

Essere presenti on line: le regole di base per utilizzare al meglio sito web e e-commerce



www.cristianocapelli.it

E COMMERCE: ALCUNI DATI IMPORTANTI (ITALIA) - *Osservatorio B2C del Politecnico di Milano*

CRESCITA SUL 2013: +27%

PREVISIONE DI CRESCITA 2014: +17% / +25%

GLI ACQUISTI DA MOBILE: +289% NEL 2013, +85% NEL 2014

L'INFORMATICA (+32%), L'EDITORIA (+28%), IL GROCERY (+23%), L'ABBIGLIAMENTO (+21%) E IL TURISMO (+11%). IN CRESCITA DEL 21% L'EXPORT, COMPOSTO PER IL 33% DALL'ABBIGLIAMENTO E PER IL 54% DAL TURISMO, PER UN VALORE TOTALE DI OLTRE 2 MILIARDI DI EURO.

ECOMMERCE SUL TOTALE RETAIL: 3,6 %

E COMMERCE: ALCUNI DATI IMPORTANTI (EUROPA) - *fonte Icecat*

CRESCITA SUL 2013: +33%

MONDO: CRESCITA SUL 2013: +17%

I MERCATI PIÙ MATURI DAL PUNTO DI VISTA DELL'E-COMMERCE, CIOÈ GERMANIA, USA, REGNO UNITO, PAESI BASSI, CANADA E I PAESI DEL NORD-EUROPA, HANNO RIPORTATO UNA CRESCITA PIÙ MODESTA, TRA IL 10-20%

ECOMMERCE SUL TOTALE RETAIL: 10 %

COSA È INTERNET:

**tutti conoscono internet e tutti navigano.
ma è chiaro cosa realmente è?**

INTERNET NON è:

**il paese dei balocchi
dove tutto può succedere
la soluzione ai miei problemi
un luogo virtuale senza regole**

INTERNET è:

**un possibile intrattenimento
una opportunità globale di business
un luogo dove informarsi ed informare
un luogo virtuale che ha le sue regole***

Internet (contrazione della locuzione inglese **interconnected networks**) è una rete mondiale di reti di computer ad accesso pubblico, attualmente rappresentante il principale mezzo di comunicazione di massa, che offre all'utente una vasta serie di contenuti potenzialmente informativi e servizi.

(Wikipedia)

Quanto è **recente** INTERNET?

1969: ARPANET

Defence Advanced Research Projects Agency

(inglese: DARPA,

Agenzia per i Progetti di ricerca avanzata per la Difesa)

Arpanet si basa sul protocollo **FTP** (file transfer protocol)

anni '70 e '80: da Arpanet a Internet

la rete si amplia e trascende
i confini statunitensi fino all'Europa e oltre:
il 27 ottobre 1980 nasce Internet

FTP e email cominciano a diffondersi

1991: Nascita del World Wide Web (WWW)

Nel 1991 presso il CERN viene definito il protocollo HTTP
(HyperText Transfer Protocol)

Le risorse sono organizzate secondo un sistema di
librerie, o pagine, cui si accede attraverso web browser,
visualizzando file, testi, ipertesti, suoni, immagini,
animazioni, filmati.

1993: Internet per tutti

Il 30 aprile 1993 il CERN, decide di rendere pubblica la tecnologia alla base del World Wide Web.

Dal 1995 la tecnologia prima al servizio della comunità scientifica il WWW diviene accessibile e implementabile da chiunque.

