

Raccolta *case history* e *best practice* progetti di e-commerce

L'utilità di imparare dall'esperienza

- Analizzare siti di e-commerce concorrenti, simili ed alcune realtà di successo per trarre utili spunti per la propria attività: politiche standard, prassi comuni, modalità di offerta, incentivi, strategie per la raccolta di contatti, offerta di promozioni, ...
- Sperimentare altri siti di e-commerce come cliente, acquistando prodotti / servizi, e vivendo in profondità ogni fase dell'esperienza di acquisto lato cliente: navigazione, ordine, consegna a casa, reso, accesso al servizio clienti, ...

Imparare dall'esperienza per affinare la strategia della propria iniziativa di e-commerce





Cos'è Amazon Fresh?



AmazonFresh è un servizio di **consegna di generi alimentari** fondata da Amazon.com che serve la zona di Seattle, che comprende:

- Una **selezione completa** di prodotti freschi (prodotti, prodotti lattierocaseari, carne e frutti di mare ecc.)
- Consegna veloce anche durante la notte
- Migliaia di best-seller Amazon.com da aggiungere alla spesa alimentare
- Consegna gratuita per ordini sopra i 50\$



Perchè Amazon Fresh?







Comodità

Permette di fare la spesa ovunque ed in qualunque momento della giornata (fino alle 23) grazie al sito i e all'app mobile. Inoltre permette di salvare le ricette preferite

Rapidità di consegna

Le consegne in mezza giornata permettono di poter ordinare la cena durante la pausa pranzo o di risparmiarsi le file in cassa nei supermercati nel fine settimana

Affidabilità e scelta

Oltre alla grande scelta di prodotti a disposizione, Amazon garantisce una alta qualità di prodotto con precauzioni adottate per assicurare il mantenimento della freschezza



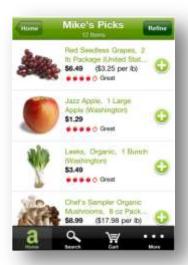
Amazon Fresh App per Mobile

L'App per mobile permette di sfogliare il catalogo prodotti, confrontarli, vederne le caratteristiche ed acquistare



La grafica accattivante, la facilità d'utilizzo e la funzionalità estrema hanno decretato il successo della App



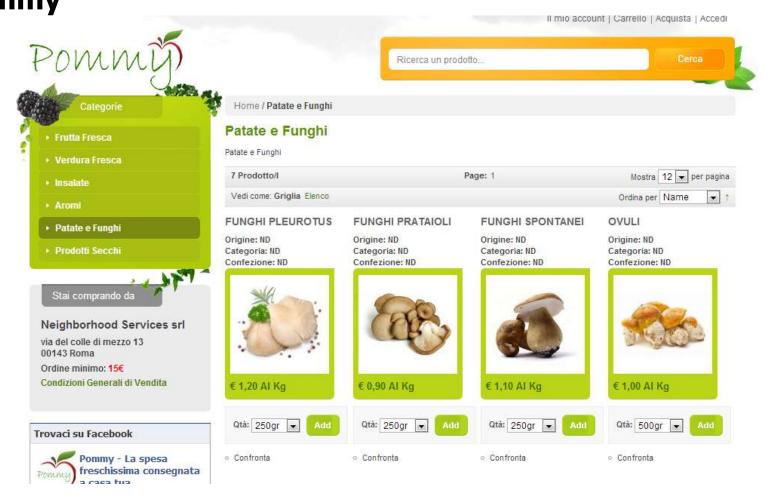








Accesso online per i prodotti ortofrutticoli - il caso di **Pommy**



Promuove online i prodotti degli esercenti iscritti sulla base della loro posizione e area servita. L'utente ha la possibilità di inserire sul motore di ricerca il proprio indirizzo per visualizzare i negozi più vicini e disposti a consegnare nella sua zona e da lì procede all'acquisto · KANS

6

Order online with free delivery to your workplace

Get Started

Local Food 3,515 Communities 2,501,137 Family Meals Made Possible

Producers Joining Weekly



Direct from local farms within 48 hours of harvest



A collection of fresh produce from multiple farms



Order online with free delivery to your workplace











ZOLLE

www.zolle.it



- Zolle è un sito internet che, aggregando piccole aziende agroalimentari sparse per il territorio, riesce ad offrire agli utenti del sito prodotti di qualità a km zero.
- Gli utenti che si abbonano ad una "zolla" preferita ricevono ogni settimana sul pianerottolo di casa una spesa che comprende frutta e verdura, latticini, uova, e anche carne con ricette per gustare al meglio i prodotti. **Sono gli agricoltori stessi che decidono cosa è meglio** consegnare in base alla stagionalità e alle produzioni del territorio, garantendo freschezza e salubrità. Un po' come avere dei *personal food shopper* a disposizione.

ZOLLE

www.zolle.it

- Gli utenti all'interno del sito potranno scegliere la loro "zolla" optando per i prodotti, la quantità e la frequenza di spedizione desiderata. Una volta abbonati riceveranno a casa la scatola brandizzata Zolle con i loro prodotti, scelti dall'agricoltore
- Una caratteristica distintiva del progetto è la sua ecosostenibilità. Il packaging, ad esempio, è completamente riciclabile e viene ritirato dal fattorino stesso di Zolle durante le consegne successive







ZOLLE

www.zolle.it

Sia sul profilo Facebook che sul Blog del sito Zolle.it, si è creata una **vera e propria community** di persone che si scambiano idee e ricette









DISULMONA.COM

www.disulmona.com

- L'unione fa la forza: l'azienda produceva e vendeva confetti offline prima di essere rilevata da un imprenditore locale che, con altri quattro soci, ha deciso di lanciarsi nell'online, offrendo in un negozio virtuale le eccellenze enogastronomiche del territorio
- Lo stretto legame col territorio e la collaborazione costante con i produttori locali che non hanno presenza on-line ha permesso a Disulmona.com di dare visibilità, anche internazionale, ai prodotti







SARDINIAFARM.COM

Gergei (CA) – Italia www.sardiniafarm.com



Emilio Concas è un pastore che abita a Gergei, un paesino del Sarcidano, a 60 chilometri da Cagliari.

