



# FUTURE e-COMMERCE

2022-1-R001-KA220-VET-000088579

*Guida all'E-Commerce e  
Manuale per Piccoli  
Imprenditori in Aree  
Rurali*

This Project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which be made of the information contained therein.



Co-funded by  
the European Union

# INDICE

<b>1. DEFINIZIONI .....</b>	<b>3</b>
1.1. E-COMMERCE .....	3
1.2. L'IMPATTO DELLA PANDEMIA DA COVID-19 SULL'E-COMMERCE.....	3
<b>2. DATI STATISTICI SULL'E-COMMERCE.....</b>	<b>7</b>
2.1. DATI SULL'E-COMMERCE IN ROMANIA.....	8
2.2. DATI SULL'E-COMMERCE IN TURCHIA .....	8
2.4 DATI SULL'E-COMMERCE IN ITALIA .....	9
<b>3. INTRODUZIONE ALL' E-COMMERCE .....</b>	<b>10</b>
3.1. COS'È L'E-COMMERCE? .....	10
3.2. VANTAGGI DELL'E-COMMERCE .....	12
3.3. SVANTAGGI DELL'E-COMMERCE.....	14
3.4. MODELLI DI E-BUSINESS.....	15
3.4.1. <i>Business-A-Consumatore (B2C)</i> .....	16
3.4.2. <i>Business-A-Business (B2B)</i> .....	17
3.4.3. <i>Consumatore-A-Consumatore (C2C)</i> .....	18
3.4.4. <i>Consumatore-A-Business (C2B)</i> .....	19
3.4.5. <i>Business-A-Lavoratore (B2E)</i> .....	20
3.4.6. <i>Governo-A-Consumatore (G2C)</i> .....	21
3.4.7. <i>Consumatore-A-Governo (C2G)</i> .....	21
3.4.8. <i>Business-A-Governo (B2G)</i> .....	22
<b>4. PREPARARSI PER L'E-COMMERCE .....</b>	<b>25</b>
4.1. ELABORAZIONE DEL BUSINESS PLAN .....	25
4.1.1. <i>Analisi SWOT</i> .....	25
4.1.2. <i>Creare un business plan</i> .....	26
4.2. PROCESSI IMPRENDITORIALI E DI INVESTIMENTO .....	30
<b>5. INFRASTRUTTURE TECNICHE PER L'E-COMMERCE .....</b>	<b>32</b>
5.1. PACCHETTI DI E-COMMERCE PRONTI ALL'USO .....	32
5.2. SOFTWARE PER SITI WEB E HOSTING PER L'E-COMMERCE .....	33
5.3. VENDITE VIA SOCIAL MEDIA (INSTAGRAM, WHATSAPP, ETC.).....	34
5.4. SICUREZZA NELL'E-COMMERCE .....	35
5.5. SISTEMI DI PAGAMENTO.....	37
<b>6. OPERAZIONI PER L'E-COMMERCE .....</b>	<b>39</b>
6.1. GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA.....	39
6.2. GESTIONE DEL PRODOTTO.....	40
6.3. LOGISTICA E MAGAZZINI.....	42
6.4. GESTIONE DELLE SPEDIZIONI.....	44
6.4.1. GESTIONE DELLA SPEDIZIONE IN OUTSOURCING .....	45
<b>7. MARKETING PER L'E-COMMERCE .....</b>	<b>46</b>
7.1. GESTIONE DEL BRAND.....	46
7.1.1. <i>Metodi per il monitoraggio del brand nell'ambiente digitale</i> .....	46
7.2. SEM & SEO.....	47

7.2.1. Marketing sui motori di ricerca (SEM).....	47
7.2.2. Ottimizzazione dei motori di ricerca (SEO) .....	48
7.3. MARKETING SU FACEBOOK .....	49
7.3.1. Facebook Ads.....	49
7.3.2. Facebook Ads e Piccole Aziende .....	49
7.3.3. Pagine Facebook per Piccole Aziende.....	50
7.4. MARKETING VIA E-MAIL .....	50
7.5. ALTRI CANALI DIGITALI DI MARKETING.....	51
7.5.1. Banneri di annunci.....	51
7.5.2. Marketing di affiliazione: un'opportunità di crescita per le piccole imprese.....	52
7.5.3. Blogging.....	52
7.5.4. YouTube marketing .....	53
<b>8. METODOLOGIE DI E-COMMERCE.....</b>	<b>54</b>
8.1. VENDITE E MARKETING SU SITI WEB INDIVIDUALI .....	54
8.2. COMMERCIO ELETTRONICO ATTRAVERSO FORNITORI DI SERVIZI INTERMEDI (MERCATI ELETTRONICI).....	55
8.3. E-COMMERCE VIA SOCIAL MEDIA.....	57
8.4. E-EXPORT .....	58

## **1. DEFINIZIONI**

### **1.1. E-Commerce**

Il concetto di commercio elettronico, apparso dopo il 1995, ha iniziato a diffondersi in tutto il mondo negli anni 2000. La liberalizzazione del commercio e il miglioramento dell'utilizzo di Internet hanno permesso il trasferimento del commercio in ambienti elettronici. Il commercio elettronico si riferisce all'acquisto e alla vendita di beni e servizi attraverso Internet o altre reti di comunicazione elettronica. A differenza del commercio tradizionale, si realizza grazie a piattaforme online senza la necessità di negozi fisici o transazioni faccia a faccia.

Il commercio elettronico consente agli utenti di ricercare, selezionare, acquistare ed effettuare pagamenti di prodotti su Internet. Diverse piattaforme di e-commerce su Internet consentono alle aziende di creare negozi online e di presentare i propri prodotti in modo virtuale. Queste piattaforme facilitano processi quali la navigazione e l'aggiunta di prodotti al carrello, il completamento delle transazioni di pagamento e l'indicazione degli indirizzi di consegna.

I vantaggi del commercio elettronico includono l'accesso a un'ampia gamma di prodotti e servizi, l'eliminazione delle limitazioni geografiche, il risparmio di tempo ed energia, la facilità di confronto, gli sconti e le promozioni online. Grazie alla convenienza e alla flessibilità che offre sia ai consumatori che alle imprese, il commercio elettronico è diventato un settore in rapida crescita. Il commercio elettronico consente inoltre alle aziende di espandersi sul mercato internazionale.

Grazie alla portata globale di Internet, è possibile vendere prodotti e servizi in tutto il mondo, superando i confini nazionali. Ciò consente alle aziende di accedere a nuovi clienti e a nuove opportunità di crescita. L'e-commerce nella sua accezione attuale è stato realizzato per la prima volta nel 1994. Pizza Hut, fondata da Frank Carney e Dan Carney nel 1958, ha effettuato in quell'anno la prima vendita di pizza su Internet ed è diventata la prima azienda di e-commerce al mondo.

In sintesi, il commercio elettronico è iniziato con Pizza Hut. Esaminando lo sviluppo storico dell'e-commerce, la nascita di aziende come Amazon ed eBay nel 1995 e l'avvio delle vendite online hanno rapidamente favorito lo sviluppo del commercio elettronico. Amazon ed eBay, i primi marchi di e-commerce al mondo, si sono ulteriormente sviluppati nel corso degli anni e si sono fatti un nome nel settore dell'e-commerce.

La Pandemia da COVID-19 ha portato a un'impennata nel settore dell'e-commerce e lo ha reso uno dei settori oggi più popolari.

### **1.2. L'Impatto della Pandemia da COVID-19 sull'E-Commerce**

Gli effetti della pandemia da COVID-19 sul commercio elettronico sono stati significativi e importanti. Durante la pandemia, le restrizioni ai negozi fisici e le misure di distanziamento sociale hanno portato le persone a preferire gli acquisti online.

Durante questo periodo, il settore dell'e-commerce in Turchia e nel mondo ha registrato una crescita e una trasformazione significative.

## **INCREMENTO DELL'UTILIZZO DI INTERNET**

Poiché durante la pandemia le persone trascorrevano più tempo a casa e non potevano visitare i negozi fisici, l'uso di Internet è aumentato in modo significativo. Ciò ha incrementato la popolarità dell'e-commerce e ha trasformato lo shopping online in un canale cruciale di vendita.

- **Ascesa dello shopping online:** Durante il periodo della pandemia, le persone preferivano fare acquisti online invece di visitare i negozi tradizionali. Avevano la possibilità di ricercare, confrontare e acquistare i prodotti o i servizi di cui avevano bisogno attraverso Internet. Questo ha portato a un aumento della domanda di piattaforme di e-commerce.
- **Aumento della varietà di prodotti:** Rispetto ai negozi fisici, lo shopping online offre una gamma più ampia di prodotti. Molte piattaforme di e-commerce hanno migliaia di prodotti in varie categorie. Ciò consente ai consumatori di fare acquisti in un ambiente che offre maggiore flessibilità e vari marchi tra cui scegliere tra diversi per trovare i prodotti desiderati.
- **Informazioni e confronti su Internet:** Durante la pandemia, le persone hanno utilizzato maggiormente Internet per raccogliere informazioni sui prodotti, leggere recensioni e confrontare i prezzi. Lo shopping online offre ai consumatori l'opportunità di confrontare le caratteristiche dei prodotti, leggere le recensioni dei clienti e trovare i prezzi di prodotti simili, consentendo loro di fare acquisti più informati e sicuri.
- **Sconti e promozioni:** Molte aziende di e-commerce hanno offerto sconti e promozioni speciali per attirare i clienti e incrementare le vendite durante la pandemia. Su varie piattaforme, gli utenti di Internet hanno potuto rendere i loro acquisti più economici approfittando di vantaggi come prezzi bassi, spedizioni gratuite o campagne speciali. Questi tipi di sconti e promozioni hanno aumentato l'attrattiva dell'e-commerce e incoraggiato i clienti a fare acquisti online.
- **Pagamenti online e sicurezza:** Durante la pandemia, i metodi di pagamento online sono diventati ancora più popolari a causa della riduzione del contatto fisico e delle maggiori misure igieniche da adottare. Con carte di credito, bonifici bancari o altre opzioni di pagamento digitale, è stato possibile completare gli acquisti in modo sicuro. Questo ha infuso maggiore fiducia nei consumatori negli acquisti online.

#### LIMITAZIONI DEI NEGOZI FISICI

A causa della pandemia, molti Paesi hanno chiuso o limitato i negozi fisici. Questo ha portato i consumatori a rivolgersi alle piattaforme online e a fare acquisti via Internet. L'e-commerce ha fornito ai consumatori un'esperienza di acquisto sicura e ha permesso loro di soddisfare le proprie esigenze in un periodo complesso come quello della pandemia.

In quel periodo molte aziende hanno accelerato i processi di trasformazione digitale a causa della chiusura o della limitazione dei negozi fisici. I proprietari dei negozi hanno iniziato a offrire i loro prodotti e servizi ai clienti attraverso piattaforme online. Ciò ha contribuito alla crescita e alla diversificazione del settore dell'e-commerce.

#### SPOSTAMENTO DELLA DOMANDA

I comportamenti dei consumatori sono cambiati in modo significativo durante la pandemia. Con l'aumento del tempo trascorso a casa, è aumentata la domanda di prodotti essenziali come alimenti, prodotti per la pulizia, materiali sanitari e articoli per la casa, che sono le categorie su cui si è concentrato l'e-commerce. D'altra parte, la domanda di prodotti come l'abbigliamento e gli accessori di moda è diminuita.

### SFIDE LOGISTICHE

L'aumento della domanda di e-commerce durante la pandemia ha comportato cambiamenti nel settore della logistica.

- **Tempi di consegna e problemi di stock:** L'aumento della domanda di e-commerce durante la pandemia ha causato difficoltà nei tempi di consegna e nella disponibilità delle scorte. L'elevato numero di corrieri e le restrizioni aeroportuali hanno comportato tempi di consegna più lunghi e occasionali ritardi. Inoltre, il rapido aumento della domanda ha causato problemi di stock e interruzioni nella fornitura di alcuni prodotti.
- **Adeguamenti della catena di approvvigionamento:** Le interruzioni della catena di approvvigionamento durante la pandemia hanno costretto le aziende di e-commerce a rivedere i loro rapporti con i fornitori. Molte aziende hanno dovuto allargare la rosa dei fornitori ed esplorare fonti di approvvigionamento alternative. Inoltre, sono state sviluppate nuove strategie per ottimizzare i processi logistici e ridurre al minimo le interruzioni della catena di approvvigionamento.
- **Misure di sicurezza e standard igienici:** Le aziende di logistica e i corrieri hanno dovuto aumentare le misure igieniche a causa della pandemia. Sono state prese ulteriori precauzioni per garantire l'igiene del trasporto e della consegna di pacchi e prodotti. Questo ha comportato alcuni ritardi e costi aggiuntivi nei processi logistici.
- **Sfide per lo stoccaggio e la distribuzione:** Le aziende che vendevano online hanno dovuto riorganizzare i processi di stoccaggio e distribuzione per far fronte all'aumento della domanda. È stato necessario aumentare lo spazio di stoccaggio e alcune aziende hanno dovuto ricorrere ad aree di stoccaggio temporanee o a soluzioni alternative.
- **Sfide della logistica internazionale:** La pandemia ha provocato sfide significative anche nel commercio internazionale. Le restrizioni, i controlli doganali e le limitazioni tra Paesi hanno aumentato la complessità dei processi logistici internazionali. Ciò ha comportato per le aziende di e-commerce difficoltà nella gestione delle consegne internazionali e nella garanzia di una consegna puntuale ai clienti.
- **Resi e rimborsi:** Durante la pandemia, si è registrato un aumento delle richieste di reso e di rimborso da parte dei clienti. Essendo aumentati gli acquisti online, è capitato più spesso che prodotti acquistati online non rispondessero alle aspettative dei clienti o non soddisfacessero le loro esigenze. Di conseguenza, è aumentato il numero di richieste di reso. Ciò ha posto ulteriori sfide alle aziende di e-commerce nella gestione dei processi di reso e nella fornitura di rimborsi rapidi ed efficaci ai clienti.

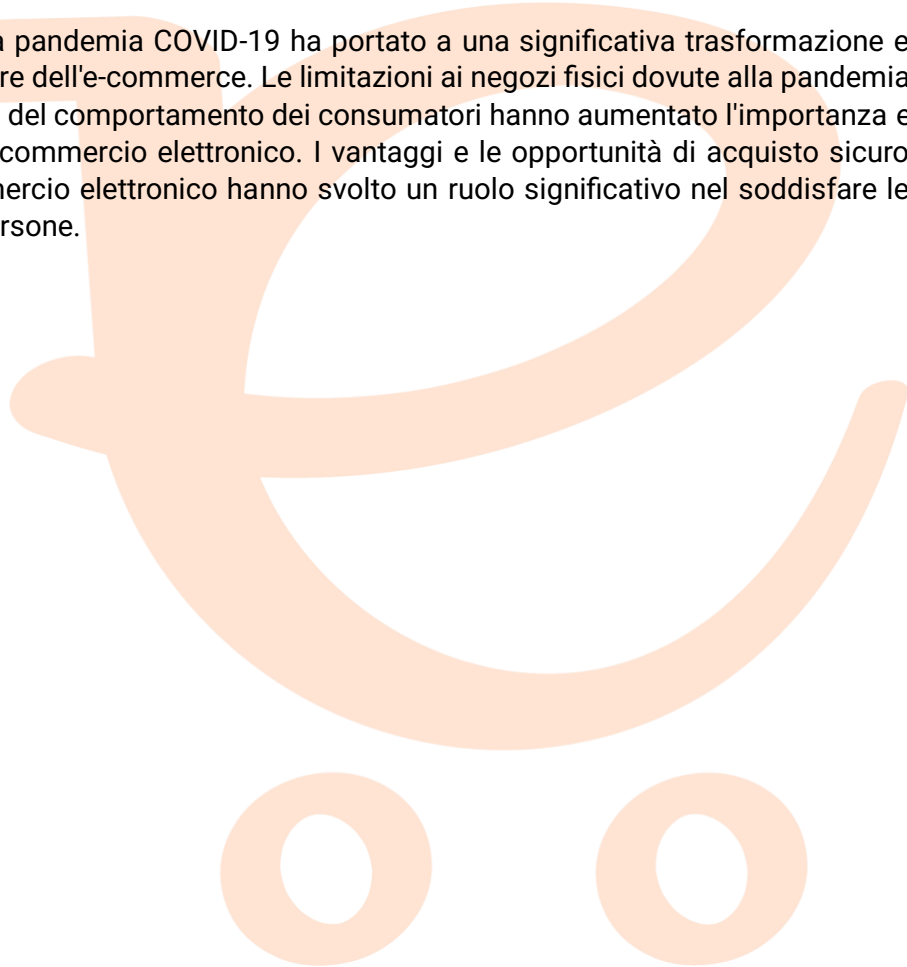
### COMPORAMENTI DEI NUOVI CLIENTI

La pandemia ha aumentato la dipendenza dei consumatori dallo shopping online e ha cambiato le loro abitudini. Molte persone continuano a preferire questo metodo per la sua comodità e per la sicurezza degli acquisti online. Inoltre, con l'esperienza dell'e-commerce durante la pandemia, anche le persone che prima non facevano acquisti online hanno cominciato a farlo, ampliando così il numero di utenti dell'e-commerce.

#### **AUMENTO DELLA CONCORRENZA**

Con la crescita del settore dell'e-commerce durante la pandemia, è aumentata anche la concorrenza. Le aziende hanno rafforzato le loro strategie di marketing digitale per stabilire una presenza sulle piattaforme online e attirare i clienti. Ciò ha aumentato la concorrenza in un mercato che offre opzioni più diversificate.

In conclusione, la pandemia COVID-19 ha portato a una significativa trasformazione e crescita del settore dell'e-commerce. Le limitazioni ai negozi fisici dovute alla pandemia e il cambiamento del comportamento dei consumatori hanno aumentato l'importanza e la diffusione del commercio elettronico. I vantaggi e le opportunità di acquisto sicuro offerte dal commercio elettronico hanno svolto un ruolo significativo nel soddisfare le esigenze delle persone.



## ***2. DATI STATISTICI SULL'E-COMMERCE***

I dati statistici relativi all'aumento dell'e-commerce a causa della pandemia negli anni 2019-2020-2021 e 2022 sono altamente significativi. Le interpretazioni dei dati sull'e-commerce nei Paesi partner del nostro progetto possono essere articolate come segue:

- **Comprendere l'impatto della pandemia:** L'aumento percentuale del numero di aziende di e-commerce ci aiuta a comprendere l'impatto della pandemia sul settore dell'e-commerce. Questo aumento indica quanto il commercio elettronico sia cresciuto durante il periodo della pandemia.
- **Misurare gli effetti economici:** Il tasso di crescita percentuale è fondamentale per valutare il contributo del commercio elettronico all'economia e il suo potenziale di crescita. Un tasso di crescita elevato sottolinea il contributo positivo del settore all'economia.
- **Identificare le opportunità di investimento e di business:** Investitori e imprenditori utilizzano questi dati per identificare potenziali opportunità di investimento e di business nel settore dell'e-commerce. Un alto tasso di incremento percentuale dimostra il potenziale di crescita del settore.
- **Pianificazione delle strategie aziendali:** Le aziende di e-commerce possono utilizzare il tasso di incremento percentuale per pianificare le loro future strategie di crescita. Ad esempio, se il tasso di crescita è elevato, si possono prendere in considerazione strategie come l'espansione dell'attività o l'ingresso in nuovi mercati.
- **Analizzare la concorrenza:** I tassi di incremento percentuale nel settore dell'e-commerce aiutano le aziende a capire la loro posizione competitiva. Un basso tasso di incremento può indicare una maggiore concorrenza.
- **Opportunità di lavoro:** Un'alta percentuale di aumento indica il potenziale di creazione di posti di lavoro nel settore del commercio elettronico, che può portare a maggiori opportunità di impiego.
- **Politica e regolamentazione:** I governi possono utilizzare questi dati nei processi di regolamentazione e di definizione delle politiche relative al settore del commercio elettronico. In particolare, se la crescita è elevata, i politici possono implementare diverse misure per sostenere il settore.

