

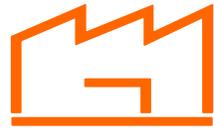


Reso Facile

Semplifica la gestione dei resi

Gennaio 2021

REVERSE LOGISTIC: UN «MUST» PER TUTTE LE AZIENDE



**GESTIONE
FLUSSI DA E
VERSO
MAGAZZINI E
PIATTAFORME
LOGISTICHE**

**GESTIONE
DEL
MAGAZZINO**

**CONTROLLO
COSTI DEI
PROCESSI DI
RESO**

**INFORMAZIONI
COMPLETE
SUL RESO**

IL NUOVO CONSUMATORE NELL'ERA DELL'E-COMMERCE

SAPEVATE CHE...

il 73%

di coloro che effettuano acquisti online consultano la politica dei resi prima di effettuare l'acquisto

1 su 2

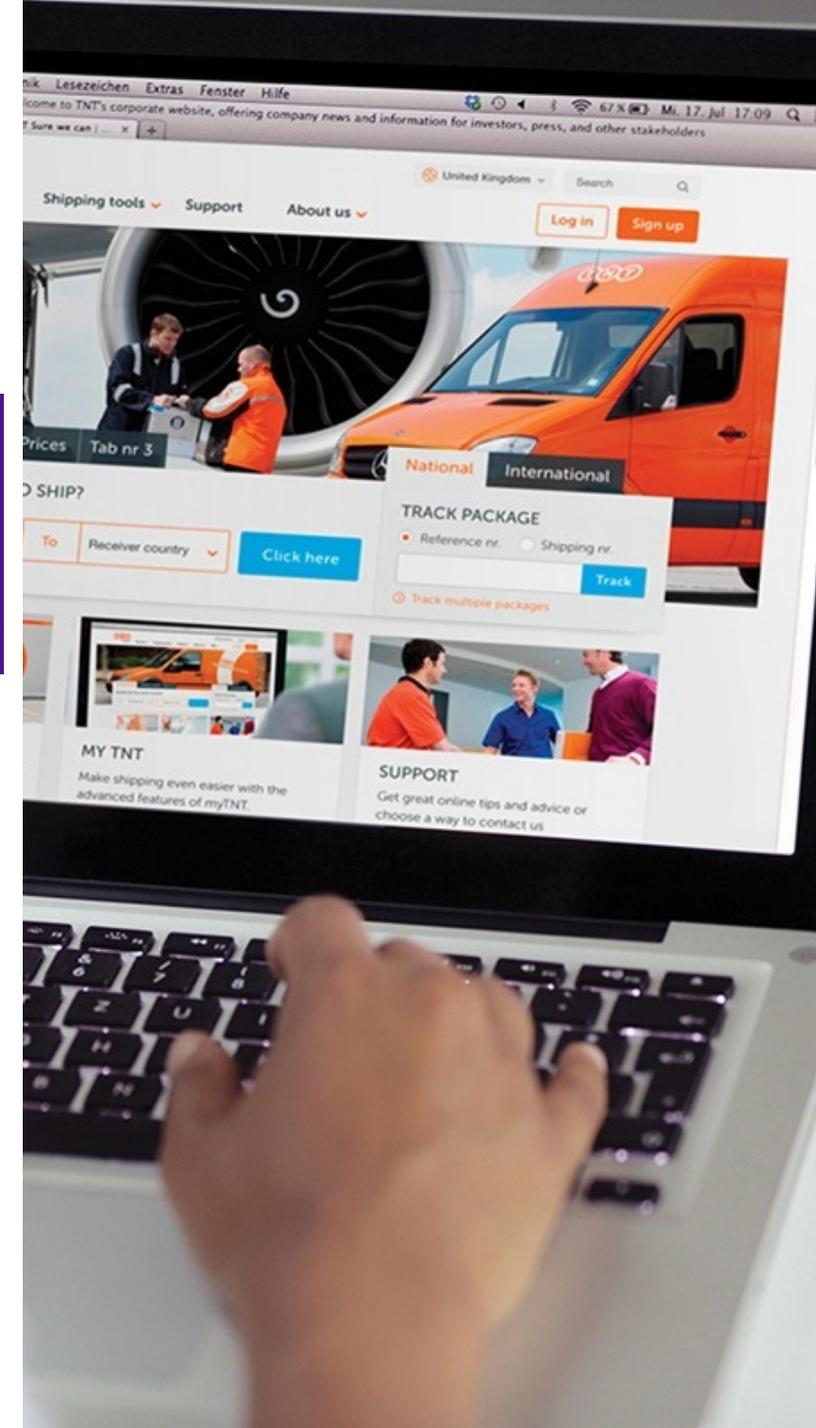
tra coloro che effettuano acquisti online afferma che la facilità di restituire o cambiare prodotto è un'area di miglioramento importante