Nel giugno del 2005 è nato Sardiniafarm.com, un sito dove si può adottare una pecora per trasformarsi in un pastore "virtuale" con poco meno di 400 euro all'anno.





Diventa Pastore / Alleva la tua pecora a distanza

L'affido della pecora è annuale e con scelta del nome della pecora:

- cinturino in cuojo personalizzato con il nome scelto - invio di un attestato di allevamento a distanza con relativa foto della pecora;
- un manufatto con la lana della pecora
- -8 forme di Pecorino da 2,5 kg circa cad. sottovuoto inviato in due spedizioni o 4 spedizioni (aggiunta di

Il contributo richiesto è di 390,00 euro (iva inclusa) pagabili anche in due rate semestrali da 195,00 euro.

er allevare a distanza la propria pecora inviateci un mail a sardiniafarm@gmail.com o chiamateci al 19.76.48.330 e ricevere il modulo di adesione da





Diventa Fattore a distanza

Diventa Fattore a distanza" annuale e comprende scelta del nome della pecora:

- inturino in cuoio personalizzato con il nome scelto; invio di un attestato di allevamento a distanza con
- elativa foto della pecora;
- un manufatto con la lana della pecora a panieri (vedi foto affianco) contenenti ciascuno: 1
- ttiglia di vino, 1 bottiglia di Olio extravergine d'Oliva, 2 confezioni di Malloreddus, 1 confezione di dolci tipici sardi, 1 vasetto di Miele, 1 confezione di Pane Carasau, 1 bottiglia di Mirto, 1 confezione di Fregola Sarda, i forma di formaggio della pecora.



NOVITA PER I FATTORI A DISTANZA!!

Da oggi per chi decide di diventare Fattore a distanza nasce un nuovo paniere chiamato "Su mruzzu de su

- -1 confazione di trofie (pasta sarda)
- -i confezione di olive
- -2 birre ichnusa
- -1 confezione di pomodori secchi
- -1 confezione di mustazzollus (dolci sardi)
- 1 confezine di pane guttiau + 1 confezione di spianate
- -1 confezione di torron





L'adozione della pecora da diritto a:

- ✓ scelta del nome della pecora
- ✓ cinturino in cuoio personalizzato con il nome scelto
- ✓ carta d'identità della pecora
- ✓un manufatto con la lana della pecora
- ✓2 panieri di prodotti tipici prodotti col latte della pecora



Nuovi servizi per facilitare consegna e ritiro prodotti



Attualmente il servizio copre la città di Torino ed è in fase di avvio su Milano

Vengono messi in rete i bar verso cui viene «dirottata» la spedizione di pacchi comprati online garantendo così la loro consegna e potendo poi passarli a ritirare con calma



La gestione dei resi da parte di Yoox.com

YOOX.COM

Uno dei fattori di successo di Yoox.com, negozio online di vendita di capi firmati, è anche legato alla sua politica nella gestione delle spedizioni e dei resi

Politica di Reso

Puoi rendere qualsiasi prodotto acquistato su yoox.com entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna. Ecco come:



1. Compila il Modulo di reso

- 2. Assicurati che i prodotti siano nelle stesse condizioni in cui li hai ricevuti, con tutti i cartellini attaccati
- Incolla l'etichetta prestampata e prepagata sulla scatola originale (o una altrettanto robusta) in modo da coprire l'etichetta di andata.
- 4. Prenota il ritiro del tuo reso contattando il corriere che ha consegnato il tuo pacco. Chiama UPS allo 02 30 30 39, oppure Bartolini allo 051 60 32 194 per accordarti su data e indirizzo di ritiro: il nostro corriere verrà a prelevare il pacco dove preferisci.

Ricorda che puoi spedire il tuo reso solo dal paese in cui hai effettuato l'ordine e che al momento non siamo in grado di offrire sostituzioni.

Rimborseremo solo gli articoli resi secondo le istruzioni. Se il tuo reso non soddisfa le condizioni elencate, il pacco ti verrà rispedito.



La gestione dei resi da parte di Yoox.com

YOOX.COM

Uno dei fattori di successo di Yoox.com, negozio online di vendita di capi firmati, è anche legato alla sua politica nella gestione delle spedizioni e dei resi

COME EFFETTUARE IL RESO: Puoi rendere qualsiasi prodotto entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegnu del tuo ordine. 1. Assicurati che il prodotti siano nelle stesse condizioni in qui il hiai ricevutti, con tutti i canellini attaccati. 2. Completa il Modulo di reso online per ricevere il tuo Numero di reso (area Servizio Clienti - Resi e Rimborsi). 3. Attacca l'etichetta prestampata e prepagata sulla scatola, il tuo reso sara assicurato in caso di furto o smarrimento duranto la spedizione al nostro magazzino di Bologna. 4. Prenota il ritiro del tuo reso contattando il corriere che ha consegnato il tuo pacco. Per LPS chiama il numero 02 30303039; per Bartolini il numero 051 6032194. COSA SUCCEDE DOPO: Il tuo reso sara accettato entro 3 giorni lavorativi dalla consegna del pacco al nostro magazzino. Pruoi sempre controllare lo stato del tuo reso nell'area Servizio Clienti - Il mio Reso. Al momento non è possibile cambiare gli articoli acquistati con altri prodotti. HAI BISOGNO DI AIUTO? Visita l'area Servizio Clienti: Il nostro feam è sampro a tua disposizione.