In sintesi, l'aumento percentuale della quantità di imprese di e-commerce rappresenta un parametro fondamentale per valutare il potenziale di crescita, le ramificazioni economiche, le prospettive di investimento e le tattiche commerciali del settore dell'e-commerce. Questi dati aiutano a comprendere l'evoluzione del panorama del settore dell'e-commerce nell'era della pandemia e offrono indicazioni sulla sua direzione futura.



### 2.1. Dati sull'E-Commerce in Romania

	2019	2020	2021	2022
Numero di aziende impegnate nel commercio elettronico	1.376	1.559	1.695	1.754
Tasso di incremento percentuale rispetto all'anno precedente	-	13%	8%	3%
Volume d'affari dell'E-Commerce (miliardi di Euro)	3.92	5.6	6.2	6.5
Tasso di incremento percentuale rispetto all'anno precedente	-	30%	10%	4%

### 2.2. Dati sull'E-Commerce in Turchia

	2019	2020	2021	2022
Numero di aziende impegnate nel commercio elettronico	68.457	256.861	484.347	548.688
Tasso di incremento percentuale rispetto all'anno precedente	-	275%	188%	113%
Volume d'affari dell'E-Commerce (miliardi di Euro)	136	226,2	381,5	800,7
Tasso di incremento percentuale rispetto all'anno precedente	-	166,3%	168,65%	209,88%

\*Fonte: [Elektronik Ticaret Bilgi Platformu](#)

### 2.3 Dati sull'E-Commerce in Spagna

	2019	2020	2021	2022
Numero di aziende impegnate nel commercio elettronico	686.092	868.129	905.607	1.084.089
Tasso di incremento percentuale rispetto all'anno precedente	-	6,53%	4,31%	19,705%
Volume d'affari dell'E-Commerce (miliardi di Euro)	13.365	14.613	16.916	18.190
Tasso di incremento percentuale rispetto all'anno precedente	-	9,34%	15,75%	7,53%

\*Fonte: [Istituto Nacional de Estadística \(INE\)](#) & [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia \(CNMC\)](#)

## 2.4 Dati sull'E-Commerce in Italia

	2019	2020	2021	2022
Numero di aziende impegnate nel commercio elettronico	-	-	67.200	70.000
Tasso di incremento percentuale rispetto all'anno precedente	16,4%	18,4%	18,3%	18,3%
Volume d'affari dell'E-Commerce (miliardi di Euro)	441,40	438,70	499,20	513,90
Tasso di incremento percentuale rispetto all'anno precedente	-	-0,61%	113,7%	102,9%

\*Fonte: [Digital B2b Observatory of the School of Management of the Milan Polytechnic](#)

### 3. INTRODUZIONE ALL' E-COMMERCE

#### 3.1. Cos'è l'E-Commerce?

Nella sua accezione più ristretta, il commercio elettronico (meglio conosciuto come e-commerce) è il fenomeno della compravendita di beni e servizi attraverso il World Wide Web, che utilizza server sicuri (protocollo HTTPS) e dispone di servizi di pagamento online (ad esempio con carta di credito). È un processo di transazione commerciale che prevede la trasmissione di dati e informazioni finanziarie su reti digitali come Internet. In altre parole, è una forma di commercio che si svolge attraverso piattaforme online, consentendo alle persone di fare acquisti comodamente da casa o da qualsiasi altro luogo, utilizzando dispositivi connessi a Internet, come computer, smartphone o tablet.

Oggi le aziende, al passo con l'innovazione tecnologica, hanno a disposizione applicazioni che stanno trasformando, o meglio hanno già trasformato, il modo classico di acquistare beni e servizi. Con il commercio elettronico è possibile concludere contratti senza la presenza contemporanea delle parti nello stesso luogo fisico, attraverso l'uso di strumenti telematici e, in particolare, attraverso l'accesso a Internet e lo scambio di documenti informatici. Ciò consente alle aziende di commercializzare beni e servizi, distribuire contenuti digitali ed effettuare transazioni finanziarie attraverso Internet, la rete aperta a cui tutti possono potenzialmente accedere.

Nel commercio elettronico, i venditori rendono disponibili i loro prodotti o servizi su un sito web o una piattaforma online, consentendo ai potenziali acquirenti di sfogliare i prodotti, visualizzare le descrizioni, confrontare i prezzi e infine effettuare l'acquisto desiderato. Le transazioni vengono completate elettronicamente, utilizzando metodi di pagamento online come carte di credito, bonifici bancari, portafogli digitali o altri sistemi di pagamento elettronico.

Una *prima definizione* di commercio elettronico si trova nella Comunicazione della Commissione Europea n. 157 del 1997 ("Un'iniziativa europea nel campo del commercio elettronico") secondo la quale: "lo svolgimento di attività e transazioni commerciali per via elettronica e comprende attività quali: la commercializzazione di beni o servizi per via elettronica; la distribuzione online di contenuti digitali; l'esecuzione elettronica di transazioni finanziarie e borsistiche; gli appalti pubblici per via elettronica e altre procedure di tipo transattivo delle pubbliche amministrazioni".

Dalla prima definizione emerge chiaramente che il commercio elettronico è destinato ad abbracciare una vasta gamma di attività. Il termine "commercio elettronico" include immediatamente sia il "**commercio elettronico diretto**", in cui la conclusione e l'esecuzione del contratto avvengono interamente online, sia il "**commercio elettronico indiretto**", in cui l'esecuzione del contratto non avviene online ma tradizionalmente attraverso la consegna di beni materiali.

Per attuare gli obiettivi della Comunicazione della Commissione Europea n. 157 del 1997, nel 2000 è stata emanata la Direttiva 2000/31/CE nota come "**Direttiva sul commercio elettronico**" (Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 31 dell'8 giugno 2000), relativa ad alcuni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare del commercio elettronico, nel mercato interno. La Direttiva affronta gli aspetti più discussi tra gli operatori del settore a ridosso degli anni

2000, ovvero la regolamentazione dei fornitori di servizi, delle comunicazioni commerciali, dei contratti elettronici, della responsabilità degli intermediari che trasmettono o registrano dati e la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

La direttiva vorrebbe fornire un quadro giuridico uniforme superando gli ostacoli legali alla libera circolazione dei servizi ma, nonostante ciò, il commercio elettronico non gode di un quadro giuridico unico. Nella direttiva, il concetto di "commercio elettronico" lascia il posto a quello di "**servizi della società dell'informazione**", definiti come quei servizi forniti a pagamento, a distanza, per via elettronica, con l'ausilio di apparecchiature elettroniche di elaborazione (compresa la compressione digitale) e di memorizzazione di dati, e su richiesta individuale di un destinatario di servizi.

I servizi della società dell'informazione, come specificato nella direttiva, comprendono un'ampia gamma di attività svolte online e non includono la consegna di beni o la fornitura di servizi offline. Sono compresi i servizi che non sempre portano alla conclusione di contratti online e anche i servizi che non sono remunerati dal destinatario, nella misura in cui costituiscono un'**attività economica**, come l'offerta di comunicazioni o informazioni commerciali online o la fornitura di strumenti per la ricerca, l'accesso e il recupero di dati.

Definito brevemente cos'è l'e-commerce, è necessario conoscere la differenza tra **e-commerce diretto e indiretto**. Questa classificazione avviene in base al tipo di prodotto commercializzato e al ruolo della piattaforma web su cui avviene la transazione ed è particolarmente importante dal punto di vista fiscale.

**Il commercio elettronico diretto** riguarda beni digitali dematerializzati (e-book, musica, foto, app, ecc.) o servizi resi interamente online con un'interazione umana minima o nulla (prenotazioni alberghiere, corsi di e-learning, ecc.).

**Il commercio elettronico indiretto**, invece, riguarda beni materiali o la fornitura di servizi resi attraverso un contributo determinante della componente umana (es. corsi in live streaming). In questa ipotesi, l'ordine dei beni avviene online ma la consegna/spedizione avviene attraverso i canali ordinari (vettore o posta).

## CARATTERISTICHE DELL'E-COMMERCE DIRETTO

- L'oggetto della transazione sono beni o servizi digitali.
- Contributo minimo o nullo della componente umana nella transazione.
- Il processo di acquisto avviene interamente online, senza necessità di consegna/spedizione della merce.

## CARATTERISTICHE DELL'E-COMMERCE INDIRETTO

- L'oggetto della transazione sono beni o servizi materiali.
- Il contributo della componente umana nella transazione è decisivo.
- Il processo di acquisto avviene online limitatamente all'ordine, la consegna/spedizione della merce avviene attraverso i canali ordinari.

Il quadro normativo che regola il commercio elettronico definisce tutti gli aspetti che un'azienda o una società deve considerare prima di intraprendere questo tipo di attività.

Il commercio elettronico offre molti vantaggi, sia per i consumatori che per i venditori. Per i consumatori, offre convenienza, accessibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e una vasta scelta di prodotti. Per i venditori, l'e-commerce consente di raggiungere un pubblico globale, di ridurre i costi operativi, di accedere ai dati di mercato e di offrire un'esperienza d'acquisto personalizzata, ma di questo parleremo nelle sezioni successive.

Tuttavia, l'e-commerce presenta anche delle sfide, come la sicurezza delle transazioni online, la gestione delle spedizioni e dei resi, la concorrenza sul mercato digitale e la necessità di adattarsi a tecnologie e preferenze dei consumatori in rapida evoluzione.

Nonostante le sfide, il commercio elettronico continua a crescere ed evolversi, offrendo nuove opportunità per il commercio globale e cambiando il modo in cui le persone acquistano e vendono prodotti e servizi.

### ***3.2. Vantaggi dell'E-Commerce***

Il commercio elettronico ha trasformato radicalmente il modo di fare acquisti, offrendo un'ampia gamma di vantaggi. Gli acquirenti possono sfogliare e acquistare prodotti da tutto il mondo, confrontare prezzi e recensioni, accedere a una selezione di prodotti più ampia rispetto ai negozi fisici e godere di una maggiore comodità nell'effettuare gli acquisti.

Le piattaforme di e-commerce spesso forniscono strumenti per cercare e filtrare i prodotti, offrono descrizioni dettagliate, presentano immagini dei prodotti, forniscono recensioni degli acquirenti e facilitano i pagamenti online sicuri. Le categorie di prodotti più comuni nel commercio elettronico includono elettronica di consumo, abbigliamento, libri, articoli per la casa, cosmetici e prodotti alimentari.

L'e-commerce può assumere diverse forme, come negozi online indipendenti, marketplace che aggregano più venditori o servizi di abbonamento che offrono consegne regolari di prodotti specifici. Inoltre, il commercio elettronico può comportare anche la vendita di servizi, come prenotazioni di viaggi, corsi online o consulenze.

Nel corso degli anni, il commercio elettronico ha registrato una crescita significativa e continua ad espandersi, influenzando profondamente i modelli commerciali tradizionali e aprendo nuove opportunità per le imprese e i consumatori.

Il commercio elettronico offre molti vantaggi, sia per i consumatori che per i venditori. Per i consumatori, offre la comodità di poter fare acquisti in qualsiasi momento e ovunque, senza doversi recare fisicamente nei negozi. Inoltre, consente di accedere a una vasta gamma di prodotti provenienti da tutto il mondo. Per i venditori, l'e-commerce offre maggiore visibilità e accesso a un mercato globale, riducendo al contempo i costi operativi associati a un negozio fisico.

I vantaggi di questo tipo di commercio sono molteplici e riguardano sia le aziende fornitrici che i clienti consumatori.

## PRINCIPALI VANTAGGI PER LE AZIENDE



- Riduzione dei costi della rete di distribuzione.**
- Riduzione dei tempi di vendita.**
- Apertura a nuovi mercati.**
- Crescita potenzialmente illimitata dei clienti.**

## PRINCIPALI VANTAGGI PER I CONSUMATORI



- Risparmio sul costo medio dei prodotti.**
- Riduzione dei tempi di acquisto.**
- Ampia gamma di prodotti e servizi disponibili.**
- Maggiore tutela in caso di non conformità della merce / necessità di restituzione.**

In particolare:

- **Accessibilità globale:** L'e-commerce consente di raggiungere un pubblico globale. I negozi online non sono limitati da confini geografici e sono accessibili da qualsiasi parte del mondo. Ciò consente ai venditori di espandere il proprio mercato e ai consumatori di accedere a un'ampia gamma di prodotti provenienti da tutto il mondo.
- **Convenienza e flessibilità:** Gli acquirenti possono fare acquisti online in qualsiasi momento e ovunque, senza doversi recare fisicamente in un negozio. L'e-commerce offre la comodità di fare acquisti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, consentendo alle persone di adattare gli acquisti alle proprie esigenze e alle proprie disponibilità di orario.
- **Varie opzioni di scelta:** Gli acquirenti possono accedere a un'ampia gamma di prodotti e servizi attraverso l'e-commerce. Possono facilmente confrontare le caratteristiche dei prodotti, i prezzi e le recensioni di diverse fonti e prendere decisioni di acquisto informate.
- **Riduzione dei costi:** L'e-commerce riduce i costi associati a un negozio fisico, come l'affitto, il personale, le utenze e la gestione dell'inventario. Ciò consente ai venditori di offrire prezzi competitivi e promozioni vantaggiose. Inoltre, i consumatori possono risparmiare le spese di viaggio e di tempo associate allo shopping tradizionale.
- **Personalizzazione e raccomandazioni:** Le aziende di e-commerce possono utilizzare algoritmi e tecnologie per raccogliere dati sugli acquirenti e offrire raccomandazioni personalizzate. Questo aiuta i consumatori a trovare i prodotti o i servizi che soddisfano le loro preferenze, migliorando l'esperienza di acquisto.
- **Facilità di confronto dei prezzi:** Gli acquirenti possono facilmente confrontare i prezzi dei prodotti tra diversi venditori online. Ciò promuove una maggiore trasparenza e competitività, consentendo ai consumatori di trovare le migliori offerte disponibili.

- **Maggiori possibilità di informazione:** I negozi online forniscono informazioni dettagliate sui prodotti, come descrizioni, specifiche tecniche e recensioni dei clienti. Questo aiuta i consumatori a prendere decisioni di acquisto più informate e riduce il rischio di acquisti insoddisfacenti.
- **Maggiori opportunità per i piccoli imprenditori:** Il commercio elettronico offre ai piccoli imprenditori l'opportunità di competere sul mercato globale senza dover ricorrere a grandi capitali di avviamento. Possono avviare e gestire un negozio online a costi relativamente bassi, raggiungendo un gran numero di clienti.

Questi sono solo alcuni dei principali vantaggi dell'e-commerce, che lo hanno reso un'opzione sempre più popolare per l'acquisto e la vendita di prodotti e servizi.

### **3.3. Svantaggi dell'E-Commerce**

Nonostante i numerosi vantaggi, il commercio elettronico presenta anche alcuni svantaggi. Ecco alcuni degli svantaggi più comuni:

- **Mancanza di contatto fisico e di esperienza sensoriale:** Nel commercio elettronico manca il contatto fisico con i prodotti e l'esperienza sensoriale associata agli acquisti tradizionali nei negozi fisici. Non è possibile toccare o provare direttamente i prodotti prima dell'acquisto, il che può influire sull'esperienza di acquisto di alcuni acquirenti.
- **Problemi di sicurezza:** L'e-commerce comporta rischi per la sicurezza, come frodi online, furto di dati personali o finanziari e hacking. I consumatori devono fornire le proprie informazioni finanziarie online, il che potrebbe renderli vulnerabili a potenziali attacchi informatici.
- **Tempi di consegna e costi di spedizione:** Sebbene l'e-commerce offra convenienza e accessibilità, la consegna dei prodotti può richiedere del tempo. In alcuni casi, i tempi di consegna possono essere più lunghi rispetto agli acquisti diretti nei negozi fisici. Inoltre, le spese di spedizione possono aggiungersi al prezzo totale dell'acquisto, incidendo sul costo complessivo per il consumatore.
- **Possibilità di prodotti difettosi o non conformi:** Il fatto di non poter vedere e toccare direttamente i prodotti prima dell'acquisto aumenta il rischio di ricevere prodotti difettosi o non conformi. Sebbene esistano politiche di restituzione e rimborso per affrontare queste situazioni, si possono verificare disagi che causano costi aggiuntivi per il consumatore.
- **Dipendenza dalla connessione a Internet:** Il commercio elettronico richiede una connessione Internet affidabile per effettuare acquisti online. In caso di problemi di connettività o di interruzioni di rete, gli acquirenti potrebbero avere difficoltà ad accedere ai negozi online o a completare le transazioni.
- **Impersonalità e mancanza di interazione diretta:** Il commercio elettronico elimina l'interazione diretta con i venditori e il personale di vendita. Questo potrebbe essere un fattore limitante per coloro che preferiscono l'aiuto e il supporto di una persona reale durante il processo di acquisto.
- **Restrizioni sulle dimensioni e sulla natura dei prodotti:** Alcuni prodotti possono essere difficili da acquistare online a causa delle loro dimensioni, del peso o di caratteristiche particolari. Ad esempio, l'acquisto di mobili o di articoli fragili potrebbe presentare problemi di trasporto e consegna.

È importante considerare sia i vantaggi che gli svantaggi dell'e-commerce per valutare l'avvio di un'attività di commercio elettronico.

### **3.4. Modelli di E-Business**

Innanzitutto, il commercio elettronico si distingue in diretto e indiretto, a seconda dell'approccio scelto per la vendita di prodotti o servizi online. In particolare:

- **E-commerce diretto:** Nel commercio elettronico diretto, un'azienda vende i propri prodotti o servizi direttamente ai clienti attraverso un canale online, come il proprio sito web o un negozio online dedicato. L'azienda si occupa di tutto, dalla gestione dell'inventario all'elaborazione degli ordini, dalla spedizione al servizio clienti. Il commercio elettronico diretto offre un maggiore controllo sull'esperienza del cliente e la possibilità di costruire un rapporto diretto con i clienti.
- **E-commerce indiretto:** Nel commercio elettronico indiretto, un'azienda si affida a canali di distribuzione o intermediari per vendere i propri prodotti o servizi online. Questi intermediari possono essere rivenditori, marketplace o distributori. L'azienda fornisce i propri prodotti o servizi a questi intermediari, che si occupano della vendita e della consegna ai clienti finali. Il commercio elettronico indiretto può offrire maggiore visibilità e accesso a un pubblico più ampio grazie all'utilizzo delle reti di distribuzione esistenti.

