



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA

BEST OF
DIGITAL

E-COMMERCE TRENDS ITALIA 2021



Risultati
della
RICERCA

Alcune Definizioni:

- ✓ **E-Commerce Manager:** *responsabile di tutti i processi riconducibili alla vendita online di un'azienda.*
- ✓ **E-Commerce Specialist:** *professionista che si occupa di e-commerce presso un'azienda dotata di un e-store oppure presso un'agenzia.*
- ✓ **Freelance:** *libero professionista, consulente su varie tematiche correlate all'e-commerce.*
- ✓ **Addetto E-Commerce:** *professionista che svolge una o più attività correlate all'e-commerce di un'azienda.*



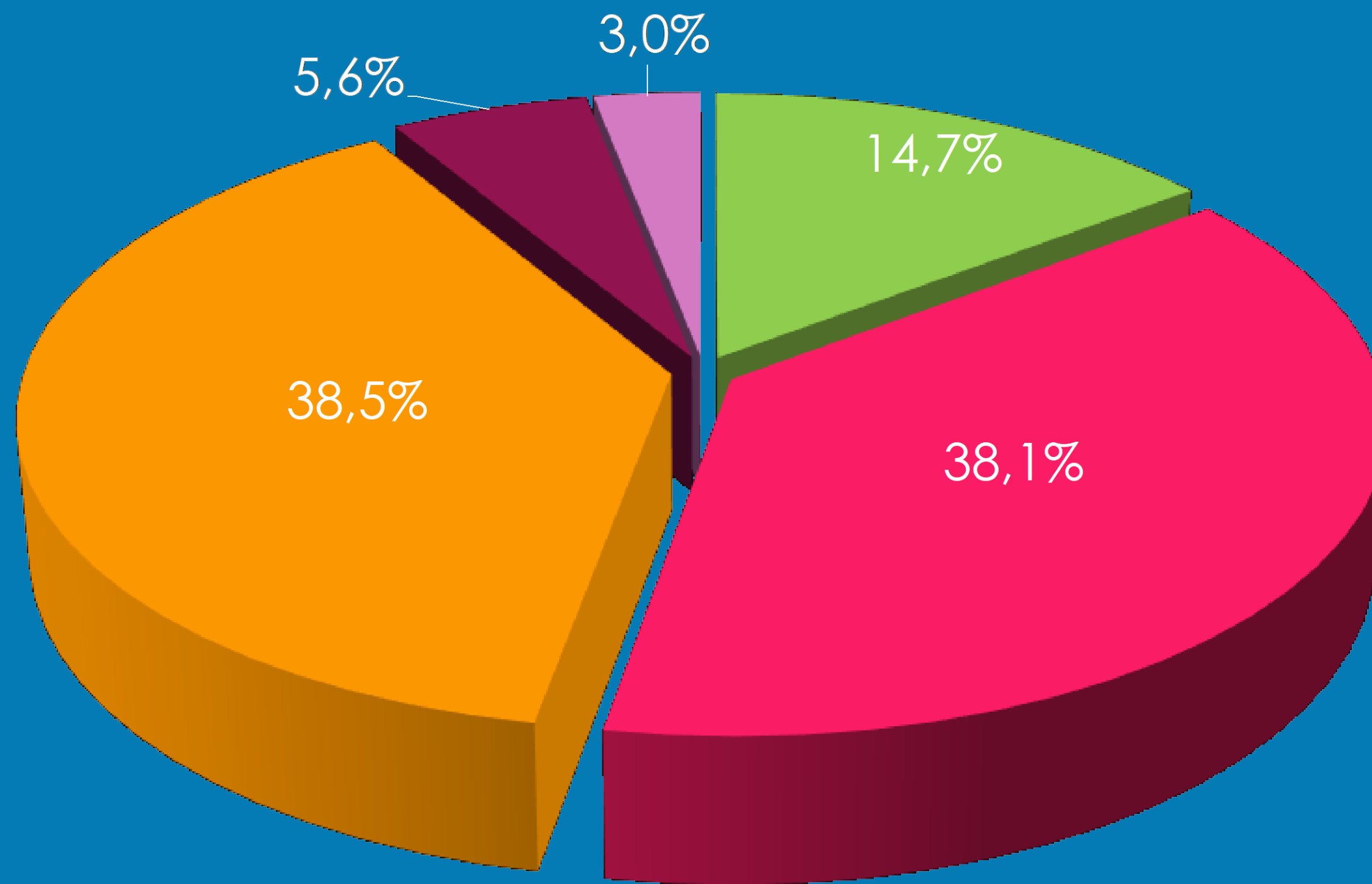
DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Hanno preso parte alla ricerca solo professionisti che lavorano in E-commerce

232 E-Commerce professionals

La maggior parte dei professionals intervistati sono
E-commerce Manager
E-commerce Specialist



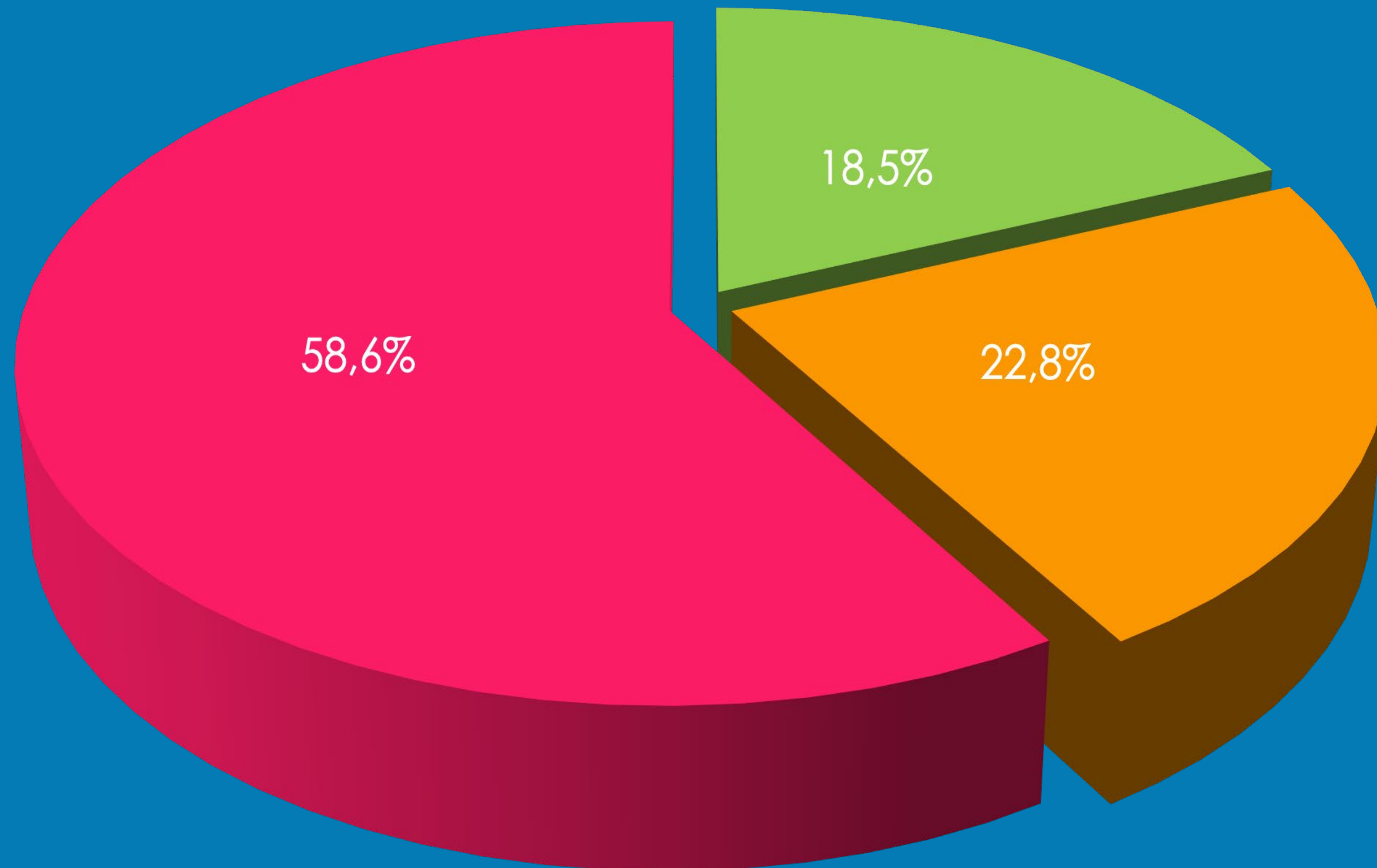
■ Freelance ■ Manager ■ Specialist
■ Addetto ■ Altro



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



In che contesto lavori?

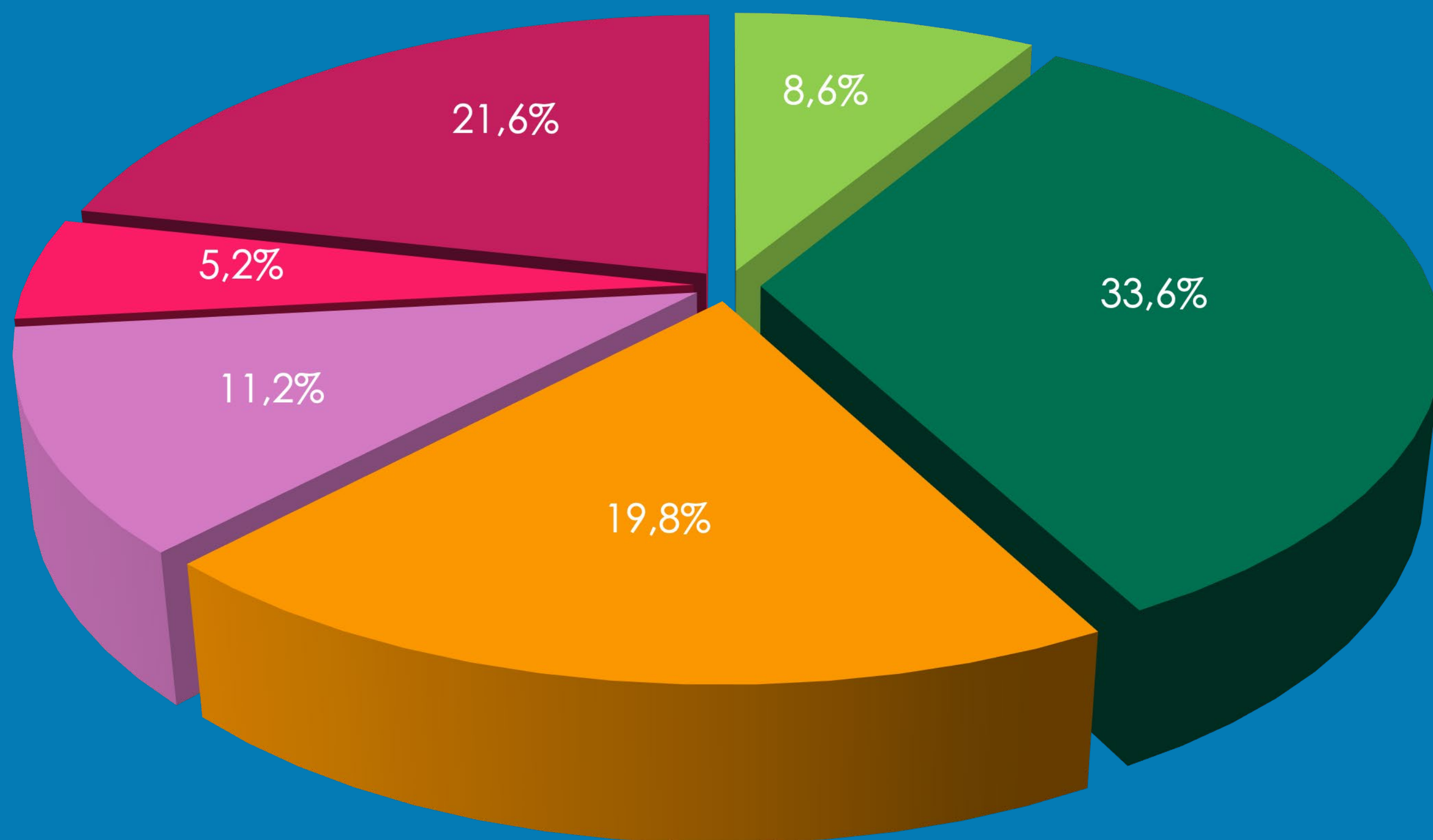


Più della metà
dei professionals intervistati
lavora in **un'azienda
proprietaria di un e-store**

- Freelance specializzato in e-commerce
- Agenzia specializzata in servizi per l'e-commerce
- Azienda proprietaria di un e-commerce/marketplace

Che dimensioni ha l'azienda/agenzia in cui lavori?