Incluso nel pacco
istruzioni per la
restituzione della
merce ed un coupon
prepagato per la
riconsegna tramite
corriere convenzionato



Le piccole imprese «in rete» per offrire servizi efficaci di gestione del reso – il caso *I Love Italian Shoes*



La spedizione del reso è gratuita grazie alle etichette prepagate

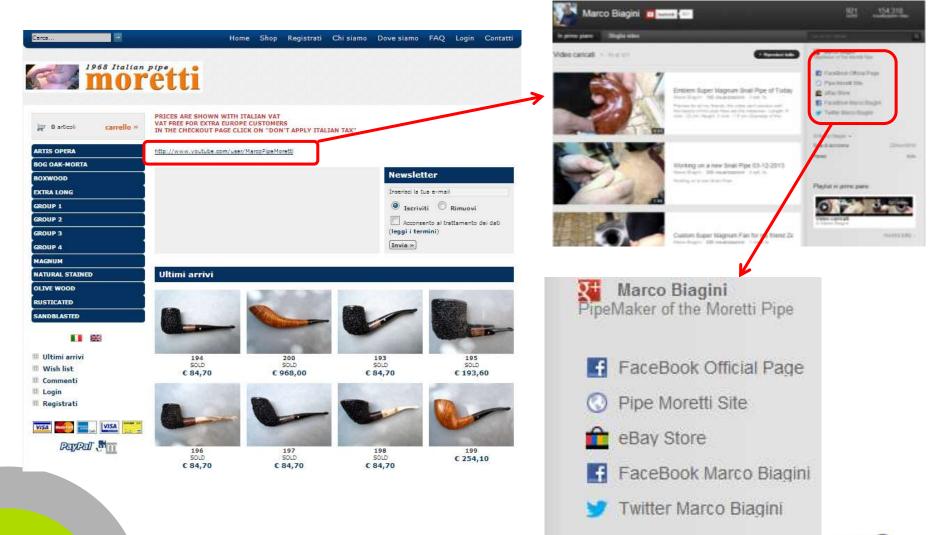


La possibilità per appassionati e collezionisti di acquistare facilmente pipe artigianali realizzate nella città di Recanati





La possibilità per appassionati e collezionisti di acquistare facilmente pipe artigianali realizzate nella città di Recanati



Possibilità e facilità dei contatti come meccanismo per creare fiducia - l'esempio di Venere.com



Foto successive >

In ogni schermata sono presenti quattro numeri di telefono che invitano alla prenotazione telefonica e contribuiscon o a creare un senso di fiducia e stimolano il contatto diretto

· KANSO ·

Leggi le recensioni di TripAdvisor

Il caso della Torrefazione Carbonelli





- Facebook
- Twitter
- Skype
- You Tube
- Google +
- Flickr
- Pinterest



Possibilità di acquistare il prodotto tramite varie piattaforme: il caso della Torrefazione Carbonelli



Sito Internet







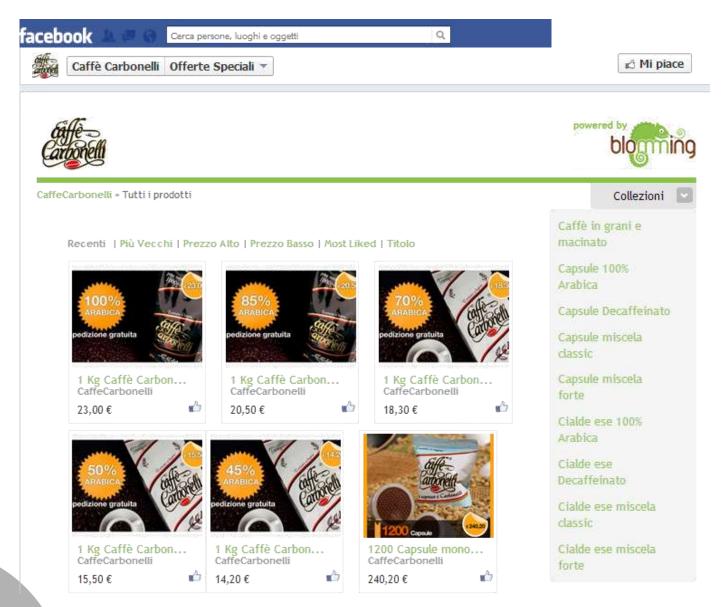


eBay





Lo store su Facebook





Le componenti social che guidano il funzionamento dello store - l'esempio di Vinix









È possibile scegliere un'azienda da cui acquistare, decidendo se farlo da solo o in compagnia, comprando a prezzi scalari sulla base del quantitativo ordinato fino ad uno sconto massimo del 51% rispetto al prezzo medio in enoteca sui quantitativi più grandi



Gruppi di acquisto e cordate







gestito da Sergio Vernasca (MI) O cordate in corso













gestito da Enogallery (RM) O cordate in corso



















'A Vita Vignaioli a Cirò

lanciata da Quelli del Back Office (GE)