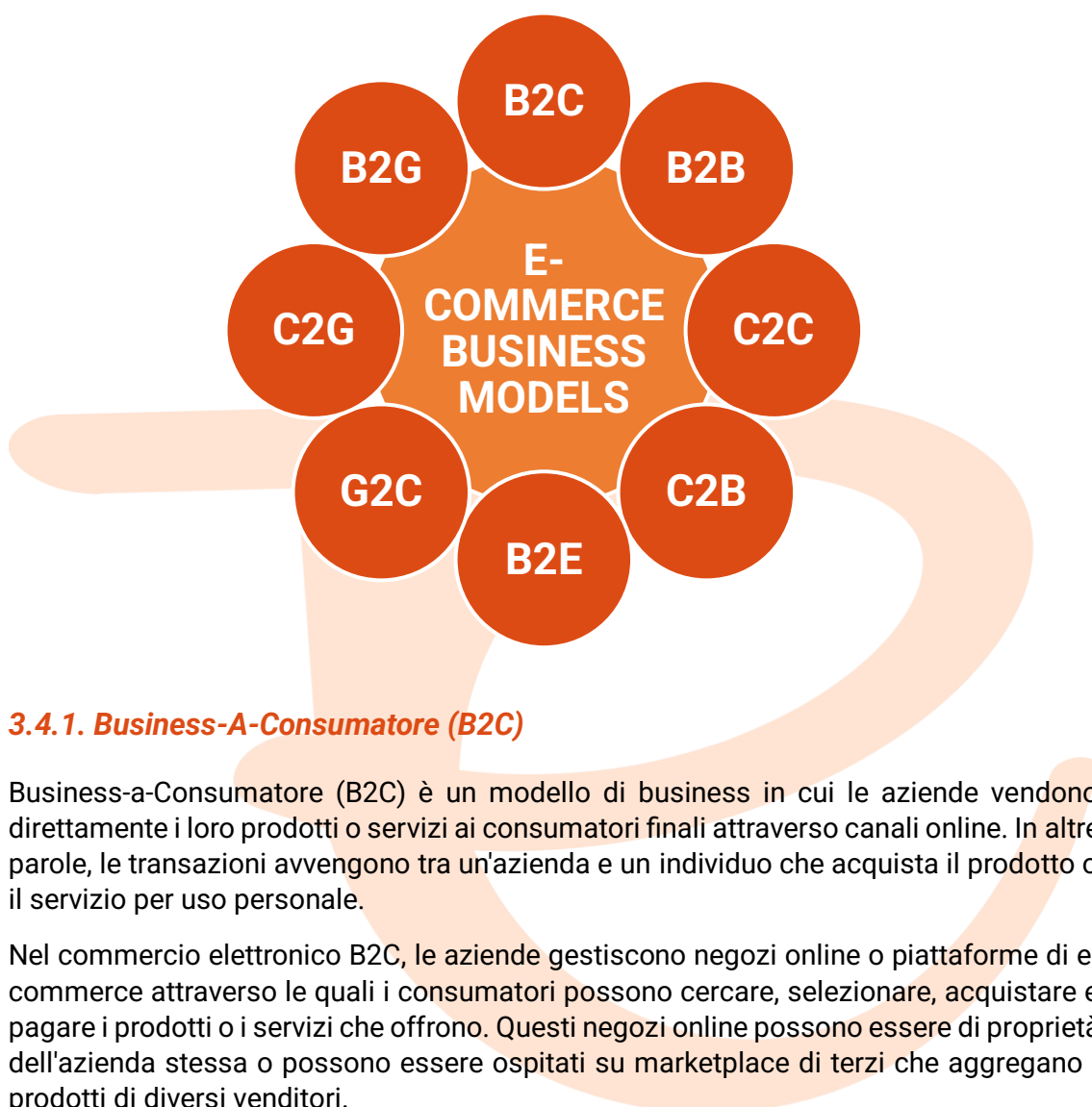
Entrambi gli approcci presentano vantaggi, ma anche elementi da considerare:

- **Benefici dell'E-commerce diretto:** Il commercio elettronico diretto offre un maggiore controllo sull'esperienza del cliente, sui prezzi, sul branding e sulla gestione delle relazioni con i clienti. L'azienda ha un margine di profitto più elevato, poiché non deve pagare commissioni o costi aggiuntivi agli intermediari. Inoltre, l'azienda può raccogliere direttamente i dati dei clienti per scopi di marketing e di analisi.
- **Benefici dell'E-commerce indiretto:** L'e-commerce indiretto consente alle aziende di beneficiare di canali di distribuzione esistenti, di una base clienti consolidata e di una maggiore visibilità grazie alla presenza su marketplace o negozi di terze parti. I broker si occupano di molte attività operative, come la gestione dell'inventario, l'elaborazione degli ordini e la spedizione, consentendo all'azienda di concentrarsi su altri aspetti della propria attività.

La scelta tra e-commerce diretto e indiretto dipende dalle esigenze e dalle risorse dell'azienda, dal controllo desiderato sull'esperienza del cliente, dalla strategia di distribuzione e dai rapporti con gli intermediari. In alcuni casi, le aziende possono anche adottare un approccio ibrido, combinando entrambi i modelli per massimizzare le opportunità di vendita online.

Esistono diversi modelli di e-commerce che le aziende possono adottare per operare online. Ecco alcuni dei modelli più comuni:





### 3.4.1. Business-A-Consumatore (B2C)

Business-a-Consumatore (B2C) è un modello di business in cui le aziende vendono direttamente i loro prodotti o servizi ai consumatori finali attraverso canali online. In altre parole, le transazioni avvengono tra un'azienda e un individuo che acquista il prodotto o il servizio per uso personale.

Nel commercio elettronico B2C, le aziende gestiscono negozi online o piattaforme di e-commerce attraverso le quali i consumatori possono cercare, selezionare, acquistare e pagare i prodotti o i servizi che offrono. Questi negozi online possono essere di proprietà dell'azienda stessa o possono essere ospitati su marketplace di terzi che aggregano i prodotti di diversi venditori.

Il commercio elettronico B2C offre molti vantaggi sia alle aziende che ai consumatori:

#### Benefici per le aziende:

- **Accesso a un pubblico enorme:** Il commercio elettronico consente alle aziende di raggiungere un'ampia base di consumatori in tutto il mondo, superando i confini geografici e ampliando le opportunità di vendita.
- **Riduzione dei costi operativi:** A differenza dei negozi fisici tradizionali, l'e-commerce richiede meno investimenti in infrastrutture fisiche e personale. Ciò può contribuire a ridurre i costi operativi complessivi dell'azienda.
- **Monitoraggio e analisi dei dati:** Attraverso i negozi online, le aziende possono raccogliere dati dettagliati sul comportamento e sulle preferenze dei clienti. Questi dati possono essere utilizzati per analizzare le tendenze di consumo, personalizzare l'esperienza di acquisto e migliorare le strategie di marketing.

**Benefici per i consumatori:**

- **Maggiore comodità e accessibilità:** I consumatori possono fare acquisti online in qualsiasi momento e ovunque, eliminando la necessità di recarsi fisicamente nei negozi. Questo offre maggiore comodità e flessibilità.
- **Scelta e varietà:** Il commercio elettronico offre ai consumatori un'ampia gamma di prodotti e servizi di diverse aziende, consentendo loro di confrontare prezzi, caratteristiche e recensioni per prendere decisioni di acquisto informate.
- **Esperienza di acquisto personalizzata:** Raccogliendo i dati dei clienti, le aziende possono personalizzare l'esperienza di acquisto offrendo suggerimenti, promozioni o offerte personalizzate in base agli acquisti precedenti o al comportamento dei consumatori.

L'e-commerce B2C può assumere molte forme, come vendita al dettaglio online, abbonamenti, piattaforme di prenotazione e molto altro. La sua popolarità è cresciuta rapidamente negli ultimi anni, grazie ai rapidi progressi della tecnologia e alla crescente fiducia dei consumatori nello shopping online. Il mercato è sempre più caratterizzato *“dall'assenza di frontiere, dall'internazionalizzazione e dalla cosiddetta liquidità tecnologica”*.

**3.4.2. Business-A-Business (B2B)**

L'E-commerce Business-to-Business (B2B) è un modello di business in cui le transazioni commerciali avvengono tra due o più aziende attraverso canali e piattaforme online. In questo contesto, le aziende utilizzano l'e-commerce per acquistare, vendere o scambiare tra loro prodotti, servizi o informazioni.

Nell'e-commerce B2B, le aziende possono utilizzare diverse piattaforme e soluzioni online per facilitare le transazioni commerciali. Queste possono includere:

- **Portali di e-commerce dedicati:** le aziende creano portali o siti Web di e-commerce personalizzati per consentire ai clienti aziendali di navigare, cercare e acquistare i prodotti o servizi offerti. Questi portali possono includere funzionalità specifiche per i clienti aziendali, come listini prezzi personalizzati, cataloghi prodotti, negoziazione dei prezzi e gestione degli account.
- **Marketplaces:** Si tratta di piattaforme online che fungono da intermediari tra le aziende che vogliono acquistare o vendere prodotti o servizi. Questi mercati B2B riuniscono una vasta gamma di fornitori e acquirenti che possono connettersi, negoziare e concludere accordi commerciali.
- **Piattaforme elettroniche per lo scambio di dati:** Queste piattaforme consentono alle aziende di scambiare elettronicamente dati e informazioni aziendali. Possono includere strumenti per automatizzare le transazioni, condivisione di documenti, gestione dell'inventario e sincronizzazione dei dati tra diversi sistemi aziendali.

**Benefici:**

- **Efficienza operativa:** L'e-commerce B2B semplifica il processo di acquisto, consentendo alle aziende di effettuare ordini in modo rapido e conveniente, riducendo i tempi di transazione e snellendo la gestione di documenti e informazioni.
- **Maggiori opportunità di mercato:** L'e-commerce B2B consente alle aziende di espandersi a livello globale, raggiungendo clienti e fornitori in diverse regioni geografiche. Ciò apre nuove opportunità di business e ti dà accesso a una gamma più ampia di prodotti e servizi.
- **Automazione del processo:** L'utilizzo di piattaforme e sistemi di e-commerce può automatizzare molti processi, come la gestione degli ordini, l'inventario, la fatturazione e il monitoraggio delle spedizioni, riducendo gli errori e migliorando l'efficienza operativa complessiva.
- **Personalizzazione e servizio al cliente:** L'e-commerce B2B può offrire una migliore personalizzazione delle offerte e una maggiore comprensione delle esigenze dei clienti aziendali. Le aziende possono fornire un servizio clienti più rapido ed efficiente, migliorando così i rapporti commerciali.

L'e-commerce B2B è ampiamente adottato in vari settori, come quello manifatturiero, logistico, all'ingrosso e dei servizi professionali. Offre alle aziende un modo efficiente per connettersi, collaborare e condurre affari in modo più rapido ed efficace rispetto ai metodi tradizionali.

### 3.4.3. Consumatore-A-Consumatore (C2C)

L'E-commerce Consumatore-A-Consumatore (C2C) è un modello di business in cui i consumatori vendono direttamente prodotti o servizi ad altri consumatori attraverso piattaforme online. In questo caso le transazioni avvengono tra individui anziché tra aziende. L'e-commerce C2C si basa sulla partecipazione degli utenti che agiscono sia come venditori che come acquirenti all'interno della piattaforma. Queste piattaforme C2C fungono da intermediari facilitando la pubblicazione, la negoziazione, il pagamento e la consegna degli annunci tra le parti coinvolte.

Le piattaforme di e-commerce C2C offrono solitamente le seguenti funzionalità:

- **Annunci gratuiti o a pagamento:** Le piattaforme consentono agli utenti di pubblicare annunci per i prodotti o servizi che desiderano vendere. A volte sono previsti costi per pubblicare annunci premium o promuovere prodotti in evidenza.
- **Profili utente:** Gli utenti possono creare un profilo personale che includa informazioni su se stessi, sui prodotti che vendono e sulle recensioni ricevute da altri acquirenti.
- **Feedback e valutazioni:** Le piattaforme C2C spesso includono un sistema di feedback e valutazioni che consente agli acquirenti di valutare e recensire i venditori. Ciò aiuta a costruire una reputazione e una fiducia nella comunità degli utenti.
- **Mezzi di pagamento e sicurezza:** Le piattaforme C2C solitamente forniscono opzioni di pagamento sicure per facilitare le transazioni tra acquirenti e venditori. Questi possono includere metodi di pagamento online o servizi di deposito a garanzia per proteggere gli interessi delle parti coinvolte.

- **Gestione della comunicazione e della negoziazione:** Le piattaforme C2C offrono strumenti di comunicazione tra venditori e acquirenti, come la messaggistica interna, per facilitare la negoziazione dei prezzi, la richiesta di informazioni e le modalità di consegna.
- Alcuni esempi di piattaforme C2C molto conosciute sono eBay, Etsy e Airbnb. Queste piattaforme consentono agli utenti di vendere prodotti di varia natura, come oggetti usati, oggetti di artigianato, alloggi temporanei e servizi.

#### Benefici:

- **Accesso a un mercato globale:** Gli utenti possono raggiungere un'ampia base di acquirenti o venditori in tutto il mondo, ampliando le opportunità di vendita o acquisto.
- **Riduzione dei costi:** L'e-commerce C2C spesso elimina la necessità di intermediari o negozi fisici, riducendo i costi operativi e consentendo agli utenti di ottenere prezzi migliori.
- **Opportunità di guadagnare denaro extra:** Gli utenti possono sfruttare le piattaforme C2C per vendere prodotti o servizi inutilizzati e guadagnare denaro extra.
- **Selezione di prodotti diversificata:** L'e-commerce C2C offre una vasta gamma di prodotti provenienti da diversi venditori, offrendo agli acquirenti una maggiore scelta e varietà di prodotti rispetto ai negozi tradizionali.

#### 3.4.4. Consumatore-A-Business (C2B)

L'E-commerce Consumatore-a-Business (C2B) è un modello di business in cui i consumatori offrono prodotti, servizi o informazioni alle imprese attraverso piattaforme online. A differenza del modello B2C tradizionale, in cui le aziende vendono ai consumatori, nel modello C2B sono i consumatori a proporre attivamente le loro offerte alle aziende.

Nell'e-commerce C2B, i consumatori possono offrire i propri prodotti o servizi direttamente alle aziende in diversi modi:

- **Vendere prodotti o beni:** I consumatori possono vendere alle aziende i prodotti di loro proprietà, come oggetti usati, opere d'arte o beni digitali. Ad esempio, un fotografo amatoriale potrebbe vendere le sue foto a una società di marketing per scopi pubblicitari.
- **Fornitura di servizi:** I consumatori possono offrire servizi o competenze specifici alle imprese. Ad esempio, un consulente di marketing digitale freelance potrebbe offrire i propri servizi di consulenza a un'azienda che ha bisogno di aiuto per promuovere online. Un altro esempio è quello di un influencer che può offrirsi di collaborare con un'azienda per promuovere i suoi prodotti sui social media.
- **Generazione di contenuti o feedback:** I consumatori possono fornire contenuti, recensioni o feedback sulle aziende o sui loro prodotti/servizi. Ciò può includere la scrittura di recensioni, la partecipazione a sondaggi di mercato o la creazione di contenuti generati dagli utenti per campagne di marketing aziendale.

#### Benefici:

- **Opportunità di reddito:** I consumatori possono guadagnare denaro extra o monetizzare le proprie competenze e risorse attraverso l'e-commerce C2B. Ciò offre un'opportunità di reddito aggiuntivo o la possibilità di avviare un'attività in proprio.
- **Flessibilità e libertà:** I consumatori hanno la possibilità di offrire i propri prodotti o servizi in modo indipendente, gestendo la propria attività in base alle proprie esigenze e preferenze.
- **Accesso a mercati più ampi:** L'e-commerce C2B consente ai consumatori di raggiungere un gran numero di aziende ed espandere la propria rete di contatti a livello globale.
- **Sfruttare il feedback dei consumatori:** Le aziende possono trarre vantaggio dal feedback, dalle recensioni e dalle opinioni dei consumatori per migliorare i propri prodotti, servizi e strategie di marketing.

L'e-commerce C2B rappresenta un trend emergente, in cui i consumatori diventano sempre più protagonisti nella creazione di valore e nel fornire soluzioni alle imprese attraverso le piattaforme digitali.

### **3.4.5. Business-A-Lavoratore (B2E)**

L'E-commerce Business-A-Lavoratore (B2E) è un modello di business in cui un'azienda utilizza piattaforme di e-commerce per fornire prodotti, servizi o vantaggi ai propri dipendenti. In sostanza, l'azienda crea un negozio online o una piattaforma interna che offre una selezione di prodotti o servizi esclusivamente ai propri dipendenti.

L'obiettivo principale dell'e-commerce B2E è fornire ai dipendenti un accesso facile e conveniente a una varietà di prodotti o servizi che potrebbero essere utili nella loro vita quotidiana o lavorativa. Ciò può includere offerte speciali sui prodotti aziendali, sconti per i dipendenti sui materiali di consumo, accesso a servizi o soluzioni di formazione o anche la possibilità di acquistare prodotti di terze parti tramite l'e-commerce interno dell'azienda.

#### **Benefici:**

- **Incentivi e benefit per i dipendenti:** L'azienda può offrire sconti esclusivi, pacchetti vantaggiosi o incentivi speciali ai propri dipendenti. Ciò può contribuire a migliorare la soddisfazione dei dipendenti, creare un senso di appartenenza e rafforzare le relazioni all'interno dell'azienda.
- **Maggiore comodità e accessibilità:** I dipendenti possono accedere al negozio online o alla piattaforma B2E in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo, semplificando il processo di acquisto e offrendo maggiore flessibilità.
- **Maggiore controllo e monitoraggio per il business:** Un sistema B2E può consentire all'azienda di monitorare le preferenze di acquisto dei dipendenti, raccogliere dati sulle tendenze di consumo e tenere traccia degli acquisti effettuati. Queste informazioni possono essere utilizzate per personalizzare ulteriormente le offerte e migliorare i programmi di benefit aziendali.
- **Potenziale per la costruzione di una comunità interna:** Attraverso l'e-commerce B2E, i dipendenti possono condividere tra loro esperienze, consigli e

raccomandazioni sui prodotti, creando una comunità interna e favorendo la collaborazione.

L'e-commerce B2E può essere implementato utilizzando una piattaforma di e-commerce personalizzata sviluppata internamente dall'azienda o attraverso l'uso di piattaforme di terze parti che forniscono soluzioni B2E pronte all'uso.

In generale, l'e-commerce B2E rappresenta un modo per le aziende di offrire vantaggi e opportunità ai propri dipendenti, creando un ambiente di lavoro più coinvolgente e gratificante.

### 3.4.6. Governo-A-Consumatore (G2C)

L'E-commerce Governo-A-Consumatore (G2C) è un modello di business in cui il governo o le istituzioni governative forniscono servizi o vendono prodotti direttamente ai consumatori attraverso canali online.

Alcuni esempi di servizi offerti nell'e-commerce G2C includono:

- **Pagare tasse e imposte:** I cittadini possono utilizzare le piattaforme online per pagare tasse, imposte o multe al governo in modo rapido e conveniente.
- **Richiesta di documenti e certificati:** I cittadini possono richiedere documenti come certificati di nascita, passaporti, patenti di guida o permessi di soggiorno attraverso i portali online del governo.
- **Prenotazione servizi pubblici:** I cittadini possono prenotare appuntamenti per servizi pubblici come visite mediche, esami di guida o prenotazioni per musei e mostre.
- **Accesso alle informazioni pubbliche:** I cittadini possono accedere a informazioni e dati pubblici, quali leggi, regolamenti, statistiche o rapporti governativi, attraverso i siti web governativi.

Tuttavia, è importante garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali dei cittadini nell'e-commerce G2C garantendo che le piattaforme siano sicure e rispettino le normative sulla privacy.

