

# THE VORTEX

Changing media are changing business

# The Vortex per Assogiocattoli Market Day

L'e-commerce, i brand e i consumatori.  
Chi comanda veramente?  
(Indizio: inizia con la "G")

# Mi presento



## Daniela Cerquetti

Associate at The Vortex

Italia | Formazione professionale

Attuale The Vortex

Precedente Borsa Italiana - London Stock Exchange Group,  
Virgilio.it / Matrix (Giallo), World Online/Tiscali

Formazione Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM

Visualizzazione del profilo ▼

**500+**  
collegamenti

# Come affrontare il cambiamento

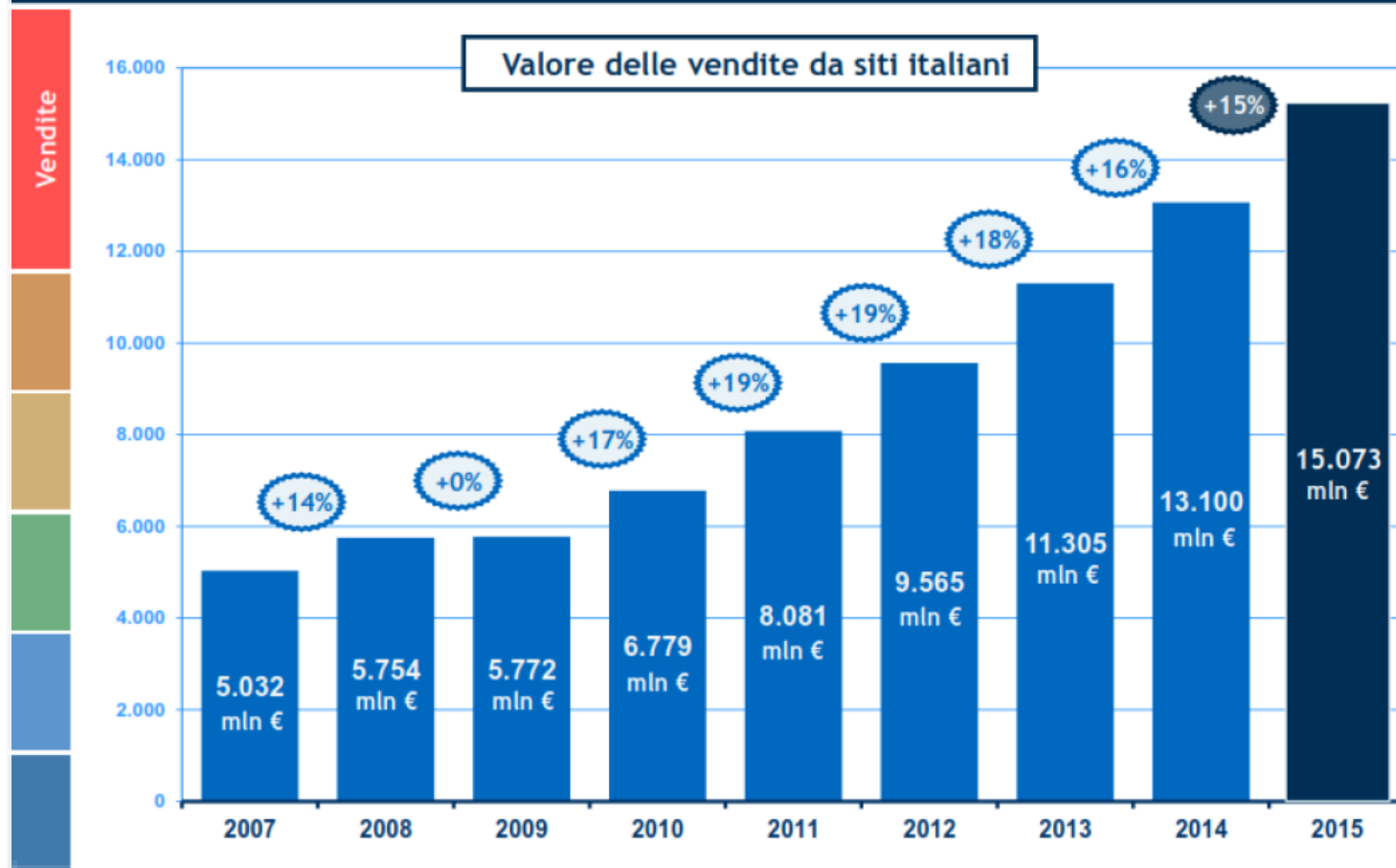


# Il mercato e-commerce in Italia

# E-commerce B2C

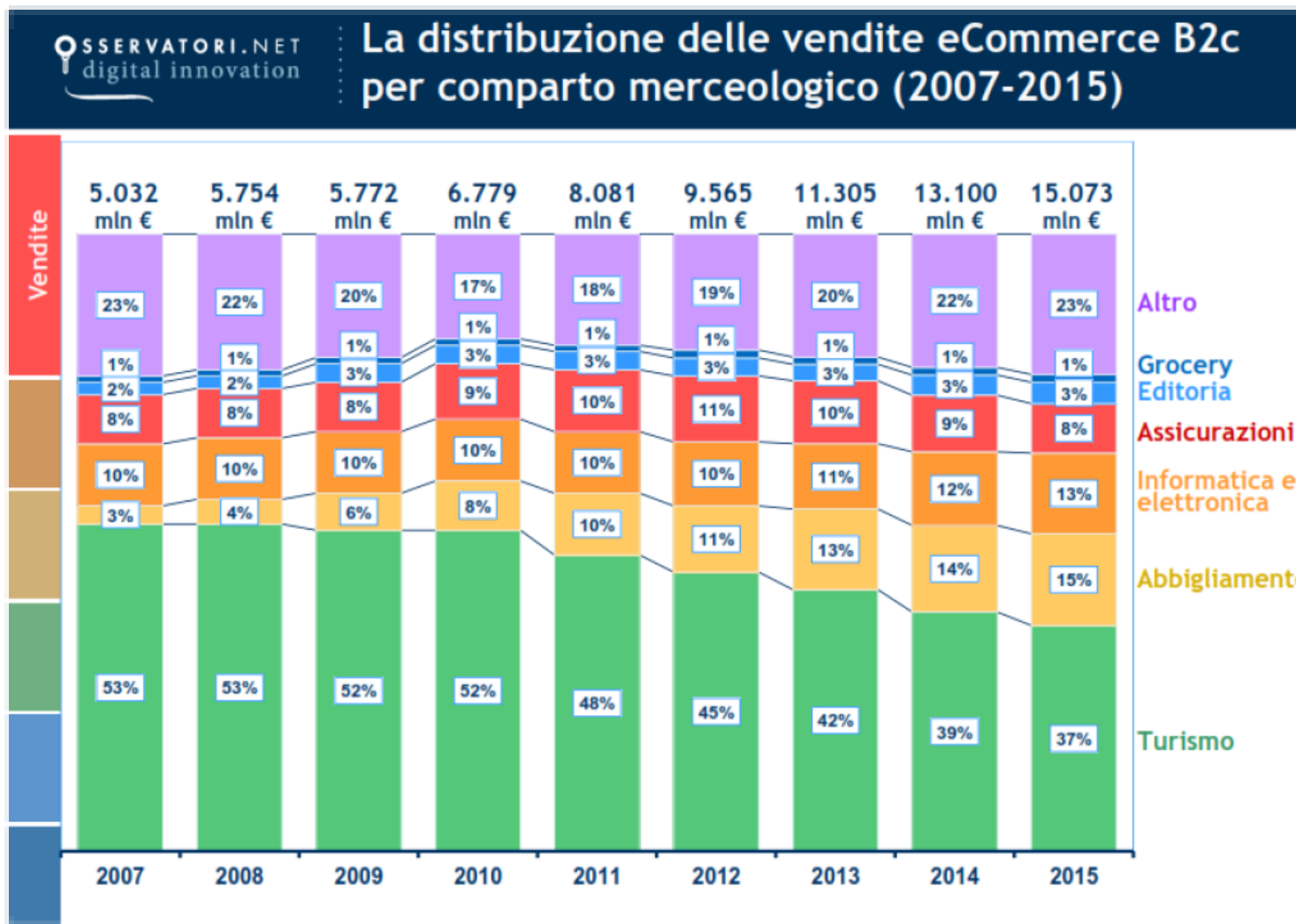
SSERVATORI.NET  
digital innovation

## La dinamica delle vendite eCommerce B2c in Italia (2007-2015)

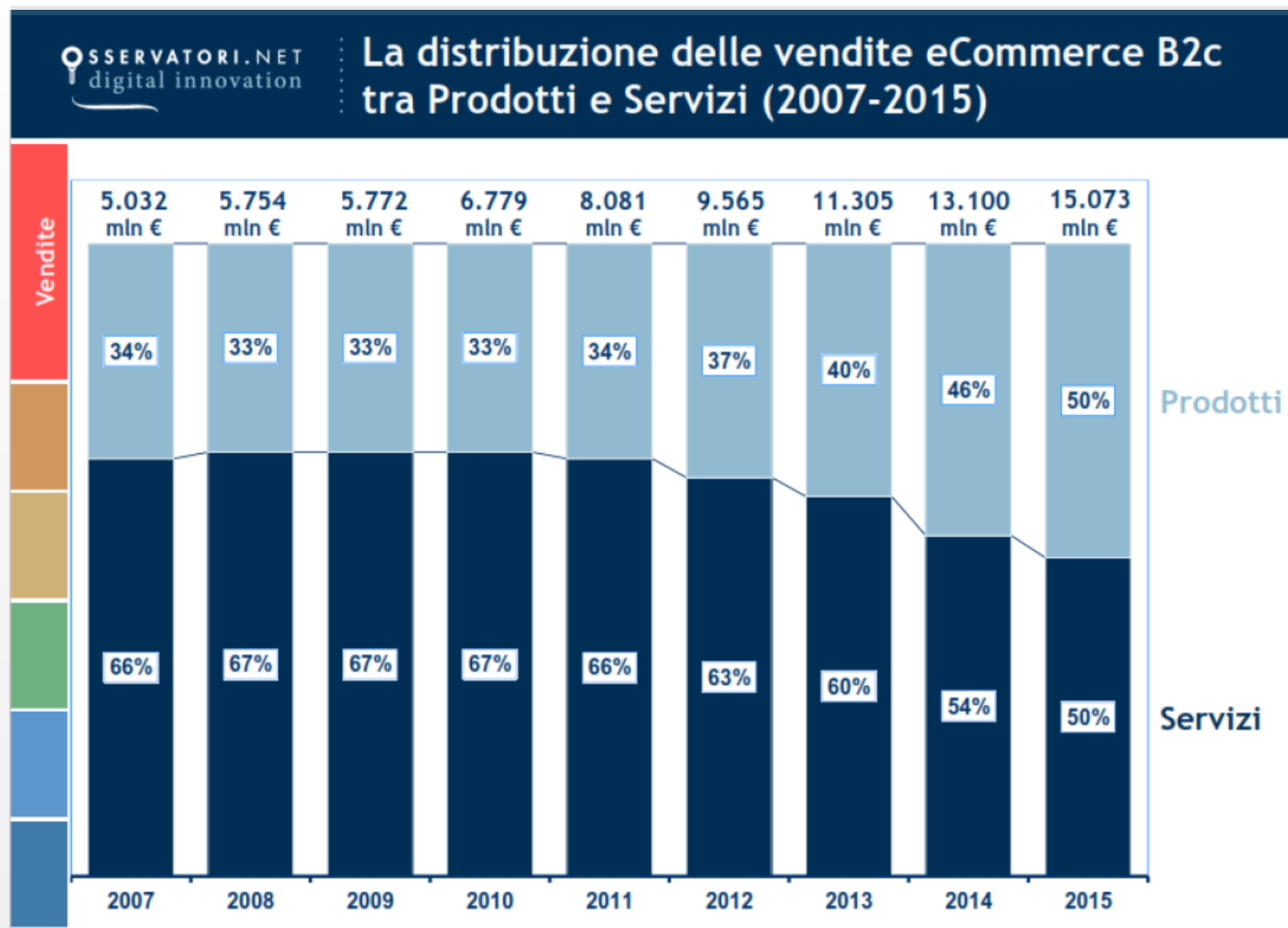




# E-commerce B2C

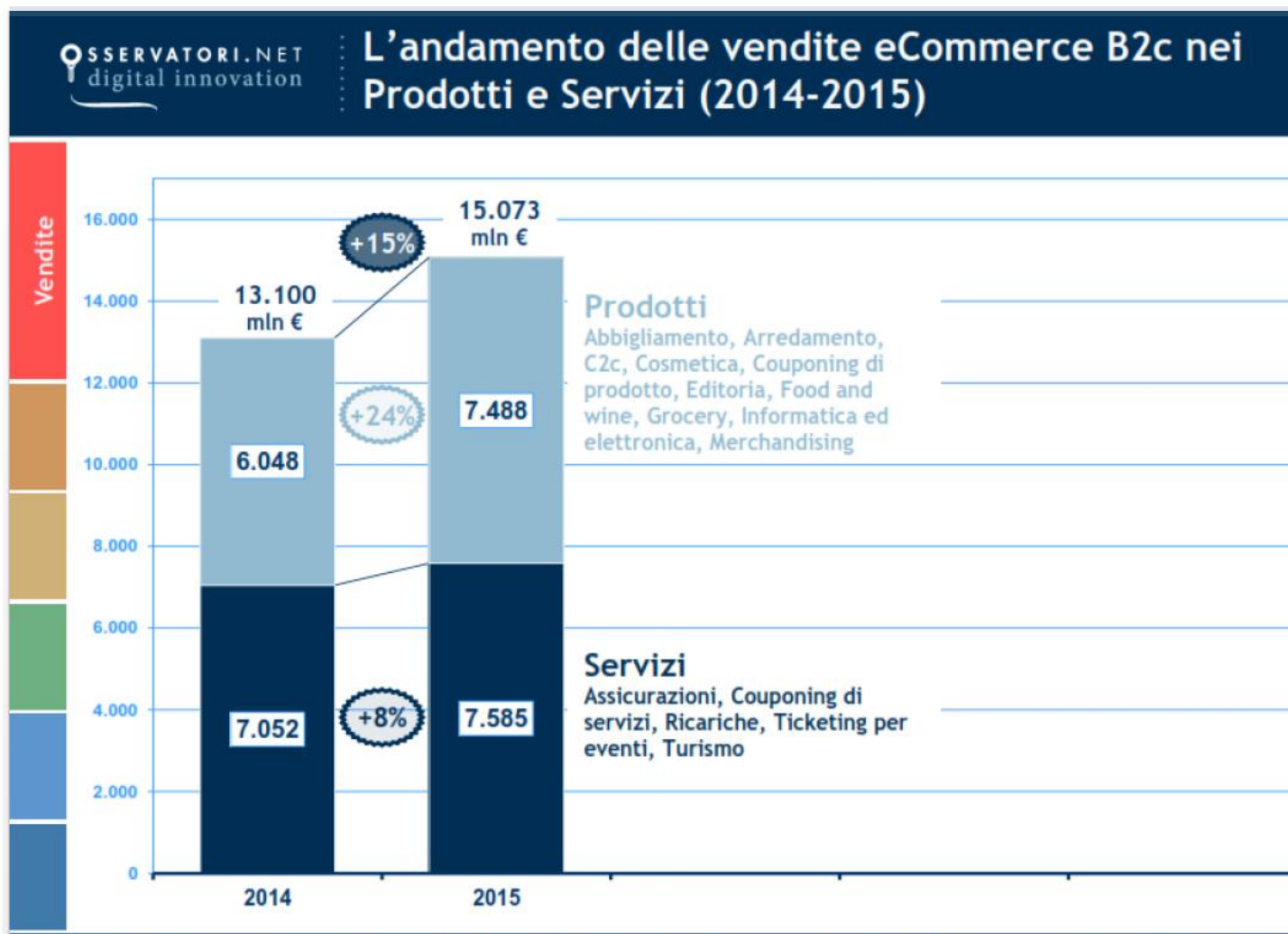


# E-commerce B2C





# E-commerce B2C

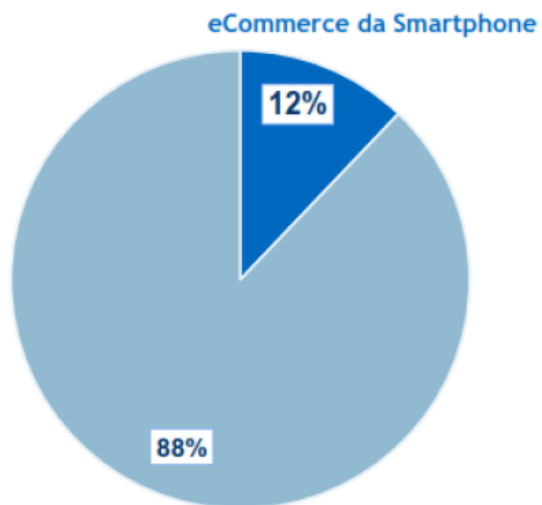


# Il mobile

OSSERVATORI.NET  
digital innovation

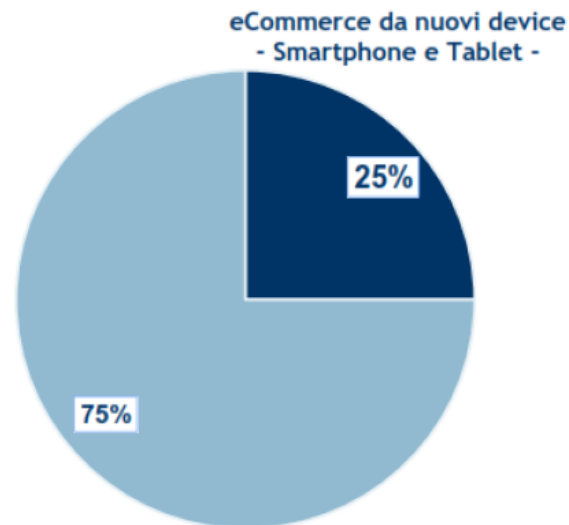
