UPS EUROPE

CASE STUDY: 3DRAP

E-commerce in espansione:

Come una start-up italiana di stampa 3D ha ampliato la sua attività di e-commerce in tutto il mondo con UPS

La simulazione delle corse, nota come Sim Racing, ha lo scopo di replicare il più possibile l'emozione e la precisione delle corse automobilistiche reali. Sono due gli elementi che contribuiscono a rendere reale il Sim Racing. Il primo è il software che utilizza modelli matematici avanzati per replicare le leggi della fisica, creando un'esperienza di gara coinvolgente. Il secondo è rappresentato dall'hardware: volante, cambio, sedili e componenti sottostanti per trasformare una normale stanza nell'abitacolo di un'auto sportiva. È qui che entra in gioco 3DRap.

Fondata nel 2016 in Campania, Italia, da quattro studenti, 3DRap è una startup di stampa 3D specializzata in Sim Racing. Questa azienda progetta e realizza più di 50 componenti per Sim Racing, con modifiche scalabili e accessori a basso costo. I fondatori, tutti membri entusiasti della community online di Sim Racing, avevano un'esperienza diretta del tipo di prodotti mancanti sul mercato. Grazie alla combinazione delle sue competenze e conoscenze, il team 3DRap crea prodotti che sa che saranno apprezzati dai fan di Sim Racing.

Infatti, sui social media i clienti di 3DRap parlano entusiasti di questa azienda che si è guadagnata un ampio seguito in tutto il mondo. Ma la distribuzione globale dei clienti ha rappresentato un problema per la crescita di 3DRap. In particolare, come fornire prodotti a basso costo ai consumatori in tutti gli angoli del mondo senza spendere un capitale?

Sfida 1: Spedizioni in tutto il mondo convenienti e affidabili

La community Sim Racing è composta da acquirenti e-commerce di tutto il mondo che cercano di creare la propria esperienza di simulazione unica nel suo genere. I prodotti più richiesti di 3DRap sono accessori e periferiche leggeri ed economici. Spesso sono realizzati su misura per consentire ai sim racer di costruire a casa i propri abitacoli da corsa personalizzati.

All'inizio della sua avventura di esportazione, 3DRap utilizzava una strategia multi-vettore per raggiungere i suoi clienti nel mondo. Tuttavia, questa strategia si è rivelata dispendiosa in termini di tempo e non conveniente come si sperava.

"Avevamo bisogno di un unico punto di contatto in grado di ottimizzare la nostra logistica e di eliminare la burocrazia dalle esportazioni, con consegne affidabili in qualsiasi località" , afferma Giovanni di Grezia, responsabile IT di 3DRap. "I nostri clienti sono distribuiti in tutto il mondo e vogliamo essere in grado di servire chiunque trovi i nostri prodotti online. Per questo avevamo bisogno di un operatore che disponesse della rete per servire tutti questi clienti a un prezzo sostenibile per una piccola azienda come la nostra".

- Giovanni di Grezia,
IT Manager, 3DRap

Considerando il basso valore di molti dei loro prodotti e le lunghe distanze da percorrere per il trasporto, il team di 3DRap ha capito di aver bisogno di un fornitore logistico in grado di offrire un servizio economico globale, ma con l'affidabilità di un fornitore di servizi premium.

UPS li ha aiutati a raggiungere questo obiettivo con UPS® Economy. Questo servizio unico è stato creato appositamente per i rivenditori e-commerce globali che spediscono prodotti leggeri e a basso costo fino a 70 Paesi e territori in tutto il mondo.

Nonostante UPS® Economy sia offerto da un'azienda di logistica leader a livello globale, il suo prezzo è in realtà simile a quello di un corriere postale. UPS utilizza reti di terzi per la consegna "dell'ultimo miglio", che è spesso la tratta più costosa. Anche a questo prezzo competitivo, le aziende che utilizzano UPS® Economy possono usufruire dello sdoganamento in-house e della visibilità end-to-end di UPS.

"Sappiamo di poter contare sull'affidabilità di UPS, che ci consente di risparmiare tempo per altre cose importanti per l'azienda e di accelerare la nostra crescita", afferma di Grezia.

Con questa opzione di spedizione asset-light a basso costo, 3DRap è riuscita ad aumentare di oltre il 20% le vendite negli Stati Uniti, il suo principale mercato internazionale, riducendo al contempo i tempi di consegna del 40%.