SCONTO RAGGIUNTO



LA CORDATA SCADE TRA

Possibilità di creare gruppi di acquisto in un raggio di 50 km e lanciare cordate con gli amici, impostandone durata e punto di consegna



Naked wines

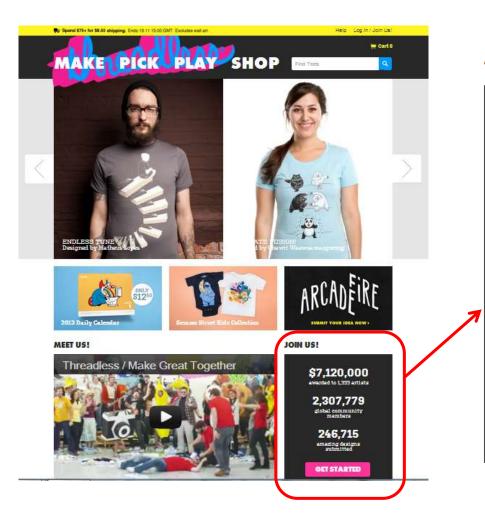
Naked Wines è un importante *marketplace online* che riunisce produttori di vino indipendenti, finanziatori ed acquirenti creando un **modello di vendita** che consente di superare le inefficienze ed i costi legati ai tradizionali canali distributivi e creare coinvolgimento ed interazione diretta



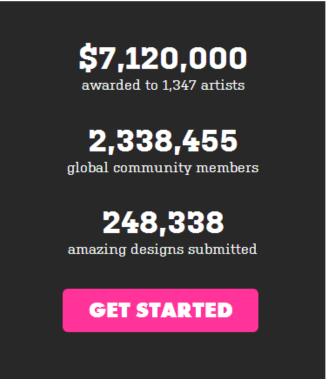




Maggiore coinvolgimento ed interazione con l'utente ed aumento delle possibilità di personalizzazione



JOIN US!



La conversazione con i clienti suggerisce allo store il migliore assortimento dei prodotti e spesso sono gli stessi clienti a crearli e a fare da testimonial

Il glossario dei termini fornito da Zappos







SEARCH BY: Size, Narrow Shoes, Wide Shoes, Popular Searches

SHOES	CLOTHING	BAGS & HANDBAGS	AT HOME	BEAUTY	ACCESSORIES	SHOP BY	WOMEN'S	MEN'S
ALPHABETICAL BRAND INDEX # • A •			B • C • D •	E · F · G	• H • I • J • K	• L • M • N	• O • P • Q	• R • S

ZAPPOS.COM - GLOSSARY TERMS

In addition to offering a wide variety of shoes, clothing, handbags, accessories, and more! We strive to provide you with the best service in the industry. We feel it is our duty to not only provide you with great service, but we would also like to provide a reference guide for you to learn more about us and our industry. We are giving you the inside scoop to our company glossary so you can learn about shoes, handbags and accessories just like us. We hope this guide is useful to you and will make you feel more confident about the features that our products provide. Enjoy!

Other Guides:

Measurement Guide:

A guide to how we measure our products

Size Conversion Chart:

A guide to find your correct size no matter the shoe's origin

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | W |

GLOSSARY - ALL TERMS

18/10 Stainless Steel

Refers to stainless steel that consists of 18% chromium and 10% nickel content. Chrom provides a bright, silvery finish that resists corrosion.

Aglet

The plastic sheath at the end of a shoelace which makes the lace easier to thread through

Alligator Skin

A reptile hide featuring a wide, boxed print.

«Crediamo sia nostro compito non solo fornirti un magnifico servizio ma ci piacerebbe anche poter fornire una guida ed informazioni per comprendere meglio la nostra azienda ed il nostro settore»



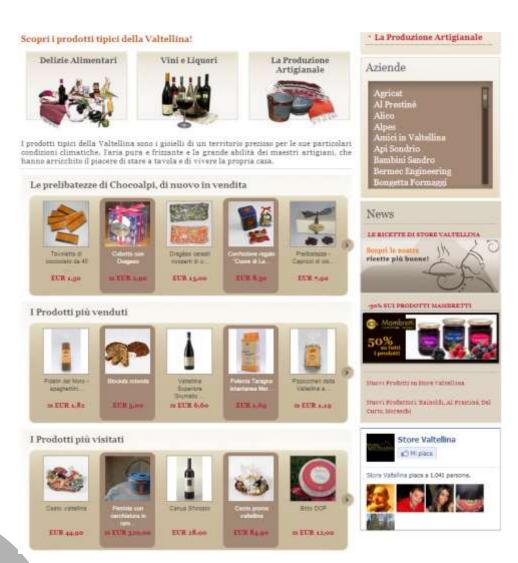
Il caso dello store Valtellina





Permette ai produttori locali di gestire le loro vendite online, attraverso un unico sito di filiera, con un sistema di logistica distribuita e un'attenzione mirata alla comunicazione ed al marketing territoriale, a livello nazionale e internazionale

Storytelling, attenzione ai contenuti e promozione delle eccellenze





- Delizie alimentari
- Vini e liquori
- La produzione artigianale

66 I prodotti più venduti 🥦





Racconto delle eccellenze e coinvolgimento degli utenti







Scopri le ricette suggerite dagli utenti per gustare i prodotti tipici di Store Valtellina in tanti modi originali

Hai mai provato i Pizzoccheri della Valtellina? Gustal i con tante ricette original i