## L'eCommerce da nuovi device in Italia (2015)

Il peso dello Smartphone  
sul totale mercato eCommerce



Base 2015: 15,1 mld€

Il peso dei nuovi device  
sul totale mercato eCommerce



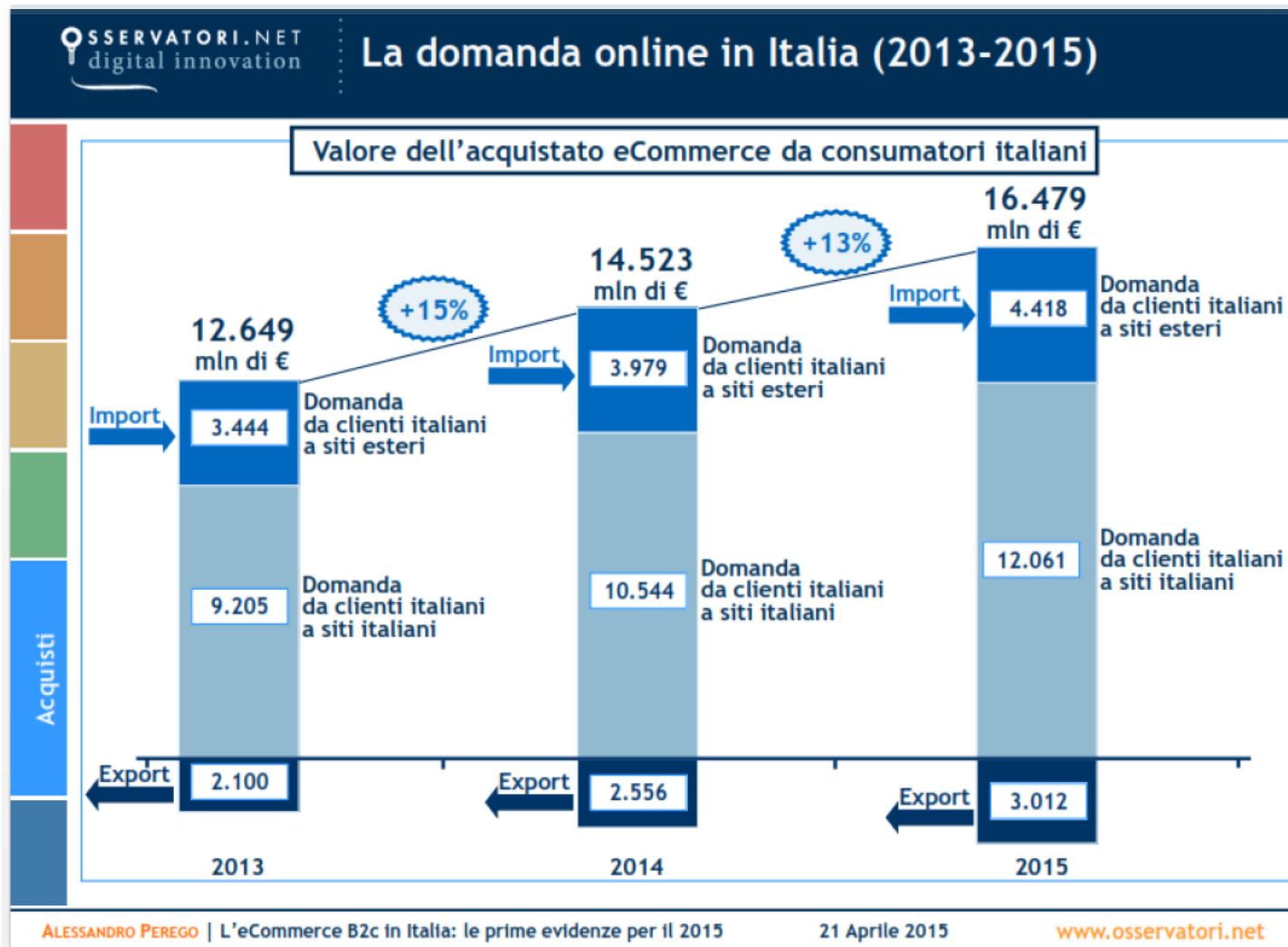
Base 2015: 15,1 mld€

Mobile

# E-commerce B2C



# E-commerce B2C



# Cerco online, compro offline (ROPO)

## Internet influence on purchase decisions for products

The Internet is important when deciding to purchase

	Italy	EU
Holidays	68%	53%
Travel tickets	64%	57%
Electrical goods	61%	57%
Mobile handsets/contracts	56%	50%
Insurance	50%	39%
Cars	46%	44%
Clothes and accessories	40%	41%
Home furnishings	36%	35%
Financial products or services	37%	47%
Toiletries/ Cosmetics	31%	35%
Health products	31%	35%

# Cerco online, compro offline

- La Rete rafforza il Brand positioning dei prodotti e supporta il customer journey dell'acquirente;
- Quasi 9 utenti online su 10 (88%) si informano online su prodotti e brand;
- Più del 30% degli acquirenti si informa online prima di fare un acquisto offline;
- Gli acquisti online valgono 14 mld di Euro ma l'online influenza gli acquisti 5 volte tanto (70 mld di Euro).