L'e-commerce G2C rappresenta un'evoluzione significativa nell'interazione tra governo e cittadini, migliorando l'efficienza dei servizi pubblici e offrendo maggiore comodità ai cittadini.

### 3.4.7. Consumatore-A-Governo (C2G)

L'E-commerce Consumatore-A-Governo (C2G) è un modello di business in cui i consumatori forniscono servizi, informazioni o partecipano a transazioni commerciali direttamente con il governo o le istituzioni governative attraverso canali online. In questo caso, i cittadini agiscono come fornitori di servizi o come soggetti attivi nell'interazione con il governo.

Questo modello può riguardare diverse attività, tra cui:

- **Fornire servizi o prodotti:** I cittadini possono offrire servizi o prodotti direttamente al governo o alle istituzioni governative. Ad esempio, un'azienda o

un professionista indipendente potrebbe offrire consulenza, sviluppo di software o servizi di costruzione a un ente governativo.

- **Partecipazione a progetti governativi:** I cittadini possono partecipare a progetti o iniziative promossi dal governo. Ad esempio, potrebbero essere coinvolti in progetti di sviluppo sostenibile, iniziative sociali o programmi di ricerca scientifica.
- **Fornire informazioni o feedback:** I cittadini possono fornire informazioni, dati o feedback al governo su questioni specifiche. Ad esempio, possono partecipare a sondaggi, completare questionari o fornire opinioni su politiche pubbliche o proposte legislative.
- **Partecipazione a finanziamenti o bandi:** I cittadini possono partecipare a processi di finanziamento o gare per ottenere contratti o finanziamenti governativi. Ciò può comportare la presentazione di proposte o offerte per progetti specifici.

È importante che i processi di e-commerce di C2G siano trasparenti, equi e basati su principi di imparzialità e concorrenza. Inoltre, è necessario garantire la sicurezza dei dati personali dei cittadini e rispettare la normativa sulla privacy durante le transazioni e le interazioni online.

L'e-commerce C2G rappresenta un'opportunità per promuovere la partecipazione dei cittadini alla governance e sfruttare le loro risorse per migliorare l'efficacia e l'efficienza del governo.

### **3.4.8. Business-A-Governo (B2G)**

L'E-commerce Business-A-Governo (B2G) è un modello di business in cui le aziende forniscono beni, servizi o soluzioni alle istituzioni governative attraverso transazioni commerciali online. In questo caso, le imprese agiscono come fornitori di prodotti o servizi per soddisfare le esigenze del governo.

L'e-commerce B2G riguarda diverse attività, tra cui:

- **Fornitura di beni e servizi:** Le aziende offrono prodotti, forniture o servizi alle agenzie governative. Tali beni o servizi possono includere apparecchiature, materiali, software, servizi di consulenza, servizi di manutenzione o altri servizi professionali.
- **Procura del governo:** Le imprese partecipano a gare d'appalto o procedure pubbliche organizzate da istituzioni governative per ottenere contratti per progetti specifici. Le aziende presentano offerte e proposte per competere per il contratto governativo.
- **Sistemi di appalto elettronico:** Le istituzioni governative utilizzano piattaforme di e-procurement per gestire il processo di acquisto e selezione dei fornitori. Le imprese possono registrarsi su queste piattaforme e fare offerte per progetti o servizi richiesti dal governo.
- **Consulenza e servizi professionali:** Le aziende possono fornire servizi di consulenza, servizi legali, servizi finanziari o altre competenze specializzate alle istituzioni governative.

**Benefici:**

- **Accesso ad un grande mercato:** Le imprese hanno l'opportunità di rivolgersi al settore pubblico come cliente, che rappresenta un mercato significativo e stabile.
- **Stabilità e continuità:** I contratti con le istituzioni governative possono offrire maggiore stabilità e continuità di business rispetto ai clienti privati.
- **Credibilità e reputazione:** Lavorare con il governo può dare credibilità e reputazione alle aziende, rafforzando la loro posizione sul mercato.
- **Opportunità di crescita:** Il governo spesso promuove l'inclusione delle piccole e medie imprese negli appalti pubblici, offrendo opportunità di crescita e sviluppo alle imprese più piccole.

Tuttavia, il commercio elettronico B2G può anche presentare sfide, come procedure di appalto complesse, requisiti normativi specifici e concorrenza tra le imprese per i contratti governativi.

Per partecipare all'e-commerce B2G, le aziende devono essere a conoscenza dei processi di appalto e delle procedure di selezione, nonché dei requisiti e dei regolamenti governativi specifici. Inoltre, è importante garantire la qualità dei prodotti o servizi offerti, rispettando i termini contrattuali e gli standard di conformità richiesti dal governo.

Questi sono solo alcuni dei modelli di e-commerce che le aziende possono adottare. A volte, le aziende combinano più modelli per creare un'offerta più completa e adattarsi alle esigenze del mercato e dei clienti. In effetti, nulla impedisce a un'azienda che fa commercio B2B di fare anche commercio B2C. Alle due categorie devono però essere dedicate 2 sezioni distinte del sito: una per l'azienda/acquirente, l'altra per il consumatore/acquirente.

Leggi di più:

<https://www.ice.it/it/quaderni-tematici-ice-edizione-2021>

<https://www.ice.it/it/quaderni-tematici-ice-edizione-2021>

[https://www.youtube.com/watch?v=i3XR03wLt5I&ab\\_channel=UnioncamereCalabria](https://www.youtube.com/watch?v=i3XR03wLt5I&ab_channel=UnioncamereCalabria)

[https://www.youtube.com/watch?v=t\\_m8yxFsR2g&ab\\_channel=CommerciodiVerona](https://www.youtube.com/watch?v=t_m8yxFsR2g&ab_channel=CommerciodiVerona)



## 4. PREPARARSI PER L'E-COMMERCE

### 4.1. Elaborazione del Business Plan

Un business plan è un documento scritto che delinea gli obiettivi, le strategie, le attività e le risorse di un'azienda o di un progetto. In breve, un business plan è una tabella di marcia che prevede come un'organizzazione o un'impresa opererà, crescerà e avrà successo.

Tuttavia, prima di elaborare il business plan, condurre un'analisi SWOT può rivelare i punti di forza e di debolezza della situazione attuale.

#### 4.1.1. Analisi SWOT

Dopo aver condotto un'analisi di mercato, è possibile eseguire un'analisi SWOT utilizzando i dati raccolti. L'analisi SWOT (Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats) è un tipo di analisi che confronta i punti di forza e di debolezza con opportunità e minacce. L'analisi SWOT fornisce agli imprenditori una prospettiva realistica.

Per comprendere meglio l'analisi SWOT, esaminiamone una fittizia:

Un piccolo artista ceramista dovrebbe condurre un'analisi SWOT prima di iniziare a vendere online. Ecco un'analisi SWOT che valuta la situazione dell'artista ceramista:

#### Punti di forza:

- **Prodotti creativi e unici:** I prodotti fatti a mano dell'artista ceramista possono essere unici e creativi, facendoli risaltare sul mercato.
- **Competenza ed esperienza:** La competenza e l'esperienza dell'artista nella ceramica possono aiutare a produrre prodotti di alta qualità e aumentare la soddisfazione del cliente.
- **Marchio e storia distintivi:** L'artista può associare i propri prodotti alla sua storia, fornendo ai clienti un'esperienza significativa. Ciò può contribuire alla formazione di una base di clienti fedeli.
- **Bassi costi di produzione:** I prodotti di ceramica spesso hanno costi di produzione bassi, offrendo l'opportunità di vendere a prezzi più competitivi.

#### Punti deboli:

- **Capacità produttiva limitata:** La produzione di prodotti fatti a mano può richiedere molto tempo rendendo difficile produrre molti articoli. Ciò può creare difficoltà nel soddisfare la domanda.
- **Mancanza di conoscenze di marketing e tecnologia:** Potrebbero esserci carenze nelle competenze di marketing e tecnologiche per le vendite online, con conseguente debolezza nella presenza online.
- **Sfide della catena di fornitura:** I problemi nella catena di fornitura come l'approvvigionamento dei materiali, i processi di produzione e la spedizione possono influire sulle consegne puntuali.

#### Opportunità:

- **Ampio accesso al mercato:** Le vendite online offrono l'opportunità di raggiungere un'ampia base di clienti indipendentemente dalle limitazioni geografiche.
- **Social media e piattaforme visive:** I prodotti ceramici sono popolari su piattaforme orientate alle immagini (ad esempio Instagram). È possibile promuovere i prodotti attraverso queste piattaforme.
- **Prodotti personalizzabili:** Offrire ordini personalizzati e prodotti personalizzati ai clienti rappresenta un'opportunità per aumentare la soddisfazione e creare differenziazione.
- **Formazione e creazione di contenuti:** L'artista può diventare famoso nel settore producendo video didattici, post di blog o guide sulla ceramica.

#### Minacce:

- **Concorrenza:** Il settore ceramico potrebbe essere altamente competitivo. Grandi marchi di ceramica o altri produttori di artigianato potrebbero competere sul mercato.
- **Problemi tecnologici:** Problemi del sito web, problemi del sistema di pagamento o altre sfide tecnologiche potrebbero avere un impatto negativo sull'esperienza del cliente.
- **Cambiamenti nella moda e nelle preferenze dei consumatori:** La moda e le preferenze dei consumatori possono cambiare rapidamente, portando a fluttuazioni nella domanda dei prodotti.
- **Sfide del controllo qualità:** Garantire una qualità costante nei prodotti fatti a mano potrebbe essere impegnativo e incidere sulla soddisfazione del cliente.

Questa analisi SWOT può aiutare l'artista ceramista a valutare la propria attività. Sulla base dei risultati dell'analisi, l'artista può sviluppare strategie per migliorare la propria attività, rafforzare i punti deboli e sfruttare al massimo le opportunità.

#### 4.1.2. Creare un business plan

Un business plan è essenziale per gli imprenditori che hanno deciso di avventurarsi nel commercio elettronico, poiché li aiuta a stabilire le priorità e a definire una tabella di marcia.

Inoltre, dal punto di vista degli imprenditori, un piano aziendale dettagliato e realistico è fondamentale per intraprendere il commercio elettronico.

Un piano aziendale di base può variare in base alla tipologia di attività. Tuttavia, un business plan che può essere utilizzato dagli imprenditori è generalmente composto dalle seguenti sezioni:

#### SOMMARIO PROFESSIONALE

Include un riepilogo di tutti i piani aziendali relativi alla tua impresa. La sintesi comprende l'attività da svolgere, le caratteristiche e gli obiettivi dell'imprenditore, lo stato del settore, le strategie di marketing e una sinossi delle risorse finanziarie necessarie per l'operazione. Gli investitori decidono se vale la pena investire nella tua impresa esaminando questo riepilogo.

#### ANALISI AZIENDALE

L'analisi aziendale implica la valutazione strategica della vostra azienda esistente o potenziale. In questa sezione, dovrebbero essere incluse le seguenti domande ed altre simili:

Quali prodotti e servizi possono differenziare la tua azienda?

Con quali strategie la tua azienda può sfruttare le opportunità?

Qual è la struttura organizzativa della vostra azienda?

### **ANALISI DI MERCATO**

Esempi di iniziative di e-commerce che raggiungono volumi significativi e un rapido branding, guidati dallo spirito imprenditoriale, incoraggiano effettivamente coloro che condividono quello spirito. Tuttavia, solo poche di queste iniziative hanno davvero successo.

Proprio come prima di aprire un negozio fisico, vengono ricercati e analizzati fattori come il potenziale del cliente locale, la domanda del prodotto venduto e il volume delle vendite stimato, un'analisi di mercato adeguata è essenziale anche prima di intraprendere un'impresa di e-commerce.

### **STATO E POTENZIALITÀ DEL MERCATO**

Conoscere le dimensioni e il potenziale del mercato in cui opererà la tua impresa di e-commerce è fondamentale. Comprendere le dimensioni e il potenziale del mercato fornisce informazioni sul potenziale di crescita dell'impresa. Se il mercato è considerevole e promettente, numerosi attori vi parteciperanno naturalmente.

### **CONCORRENZA**

Prima di intraprendere un'impresa nell'ambito di uno specifico modello di business, è importante determinare se esistono altre iniziative imprenditoriali nello stesso campo, la portata di queste iniziative e le loro quote di mercato. Essere i primi spesso offre un vantaggio significativo. Se non sei il primo, è fondamentale analizzare quanta quota di mercato puoi acquisire dai tuoi concorrenti in relazione alle dimensioni del mercato.

### **BUONI E CATTIVI ESEMPI**

È importante analizzare in modo approfondito sia gli esempi riusciti che quelli infruttuosi tentati in precedenza nel campo in cui intendi avventurarti. Capire perché alcune iniziative hanno avuto successo e altre hanno fallito, oltre a valutare come il mercato ha reagito a queste iniziative, ti guiderà nella formulazione del tuo piano d'azione.

### **TREND DI MERCATO**

Determinare in che modo le tendenze del mercato influenzeranno la tua azienda e le tue strategie e come trasformarle in opportunità giocherà un ruolo cruciale per la tua impresa nel medio e lungo termine. Possiamo citare ad esempio la tendenza generale nel settore dell'e-commerce, ovvero la crescita dell'e-commerce mobile, ed il fatto che le aziende che investono in questo probabilmente otterranno un vantaggio competitivo. Riconoscere le tendenze del mercato nelle loro fasi iniziali e sviluppare strategie adeguate farà la differenza ed è la ragione per cui si solito ricordati i first movers.

## **ANALISI CLIENTI E CONCORRENZA**

Analizzare il profilo del cliente e la concorrenza sul mercato è fondamentale per la differenziazione. Gli imprenditori possono distinguersi dalla concorrenza con strategie di marketing di successo. In questa sezione, gli imprenditori dovrebbero rispondere alle seguenti interrogazioni:

- Quali sono i bisogni dei tuoi clienti?;
- Qual è la Struttura demografica dei tuoi clienti?;
- Qual è la Struttura della domanda di prodotto/servizio?;
- Quali strategie utilizzano i tuoi concorrenti?;
- Quali sono i Punti di forza e di debolezza dei tuoi concorrenti?;
- Quali sono le Possibilità con quali tempistiche i tuoi concorrenti possono imitarti?

## **PIANO DI MARKETING**

In questa sezione sono inclusi i piani per raggiungere il target di riferimento con prodotti e servizi, nonché il piano delle attività di marketing. Un piano di marketing è composto dalle seguenti sezioni:

- Strategie di Marketing;
- Prodotti e Servizi;
- Prezzi;
- Budget pubblicitario e promozionale;
- Distribuzione;
- Piano di vendita;
- Relazioni con i clienti.

## **PIANO DI PRODUZIONE, FORNITURA E SVILUPPO**

In questa sezione vengono descritti il flusso di lavoro di produzione del prodotto o servizio, la pianificazione della produzione/fornitura, il personale necessario (forza lavoro), gli input, l'ubicazione dello stabilimento e le specifiche del luogo di lavoro.

## **PIANO MANAGERIALE**

Occorre pianificare anche le attività non produttive quali approvvigionamento, vendite, marketing e processi di supporto, la struttura organizzativa, nonché i ruoli e le responsabilità del personale.

## **PIANO FINANZIARIO**

Una delle sezioni più importanti di un business plan è il piano finanziario. Comprende le esigenze di investimento e di capitale circolante per avviare l'impresa, l'investimento totale richiesto dall'impresa, le potenziali risorse finanziarie, i requisiti di credito dell'impresa, i calcoli che indicano i flussi di cassa previsti e la redditività.

La sezione finanziaria di un business plan è di fondamentale importanza per garantire il successo dell'avvio di un'impresa e una crescita sostenibile. Soprattutto per gli imprenditori che si avventurano in nuove imprese di e-commerce, la pianificazione finanziaria costituisce uno dei pilastri fondamentali.

Di seguito, si fornisce una panoramica completa degli elementi che non possono mancare all'interno del piano finanziario:

- **Esigenze di investimenti e capitale circolante:** Determina l'investimento iniziale e il capitale circolante necessari per le operazioni principali e la potenziale espansione della tua attività. L'investimento può coprire costi quali lo sviluppo del sito Web, l'inventario dei prodotti, la logistica e il marketing. Il capitale circolante, d'altro canto, indirizza il flusso di cassa necessario per le operazioni quotidiane.
- **Fabbisogno di investimento totale e risorse finanziarie potenziali:** calcola il fabbisogno di finanziamento totale per la tua attività. Ciò include sia le esigenze di investimento che quelle di capitale circolante. Le potenziali risorse finanziarie possono comprendere investimenti azionari, fonti esterne (credito, fondi di investitori, ecc.) o sovvenzioni.
- **Fabbisogno di credito:** se intendi soddisfare le esigenze finanziarie della tua azienda anche attraverso i prestiti, devi specificare le tipologie di prestito appropriate (prestiti commerciali, credito aziendale, ecc.) e delineare il piano di rimborso.
- **Flusso di cassa previsto:** crea un rendiconto del flusso di cassa che illustri le entrate e le spese derivanti dalle tue attività commerciali. Questo è di fondamentale importanza per capire quanto flusso di cassa richiederà la tua attività durante periodi specifici.
- **Calcoli della redditività:** calcola le entrate e le spese previste della tua azienda per determinarne la redditività. Questo ti aiuta a capire quando la tua attività inizierà a realizzare un profitto e quanto profitto potrà generare.
- **Analisi dei rischi e degli scenari:** nella pianificazione finanziaria è essenziale valutare i rischi potenziali e i diversi scenari. Valuta in che modo scenari come vendite inferiori alle aspettative o aumento dei costi potrebbero influire sulla tua attività.
- **Meccanismi di controllo del budget:** stabilire meccanismi di monitoraggio di budget e per tenere sotto controllo le spese durante le operazioni aziendali. In questo modo è possibile confrontare lo stato finanziario effettivo con le proiezioni e apportare le modifiche necessarie.
- **Presentazione per investitori e partner:** se state pensando di ottenere finanziamenti da fonti esterne, la sezione finanziaria del vostro piano aziendale dovrebbe includere una presentazione preparata per investitori o potenziali partner. Questa presentazione dovrebbe offrire un quadro chiaro della salute e del potenziale finanziario della vostra azienda.

In conclusione, un piano finanziario è uno strumento fondamentale che prevede il successo futuro della tua azienda. Un piano finanziario ben realizzato consente agli imprenditori di prendere decisioni informate, gestire le risorse in modo efficace e gestire potenziali sfide.

#### **ALLEGATI**

Questa sezione include documenti esterni come fogli di calcolo, copie di documenti legali, vari strumenti di registrazione e diagrammi.

### ***4.2. Processi imprenditoriali e di investimento***

Un imprenditore è un individuo che, avendo un'idea innovativa, identifica le opportunità e si assume dei rischi. Un imprenditore è una persona talentuosa, coraggiosa e ben informata. Pertanto, non sarebbe corretto etichettare come imprenditore chiunque avvii un'impresa.

Nel mondo di oggi, il fascino dell'economia di Internet e le opportunità da essa presentate hanno portato molti cambiamenti nel profilo imprenditoriale. Gli imprenditori nell'era pre-internet erano costituiti da individui dotati di capitale. Tuttavia, oggi, chi ha una buona idea imprenditoriale e un piano aziendale può dare vita alla propria idea e diventare un imprenditore ottenendo il necessario sostegno grazie al capitale esterno. Molti progetti di e-commerce di successo hanno alle spalle anche una storia imprenditoriale simile.