Vuoi aggiungere una tua ricetta? Devi prima autenticarti

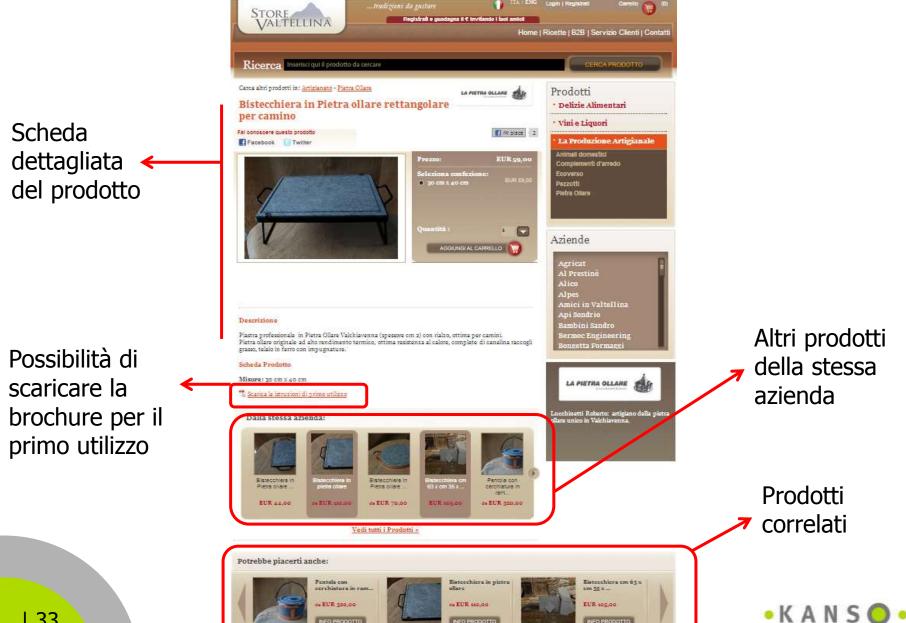
Utente registrato? ACCEDI
Sei un nuovo utente? REGISTRATI



Visibilità offerta alle produzioni ...



... ai prodotti ...