La maggior parte dei professionals intervistati sono inseriti in **medie e piccole aziende**



■ 1 ■ 2-10 ■ 11-50 ■ 51-100
■ 101-200 ■ oltre 200



DIGITALCOACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



CARATTERISTICHE GENERALI DELL'E-COMMERCE

Alcune Definizioni:

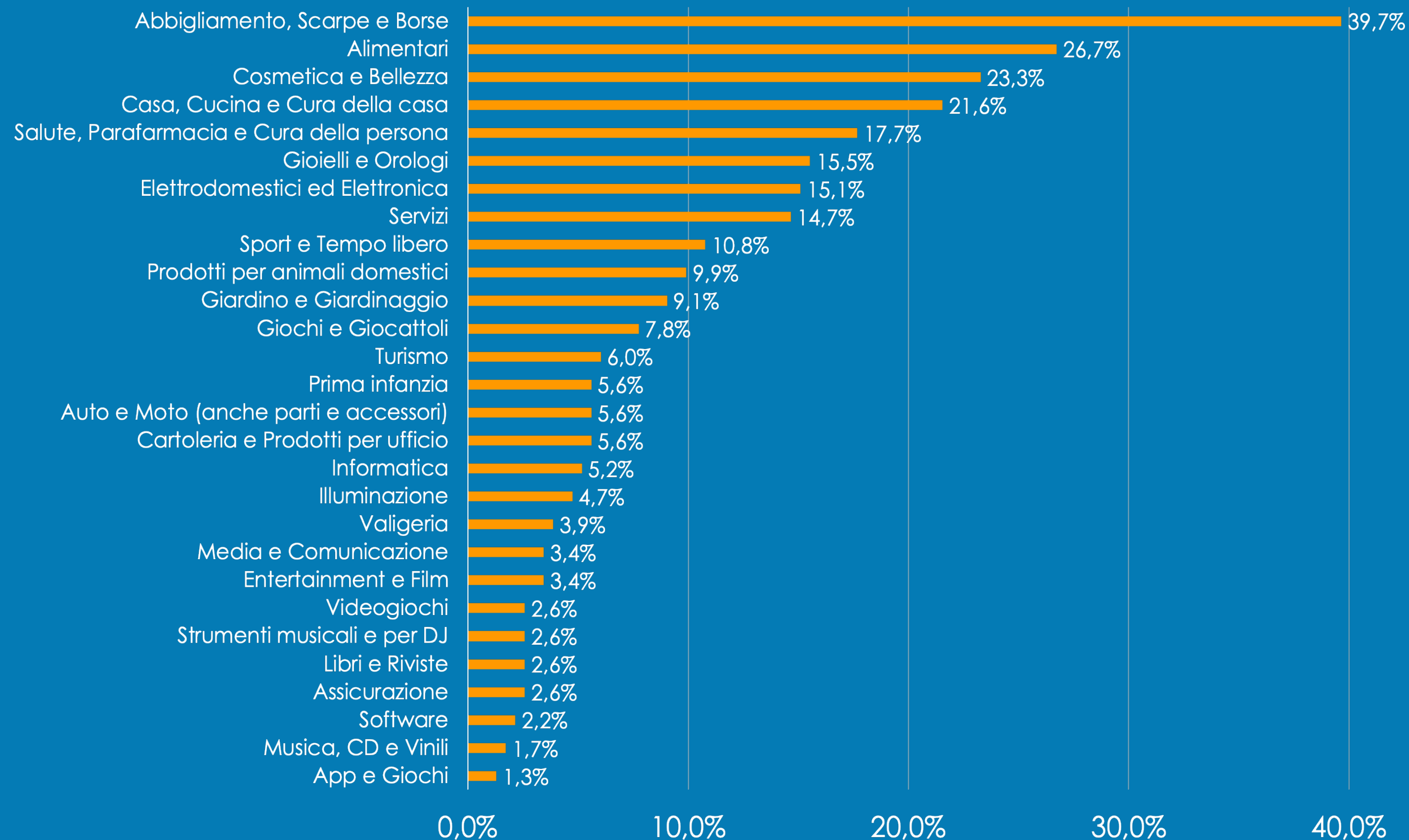
- ✓ **E-Commerce:** *sistema di vendita tramite commercio elettronico effettuato attraverso un e-store di proprietà e/o con la presenza in uno o più marketplace e/o in dropshipping.*
- ✓ **E-Store:** *negozio online di proprietà di un'azienda.*
- ✓ **Marketplace:** *piattaforma di intermediazione specifica per la compravendita online di beni o servizi.*
- ✓ **Dropshipping:** *modello di vendita grazie al quale il venditore vende un prodotto ad un utente finale, senza possederlo materialmente nel proprio magazzino.*



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



In quali settori merceologici operano i tuoi clienti o la tua azienda?



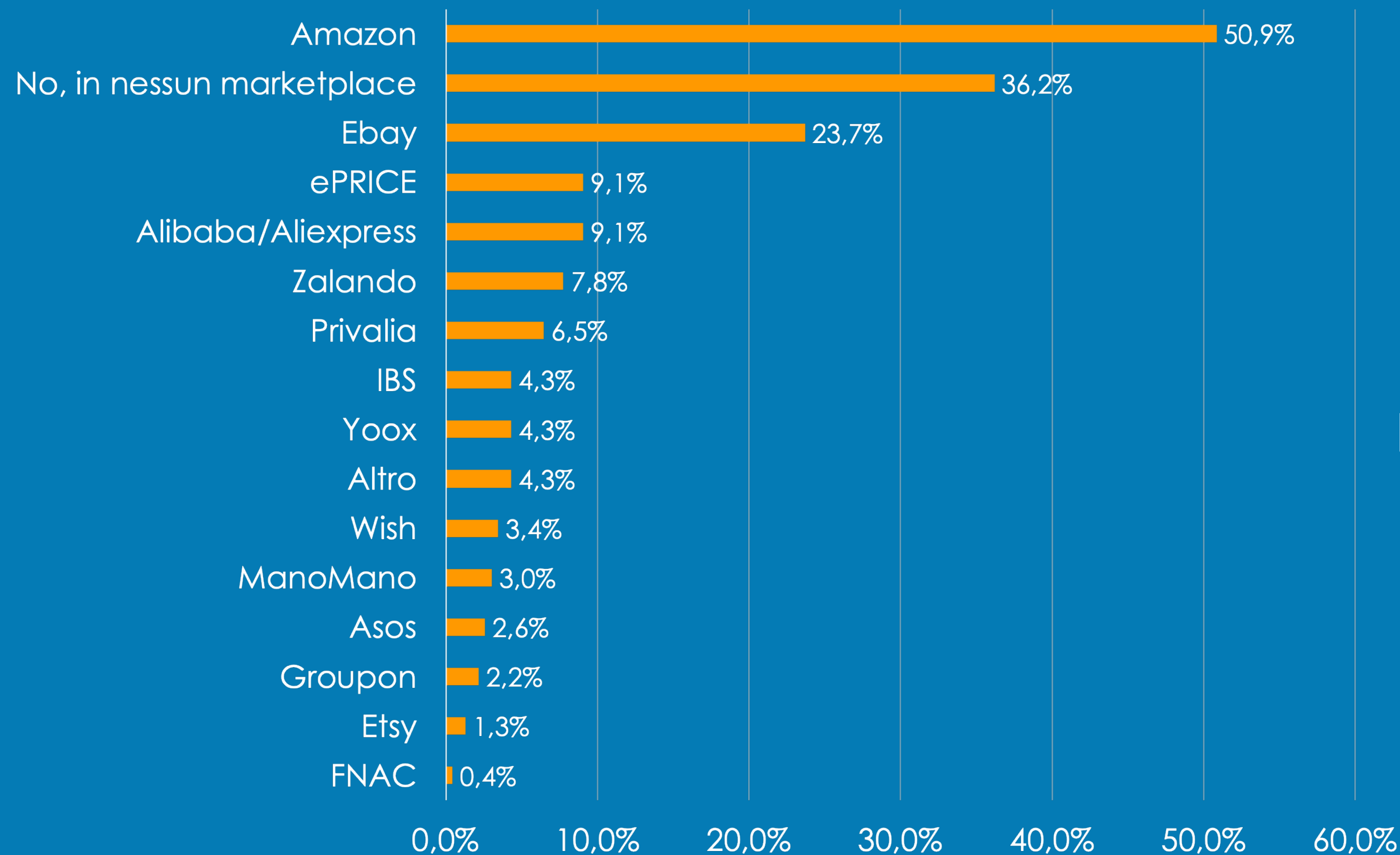
I **settori** in cui
i professionals intervistati
operano maggiormente:
1. Abbigliamento, scarpe e borse
2. Alimentari
3. Cosmetica e bellezza



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



I prodotti dell'e-store sono presenti anche in qualche marketplace? Se sì, dove?



La maggior parte degli intervistati afferma di proporre i propri prodotti anche sui **Marketplace**, in primis **Amazon**.

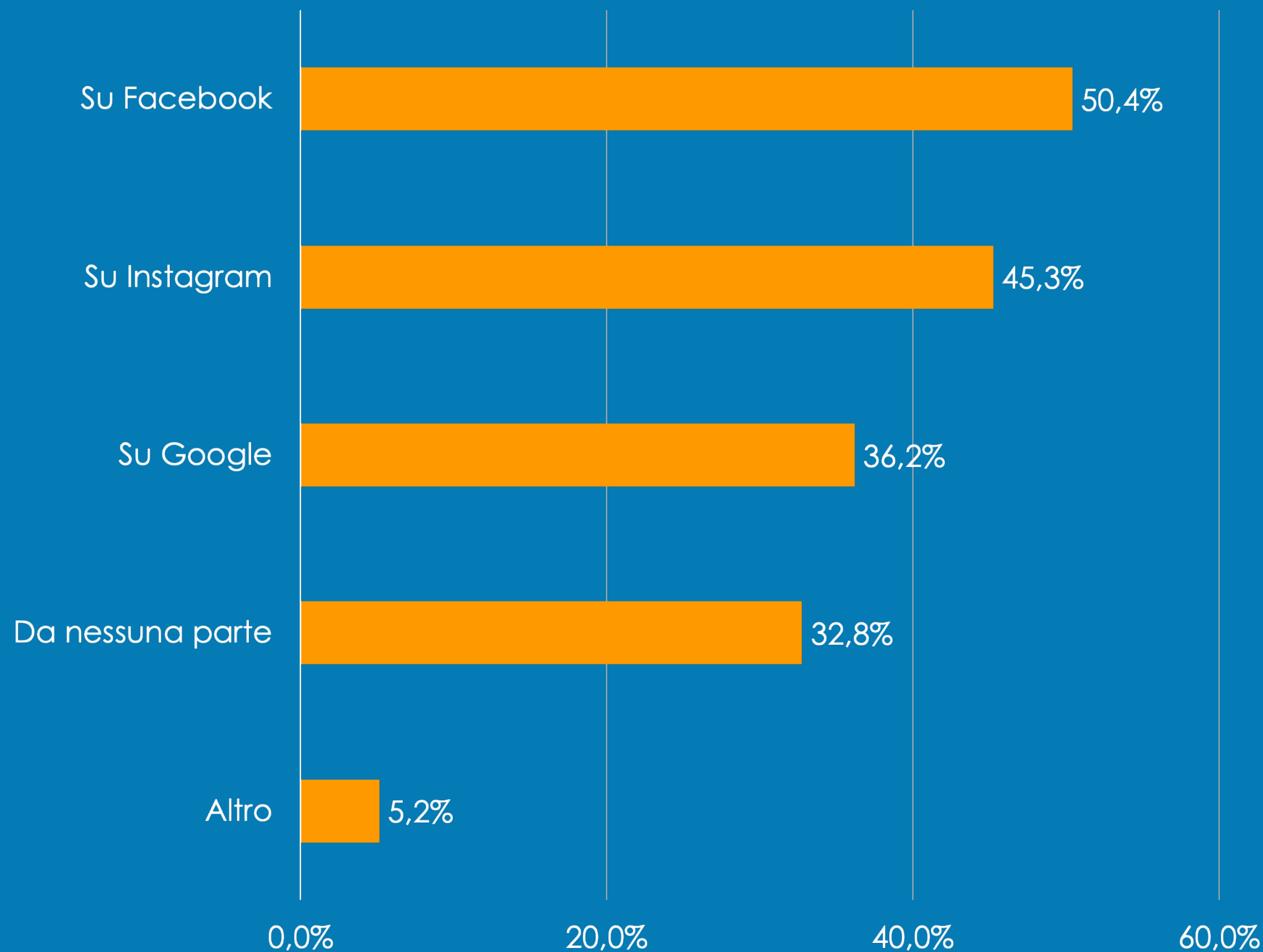
Per più di **1/3 dei rispondenti** invece i prodotti non sono presenti in **nessun marketplace**



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



I tuoi prodotti sono shoppable altrove, a parte eventuali marketplace?



Per buona parte dei rispondenti i propri prodotti sono **shoppable anche tramite altri canali**, in particolare **Facebook e Instagram**.

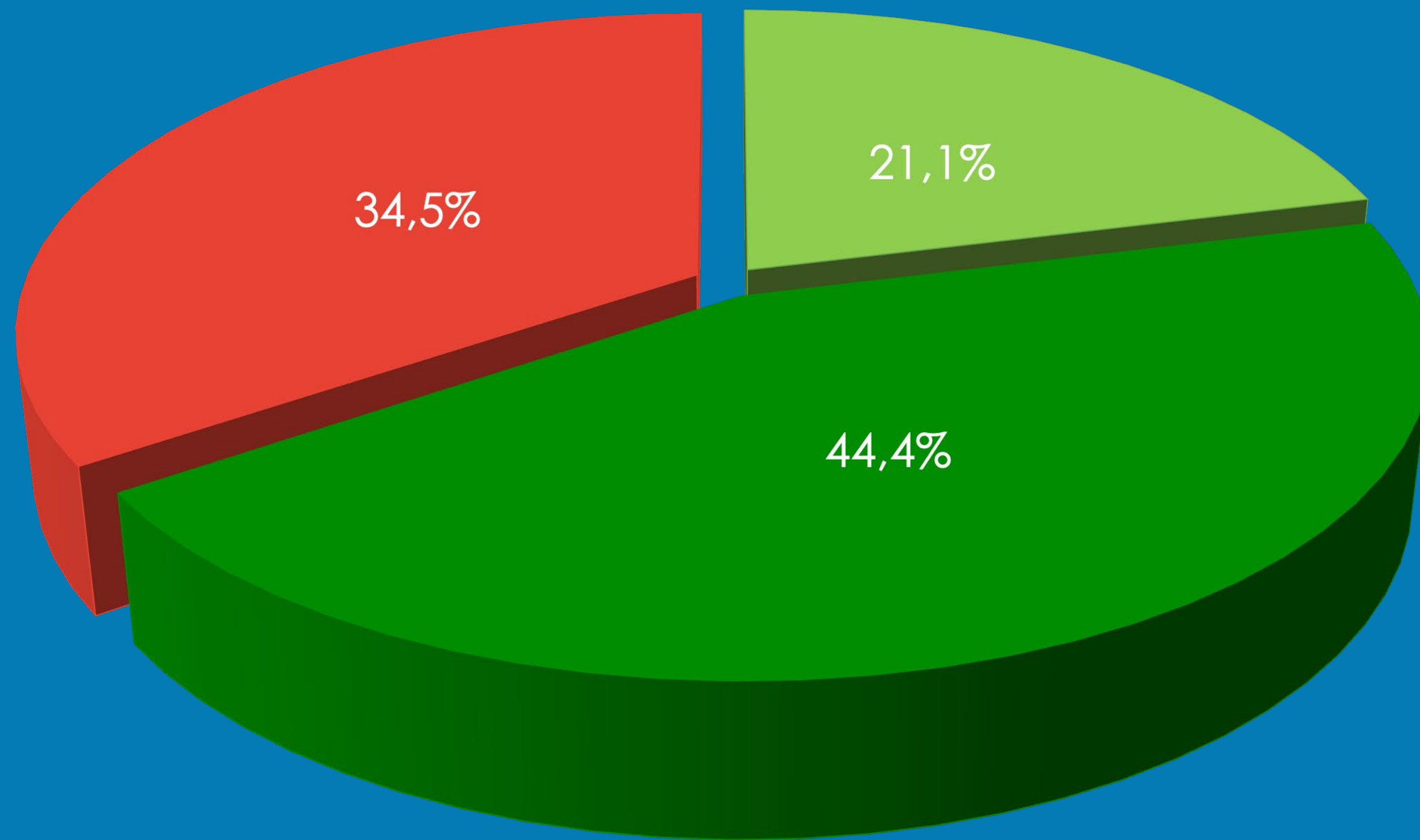
Per **1/3 dei rispondenti** invece i prodotti **non sono shoppable altrove**.