# Cerco online, compro offline

## Il ruolo della rete nell'acquisto offline

*% utenti Internet che hanno cercato informazioni in Rete prima dell'acquisto del prodotto*



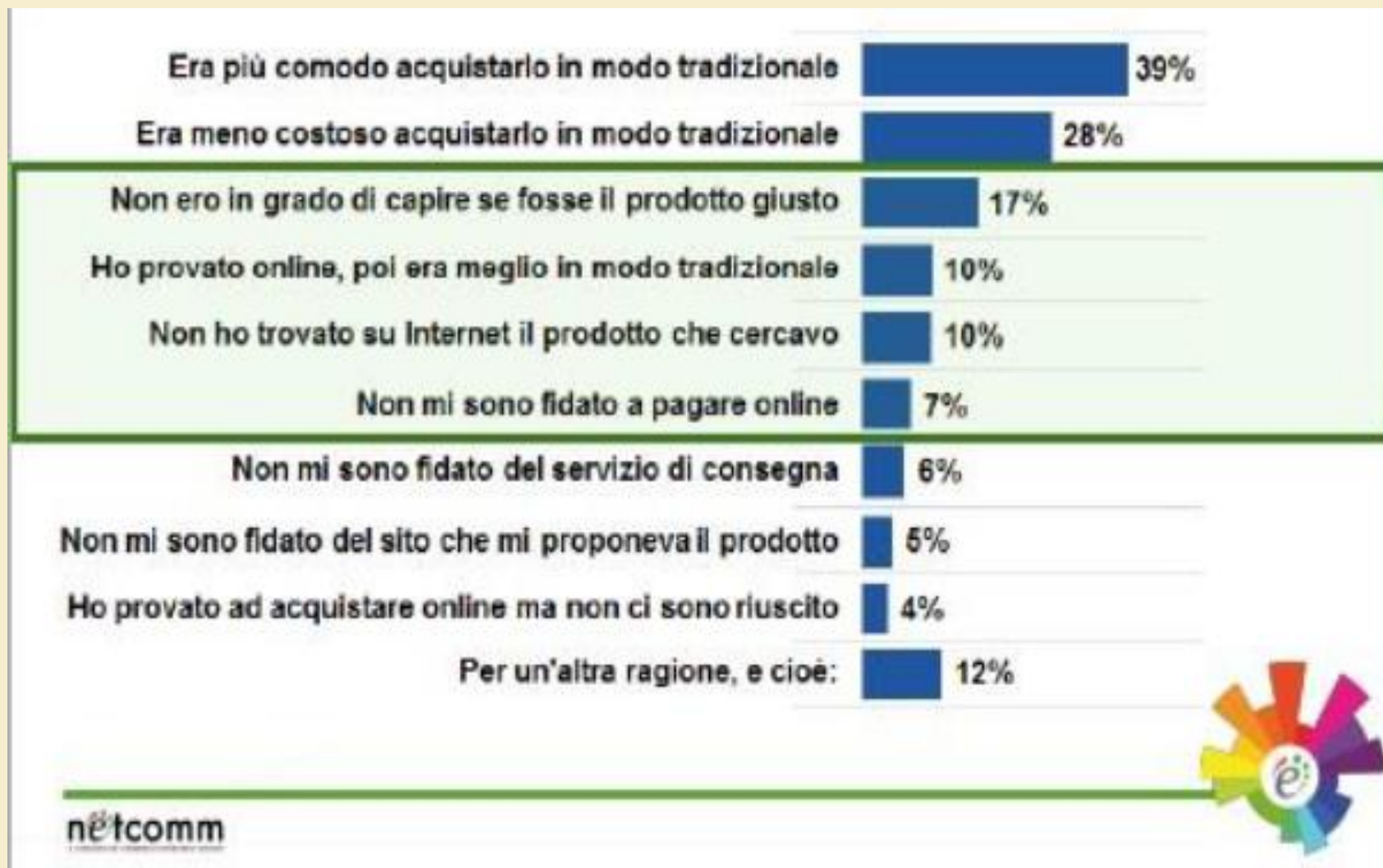


# Cosa frena l'e-commerce?

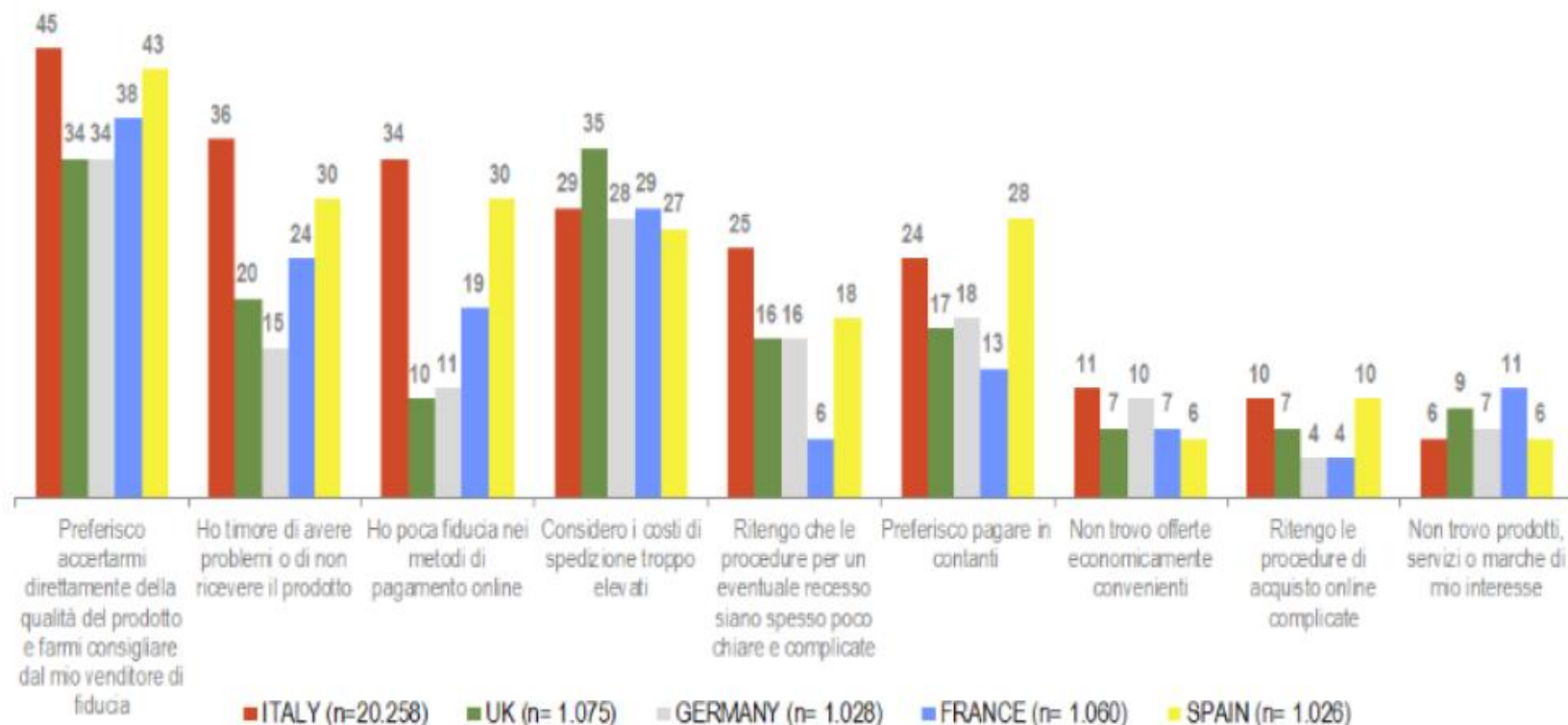


<https://www.youtube.com/watch?v=3Sk7cOqB9Dk>

# L'online alimenta i consumi tradizionali



# Le principali barriere all'e-commerce Italia vs. altri Paesi

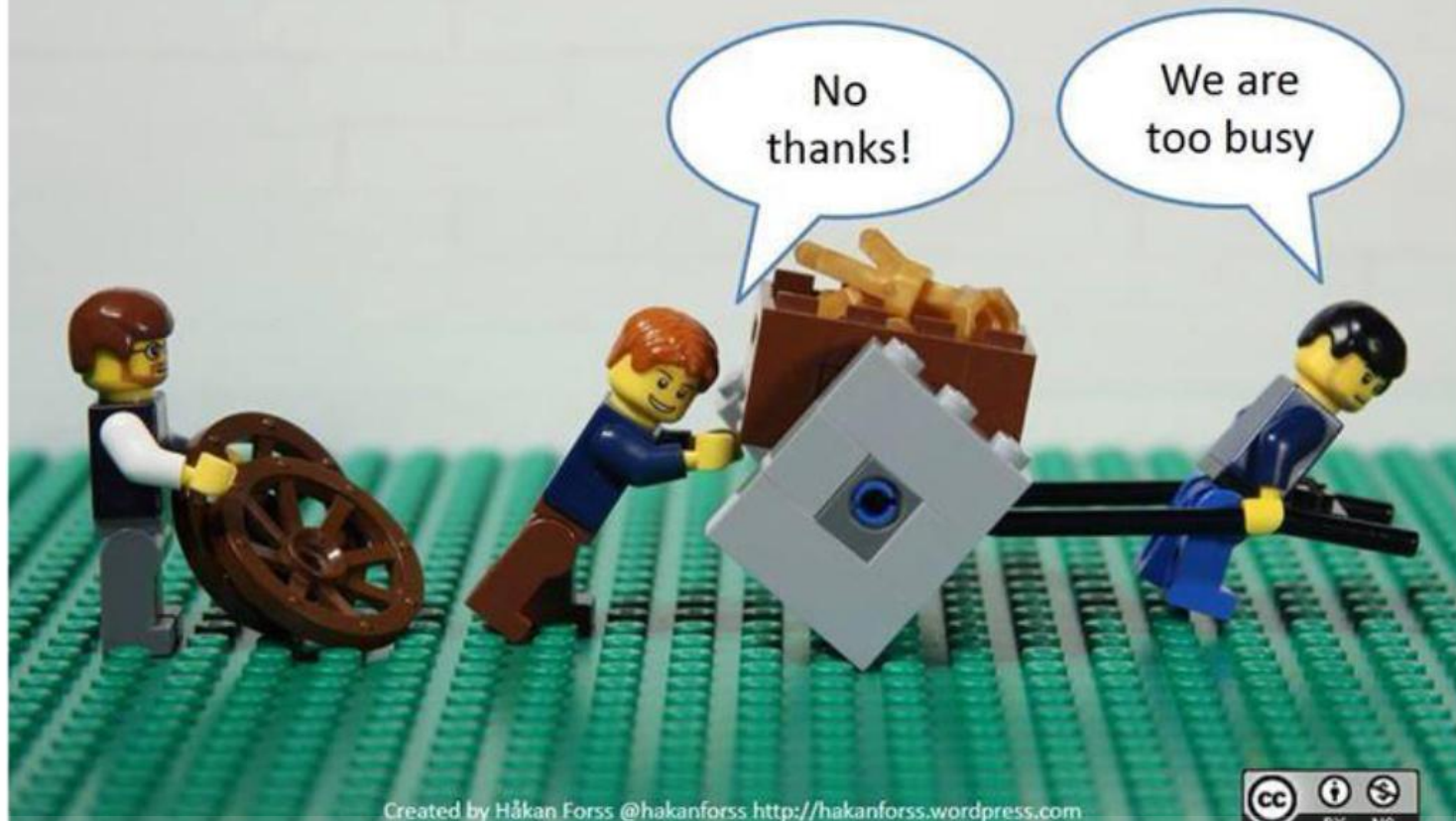


\*L'analisi a totale rispondenti (shopper e non shopper online) consente una pesatura corretta delle resistenze nei diversi Paesi

Fonte: European Digital Behaviour Study 2014 di ContactLab

# Il ritardo italiano

Are you too busy to improve?