il 78%

dei clienti è incline ad effettuare un acquisto se può restituire l'articolo gratuitamente, di persona o online.

il 66%

acquisterebbe di più presso un rivenditore se offrisse una politica dei resi semplice



PROCESSO DEI RESI FACILITATO

...
> **DISPONIBILE 24/7**

...
> **CANALE**
Via telefono e web

...
> **SEMPLICE E TIME SAVING**
Ai mittenti non è richiesto di identificarsi né di indicare la destinazione del reso



VIRTU@L CODE

Virtual code
è un codice di
7 cifre



TNT fornisce al proprio cliente
un set di Virtual Code



Diventerà il **personal code**
con il quale TNT
identifica
univocamente
mittente e luogo
di destino della
spedizione



In base alla
propria gestione
dei resi il cliente
fornisce al mittente un codice
(informando
TNT)

RESTITUIRE LE SPEDIZIONI E' SEMPLICISSIMO GRAZIE A 3 ALTERNATIVE

1



RITIRATE DA TNT
PRESSO
L'INDIRIZZO
ORIGINALE
(magazzino, ufficio, casa)

2



CONSEGNATE
DAL CLIENTE
PRESSO UN
TNT POINT
La scelta non deve essere
effettuata al momento
dell'attivazione del reso

3



CONSEGNATE
DAL CLIENTE
PRESSO UNA
FILIALE TNT
La scelta non deve essere
effettuata al momento
dell'attivazione del reso

VIRTU@L CODE

1

- > IL MITTENTE ATTIVA IL PROCESSO (via Web o Telefono)



- > RICONOSCIMENTO MITTENTE



2



- > CONFERMA L'INDIRIZZO DEL PICK UP

Via Roma

- > E INDICA IL PESO



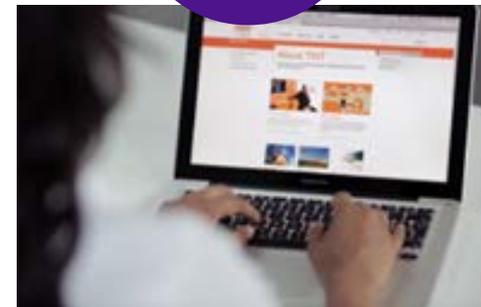
3



- > SCEGLIE L'ORARIO DI RITIRO



4



- > RICEVE E STAMPA L'ETICHETTA TNT

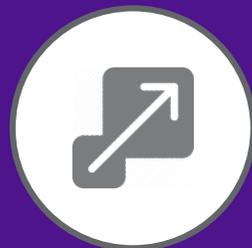


VANTAGGI PER IL CLIENTE



SISTEMA SEMPLICE, SCALABILE E COMUNICABILE

un unico metodo per tutte le esigenze



GESTIONE TRIANGOLAZIONI E RELATIVA AMMINISTRAZIONE

siete voi a definire indirizzo corretto per il rientro



GESTIONE DATI: PREDEFINITI E VARIABILI

- referenze ordine web
- servizio/chiamata
- n°colli peso



CONTROLLO TRAMITE INTERSCAMBIO DATI CON TNT

chi spedisce, quando spedisce, cosa spedisce



DISINTERMEDIAZIONE
riduzioni costi assistenza diretta... ma controllo al 100% dei flussi



GESTIONE MAGAZZINO AUTOMATICA

leggendo il barcode della spedizione saprete subito cosa è rientrato: quale ordine, quale referenza.