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



L'e-store ha un punto vendita fisico per la vendita dei prodotti?



Nella maggior parte dei casi
l'e-store ha anche
un punto vendita fisico.

In particolare,
per circa il **45%** dei casi
ve n'è **più di uno.**

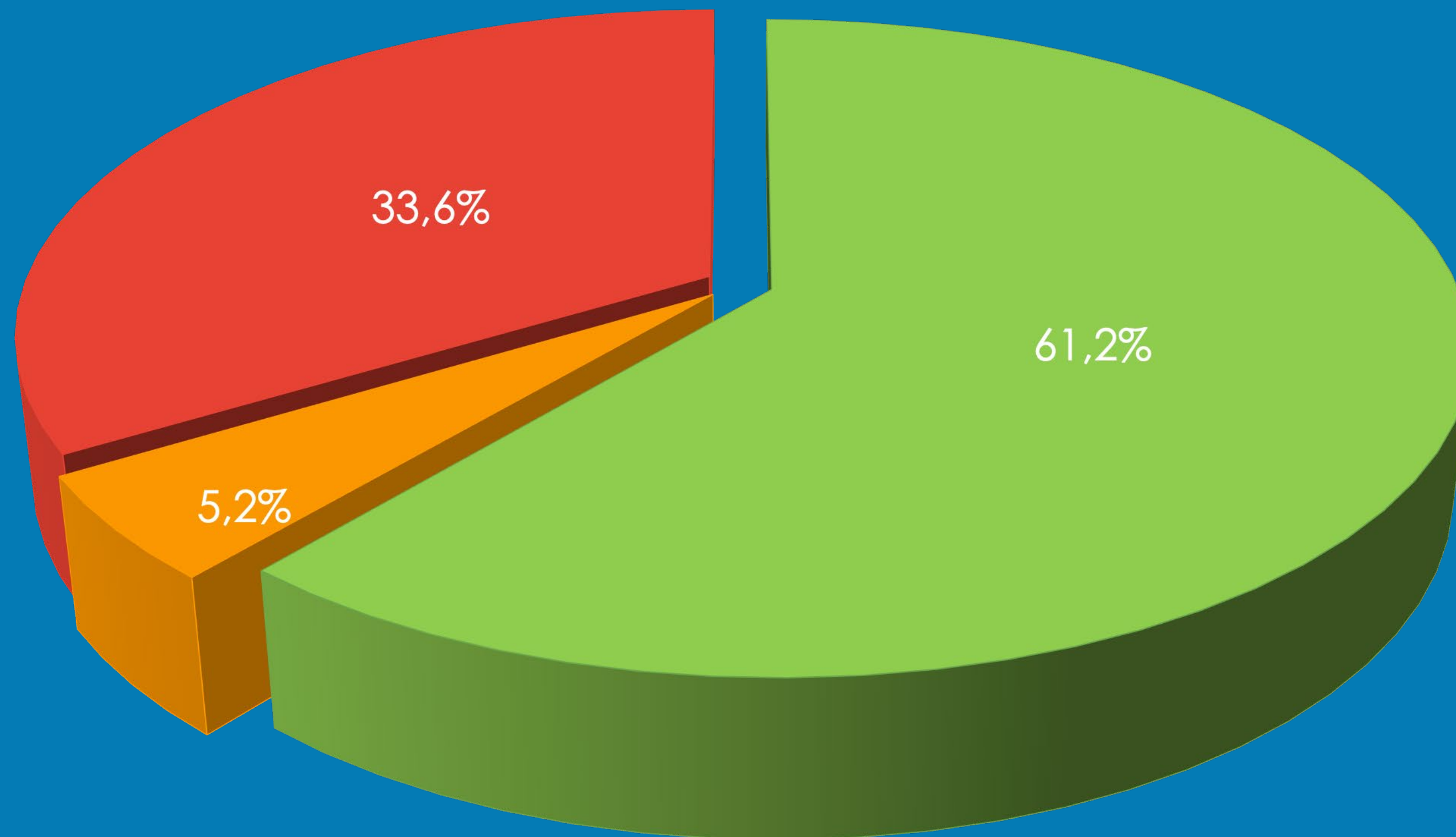
■ Sì, uno ■ Sì, più di uno ■ No



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Il punto di vendita fisico è stato creato prima o dopo l'e-store?



Per la maggior parte degli intervistati **l'e-store è stato creato successivamente** al punto vendita fisico.

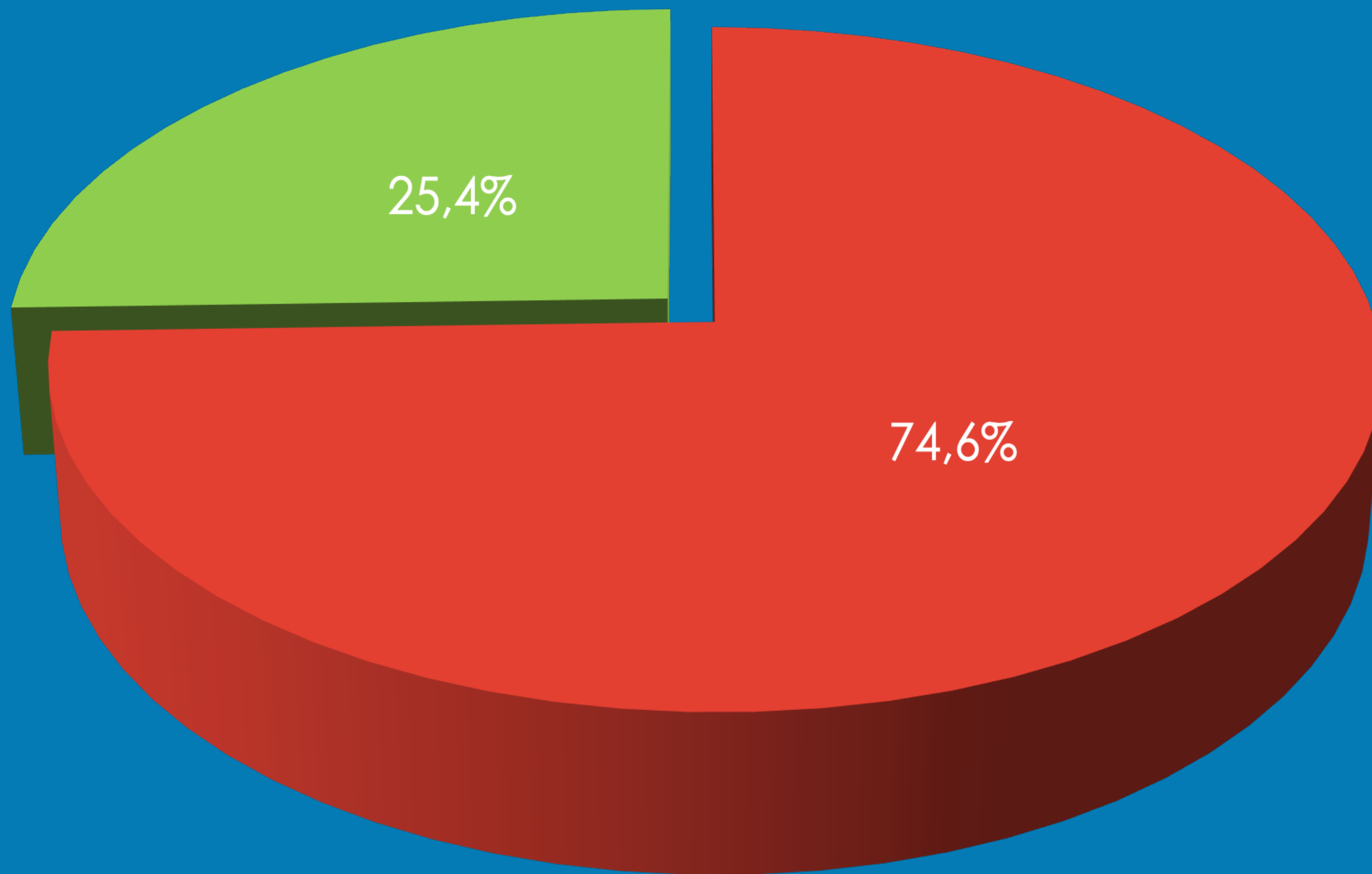
- Prima dell'e-store
- Dopo l'e-store
- Non esiste punto di vendita fisico



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Il modello di vendita dell'e-commerce è di tipo dropshipping?



Nella maggior parte dei casi
il **modello di vendita**
dell'e-commerce
non è il dropshipping.

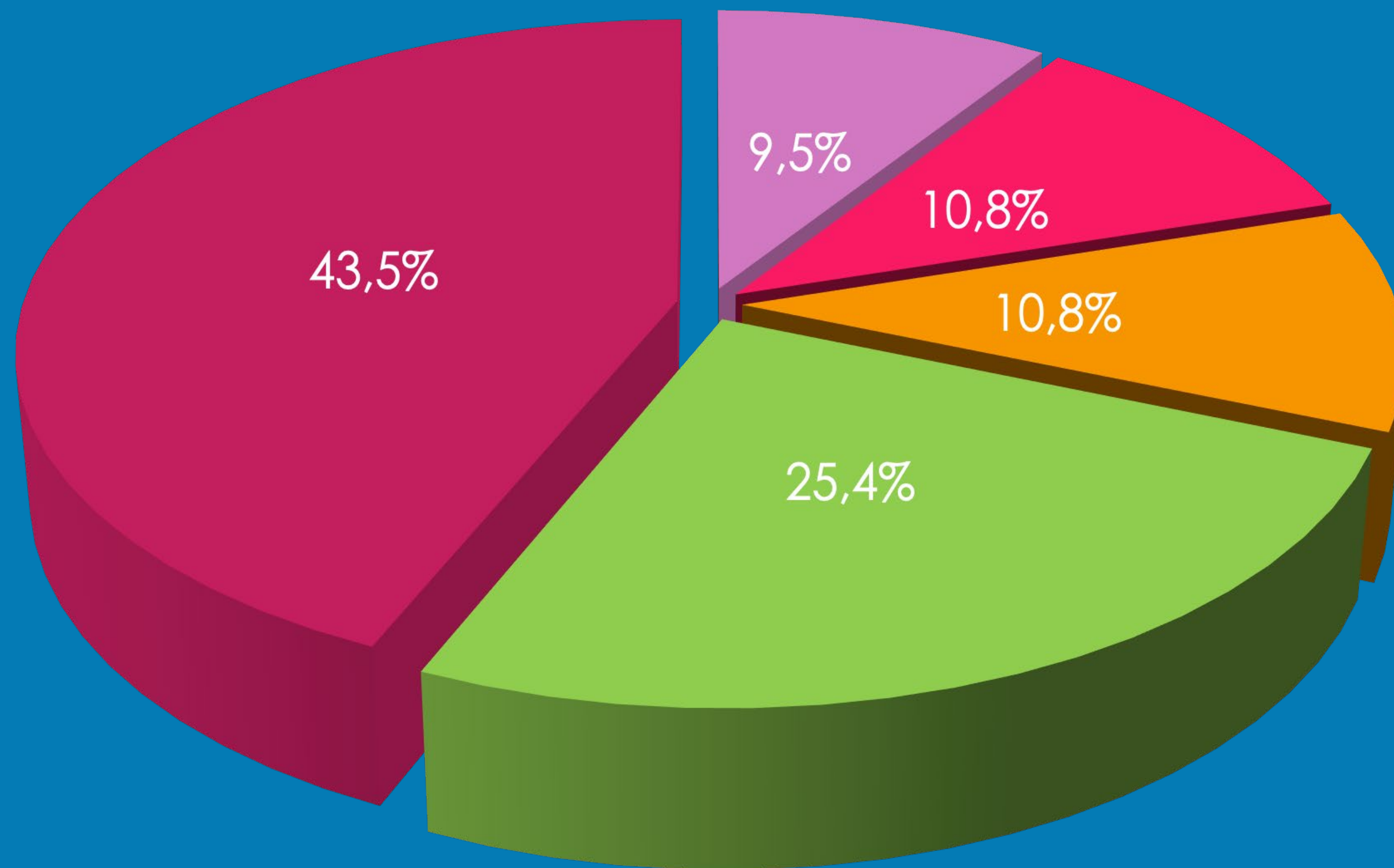
■ No ■ Sì



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Quanti prodotti/servizi sono venduti nell'e-commerce?



Circa **la metà** dei rispondenti afferma di avere a catalogo **più di 500 prodotti** nel proprio e-store.

