

# ENERGO LOGISTIC, una DELIVERY EFFICIENTE nasce dal dialogo costante

L'AZIENDA, LEADER NEL SETTORE CONSEGNE DI ULTIMO MIGLIO, PUNTA SULLA QUALITÀ TOTALE DEL SERVIZIO IN UN'OTTICA DI TRASPARENZA E SOSTENIBILITÀ. NE DISCUSCIAMO CON IL GENERAL MANAGER FRANCESCO PAVOLUCCI.

**I**l tema del servizio è sempre più al centro delle strategie del retail, che mai come questi tempi spazia infatti da offerte di assistenza e riparazioni instore a proposte di consegne e installazioni specializzate. Tutte soluzioni per cui occorrono processi operativi fondati su una strategia chiara e affidabile, e che abbiamo soprattutto come fulcro la qualità totale. Solo da questo può nascere la piena soddisfazione del consumatore finale. Ne abbiamo discusso con Francesco Pavolucci, General Manager di Energo Logistic, azienda di riferimento nel settore home delivery di ultimo miglio, forte di un'evoluzione progettuale affinata nel tempo sul fronte dell'efficacia e della trasparenza.

## Pavolucci, qual è il panorama attuale in cui Energo Logistic si muove?

"Sappiamo che il prodotto non genera più, per il rivenditore, né la redditività auspicata, né una fidelizzazione importante. Per ottenerle bisogna far leva su un ventaglio di servizi aggiuntivi, di facile accesso e in grado di migliorare la percezione dell'esperienza d'acquisto. Da tempo Energo Logistic è strutturata attraverso un modello operativo capace di facilitare la relazione tra rivenditore e cliente finale attraverso una rete performante e competente sul territorio, un controllo puntuale dei processi, la selezione e la formazione di personale qualificato. A cui si uniscono un customer marketing evoluto, una efficace attività di tracking in grado di fornire informazioni dettagliate sullo stato di avanzamento di una consegna, e un 'volto' sempre più omnicanale".

## Qual è l'obiettivo di questa scelta verso l'omnicanalità?

"Lo scopo è duplice. Da un lato, seguire sia i negozi tradizionali che i punti vendi-



FRANCESCO PAVOLUCCI



ta online ci dà la possibilità di offrire al consumatore la stessa esperienza in termini di servizio percepito, qualità dell'informazione, cortesia e professionalità degli operatori. Dall'altro, l'obiettivo è cavalcare alcune tendenze in atto: quella del retail, ad esempio, di collegare il proprio catalogo web al pick up in negozio. In questo contesto riusciamo a mettere in campo una elevata flessibilità logistica e tempestività per aumentare l'efficienza operativa dei nostri partner. Il nostro supporto consiste nel prelevare la merce da un punto vendita per effettuare la consegna di un acquisto concluso online, sfruttando ogni risorsa in un'ottica di prossimità e sostenibilità".

## Come avete strutturato questo servizio?

"Questa attività, così come tutti i servizi del ventaglio Energo Logistic, si basa su un elemento fondamentale nel rapporto con il retail: il dialogo costante, necessario per stabilire le stesse procedure operative e condividere i medesimi standard. Mi riferisco alle attività di preparazione della merce sul bancale, all'etichettatura e all'affido della merce stessa, al fine di garantire al consumatore online così