Created by Håkan Forss @hakanforss <http://hakanforss.wordpress.com>





# Nuovi players

## Eric Schmidt: “Il vero rivale di Google oggi è Amazon”

*Eric Schmidt, presidente di Google, in un discorso tenuto a Berlino traccia il presente e il futuro di Google. E per la prima volta Amazon viene citato come diretto concorrente nel settore search. Facebook invece è temuto dal lato Mobile*

11

Mi piace



Condividi






# Nuovi players





# Nuovi players


**Price** ☒ **Check**  
by amazon
 



**Amazon.com**



**Scan It**



**Snap It**


**Say It**


**Recent Price Checks**




**Stieg Larsson's Millennium Trilogy Bundle: The Girl...**  
 Stieg Larsson  
 New from **\$41.47**



**Schwinn Windwood Women's Cruiser Bike (2...**  
 Schwinn  
 New from **\$170.00**




**TomTom XL 330S 4.3-Inch Widescreen Portable GPS Navig...**  
 TomTom  
 ★★★★★ (120)

List Price: **\$139.95**  
 Price: **\$70.41**   
 You Save: **\$69.54 (50% off)**

**In Stock**  
**New**  
 Ships/Sold by Amazon.com  
 Eligible for FREE Super Saver Shipping  
 Gift-wrap available

[Legal Information](#)

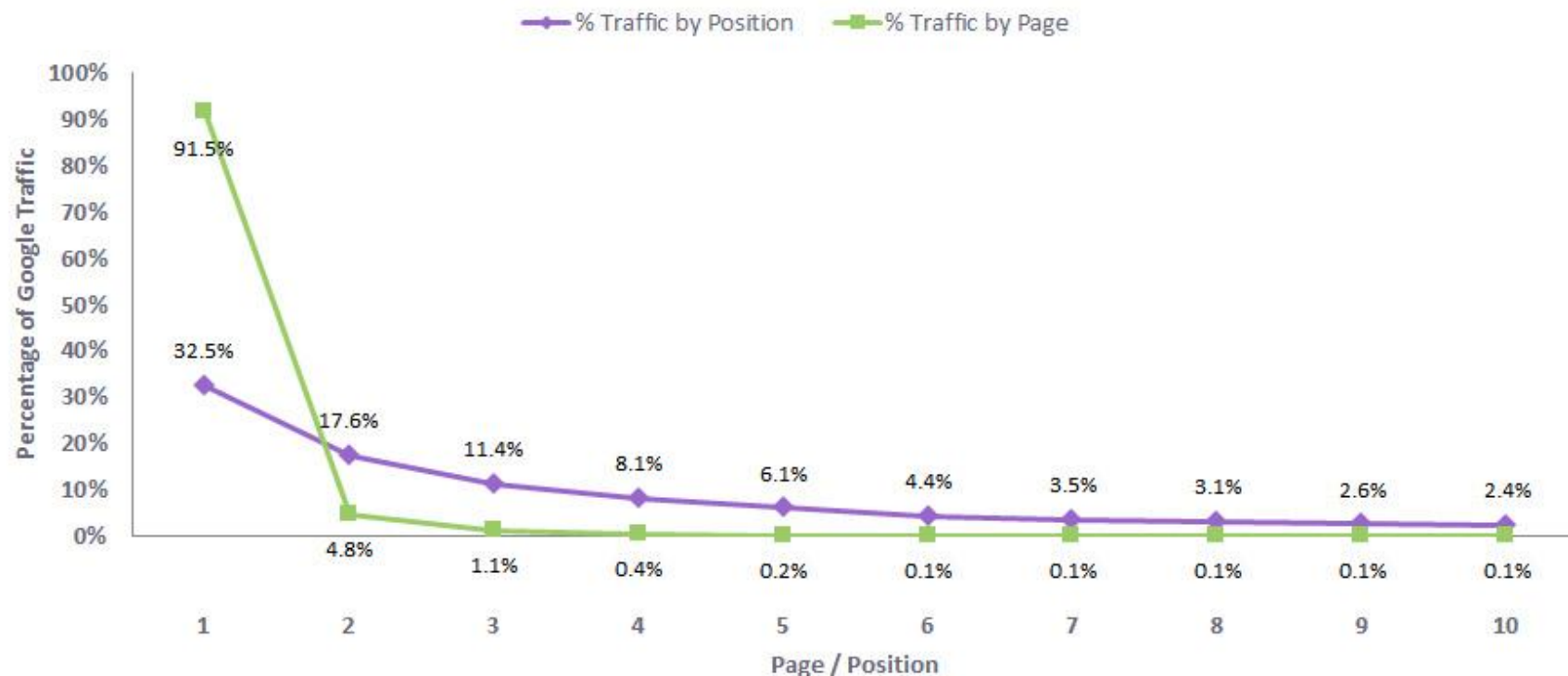
 **Buy Now**



# Google: il telecomando di Internet

# Il ruolo di Google

## Percentage of Traffic by Google Search Results: Position & Page



# Il ruolo di Google



# I siti più visitati dagli Italiani

- 1 Google.it
- 2 Facebook.com
- 3 Google.com
- 4 Youtube.com
- 5 Amazon.it
- 6 Yahoo.com
- 7 Wikipedia.org
- 8 Libero.it
- 9 Ebay.it
- 10 Repubblica.it

# Il Mobilegeddon di Google

**O RESPONSIVE O SPACCIATI: IL MOBILEGEDDON DI GOOGLE CAMBIA L'ALGORITMO DI RICERCA. ECCO COME**

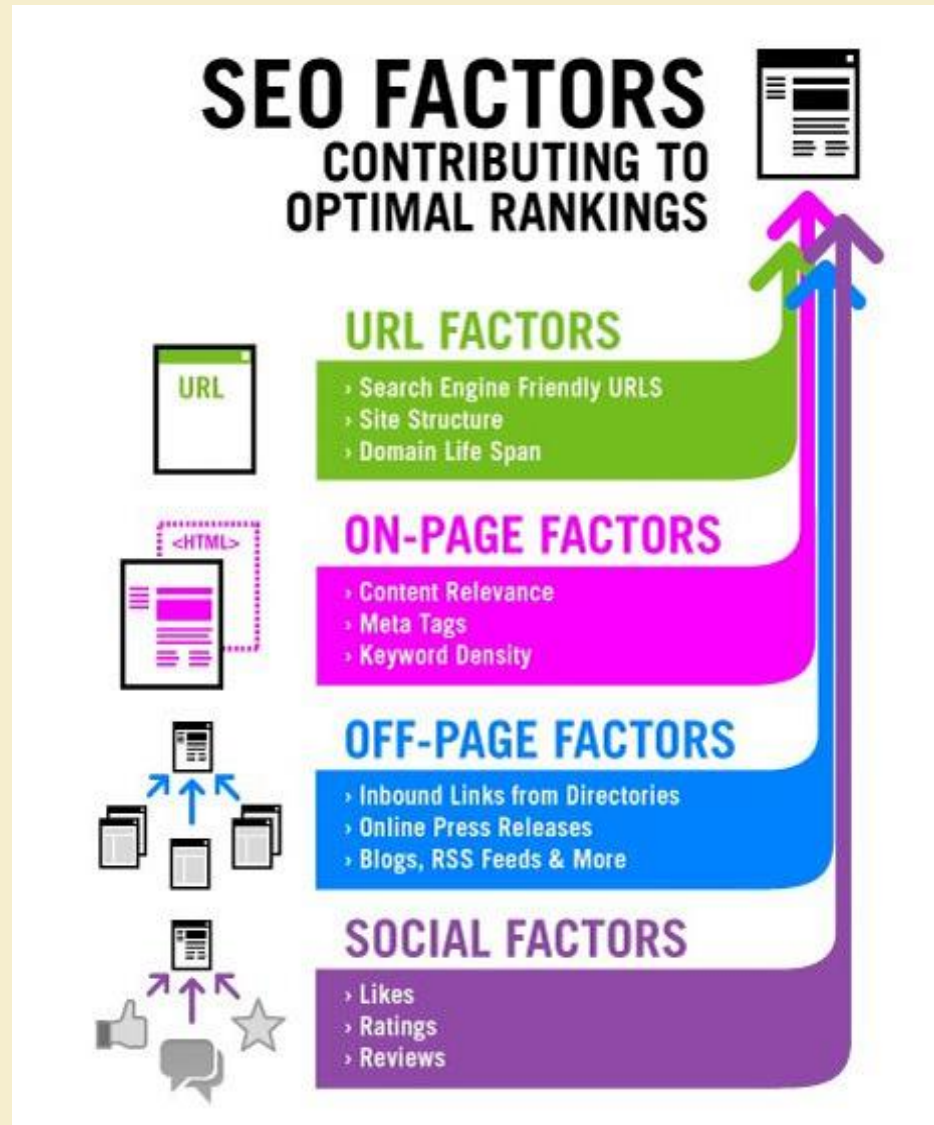
**21 APRILE, 2015**

A graphic showing a black mobile phone being consumed by bright orange and yellow flames. Overlaid on the image in a large, white, hand-drawn font is the hashtag #MOBILEGEDDON.

**#MOBILEGEDDON**

<https://www.google.com/webmasters/tools/mobile-friendly/>

# La SEO



# Google non ride

## 'Google Doesn't Laugh': Saving Witty Headlines in the Age of SEO

MAY 11 2011, 11:22 AM ET 38



0



1k

*If online searches are literal, what happens to headlines that involve word play? Copy editors fear they're going the way of the classified ad.*