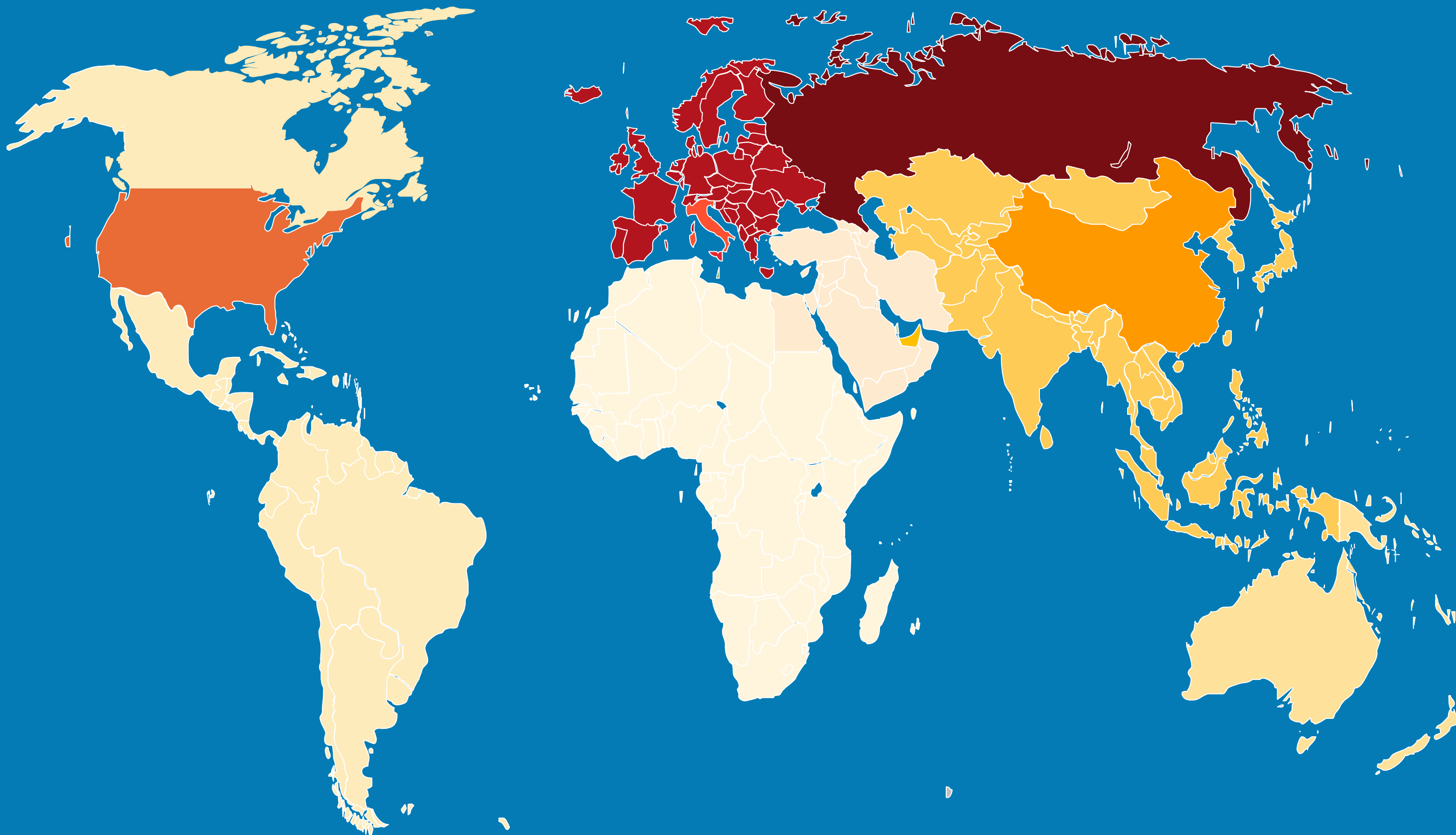
■ Fino a 50 ■ 51-100 ■ 101-250
■ 251-500 ■ Oltre 500



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Con l'e-commerce vendete anche all'estero? Se sì, dove?



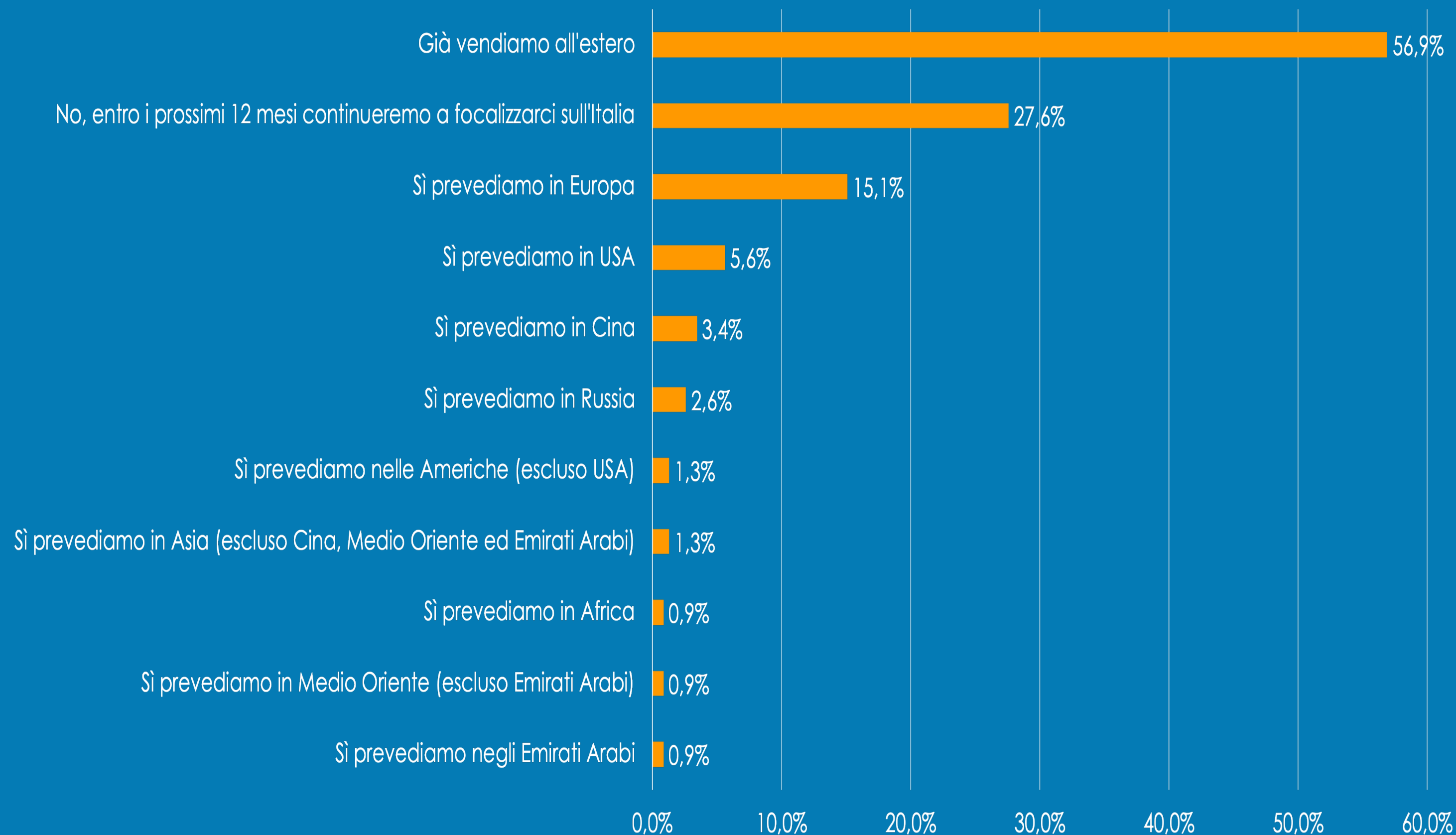
- Russia 60,3%
- Europa (escluso Russia) 57,8%
- No (solo Italia) 37,1%
- USA 28,4%
- Cina 19%
- Emirati Arabi 15,1%
- Asia (escluso Cina, Medio Oriente ed Emirati Arabi) 12,1%
- Oceania 11,6%
- Americhe (escluso USA) 10,8%
- Medio Oriente (escluso Emirati Arabi) 10,3%
- Africa 9,5%



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Se l'e-commerce vende solo in Italia, prevedete di puntare all'estero nei prossimi 12 mesi? Se sì, dove?



I paesi su cui si pensa di puntare nell'immediato futuro sono per la maggiore:

1. Europa
2. Usa
3. Cina

Circa $\frac{1}{4}$ dei rispondenti continuerà a focalizzarsi invece **sul mercato italiano.**



DIGITALCOACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



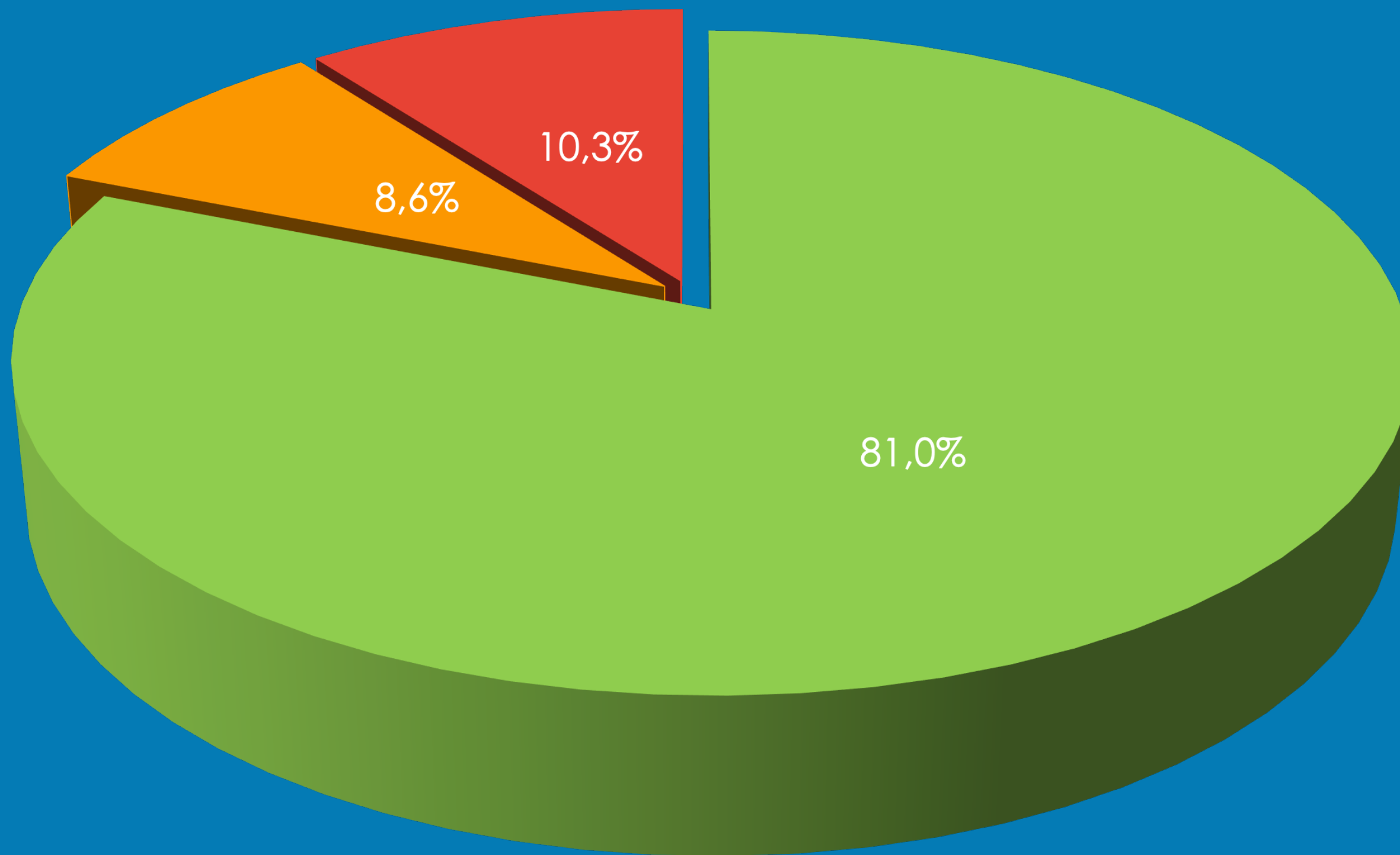
COVID-19



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



L'e-commerce era già esistente prima dell'emergenza Covid-19?



La maggior parte dei sistemi di e-commerce **esisteva già prima** dell'inizio dell'emergenza Covid.

- Sì esisteva già prima di Febbraio 2020
- È stato creato durante il primo lockdown (Febbraio - Maggio 2020)
- È stato creato dopo Maggio 2020



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Con l'avvento dell'emergenza Covid-19, cosa è cambiato nell'e-commerce?



Più della metà dei professionals intervistati ha registrato un **aumento delle vendite dopo l'inizio dell'emergenza.**



DIGITALCOACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



CARATTERISTICHE TECNICO TECNOLOGICHE

Alcune Definizioni:

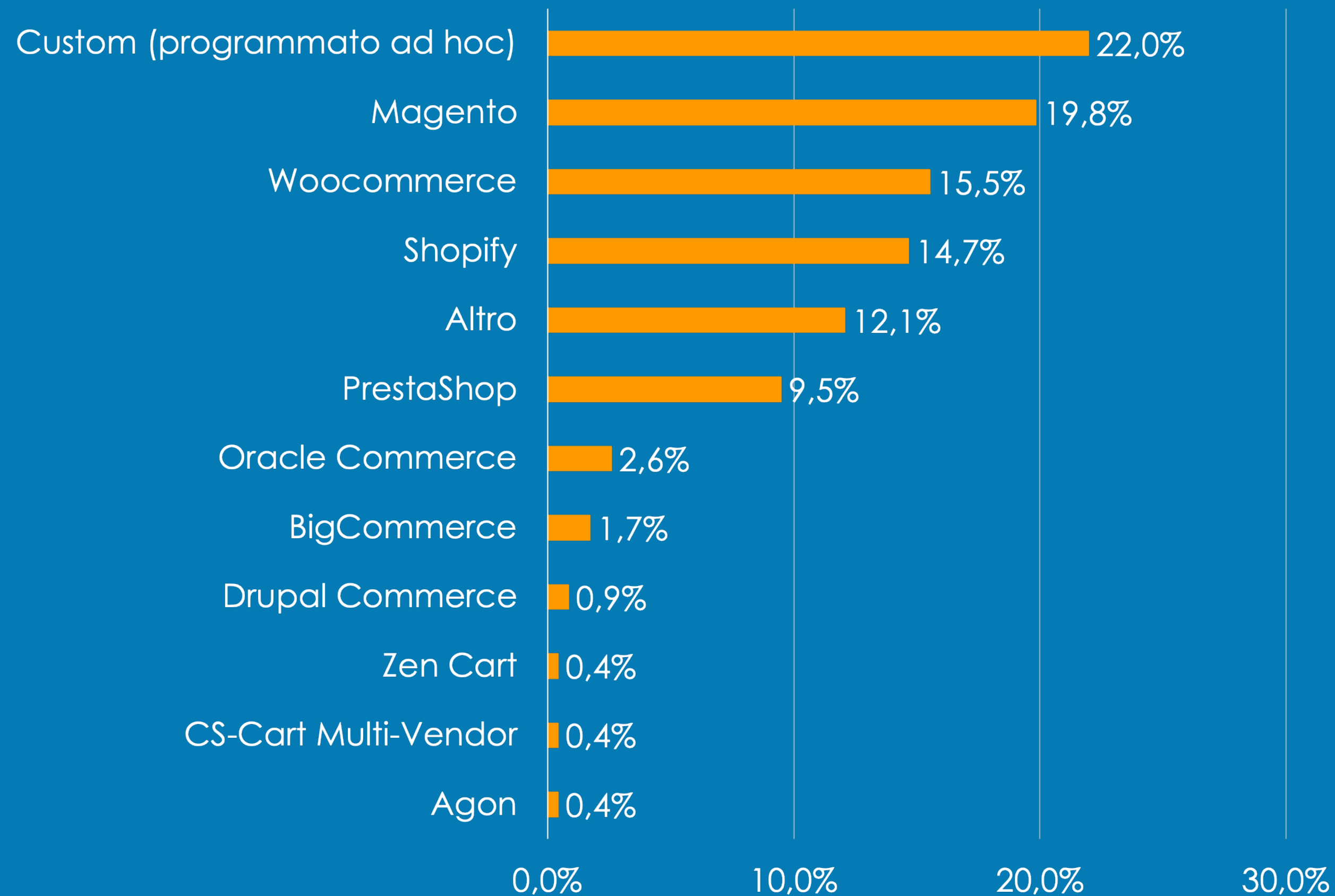
- ✓ **CMS (Content Management System):** *piattaforma atta a gestire i contenuti di un e-commerce.*
- ✓ **Web Responsive:** *sito in grado di adattarsi graficamente in modo automatico ai vari dispositivi (desktop o mobile).*
- ✓ **Realtà aumentata:** *arricchimento della percezione sensoriale del contesto circostante l'oggetto osservato tramite appositi display con contenuti digitali (testi, immagini, clip, ecc.)*



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Quale piattaforma/plugin/CMS specifico per l'e-commerce è stata maggiormente utilizzata?