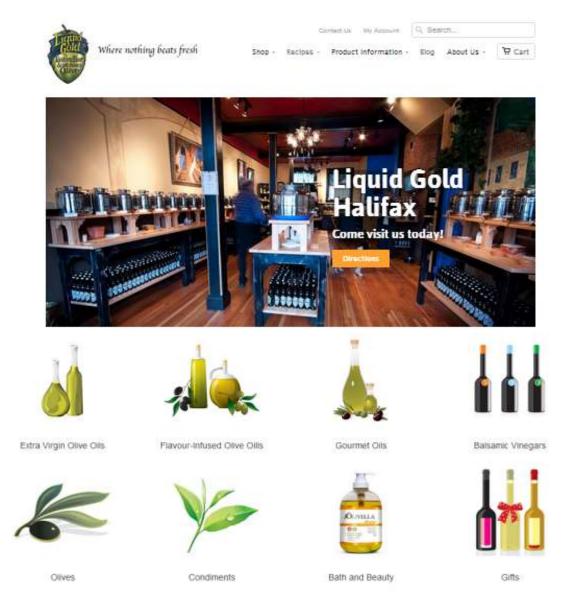
INFO PRODOTTO

... e ai produttori

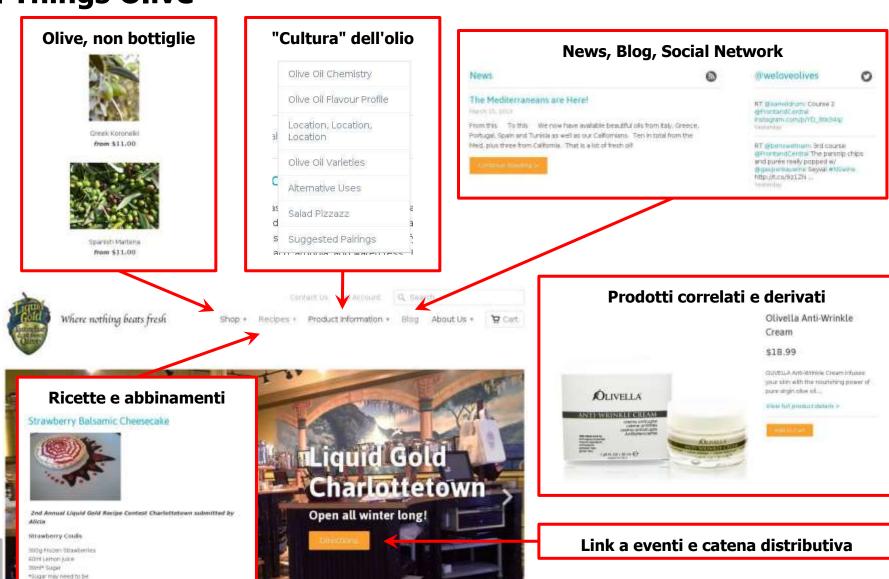




Il caso Liquid Gold Tasting Bar & All Things Olive



Il racconto dell'olio — il caso di Liquid Gold Tasting Bar & All Things Olive

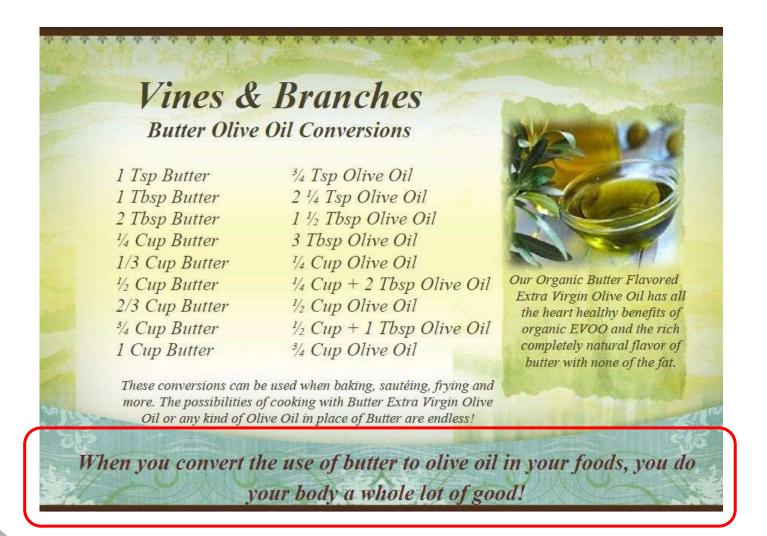


educated depending on sweetness of berries

Il racconto dell'olio – il caso di Vines & Branches



Tabelle di conversione con quantità di burro e altri condimenti



L'organizzazione di eventi degustazioni private



Dettaglio nella descrizione dei prodotti - il caso di Vines & Branches



Compare

Ultra Picual
Our Price: \$15.99

Displaying fruity, tropical & slightly ripe olive notes, this oil has a smooth beginning, slightly bitter center & lingering pepper finish. Well balanced and crowd pleasing.

Chemistry:

*Polyphenols: 165

*FFA: 0.12

*Oleic Acid: 74.6 *Peroxide: 3.9

*DAGs: 97.4 *PPP: <0.2

*Crush Date: APRIL/MAY 2012

*As measured at the time of crush
Country of origin: (Australia) Immore info

Visibilità data ai produttori di vino



Cantina Agricola del Sola | Paese Italia | Regione Puglia

Cantina Albino Rocca | Paese | Regione



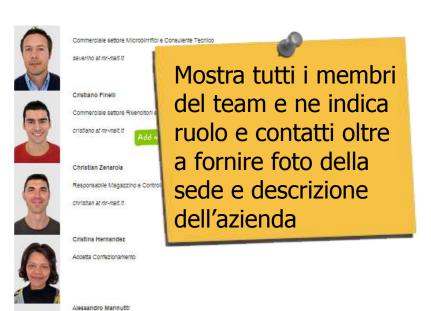
Il valore delle immagini per rassicurare sulla bontà del prodotto: il caso Venere.com





Trasmettere fiducia ed affidabilità attraverso la pagina «Chi siamo» – il caso di Mr. Malt





La quota di fatturato che deriva dalle vendite online rappresenta il 25% del totale



La nostra sede

Magazziniere

Christian Comino

Flyis Fofia

Magazziniere

Magazziniere e Consegne



Stimolo all'iscrizione sulla newsletter e promozione della presenza sui social network

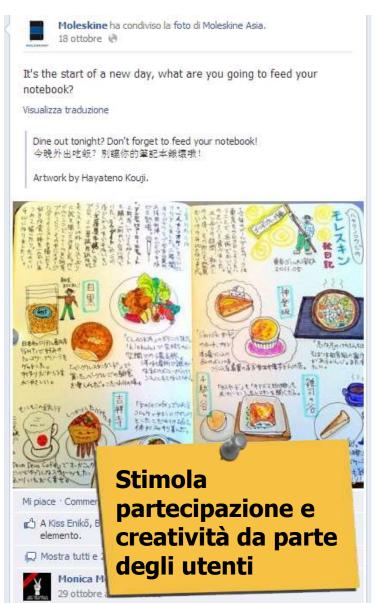




Esempio di visibilità di un prodotto su Facebook:

il caso Moleskine





Esempio di visibilità «worldwide» di un prodotto su Facebook: il caso Almanature



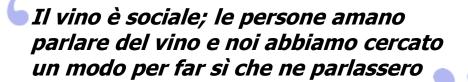


Il testo viene inserito in italiano e nella sua tradizione inglese



La strategia vino 2.0 di Stromhoek

- Nel 2005 l'azienda sudafricana Stromhoek ha aperto un blog per promuovere i propri prodotti e attivare un canale di comunicazione bidirezionale con i propri clienti ed appassionati di vino
- L'iniziativa, affiancata da altre azioni di marketing non convenzionale come le vignette fatte girare nella blogsfera, l'invio di bottiglie ai blogger e la duiffusione virale delle vignette di Hugh MacLeod, ha riscosso un notevole successo e alimentato il passaparola





L'azienda nel giro di soli due anni ha raddoppiato le proprie vendite (con un investimento di soli 30mila euro) ed è diventata un marchio cult in particolare negli USA e nel Regno Unito



Il blog dell'azienda Poggioargentiera per raccontare azienda e prodotti



Il blog di Giampaolo Paglia di Poggio Argentiera dove racconta la produzione artigianale di vino di alta qualità (e in piccoli numeri) per creare un rapporto di fidelizzazione con i clienti, facilitare la conoscenza dei prodotti e raccogliere il feedback dei clienti



Il blog dell'azienda Torrefazione Carbonelli: Il salotto del caffè

Il Salotto del Caffè

Ne parliamo tra amici, col profumo di caffè nell'aria.