VIRTUAL CODE

COME SI
ACCEDE

COME
FUNZIONA

COME SI
RICHIEDE

COME SI ACCEDE



Non
richiede
sviluppi

myTNT

Integrato
con la
piattaforma
myTNT



Funziona via
Web,
Smartphone e
Tablet



Funziona via
Telefono dando
una corsia
preferenziale
eliminando
l'attesa

h24

Disponibile
h/24

COME SI ACCEDE

Abbiamo pensato a varie tipologie di Codice a seconda delle esigenze di mercato



La modalità di creazione e divulgazione degli stessi sarà da voi decisa



COME SI ACCEDE

Web,
Smartphone
e Tablet

Direttamente
da www.tnt.it

The screenshot displays the TNT website interface. At the top, there are navigation links: "Cambia nazione" with a dropdown arrow, "Accedi a myTNT/TNT Ricarica" in an orange button, "me spedire" with a dropdown arrow, "Servizio Clienti" with a dropdown arrow, "Chi è TNT" with a dropdown arrow, and a search icon. Below the navigation is a large banner with the text "TIMING IS EVERYTHING" and "CONTA SU DI NOI QUANDO È DAVVERO IMPORTANTE". To the right of the banner is a hand in a white glove holding a gold-colored mechanical part. Below the banner is a horizontal menu with options: "Spedisci online", "Prenota ritiro", "Modifica ritiro", "Tempi e Costi", "ResoFacile", "Tracking", "Lasciati avvisi", and "Dove siamo". Below the menu is a form titled "SPEDISCI E PAGA ONLINE – SCONTO 20%". The form has two dropdown menus: "Italia" and "Nazione di destino". To the right of the dropdowns is a blue "Continua" button. Below the form is a link: "Per saperne di più clicca qui". To the right of the form is another section titled "CONTROLLA LA TUA SPEDIZIONE". It has two radio buttons: "Lettera di vettura" (selected) and "Riferimento mittente". Below the radio buttons is a text input field with "Lettera di vettura" and a blue "Track" button. Below the input field are two links: "Se non hai la lettera di vettura clicca qui" and "Effettua il tracking di più spedizioni". On the far right, there is a vertical "FEEDBACK?" button with the TNT logo below it.