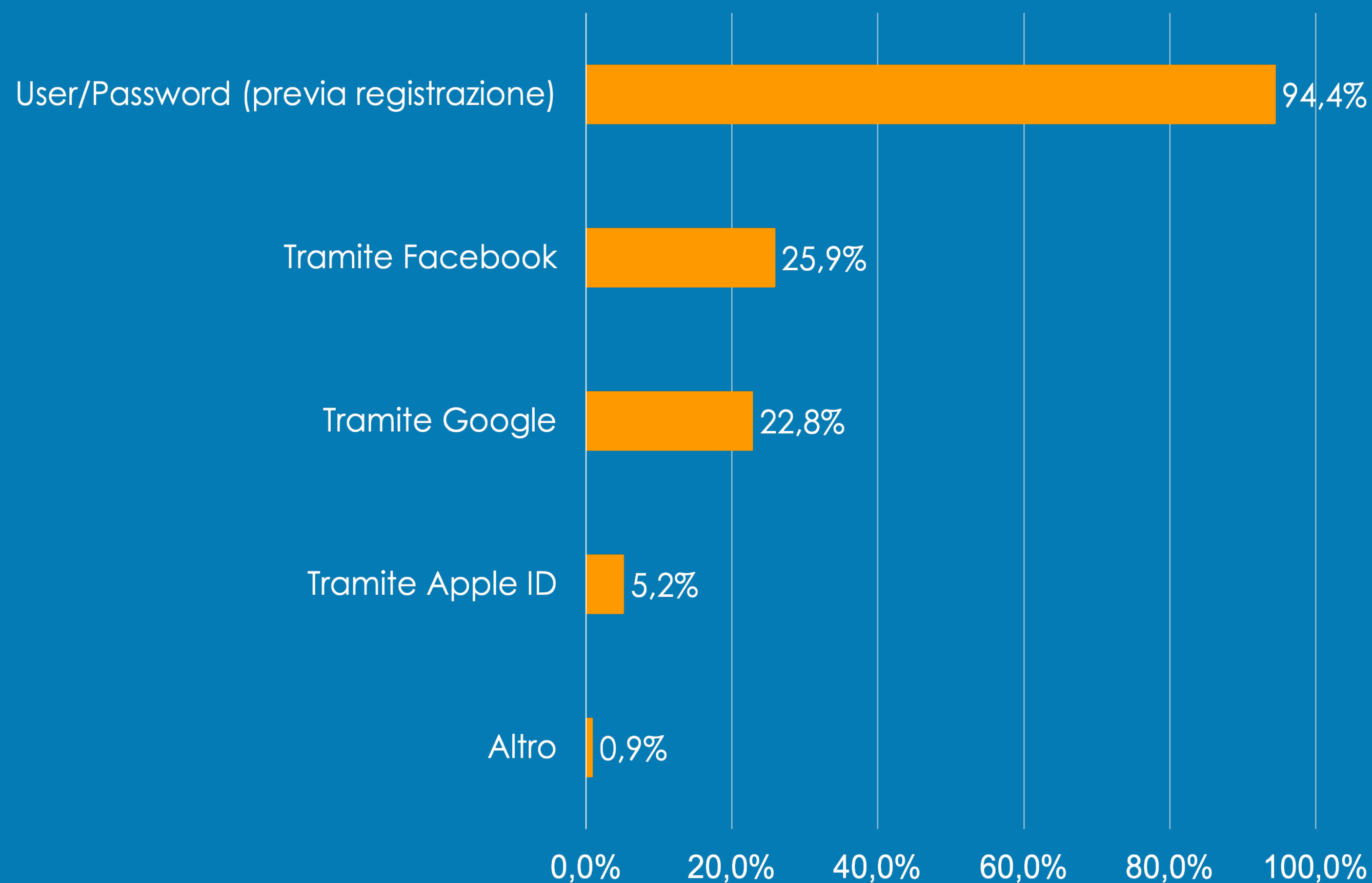


Una discreta parte dei professionals intervistati utilizza **piattaforme proprietarie** per la gestione del proprio e-store.

Tra le **piattaforme OS** più utilizzate:

1. Magento
2. WooCommerce
3. Shopify

Quali sistemi di login prevedete?



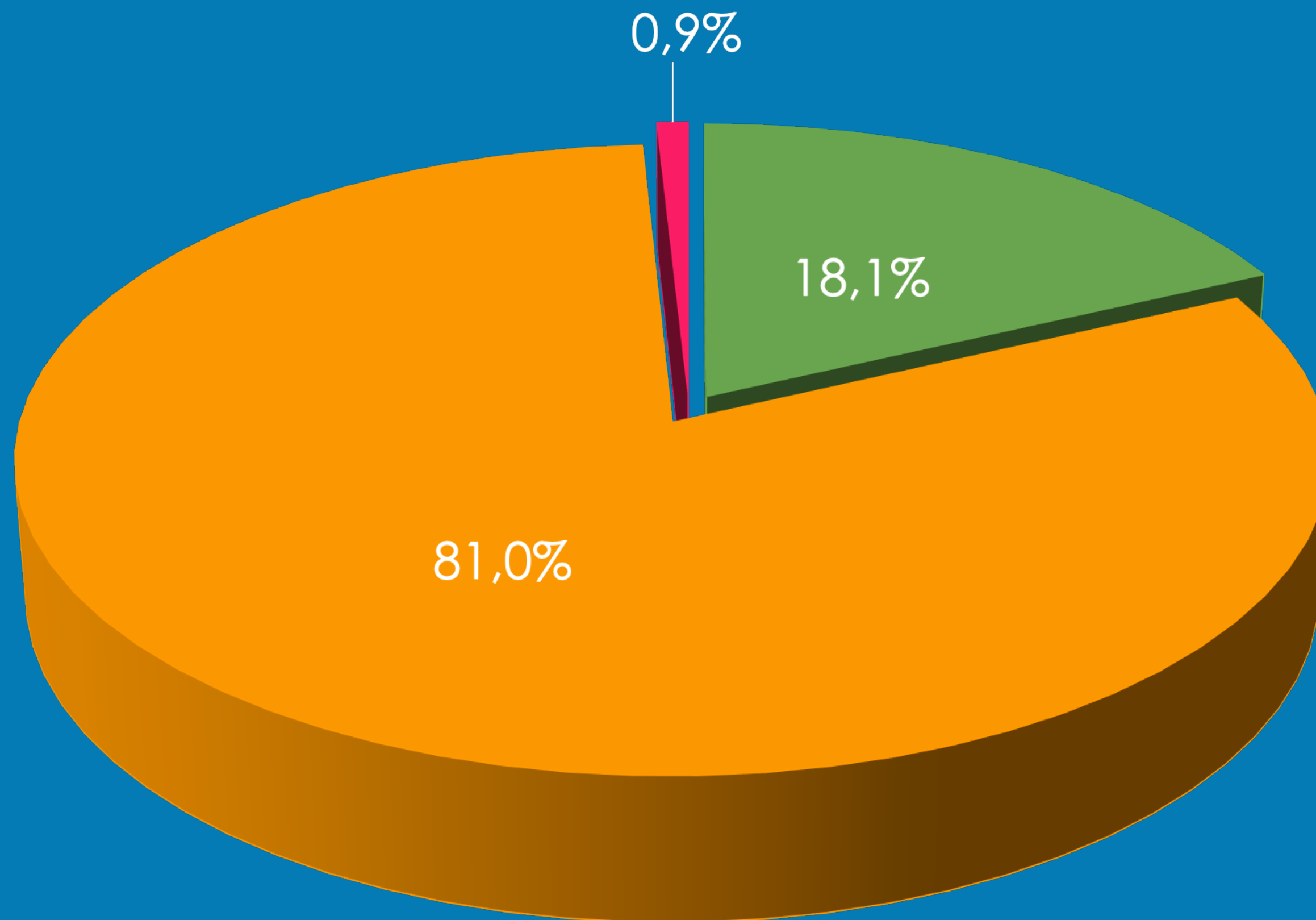
Quasi tutti gli intervistati gestiscono il **sistema di accesso utenti** all'e-store tramite **User e Password**.



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Da quale dispositivo i clienti accedono maggiormente?



- Da Desktop
- Da Smartphone
- Da Tablet

Mobile-first

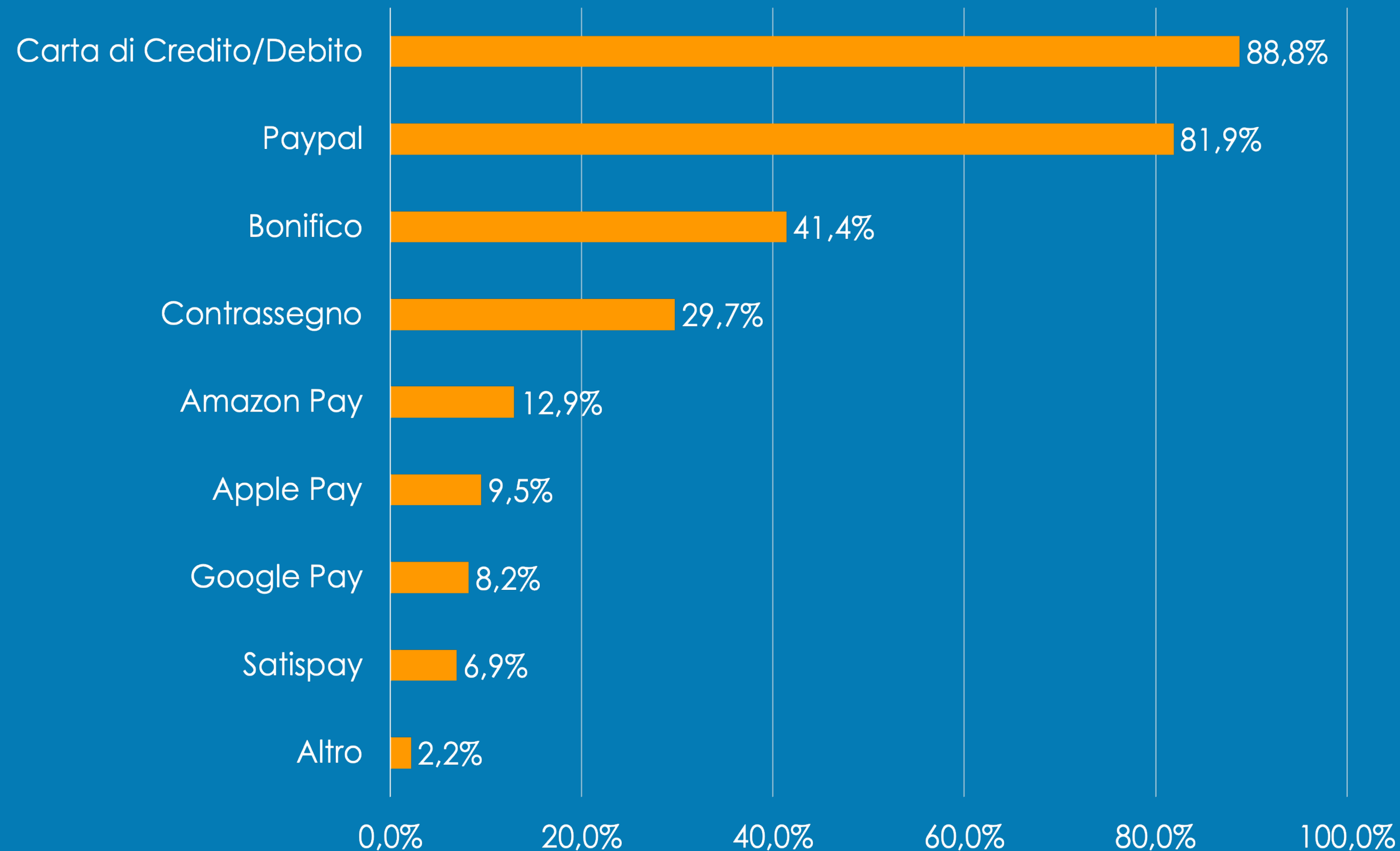
Molti degli intervistati affermano che il dispositivo maggiormente utilizzato dai propri clienti per accedere all'e-commerce è lo **smartphone**



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Quali sono i sistemi di pagamento utilizzati?