Sfida 2: Offrire un'esperienza di e-commerce coerente

Come molte start-up di e-commerce, 3DRap utilizza più canali di vendita per raggiungere nuovi clienti in altri mercati che non conoscono ancora la loro gamma di prodotti. Uno di questi canali è rappresentato dai marketplace online.

Per ottimizzare gli ordini sui marketplace, 3DRap utilizza l'UPS® Marketplace Shipping. Questo servizio consolida gli ordini provenienti da più marketplace e inserisce le informazioni di monitoraggio della spedizione nei marketplace pertinenti per ogni ordine. Ciò consente al team 3DRap di risparmiare tempo poiché non è necessario elaborare ciascun ordine singolarmente.

Oggi, quasi la metà degli acquirenti online[1], soprattutto quelli che generalmente acquistano prodotti tramite marketplace quali Amazon ed eBay, si aspetta spesso spedizioni rapide e convenienti a un prezzo ragionevole. Per questo motivo, 3DRap ha deciso di offrire l'opzione aggiuntiva di spedizione UPS Express®, garantendo la possibilità di una consegna rapida, affidabile e in orari definiti alla propria clientela in tutto il mondo.

[1] UPS Smart E-commerce Report, 2021

Per replicare la comodità dell'esperienza di acquisto su marketplace ed evitare l'abbandono del carrello, è importante fornire ai clienti informazioni di spedizione precise. Gli studi dimostrano che circa un terzo degli acquirenti online[2] preferisce scegliere tempi di transito più lenti per evitare di pagare le spese di spedizione. 3DRap ha integrato l'UPS Time in Transit API nel proprio sito web per fornire ai clienti informazioni precise sulla consegna prima di concludere l'acquisto.

Inoltre, con gli avvisi di consegna automatici di UPS, i clienti di 3DRap sono aggiornati sul momento in cui è prevista la consegna, nonché sulle opzioni di reindirizzamento gratuite disponibili fino a 15 minuti prima della consegna.

Tutto ciò aiuta 3DRap a fornire un'esperienza clienti premium con uno sforzo minimo, riducendo al contempo il numero di richieste di monitoraggio ricevute dai clienti.

[2] UPS Pulse of the Online Shopper, 2019

Andare avanti fra battute d'arresto

Quando l'Italia ha affrontato il primo focolaio di coronavirus in Europa, 3DRap ha collaborato con il rivenditore di articoli sportivi Decathlon, offrendo la sua esperienza di stampa 3D per creare componenti che hanno trasformato le maschere subacquee in respiratori medici estremamente necessari durante la pandemia.

Nel frattempo, i lockdown hanno fatto sì che i clienti di 3DRap avessero più tempo libero da trascorrere a casa dedicandosi al Sim Racing, determinando così un aumento senza precedenti del volume degli ordini.

Grazie ai suoi servizi perfettamente integrati, 3DRap ha potuto fare affidamento su UPS per far crescere la sua attività in maniera efficiente in questo periodo, garantendo che i livelli di servizio non fossero influenzati negativamente dall'aumento delle vendite.

"Consideriamo il nostro rapporto con UPS più come una partnership. Come piccola azienda apprezziamo l'affidabilità che offre. Possiamo concentrarci su ciò che rende unica la nostra azienda e non dobbiamo preoccuparci quando i prodotti lasciano il nostro ufficio.

UPS si è rivelata un partner affidabile mentre la nostra azienda è cresciuta negli ultimi anni, con un portafoglio di servizi che ci ha aiutato a realizzare la nostra strategia di e-commerce globale nel corso di periodi estremamente complicati. E il nostro corriere UPS è sempre puntuale, con il sorriso sul viso e pronto a offrire assistenza in caso di problemi imprevisti".

- Giovanni di Grezia, IT Manager, 3DRap

© 2021 United Parcel Service of America, Inc. UPS, il brand UPS ed il colore marrone sono marchi commerciali di United Parcel Service of America, Inc. Tutti i diritti riservati

UPS Europe SPRL/BVBA Siège social/Statutaire zetel: Avenue Arianelaan 5, B- 1200 Bruxelles/Brussel, Belgique/België - RPM/RPR (Bruxelles) 0458.890.865 - T.V.A./B.T.W. BE 0458-890-865 - Commerzbank DE59300400000753991900 – BIC: COBADEFF300