COME SI ACCEDE

Telefono

Chiama il
199.803.868

E scegli le
opzioni 8 o 9
per accedere al
menu
VirtualCode



CARATTERISTICHE PRINCIPALI

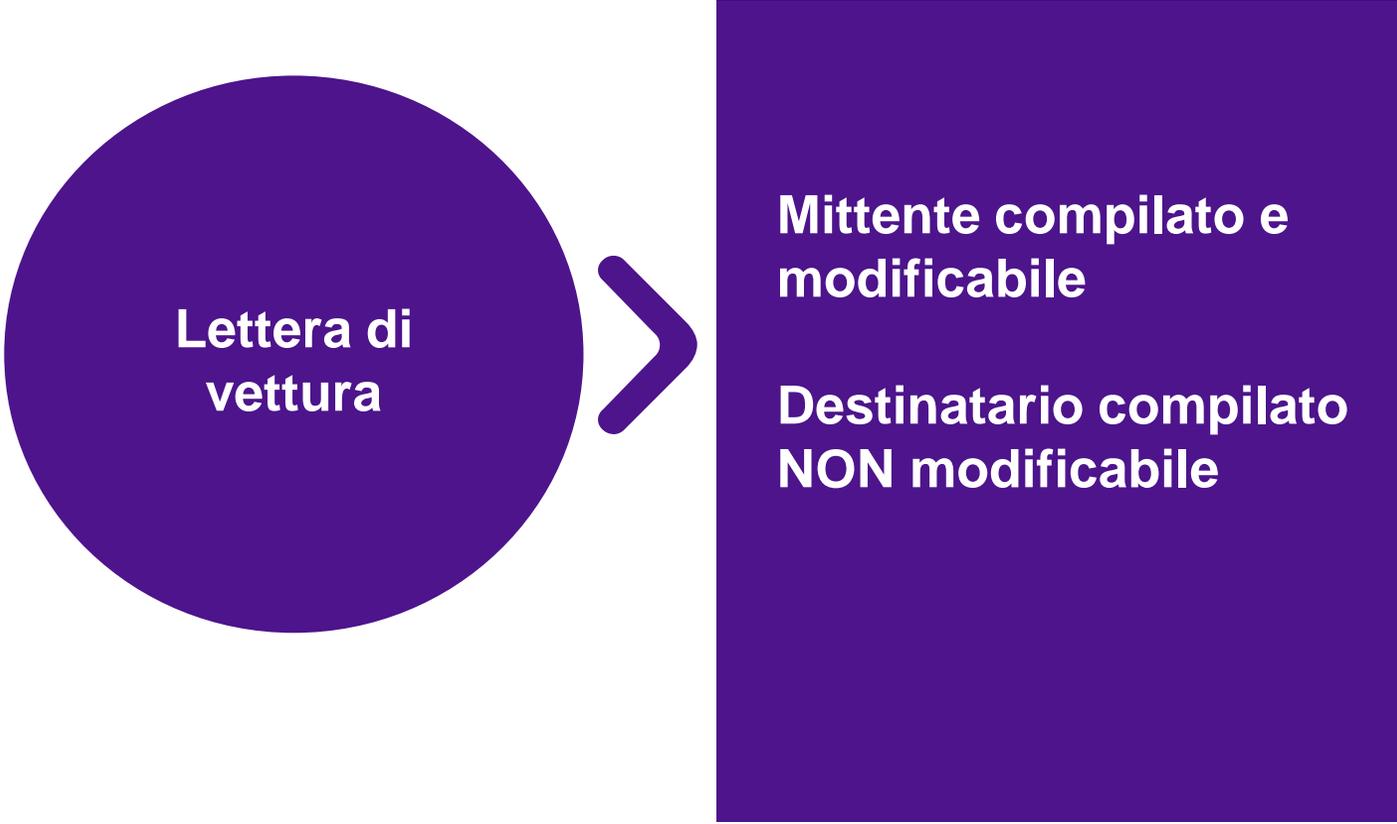


- Il servizio non è mai un campo modificabile e sempre definito dal mittente
- Sia il mittente che destinatario possono essere predefiniti o modificabili
- Punto di ritiro: presso il proprio domicilio o tramite il geolocalizzatore un punto di proximity (Depot, e TNT Point)
- Offre il servizio di preallert via email
- Validazione indirizzi basate sulle medesime caratteristiche di myTNT

TIPOLOGIE DI VIRTU@L CODE DISPONIBILI

Mittente compilato modificabile Destinatario compilato NON modificabile	One Shot
Mittente vuoto Destinatario compilato NON modificabile	Regular & One Shot
Mittente vuoto Destinatario vuoto	Regular & One Shot
Mittente compilato modificabile Destinatario compilato modificabile	Regular & One Shot
Mittente vuoto Destinatario compilato modificabile	Regular

IL VIRTU@L CODE LETTERA DI VETTURA RESI B2C



Lettera di
vettura

**Mittente compilato e
modificabile**

**Destinatario compilato
NON modificabile**

Per questa tipologia di VC, non è consentito al mittente di modificare alcun parametro se non il luogo di ritiro della spedizione

Ideale per i Resi B2C dove viene inserito già nel pacco la lettera di vettura per il reso

COME FUNZIONA



Servizi Strumenti on-line Servizio clienti Chi è TNT

Servizio clienti 199.803.868 [Accedi a myTNT](#) [Registrati](#)

[Identificazione](#) → [Tipo merce](#) → [Dati spedizione](#) → [Riepilogo](#)

Devi effettuare il reso di merci o documenti? Chi ti ha inviato la spedizione ti ha fornito un Virtual Code TNT o la lettera di vettura per rispedirgli la merce? Grazie a questo tool, in pochi secondi potrai gestire il reso e stampare le etichette che dovranno essere applicate sul pacco.