I metodi di pagamento maggiormente utilizzati:

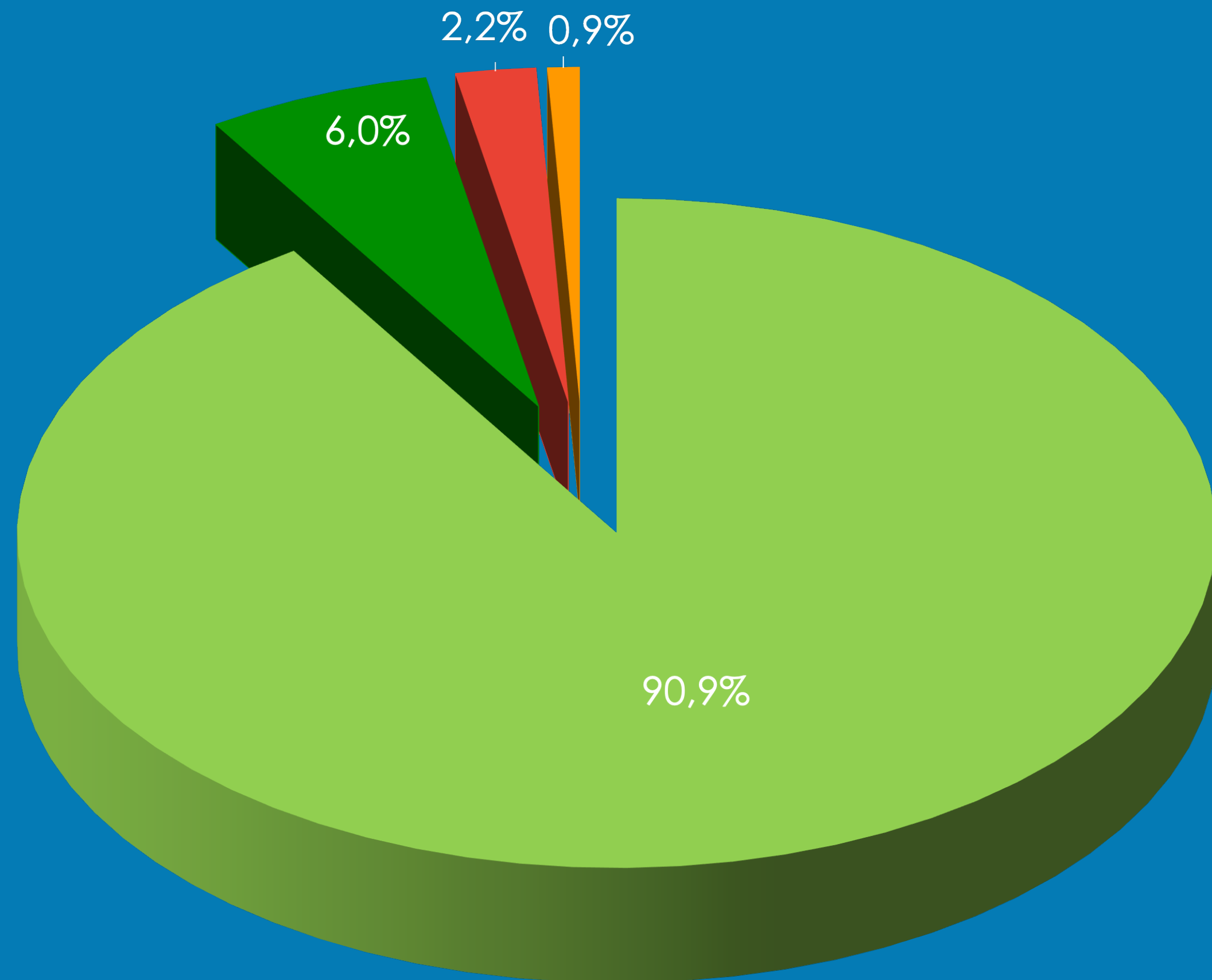
1. Carta di Credito/Debito
2. Paypal
3. Bonifico



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



L'e-store è consultabile da device mobile?



- Sì, è web responsive/adaptive
- Sì, con un'apposita App
- No
- No, ma lo sarà entro i prossimi 12 mesi

La quasi totalità degli intervistati afferma di avere un **e-commerce consultabile da mobile**

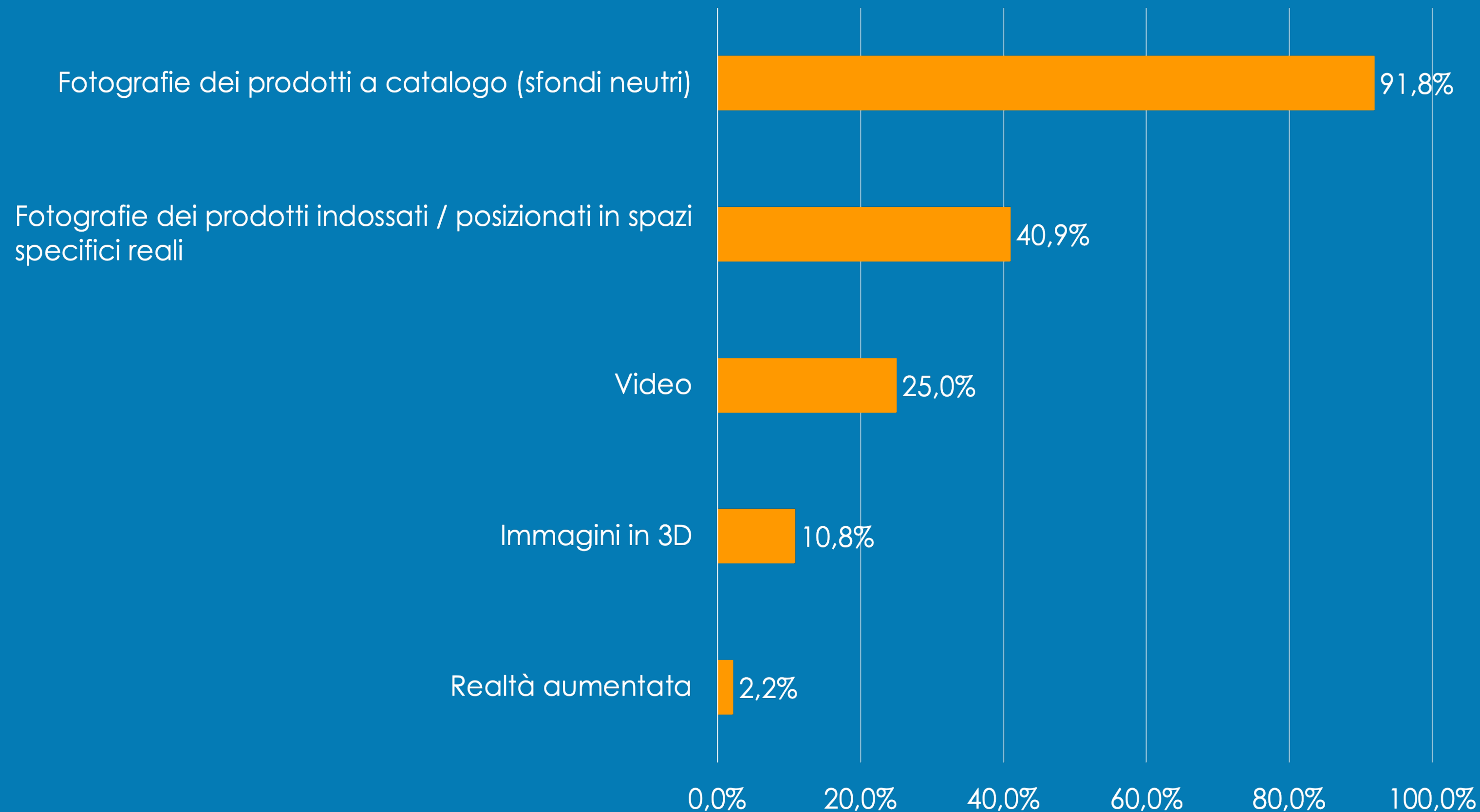
Solo il 2% afferma di non avere un sito web responsive



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



I prodotti in vendita sono rappresentati:



La quasi totalità
dei prodotti
in vendita sono
rappresentati tramite
foto a sfondo neutro.

1/4 degli intervistati
afferma di fare utilizzo
del formato **video.**



DIGITALCOACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



GESTIONE STRATEGICA DEI CLIENTI

Alcune Definizioni:

- ✓ **Dynamic pricing:** strategia che utilizza un algoritmo per vendere a prezzi flessibili, che variano nel tempo in considerazioni di determinate variabili (orari, luogo, abitudini di acquisto, ecc.).
- ✓ **Scarcity effect:** tecnica che consiste nel presentare la possibilità di acquisto di un prodotto come limitata.
- ✓ **Up-Selling:** quando si offre al cliente un prodotto di maggior valore rispetto a quello inizialmente scelto, aggiungendo un sovrapprezzo.
- ✓ **Cross-Selling:** quando si offre al cliente un prodotto supplementare rispetto a quello che sta per comprare o ha già acquistato.

Quali strategie promozionali utilizzate?

Calendarizzazione promozionali (Black Friday, saldi stagionali, ecc.)

Personalizzazione del prodotto

Dynamic pricing

Scarcity effect

Raccolta punti

Altro

85,3%

28,0%

20,7%

17,2%

15,9%

2,6%

0,0%

20,0%

40,0%

60,0%

80,0%

100,0%

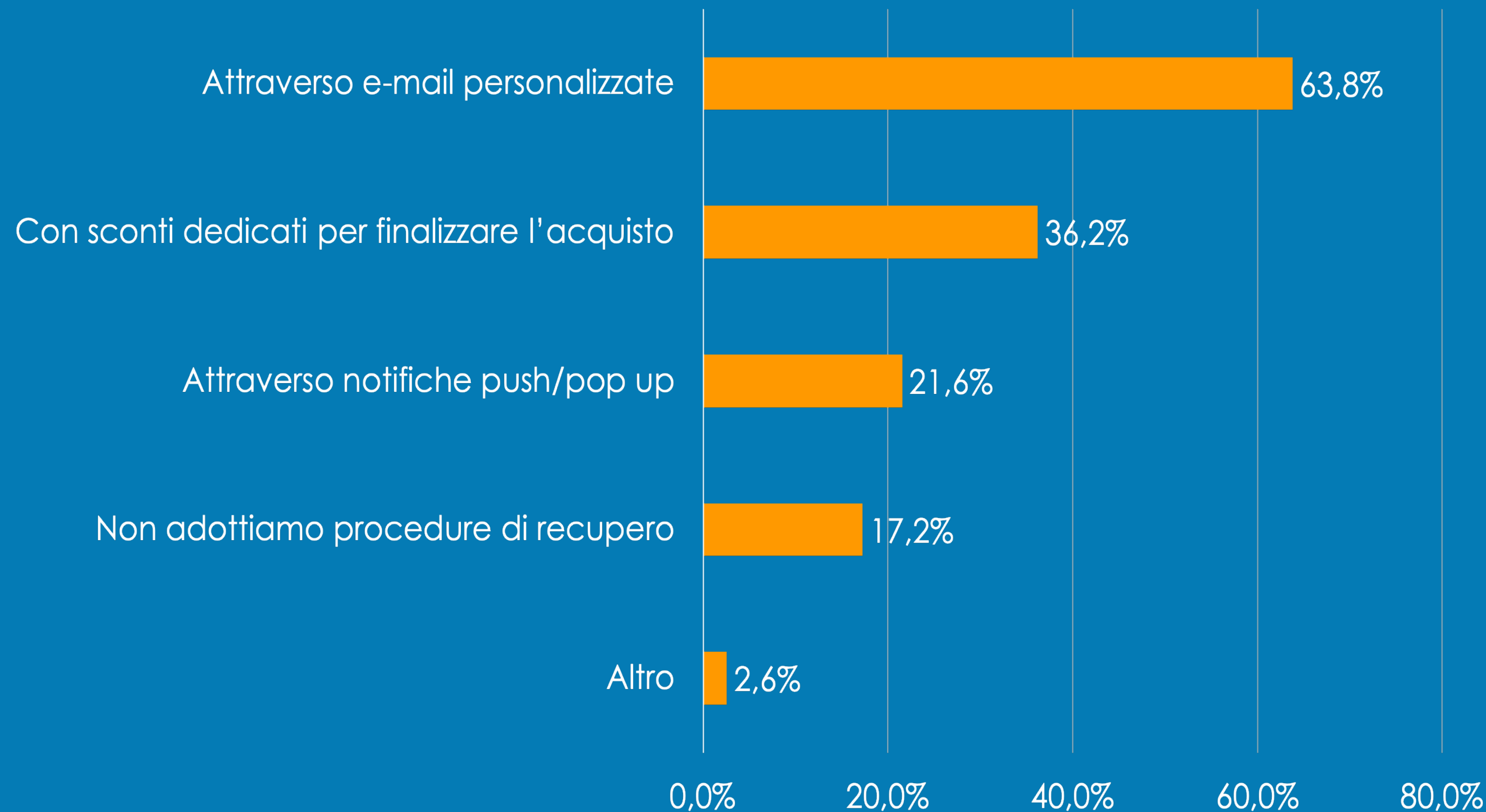
La maggior parte dei professionals utilizza **promozioni calendarizzate** come strategia.