66 Ne parliamo tra amici col profumo di caffè nell'aria

Solo cinque minuti

Pubblicato il 31 marzo 2013 da Valentina Spotti

Prendimi la mano, prendimi il braccio bianco, prendi il desiderio delle mie spalle strette Edith Södergran



Juke Box



Segui il Salotto del Caffè

Inserisci la tua email per ricevere l'aggiornamento dei nuovi post

Indirizzo email

Iscriviti

I salottini

- Il salottino Caffè Carbonelli (19)
- . La voce del cliente (1)
- · News Caffè Carbonelli (2)
- 0-1-001 c-1



Wine blog

CONTATTACI | REGISTRATI









SHOP | CLUB | BLOG |























Il video anche alla base della diffusione di fenomeni virali: il caso del frullatore blendtec

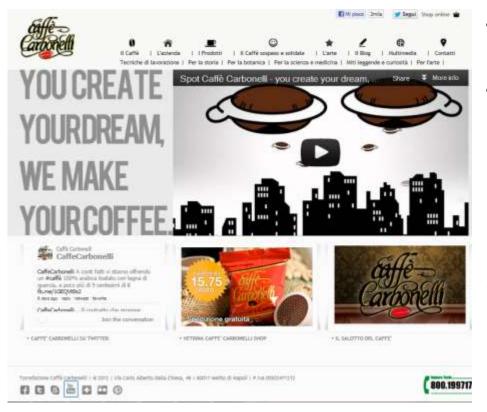


Sono spesso le aziende più specializzate quelle che possono cogliere meglio le opportunità del content marketing



Produttore di frullatori che, mediante una serie di video divertenti in cui provano a frullare oggetti di tutti i tipi, ha sviluppato una popolarità tale da triplicare il fatturato in 12 mesi

Forte presenza online, sperimentazione e partecipazione attiva ai social network - il caso della Torrefazione Carbonelli



- Nel giugno 2006 apre uno spazio ecommerce sulla piattaforma di ebay.it
- Nel 2010 apre www.caffecarbonellishop.com, sito di e-commerce aziendale



- Oltre 5700 feedback positivi acquisiti
- Ampliamento del proprio mercato di riferimento anche oltre i confini nazionali (Polonia, Inghilterra e Grecia ma anche Stati Uniti e Canada)
- Fatturato decuplicato negli ultimi quattro anni. Più del 70% del fatturato proveniente da internet



Il forte utilizzo dei nuovi media

Collegamento a Facebook, Twitter ed Instagram



Video promozionale su You Tube

I messaggi su Twitter



Il blog



Il caso del Vinitaly wine club



Importanza della landing page del sito



Inserire una frase e/o un elemento grafico che aiuti le persone a comprendere immediatamente i prodotti in vendita

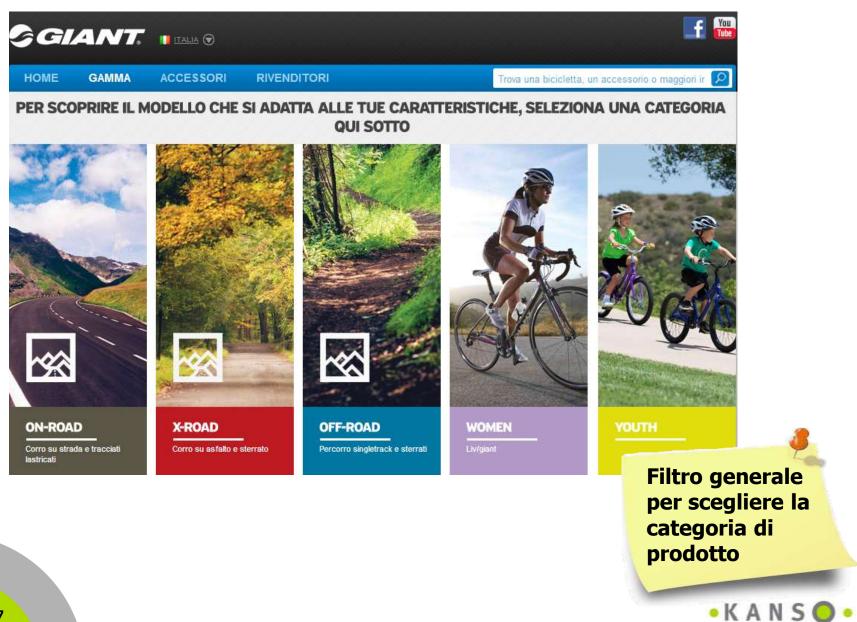
La grafica del sito: importanza della funzionalità rispetto alla pura estetica