Identificazione

Identificazione	
Virtual Code/Lettera di Vettura	<input type="text" value="0002026"/>
E-mail	<input type="text" value="partnership@tntitaly.it"/> X

[Continua](#)

COME FUNZIONA

Servizi

Strumenti on-line

Servizio clienti

Chi è TNT

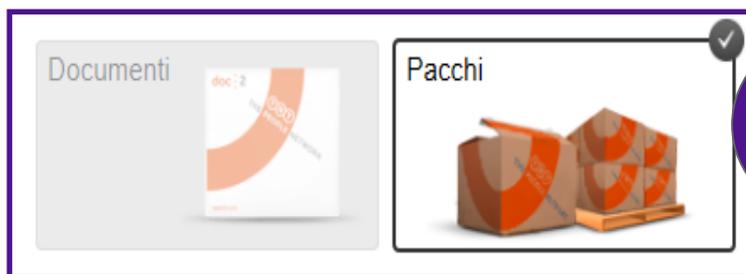
Servizio clienti 199.803.868

Accedi a myTNT

Registrati

Identificazione → Tipo merce → Dati spedizione → Riepilogo

Tipo merce



Dichiara se Pacchi o Documenti
**** In caso di VC Lettera di Vettura il campo non sarebbe selezionabile ****

Tipo merce*	Quantità*	Peso totale*	Lunghezza*	Larghezza*	Altezza*	Volume
Pacchi ▾	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="20"/> Kg	<input type="text" value="20"/> cm	<input type="text" value="20"/> cm	<input type="text" value="20"/> cm	0,008m ³



Dichiara il numero dei colli, il peso e le dimensioni
**** In caso di VC Lettera di Vettura tutti i campi risulterebbero già compilati e non modificabili ****

Merce pericolosa*

 No

Regular

1

Se è richiesto il ritiro a Domicilio dovrà essere compilato anche il punto 2

Indicare data, fascia oraria di ritiro e disponibilità merce

2

3

Riferimento Mittente, se lasciato vuoto, riporterà il valore del Virtu@I Code

Dati spedizione

Mittente	Destinatario
Ragione sociale *	TEST VIRTUALCODE
Località/Cap/Provincia *	TORINO 10100 TO
Indirizzo *	VIA ROMA 1
Persona di contatto *	TEST CONTATTO
Telefono *	333 3333333
Email *	PARTNERSHIP@TNTITALY.IT
Partita IVA	<input type="checkbox"/> Prealert email destinatario

Opzioni di ritiro

Vuol richiedere il ritiro a domicilio o scegliere il punto di ritiro più comodo a te?

Ritiro a domicilio	Proximity	Consegna a domicilio	Proximity
Attendi il passaggio del nostro driver	Ritiriamo la tua merce presso TNT Point - Locker - Filiale TNT	Scegli la consegna door to door	Scegli la consegna presso TNT Point - Locker - Filiale TNT
			

Dettagli ritiro e spedizione

Opzioni di ritiro	Istruzioni di consegna
Delimitazione data e ora di ritiro	SPEDIZIONE DI TEST NON
20/04/2015	
Selez. mattino *	
Selez. pomeriggio	
Selez. dalle ore *	
Selez. disponibilità per il ritiro	
	Descrizione merce
	Riferimento mittente
	POSTA

OneShot

Mittente

Ragione sociale *	TNT DIREZIONE TECNICA		
Località/Cap/Provincia *	TORINO	10100	TO
Indirizzo *	CORSO GIULIO CESARE 268		
Persona di contatto *	TEST COLLECTION		
Telefono *	02	22444444	
Email *	PARTNERSHIP@TNTITALY.IT		
Partita IVA			

Opzioni di ritiro

Vuol richiedere il ritiro a domicilio o scegliere il punto di ritiro più comodo a te?

