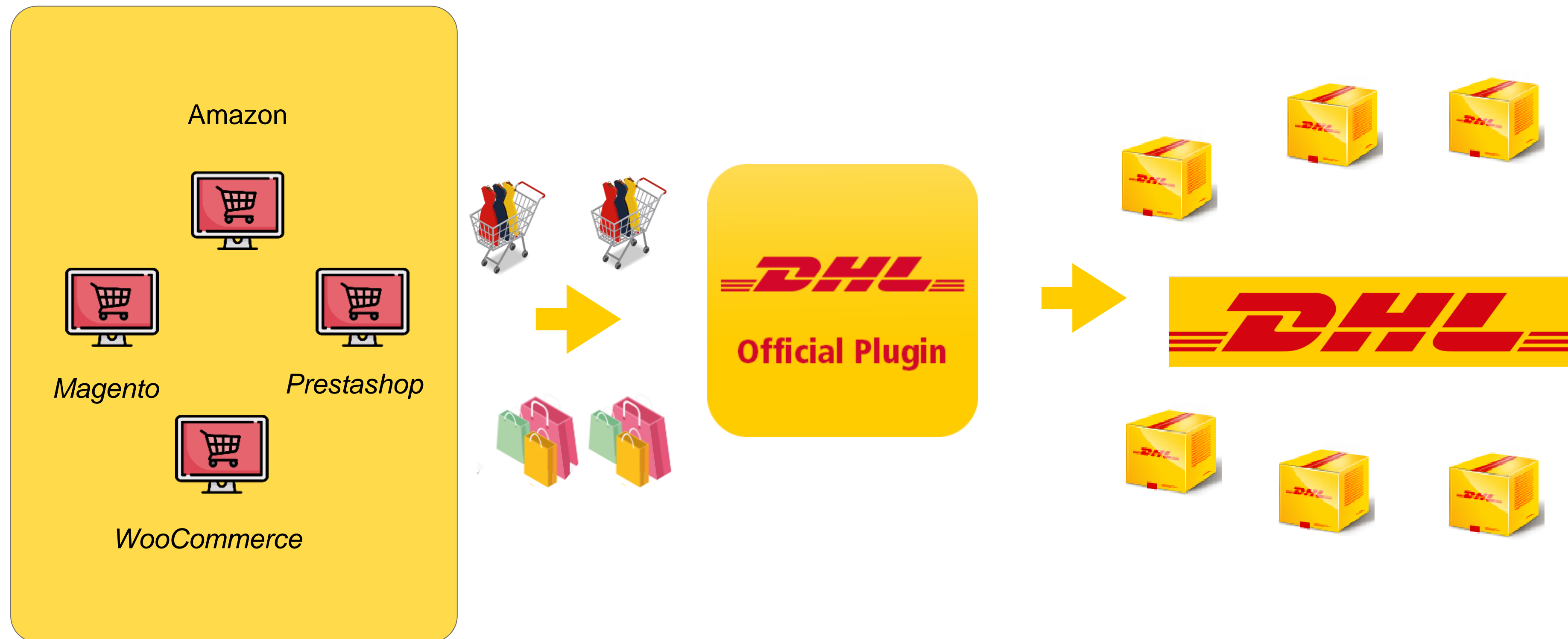
## SITO ECOMMERCE E MARKETPLACE

*Multi-piattaforma*

Amazon  Magento  
PrestaShop  
WooCommerce

**DHL offre una soluzione personalizzata per ogni esigenza legata al business online del Merchant**

# LA MECCANICA DI FUNZIONAMENTO DI DHL E-COMMERCE SHIPPING





# IL VOSTRO INGEGNO, LE NOSTRE SOLUZIONI, CLIENTI SODDISFATTI

DHL Express - Il tuo partner per l'eCommerce

Marco Adamo – marco.adamo@dhl.com



Visita il sito [ecommerce.dhl.it](https://ecommerce.dhl.it)

