

# Lo scenario del mercato online e le opportunità per le imprese

Giulio Finzi  
*Senior Advisor Netcomm*



**Giulio Finzi** (He/Him)

Retail Leader @ intarget: | Senior Advisor Netcomm

Milan, Lombardy, Italy · [Contact info](#)

500+ connections

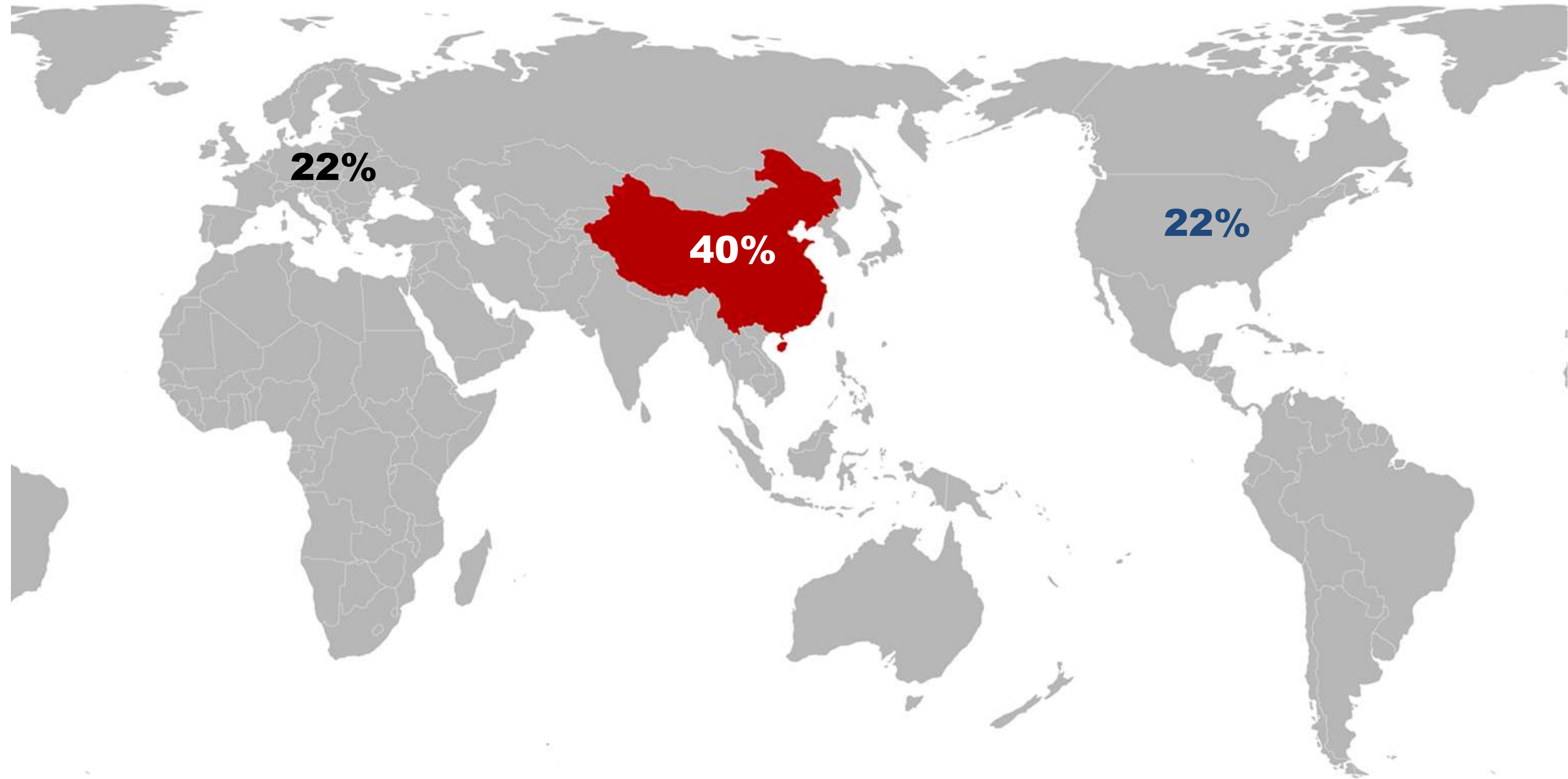


Open to

Add profile section

More

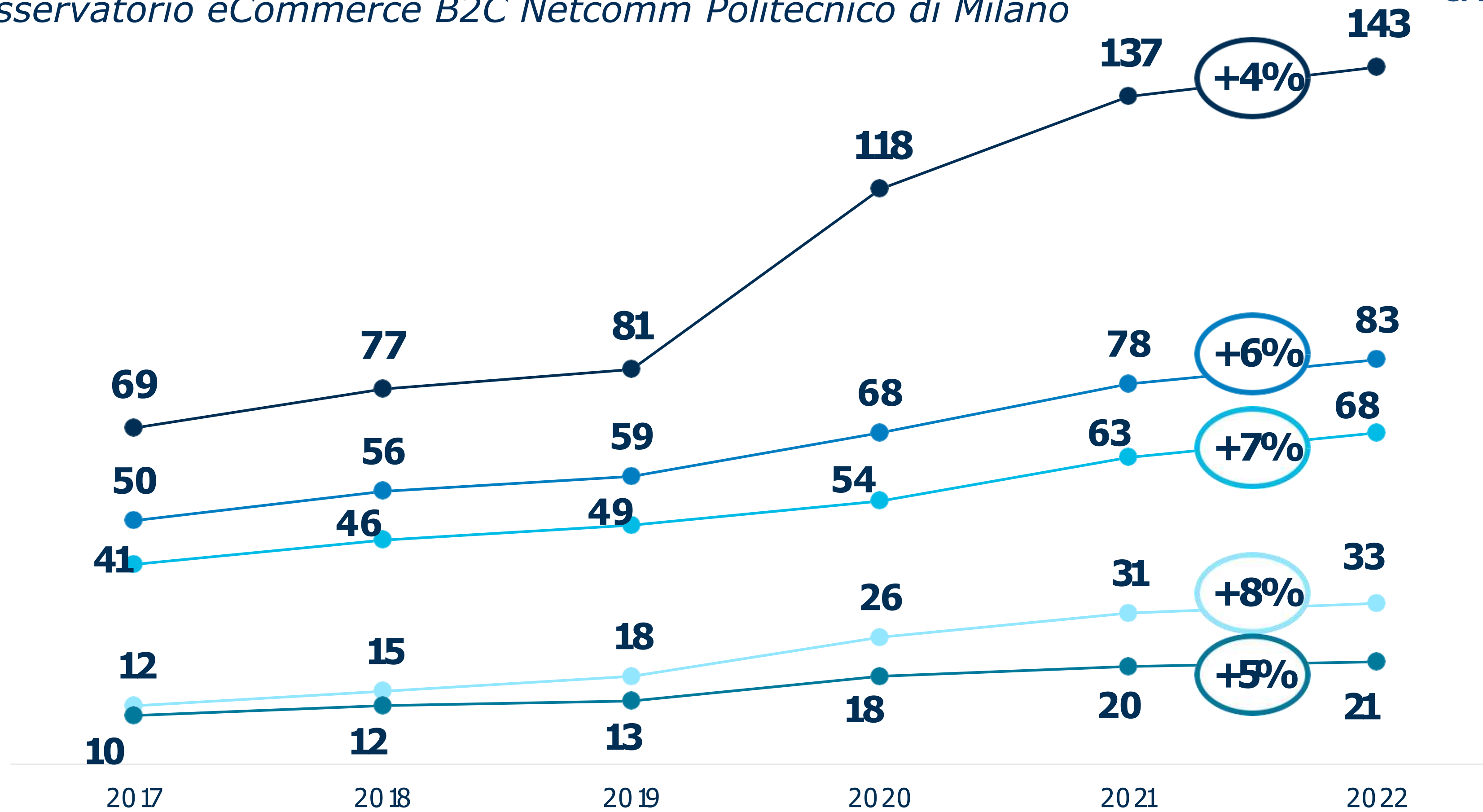
## Il valore dell'eCommerce B2c di prodotto nel mondo