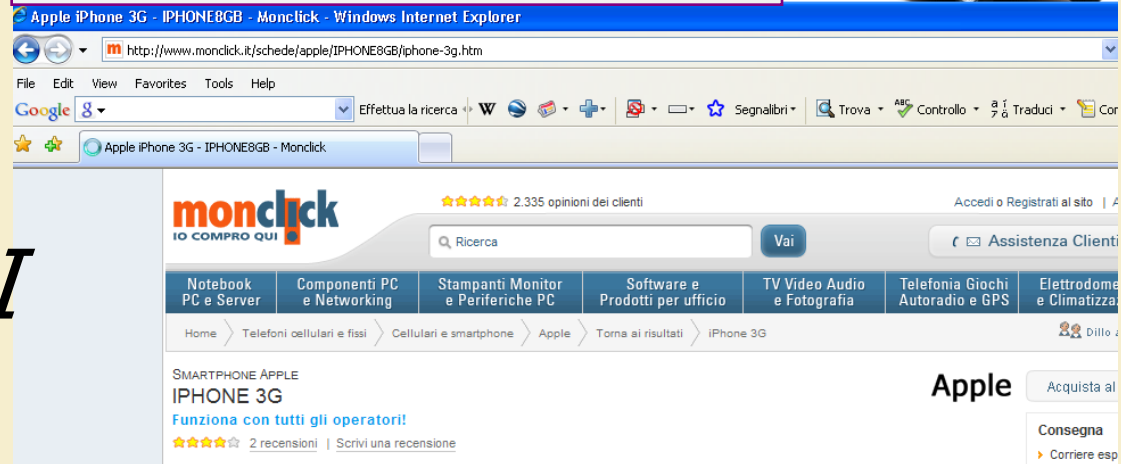
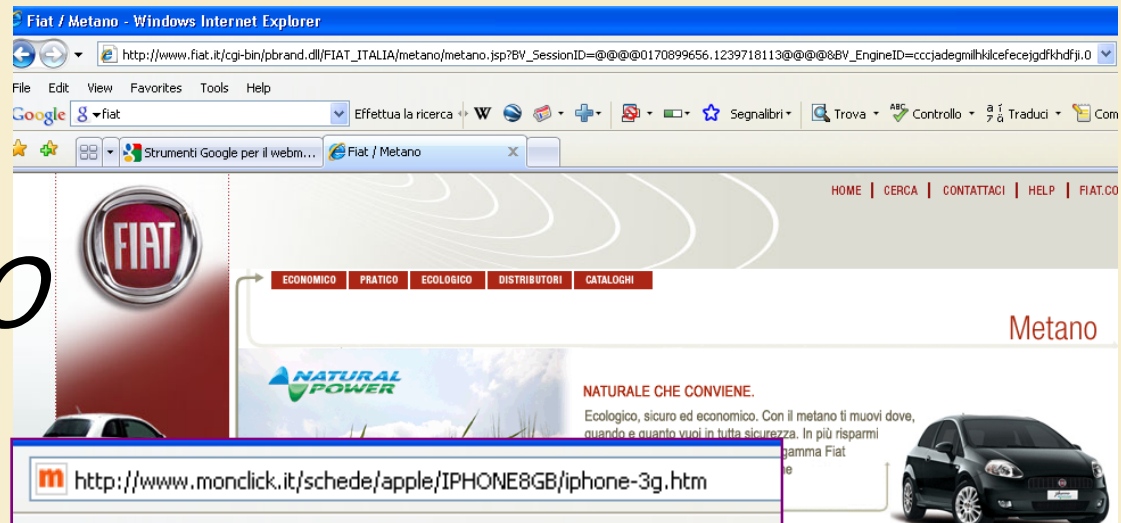
# SEO anche nell'e-commerce

La valorizzazione delle URL in maniera descrittiva consente una corretta navigazione da parte degli spider aiutando la categorizzazione delle singole pagine

*NO*

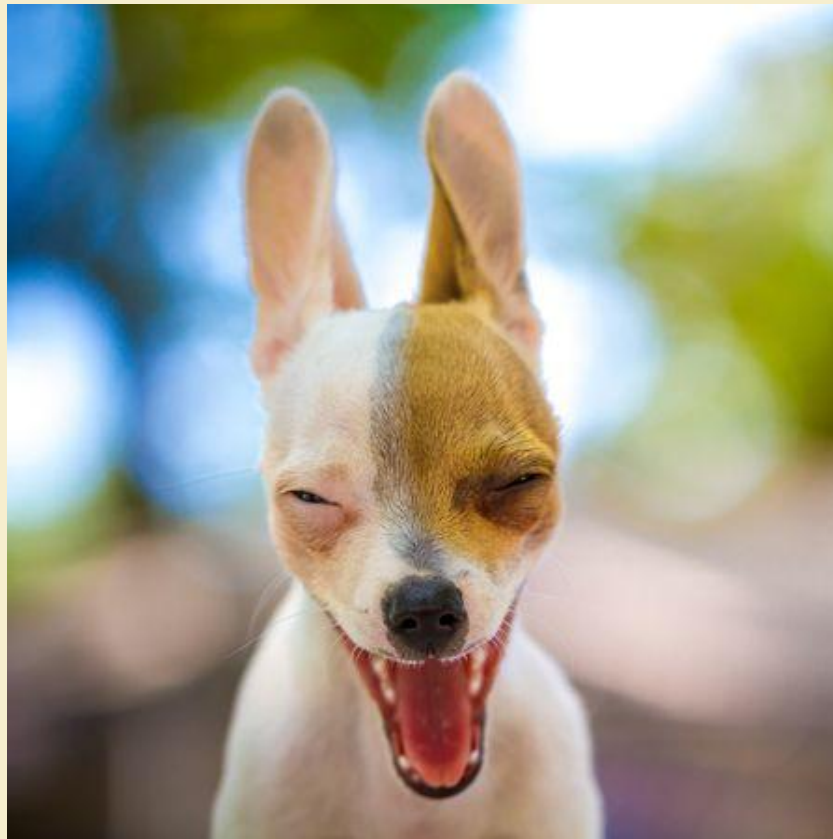
*SI*

http://www.fiat.it/cgi-bin/pbrand.dll/FIAT\_ITALIA/metano/metano.jsp?BV\_SessionID=@@@@0170899656.1239718113@@@@&BV\_EngineID=cccjadegmilhkilcefecejgdfkhdfji.0



# SEO anche nelle immagini

<http://www.nationalgeographic.it/images/2012/11/08/113427453-69c741ea-f1ac-4aa0-8f0e-8b751d899839.jpg>



colesterolo

ricette

rughe

Web

Immagini

Circa 1.030.000 risultati

**Ruga (dermatologia)**  
<https://it.wikipedia.org/>  
 Una ruga è una piega sulla  
 strutture cutanee dovute

Immagini relative



Altre immagini per

**Rughe - My-personaltraini**  
[www.my-personaltraini.it](http://www.my-personaltraini.it)  
 Le rughe sono delle pieghe  
 formano sulla superficie

Web

Immagini

Circa 1.250.000 risultati

**Vivi e mangi in Italia**  
**Ann.** [www.ifeelgood.it](http://www.ifeelgood.it)  
 Verifica ora gratis con

**Colesterolo - Wikipedia**  
<https://it.wikipedia.org/>  
 Il colesterolo è una sostanza  
 particolarmente importante  
 Funzioni - Biosintesi

**Il colesterolo "cattivo"**  
[www.fondazionevera.it](http://www.fondazionevera.it)  
 Dieta mediterranea e  
 l'ipercolesterolemia. I  
 funzioni ...

**Colesterolo alto**  
[www.farmacoecura.it](http://www.farmacoecura.it)  
 Il colesterolo alto non  
 parole semplici i valori  
 Colesterolo alto: dieta

**Colesterolo - My-personaltraini**  
[www.my-personaltraini.it](http://www.my-personaltraini.it)  
 Il colesterolo è un colesterolo  
 Nel nostro organismo

Web

Immagini

Video

Notizie

Shopping

Altro ▾

Strumenti di ricerca

Circa 33.500.000 risultati (0,21 secondi)

**Ricette e Cucina Italiana - desiderimagazine.it**  
**Ann.** [www.desiderimagazine.it/Ricette](http://www.desiderimagazine.it/Ricette) ▾  
 Scopri i segreti dello chef per una presentazione ad effetto!

Torta Zucchine  
 Ricette Dolci

Ricette Pasta

**Ricette di Tutti i Tipi - cucinare.it**  
**Ann.** [www.cucinare.it/](http://www.cucinare.it/) ▾  
 Cucinare.it Tra Poco Corsi Gratuiti Antipasti, Dolci, Primi Piatti

**Victoria 50 - Ricette - victoria50.it**  
**Ann.** [www.victoria50.it/cibo\\_&\\_ricette](http://www.victoria50.it/cibo_&_ricette) ▾  
 Trova Online Tante Gustose Ricette Da Tutto Il Mondo Su Victoria 50!

**Ricette di cucina | Sale&Pepe**  
[www.salepepe.it/ricette/](http://www.salepepe.it/ricette/) ▾  
 Qui trovi tutte le ricette facili più ricercate, dagli antipasti ai dolci. Le migliori ricette  
 divise in categorie e in sottocategorie per stupire tutti!  
 Primi - Secondi - Dolci e dessert - Antipasti

**Ricette di cucina - Le ricette di GialloZafferano.it**  
[www.giallozafferano.it/](http://www.giallozafferano.it/) ▾  
 Ricette per tutti, facili e veloci da realizzare. Le ricette di cucina di Giallozafferano,  
 centinaia di ricette fotografate passo per passo con spiegazioni semplici e ...  
 Dolci e Desserts - Primi piatti - Secondi piatti - Tutte le ricette

# Saper leggere e usare i dati



<https://www.youtube.com/watch?v=TZXUq7Pln3g>

# La pervasività di Social Media e Mobile

# Comunichiamo sempre, ovunque





# Il cambiamento





## Un fenomeno pervasivo

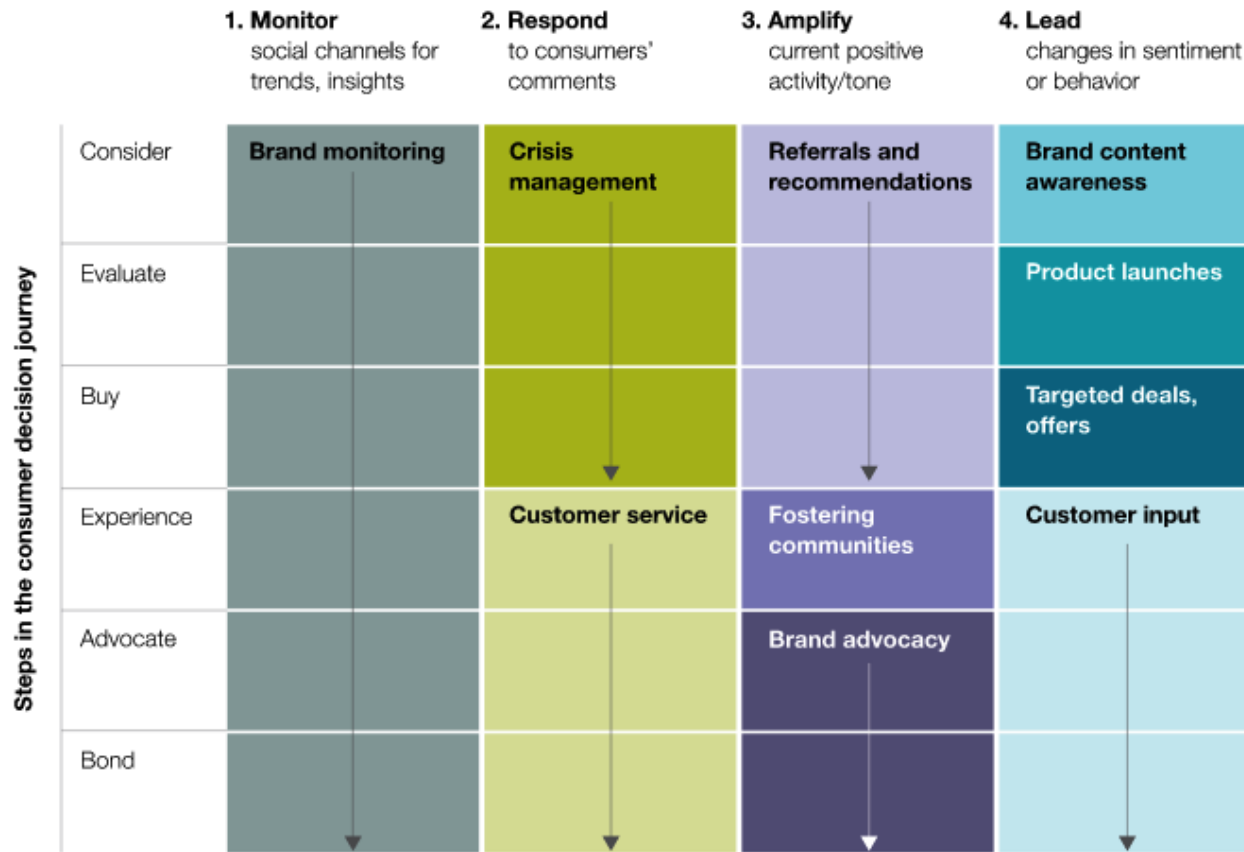


## Qualche numero

Italiani che hanno navigato da PC aprile '15	27,1 milioni
Utenti internet da Mobile	17,2 milioni
Iscritti almeno a un Social Network	26,6 Milioni