#### **ESEMPIO TURCO SUI PROCESSI IMPRENDITORIALI E DI INVESTIMENTO**

La Turchia, con la sua popolazione giovane, ha una struttura demografica vantaggiosa per l'imprenditorialità su Internet, ma la cultura imprenditoriale è ancora nelle prime fasi di sviluppo. In Turchia, la percentuale di coloro che ricevono formazione all'imprenditorialità nelle scuole e al di fuori delle scuole è del 6,3%, contro il 21,2% in Germania, il 18,4% nel Regno Unito e il 13,6% in Corea del Sud.

Gli imprenditori che vogliono dare vita alle loro idee imprenditoriali e necessitano di sostegno finanziario hanno diverse opzioni per assicurarsi il capitale di rischio. Tra queste opzioni, quella più rischiosa per gli imprenditori è quella di utilizzare le proprie risorse ottenendo prestiti. Soluzioni più ragionevoli per garantire il capitale di rischio, includono il contatto con gli investitori detentori di fondi o la ricerca di sovvenzioni pubbliche.

Per valutare le opportunità di investimento imprenditoriale in Turchia, possiamo esaminare le possibilità di trovare finanziamenti. Ad esempio, la possibilità di ottenere finanziamenti necessari per la creazione di nuove società è del 96% negli Stati Uniti, dell'85% nel Regno Unito, del 48% in Germania e solo del 12% in Turchia. Il rapporto tra reti di angel investor e popolazione è 1,10 negli Stati Uniti, 1,00 nel Regno Unito, 0,51 in Germania e 0,07 in Turchia.

Esistono tre fasi del fabbisogno finanziario nel processo di sviluppo di un'impresa:

- **Fase di Startup:** La fase in cui l'idea imprenditoriale si forma, si sviluppa, l'azienda si costituisce ed entra nel mercato. Questo è il momento in cui una startup è più debole sotto ogni aspetto.
- **Fase di Crescita:** Il periodo in cui si costituisce l'azienda, si apre al mercato, si redige il business plan e iniziano ad arrivare i primi ricavi. Durante questo periodo, si prevede una rapida crescita per coprire le spese con gli incassi in entrata.
- **Fase di Maturità:** La fase in cui l'azienda raggiunge la maturità in termini di ricavi. La rapida crescita lascia il posto a un tasso di crescita costante e a un modello di entrate sostenibile.

In Turchia, il sostegno del governo arriva sotto forma di sovvenzioni e prestiti diretti, nonché di assistenza indiretta come esenzioni fiscali o crediti bancari con garanzie reali.

In Turchia esistono sei istituzioni che forniscono supporto agli imprenditori:

- KOSGEB;
- TÜBİTAK;
- Ministero della Scienza, dell'Industria e della Tecnologia;
- Unione delle Camere e delle Borse Merci della Turchia;
- Ministero dell'Economia;
- Agenzie di sviluppo regionale affiliate al Ministero dello sviluppo.

Sebbene questi supporti agli imprenditori non siano progettati esclusivamente per iniziative focalizzate su Internet, anche gli imprenditori di Internet possono trarne vantaggio.

## 5. INFRASTRUTTURE TECNICHE PER L'E-COMMERCE

### 5.1. Pacchetti di e-commerce pronti all'uso

Quando si tratta di avviare un'attività di e-commerce, disporre della giusta infrastruttura tecnica è fondamentale per avere successo. Ecco alcuni componenti chiave dell'infrastruttura tecnica per l'e-commerce:

- **Piattaforma del sito web:** la scelta di una piattaforma del sito web solida e di facile utilizzo è essenziale. Sono disponibili varie opzioni, come Shopify, WooCommerce, Magento e BigCommerce. Queste piattaforme offrono pacchetti di e-commerce già pronti che forniscono le basi per il tuo negozio online.
- **Hosting:** La selezione di un provider di hosting affidabile è importante per garantire che il tuo sito web sia accessibile e funzioni bene. Cerca provider di hosting specializzati nell'e-commerce e che offrano funzionalità come scalabilità, sicurezza e supporto tecnico 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- **Nome del dominio:** Registrare un nome di dominio che rifletta il tuo brand è fondamentale. Prendi in considerazione la scelta di un nome di dominio facile da ricordare, pertinente alla tua attività e in linea con il tuo target.
- **Gateway di pagamento:** L'integrazione di un gateway di pagamento sicuro e di facile utilizzo è fondamentale per l'elaborazione delle transazioni online. Le opzioni più popolari sono PayPal, Stripe e Authorize.Net. Assicurati di scegliere un gateway di pagamento che supporti le valute e i metodi di pagamento rilevanti per il tuo mercato di riferimento.
- **certificato SSL:** L'implementazione di un certificato SSL (Secure Sockets Layer) è fondamentale per proteggere la trasmissione dei dati sensibili dei clienti. Un certificato SSL crittografa i dati tra il browser dell'utente e il tuo sito web, infondendo fiducia e proteggendo te e i tuoi clienti da potenziali violazioni della sicurezza.
- **Sistema di gestione del prodotto:** Un efficiente sistema di gestione dei prodotti ti consente di organizzare e mostrare i tuoi prodotti in modo efficace. Dovrebbe consentirti di gestire facilmente elenchi di prodotti, prezzi, inventario e informazioni correlate.
- **Gestione delle relazioni con i clienti (CRM):** L'implementazione di un sistema CRM ti aiuta a monitorare e gestire le interazioni con i clienti, inclusi ordini, domande e richieste di supporto. Ti consente di fornire esperienze cliente personalizzate e semplificare la comunicazione.
- **Analisi e reporting:** L'integrazione di strumenti di analisi come Google Analytics fornisce informazioni preziose sul comportamento dei clienti, sul traffico del sito web e sulle prestazioni di vendita. Questi dati possono aiutarti a prendere decisioni basate sui dati per ottimizzare la tua strategia di e-commerce.
- **Misure di sicurezza:** L'implementazione di solide misure di sicurezza è fondamentale per proteggere i dati dei clienti e garantire un'esperienza di acquisto sicura. Tra le principali misure di sicurezza ricordiamo l'aggiornamento regolare del software, l'utilizzo di password complesse, l'implementazione della protezione firewall e l'esecuzione di controlli di sicurezza regolari.



Ricorda, la scelta della giusta combinazione tra i vari componenti dell'infrastruttura tecnica dipende dalle esigenze specifiche e dalle dimensioni della tua attività di e-commerce. Si consiglia sempre di consultare professionisti o fornitori di servizi di e-commerce per identificare soluzioni su misura ed in linea con i propri obiettivi e requisiti.

**Le 6 migliori piattaforme di creazione di siti Web di e-commerce per negozi online nel 2023:**

<https://zapier.com/blog/best-ecommerce-shopping-cart-software/>

<https://zapier.com/blog/best-ecommerce-shopping-cart-software/>

<https://www.youtube.com/watch?v=KKX2AJbelG8>

## **5.2. Software per siti web e hosting per l'E-commerce**

Quando si configura un sito web di e-commerce, la scelta del software e del provider di hosting giusti è fondamentale. Ecco alcune opzioni per scegliere bene il software e l'hosting del sito e-commerce:

- Software per siti web di e-commerce:

A. Shopify: una piattaforma di e-commerce popolare e facile da usare che offre un'ampia gamma di funzionalità e opzioni di personalizzazione.

B. WooCommerce: un plugin per WordPress che trasforma il tuo sito web in un negozio di e-commerce, fornendo flessibilità e scalabilità.

C. Magento: una piattaforma di e-commerce open source che offre funzionalità robuste e opzioni di personalizzazione, adatte alle aziende più grandi.

D. BigCommerce: una piattaforma che fornisce una soluzione all-in-one per la creazione e la gestione di un sito Web di e-commerce.

- Provider di Hosting:

A. Bluehost: un provider di hosting affidabile noto per i suoi piani di hosting WordPress, adatti ai siti Web WooCommerce.

B. SiteGround: un popolare provider di hosting che offre hosting ottimizzato per varie piattaforme di e-commerce, tra cui Magento e WooCommerce.

C. HostGator: un provider di hosting affermato con piani convenienti e funzionalità su misura per i siti Web di e-commerce.

D. AWS (Amazon Web Services): un servizio di cloud hosting che fornisce soluzioni di hosting scalabili e flessibili, adatte alle grandi aziende di e-commerce.

Quando scegli un provider di hosting, considera fattori quali affidabilità, velocità, sicurezza, scalabilità, assistenza clienti e prezzi. Inoltre, assicurati che il provider di hosting supporti la piattaforma di e-commerce specifica che intendi utilizzare.

Vale anche la pena notare che alcune piattaforme di e-commerce, come Shopify, offrono le proprie soluzioni di hosting, semplificando il processo e fornendo quindi un pacchetto all-in-one che include sia software che hosting.

Prima di prendere una decisione, fai una ricerca e confronta attentamente le caratteristiche, i prezzi e le recensioni degli utenti di diversi software di e-commerce e provider di hosting per trovare la soluzione migliore per le tue esigenze e il tuo budget specifici.

#### I migliori provider di hosting per e-commerce:

<https://www.forbes.com/advisor/business/software/best-ecommerce-hosting/>

<https://www.forbes.com/advisor/business/software/best-ecommerce-hosting/>

<https://www.youtube.com/watch?v=5OwDQoo87y4>

### 5.3. Vendite via social media (Instagram, WhatsApp, etc.)

Vendere prodotti o servizi attraverso piattaforme di social media come Instagram e WhatsApp può essere una strategia efficace per le attività di e-commerce. Ecco alcuni suggerimenti chiave per massimizzare le vendite attraverso i social media:

- Stabilisci una forte presenza sui social media: crea profili coinvolgenti su Facebook, Instagram, WhatsApp o altre piattaforme pertinenti. Ottimizza la tua biografia, l'immagine del profilo e il collegamento al sito web per promuovere l'identità del tuo marchio e consentire ai clienti di scoprire facilmente le tue offerte.
- Immagini coinvolgenti: pubblica immagini, video o demo di prodotti di alta qualità per attirare l'attenzione del tuo pubblico. Utilizza foto professionali o contenuti generati dagli utenti per mostrare i tuoi prodotti in modo coinvolgente ed autentico.
- Descrizioni e dettagli del prodotto: fornisci descrizioni chiare e concise per ogni prodotto o servizio che offri. Includi dettagli importanti come prezzi, dimensioni, colori e caratteristiche dei prodotti. Rendi semplice ai tuoi potenziali clienti la comprensione di ciò che offri.
- Utilizza le funzionalità di acquisto: sfrutta le funzionalità di acquisto disponibili sulle piattaforme di social media. Instagram, ad esempio, offre post e tag che consentono agli utenti di visualizzare informazioni sui prodotti ed effettuare acquisti direttamente dall'app. WhatsApp può essere utilizzato per condividere cataloghi di prodotti, rispondere a domande e facilitare le transazioni.
- Interagisci con il tuo pubblico: interagisci attivamente con i tuoi follower rispondendo tempestivamente a commenti, messaggi diretti e domande.

Partecipa a conversazioni, offri consigli personalizzati e fornisci un servizio clienti eccezionale per creare fiducia e lealtà.

- Organizza promozioni e concorsi: utilizza i social media per organizzare promozioni esclusive, sconti o offerte a tempo limitato per incoraggiare gli acquisti. Anche i concorsi o le lotterie possono contribuire ad aumentare il coinvolgimento e ad attrarre nuovi follower.
- Collabora con gli influencer: collaborare con influencer o micro-influencer può aiutarti ad espandere la tua attività e far conoscere i tuoi prodotti ai loro follower. Cerca influencer i cui valori corrispondano a quelli del tuo marchio per garantire autenticità e pertinenza.
- Monitora e analizza i risultati: utilizza gli strumenti di analisi dei social media per monitorare le tue prestazioni e ottenere informazioni dettagliate sul comportamento dei clienti. Tieni traccia di parametri quali coinvolgimento, portata, percentuali di clic e conversioni per valutare l'efficacia dei tuoi sforzi di vendita sui social media.
- Ricorda: coerenza, autenticità e valore aggiunto per il tuo pubblico sono fondamentali per il successo delle vendite sui social media. Valuta regolarmente le tue strategie, adattale alle tendenze e sperimenta diversi approcci per ottimizzare le vendite del tuo e-commerce tramite i social media.

E-commerce su Facebook - La guida completa per principianti:

<https://www.wordstream.com/blog/ws/2019/02/25/facebook-ecommerce>

<https://www.wordstream.com/blog/ws/2019/02/25/facebook-ecommerce>

<https://www.youtube.com/watch?v=3umy2fCcjBQ>

#### 5.4. Sicurezza nell'e-commerce

La sicurezza è un elemento di estrema importanza nell'e-commerce, fondamentale per proteggere sia le aziende che i clienti da potenziali minacce. Ecco gli aspetti chiave da considerare per garantire la sicurezza nell'e-commerce:

- **Certificato Secure Sockets Layer (SSL):** Implementa certificati SSL per crittografare i dati trasmessi tra il browser dell'utente e il tuo sito web. Questa crittografia salvaguarda le informazioni sensibili come dettagli personali, dati di pagamento e credenziali di accesso, fornendo una connessione sicura per i clienti.
- **Conformità allo standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard):** se accetti pagamenti con carta di credito, assicurati che la tua piattaforma di e-commerce sia conforme agli standard PCI DSS. Questo insieme di requisiti di sicurezza aiuta a proteggere i dati dei titolari di carta e previene le

frodi. Scegli un gateway di pagamento conforme allo standard PCI DSS per garantire un'elaborazione sicura dei pagamenti.

- **Gateway di pagamento sicuri:** collabora con gateway di pagamento affidabili che offrono solide funzionalità di sicurezza. Questi gateway dovrebbero crittografare i dati di pagamento e adottare misure di rilevamento delle frodi, fornendo un ambiente di pagamento sicuro per i clienti. Le opzioni più popolari includono PayPal, Stripe e Authorize.Net.
- **Autenticazione forte:** implementa misure di autenticazione forte per impedire l'accesso non autorizzato agli account dei clienti. Tra le principali misure annoveriamo l'utilizzo dell'autenticazione a più fattori (MFA), in cui gli utenti forniscono una verifica aggiuntiva oltre alla password, ad esempio un codice inviato al proprio dispositivo mobile.
- **Aggiornamenti software regolari:** mantieni aggiornati la tua piattaforma di e-commerce, i plug-in e altri software. Installa regolarmente patch di sicurezza e aggiornamenti forniti dai fornitori per risolvere eventuali vulnerabilità e garantire che siano presenti le funzionalità di sicurezza più recenti.
- **Protezione dei dati e privacy:** delinea chiaramente le politiche sulla protezione dei dati e sulla privacy, informando i clienti su come i loro dati vengono raccolti, archiviati e utilizzati. Rispettare le normative in materia di protezione dei dati, come il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR), e fornire ai clienti la possibilità di rinunciare alle comunicazioni di marketing, se lo desiderano.
- **Policy sulla password robuste:** incoraggia i clienti a creare password articolate implementando requisiti di complessità delle password. Informali sull'importanza di utilizzare password univoche e di modificarle regolarmente per migliorare la sicurezza dell'account.
- **Controlli di sicurezza regolari:** esegui controlli di sicurezza periodici della tua infrastruttura di e-commerce e del tuo sito web. A scadenze regolari, pertanto, effettua valutazioni delle vulnerabilità, test di penetrazione e revisioni del codice per identificare e affrontare eventuali punti deboli della sicurezza.
- **Formazione del cliente:** informa i tuoi clienti sulle comuni minacce alla sicurezza online e sulle migliori pratiche, su come evitare e-mail di phishing, invitali ad utilizzare reti Wi-Fi sicure e a monitorare regolarmente i loro rendiconti finanziari per evitare eventuali transazioni non autorizzate.
- **Hosting e backup sicuri:** scegli un provider di hosting affidabile che offra solide misure di sicurezza, inclusi firewall, sistemi di rilevamento delle intrusioni e backup regolari. Assicurati che i backup del tuo sito web siano archiviati in modo sicuro per prevenire la perdita di dati e facilitare il ripristino in caso di incidente di sicurezza.

Implementando queste misure di sicurezza, le aziende di e-commerce possono migliorare la protezione dei dati dei clienti, prevenire attività fraudolente e promuovere la fiducia e la fiducia tra i propri clienti.

### E-commerce – Sistemi di sicurezza:

[https://www.tutorialspoint.com/e-commerce/e-commerce\\_security.htm](https://www.tutorialspoint.com/e-commerce/e-commerce_security.htm)

[https://www.tutorialspoint.com/e-commerce/e-commerce\\_security.htm](https://www.tutorialspoint.com/e-commerce/e-commerce_security.htm)

<https://www.youtube.com/watch?v=30HhB05eGY0>

## 5.5. Sistemi di Pagamento

I sistemi di pagamento sono componenti essenziali del commercio elettronico che consentono alle aziende di accettare ed elaborare transazioni online. Ecco alcuni sistemi di pagamento comuni utilizzati nell'e-commerce:

- **Carte di credito e di debito:** accettare le principali carte di credito e di debito è una pratica standard nel commercio elettronico. I commercianti possono integrare gateway di pagamento, come PayPal, Stripe o Braintree, per elaborare in modo sicuro i pagamenti con carta. I clienti inseriscono i dati della loro carta durante il pagamento e il gateway di pagamento gestisce la transazione.
- **Portafogli digitali:** i portafogli digitali, come Apple Pay, Google Pay e Amazon Pay, forniscono opzioni di pagamento comode e sicure. I clienti possono memorizzare le informazioni di pagamento nel portafoglio digitale e completare gli acquisti con pochi clic o tocchi, senza inserire i dettagli della carta per ogni transazione.
- **Bonifici bancari:** i bonifici bancari consentono ai clienti di pagare direttamente dai propri conti bancari. Le piattaforme di e-commerce possono integrarsi con fornitori di servizi di pagamento che facilitano i trasferimenti bancari, consentendo ai clienti di avviare pagamenti tramite servizi bancari online o sistemi di trasferimento elettronico di fondi.
- **Carte prepagate e carte regalo:** le carte prepagate e le carte regalo sono opzioni di pagamento popolari nell'e-commerce. I clienti possono acquistare queste carte e utilizzarle per effettuare acquisti sul tuo sito web. L'integrazione con i processori di pagamento che supportano carte prepagate e carte regalo consente di accettare questi metodi di pagamento.
- **Criptovalute:** alcune attività di e-commerce accettano criptovalute come Bitcoin, Ethereum o Litecoin come forma di pagamento. L'integrazione con i processori di pagamento in criptovaluta consente ai clienti di pagare con valute digitali e le transazioni vengono elaborate in modo sicuro sulla blockchain.
- **Metodi di pagamento alternativi:** a seconda del mercato di riferimento, potrebbe essere vantaggioso offrire metodi di pagamento alternativi. Questi possono includere sistemi di pagamento regionali o specifici per paese, come Alipay (Cina), iDEAL (Paesi Bassi) o SEPA Direct Debit (Europa). L'integrazione con i fornitori di servizi di pagamento locali ti consente di offrire questi metodi ai clienti.
- **Contrassegno (COD):** Il contrassegno è un'opzione di pagamento con la quale i clienti pagano in contanti al momento della consegna dell'ordine. Anche se meno comune nelle transazioni online, il COD può essere rilevante in alcuni mercati in cui i clienti preferiscono il pagamento in contanti o hanno un accesso limitato ad altri metodi di pagamento.

