**Comunicato stampa**

**Report iF Returns.**

**Rendere più *green* l’approccio all’e-commerce: intelligenza artificiale e gestione dei resi migliorano l’efficienza e riducono i costi**

* *I resi online generano nel mondo circa 23 milioni di CO2 l'anno, quanto le emissioni annuali di 5 milioni di automobili, dato che potrebbe crescere del +25% entro il 2050;*
* *Algoritmi avanzati e analisi predittive favoriscono l’ottimizzazione dei processi logistici e la gestione dell'inventario, limitando l’impatto ambientale.*

*Milano, 22 febbraio 2024* – L'attenzione dei consumatori e delle aziende verso l'impatto ambientale delle proprie azioni quotidiane è in costante crescita, evidenziando una crescente consapevolezza e impegno nei confronti della sostenibilità. Questa attenzione è declinata in molteplici ambiti, incluso lo shopping online, abitudine ormai consolidata anche in Italia (+13% dal 2022 al 2023[[1]](#footnote-1)). In quest’ottica, [iF Returns](https://en.ifreturns.com/) – **piattaforma SaaS che aiuta i merchant a ridurre i rimborsi degli acquisti online trasformandoli in cambi e nuove vendite** – ha delineato una fotografia dell’attuale stato dell’arte in termini di e-shopping grazie al suo **nuovo “Sustainability Report”.**

Tra le evidenze, emerge che con il prosperare dell'e-commerce in un Paese, aumentano di conseguenza il numero di resi. In Italia siamo a un tasso medio di reso circa del 20% degli acquisti online, che arriva anche al 60% in Paesi in cui l’abitudine è più consolidata come la Germania. E proprio **la gestione dei resi risulta essere una delle sfide più significative per i brand**, poiché hanno **conseguenze sia sulla logistica sia sull'ambiente**. Il processo dei resi genera, infatti, emissioni inutili, contribuisce all’eccessivo accumulo di scorte nei magazzini e alla duplicazione degli imballaggi. Inoltre, l’intensificarsi del numero di tratte e la lunghezza dei viaggi che compiono i prodotti, tendono a congestionare il traffico, aumentano le emissioni e i costi operativi dei business.

**Resi in ambito fashion: numeri da record**

In base all’analisi condotta da iF Returns, si evince che attualmente **i resi e i cambi frutto degli acquisti online generano nel mondo circa 23 milioni di tonnellate di CO2 l'anno**, ossia l’equivalente delle emissioni annuali di 5 milioni di automobili, un dato che si ipotizza possa ulteriormente aumentare del 25% entro il 2050. Inoltre, i resi contribuiscono all’accumulo di scorte in magazzino e rifiuti in eccesso, gravando sulle discariche. In particolare, si stima che ogni anno **finiscano presso le piattaforme ecologiche** quasi 6 miliardi di euro di beni restituiti, pari al **10% del totale dei resi.**

L’industria della moda contribuisce significativamente a questa situazione. Basti pensare che nel **settore fashion, meno dell’1% dei capi viene riciclato**: ogni secondo un camion carico di indumenti viaggia verso la discarica oppure il suo contenuto viene bruciato. Infine, solo il 20% dei rifiuti tessili vengono effettivamente riutilizzati o riciclati.

**Il potere dei dati: la risposta dell’AI**

In questo scenario, una risposta utile e applicabile può arrivare dall’impiego dell’**intelligenza artificiale che utilizza algoritmi avanzati e analisi predittive**, favorendo l’ottimizzazione dei processi logistici e la gestione dell'inventario, riducendo così gli sprechi e migliorando la lettura dell'analisi dettagliata dei dati.

Da un lato, **l'intelligenza artificiale supporta le aziende** a comprendere i modelli e le modalità di reso, a identificare i prodotti soggetti a restituzione e a prendere decisioni informate per ridurre al minimo l'impatto ambientale e a spingere il business verso pratiche operative più adeguate. Nello specifico, un’**efficienza migliorata** permette l’automazione di molti processi e favorisce la precisione di smistamento dei prodotti. Non solo, l’IA consente una **riduzione dei costi** associati alla logistica inversa potenziando l’efficienza e l’accuratezza dei processi di restituzione, riparazione, riutilizzo e riciclo. Infine, l’impiego di software che calcolano i carichi e l'impronta di carbonio consente di comprendere i danni causati dall’attività e di prendere decisioni informate per ottimizzare i percorsi di trasporto e i carichi.

