



ePRICE rivoluziona l'e-Commerce dei grandi elettrodomestici con servizi personalizzati di consegna e installazione

ePRICE, leader italiano nell'e-Commerce degli elettrodomestici e parte del Gruppo Banzai quotato nel segmento STAR di Borsa Italiana, ha lanciato una nuova gamma di servizi collegati alla vendita dei grandi elettrodomestici.

Raul Stella, Amministratore Delegato di ePRICE, ha commentato: *“Nel 2015 ePRICE ha sfiorato i 150 milioni di Euro di fatturato nell'elettronica e negli elettrodomestici, e abbiamo avuto conferma che i nostri clienti ritengono la componente del servizio un elemento cruciale nel momento dell'acquisto di un grande elettrodomestico. Oggi, dopo un importante sviluppo tecnologico, siamo in grado di offrire una nuova generazione di servizi di consegna, installazione e ritiro dell'usato, integrati con una piattaforma mobile, accessibile via app anche da smartphone, che permette ai nostri clienti un colloquio continuo con ePRICE dal momento dell'acquisto fino all'installazione in casa.”*

I nuovi servizi di ePRICE prevedono la possibilità di scegliere, già al momento dell'acquisto, il giorno e la fascia oraria della consegna, di selezionare opzioni specifiche per ogni prodotto (es. la disconnessione del vecchio frigorifero), estendere la garanzia fino a 5 anni (cioè 3 anni in più di quanto previsto dalla legge) e richiedere il ritiro dell'usato del vecchio elettrodomestico.

Subito dopo l'acquisto, il cliente riceve un messaggio di conferma con nome, foto e certificazione del tecnico professionista che eseguirà le prestazioni richieste.

Rispondendo ad un rapido questionario online, il cliente trasmette al tecnico una serie di informazioni pratiche, come la dimensione dell'ascensore, delle porte e delle scale, le caratteristiche del locale in cui verrà posizionato l'elettrodomestico, l'ubicazione degli scarichi, ecc. Se lo desidera, il cliente può anche inviare immagini degli ambienti, così da aiutare il tecnico a prepararsi al meglio prima dell'intervento, renderlo più efficace e ridurre gli inconvenienti.

Poco prima dell'intervento, un SMS ed una notifica via APP avvisano il cliente che, in questo modo, evita inutili attese e segue in tempo reale il processo. In caso di ritardi o di imprevisti, è possibile contattare direttamente il tecnico per concordare un nuovo appuntamento.

A fine intervento, il cliente può esprimere un giudizio e fornire un feedback, per consentire ad ePRICE di migliorare costantemente il livello di servizio dei propri tecnici. Le prime evidenze sono molto positive, con un livello di gradimento decisamente superiore alla media.

Per offrire questi servizi, il progetto **“Home Service”** di ePRICE ha consentito lo sviluppo di una piattaforma proprietaria interamente mobile-centrica: i tecnici usano un'APP sviluppata da ePRICE e dedicata a organizzare gli appuntamenti, interagire con i clienti e gestire eventuali eccezioni durante le prestazioni. Il cliente può usare il sito, l'APP o entrambi. Le prime evidenze dicono che i consumatori apprezzano molto le funzionalità dell'APP mobile che consente di rispondere al questionario, scattare foto, lasciare feedback in maniera più immediata e in qualsiasi momento.



I nuovi servizi offrono importanti vantaggi, molto apprezzati dai clienti, rispetto agli standard attuali del resto del mercato:

- Più controllo del processo, dal momento dell'acquisto online sino alla consegna ed installazione
- Più flessibilità e facilità di interazione con il tecnico, senza inutili intermediazioni
- Più professionalità, perché i tecnici sono certificati e vengono premiati se lavorano bene

La nuova offerta di servizi è disponibile da gennaio 2016 nell'area di Milano e verrà presto estesa a Torino e Roma, per poi gradualmente raggiungere i principali comuni in Italia.

Il potenziamento dei servizi è uno dei pilastri della strategia di ePRICE, incentrata sulla maggior vicinanza al cliente, grazie ad un network proprietario di oltre 100 Pick&Pay e 350 Lockers automatici, al Marketplace di Merchant che vendono su ePRICE e ad un catalogo di oltre 1 milione di prodotti high tech dedicati alle esigenze della famiglia digitale.

Scopri i dettagli su:

<http://www.eprice.it/servizi>

ePRICE è il più grande negozio online italiano di high-tech e leader in Italia nel segmento dei grandi elettrodomestici venduti online. Propone un catalogo di oltre 1 milione di prodotti, migliaia di offerte speciali, centinaia di novità ogni giorno. A questa offerta si aggiunge quella di centinaia di venditori del marketplace, che vendono direttamente al cliente finale attraverso la piattaforma. ePRICE è stata pioniera nel lancio del servizio Pick&Pay, che consente di acquistare online qualsiasi prodotto a catalogo e pagare alla consegna, anche in contanti o con Bancomat. ePRICE è leader assoluta nella vendita online di grandi elettrodomestici, grazie anche a servizi specializzati di consegna, installazione e ritiro dell'usato. ePRICE offre inoltre alle marche soluzioni di marketing innovative, chiamate info-commerce, che consentono di raggiungere un target di clientela evoluta e influencer, proprio nel momento in cui è più predisposta all'acquisto. Al 31 dicembre 2015 il TTM GMV¹ (Gross Merchandise Volume degli ultimi 12 mesi) e-Commerce del gruppo Banzai, che comprende ePRICE e SaldiPrivati, è pari a 260 milioni di euro.

Banzai è l'azienda leader dell'e-Commerce italiano. Fondata da Paolo Ainio e quotata dal 2015 sul segmento STAR di Borsa Italiana, è una delle più importanti Internet Company del Paese, con ricavi pari a 235 milioni di euro e GMV¹ (Gross Merchandise Volume) pari a 260 milioni di euro nel 2015. ePRICE è uno dei principali negozi online italiani, specializzato nella vendita di prodotti high-tech (elettronica) e leader nel segmento dei grandi elettrodomestici venduti online. Con oltre due milioni di clienti registrati, SaldiPrivati è uno dei più importanti outlet online di abbigliamento, calzature, accessori e prodotti per la casa e la famiglia. I due brand condividono un network di oltre 100 Pick&Pay distribuiti in 89 città, punti di ritiro e di pagamento che uniscono i vantaggi di acquistare online con la comodità e la sicurezza del negozio sotto casa. Ogni mese, 17.5 milioni di utenti medi unici visitano i siti e-Commerce e media di Banzai, che comprendono, tra l'altro, ePRICE, SaldiPrivati, Giallo Zafferano, Pianeta Donna, Studenti, ilPost e Liquidia. Grazie ad un'offerta unica e innovativa, Banzai rappresenta un canale distributivo per migliaia di brand e un canale di comunicazione per oltre 450 investitori pubblicitari. È una realtà in forte crescita e focalizzata al 100% nello sviluppo digitale del nostro Paese.

Banzai S.p.A.
Micaela Ferruta
Head of Investor Relations and Strategic Planning
investor.relations@banzai.it

Banzai • MEDIA
Katuscia Auriemma
Ufficio Stampa & Comunicazione
Tel: 06.45202800
katuscia.auriemma@banzai.it

Ufficio Stampa Connexia
Michela.davanzo@connexia.com
028135541

¹ Gross Merchandise Volume degli ultimi 12 mesi, calcolato al 30 settembre 2015. Il GMV include i ricavi e-Commerce dei prodotti, delle spedizioni e i volumi generati dal 3PMarketplace, al netto dei resi e IVA inclusa. Non comprende i ricavi del Vertical Content.