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA

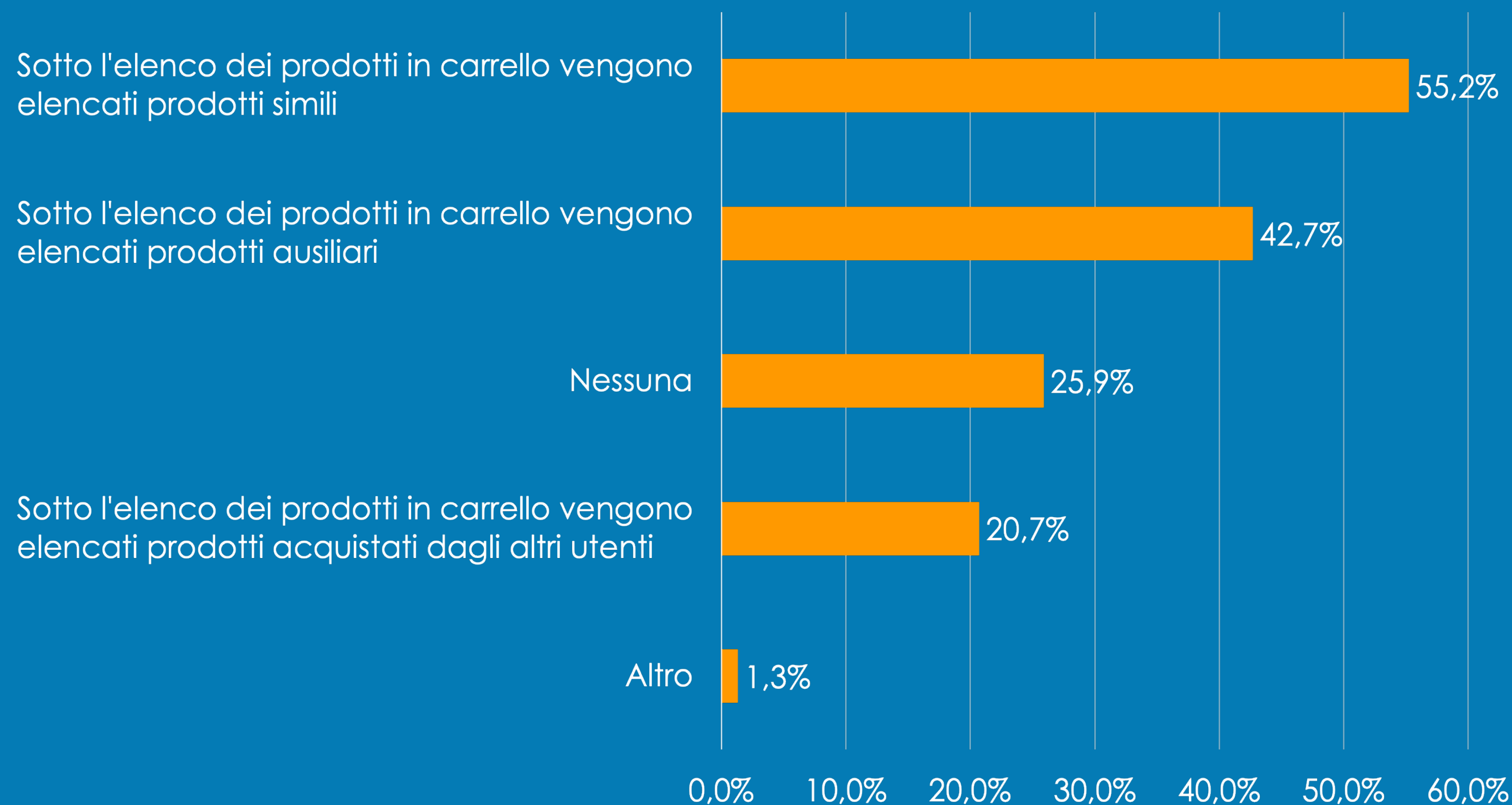


Qual'è la strategia di richiamo che utilizzate per far tornare un utente che ha abbandonato il carrello?



L'e-mail marketing è la principale strategia per il recupero di carrelli abbandonati.

Prima di completare l'acquisto, quale strategia utilizzate per Up-Selling e Cross-Selling?



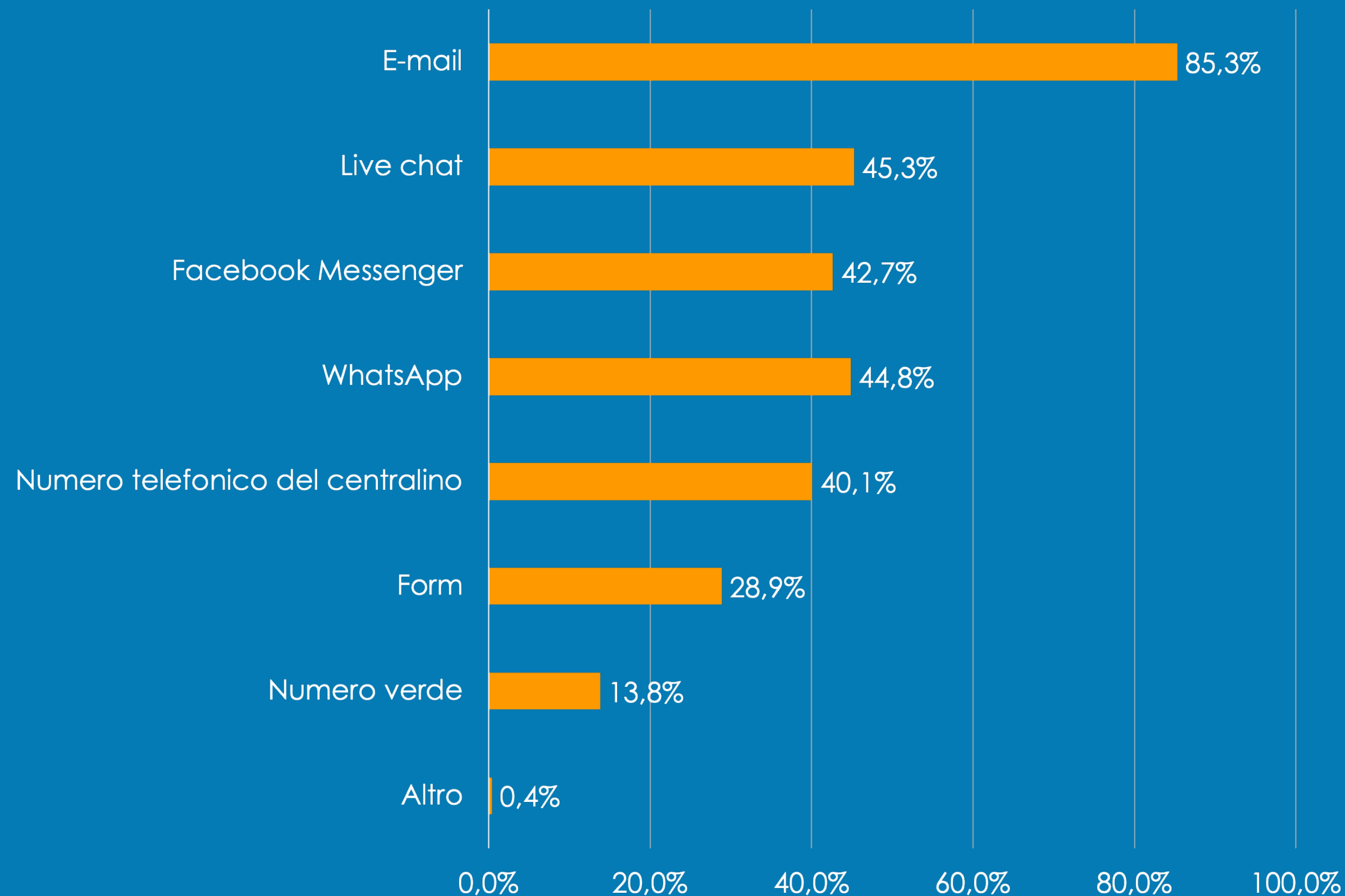
**Prodotti simili e
Prodotti ausiliari** sono le
principali strategie
per Up-Selling
e Cross-Selling



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Quale sistema adottate per dialogare con i clienti?



L'E-mail è il principale canale di comunicazione utilizzato dai professionals per dialogare con i propri clienti.

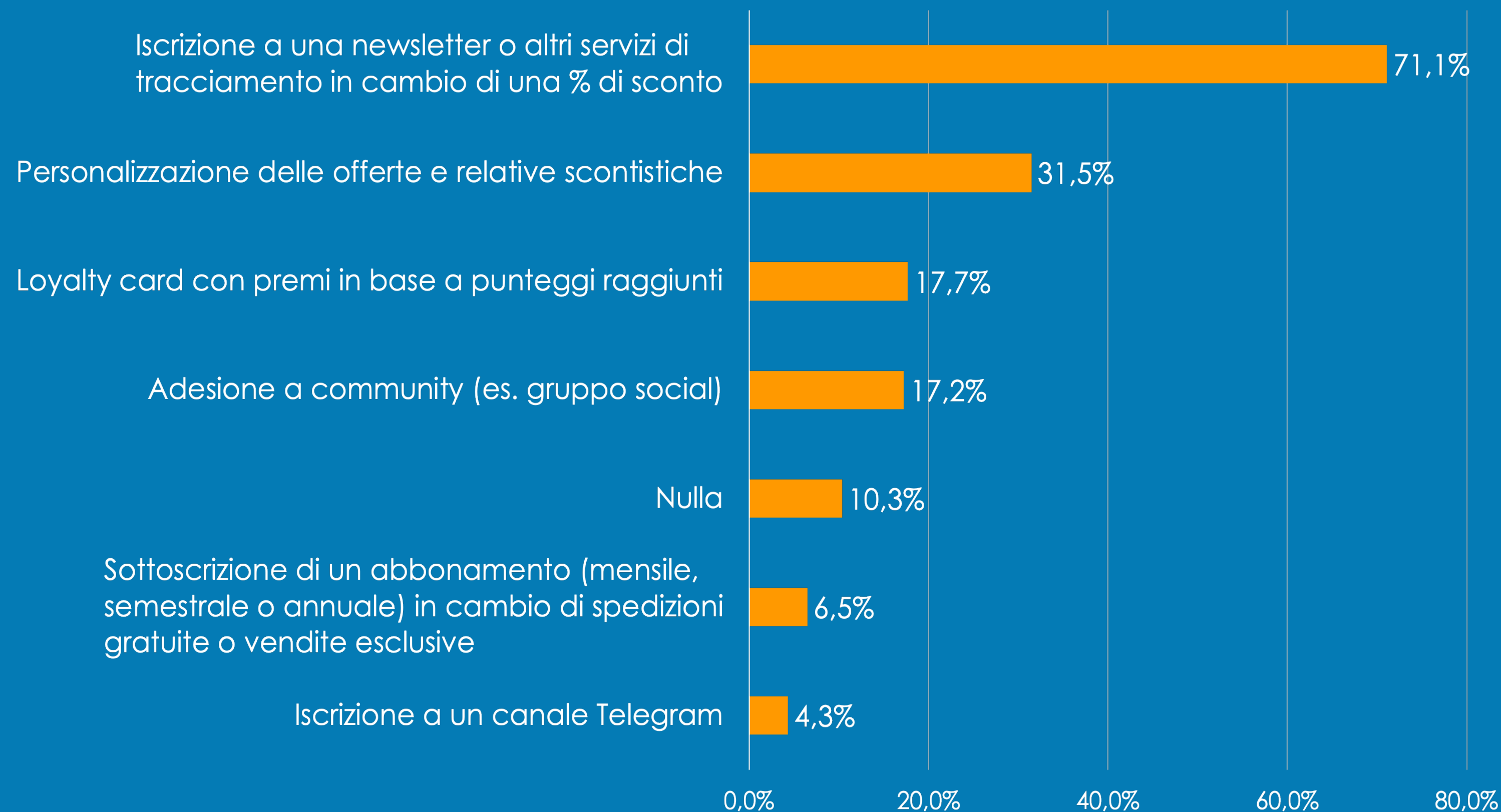
Live Chat e altri sistemi di messaggistica si posizionano a circa lo stesso livello del più tradizionale centralino telefonico.



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Quale strategia avete introdotto per fidelizzare il cliente?



Lo sconto in cambio di iscrizione alla newsletter è una delle principali strategie messe in atto per fidelizzare il cliente.

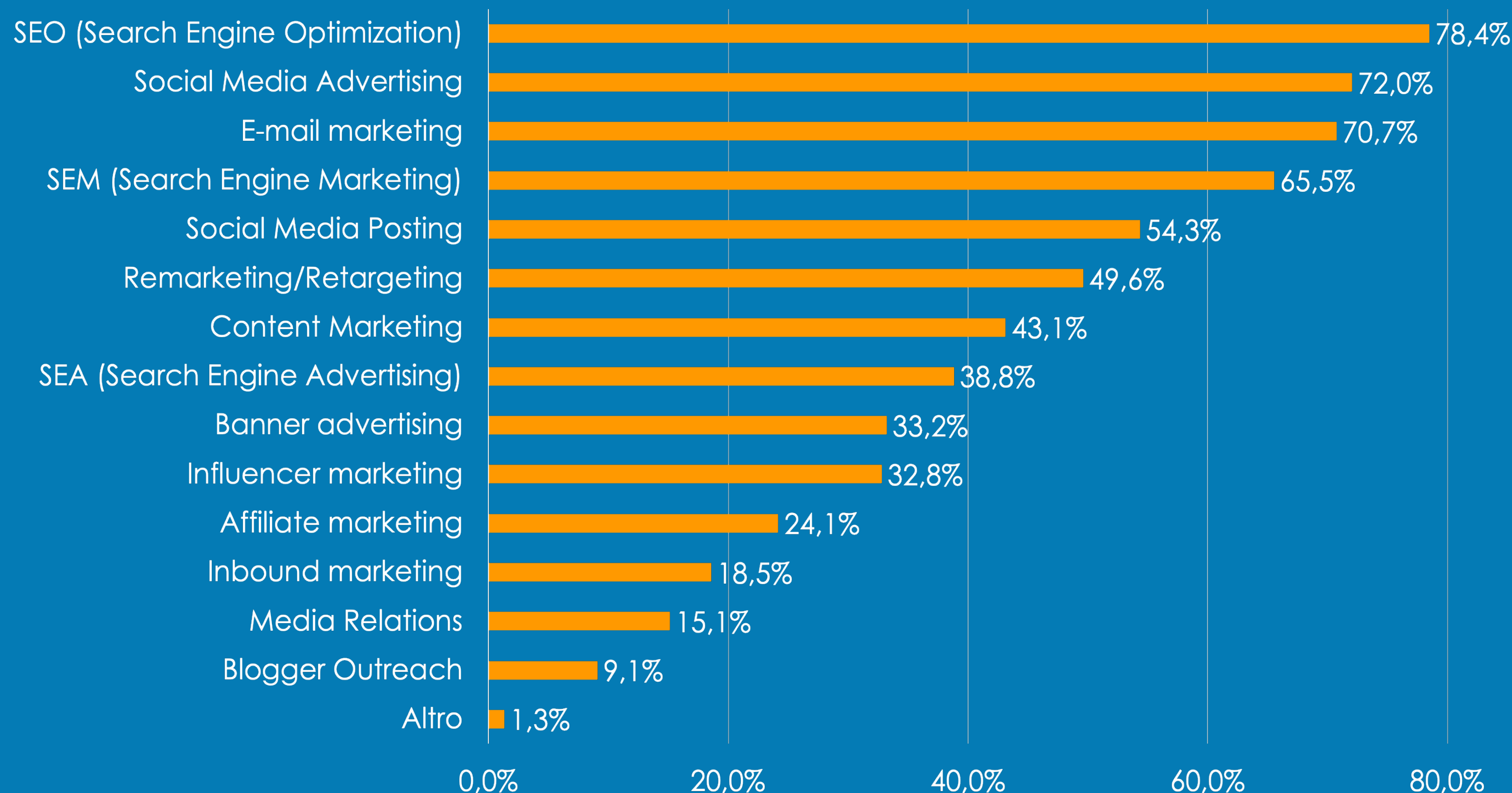


DIGITALCOACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



MARKETING

Quale strategia di marketing utilizzate per promuovere l'e-commerce?