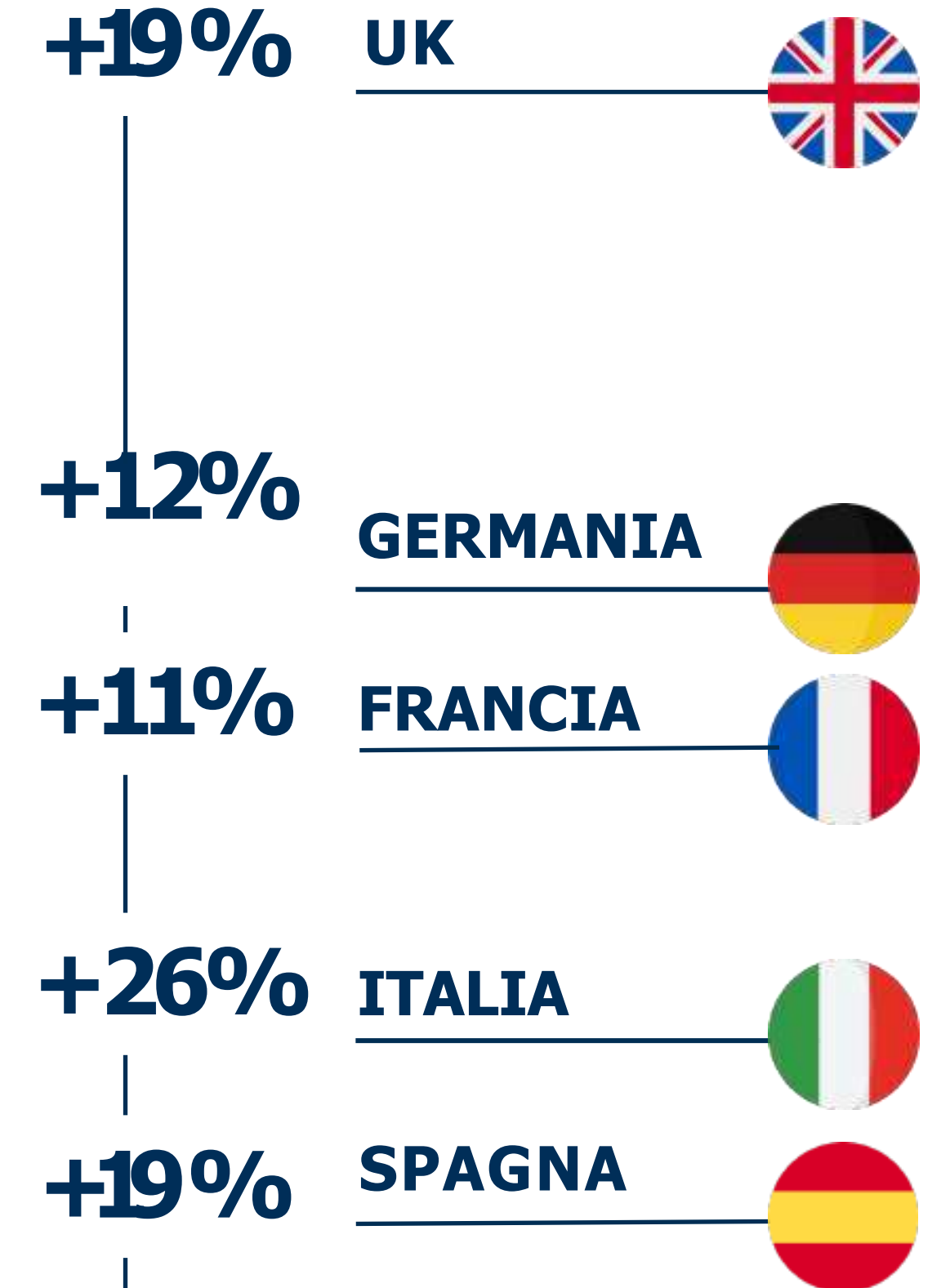
# Il valore dell'eCommerce B2c di prodotto in Europa

Miliardi di euro

Osservatorio eCommerce B2C Netcomm Politecnico di Milano



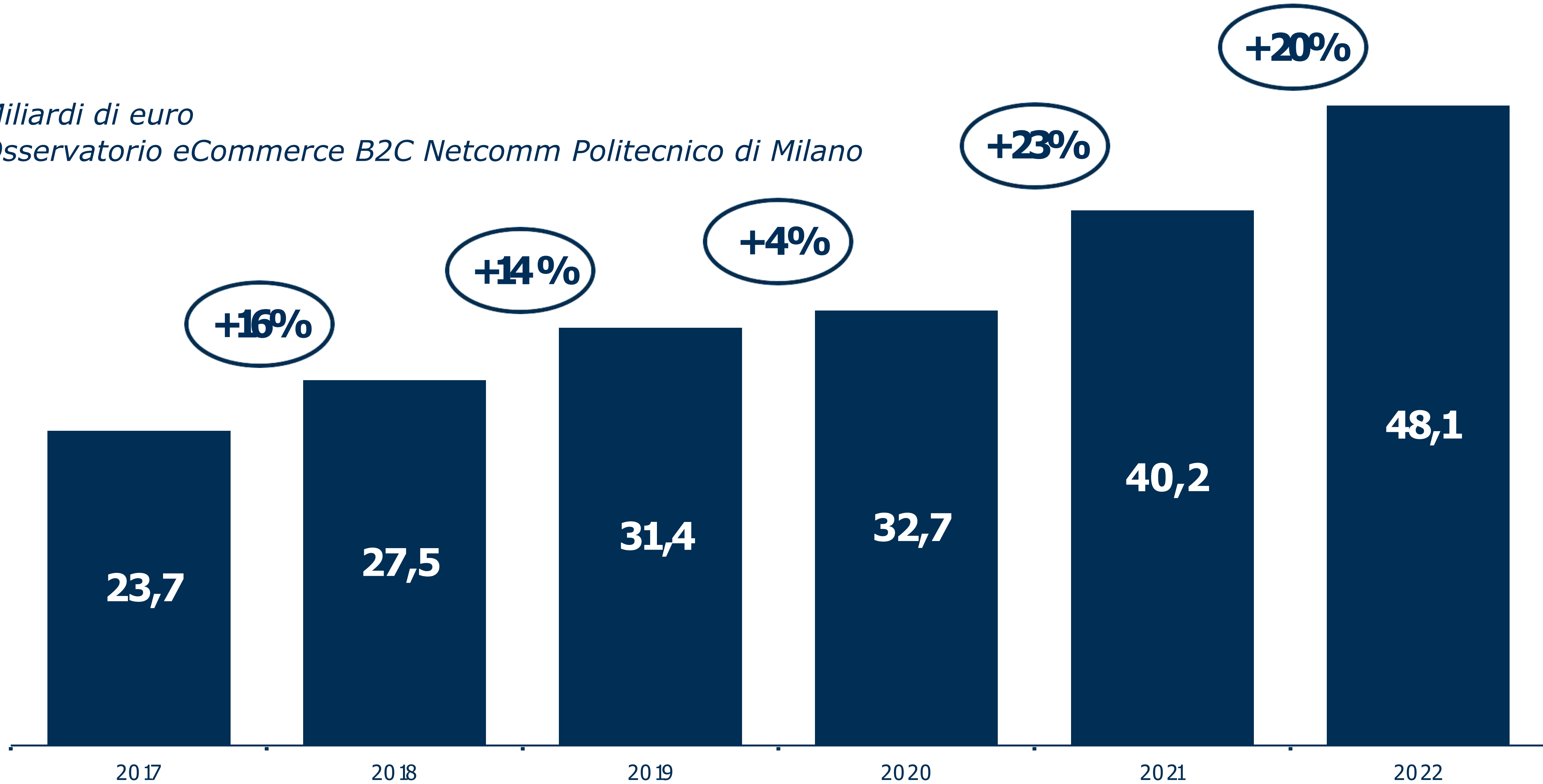
CAGR 2017-2022



# Gli acquisti eCommerce B2c in Italia

*Miliardi di euro*

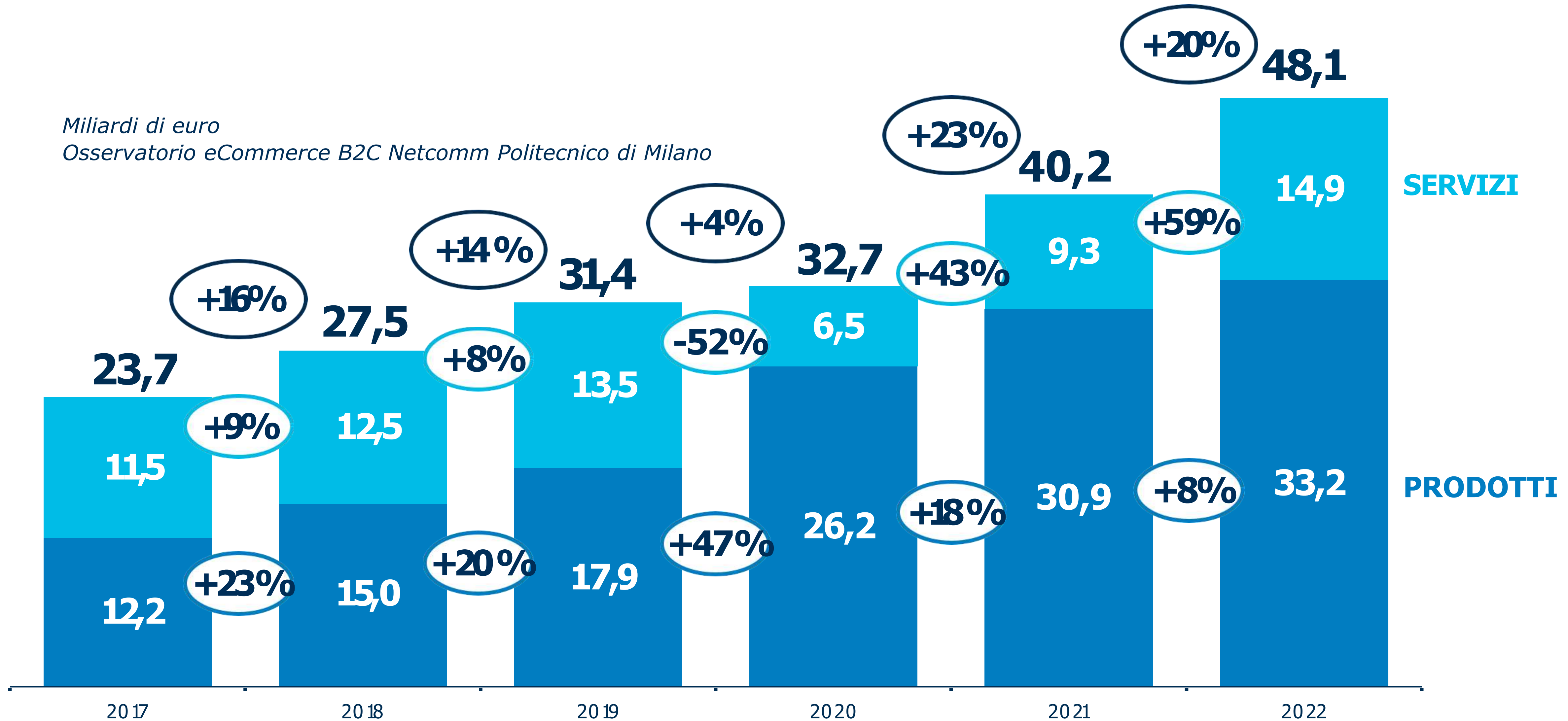
*Osservatorio eCommerce B2C Netcomm Politecnico di Milano*