2004: WEB 2.0

è l'evoluzione del World Wide Web, da ambiente statico (univoco) a dinamico (biunivoco), caratterizzato da un elevato livello di interazione tra il sito web e l'utente

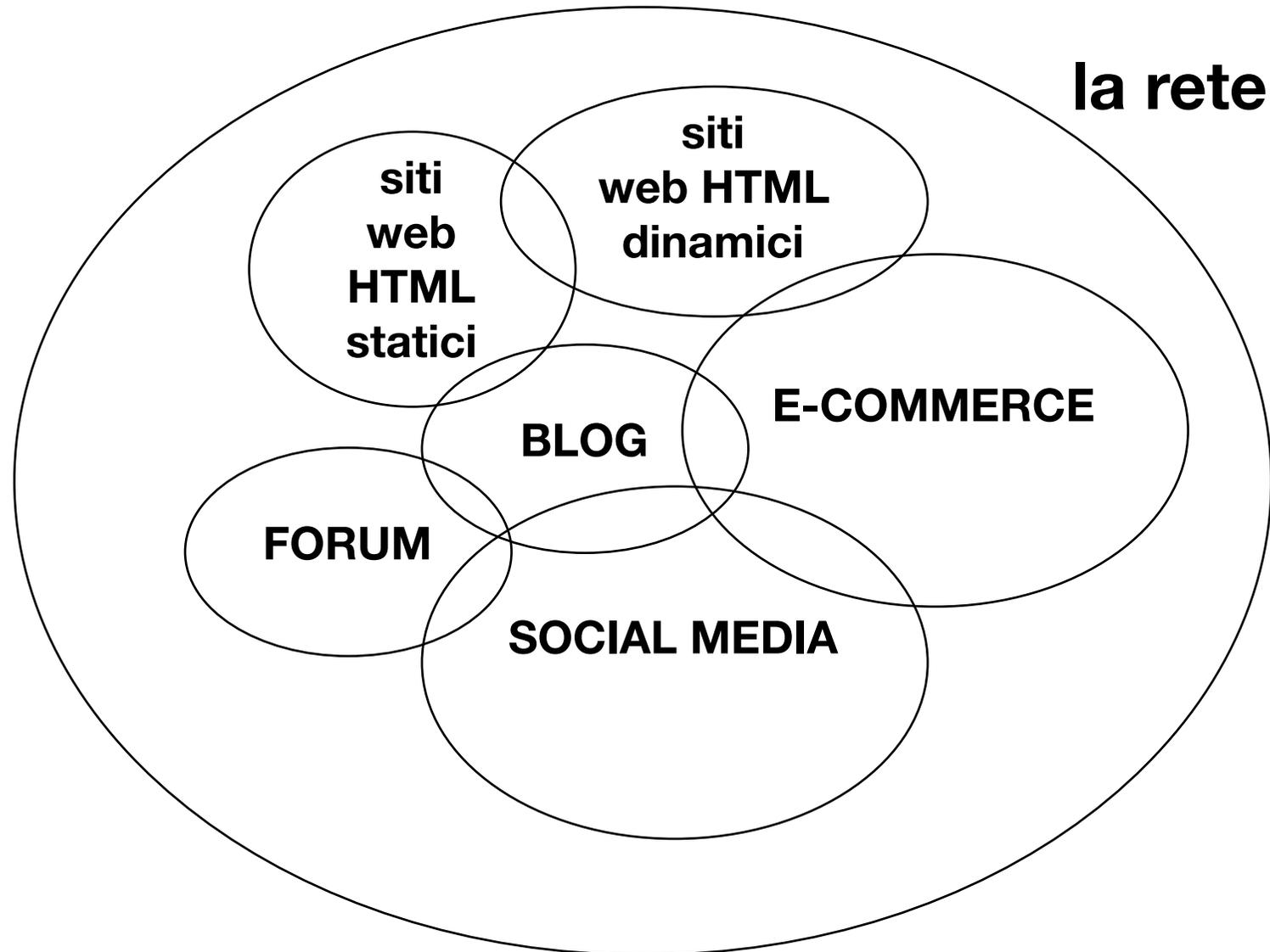
WEB 1.0
before
2004

la rete

siti web
HTML
statici

WEB 2.0 after 2004

Flickr,
YouTube, Vimeo,
Facebook,
Myspace,
Twitter, Google+,
Linkedin,
Foursquare...