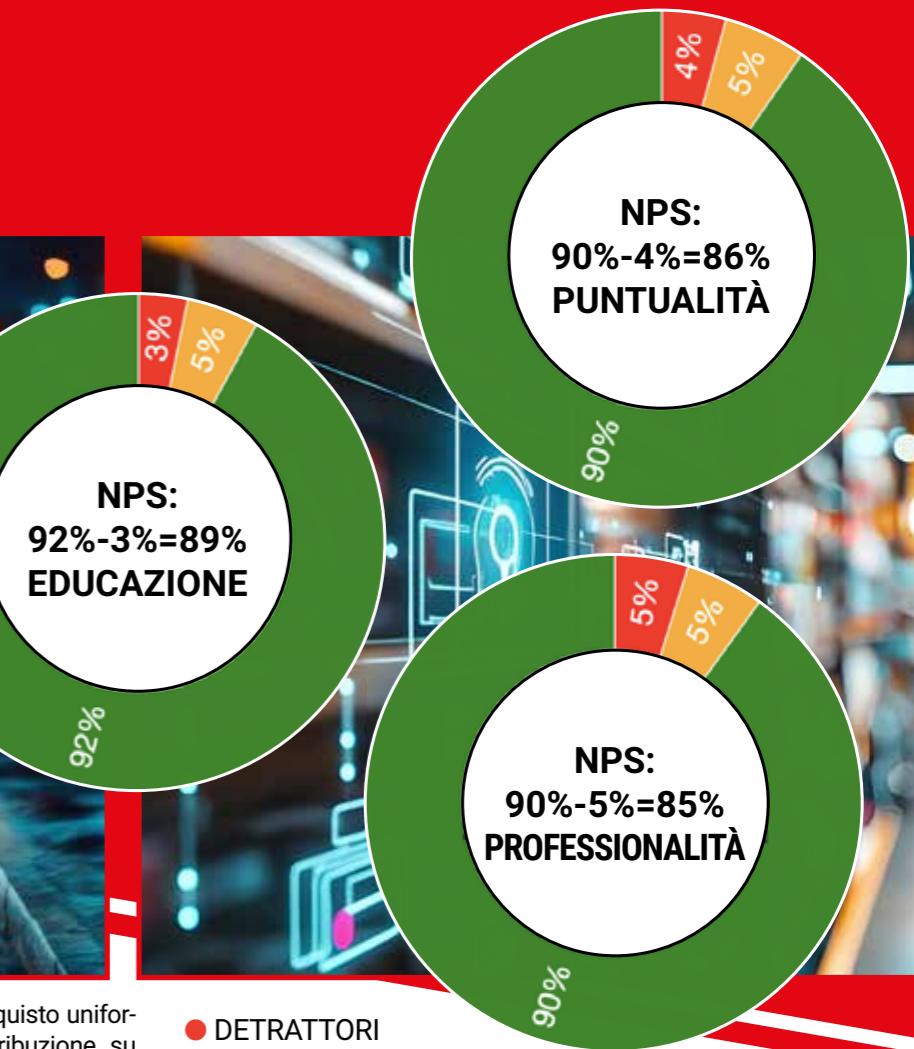
come a quello tradizionale un'esperienza di acquisto uniforme. Un tema, questo, molto sentito dalla distribuzione, su cui, oltre che la GDO, anche le catene si stanno orientando".

## Quali progetti firmati Energo andranno in scena nel 2026?

"Stiamo lavorando molto sull'aspetto dell'intelligenza artificiale, in particolare dal punto di vista della computer vision, per migliorare la qualità della nostra app e delle foto scattate dall'operatore durante una consegna, affinché la certificazione di ogni intervento sia più completa e puntuale. Siamo inoltre impegnati per rendere la descrizione della merce la più precisa possibile e con caratteristiche esatte in termini di peso, volume, dimensioni, eccetera. Lo scopo è una maggiore corrispondenza tra dato teorico e dato reale, che si riflette positivamente sull'organizzazione dei mezzi impiegati (sul loro livello di saturazione, ad esempio) e sulla correttezza della fatturazione".

## Quali aspetti del settore meriterebbero un'attenzione in più?

"La collaborazione all'interno della filiera è un valore intramontabile da continuare a sviluppare nel tempo. È necessario prestare un'attenzione crescente al miglioramento della qualità del dato e dell'informazione. Cruciale è anche il tema delle competenze e delle risorse all'interno delle organizzazioni, un aspetto che impone al settore di evolvere per essere più attrattivo. Molti sono i punti di forza: occorre solo saperli comunicare". (s.c.)



- DETRACTORI
- PASSIVI
- PROMOTORI

**Educazione, puntualità, professionalità**  
I dati NPS (Net Promoter Score) fotografano il grado di educazione, puntualità e professionalità offerto da Energo Logistic. I risultati sono il frutto dell'elaborazione di feedback ricevuti attraverso un campione di circa 50.000 interviste effettuate dal 1° ottobre 2024 al 30 settembre 2025. Risultati rappresentativi, questi, che premiano il grado di affidabilità e qualità del servizio, fondato su formazione continua, supporto alle procedure operative e attente azioni correttive.

SERVIZIO PUBBLICAZIONALE

**Energo Logistic** Spa  
www.energologic.it