# Gli acquisti eCommerce B2c tra prodotti e servizi

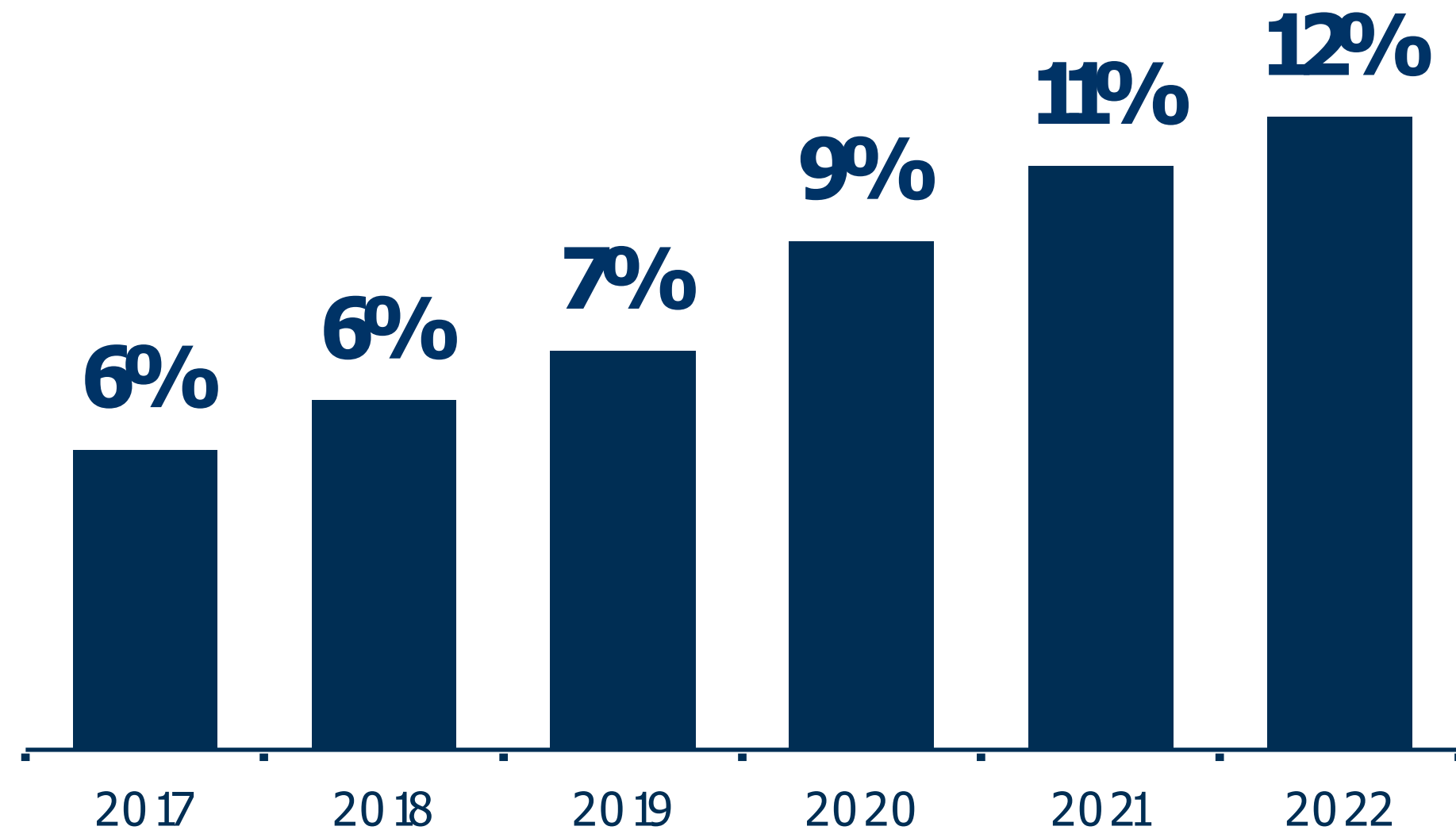
Miliardi di euro

Osservatorio eCommerce B2C Netcomm Politecnico di Milano

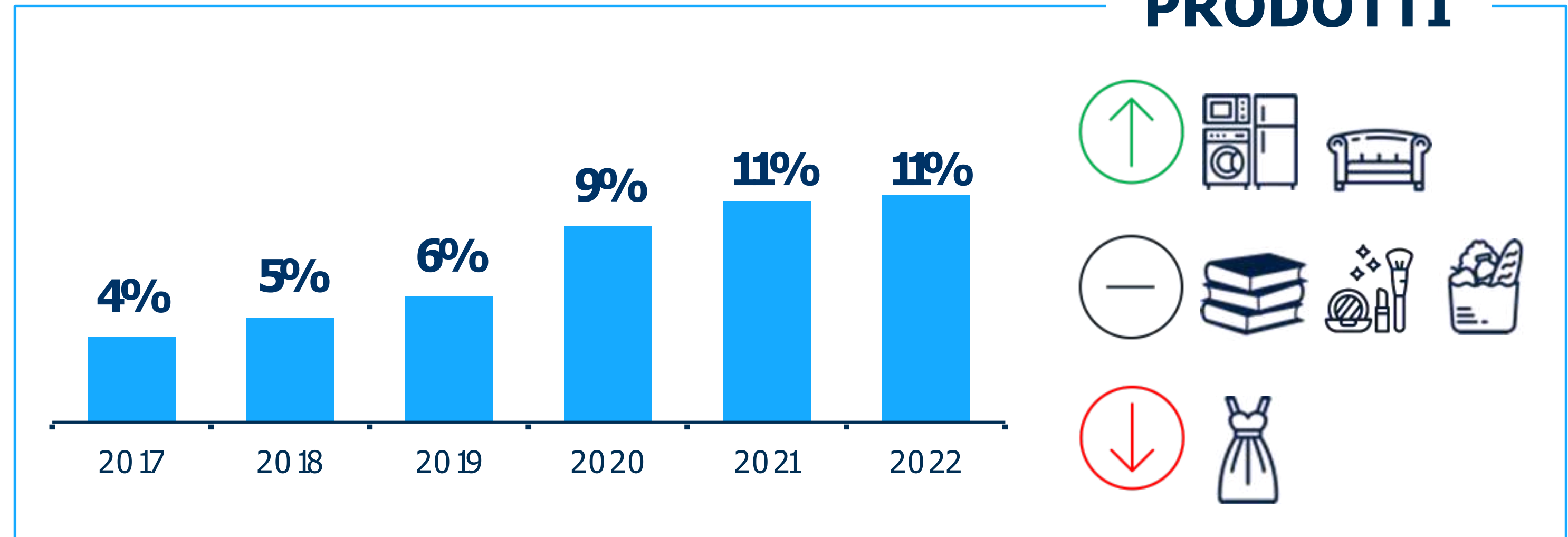


# La penetrazione dell'online

**IL TASSO DI PENETRAZIONE DELL'ONLINE SUI CONSUMI TOTALI (ONLINE + OFFLINE)**

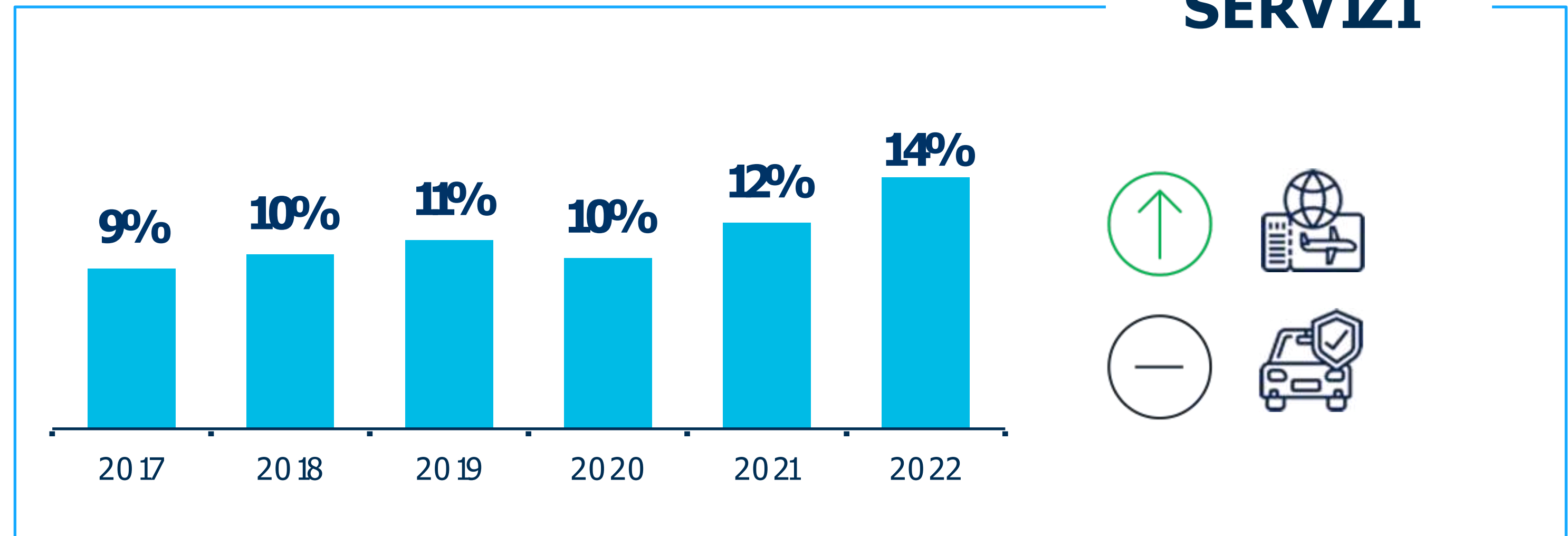


## PRODOTTI



*Osservatorio eCommerce B2C Netcomm Politecnico di Milano*

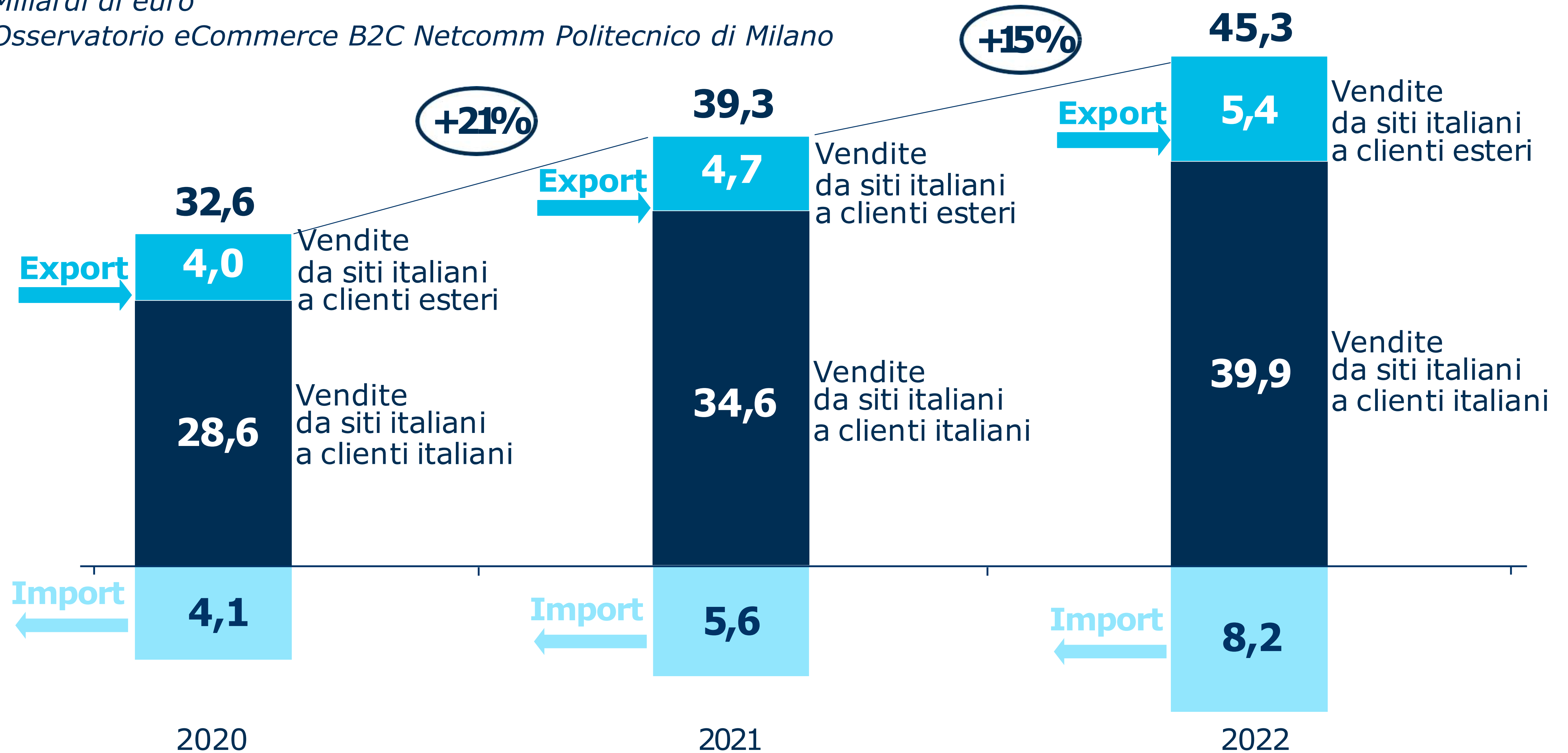
## SERVIZI



# La bilancia commerciale dell'eCommerce B2c

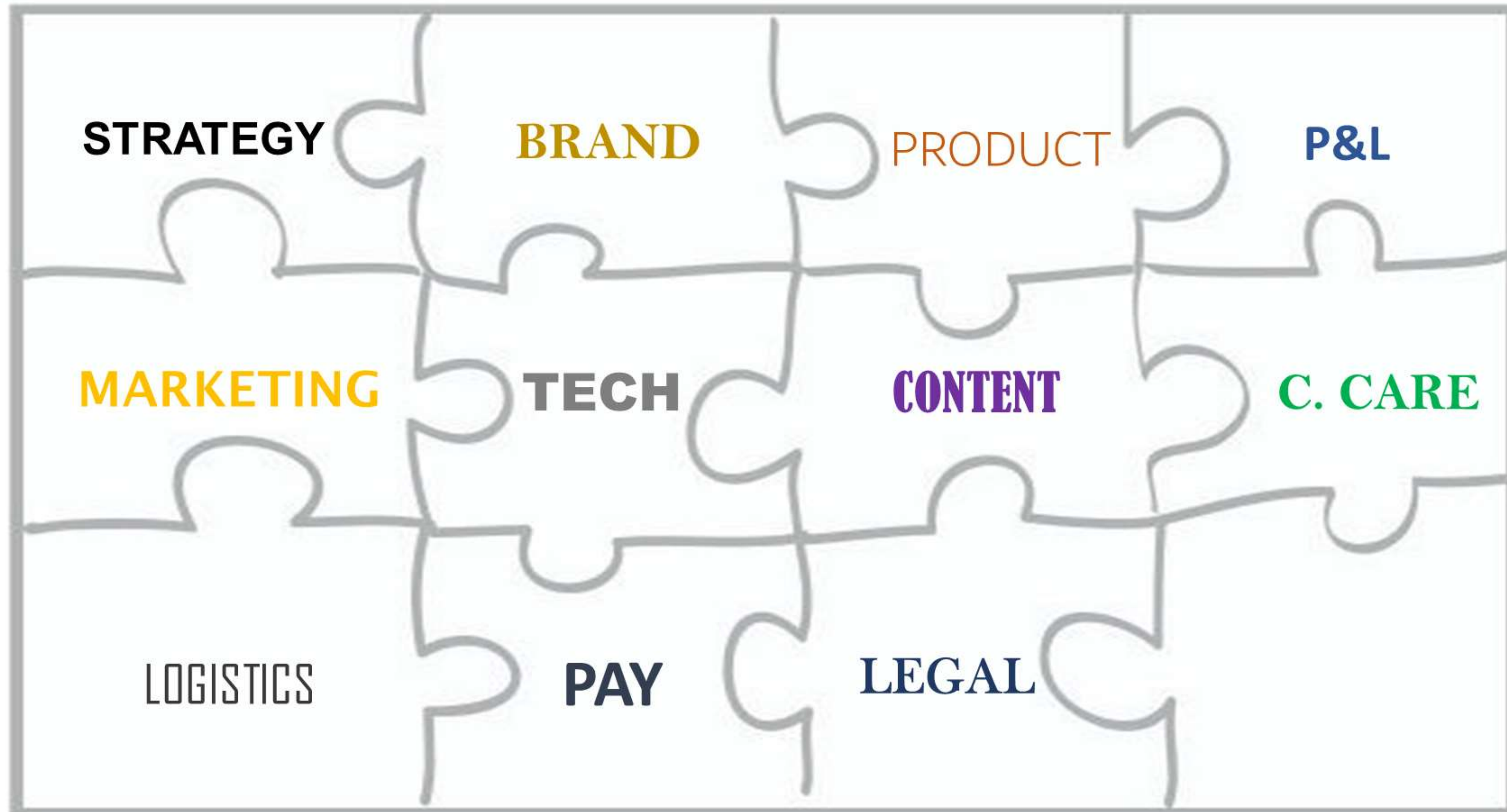
Miliardi di euro

Osservatorio eCommerce B2C Netcomm Politecnico di Milano





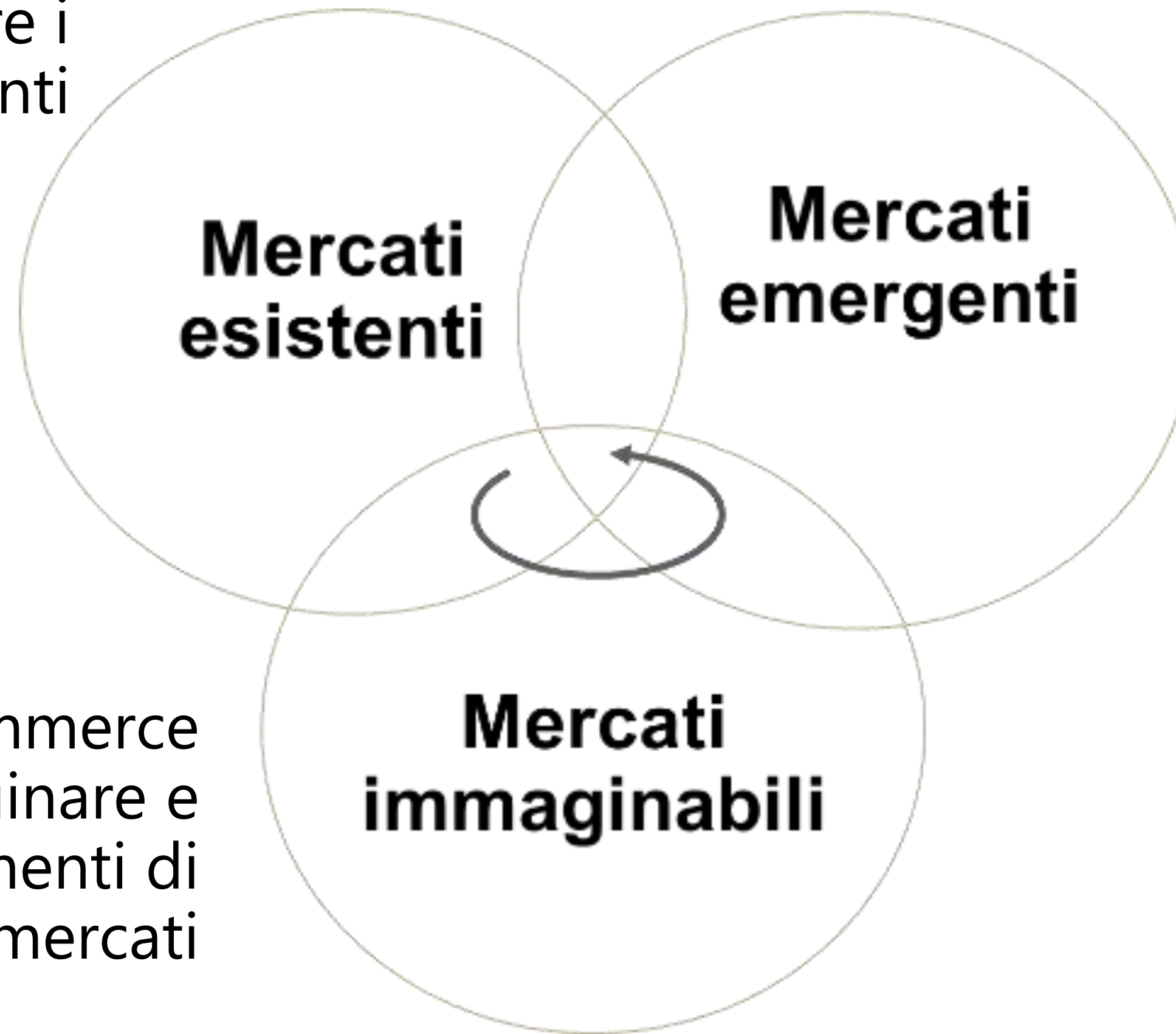
# eCommerce puzzle



# Strategia

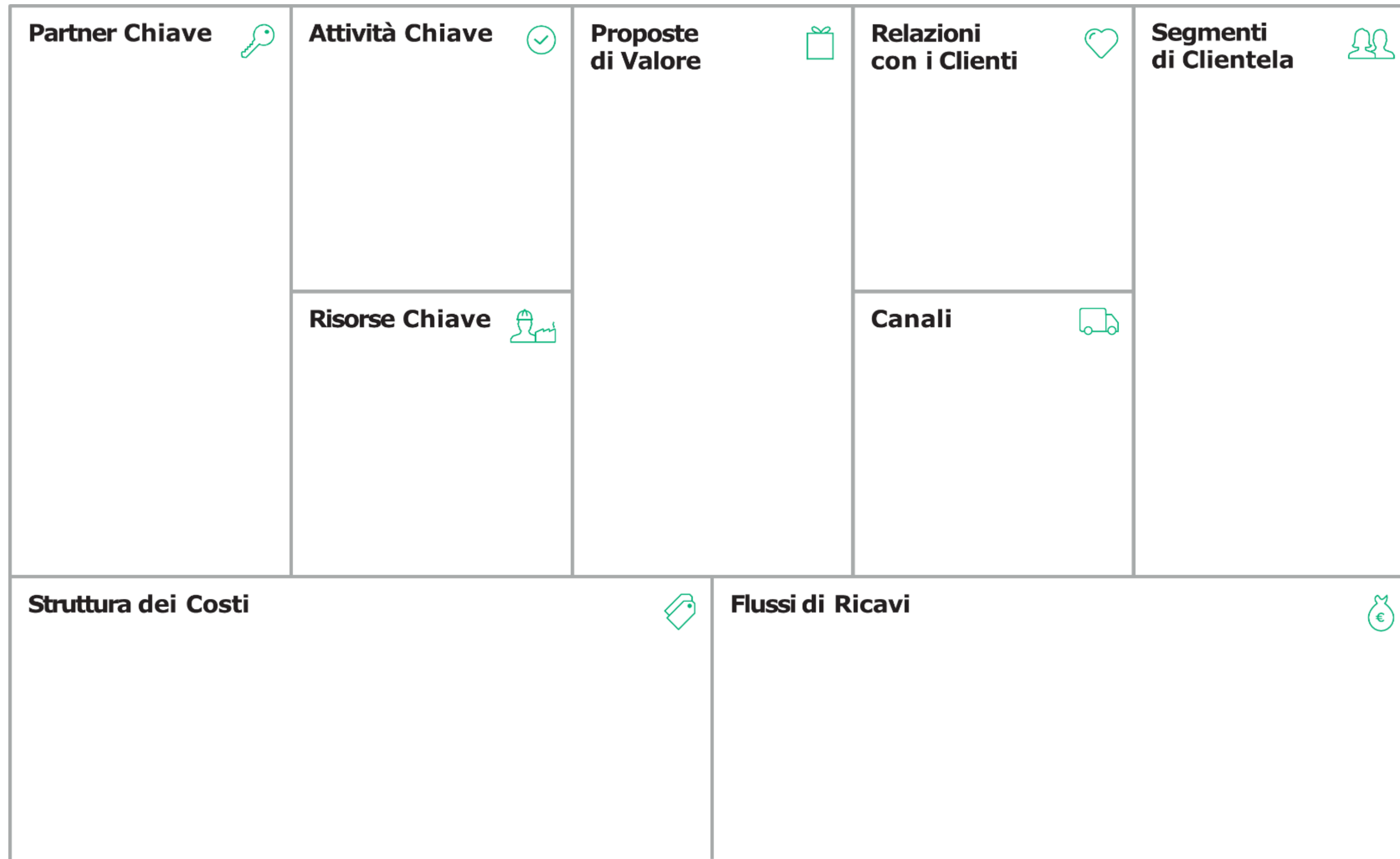
Il digitale e l'e-commerce consentono di sviluppare i mercati esistenti

Il digitale e l'e-commerce hanno creato nuovi mercati, ora emergenti



Il digitale e l'e-commerce consentono di immaginare e creare nuovi segmenti di mercato e nuovi mercati