# A cosa servono i Social Media

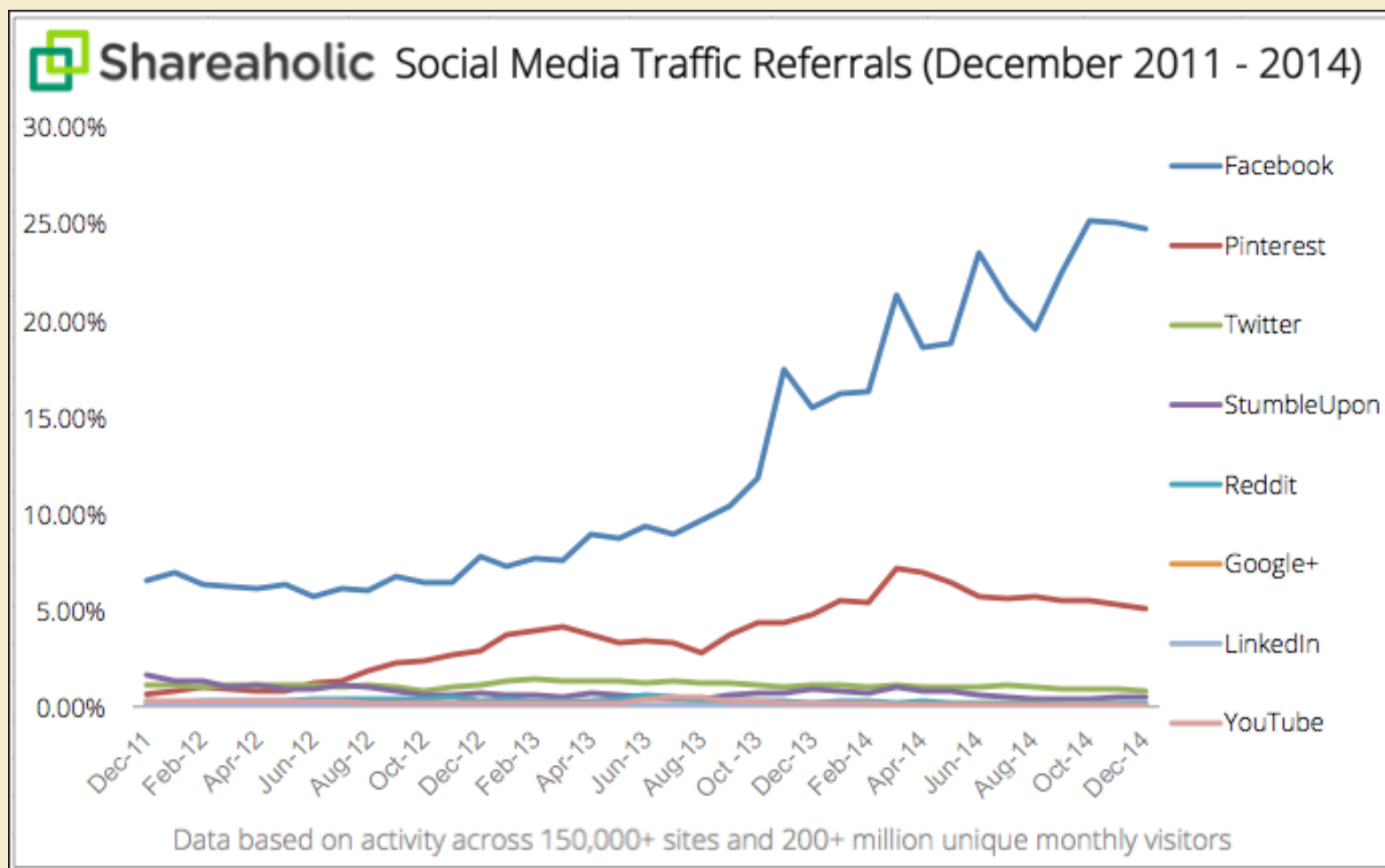
Social media enables targeted marketing responses at individual touch points along the consumer decision journey.



# A cosa servono i Social Media

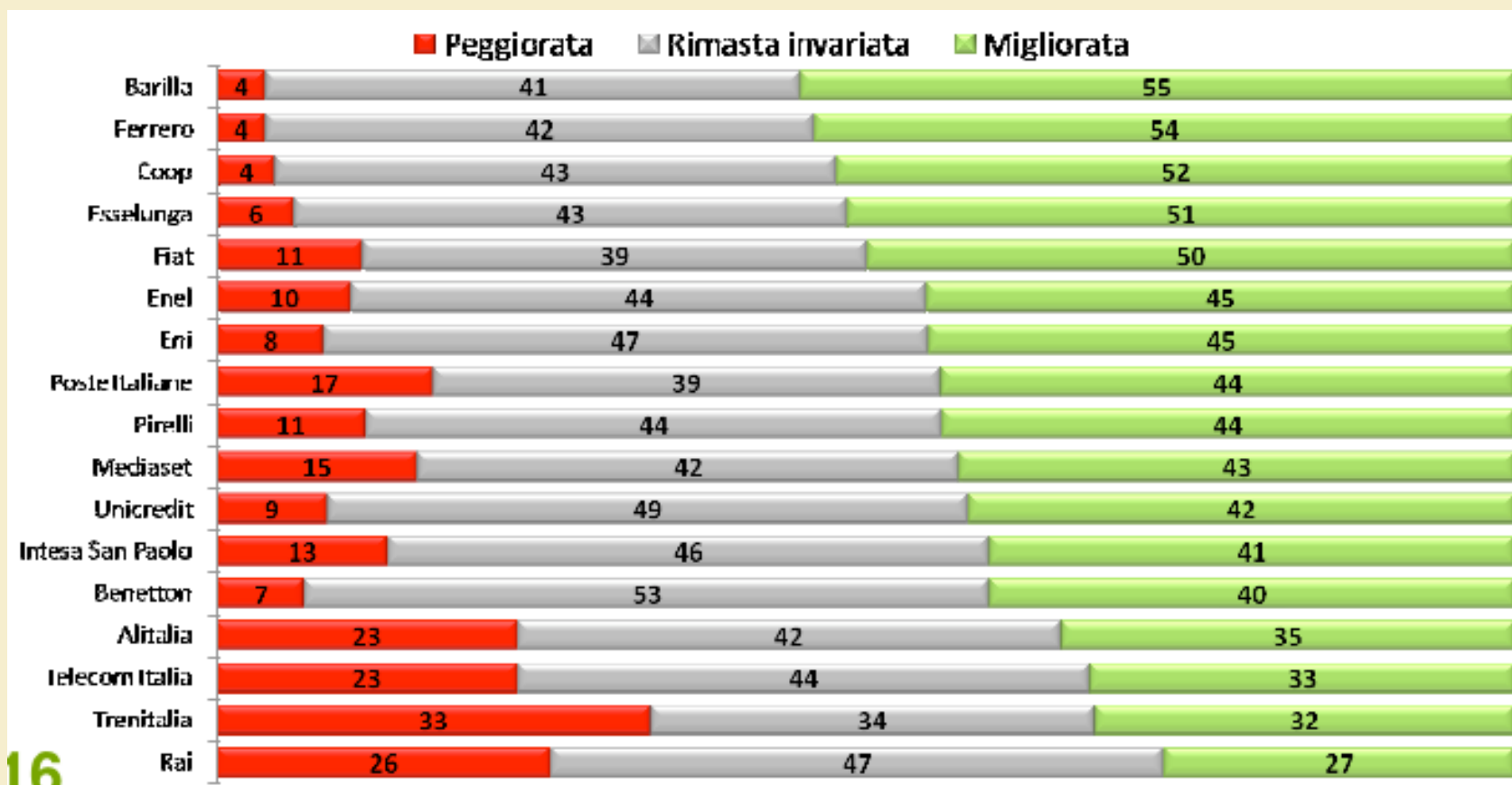
- Fare brand
- Sostenere la reputazione
- Offrire nuovi servizi
- Portare traffico al sito e aiutare la SEO
- Instaurare un rapporto di lungo periodo con i clienti
- Influenzare le scelte di acquisto
- Portare l'utente nel punto vendita

# A cosa servono i Social Media

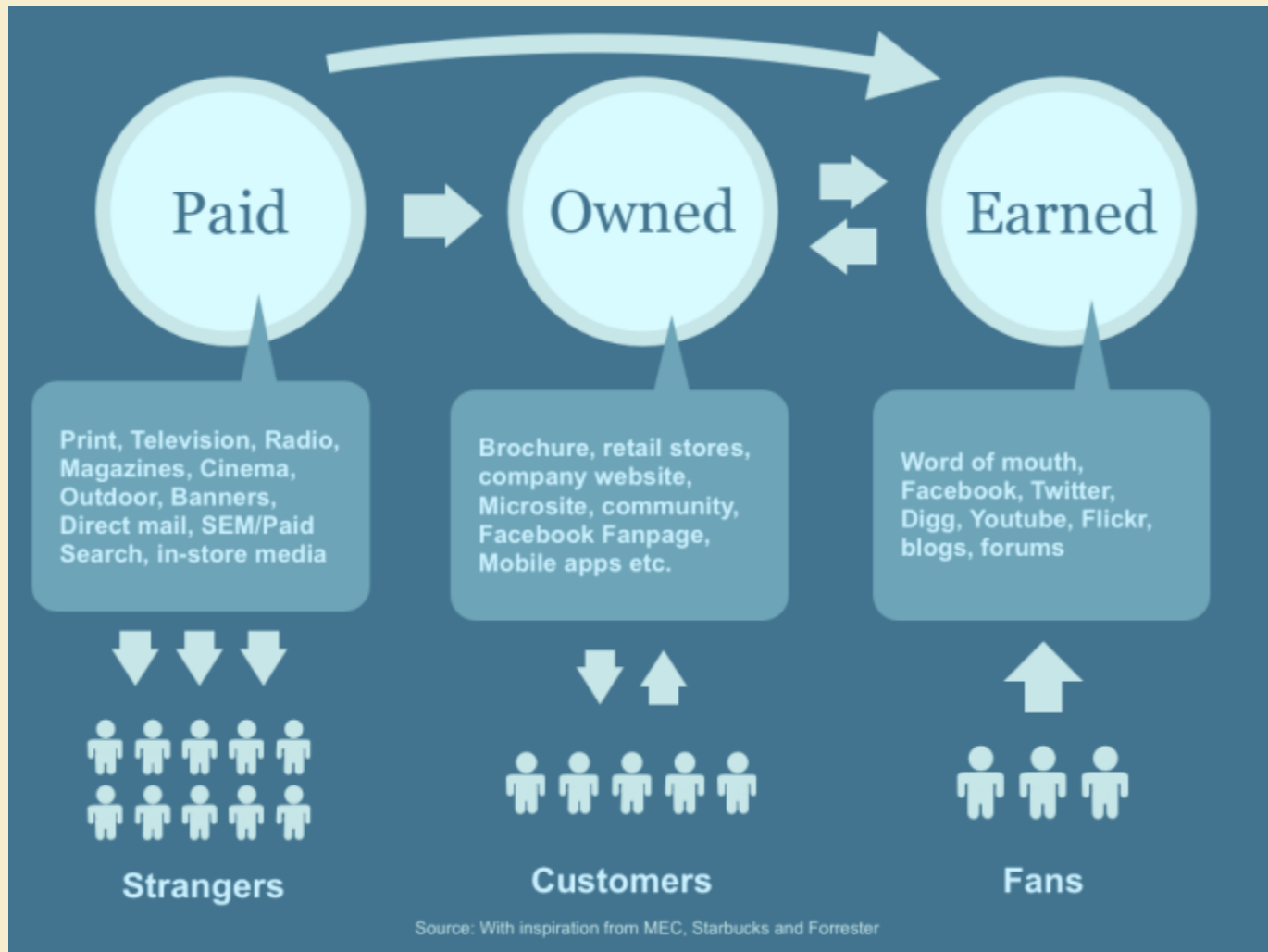


# Blog e Social media influenzano la brand image

Sulla base di ciò che ha letto su Social Network, Community, Blog e Forum la sua opinione sull'azienda è...

