



Home

Contesto e Problema

Metodologia di Lavoro

Conclusioni e Risultati

Lewitt/Contatti

Lewitt Insight – Case Study n° 44

E-COMMERCE: STRUMENTI OPERATIVI PER LA CRESCITA





Home

**Contesto e
Problema**

Metodologia di Lavoro

Conclusioni e Risultati

Lewitt/Contatti

Il **canale e-commerce** registra da diversi anni tassi di crescita a doppia cifra e rappresenta un'opportunità di espansione, nazionale ed internazionale, per molte imprese. Il trend più che positivo di questo canale sta portando un numero sempre maggiore di aziende a sviluppare Business Units, con personale altamente specializzato, con l'obiettivo di allargare i tradizionali canali di vendita B2B e B2C.

Queste considerazioni hanno spinto l'impresa in oggetto, leader nella distribuzione e nella vendita on line di abbigliamento *streetwear*, ad avvalersi delle competenze di Lewitt Associati per **migliorare le performance** e la **redditività del canale e-commerce**.

L'obiettivo del progetto è stato quello di individuare i **fattori critici di successo (FCS)** di questo approccio al mercato, definirne le dinamiche esterne (lato cliente) ed interne (lato azienda) al fine di **massimizzare la propensione all'acquisto** ripetuto dei clienti esistenti, **stimolare la visibilità del brand attraverso campagne commerciali "ad hoc"**, **migliorare la qualità dei servizi accessori ai prodotti offerti** (es. servizi di trasporto, servizi di reso, qualità del materiale di imballaggio, ecc.) nel rispetto dei target economici richiesti dalla Direzione aziendale e delle risorse attualmente disponibili.





Home

Contesto e Problema

Metodologia di Lavoro

Conclusioni e Risultati

Lewitt/Contatti

La **metodologia di intervento** utilizzata al fine di raggiungere i risultati di progetto si è articolata nei seguenti passi:

- Analisi "AS IS" delle performance della Business Unit dedicata al canale e-commerce in termini di: distribuzione geografica, categorie merceologiche, tasso di fedeltà della clientela, composizione e valore medio degli ordini, tipologia di servizi accessori forniti all'acquirente (es. tipologie dei servizi spedizioni ecc.);
- Benchmark Analysis dei principali competitors nazionali ed internazionali;
- Valutazione ed individuazione di nuove soluzioni tecniche specifiche per la vendita on line (es. pluralità di servizi di trasporto, ritiri presso locker, nuovi format di imballi specifici per il canale e-commerce ecc.);
- Definizione di nuove politiche commerciali per l'incremento delle vendite;
- Valorizzazione delle ottimizzazioni e condivisione delle diverse strategie disponibili con la Direzione Aziendale;
- Implementazione delle raccomandazioni e consuntivazione periodica dei risultati.

La realizzazione del progetto ha previsto la costituzione di un Gruppo di Lavoro (GDL) misto Lewitt/Cliente e la definizione e la condivisione del Piano Operativo di Progetto (Action Plan).



Home

Contesto e Problema

Metodologia di Lavoro

Conclusioni e Risultati

Lewitt/Contatti

Il progetto ha identificato **diversi scenari di miglioramento** basati su differenti combinazioni di **imballi**, tipologie di **trasporto** e **servizi offerti al cliente**. Le raccomandazioni dei Consulenti Lewitt hanno permesso non solo di **ridurre l'incidenza percentuale del trasporto sul conto economico** della Business Unit, ma anche di **incrementare il valore dell'offerta** attraverso l'introduzione di una pluralità di servizi alla clientela.

Il progetto ha definito strumenti utili a sostenere la crescita del canale e-commerce e ad incrementare un fattore critico come la **fidelizzazione della clientela**. Inoltre, grazie ai risultati delle analisi elaborate dai Consulenti Lewitt, le risorse aziendali coinvolte hanno potuto acquisire: nuove competenze, una maggiore consapevolezza delle dinamiche specifiche del canale e-commerce e una chiara definizione del posizionamento dell'impresa rispetto ai competitors principali.





Home

Contesto e Problema

Metodologia di Lavoro

Conclusioni e Risultati

Lewitt/Contatti

La serie **Case Study** fa parte dei **Lewitt Insight** che comprendono altri strumenti (es. Articoli, Presentazioni, White Paper, Video, ecc.) atti a comunicare i pensieri, le conoscenze e le esperienze dei Professionisti Lewitt Associati.

Lewitt Associati si occupa di consulenza direzionale e organizzativa ed è costituita da un gruppo di Professionisti provenienti da diverse esperienze imprenditoriali, manageriali, accademiche e di consulenza. Lewitt realizza interventi nelle seguenti aree:

- i. Strategia e pianificazione dello sviluppo;
- ii. Organizzazione e processi;
- iii. Tecnologia e innovazione;
- iv. Persone e sviluppo delle competenze.

La **Divisione Riduzione Costi di Lewitt** sviluppa progetti di Riduzione Costi con l'approccio a Success Fee (nessuna risultato, nessun compenso) mediante l'utilizzo di una «**metodologia proprietaria**» che permette di ottenere risultati concreti e duraturi. Le aree di specializzazione comprendono le seguenti Categorie di Spesa:

- Trasporti espressi e tradizionali;
- Trasporti dedicati ed eccezionali;
- Trasporti in import ed export (mare/aereo/camion);
- Logistica conto terzi;
- Materiale di imballaggio;
- Materiale di confezionamento;
- Smaltimento rifiuti.

Per maggiori informazioni in merito ai servizi **Lewitt** visitate il sito **www.lewitt.it** oppure inviate una mail all'indirizzo **info@lewitt.it**.