Quando selezioni i sistemi di pagamento per la tua attività di e-commerce, considera fattori quali sicurezza, commissioni di transazione, facilità di integrazione, preferenze dei clienti e abitudini di pagamento del mercato di riferimento. Fornire una varietà di opzioni di pagamento affidabili e convenienti può contribuire ad aumentare la soddisfazione del cliente e migliorare le vendite del tuo negozio online.

**I migliori sistemi di pagamento per l'e-commerce:**

<https://blog.saleslayer.com/best-payment-systems-ecommerce>

<https://blog.saleslayer.com/best-payment-systems-ecommerce>

<https://www.youtube.com/watch?v=dwgLHo6ZeiQ>

## 6. OPERAZIONI PER L'E-COMMERCE

### 6.1. Gestione della Catena di Fornitura

La catena di fornitura dell'e-commerce si riferisce a una serie di processi logistici necessari per la gestione di un negozio online. Riguarda attività quali l'approvvigionamento di materie prime, la produzione di prodotti finiti, la gestione dell'inventario, lo stoccaggio, l'evasione degli ordini e la consegna finale..

In particolare, beni e prodotti fluiscono attraverso la catena di fornitura dai venditori (o fornitori) agli acquirenti, i pagamenti si spostano dagli acquirenti ai venditori e le informazioni vengono scambiate lungo il percorso praticamente in qualsiasi momento a causa della natura online dell'attività.

La gestione della catena di fornitura (SCM) nel commercio elettronico prevede la gestione del flusso di risorse e informazioni tra le parti interessate durante tutto il processo di vendita.

Bisogna essere consapevoli del fatto che gli sforzi cumulativi di diversi soggetti, come venditori, produttori e corrieri, sono fondamentali per costruire una catena di fornitura affidabile e che un anello mancante potrebbe spezzare l'intera catena e influenzare negativamente su come e quando le merci raggiungono gli utenti finali.

Bisogna cercare di gestire nel modo più efficiente ed efficace possibile la catena di fornitura dell'E-Commerce. Esistono numerose tecniche e strategie per aiutarti a migliorare l'efficienza, la produttività e la redditività nella gestione della catena di fornitura.

La gestione della catena di fornitura per l'e-commerce si concentra sul flusso complessivo di prodotti, risorse e informazioni tra diversi livelli di fornitori e acquirenti. Questo flusso, noto anche come processo logistico dell'e-commerce, è composto da cinque fasi e attori chiave.

Tra i principali vantaggi dell'SCM nell'e-commerce annoveriamo:

- **Costi ridotti:** l'SCM nell'e-commerce elimina varie fasi di distribuzione, rivenditori e punti vendita. L'eliminazione di queste fasi riduce il costo complessivo dei prodotti. I costi ridotti offrono ai clienti un vantaggio diretto rispetto al costo dei prodotti nei negozi fisici.
- **Commercio a livello globale:** l'SCM consente alle aziende di e-commerce di commerciare a livello globale. Un SCM efficiente consente alle aziende di e-commerce di importare materie prime da qualsiasi luogo ed esportare facilmente il proprio prodotto finito in qualsiasi Paese.
- **Maggiore soddisfazione del cliente:** la soddisfazione del cliente è un fattore importante per il successo di un'attività di e-commerce. Con un'efficiente gestione della supply chain nell'e-commerce, le imprese possono facilmente monitorare la domanda e il tempo necessario ai fornitori per evadere gli ordini, in modo tale da ordinare le merci in tempo e mantenere sempre le scorte rifornite.

## **6.2. Gestione del Prodotto**

È una funzione organizzativa che guida ogni fase del ciclo di vita di un prodotto, dallo sviluppo al posizionamento e al pricing, concentrandosi innanzitutto sul prodotto e sui clienti.

È una delle variabili più importanti del marketing mix, che mira a valorizzare tutti gli elementi legati ai prodotti o servizi forniti da un'azienda.

La gestione del prodotto si basa sulla premessa che un prodotto deve includere le caratteristiche fisiche adeguate per rispondere alle esigenze del cliente. Questa pratica, quindi, riunisce una serie di elementi per sviluppare tutti gli aspetti legati all'utilità che il consumatore ricerca. E' riferito a:

### **DEFINIZIONE DEL PRODOTTO**

Verranno presi in considerazione i seguenti elementi:

- La capacità dell'azienda.
- Il pubblico di destinazione.
- La concorrenza.
- Le barriere del settore.

A seconda di ciò che l'azienda desidera, puoi distribuire una singola tipologia di prodotto o un intero catalogo. Indipendentemente da ciò che decidi, il tuo piano di marketing deve contenere tutte le informazioni utili.

### **DESIGN**

In relazione alle caratteristiche del prodotto e al suo funzionamento, occorre analizzare:

- L'involucro.
- Le Offerte speciali.
- La Confezione.
- Le stampe.
- I Colori.



Tuttavia, è importante tenere presente che questa variabile è in continua evoluzione, poiché il design, insieme alla tecnologia, tendono a cambiare molto durante il ciclo di vita di un articolo.

Pertanto, un Product Management professionale deve garantire che i prodotti siano visivamente aggiornati, cioè che siano in linea con le tendenze, senza mai danneggiare l'immagine del marchio.

## **BRAND**

Occorre definire come deve essere presentato il prodotto.

Per garantire che un marchio rimanga nella mente del consumatore, oltre a generare coinvolgimento del cliente, un professionista della gestione del prodotto deve saper rappresentare l'immagine dell'azienda, dal logo dei prodotti che vende alla sua presentazione.

Il Product Management distingue la tua azienda dalla concorrenza e, raggiungendo questo obiettivo, l'utente identificherà rapidamente il prodotto dell'azienda.

## **ESPERIENZA DEL CLIENTE**

L'utente non acquista più prodotti, acquista esperienze.

All'interno del processo di acquisto, la soddisfazione del cliente si sviluppa quando l'utente percepisce i vantaggi del prodotto e comprende come questo risponde alle sue esigenze. Se i professionisti del Product Management riescono a catturare correttamente queste informazioni, il cliente preferirà quel brand.

La customer experience è un fattore fondamentale nella fidelizzazione del cliente, che porta ad un aumento delle vendite diffondendo al contempo la fedeltà al proprio marchio.

## **STUDI RIFERITI AL PRODOTTO**

Per scoprire se i clienti sono soddisfatti del prodotto o servizio, occorre effettuare continui sondaggi, dal lancio, così come durante tutto il suo ciclo di vita. Questi sono i test effettuati dai professionisti del Product Management:

- **Alpha test:** Intervista condotta durante la fase di sviluppo.
- **Beta test:** Domande poste dopo aver testato il prodotto.

Le risposte a questi test sono molto importanti per lo sviluppo e il miglioramento del prodotto poiché verranno prese in considerazione durante la progettazione e l'adeguamento della sua funzionalità.

### **Materiale didattico:**

<https://www.youtube.com/watch?v=fiOpMUrzEfY>

<https://www.youtube.com/watch?v=fiOpMUrzEfY>

<https://www.youtube.com/watch?v=zMJsouiuQxl>

### **6.3. Logistica e Magazzini**

La logistica di magazzino dell'e-commerce si riferisce al flusso di persone, prodotti e informazioni che si combinano in un ambiente denominato magazzino per garantire che le operazioni di vendita si svolgano senza intoppi. La logistica di magazzino dell'e-commerce è una funzione importante per un'organizzazione che cerca di ridurre al minimo i costi, migliorare i tassi di fidelizzazione dei clienti e stabilire un vantaggio competitivo.

Dietro ogni operazione efficiente di magazzino c'è un programma logistico che monitora meticolosamente la pianificazione, l'organizzazione e la gestione del personale di magazzino, dei beni fisici, del tempo e delle informazioni. La logistica di magazzino si estende anche alla creazione di politiche relative a come gestire le merci danneggiate, alle politiche di sicurezza, alla gestione dei resi, alle iniziative in materia di risorse umane e persino disinfestazione.

Sebbene ogni magazzino abbia le proprie caratteristiche e differenze, tutti i magazzini condividono diversi processi chiave. Questi includono la ricezione dei prodotti, lo stoccaggio, il recupero degli articoli, l'imballaggio, la spedizione e la gestione dei resi.

#### **RICEVERE I PRODOTTI**

Si tratta dell'atto fisico di portare gli articoli in un magazzino e aggiungerli a un sistema di gestione dell'inventario in modo che possano essere facilmente monitorati in futuro. Gli articoli vanno da piccoli prodotti indipendenti a grandi pacchetti e casse.

#### **STOCCAGGIO**

Poiché i prodotti non possono immagazzinarsi da soli, i magazzini devono impiegare personale incaricato di riporre i prodotti nelle rispettive ubicazioni. Idealmente, il personale inserirà tutte le informazioni relative al prodotto in un sistema ed etichetterà i prodotti con un codice a barre per un facile recupero nella fase successiva.

#### **RECUPERO PRODOTTI**

Una volta che gli ordini iniziano ad arrivare, i prodotti devono essere recuperati dal magazzino e inviati in un'area di sosta dove vengono preparati per l'imballaggio e la spedizione. L'area di allestimento è il luogo in cui i dettagli dell'ordine vengono controllati per garantire l'accuratezza del recupero e della spedizione imminente.

#### **IMBALLAGGIO**

Sebbene l'imballaggio rappresenti un'opportunità unica di branding, ogni azienda deve seguire alcune buone pratiche. Innanzitutto, i prodotti devono essere imballati tenendo

conto delle dimensioni, del valore e della fragilità dell'articolo. Inoltre, tutti gli articoli imballati devono essere tracciabili sia in termini di provenienza dell'articolo che di ubicazione reale durante la consegna.

### SPEDIZIONE

Gli ordini vengono solitamente elaborati o "spediti" ai corrieri in bundle, il che significa che i magazzini devono essere in grado di prevedere con precisione i tempi di consegna per evitare aree di sosta sovraffollate o consegne tardive che influiscono negativamente sull'evasione degli ordini.

### GESTIONE DEI RESI

I resi (noti anche come logistica inversa) sono parte integrante del commercio e un processo che i magazzini non possono evitare. Esiste un processo predeterminato che istruisce il personale su cosa fare con i resi. A seconda della natura del modello di business, i resi potrebbero essere rimessi in magazzino, riparati, forse addirittura distrutti o scartati. Indipendentemente dal metodo, la capacità di risalire esattamente alla provenienza del rendimento può ridurre al minimo le perdite.

Suddividere le operazioni di magazzino in questo modo rende più semplice identificare quale reparto è responsabile di determinate attività. Quando in futuro si presenteranno problemi logistici, i magazzini potranno identificare rapidamente il personale responsabile dell'applicazione della soluzione.

Ancora più importante, l'adozione di questi processi logistici migliorerà le condizioni di sicurezza dei lavoratori, aumenterà le prestazioni dei dipendenti e fornirà alle aziende dati preziosi che potranno utilizzare per migliorare le operazioni e prevedere la domanda futura.

Oltre a ciò, l'integrazione di un sistema logistico intelligente aiuta a stimolare la crescita. Ad esempio, la catena di fornitura – che comprende lo stoccaggio e la spedizione dei prodotti – richiede un sistema logistico adeguatamente pianificato in grado di coordinare perfettamente la circolazione dei prodotti a livello nazionale e globale.

#### Materiale didattico:

<https://www.youtube.com/watch?v=9W71xi9os8U>

<https://www.youtube.com/watch?v=9W71xi9os8U>

<https://www.youtube.com/watch?v=OZWY87oeSOU>

<https://www.youtube.com/watch?v=65rpWadKLxc>

#### *6.4. Gestione delle Spedizioni*

Nella gestione della catena di fornitura, la spedizione e la movimentazione riguardano l'imballaggio e la consegna della merce dal rivenditore al cliente. Implica il prelievo, l'imballaggio e la garanzia che gli articoli acquistati raggiungano il cliente finale in tempo e in condizioni adeguate, così come sono stati spediti.

Con la crescita dell'e-commerce a passi da gigante, la necessità del momento è un partner di spedizione fidato in grado di gestire gli articoli acquistati. Sebbene la spedizione e la movimentazione spesso vadano di pari passo, ecco come è possibile distinguere tra i due.

La spedizione è il processo end-to-end di approvvigionamento e consegna della merce. Generalmente copre i costi di trasporto delle merci, come supplementi, spese di carburante, ecc. necessari per percorrere le distanze necessarie per trasportare le merci da un punto a quello successivo. Le spese di spedizione varieranno, tuttavia, a seconda della posizione geografica del cliente finale.

La gestione prevede diverse fasi necessarie al processo di evasione dell'ordine. Comprende le spese di manodopera necessarie per ricevere la merce, imballarla e metterla in scatole o cartoni, generare etichette di spedizione, caricarla correttamente su un camion e garantire che le condizioni degli articoli acquistati rimangano intatte durante il processo di spedizione. Anche le spese di gestione varieranno in base ai diversi punti di contatto dell'articolo.

Soddisfare le esigenze dei tuoi clienti guiderà sempre la tua strategia aziendale. Garantire la corretta spedizione e movimentazione delle merci e la loro consegna puntuale ha un impatto a lungo termine sui clienti, in termini di fidelizzazione e

competitività.

1. Capacità delle risorse disponibili per il tuo inventario e per la catena di fornitura in base al volume dei clienti e alla loro posizione geografica.

2. Fattori geografici: il luogo in cui vengono spedite le merci è uno dei fattori cruciali da considerare poiché incide direttamente sulle spese aziendali.

## I 4 PRINCIPALI FATTORI CHE CONTRIBUISCONO A FORMARE LA STRATEGIA DI SPEDIZIONE

3. I prodotti venduti, le dimensioni, il peso e la natura dei prodotti - alimenti freschi o congelati, bevande - devono anche determinare le strategie di spedizione e movimentazione per evitare costi eccessivi.

4. Fattore tecnologico: devi collaborare con uno sviluppatore che ti aiuti a semplificare l'intero processo e che possa aggiornare automaticamente la spedizione, tracciarla e ottenere una facile approvazione dei moduli doganali e di altri documenti necessari. In questo caso, è meglio optare per una soluzione SaaS che aiuti ad applicare e ottenere i dati doganali necessari per consegnare la spedizione al cliente finale.

6.4.1

In qualità di proprietario di un e-commerce, dovresti sapere quando l'azienda ha raggiunto il punto di dividere le responsabilità di gestione dell'inventario o esternalizzarle. Quando la tua attività cresce e si espande, spesso può diventare difficile per il team gestire da solo la spedizione e la movimentazione. In tal caso, con risorse sufficienti a disposizione, si può sempre esternalizzare le responsabilità di spedizione e movimentazione optando per una soluzione logistica che possa aiutare l'attività di e-commerce con un magazzino più grande, un magazzino in una posizione remota, procedure di movimentazione, ecc.

Tutto ciò ridurrà il carico di spedizione e gestione.

### Materiale didattico:

<https://www.youtube.com/watch?v=eZBfxmPM4FM>

<https://www.youtube.com/watch?v=eZBfxmPM4FM>

<https://www.youtube.com/watch?v=5bmFEVnXBv4>

<https://www.youtube.com/watch?v=8ZViW1zIXcU>

<https://www.youtube.com/watch?v=eZBfxmPM4FM>

[https://www.youtube.com/watch?v=GI\\_3FKXU5kM](https://www.youtube.com/watch?v=GI_3FKXU5kM)

<https://www.youtube.com/watch?v=zMJsouiuQxl>

## **7. MARKETING PER L'E-COMMERCE**

### **7.1. Gestione del Brand**

Il concetto di Web 2.0, ora comunemente denominato Social Media, è stato definito per la prima volta da O'Reilly Media nel 2004. Secondo questo concetto, i contenuti disponibili su Internet vengono creati ora in modo collaborativo grazie alla partecipazione e all'interazione degli utenti, non solo per volontà dei proprietari dei siti web. Tra i canali di marketing odierni, le piattaforme digitali e i social media hanno un'influenza significativa. Le aziende devono prestare grande attenzione all'immagine del proprio marchio negli ambienti digitali, che sono diventati un focus primario.

La gestione del marchio digitale in questo contesto implica il monitoraggio e la misurazione dell'identità digitale della vostra azienda o del vostro marchio e l'impegno in attività che ne salvaguardino e aumentino regolarmente il valore.

Per gestire in modo efficace il vostro marchio nel mondo digitale, il primo passo è il monitoraggio. Tenere traccia delle notizie e degli articoli relativi alla vostra azienda e al vostro marchio vi consente di rimanere informati e intraprendere tempestivamente le azioni necessarie. È possibile utilizzare strumenti di monitoraggio dei social media oppure acquistare servizi presso aziende specializzate in questo settore.

#### **7.1.1. Metodi per il monitoraggio del brand nell'ambiente digitale**

##### **GOOGLE ALERTS**

Uno degli strumenti di monitoraggio di base gratuiti, Google Alert, ti consente di monitorare contenuti come articoli di notizie e post di blog su Google relativi alle parole chiave che desideri monitorare. Quando c'è una corrispondenza rilevante con le parole chiave scelte, Google Alert ti invia una notifica via email, permettendoti di rimanere informato su notizie e articoli relativi agli argomenti scelti. Con Google Alert non solo puoi monitorare il tuo marchio, ma puoi anche tenere d'occhio i tuoi concorrenti.

##### **GESTIONE DEI RECLAMI**

Le aziende che operano nel mondo digitale possono affermare i propri marchi più rapidamente rispetto alle aziende tradizionali. Tuttavia, accanto a questo vantaggio portato dal mondo digitale, il verificarsi e la rapida diffusione di eventi che possono danneggiare l'immagine del brand presentano anche uno svantaggio. È qui che entra in gioco l'importanza della gestione dei reclami.

Per una gestione efficace dei reclami, il primo passo è definire una politica di soddisfazione del cliente. Un approccio incentrato sul cliente, trasparente, accessibile e obiettivo contribuirà a raggiungere un elevato livello di soddisfazione del cliente.

In questo contesto, è essenziale affrontare ogni informazione, richiesta e reclamo dei clienti ricevuto tramite il modulo di contatto del sito Web dell'azienda, l'e-mail, il telefono o le piattaforme di reclamo. Accogliere e affrontare queste richieste e reclami dovrebbe essere considerato un feedback positivo per migliorare i vostri prodotti e servizi.

## **7.2. SEM & SEO**

### **7.2.1. Marketing sui motori di ricerca (SEM)**

Il Search Engine Marketing (SEM) è un approccio di marketing che comprende una serie di strategie e attività volte ad aumentare la visibilità di un sito web sui motori di ricerca. Il SEM comprende sia gli sforzi di ottimizzazione dei motori di ricerca (SEO), che mirano a migliorare i risultati di ricerca organici (naturali) per parole chiave mirate, sia la pubblicità pay-per-click.

Il SEM è uno strumento fondamentale per rafforzare la presenza online di un sito web e raggiungere efficacemente il pubblico a cui è destinato. Le campagne pubblicitarie a pagamento prevedono la visualizzazione di annunci agli utenti con parole chiave o attributi demografici specifici. Questi annunci vengono messi in evidenza nelle pagine dei risultati dei motori di ricerca, catturando l'attenzione dei potenziali clienti.

Tuttavia, il SEM non riguarda solo la pubblicità a pagamento. La SEO impiega varie tecniche e strategie per garantire che un sito web si posizioni in alto nei risultati di ricerca organici. Ciò comporta attività come la creazione di contenuti di alta qualità, la selezione di parole chiave appropriate, l'esecuzione di ottimizzazioni tecniche e la creazione di backlink. L'obiettivo della SEO è quello di elevare il posizionamento naturale del sito web rendendolo più significativo e prezioso agli occhi dei motori di ricerca.