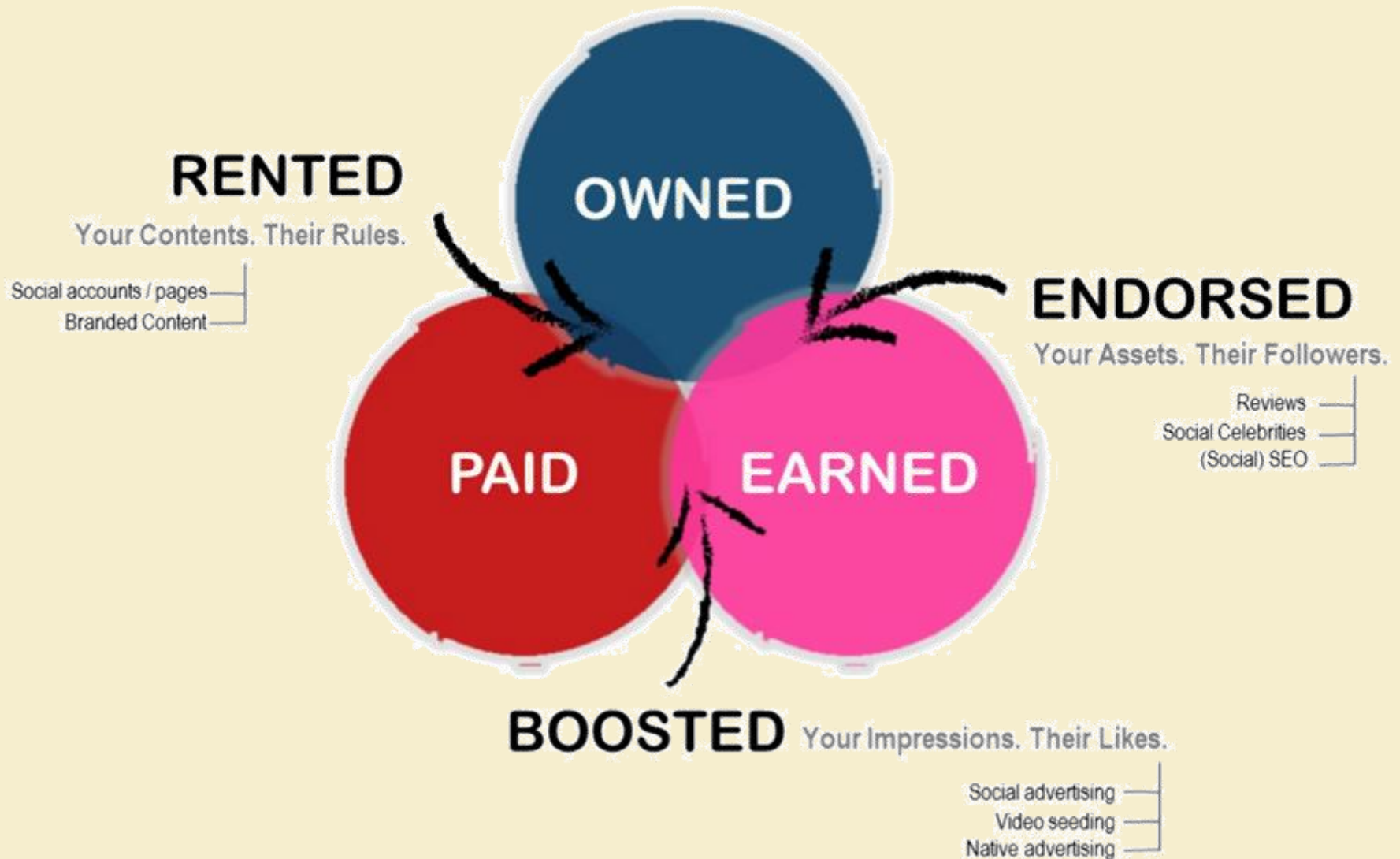


# Il modello POE





# Anche il modello POE è superato



# Nuovi players

## Facebook, patto con i giornali: i pezzi direttamente nelle bacheche social

New York Times, BuzzFeed e National Geographic prime testate a essere coinvolte: niente più link, nel News Feed del social network compariranno articoli completi

di Martina Pennisi



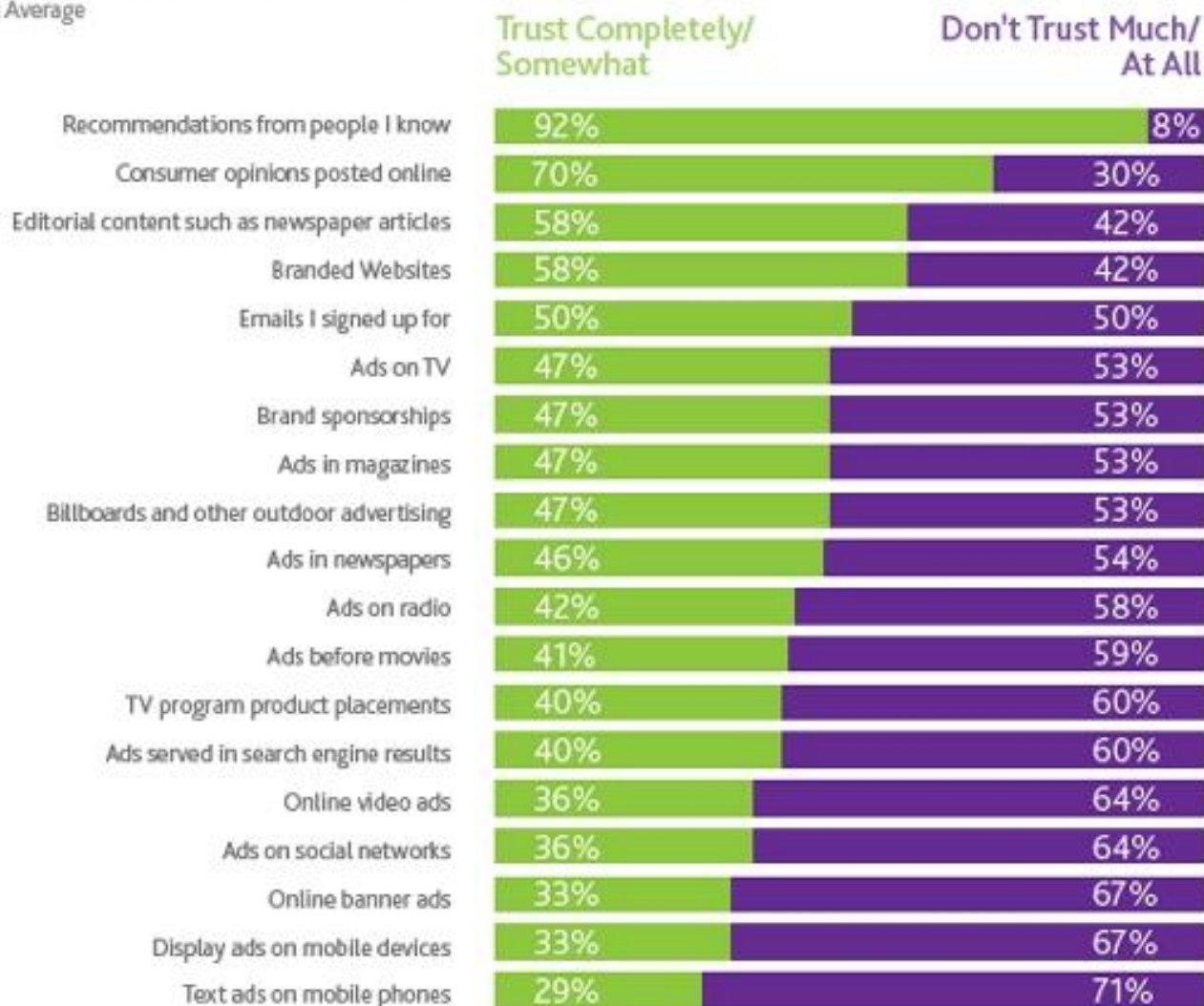
# Il customer journey

# Un nuovo processo d'acquisto



## To what extent do you trust the following forms of advertising?

Global Average



Source: Nielsen Global Trust in Advertising Survey, Q3 2011

# Il consumatore sceglie per l'azienda

## Il ritorno del Winner Taco: la vittoria dei troll (buoni)

Dopo le proteste sui social network, Algida ha deciso di rimettere in produzione il gelato degli anni '90

Tanto tuonò che piovve. Algida, attraverso la sua pagina Facebook annuncia oggi il **ritorno sul mercato del Winner Taco**, dopo il lancio a fine anni '90 e il ritiro avvenuto pochi anni dopo. In questi anni infatti numerosi e costanti sono state le "proteste" nei confronti dell'azienda che sui social media hanno trovato terreno fertile.



