

SERVIZIO E-COMMERCE

Gentili Clienti,

Ci rendiamo benissimo conto dei disagi creati in queste settimane con il servizio Esselunga a Casa e ce ne scusiamo.

Vi possiamo assicurare che stiamo mettendo in campo tutte le nostre forze per migliorare la situazione. Questa nota vuole chiarire nel modo più trasparente e concreto quali sono i **problemi** che stiamo affrontando, quali le **misure** che abbiamo adottato e quali adotteremo. Infine, illustrarvi le **aspettative** realistiche in questo particolare periodo e oltre.

Problemi

Il problema principale è che le richieste di spesa online sono cresciute in modo esponenziale in pochissimi giorni a causa della pandemia procurata dal Covid-19. Esselunga ha la più grande capacità in Italia nell'e-commerce di settore. Nel 2019 abbiamo più che raddoppiato la nostra capacità di consegna e stiamo attuando un programma di investimenti consistenti per accrescerla ulteriormente. Purtroppo, ad oggi, tale capacità non è ancora sufficiente per soddisfare la richiesta di tutte le persone che desiderano avere la consegna della spesa a casa. È come aver costruito lo stadio più grande d'Italia con una capienza di 80.000 persone nel quale vogliono entrarne oltre un milione.

Un problema contingente che abbiamo avuto è quello di aver dovuto chiudere un magazzino web a Milano, normalmente operativo 24 ore su 24, per dodici giorni in marzo, riducendo così del 50% la capacità della zona. Questo ha causato un disservizio, in termini di annullamenti e ritardi delle consegne, oggi risolto.

Misure attuate

In precedenza, i nostri slot venivano aperti a mezzanotte di ogni giorno, creando così un sovraccarico degli accessi al sito di spesa online. Al fine di limitare i disagi, l'apertura di nuove disponibilità di consegna avviene durante tutto l'arco della giornata mantenendo una visibilità di sette giorni.

Oltre a questo, abbiamo limitato la possibilità di prenotazione della spesa ad un'unica consegna ogni sette giorni per persona, per dare la possibilità di ordinare a più clienti.

Da questa settimana, per aumentare la probabilità di trovare uno slot disponibile per gli over 75 e le persone con disabilità, abbiamo riservato loro il 40% della capacità complessiva di Esselunga a Casa.

Misure che attueremo

Stiamo lavorando per anticipare in modo considerevole la capacità di Esselunga a Casa, che aumenterà ogni mese. Ci impegniamo a farlo finché non riusciremo a soddisfare le esigenze di tutti i nostri clienti.

Nel frattempo, stiamo testando soluzioni alternative per rendere la spesa più semplice evitando le file nei negozi.

App Ufirst

Abbiamo in test in alcuni negozi questa tecnologia innovativa che permette di evitare le file. Basta scaricare sul proprio telefono la App Ufirst. Sarà possibile “prenotare” l’ingresso in negozio e ricevere per tempo, o attraverso l’APP o via sms, l’invito a presentarsi all’entrata, evitando lunghe code e assembramenti. I risultati finora sono positivi ed estenderemo presto questo servizio ad altri nostri negozi.

Prenota & Ritira

Abbiamo in fase di test in diciotto negozi il nuovo servizio Prenota & Ritira, attraverso il quale metteremo ogni giorno a disposizione dei clienti un numero di spese con assortimento di prodotti essenziali. Basta inoltrare l’ordine online sul sito o sull’App e ritirarlo comodamente in negozio su appuntamento nell’arco delle successive 48 ore, evitando la coda. Anche questa iniziativa sta dando risultati positivi e nelle prossime settimane sarà estesa a più di cento negozi.

Aspettative

Malgrado questi interventi e l’impegno di tutte le nostre persone, è chiaro che non riusciremo a soddisfare tale eccezionale richiesta nel brevissimo periodo e, di conseguenza, ancora molti non riusciranno a trovare uno slot di consegna.

Stiamo facendo del nostro meglio, in una situazione di emergenza molto complessa, e confidiamo nella comprensione dei nostri clienti.

Vi ringraziamo per la pazienza e la fiducia.

Esselunga S.p.A.