# Il business model canvas per impostare la digital transformation



# Prodotto

**LANIERI**  
ITALIANS DO FIT BETTER

SHOP ATELIER COME FUNZIONA BLOG

HELP   

FAQ

Modifiche e rimborsi

Garanzia legale

Recesso

ADR/ODR

Metodi di pagamento

Spedizioni

Contattaci

---

Chi siamo

Parlano di noi

Lavora con noi

**Processo di presa misure**

Dati societari

---

Privacy

Cookie Policy

Condizioni generali di vendita

## IL PROCESSO DI PRESA MISURE

### Su misura per te

**Quanto tempo occorre? Solo 10-15 minuti grazie al nostro tutorial.**

Ogni capo Lanieri è un prodotto unico, disegnato e creato dai migliori artigiani italiani in base alle tue misure anatomiche. Grazie al nostro video tutorial online sarai guidato lungo tutto il processo di presa misure e, in soli 10-15 minuti, sarai in grado di darci tutte le informazioni necessarie per creare un capo su misura 100% Made in Italy.



### Facile e veloce

**Cosa ti serve? Un amico e un metro da sarto, al resto ci pensiamo noi.**

Anche se non hai alcuna esperienza in fatto di sartoria, o è la prima volta che utilizzi il metro da sarto, seguendo poche e semplici indicazioni sarai in grado di verificare le tue misure anatomiche e salvarle nel tuo profilo Lanieri. Cosa ti occorre? Un amico e un metro da sarto, al resto ci penseremo noi.

# Prodotto

Pagamenti Sicuri

Personalizza   Prodotti   Blog   **vitamina**   Qualità   Trasparenza   Accedi 

## Gli Integratori su Misura per Te.

Il nostro Test ti aiuterà a creare il tuo pack di integratori personalizzati

[Inizia](#)



 **COME FUNZIONA** 

# Prodotto

**Cortilia** Come Funziona Agricoltori Ricette [Entra ora!](#)

Ricette Frutta e Verdura Carne e Pesce Formaggi e Yogurt Pasta, Pane e Riso Conserve e Uova Vino e Bevande Piatti Pronti Casa e Persona

**FAI LA SPESA IN CAMPAGNA**  
Cortilia porta a casa tua i migliori prodotti artigianali, in un click.

[Iscriviti subito →](#)

PIATTI

# Make or Buy



# Conto economico

## ACQUISITION

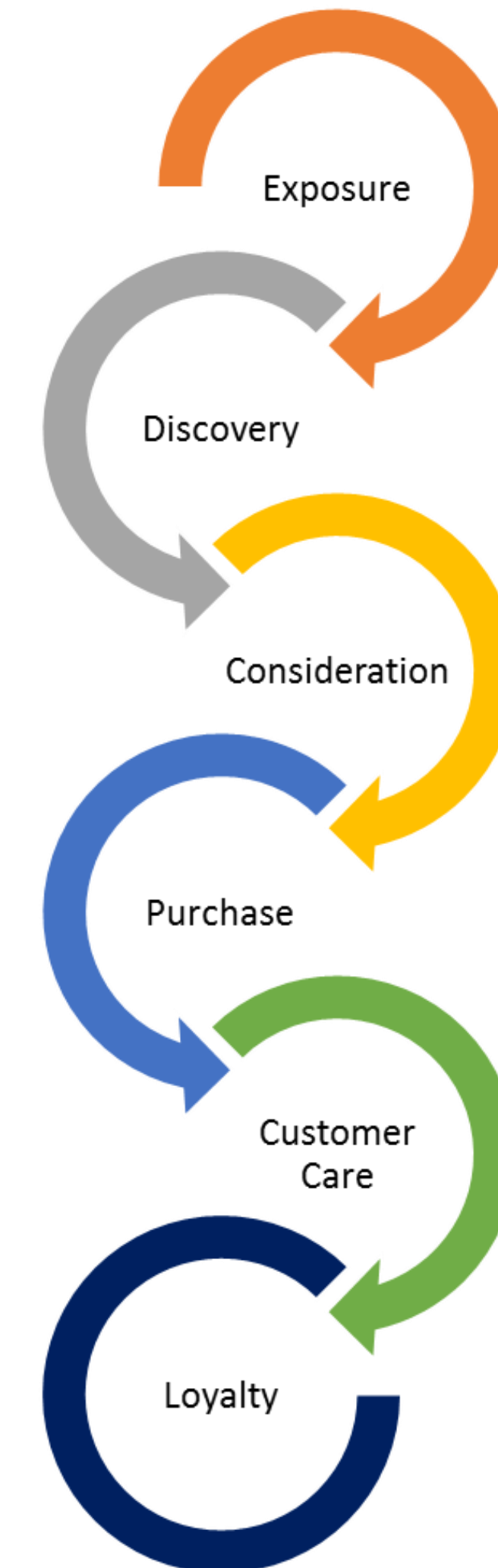
Pianificazione e gestione campagne di performance mktg e attività SEO  
Pianificazione e realizzazione piano editoriale per attività social media  
Gestione e sviluppo partnership e co-marketing