Sull’altro fronte, l’integrazione dell’intelligenza artificiale nella gestione dei resi migliora anche l’esperienza del cliente e la sua soddisfazione in quanto apre la strada a un’organizzazione più rapida ed efficace dei processi di reso.

**Lo *shopper* online opta per l’opzione green, quando suggerita**

Secondo il report di iF Returns, gli appassionati di acquisti online che attivano **processi di resi tendenzialmente lo fanno a causa di problemi legati alla taglia** degli indumenti comprati – nello specifico, quasi la metà di loro (45%). Ciò è legato ad abitudini come il *bracketing*, ossia comprare più taglie o colori e rendere ciò che non va bene. Ma le motivazioni che spingono gli utenti a effettuare restituzioni sono molteplici. Si parla anche di mancata soddisfazione dei capi (15%), problematiche legate alla qualità del prodotto (13%) e inefficienza sulle tempistiche di consegna (6%).

Tuttavia, **l’attenzione all’ambiente è una delle chiavi che guida le scelte dei clienti in fatto di resi:** infatti, se viene fatto loro presente che una determinata modalità di reso è più eco-friendly (es. il drop-off a un punto di ritiro invece del ritiro a domicilio), questa viene scelta nel +15% dei casi. Guardando nello specifico ai clienti di iF Returns, si è assistito a un passaggio da un tasso di restituzione a casa del 90% a un tasso del 20% di utilizzo dei punti di ritiro. Il **suggerimento di un metodo di reso *green*,** peraltro, **si traduce** **in una riduzione delle emissioni di carbonio del 37%.**

***“****Il panorama attuale della logistica dei resi all'interno del mercato europeo richiede un ripensamento degli approcci tradizionali. È cruciale focalizzare l’attenzione sulla sostenibilità e l’efficienza. L'incorporazione dell’intelligenza artificiale si delinea come uno strumento vitale, offrendo vantaggi quali maggiore efficacia e costi ridotti, più soddisfazione per il cliente e limitazione dell’impatto ambientale,”* spiega **Marcello S. Valerio,** **Co-Founder di iF Returns.** *“In particolare, minimizzare i resi comprendendo le motivazioni dei clienti attraverso l’analisi dei dati e offrire incentivi per il mantenimento della produzione, contribuisce a una potenziale riduzione delle emissioni di CO2. Inoltre, anche la promozione dei resi in negozio o nei punti di ritiro, limitando significativamente quelli a domicilio, favorisce la riduzione dell’inquinamento. Infine, una gestione smart delle scorte, contiene i potenziali sprechi,”* conclude**S. Valerio.**

**iF Returns**

iF Returns è il principale software di gestione dei cambi e dei resi (RMS) per l'e-commerce in Europa. Si tratta di una piattaforma che automatizza e semplifica il contatto con il cliente durante l'intero processo post-vendita, riducendo i rimborsi e favorendo cambi o store credit. In questo modo, iF Returns trasforma più del 40% dei prodotti restituiti in cambi con un altro prodotto e genera da essi il 15% delle nuove vendite. Inoltre, grazie agli oltre 200.000 punti di consegna e all’utilizzo dell’Intelligenza Artificiale, la piattaforma consente una gestione completa di tutta la logistica inversa, riducendone i costi del 40%. Già attivo in più di 300 negozi di e-commerce in tutta Europa, iF Returns può essere implementato in modo completamente personalizzato in qualsiasi negozio online, ed è compatibile con le principali piattaforme di shopping (come Shopify, WooCommerce, WordPress o PrestaShop).

Per saperne di più: <https://it.ifreturns.com/>

**Per maggiori informazioni:**

**Hotwire Public Relations Italy**

**Tel:** +39 348 536 9496

**E-mail:** [iFreturnsIT@hotwireglobal.com](mailto:iFreturnsIT@hotwireglobal.com)

1. Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano [↑](#footnote-ref-1)