**L'avvento di Internet e del 2.0
porta un enorme mutamento
nel concetto di mercato:**

+

le 95 tesi del **cluetrain manifesto**

(1999-2000, Rick Levine, Christopher Locke,
Doc Searls e David Weinberger)

http://it.wikipedia.org/wiki/Cluetrain_manifesto

**discutiamole
approfonditamente
TUTTE
una per una**

MEGLIO di NO!!!

ma almeno alcune tra le più importanti...

1. I MERCATI SONO CONVERSAZIONI.

tutto ciò comporta che il mercato viene umanizzato e tutti (persone, aziende) sono attori della stessa rappresentazione

6. INTERNET PERMETTE DELLE CONVERSAZIONI TRA ESSERI UMANI CHE ERANO SEMPLICEMENTE IMPOSSIBILI NELL'ERA DEI MASS MEDIA.

ES. lo scambio di pareri tra consumatori (B2B o B2C) si sviluppa rapidamente ed essi divengono più consapevoli

12. NON CI SONO SEGRETI. IL MERCATO ONLINE CONOSCE I PRODOTTI MEGLIO DELLE AZIENDE CHE LI FANNO. E SE UNA COSA È BUONA O CATTIVA, COMUNQUE LO DICONO A TUTTI.

avere un buon prodotto è la prima condizione:
i cattivi prodotti hanno una vita cortissima

**18. LE AZIENDE CHE NON CAPISCONO
CHE I LORO MERCATI SONO ORMAI
UNA RETE TRA SINGOLI INDIVIDUI,
SEMPRE PIÙ INTELLIGENTI E COINVOLTI,
STANNO PERDENDO LA LORO MIGLIORE
OCCASIONE.**

tutti hanno la possibilità di comunicare con tutti
e vendere a tutti

**39. LA COMUNITÀ DELLA
COMUNICAZIONE È IL MERCATO.**

**40. LE AZIENDE CHE NON
APPARTENGONO A UNA COMUNITÀ
DELLA COMUNICAZIONE SONO
DESTINATE A MORIRE.**

e questo non ha bisogno di spiegazioni

* NETIQUETTE

network + étiquette

NETIQUETTE

è un insieme di regole non scritte ma approvate e condivise da una comunità online (forum, blog, socialmedia).

rispettare la netiquette significa essere inclusi
nelle conversazioni (mercati)

non rispettarla porta all'isolamento

ESSERE OGGI SU INTERNET È FONDAMENTALE PER AGGREDIRE UNA FETTA DI MERCATO IMPORTANTE

la comunicazione su web ha modalità differenti dalla comunicazione tradizionale e deve essere svolta con competenza e serietà

IL SITO INTERNET AZIENDALE PUÒ ESSERE VETRINA, BACHECA O MERCATO

ovvero

SITO ISTITUZIONALE DIALOGO CON LA CLIENTELA E-COMMERCE

in ogni caso, per essere efficace, un sito internet deve essere progettato dal punto di vista **dell'immagine (lay out grafico) e da quello dei **contenuti** in maniera coordinata con l'**identità aziendale** e del brand, rispettandola e riproponendola in chiave multimediale**

**AVERE UN SITO O UN
E-COMMERCE SENZA COMUNICARLO
ADEGUATAMENTE È COME AVERE
UN NEGOZIO CON LA SARACINESCA
COSTANTEMENTE ABBASSATA**

canali tradizionali

stampa

carta

radio

TV

below the line

SEO (comunica ai motori di ricerca)

SEM (comunica agli utenti
tramite i motori di ricerca)

Social Media Marketing
(comunica agli utenti tramite i SM)

VIRAL
(pubblicità sul web che si autoalimenta)

come impostare il lay out di un sito internet?

Landing Page

dove atterro morbidamente

è una pagina prima della home page, che ha lo scopo di accogliere l'utente mettendolo a suo agio e introducendolo ai contenuti

Home Page

dove trovo ciò che mi serve

è la pagina iniziale del sito, quella dove menù di navigazione e contenuti sono disposti in maniera efficace nello spazio a disposizione

case history:

www.bazzaniselection.it