## CONVERSION

Progettazione, realizzazione e costante aggiornamento delle interfacce  
Progettazione e realizzazione dei contenuti multimediali e multidevices  
Gestione dell'offerta commerciale (prodotti, servizi) B2C e B2B  
Attività di on site marketing (remarketing, cross-selling, up-selling)  
Implementazione, mantenimento, sviluppo del SW e delle applicazioni  
A/B testing e ottimizzazione continua di tutte le funzionalità e della UX  
Analisi e monitoraggio dei KPIs, con benchmark rispetto agli obiettivi  
Gestione e monitoraggio del magazzino

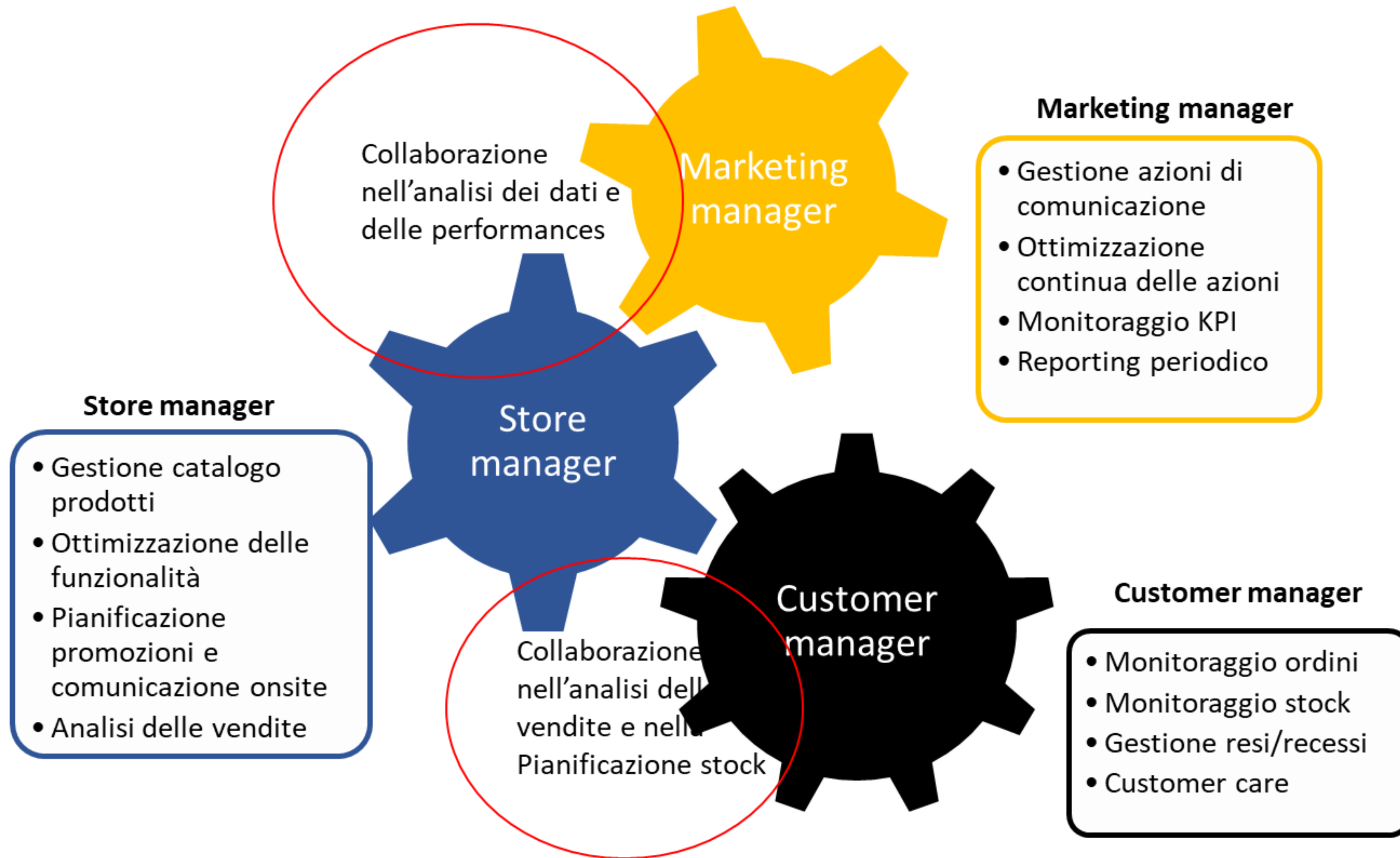
## RETENTION

Assistenza ai clienti pre e post acquisto (telefono, chat, e-mail)  
Gestione e monitoraggio dei processi di fulfilment e reverse logistics  
Gestione dei processi di pagamento (incassi, riaccrediti, frodi)  
Azioni di direct marketing verso la base clienti con iniziative personalizzate  
Loyalty program management per stimolare il riacquisto e il passaparola





# Le attività del team eCommerce



# Conto economico: i ricavi

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Visite paid	14.700	28.000	30.435	30.435	30.435	30.435
Visite naturali	9.000	10.000	11.000	12.000	13.000	14.000
<b>Visite totali</b>	<b>23.700</b>	<b>38.000</b>	<b>41.435</b>	<b>42.435</b>	<b>43.435</b>	<b>44.435</b>
<b>Conversion rate medio</b>	<b>0,62%</b>	<b>0,57%</b>	<b>0,57%</b>	<b>0,57%</b>	<b>0,57%</b>	<b>0,57%</b>
<b>Ordini totali</b>	<b>147</b>	<b>217</b>	<b>236</b>	<b>242</b>	<b>248</b>	<b>253</b>
Scontrino medio (lordo IVA)	€ 106,91	€ 106,08	€ 110,25	€ 110,25	€ 110,25	€ 110,25
<b>Scontrino medio (netto IVA)</b>	<b>€ 87,63</b>	<b>€ 86,95</b>	<b>€ 90,37</b>	<b>€ 90,37</b>	<b>€ 90,37</b>	<b>€ 90,37</b>
Numero pezzi per ordine	1,04	1,04	1,05	1,05	1,05	1,05
Valore medio per pezzo (lordo IVA)	€ 102,80	€ 102,00	€ 105,00	€ 105,00	€ 105,00	€ 105,00
Valore medio per pezzo (netto IVA)	€ 84,26	€ 83,61	€ 86,07	€ 86,07	€ 86,07	€ 86,07
<b>Fatturato (lordo IVA)</b>	<b>€ 15.710</b>	<b>€ 22.977</b>	<b>€ 26.039</b>	<b>€ 26.667</b>	<b>€ 27.296</b>	<b>€ 27.924</b>
<b>Fatturato (netto IVA)</b>	<b>€ 12.877</b>	<b>€ 18.834</b>	<b>€ 21.343</b>	<b>€ 21.858</b>	<b>€ 22.373</b>	<b>€ 22.888</b>

# Conto economico: i costi

<i>Costo industriale del venduto</i>	€ 84.312,50
<b><i>Primo Margine Industriale Lordo (su costo venduto)</i></b>	<b>€ 252.937,50</b>
<b><i>COSTI ESTERNI DIRETTI</i></b>	
Costo Payment	€ 6.745,00
Costi marketing	€ 184.000,00
Costi di magazzino e trasporto (servizi esternalizzati)	€ 3.500,00
Customer care	€ 4.000,00
Costi ICT	€ 7.100,00
<b>TOTALE COSTI ESTERNI DIRETTI</b>	<b>€ 205.345,00</b>
<b><i>COSTI INTERNI E INDIRETTI</i></b>	
Personale	€ 10.117,50
Costi generali indiretti e Overheads	€ 6.745,00
<b>TOTALE COSTI INTERNI E INDIRETTI</b>	<b>€ 16.862,50</b>
<b><i>Margine netto di contribuzione del canale e-commerce</i></b>	<b>€ 30.730,00</b>

# Marketing e comunicazione



# Marketing e comunicazione



# Software&Hardware

- ❑ SAAS CLOUD PLATFORM
- ❑ OMNICHANNEL & MULTICHANNEL, POS
- ❑ MARKETPLACE CONNECTOR
- ❑ CONTENT MANAGEMENT SYSTEM
- ❑ WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM
- ❑ ANALYTICS AND REPORTING
- ❑ 1-CLICK INTEGRATION
- ❑ PRODUCT INFORMATION MANAGEMENT
- ❑ ORDER MANAGEMENT SYSTEM
- ❑ CUSTOMER EXPERIENCE, CRM AND PAYMENT
- ❑ PROMOTIONS MANAGEMENT
- ❑ MARKETING, NEWSLETTER, SEO