Ritiro a domicilio

Attendi il passaggio del nostro driver



Proximity

Ritiriamo la tua merce presso
TNT Point - Locker - Filiale TNT



Dettagli ritiro e spedizione

Opzioni di ritiro

Data ritiro	20/04/2015	
Orari di apertura mattina *	Selez. v	Selez. v
Orari di apertura pomeriggio	Selez. v	Selez. v
Merce disponibile dalle ore *	Selez. v	
Istruzioni per il ritiro	<input type="text"/>	

Destinatario

Ragione sociale *	TEST VIRTUALCODE		
Località/Cap/Provincia *	TORINO	10100	TO
Indirizzo *	VIA ROMA 1		
Persona di contatto *	TEST CONTATTO		
Telefono *	333	3333333	
Email	PARTNERSHIP@TNTITALY.IT		
Prealert email destinatario	<input type="checkbox"/>		

1

Destinatario non è modificabile

2

Riferimento Mittente non è modificabile

Istruzioni di consegna	SPEDIZIONE DI TEST NON
Descrizione merce	
Riferimento mittente	POSTA

Regular &
OneShot

Identificazione → Tipo merce → Dati spedizione → **Riepilogo**

Verifica se i dati sono corretti. Se vuoi cambiare qualche dato, clicca sui link di navigazione in alto a destra

Dettagli spedizione

Quantità	1	Data spedizione	21/04/2015
			Mat. 09 .00 - 15 .30
			Pom. 16 .30 - 19 .00
			Disp. 12 .30
Peso	20,000		
Tipo merce	Colli		

Indirizzi

Mittente	Destinatario
Indirizzo	Indirizzo
TNT DIREZIONE TECNICA CORSO GIULIO CESARE 268 10100 TORINO TO	TEST VIRTUALCODE VIA ROMA 1 10100 TORINO TO
Contatto	Contatto
TEST COLLECTION 222 444444 PARTNERSHIP@TNTITALY.IT	TEST CONTATTO 333 3333333 PARTNERSHIP@TNTITALY.IT
Porta la tua merce presso	Istruzioni di consegna
TNT Point TABACCHERIA PONCHIELLI	SPEDIZIONE DI TEST NON CONSIDERARE Consegna presso

Verifica i dati di
Riepilogo e procedi
con la stampa dei
documenti

Regular & OneShot

Oppure scopri il punto TNT di prossimità più vicino all'indirizzo del Mittente e consegnalo direttamente

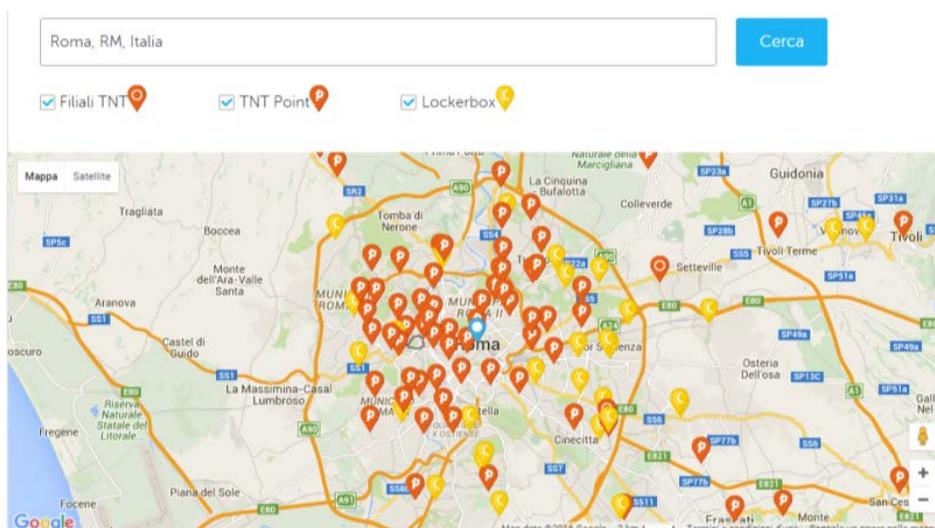
Dati spedizione

Mittente	Destinatario
Ragione sociale * TNT DIREZIONE TECNICA	Ragione sociale * TEST VIRTUALCODE
Località/Cap/Provincia * TORINO 10100 TO	Località/Cap/Provincia * TORINO 10100 TO
Indirizzo * CORSO GIULIO CESARE 268	Indirizzo * VIA ROMA 1
Persona di contatto * TEST COLLECTION	Persona di contatto * TEST CONTATTO
Telefono * 222 444444	Telefono * 333 333333
Email * PARTNERSHIP@TNTITALY.IT	Email PARTNERSHIP@TNTITALY.IT
Partita IVA	Preferisci email destinatario <input type="checkbox"/>

