

Inviato: giovedì 8 febbraio 2024 16:31

A: [CG] Redazione Report

Cc:

Oggetto: re: Interview Request Zalando - Report Rai3

Attenzione, la presente mail proviene da un mittente esterno alla rete aziendale RAI

Per quanto riguarda le tue domande, di seguito trovi uno statement:

Quando si tratta della gestione dei resi, Zalando rispetta appieno il proprio dovere di diligenza. Tutti gli articoli restituiti, indipendentemente dal valore effettivo della merce, vengono accuratamente controllati e smistati dall'azienda seguendo una procedura standard. L'azienda controlla se l'articolo è in perfette condizioni o nel caso, per esempio, siano visibili macchie o fili allentati, i capi vengono puliti o rammendati prima di riproporli nello shop online. È importante per Zalando che ogni articolo possa essere riutilizzato, perché distruggere la merce e i resi non solo non ha una logica commerciale, ma è anche in contraddizione con la concezione di business sostenibile dell'azienda.

Zalando è in grado di rivendere circa il 97% di tutti gli articoli di moda restituiti dai clienti direttamente tramite lo Zalando Shop o lo shopping club "Privé by Zalando". Questa percentuale comprende tutti i resi elaborati nei centri di restituzione dell'azienda (incluso tutti gli articoli provenienti dall'e-commerce di Zalando e quelli dei brand partner che utilizzano le soluzioni logistiche dell'azienda). Zalando, inoltre, dà nuova vita agli articoli restituiti che non possono essere più venduti online (che si tratti di articoli della stagione precedente, di articoli disponibili solo in alcune taglie o di articoli con difetti minori) negli Zalando Outlet di tutta la Germania.

In merito alla tua domanda sul motivo per cui un pacco possa percorrere un certo numero di km, è importante sottolineare che, oltre ai centri logistici dell'azienda, Zalando dispone di una rete dedicata di centri di restituzione specializzati e vicini al mercato di vendita. Queste sedi sono dislocate in tutta Europa, in modo da poter elaborare, rimborsare e rivendere gli articoli restituiti più rapidamente e localmente possibile. Gli articoli restituiti non vengono spediti direttamente dai centri di restituzione per l'ordine successivo, ma vengono prima raggruppati e spediti poi in blocchi in uno dei centri logistici della rete di Zalando. Questo metodo è molto più sostenibile rispetto a spedire singoli pacchi mezzi vuoti con i resi dal cliente direttamente ad uno dei centri logistici dell'azienda.

I capi che vengono restituiti vengono raccolti in centri di restituzione specializzati e infine riportati in uno dei centri logistici di Zalando, da dove ricominciano il loro viaggio verso i clienti. Zalando decide esattamente dove stoccare i capi in base a fattori quali, per esempio, la probabilità di rivendita nella regione o nel mercato. Ha anche sviluppato un algoritmo basato sull'analisi predittiva, che viene migliorato costantemente dall'azienda, in modo che le previsioni diventino sempre più accurate. In linea di massima, questo algoritmo tiene conto, ad esempio, dei dati di vendita delle ultime settimane dei rispettivi articoli e del numero attuale di scorte in un sito logistico. Può quindi accadere che un articolo restituito percorra distanze relativamente più lunghe per poter essere rivenduto e, pertanto, utilizzato ulteriormente.

Ti ri-condividiamo anche [questo link](#) dove puoi trovare ulteriori informazioni su come i resi sono gestiti a Zalando.

A disposizione!

Grazie mille e buon lavoro,

Eleonora