## SaaS Cloud Platform

### FASTER TIME TO MARKET

The cloud software allows quicker set-up time and no initial need for IT/backend development

### NO LICENCE COSTS

Revenue share model reduces initial investment and allows brands to focus on global expansion

### NO SERVER AND INFRASTRUCTURE COSTS

Koocomo is responsible for the availability, scalability and reliability of the platform, which allows brands to focus resources on other, more strategic issues

### DIRECT CONTROL ON THE PLATFORM

The ease of use allows the brands to personally manage the platform without the internal need for dedicated IT resources

### SOFTWARE UPGRADES EVERY 3 WEEKS

New releases and upgrades are seamlessly integrated into the platform every 3 weeks without disrupting the day-to-day operations

### AGILITY

Simple and flexible usage of the platform and no need for IT dedicated resources, saving costs and valuable time

### MULTIPLE ACCESS

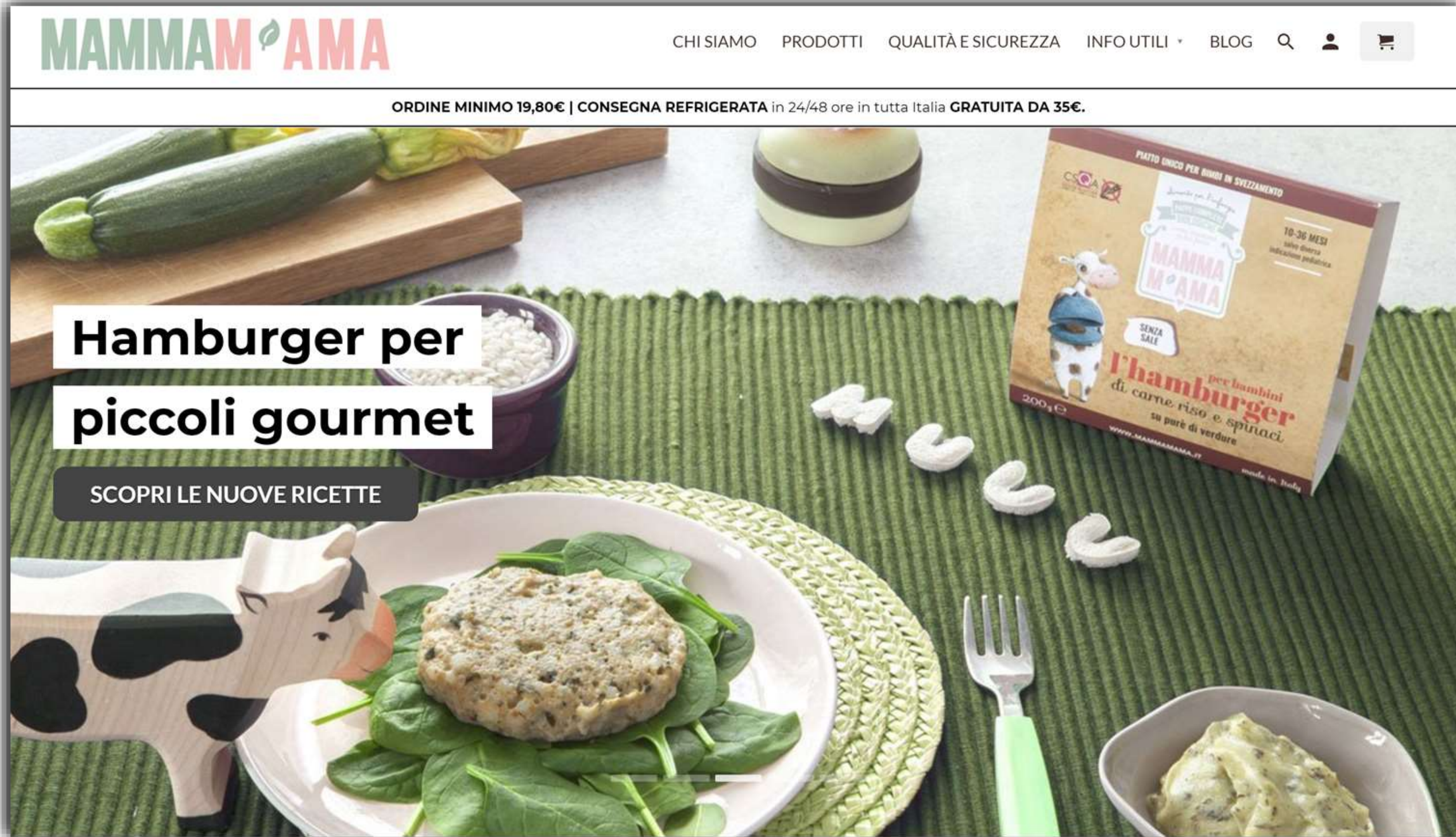
The cloud model enables many users with different roles to connect simultaneously from multiple locations



# Software&Hardware

The image shows the Shopify homepage banner. At the top left is the Shopify logo. To its right are navigation links: 'MODI PER VENDERE' with a dropdown arrow, 'PREZZI', and 'BLOG'. On the top right, there are 'Log in' and 'Inizia' buttons. The main heading reads 'NEGOZIO ONLINE' followed by 'Tutto ciò che ti serve per vendere online'. Below this is a form with an 'Indirizzo email' input field and a green 'Crea il tuo negozio' button. Underneath the button, it says 'Prova gratuita per 14 giorni.'. At the bottom, there is a navigation menu with 'Negozio online' (underlined), 'Funzionalità', 'Esempi', and 'Template Grafici'. The background features a collage of images showing various online storefronts on different devices like a laptop and a smartphone.

# Contenuti (UX, testi, foto, video)

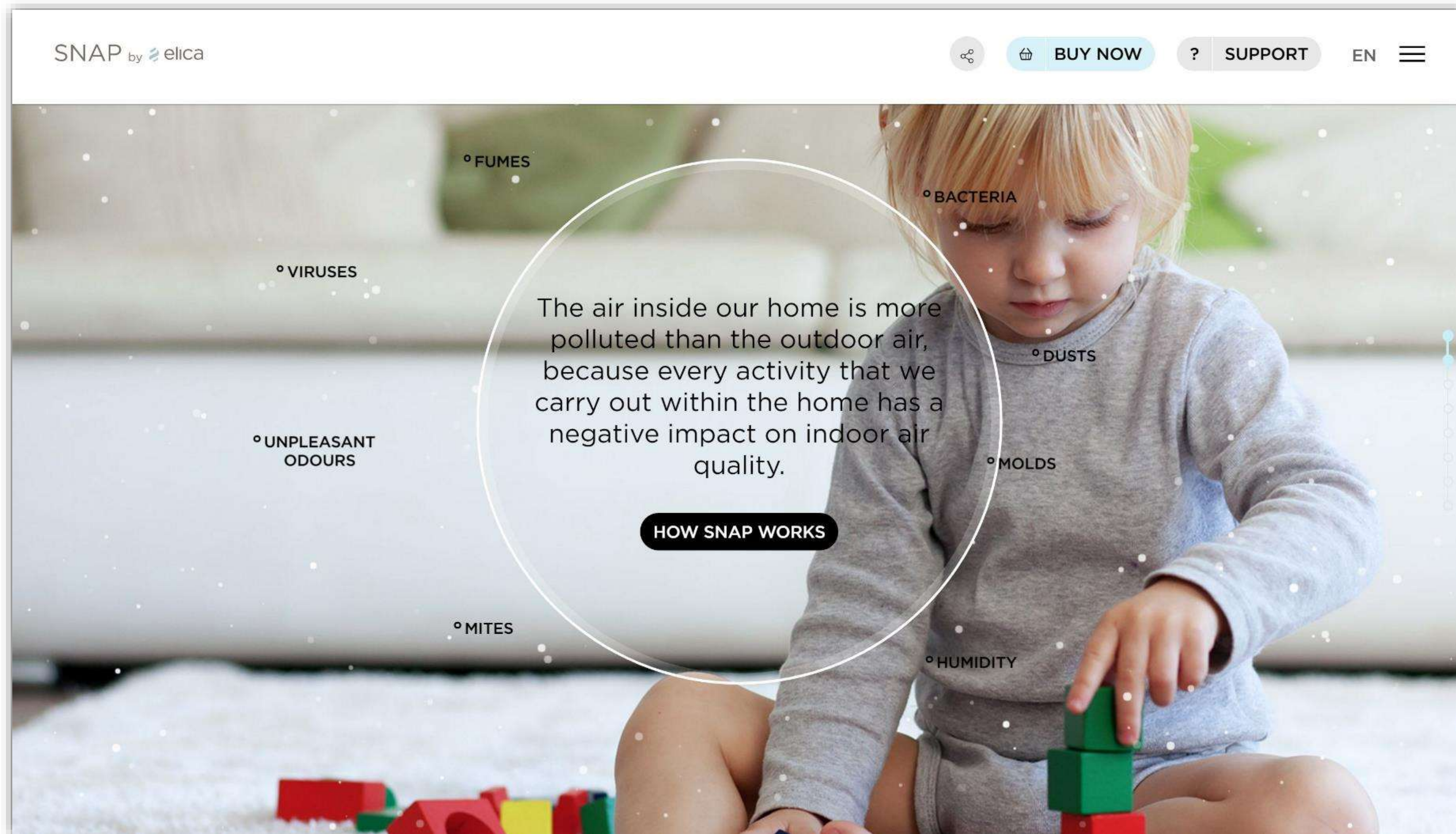




# Contenuti (UX, testi, foto, video)



# Contenuti (UX, testi, foto, video)



# Customer Care

## Centro resi

### Inizia un reso

Restituisci, sostituisci o cambia articoli

[Restituisci un articolo](#)

### Restituisci un regalo

Restituisci o sostituisci regali

[Restituisci un regalo](#)

### Visualizza stato resi

Stampa etichette di reso e visualizza lo stato dei tuoi resi

[Gestisci la restituzione](#)

## Restituire è facile

1 Stampa l'etichetta e l'autorizzazione



2 Prepara il pacco



3 Incolla l'etichetta



4 Spedisci



## Sapevi che...

### Ci puoi dare la tua opinione sull'imballaggio?

Aiutaci a migliorare. Dicci cosa ne pensi dell'imballaggio di Amazon.it

[Feedback sull'imballaggio](#)

Per maggiori informazioni sulla nostra Politica resi consulta [Le nostre Politiche di reso](#)

## FAQ

### Cosa posso restituire?

Puoi restituire la maggior parte degli articoli, ai termini e alle condizioni indicate in "Le nostre politiche di reso", fino al termine di 30 giorni di calendario dalla data di avvenuta consegna, salvo che il diritto di recesso sia escluso dalla normativa applicabile.