Le strategie di marketing
maggiormente usate
per promuovere
l'e-commerce sono:

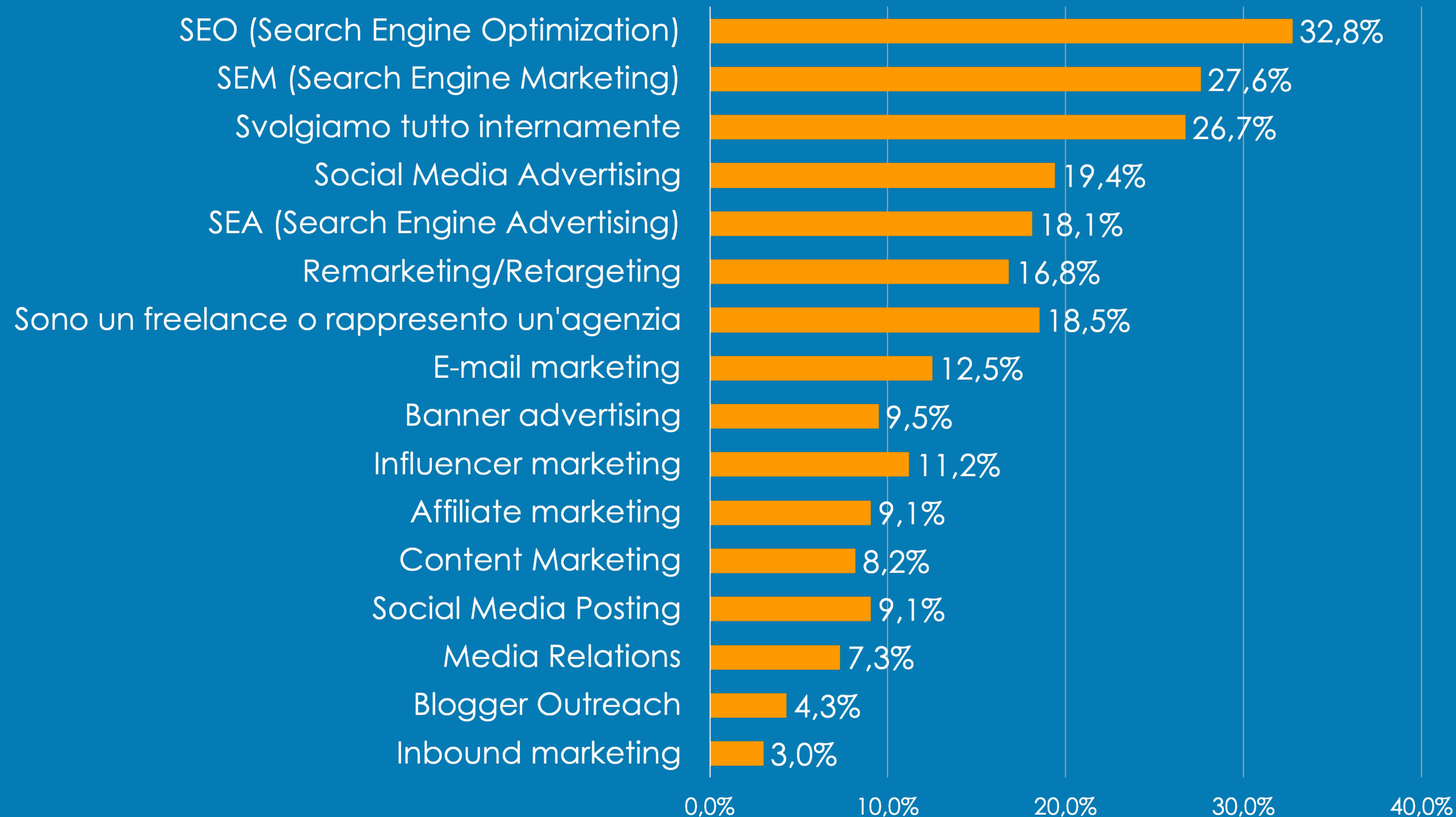
1. SEO
2. Social Ads
3. E-Mail marketing



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Se rappresenti direttamente un e-commerce per quali servizi di marketing ti rivolgi all'esterno?



I servizi esternalizzati maggiormente sono:

1. SEO
2. SEM
3. Social Ads

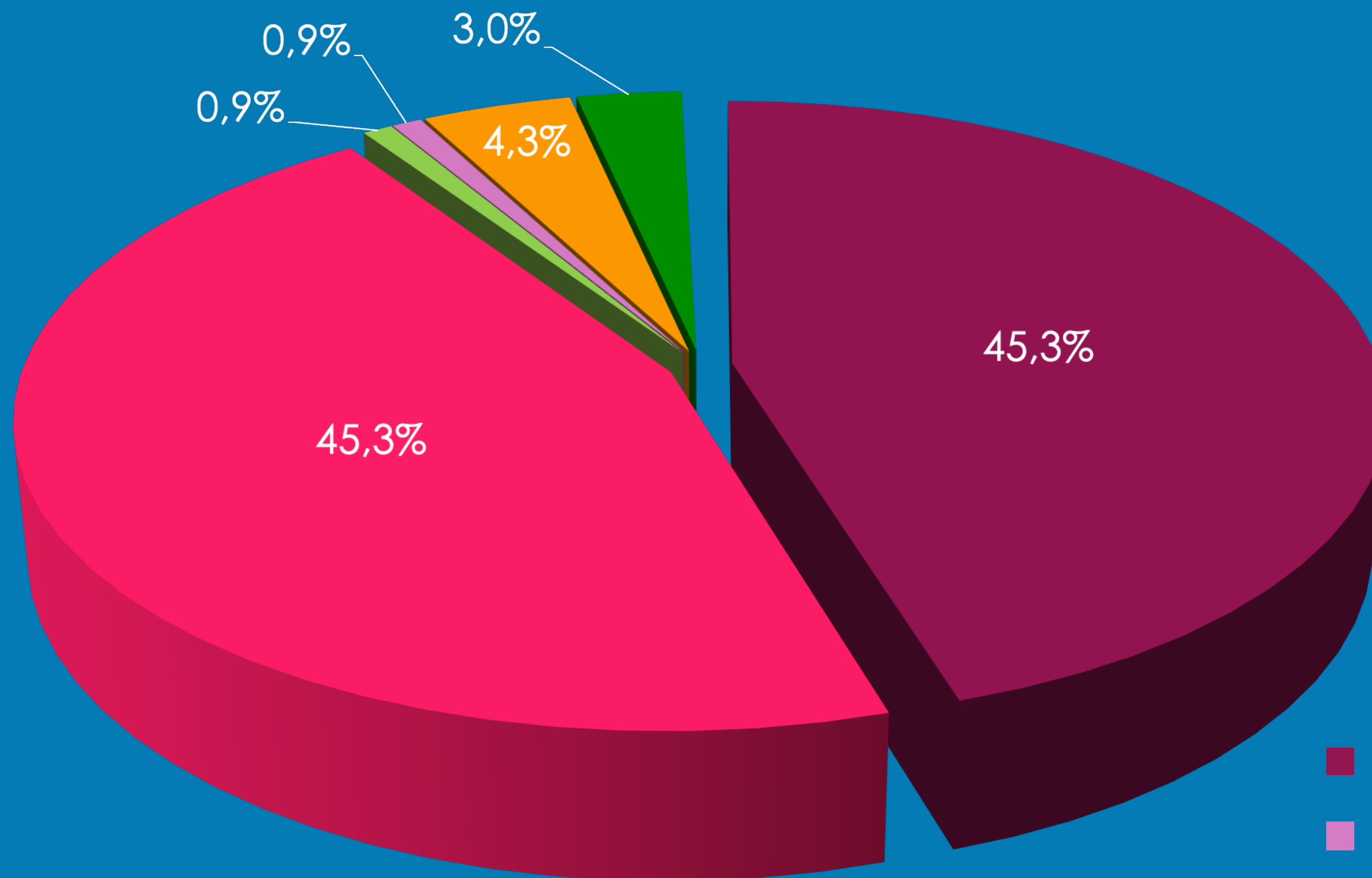
Più di 1/4 dei professionals dichiara di svolgere tutto internamente.



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Quale è il social media che maggiormente utilizzi per promuovere i prodotti?



Facebook e Instagram
sono i social media
maggiormente utilizzati
dai professionals
per promuovere
i prodotti dell'e-commerce.

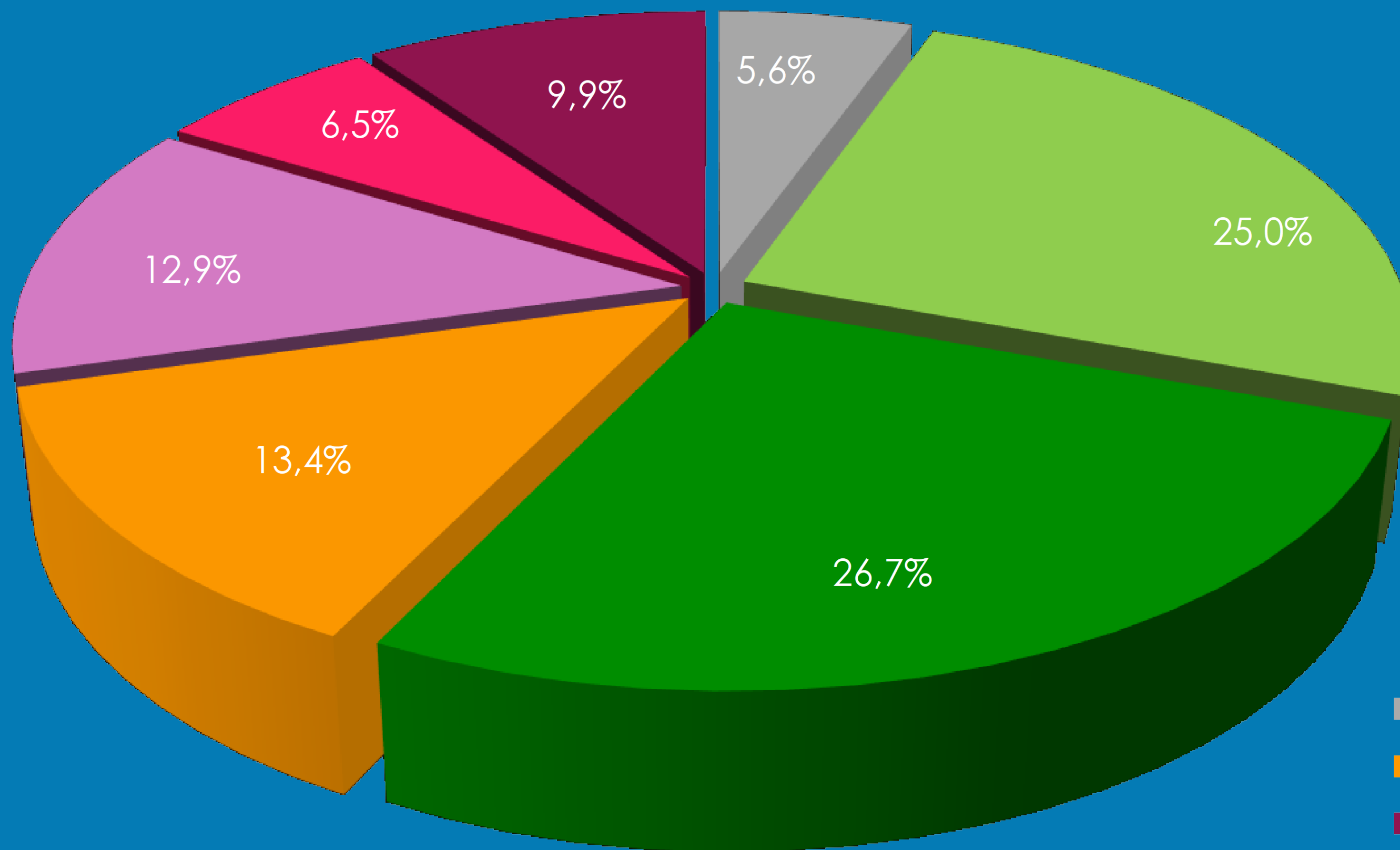
Facebook Instagram TikTok
Pinterest YouTube LinkedIn



DIGITAL COACH
DIGITAL EDUCATION FROM USA



Percentualmente, in base al fatturato, quanto viene investito in attività di marketing?



La quasi totalità dei professionals intervistati afferma che parte del fatturato viene **investito in marketing.**

- Nessun investimento
- Fino al 5%
- 6-10%
- 11-15%
- 16-20%
- 21-25%
- Oltre 25%



UN RINGRAZIAMENTO AI RESPONSABILI DEI
TEAM DI DIGITAL COACH che hanno contribuito al progetto:

IDEAZIONE: Luca Papa

COORDINAMENTO: TEAM DIGITAL PR: Enzo Rimedio e Romina Tam
Claudia De Florentiis, Nataliya Yavorska, Elisa Novaro, Chiara Argilli,
Camilla Galantini, Tiziana Caraffi, Salvatore Staffieri, Nadia Mussetto,
Alessandro Imperatore, Maria Giuseppina Scicchitano, Massimiliano
Faticoni

TEAM ANALYTICS: Giovanni Rasulo, Chiara Apriero, Marco Bianchi
e Francesca Conti



E AI MEMBRI DEI TEAM CHE HANNO REALIZZATO
FATTIVAMENTE LA RICERCA E LA PRESENTAZIONE:

INBOUND MARKETING: Massimiliano Dell'Anna e Andreea Catauta

SOCIAL MEDIA MARKETING: Alessandra Stefanizzi e David Maddaloni

SOCIAL ADVERTISING: Paola Luci

ANALYTICS INNOVATION: Angela Giampaglia, Lorenzo Bielli, Francesco Mondello