#### **GOOGLE ADWORDS**

Un servizio fornito da Google, pioniere nel campo del Search Engine Marketing (SEM) con la più ampia quota di mercato. Questo servizio mira a stabilire una presenza efficace nel regno dei motori di ricerca, in particolare nella sfera dominante di Google. AdWords consente di visualizzare annunci a pagamento nei risultati di ricerca relativi alle parole chiave scelte.

AdWords offre l'opportunità di raggiungere il pubblico di riferimento con parole chiave selezionate e di attirare l'interesse di potenziali clienti, rendendolo uno strumento fondamentale per migliorare l'impatto delle campagne pubblicitarie. La visualizzazione degli annunci in base alle caratteristiche demografiche desiderate, alle regioni geografiche o ad altri criteri di targeting vi consente di essere più vicini ai potenziali clienti.

Anche la misurazione e l'analisi del successo di questo processo sono fondamentali. Google AdWords offre strumenti potenti per monitorare le prestazioni delle campagne pubblicitarie e tenere traccia dei tassi di conversione. In questo modo è possibile capire quali parole chiave o tipi di annunci danno i risultati migliori e ottimizzare le strategie di conseguenza.

Insieme a Google AdWords, esiste anche Google Analytics, che offre una comprensione più approfondita. Questo strumento offre statistiche dettagliate per misurare le prestazioni del vostro sito web, analizzare il comportamento degli utenti e prendere decisioni informate. In questo modo è possibile prendere decisioni basate sui dati per determinare quali campagne e annunci raccolgono maggiore attenzione da parte dei potenziali clienti e contribuiscono alla crescita della vostra attività.

### 7.2.2. Ottimizzazione dei motori di ricerca (SEO)

L'ottimizzazione dei motori di ricerca (SEO) è una serie di processi che comportano adeguamenti e miglioramenti tecnici del vostro sito web con l'obiettivo di ottenere un posizionamento elevato e la prima pagina di visibilità nelle ricerche legate ai termini e ai gruppi di parole chiave desiderati, in particolare sui motori di ricerca come Google. I motori di ricerca determinano il posizionamento dei siti web nei risultati di ricerca in base ai loro algoritmi proprietari. La SEO consente ai siti web di ottenere prestazioni migliori sui motori di ricerca. Si tratta di uno sforzo continuo, poiché le regole e gli algoritmi dei motori di ricerca possono cambiare e il panorama competitivo può variare.

Gli esempi che seguono riguardano vari aspetti della SEO e possono contribuire a migliorare le prestazioni del vostro sito web sui motori di ricerca:

- **Ottimizzazione delle parole chiave:** Creare contenuti che includano le parole chiave prescelte e che siano scritti in modo da favorire i motori di ricerca. Utilizzare le parole chiave in modo naturale e fluido all'interno del contenuto per fornire informazioni preziose agli utenti.
- **Miglioramento della velocità del sito:** Utilizzare tecniche come immagini ottimizzate, metodi di caching e compressione per aumentare la velocità del sito. I motori di ricerca considerano più favorevolmente i siti che si caricano velocemente.
- **Creazione di link di qualità:** Ottenere link (backlink) da altri siti web affidabili e autorevoli per aumentare l'autorità del sito. È fondamentale che questi link provengano da fonti naturali e pertinenti.
- **Compatibilità con i dispositivi mobili:** Progettazione di un sito web che appaia e funzioni correttamente sui dispositivi mobili. I siti mobile-friendly ottengono risultati migliori nelle ricerche su dispositivi mobili.
- **Miglioramenti tecnici SEO:** Apportare modifiche tecniche come la creazione di una sitemap, l'ottimizzazione dei meta tag, la strutturazione degli URL e la garanzia di codici di stato HTTP corretti. Queste modifiche aiutano i motori di ricerca a comprendere meglio il vostro sito.
- **Miglioramenti dell'esperienza utente:** Creare un design e una struttura di navigazione di facile utilizzo per incoraggiare gli utenti a rimanere più a lungo sul vostro sito. Un sito ben organizzato e facilmente comprensibile ottiene l'approvazione degli utenti.
- **SEO locale:** Se avete un'attività fisica, utilizzate le piattaforme di annunci commerciali locali come Google My Business e puntate su parole chiave locali per migliorare la visibilità nelle ricerche locali.
- **Marketing dei contenuti:** Fornire contenuti validi e coinvolgenti per offrire informazioni al vostro pubblico di riferimento. La condivisione e la pubblicazione di contenuti possono aiutarvi a raggiungere un pubblico più ampio.
- **Impegno sui social media:** Utilizzare efficacemente le piattaforme dei social media per condividere i vostri contenuti con un pubblico più vasto e per portare traffico al vostro sito.
- **Analisi e monitoraggio dei dati:** Valutare continuamente le prestazioni del vostro sito utilizzando strumenti di analisi per monitorare il traffico e i comportamenti provenienti dai motori di ricerca.



### **7.3. Marketing su Facebook**

Il Facebook Marketing fornisce un'ampia rete di marketing costituita da pagine, gruppi e applicazioni offerte da Facebook. Il Facebook Marketing si distingue per il suo basso costo e per la capacità di trasmettere gli annunci direttamente al pubblico di riferimento. Di conseguenza, si classifica come canale pubblicitario molto efficace.

#### **7.3.1. Facebook Ads**

Gli annunci di Facebook offrono un vantaggio unico, in quanto consentono agli inserzionisti di personalizzare e accedere direttamente al proprio pubblico di riferimento utilizzando il database degli utenti. Questo tipo di inserzione consente di personalizzare le campagne pubblicitarie in base a dati demografici, interessi e comportamenti specifici. In questo modo, i vostri annunci raggiungono i potenziali clienti in modo più personalizzato.

#### **7.3.2. Facebook Ads e Piccole Aziende**

Gli annunci su Facebook rappresentano un'opportunità unica per le piccole imprese. Questo tipo di inserzione consente agli inserzionisti di personalizzare e accedere direttamente al proprio pubblico di riferimento utilizzando il database degli utenti. Per le piccole imprese, questo apre le porte alla creazione di una strategia di marketing più specifica ed efficace.

Le piccole imprese possono personalizzare le loro campagne pubblicitarie sulla piattaforma Facebook in base a dati demografici, interessi e comportamenti specifici. Grazie a questa personalizzazione, gli annunci raggiungono i potenziali clienti in modo più personalizzato. Di conseguenza, è possibile ottenere conversioni più elevate utilizzando il budget in modo più efficace.

La piattaforma pubblicitaria di Facebook offre diverse opzioni di ottimizzazione. Il modello del costo per clic (CPC) prevede un prezzo addebitato in base al numero di clic che l'annuncio riceve, ed è quindi ideale per gli scenari in cui si mira a portare traffico al proprio sito web. Il modello Costo per Mille (CPM), invece, richiede il pagamento per ogni mille volte che l'annuncio viene visualizzato, ed è adatto a campagne incentrate sull'aumento della visibilità del marchio.

Le piccole imprese possono utilizzare gli annunci di Facebook per obiettivi diversi. Ad esempio, se volete aumentare il numero di iscritti alla vostra pagina Facebook, potete creare annunci che promuovano la vostra pagina e raggiungano nuovi follower. Allo stesso modo, mettere in evidenza i post può aumentare i tassi di interazione. Se volete indirizzare un maggior numero di visitatori al vostro sito web o promuovere un prodotto o un servizio specifico, gli annunci di Facebook possono aiutarvi a raggiungere questi obiettivi.

#### **7.3.3. Pagine Facebook per Piccole Aziende**

Per le piccole imprese, le Pagine Facebook rappresentano uno dei metodi più efficaci per condividere la propria azienda o il proprio marchio con un vasto pubblico. L'utilizzo di questo strumento di social media per promuovere i propri prodotti e servizi, condividere gli aggiornamenti e interagire con i propri follower comporta notevoli vantaggi.

Nel panorama odierno, i potenziali clienti sono meno propensi a visitare il sito web di un marchio, soprattutto se non hanno un motivo specifico per farlo. È qui che entrano in gioco le Pagine Facebook. Attraverso post regolari, potete fare in modo che i vostri follower si ricordino del vostro marchio e si impegnino attivamente a seguirlo

La vostra pagina Facebook consente un'interazione più stretta con i vostri follower. Questi possono commentare e condividere i vostri post, partecipare ai sondaggi che organizzate e inviarvi direttamente un messaggio. Questa interazione è un modo fondamentale per fidelizzare i clienti e rafforzare la fedeltà al marchio.

Al di là della semplice comunicazione, una gestione efficace della pagina Facebook apre le porte alla crescita del business. Attraverso contenuti creativi, design personalizzati della pagina, post coinvolgenti, campagne e applicazioni divertenti, è possibile aumentare il numero di follower.

Per le piccole imprese, le Pagine Facebook offrono un modo eccellente non solo per far conoscere il vostro marchio a un vasto pubblico, ma anche per stabilire un rapporto più stretto con i vostri follower. Di conseguenza, si ottiene un potente strumento per espandere la propria base di clienti, creare una comunità di clienti fedeli e far crescere la propria attività. Aprire e gestire una pagina Facebook è un'opportunità da non perdere nell'attuale panorama del marketing digitale.

#### ***7.4. Marketing via E-mail***

Negli ultimi anni il marketing via e-mail è diventato un canale di marketing digitale sempre più efficace. Mentre piattaforme come Facebook e Twitter sono diventate parte integrante della nostra vita, la pubblicità via e-mail occupa ancora una posizione di rilievo nell'acquisizione dei clienti. Secondo un recente studio di McKinsey, il ritorno sull'investimento per l'email marketing è considerato 40 volte più efficace di quello via Facebook e Twitter. Queste statistiche indicano che l'e-mail rimane un potente strumento di comunicazione.

La ricerca mostra che il 91% degli utenti controlla la propria e-mail quotidianamente. È qui che entra in gioco l'email marketing. Condividendo con gli abbonati opportunità e aggiornamenti relativi ai vostri prodotti e servizi, potete mantenerli costantemente impegnati con il vostro marchio. L'invio regolare di newsletter via e-mail, in particolare, può migliorare l'immagine del marchio e i tassi di rivisitazione del vostro sito di e-commerce.

Il marketing via e-mail comprende una serie di metodi efficaci. Tra questi, l'invio di messaggi che informano gli iscritti sulle opportunità e sugli aggiornamenti relativi ai vostri prodotti e servizi. Inoltre, l'invio di e-mail personalizzate è diventato sempre più diffuso negli ultimi anni. L'invio di e-mail personalizzate per ricordare ai clienti gli articoli abbandonati del carrello è un altro modo efficace per aumentare la loro fedeltà. Questi invii personalizzati possono potenzialmente aumentare i tassi di rivisitazione e di acquisto da parte dei clienti.

Inviando comunicazioni sui vostri prodotti e servizi su base giornaliera, settimanale o mensile, potete attirare i clienti sul vostro sito web. Potete indirizzare le vostre newsletter ai database dei clienti registrati e ai follower raggiunti attraverso le iscrizioni alle newsletter sul vostro sito. Inoltre, se raccogliete informazioni sul nome e sul cognome

nelle iscrizioni alla newsletter, potete creare invii che iniziano con saluti personalizzati. Queste comunicazioni personalizzate contribuiscono a fornire un'esperienza più efficace ai clienti.

Tuttavia, c'è un punto importante da ricordare. Per evitare che le vostre e-mail massive vengano considerate spam, è fondamentale inviarle attraverso server dedicati, nel rispetto di regole specifiche. La creazione di liste di e-mail basate sul permesso o il supporto di aziende specializzate possono aiutarvi a ottenere risultati più efficaci.

Il marketing via e-mail deve essere pianificato con cura per ottenere risultati efficaci. Il reindirizzamento dei link presenti negli invii a pagine pertinenti del vostro sito web può aumentare le conversioni. Le pagine di destinazione verso le quali vengono indirizzati gli invii di e-mail contribuiranno a migliorare i tassi di ritorno.

## **7.5. Altri canali digitali di marketing**

### **7.5.1. Banneri di annunci**

I banner pubblicitari si riferiscono a quel tipo di pubblicità in cui prodotti e servizi vengono promossi su altri siti web attraverso immagini pubblicitarie di dimensioni specifiche e animazioni flash. Questi annunci possono essere realizzati attraverso Google AdWords, società pubblicitarie intermedie o direttamente attraverso i siti web degli editori. A seconda del modello commerciale dell'editore, questi annunci possono essere fatturati in base alle impressioni (CPV) e/o ai clic (CPC).

Nei primi anni di Internet, i banner pubblicitari erano uno degli strumenti di marketing più efficaci. Tuttavia, a causa della crescente concorrenza, sembra che nel mondo di oggi abbiano perso gran parte della loro efficacia. Infatti, secondo uno studio di Infolinks, il 60% degli utenti non li nota più. Tuttavia, è possibile migliorare l'efficacia dei banner pubblicitari attraverso una strategia chiamata retargeting.

Il retargeting prevede uno scenario in cui un sito web visitato o un prodotto per il quale si è mostrato interesse viene visualizzato su altri siti web attraverso i motori di ricerca o le piattaforme dei social media. Questi annunci mirati sono progettati per corrispondere agli interessi dell'utente, in modo da attirare l'attenzione. Inoltre, mostrando ripetutamente l'annuncio all'utente si può aumentare il ricordo del marchio.

Tuttavia, è importante notare che gli annunci mirati ripetitivi possono anche diventare fastidiosi. Pertanto, gli inserzionisti dovrebbero considerare l'esperienza dell'utente quando impostano la loro durata di visualizzazione.

Per le piccole imprese, i banner pubblicitari possono ancora essere uno strumento di marketing efficace. Soprattutto con la strategia di retargeting, è possibile ricordare ai potenziali clienti il proprio marchio e catturare nuovamente la loro attenzione. Tuttavia, assicuratevi che i vostri annunci siano di facile utilizzo in termini di frequenza e contenuto. Se utilizzati con la giusta strategia, i banner pubblicitari possono aiutare le piccole imprese ad aumentare la consapevolezza del marchio e a stabilire una comunicazione più efficace con i potenziali clienti.

### **7.5.2. Marketing di affiliazione: un'opportunità di crescita per le piccole imprese**

Il marketing di affiliazione si riferisce al metodo con cui i siti di e-commerce vendono e commercializzano i loro prodotti e servizi ai visitatori di altri siti affiliati sulla base di una commissione. Questo modello va a vantaggio sia dei siti venditori sia dei partner affiliati che realizzano le vendite. Per le piccole imprese, il marketing di affiliazione offre uno strumento molto efficace per raggiungere gli obiettivi di crescita.

Nel marketing di affiliazione, i siti di e-commerce possono creare i propri programmi di affiliazione o collaborare con società di intermediazione specializzate. Soprattutto per le piccole imprese, un programma di marketing di affiliazione consente di accedere a una base di clienti più ampia e di aumentare le vendite.

Questo metodo si basa su diversi modelli. È possibile infatti implementare diversi modelli di ricavi, come il costo per clic (CPC), il costo per lead (CPL) e il costo per vendita (CPS). Ciò offre alle aziende flessibilità e l'opportunità di creare una strategia in linea con i loro obiettivi.

In Turchia, piattaforme come gelirortaklari.com, reklamaction.com e zanox.com, che gestiscono programmi di marketing di affiliazione, facilitano l'uso di questo metodo per le piccole imprese. Allo stesso modo, anche piattaforme mondiali come clickbank.com e cj.com offrono notevoli opportunità.

Inoltre, ci sono siti web di e-commerce che offrono programmi di affiliazione diretta. In Turchia, grandi piattaforme come gittigidiyor.com, enuygun.com e kitapyurdu.com consentono alle piccole imprese di presentare i loro prodotti a un pubblico più vasto.

Per le piccole imprese, il marketing di affiliazione offre la possibilità di raggiungere un'ampia base di clienti, migliorare la consapevolezza del marchio, diversificare le vendite e sostenere la crescita aziendale. Questo modello si distingue come metodo di marketing efficace dal punto di vista dei costi. Grazie al marketing di affiliazione, le piccole imprese possono raggiungere i loro obiettivi di crescita in modo più rapido ed efficace.

### **7.5.3. Blogging**

Uno dei modi più efficaci per le piccole imprese per aumentare le vendite e stabilire un forte rapporto con i propri clienti è la creazione di un blog. Piuttosto che concentrarsi esclusivamente su contenuti di vendita diretta, un blog che presenti sviluppi attuali, consigli e articoli informativi sarà più coinvolgente per i vostri follower-clienti.

Affinché il vostro blog sia efficace, è importante che appaia in primo piano nei risultati di ricerca. Contenuti originali e accattivanti che includano le giuste parole chiave relative al vostro marchio offrono un vantaggio significativo in termini di SEO. Inoltre, l'esecuzione regolare di ottimizzazioni SEO oltre ai contenuti può posizionare il vostro marchio più in alto nelle classifiche di ricerca. Condividendo informazioni sul proprio sito web, si ha l'opportunità di rafforzare l'immagine digitale del proprio marchio.

Anche tenere il blog aggiornato regolarmente e usare un tono intimo è fondamentale. Optare per un tono personale e intimo anziché aziendale favorisce un maggiore interesse

dei clienti per il vostro blog. Annunciando periodicamente i contenuti del vostro blog tramite newsletter via e-mail, potete raggiungere un pubblico più ampio.

Come esempio di successo a questo proposito, possiamo citare la Istanbul Business School (IBS) in Turchia (<https://ibsturkiye.com/blog>). L'istituto condivide regolarmente contenuti diversi e interessanti che catturano l'interesse dei lettori attraverso le newsletter via e-mail. Questo approccio consente di catturare con successo l'attenzione dei clienti con articoli coinvolgenti, invece di pubblicare contenuti promozionali noiosi, raggiungendo così l'obiettivo di realizzare una strategia di marketing efficace.

Creare un blog per le piccole imprese è un modo efficace per fidelizzare i clienti, promuovere il marchio e, infine, incrementare le vendite. Con la giusta strategia di contenuti e aggiornamenti costanti, potete rendere il vostro marchio più visibile e memorabile nel mondo digitale.

#### **7.5.4. YouTube marketing**

YouTube è un canale molto efficace per commercializzare il vostro marchio. Grazie al social video marketing, potete promuovere i vostri prodotti e servizi attraverso il passaparola. YouTube, uno dei siti web più visitati al mondo, è una piattaforma ideale per la condivisione di video social. I marchi possono raggiungere un vasto pubblico a basso costo su questa piattaforma, che attira miliardi di visitatori ogni mese.

I video pubblicati su YouTube consentono di presentare efficacemente i propri prodotti e servizi. Inoltre, è possibile catturare l'interesse degli spettatori con contenuti quali consigli, tutorial e interviste a personaggi influenti. In questo modo, potete aumentare la visibilità del vostro marchio e comunicare in modo più efficace con il vostro pubblico di riferimento.

Il marketing su YouTube offre l'opportunità di raggiungere un vasto pubblico a costi contenuti. Attraverso la condivisione di video virali e contenuti creativi, è possibile far conoscere rapidamente il proprio marchio. Campagne di marketing virale ricche di esempi dimostrano quanto sia grande il potenziale di YouTube.