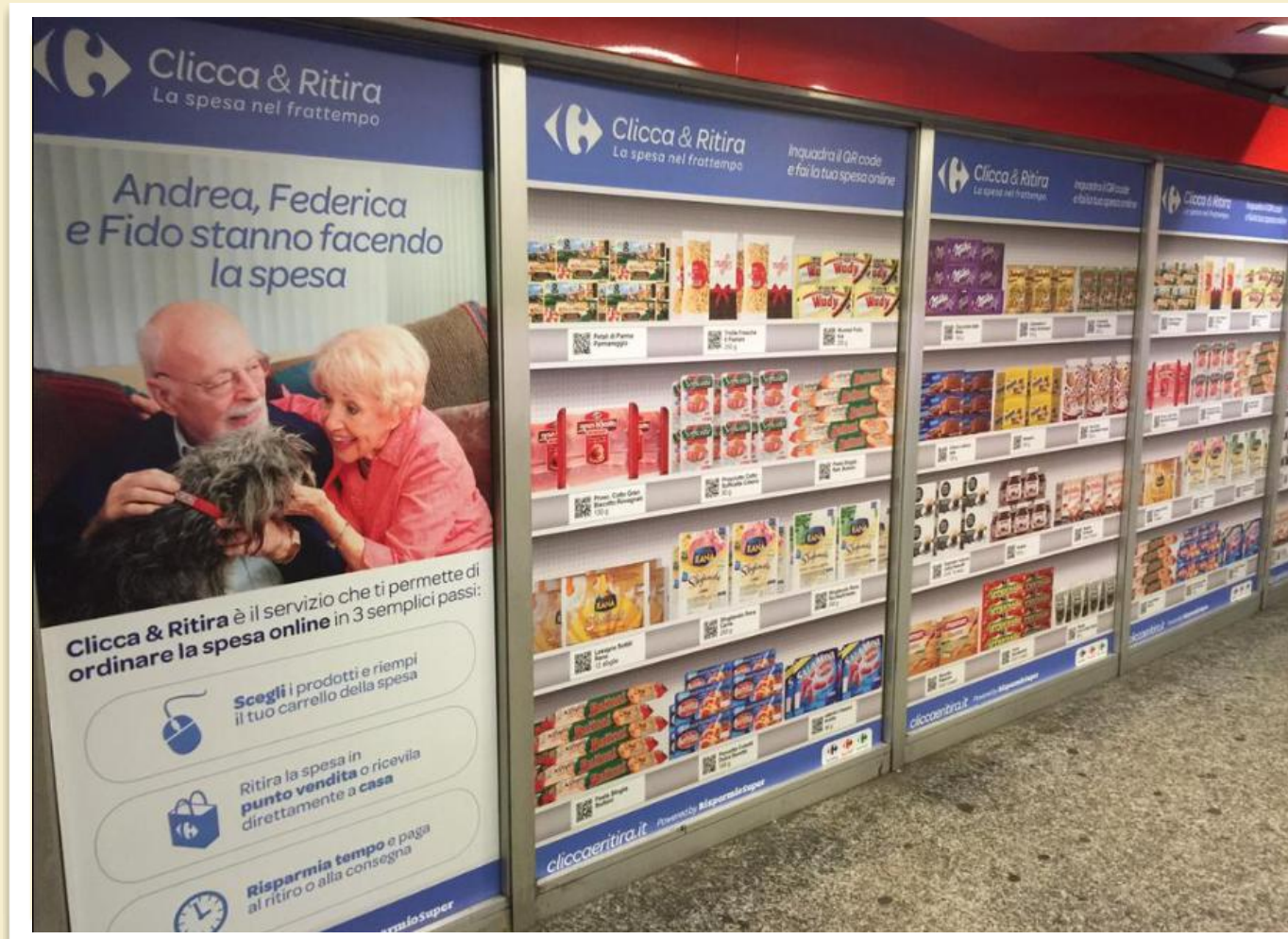
Alessandro e Daniele, che nell'aprile del 2011 hanno fondato la **celebre pagina Ridateci il Winner Taco**, su nostra richiesta ci fanno sapere che "Algida ha riconosciuto il nostro ruolo nella cosa e ci ha informato telefonicamente la sera prima, abbiamo aspettato la notizia ufficiale su Facebook, poco fa, per sbizzarrirci". La loro pagina ha raccolto per anni le proteste degli aficionados del Taco, accompagnandole con **slogan, parodie e geniali fotomontaggi**.



## Dal R.O.P.O. al T.O.P.O



# R.O.P.O o T.O.P.O?



## R.O.P.O - T.O.P.O



## R.O.P.O - T.O.P.O



# L'importanza della reputazione



# La reputazione: attenzione ai dettagli



**Oprah Tweets Her Love For Microsoft Surface Using An iPad**



# Attenzione ai dettagli



# L'importanza della reputazione



**Groupalia Italia** @GroupaliaIT

14m

Paura del #terremoto? molliamo tutto e scappiamo a #SantoDomingo! [bit.ly/K7hsNr](http://bit.ly/K7hsNr)

Collapse ↩ Reply ↻ Retweet ★ Favorite

10:39 AM - 29 May 12 via web · Details



L'account in mano a un #bimbominkia? RT @GroupaliaIT: Paura del #terremoto? molliamo tutto e scappiamo a #SantoDomingo! [bit.ly/K7hsNr](http://bit.ly/K7hsNr)  
Espandi



**Cadoinpiedi** @cadoinpiedi 4m  
#Terremoto: @GroupaliaIT usa Twitter per promuovere viaggi. E' polemica [goo.gl/JQ7CB](http://goo.gl/JQ7CB) il tweet scompare, ma abbiamo la foto. RT  
Espandi



**Antonio Lupetti** @Wook 7m  
@ABottazzi semplicemente cattivo gusto @groupaliait  
Visualizza conversazione



**Stefigno** @Stefigno 14m  
[Il mondo e @groupaliait] Inutile dare contro per altri 60 minuti per un tweet sbagliato e fuori luogo. Può succedere. Andare avanti.  
Espandi



**Uno che ride di te** @Altair\_Ita 15m  
Non so se vi eravate persi questo tweet pieno di umanità di GroupaliaIT. In tal caso ve lo riporto: [pic.twitter.com/kByXFUki](http://pic.twitter.com/kByXFUki)  
Visualizza la foto



**Antonio Lupetti** @Wook 16m  
"Paura del terremoto? Scappiamo a Santo Domingo". Cara @groupaliait fate pena. Ci sono morti di mezzo. Una coscienza, fatevela.  
Espandi



**Groupalia Italia** @GroupaliaIT

36m

Chiediamo scusa per il tweet sbagliato sul #terremoto non era nostra intenzione offendere nessuno

Riduci ↩ Risposta ↻ Retweet ★ Preferiti

21  
RETWEET

4  
PREFERITI



10:59 - 29 Mag 12 via web · Dettagli

混乱

**ShainaQuellaStronza** @shaina81 21m

@GroupaliaIT il problema è che non ci avete pensato due volte a twittare una stronzata.  
Espandi



**Matteo Bianx** @MatteoBianx 27m

@GroupaliaIT lo accetto le scuse, ma rimango infuriato. Pare siano morte altre persone e altre terrorizzate. Un po' di buon senso, cazzo.  
Espandi



**Francesca Sanzo** @panzallaria 22m

@GroupaliaIT stanno tirando fuori dalle macerie ORA delle persone. Non sappiamo nulla ed è in atto un'emergenza reale. VERGOGNA!! #terremoto  
Espandi



**Alessandra Merini** @alemerini 23m

@GroupaliaIT anche sui social vale la regola di pensare prima di scrivere. è stato veramente di cattivo gusto!  
Espandi

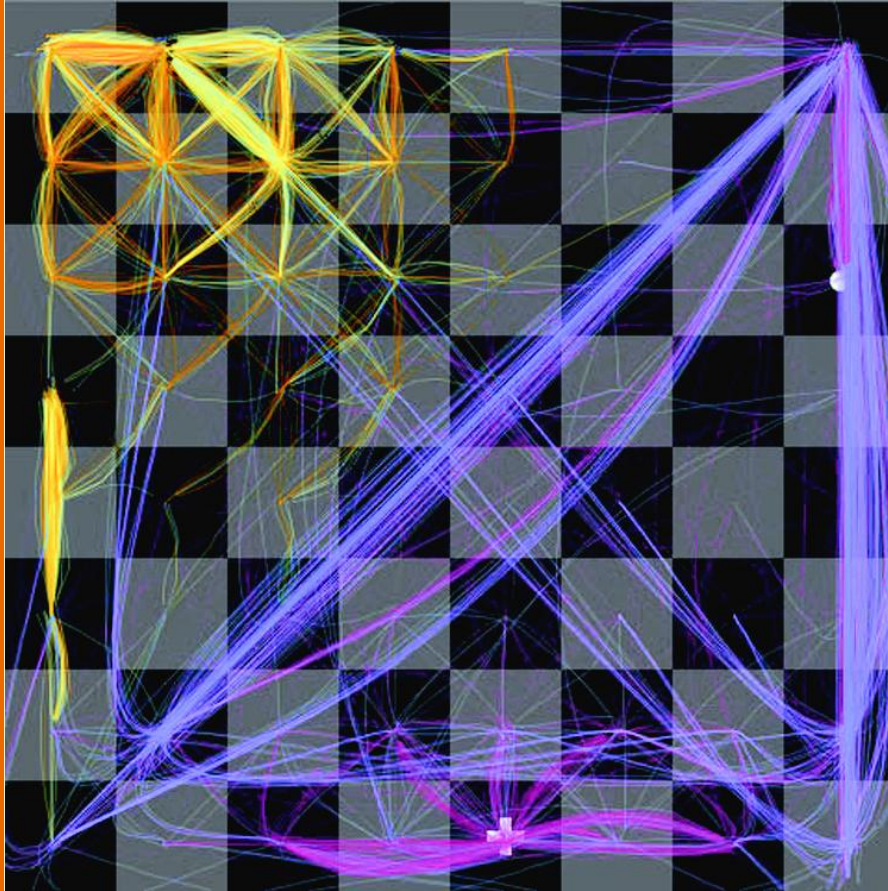


# Conclusioni

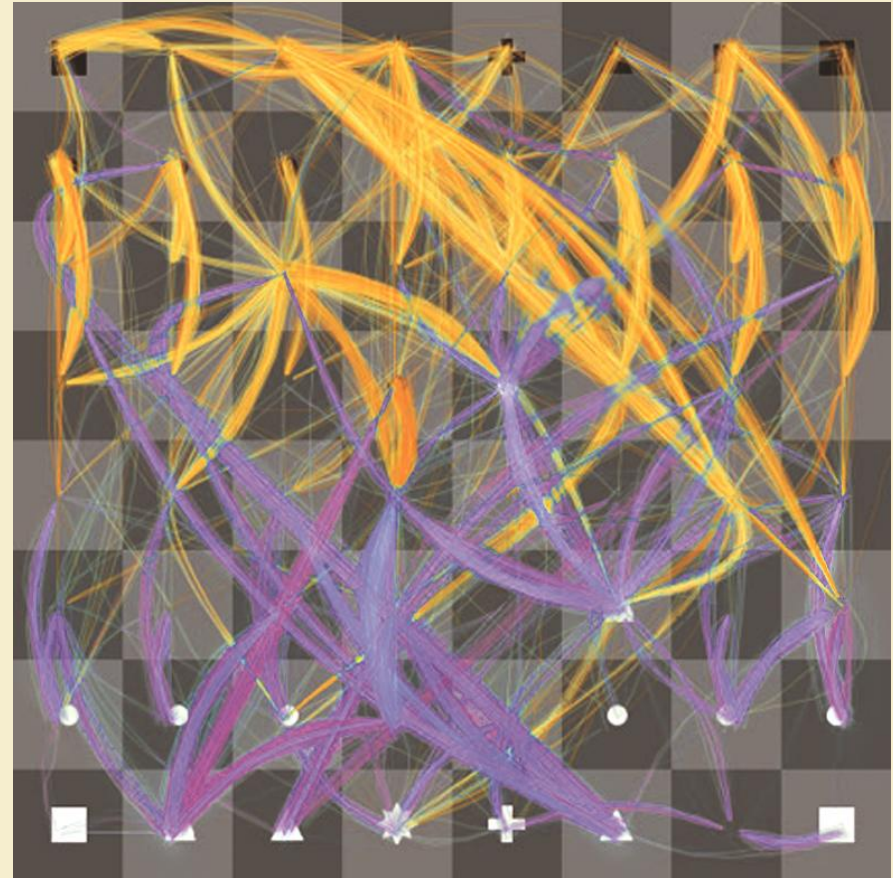


# Un nuovo marketing

Dama



Scacchi



## Se arriviamo preparati...



<https://www.youtube.com/watch?v=CeYMsIWcV3g>



# Grazie

Daniela Cerquetti

thevortex.it - danielacerquetti@thevortex.it