Maggiori informazioni su [Le nostre politiche di reso](#)

### Quando riceverò il rimborso?

Nella maggior parte dei casi, il rimborso viene accreditato in 5-7 giorni lavorativi a partire dal momento in cui il prodotto oggetto di restituzione abbia raggiunto il nostro centro logistico. Tieni presente che tra la data in cui ci rispedisci l'articolo e quella in cui lo riceviamo presso il nostro centro resi possono trascorrere circa due settimane.

Maggiori informazioni su [Le nostre politiche di rimborso](#)

### Amazon effettua sostituzioni?

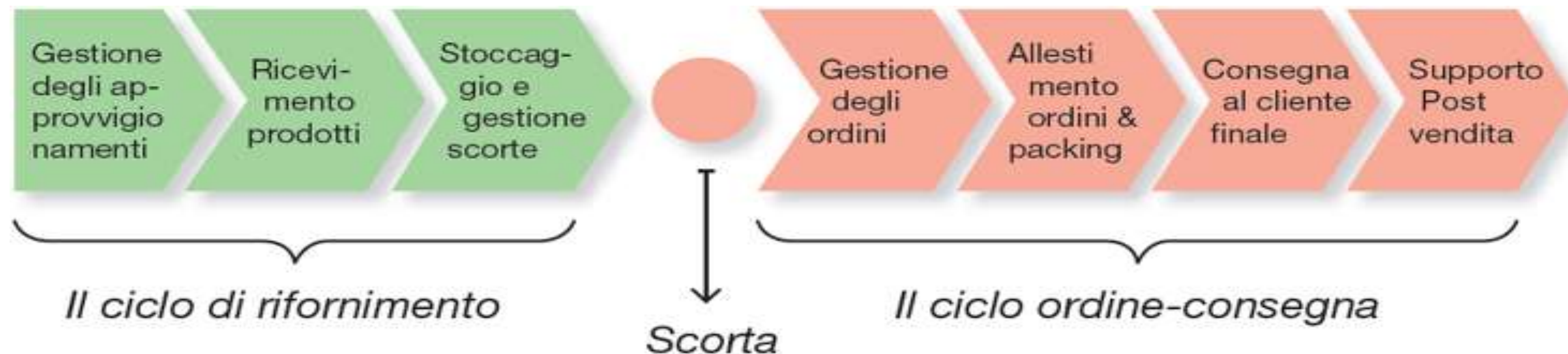
Amazon può effettuare sostituzioni con prodotti dello stesso tipo (ove disponibili) qualora i prodotti ricevuti presentino difetti di conformità rispetto al contratto di vendita, ai sensi della garanzia legale. Se il prodotto che hai ricevuto non è difettoso, ma desideri soltanto cambiare colore o taglia, dovrai restituirlo ed effettuare un nuovo ordine. Per saperne di più in merito a eventuali garanzie commerciali e/o coperture assicurative offerte in relazione a un determinato prodotto, consulta la scheda del prodotto disponibile sul sito, contatta direttamente il produttore o il soggetto che propone la

# Logistica e spedizioni

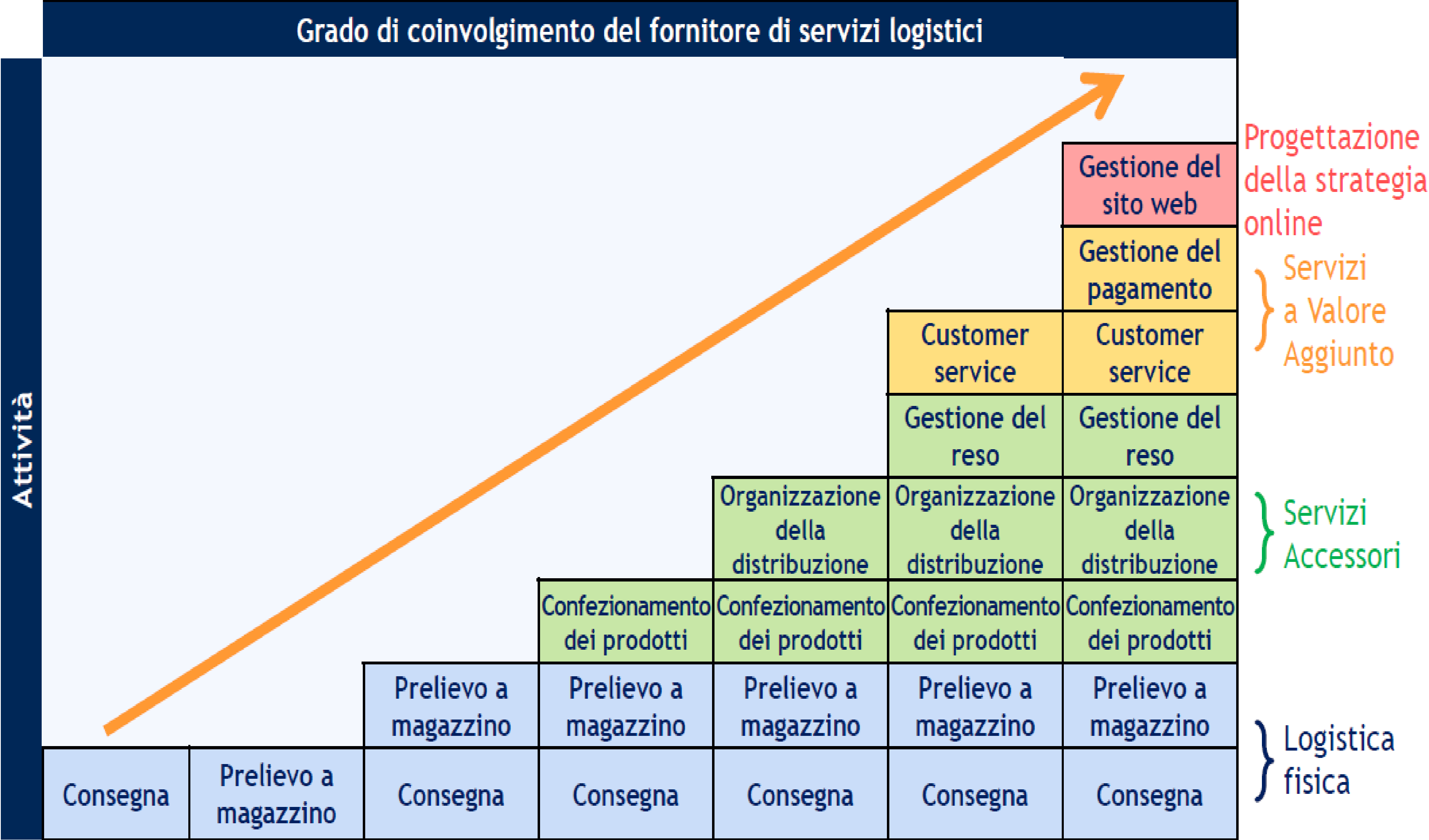
La logistica nel mondo e-commerce, soprattutto BtoC, riguarda tutte le attività, i processi e le risorse legate al trasferimento dei beni dall'azienda merchant al consumatore finale

Un tipico ciclo logistico di e-commerce BtoC prevede le seguenti macro-attività

## Le fasi del processo logistico nell'e-commerce BtoC



# Logistica e spedizioni



# Pagamenti

Se il progetto e-commerce aziendale prevede la vendita in più paesi nel mondo, la scelta e l'attivazione di diversi strumenti di pagamento diventa necessaria.

L'impresa deve analizzare mercato per mercato le modalità più usate dai consumatori, in modo da rendere il più facile possibile la conclusione della transazione, proponendo uno strumento noto e familiare.



# Leggi e normative

La vendita online ai consumatori finali è regolata da una normativa europea, che vede poi applicazione nelle singole leggi nazionali

La vendita via web rientra nelle fattispecie delle vendite a distanza, dove è posta la massima attenzione alla tutela del cliente finale, in termini di trasparenza e completezza delle informazioni, sicurezza dei pagamenti e facoltà di recesso

Qualità, trasparenza e affidabilità sono fondamentali per conquistare e mantenere la fiducia dei consumatori.

I sigilli di Netcomm

		
<b>Sigillo Netcomm</b>	<b>Servizio Recensioni</b>	<b>Ecommerce Europe Trustmark</b>
Differenziati con un e-shop trasparente e affidabile	Migliora la tua reputazione online con il Servizio Recensioni offerto da Netcomm	Supporta le imprese italiane nell'essere competitive all'estero
<a href="#">Scopri di più</a>	<a href="#">Scopri di più</a>	<a href="#">Scopri di più</a>



Il tuo sito è pronto per il Sigillo Netcomm?

Scopri subito se il tuo sito e-commerce è pronto per il Sigillo Netcomm

\* Required

Email address \*

Your email

Nome e Cognome \*

Your answer



# Lo scenario del mercato online e le opportunità per le imprese

Giulio Finzi  
*Senior Advisor Netcomm*