Per le piccole imprese, YouTube offre l'opportunità di raggiungere un pubblico più vasto e di promuovere efficacemente il proprio marchio. È possibile ottenere un grande impatto con un budget ridotto, soprattutto grazie a video creativi e coinvolgenti. Pertanto, utilizzare il marketing di YouTube per far crescere e promuovere il vostro marchio vi aiuta a distinguervi nel competitivo mondo digitale.

## 8. METODOLOGIE DI E-COMMERCE

### 8.1. Vendite e marketing su siti web individuali

#### INTRODUZIONE

Nell'era digitale di oggi, l'importanza di avere un sito web aziendale non può essere sopravvalutata. Questa sezione approfondisce gli aspetti critici dello sfruttamento di un sito web individuale per le vendite e il marketing.

#### BENEFICI DI UN SITO WEB INDIVIDUALE

- **Portata globale:** Uno dei principali vantaggi di avere un sito web individuale è la possibilità di raggiungere un pubblico globale. Le tradizionali barriere geografiche sono praticamente inesistenti nel regno digitale. Che la vostra azienda operi in un piccolo paese o in una grande città, il vostro sito web può attirare visitatori da tutto il mondo.
- **Identità del marchio:** Il vostro sito web funge da potente piattaforma per stabilire e rafforzare l'identità del vostro marchio. Si tratta di una tela in cui è possibile mostrare in modo creativo la personalità, i valori e i punti di forza del marchio. Un sito web ben progettato crea un'impressione duratura sui visitatori, favorendo la fiducia e la riconoscibilità.
- **Controllo:** A differenza di alcune piattaforme di terze parti o dei profili dei social media, le aziende hanno il controllo completo sul design, sui contenuti e sulle funzionalità del proprio sito web. Questo livello di controllo consente di personalizzare il sito in base alle specifiche strategie di marketing e di branding.
- **Vendite dirette:** I siti web offrono alle aziende la possibilità di facilitare le vendite dirette ai clienti. Ciò significa che è possibile evitare intermediari terzi, riducendo i costi associati a commissioni e spese. Inoltre, consentono interazioni più personalizzate con i clienti ed esperienze di vendita su misura.
- **Analisi:** Un sito web individuale fornisce informazioni preziose attraverso vari strumenti di analisi. Questi strumenti possono tracciare il comportamento, i dati demografici e le preferenze dei visitatori. L'analisi di questi dati è fondamentale per affinare le strategie di marketing, ottimizzare l'esperienza degli utenti e identificare le opportunità di crescita.

#### Strategie di Vendita e Marketing

- **Ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO):** L'ottimizzazione dei contenuti del sito web per i motori di ricerca è fondamentale per migliorarne la visibilità. La ricerca di parole chiave, l'ottimizzazione della pagina e la creazione di contenuti di qualità sono componenti fondamentali di una strategia SEO efficace.
- **Marketing dei contenuti:** La creazione di contenuti validi, pertinenti e coinvolgenti è una pietra miliare del marketing online di successo. I contenuti possono assumere varie forme, tra cui post di blog, articoli, video, infografiche e altro ancora. La condivisione di contenuti informativi e divertenti non solo attira i visitatori, ma rende la vostra azienda un'autorità nel vostro settore.
- **E-mail marketing:** Costruire ed aggiornare una lista di iscritti è un modo efficace per coinvolgere il vostro pubblico. Le campagne e-mail possono essere adattate

a segmenti specifici del vostro pubblico, offrendo contenuti e promozioni personalizzate. L'e-mail marketing efficace favorisce la fidelizzazione dei clienti e stimola le vendite.

- **Integrazione con i social media:** L'integrazione tra social media e sito web è essenziale per aumentare la vostra presenza online. Incoraggia i visitatori a condividere i vostri contenuti e a condividere il vostro marchio su diverse piattaforme. I social media offrono anche opportunità di interazione diretta con i clienti e di feedback.
- **Publicità online:** L'utilizzo di canali pubblicitari a pagamento come Google Ads e Facebook Ads può aumentare la visibilità e la portata del vostro sito web. Queste piattaforme offrono opzioni di targeting per raggiungere il vostro pubblico ideale, rendendo i vostri sforzi di marketing più efficienti e convenienti.
- **Funzioni di e-commerce:** Se la vostra attività prevede la vendita di prodotti o servizi online, l'implementazione di funzioni di e-commerce di facile utilizzo sul vostro sito web è fondamentale. Garantite un'esperienza di acquisto senza soluzione di continuità, che comprenda una navigazione semplice, l'elaborazione sicura dei pagamenti e descrizioni chiare dei prodotti.

## CONCLUSIONI

In sintesi, un sito web individuale è uno strumento formidabile per le aziende che vogliono avere successo nel panorama digitale. Fornisce una portata globale, supporta l'identità del marchio, offre il controllo sui contenuti e sul design, facilita le vendite dirette e fornisce analisi preziose.

Implementando strategie di vendita e di marketing efficaci, le aziende possono sfruttare i loro siti web per migliorare la loro presenza online, coinvolgere il pubblico di riferimento e stimolare la crescita. Con la continua evoluzione dell'era digitale, un sito web ben ottimizzato rimane una pietra miliare del successo nel mondo degli affari.

## *8.2. Commercio elettronico attraverso fornitori di servizi intermedi (mercati elettronici)*

### INTRODUZIONE

I fornitori di servizi di intermediazione del commercio elettronico, comunemente noti come e-marketplace, hanno rivoluzionato il moderno commercio online. Questa sezione esplora il significato e il funzionamento interno degli e-marketplace, facendo luce sulle loro diverse tipologie e sui vantaggi e le sfide che presentano per i venditori.

### TIPOLOGIE DI E-MARKETPLACES

- **B2C (Business-to-Consumer):** I mercati elettronici come Amazon, eBay e Walmart hanno aperto la strada al modo in cui le aziende vendono direttamente ai consumatori. Offrono una vasta gamma di prodotti e servizi per soddisfare le richieste dei consumatori, rendendoli le destinazioni preferite per lo shopping online.
- **B2B (Business-to-Business):** Piattaforme come Alibaba e ThomasNet sono specializzate nel mettere in contatto le aziende per le transazioni all'ingrosso.

Questi mercati elettronici si rivolgono alle aziende che cercano fornitori, produttori o distributori, favorendo il commercio internazionale.

- **C2C (Consumer-to-Consumer):** Piattaforme come eBay consentono ai singoli di vendere prodotti ad altri consumatori. Questi marketplace permettono agli individui di diventare imprenditori online, creando un ecosistema dinamico per la compravendita di oggetti usati o unici.
- **Mercati di nicchia:** I mercati elettronici specializzati si concentrano su particolari settori o categorie di prodotti. Per esempio, Etsy si rivolge ad artigiani e creatori, mentre Houzz è specializzato in prodotti e servizi per la casa.

### VANTAGGI PER I VENDITORI

- **Ampia base di clienti:** I mercati elettronici consentono di accedere a un ampio bacino di potenziali clienti. Il volume di utenti di piattaforme come Amazon ed eBay può ampliare notevolmente la portata di un venditore.
- **Fiducia e sicurezza:** Molti e-marketplace offrono un'elaborazione sicura dei pagamenti e meccanismi di risoluzione delle controversie, creando fiducia tra acquirenti e venditori. Questo riduce il rischio di transazioni fraudolente.
- **Portata di marketing:** I venditori possono beneficiare degli sforzi di marketing del mercato elettronico e del traffico esistente. Queste piattaforme investono in pubblicità e promozione per attirare un pubblico consistente, aumentando potenzialmente la visibilità del venditore.
- **Supporto logistico:** Alcuni e-marketplace offrono servizi di evasione e spedizione. Questo può semplificare l'elaborazione e la consegna degli ordini per i venditori, snellendo le operazioni.
- **Espansione globale:** Gli e-marketplace offrono opportunità di vendita a livello internazionale. I venditori possono raggiungere clienti in diversi Paesi senza la necessità di effettuare ricerche di mercato approfondite o infrastrutture all'estero.

### SFIDE E CONSIDERAZIONI

- **La concorrenza:** I mercati elettronici sono spesso ambienti altamente competitivi. I venditori devono distinguersi dai numerosi concorrenti che offrono prodotti o servizi simili.
- **Commissioni:** Gli e-marketplace in genere applicano varie commissioni, tra cui le commissioni di inserzione, le commissioni di transazione e le commissioni sulle vendite. Questi costi possono incidere sui margini di profitto del venditore.
- **Controllo del marchio:** I venditori sui mercati elettronici hanno un controllo limitato sul marchio e sull'esperienza del cliente. Devono aderire alle linee guida della piattaforma e possono avere difficoltà a differenziarsi.
- **Recensioni e valutazioni:** La gestione della reputazione è fondamentale. Recensioni negative o valutazioni basse possono danneggiare la credibilità del venditore e il suo potenziale di vendita. Mantenere una reputazione online positiva è uno sforzo continuo.

### CONCLUSIONI

I mercati elettronici rappresentano una piattaforma preziosa per le aziende che possono attingere a un'ampia base di clienti e godere di numerosi vantaggi, tra cui la fiducia, la



portata del marketing e il supporto logistico. Tuttavia, i venditori dovrebbero considerare attentamente le sfide, come la concorrenza e le tariffe, ed essere pronti ad adattare le loro strategie per prosperare in questo dinamico panorama di mercati online.

Trovare il giusto equilibrio tra sfruttare i vantaggi e gestire i limiti dei mercati elettronici è la chiave per un successo duraturo nel commercio elettronico.

### **8.3. E-commerce via social media**

I social media hanno subito una notevole trasformazione, diventando un potente canale per l'e-commerce. Questa sezione analizza come le aziende possono sfruttare la potenza dei social media per incrementare le vendite online e coinvolgere il proprio pubblico.

#### **PIATTAFORME SOCIAL MEDIA PER L'E-COMMERCE**

- **Facebook:** Facebook offre una serie di funzioni per le aziende, tra cui Marketplace e Shops. Queste funzioni consentono alle aziende di presentare i prodotti, facilitare le transazioni e connettersi con i potenziali clienti direttamente sulla piattaforma.
- **Instagram:** Instagram consente alle aziende di creare post *shoppable*, rendendo più facile per gli utenti scoprire e acquistare i prodotti presenti nelle immagini. Inoltre, Instagram dispone di una sezione shopping dedicata per un'esperienza di acquisto senza soluzione di continuità.
- **Pinterest:** Pinterest supporta i pin acquistabili, consentendo agli utenti di acquistare i prodotti che scoprono sulla piattaforma. È una piattaforma visiva ideale per mostrare prodotti, idee di bricolage e altro ancora.
- **Twitter (ora conosciuta come X):** Twitter consente di inserire il tag prodotto nei tweet, permettendo alle aziende di far collegare gli utenti direttamente ai loro prodotti o servizi. Questa funzione semplifica il processo di acquisto per gli utenti.
- **LinkedIn:** LinkedIn è prezioso per l'e-commerce B2B e per la generazione di contatti. È una piattaforma in cui le aziende possono connettersi con altre imprese, professionisti e decisori, favorendo partnership e opportunità di vendita.

#### **STRATEGIE PER L'E-COMMERCE SUI SOCIAL MEDIA**

- **Contenuti visivi:** Immagini e video di alta qualità che mostrano i prodotti sono essenziali per catturare l'attenzione degli utenti dei social media. I contenuti visivi devono essere coinvolgenti e visivamente accattivanti.
- **Coinvolgimento:** Rispondere prontamente alle richieste e coinvolgere i follower è fondamentale. I social media sono un canale di comunicazione bidirezionale e l'impegno attivo crea fiducia e fedeltà.
- **Annunci:** Utilizzate la pubblicità a pagamento sui social media per ampliare la vostra portata. Piattaforme come Facebook e Instagram offrono potenti opzioni di targettizzazione degli annunci per raggiungere specifici gruppi demografici e interessi.
- **Influencer marketing:** Collaborate con influencer della vostra nicchia o del vostro settore per promuovere i vostri prodotti o servizi. Gli influencer hanno una

credibilità consolidata e possono sostenere efficacemente le vostre offerte ai loro follower.

- **Recensioni dei clienti:** Incoraggiate e mostrate le recensioni dei clienti sui vostri profili sui social media. Le recensioni positive creano fiducia e influenzano i potenziali acquirenti. Rispondete alle recensioni, sia positive che negative, per dimostrare che apprezzate il feedback dei clienti.

#### SFIDE E BUONE PRATICHE

- **Cambiamenti di algoritmo:** I social media aggiornano frequentemente i loro algoritmi. Conoscere questi cambiamenti è fondamentale per massimizzare la visibilità. Pubblicare contenuti pertinenti e coinvolgenti è una best practice costante.
- **Coerenza:** Implementare un programma di pubblicazione coerente per mantenere il pubblico impegnato. La coerenza aiuta a costruire il riconoscimento del marchio e a mantenere i vostri prodotti sempre visibili ai potenziali clienti.
- **Privacy e sicurezza dei dati:** Garantire transazioni sicure e proteggere i dati dei clienti. La trasparenza e la comunicazione chiara sull'utilizzo dei dati sono essenziali per creare fiducia.

#### CONCLUSIONI

I social media si sono evoluti in una piattaforma dinamica per l'e-commerce, offrendo alle aziende una vasta gamma di strumenti e strategie per raggiungere e coinvolgere i clienti. Per sfruttare appieno il potenziale dei social media come canale di e-commerce, è essenziale che le aziende si adattino ai cambiamenti del panorama dei social media, siano creative nei contenuti e offrano un'esperienza di acquisto senza interruzioni.

### 8.4. E-Export

#### INTRODUZIONE

L'e-export, noto anche come commercio elettronico internazionale, è diventato un aspetto cruciale del business globale. Questa sezione approfondisce le opportunità e le sfide legate alla vendita di prodotti o servizi ai mercati internazionali attraverso i canali online.

#### BENEFICI DELL'E-EXPORT

- **Mercato ampliato:** l'e-export consente l'accesso a un'ampia gamma di clienti a livello globale, superando i confini geografici. Consente alle aziende di accedere a nuovi mercati e segmenti di clientela.
- **Costi ridotti:** rispetto alla creazione di sedi internazionali fisiche, l'e-export spesso comporta costi generali inferiori. Questa efficienza in termini di costi è particolarmente vantaggiosa per le piccole e medie imprese (PMI).
- **Flussi di entrate diversificati:** l'e-export aiuta le aziende a diversificare i propri flussi di entrate, riducendo la dipendenza da un singolo mercato o regione. Questa diversificazione può mitigare i rischi associati alle fluttuazioni economiche o agli eventi geopolitici.

- **Ricerche di mercato:** l'e-export facilita l'accesso alle informazioni sul mercato internazionale. Le aziende possono raccogliere dati sul comportamento dei consumatori, sulle tendenze e sui concorrenti, aiutando a prendere decisioni informate.
- **Soluzioni di pagamento digitali:** i metodi di pagamento digitali e le piattaforme di pagamento transfrontaliere semplificano le transazioni internazionali. Queste soluzioni affrontano le sfide legate al cambio valuta e migliorano la comodità del commercio globale.

### SFIDE E RIFLESSIONI

- **Conformità normativa:** il rispetto delle normative sul commercio internazionale, delle leggi sull'importazione/esportazione e delle tariffe è fondamentale. Le aziende devono destreggiarsi in una complessa rete di normative che variano in base al Paese.
- **Differenze culturali:** comprendere e rispettare le preferenze, i costumi e le sfumature culturali locali è fondamentale per un marketing efficace e per il coinvolgimento dei clienti nei mercati esteri.
- **Logistica e spedizione:** la gestione della logistica delle spedizioni internazionali, delle procedure doganali e della documentazione di esportazione può essere complessa e richiedere molto tempo. Ritardi e contrattempi possono influire sulla soddisfazione del cliente.
- **Rischi di pagamento:** le fluttuazioni del cambio valutario e le difficoltà nell'elaborazione dei pagamenti a livello transfrontaliero possono introdurre rischi finanziari. Le aziende devono considerare strategie di copertura valutaria e metodi di pagamento sicuri.
- **Assistenza clienti:** fornire assistenza clienti multilingue è essenziale per rispondere alle esigenze e alle preoccupazioni dei clienti internazionali. Una comunicazione efficace e l'assistenza nella lingua del cliente aumentano la soddisfazione e la fiducia.

### STRATEGIE PER L'E-EXPORT

- **Marketing localizzato:** adattare le attività di marketing a regioni e lingue specifiche. Ciò include l'adattamento delle campagne di marketing, dei contenuti e dei messaggi in modo che siano in sintonia con il contesto culturale del mercato di riferimento.
- **SEO internazionale:** ottimizzare i contenuti del sito web per i motori di ricerca globali incorporando parole chiave, meta tag e localizzazione dei contenuti pertinenti. Ciò aiuta a migliorare la visibilità nei risultati di ricerca internazionali.
- **Modalità di ingresso nel mercato:** prendere in considerazione varie opzioni di ingresso nel mercato, come l'utilizzo di piattaforme di commercio elettronico transfrontaliere e mercati online. Queste piattaforme possono fornire accesso a basi di clienti consolidate nei mercati esteri.
- **Partnership:** collaborare con distributori, partner o agenti locali che abbiano una conoscenza del mercato di riferimento. Ciò può aiutare a orientarsi tra le normative locali e a creare fiducia con i clienti.

- **Soluzioni di evasione ordini:** valuta le opzioni di evasione ordini e spedizione internazionali, inclusi fornitori di servizi logistici di terze parti e servizi di spedizione transfrontalieri. Una logistica affidabile garantisce consegne puntuali ed economiche.

## CONCLUSIONI

L'e-export è una strada fondamentale per l'espansione del business globale e offre accesso a una base di clienti e flussi di entrate diversificati. Sebbene presenti numerose opportunità, richiede anche un'attenta considerazione della conformità normativa, delle differenze culturali, della logistica e delle sfide relative ai pagamenti. L'implementazione di strategie efficaci, tra cui marketing localizzato e partnership, può consentire alle aziende di prosperare nel panorama internazionale dell'e-commerce.



## DAL TEAM DI PROGETTO

Questa guida all'e-commerce, preparata per le piccole imprese, è progettata per aiutarti a far crescere la tua attività nel mondo digitale e sviluppare una presenza online di successo. Quando raggiungerai la fine di questa guida, si spera che lascerai questo viaggio con preziose informazioni e consigli.

Tieni presente che il mondo dell'e-commerce è in continua evoluzione e, per avere successo, devi continuare ad apprendere, evolverti ed adattarti alle innovazioni. Ecco perché non devi mai fermarti nel tuo viaggio verso e-commerce. Prenditi dei rischi, sperimenta e impara. Il successo si ottiene attraverso la pazienza, la determinazione e l'apprendimento continuo.

Siete membri importanti della vostra comunità e le vostre imprese svolgono un ruolo significativo nel sostenere la vitalità dell'economia locale. L'e-commerce può aiutarti ad espandere i confini delle tue attività e raggiungere una base di clienti più ampia. Questa guida è pronta ad assisterti in questo sforzo. Inoltre, potrai trovare molte informazioni che crediamo possano esserti utili su <https://ecommerceproject.eu>.

Infine, non dimenticare di condividere con noi i tuoi successi e le tue storie. Ti auguriamo buona fortuna e tanto successo!

Distinti saluti,

Il Team di Progetto

CC-BY-NC-SA



Questo documento può essere copiato, riprodotto o modificato secondo le regole sopra indicate. Inoltre, è necessario fare chiaramente riferimento a un riconoscimento degli autori del documento e a tutte le parti applicabili dell'avviso di copyright.

Tutti i diritti riservati.

© Copyright 2023 Future E-Commerce