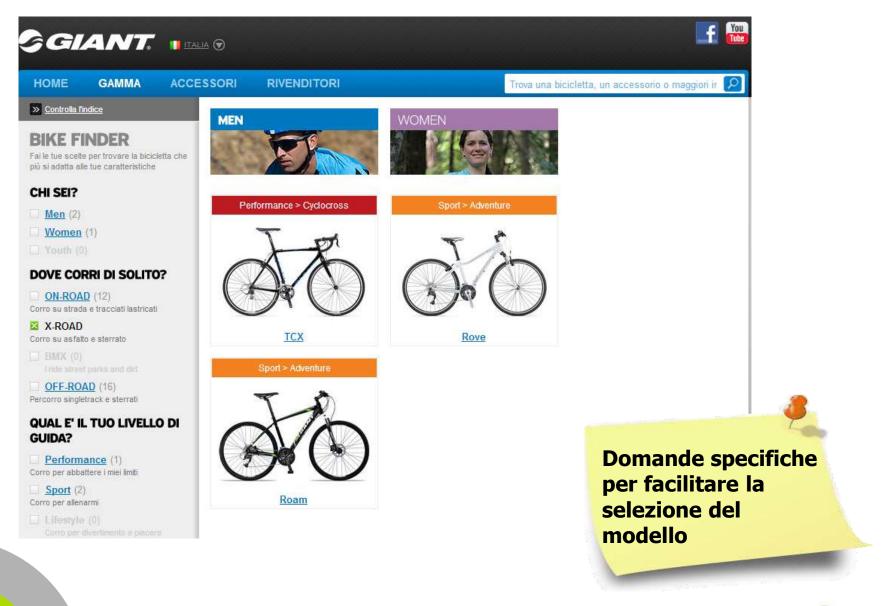
I siti di e-commerce devono rispettare strutture chiare e definite. Il pubblico è abituato a trovare gli elementi che supportano l'acquisto in determinate aree della pagina



Filtri e classificazioni per una veloce ricerca nel sito

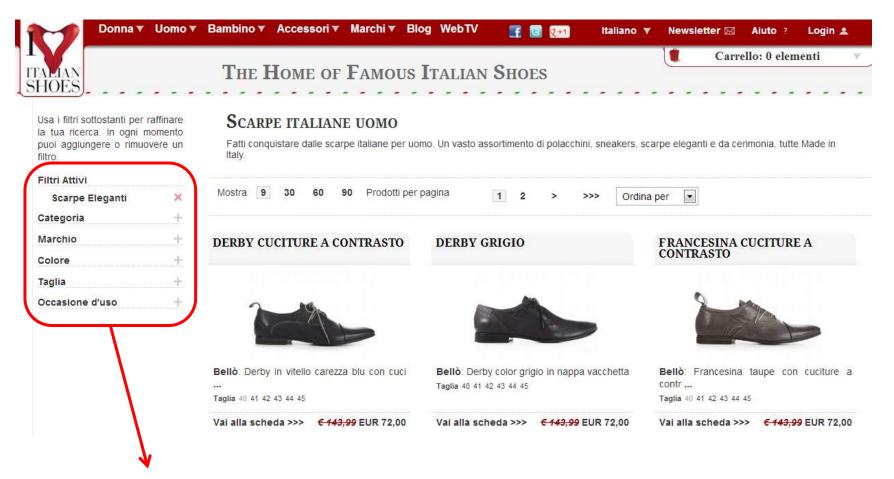


Filtri e classificazioni per una veloce ricerca nel sito





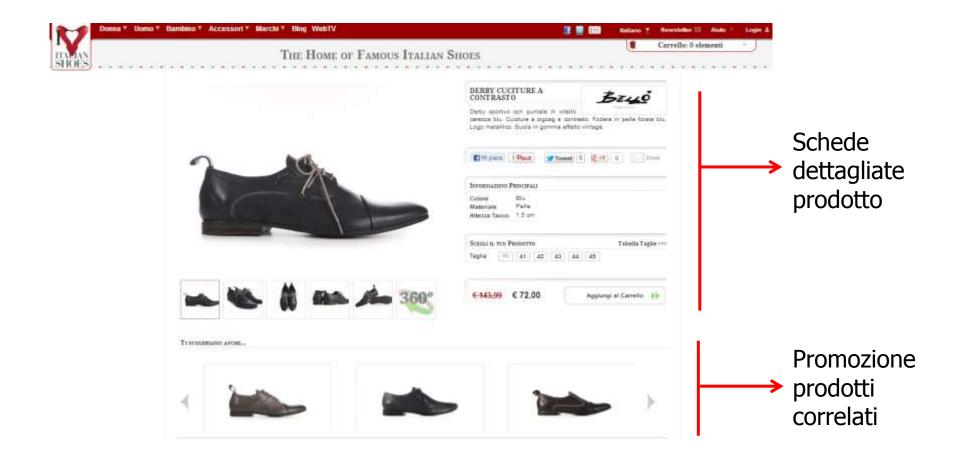
Ampia gamma di funzionalità offerte dal sito e dal servizio



Filtri e categorie per la selezione della migliore soluzione



Ampia gamma di funzionalità offerte dal sito e dal servizio





Motore di ricerca e selezione dei prodotti per categorie - il caso di Vinitaly wine club



O Cerca VINO

Che tipo di vino stai cercando?

VINI REGIONI DENOMINAZIONI PREZZO A BOTTIGLIA € 5 - 15 Rosso Abruzzo Abruzzo Doc Basilicata Aglianico del Vulture Doc € 15 - 25 Bianco Albana di Romagna Docg € 25 - 35 Rosato Campania Alghero Doc Emilia Romagna € 35 + Spumante Dolce Alto Adige Doc Friuli



Suggerimenti per facilitare il processo di acquisto





Avventure at Vina

ACQUISTA :





Selezioni più vendute



Proposte soluzioni di acquisto



Q 🐪 0

Regala un Vino

Gift Sommelier

Gilt Sommelle

Che vino regalare? Che vino gli piacerà? Che vino portare a cena dai nostri amici? Vinitaly Wine Club ti aiuta a scegliere con un divertente test con cui in 5 passi potrai capire qual'è il vino da regalare più adatto per l'occasione. Con il supporto dell'esperienza dei consulenti sommelier di Vinitaly Wine Club, sarai sempre all'altezza della situazione.

Seleziona il beneficiario del regalo





Gift Sommelier

Regali Aziendali