

Chi acquista online ha bisogno di sintesi, perché sfoglia in poco tempo un elenco di prodotti che deve essere in grado di confrontare con un'occhiata, prima di fare la propria scelta e cliccare sul carrello della spesa. Per fornire il massimo delle informazioni nel minimo tempo possibile, il leader europeo indiscusso dello shop online di pneumatici, Delticom, ha escogitato un nuovo sistema di valutazione, che visualizza le tre classi di efficienza dell'etichetta europea in un solo indice, il "Delticom Effizienzklassen-Index", in breve DEX. Per spiegare di cosa si tratta, Delticom ha organizzato, la settimana scorsa ad Hannover, una conferenza stampa, durante la quale Rainer Binder, CEO di Delticom AG, ha chiarito come è nato l'indice DEX, cosa rappresenta e come i portali di e-commerce informeranno i clienti.

Obiettivo di Delticom era migliorare il servizio e la facilità di navigazione dei negozi online e per ottenere il risultato più soddisfacente per i clienti, ha sondato l'opinione sulla nuova etichetta e sui tre criteri di valutazione - resistenza al rotolamento, aderenza su bagnato e rumorosità esterna - attraverso i propri siti internet in 15 Paesi europei. Il sondaggio si è svolto dal 29 giugno al 31 luglio ed ha coinvolto più di 40.000 consumatori finali. Il risultato è stato chiaro - ha spiegato Binder - e i clienti hanno anteposto la sicurezza all'efficienza. Più della metà degli intervistati ha infatti dichiarato che il grip su bagnato è il criterio di efficienza più importante, poco più del 25% ha preferito la rolling resistance e solo circa il 15% ha indicato il rumore esterno come metro di valutazione dell'efficienza prioritario.

I risultati del sondaggio hanno portato Delticom ad elaborare un "voto" complessivo del pneumatico, con un sistema a cinque stelle, dove vengono combinati i criteri delle etichette e il peso che a questi danno i consumatori. La valutazione dell'etichetta relativa all'aderenza su bagnato pesa quindi di più rispetto, ad esempio, alla valutazione sulla rumorosità e valori buoni sulla sicurezza possono far guadagnare più stelle nel "giudizio" di Delticom. Non mancheranno i valori effettivi dell'etichetta nei negozi online di Delticom, ma saranno integrati dal DEX (indice di efficienza Delticom), che darà una sintesi ponderata dei tre criteri, leggibile a colpo d'occhio e utilizzabile come criterio di ricerca o filtro di ordinamento dei prodotti. Obiettivo raggiunto dunque, secondo Binder, che tramite il DEX intende fornire ulteriore assistenza nel processo di acquisto delle gomme online.

Da sottolineare che le stelle del DEX sono segnalate esclusivamente per i pneumatici estivi e quattro stagioni, così come dichiarato già in fase di sondaggio. Secondo Binder, infatti, poiché "l'etichetta, pur essendo uno strumento utile per informare in modo rapido i consumatori, copre solo alcune prestazioni del pneumatico, non ha senso farne una rivalutazione DEX per le gomme invernali. L'azienda ha ritenuto dunque sensato prendere in considerazione solo i pneumatici estivi e riportare invece per quelli invernali i valori sui tre criteri dichiarati dalle case produttrici."

Sul nuovo sistema di valutazione, Rainer Binder ha dichiarato: "Il DEX, che è disponibile esclusivamente nei nostri negozi online europei (ndr. nei portali italiani non ancora), offre un'ulteriore guida per la decisione all'acquisto pratica e veloce. Nei nostri portali i clienti hanno oggi la possibilità di confrontare, sia con il DEX, sia poi con ogni singolo criterio dell'etichetta, quasi tutti i pneumatici sul mercato."

Secondo il numero uno di Delticom, l'etichetta europea porterà benefici al commercio online dei pneumatici. Se infatti nei negozi al dettaglio le informazioni sull'etichetta e sulla sua importanza per i clienti finali, verranno comunicate solo parzialmente, Binder ritiene che i negozi online di Delticom siano invece delle vere e proprie "piattaforme d'informazione" o "centri di competenza".

"Noi offriamo più informazioni di quante effettivamente saremmo tenuti a dare", ha dichiarato Binder, riferendosi alla lista di FAQ (domande frequenti) dei portali", cosa che il gommista non può ancora fare, non allo stesso livello e ammesso che lo voglia fare. Il vantaggio di internet è infatti la possibilità di fornire senza problemi una grande quantità e varietà di informazioni sul prodotto, che l'utente può facilmente consultare, se interessato. E altrettanto vale, secondo Binder, per l'etichetta, che offre ai consumatori in modo semplice delle notizie sul prodotto, che fino a ieri gli erano in gran parte negate.



Rainer Binder, CEO di Delticom AG, spiega cosa è il DX, ossia l'indice di efficienza Delticom secondo i valori ponderati dell'etichetta europea



Il nuovo magazzino di Delticom a Sehnde, vicino ad Hannover, offre 55.000 m² di spazio per stoccare "diversi milioni di pneumatici" e l'azienda lo definisce "uno dei più grandi - ma anche più moderni - al mondo"

© riproduzione riservata
pubblicato il 5 / 09 / 2012