Opzioni di ritiro

Vuoi richiedere il ritiro a domicilio o scegliere il punto di ritiro più comodo a te?

Ritiro a domicilio	Proximity	Consegna a domicilio	Proximity
Attendi il passaggio del nostro driver	Ritiriamo la tua merce presso TNT Point - Locker - Filiale TNT	Scegli la consegna door to door	Scegli la consegna presso TNT Point - Locker - Filiale TNT
			





THE PEOPLE NETWORK

Dettagli spedizione

Quantità **1** Data spedizione **21/04/2015**

Peso **20,000**

**Mat. 09 .30 -
15 .30**

**Pom. 16 .30 -
19 .00**

Disp. 12 .30

Tipo merce **Colli**

Riepilogo

Mittente **TNT DIREZIONE TECNICA**
 Destinatario **TEST VIRTUALCODE**
 Data spedizione **21/04/2015**
 Lettera di vettura **RL29183059**
 Riferimento mittente **POSTA**
 Porta la tua merce presso **TNT Point**
TABACCHERIA PONCHIELLI
VIA PONCHIELLI AMILCARE 16
10154 TORINO TO
 Consegna presso **DOMICILIO**

Abbiamo registrato la tua spedizione

Il ritiro avverrà presso l'indirizzo da te inserito. Assicurati che tutta la documentazione necessaria venga stampata. Copie della documentazione sono state inviate all'indirizzo e-mail che hai fornito in fase di inserimento dati.

Per favore applica la/le etichetta/e sulla parte superiore di ciascuno dei pacchi, assicurandoti che il barcode sia ben visibile

Potrai stampare immediatamente questi documenti cliccando sul bottone "Stampa etichette".

		Collo domestico		myTNT.it	
Con No RL2918 3059		Service		Sender: TNT DIREZIONE TECNICA CORSO GIULIO CESARE 268 TORINO 10100 TO IT Contact: TEST COLLECTION Tel: 022444444	
Piece 01 of 01	Weight 20,000	Option		Delivery Address TEST VIRTUALCODE VIA ROMA 1 10100 TORINO IT Contact: TEST CONTATTO Tel: 333 3333333	
Customer Reference POSTA		Origin Depot TO1	Pickup Date 21/04/2015	7500001418233280020058	
R.C. XFM0000606369 SGCN 5901		20		Description of Goods Shipping Date 21/04/2015	
Microzona / Fermo Dep.		Dest Depot TO1		Consignment Volume: 0,008 m³ 20 cm x 20 cm x 20 cm	
G 06				Special Delivery Instructions SPEDIZIONE DI TEST NON CONSIDERARE	
NON DANGEROUS GOODS					

COME SI RICHIEDE



**Contatta il nostro Supporto Tecnico al 0112226222
oppure via e-mail all'indirizzo supportotecnico_it@tntitaly.it**

Ti verrà fornito un file (.xls) dove ti sarà richiesto di compilare i campi necessari alla creazione del Virtu@l Code

Il file potrà essere inviato a TNT usando le consuete procedure di comunicazione o trasferimento file (e-mail, FTP, ecc.)

TNT gestirà automaticamente il file ricevuto e vi restituirà dopo qualche minuti un file cumulativo con all'interno i Virtu@l Code creati per ogni singolo Mittente

Come opzione del servizio, TNT potrà inviare ad ogni singolo Mittente le credenziali di accesso al Virtu@l Code, inserendo nel corpo della e-mail tutti i dettagli per il collegamento (mantenendo l'invio del file cumulativo del punto precedente)