

DIECI TENDENZE e-commerce

2019



2 Il social selling, l'e-commerce ultima generazione

I principali Social network (Facebook, Instagram, Snapchat...) hanno constatato negli ultimi anni l'entusiasmo degli utenti per l'acquisto di prodotti direttamente sulla loro piattaforma, grazie a dei test di funzionalità: pulsante «Buy» su Instagram, «Marketplace» su Facebook... quest'anno segnerà finalmente l'arrivo del Social selling, con la diffusione su larga scala di queste funzionalità test.

1/3 delle notizie più popolari su Instagram riguarda i prodotti di marca ²



4 L'e-commerce, più attraente che mai per gli imprenditori

Il 57% degli imprenditori italiani pensano di poter realizzare il proprio progetto grazie all'e-commerce. Un'opportunità reale, sempre più sfruttata dai SaaS (Software as a Service), per semplificare ulteriormente l'accesso all'e-commerce. Risultato: il 2019 vedrà un aumento dei servizi dedicati ai commercianti online in tutti i settori: contabilità, gestione delle consegne, analisi e archiviazione dei dati.... E molto altro!

57% degli imprenditori italiani pensano di poter realizzare il proprio progetto grazie all'e-commerce ⁴



6 Rafforzamento della protezione dei dati personali

Nel 2018, l'attuazione della RGPD (General Data Protection Regulations) ha prodotto il seguente effetto: l'aumento delle esigenze degli internauti per quanto riguarda il trattamento dei dati personali. Nel 2019, tutti gli operatori del commercio elettronico dovranno continuare ad impegnarsi per conformarsi alla RGPD e riflettere, in anticipo e in modo ancora più intelligente, in merito alle ripercussioni delle attività commerciali e marketing.

2018 Attuazione del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali ⁶



8 Il web-design lascia il posto all'asimmetria

Nel 2019, per differenziare un sito di e-commerce, spazio al minimalismo e all'asimmetria delle forme per conferire immediatamente e favorire una migliore gerarchizzazione dei contenuti. L'elaborazione della struttura tipografica, con intestazioni più audaci e sottotitoli più raffinati, garantisce un negozio online moderno e attraente.

93% degli acquirenti online ritiene che l'estetica di un sito sia fondamentale per la scelta d'acquisto ⁸



10 Omnicanale, il nuovo eldorado delle PMI

L'implementazione di una strategia omnicanale consiste nella vendita simultanea di prodotti o servizi in un punto vendita fisico, su un sito di e-commerce e sui Social Network. Un'opportunità che sta dando i suoi frutti in quanto gli acquirenti multicanale spendono in media 3 volte di più di quelli che utilizzano un solo canale. Nel 2019, sarà finalmente accessibile alle PMI grazie allo sviluppo di strumenti più facili da usare!

X3 le spese degli acquirenti multicanale rispetto a quelli che utilizzano un solo canale ¹⁰



1 L'e-commerce etico

Negli ultimi cinque anni, il numero delle imprese nate nel settore dell'e-commerce è aumentato del 68%. Per differenziarsi, l'e-commerce diventa sempre più etico: i negozi online si organizzano per offrire delle valide soluzioni a problemi sociali come la tutela dell'ambiente o la scelta di una produzione più etica. Lo storytelling sarà il modo più efficace per promuovere questo impegno.

+68% nuove imprese nate nel settore delle e-commerce tra il 2013 e 2018 ¹



3 Pagamenti, sempre più sicuri per infondere fiducia

La seconda versione della Direttiva europea sui Servizi di pagamento (o DSP2) è entrata in vigore nel gennaio 2018. Il 2019 vedrà l'attuazione di norme tecniche definite dalle banche e dai servizi di pagamento. L'applicazione di questo regolamento comporterà inevitabilmente la necessità di garantire nel miglior modo possibile la sicurezza dei pagamenti, utilizzando le tecnologie più recenti.

46% degli acquisti e-commerce in Italia è pagato con carta di credito ³



5 SXO: il nuovo SEO

In risposta all'aumento del numero dei siti e-commerce, le chiavi per migliorare il referenziamento include la qualità dei contenuti e la struttura gerarchica. Tale procedura si chiama SXO, Search Experience Optimisation. La stessa supera il SEO (Search Engine Optimization), il cui unico obiettivo è quello di migliorare il contenuto del sito. Nel 2019, l'esperienza del cliente dovrebbe, quindi, essere il punto di partenza di tutte le decisioni in materia d'e-commerce.

40% delle visite ad un negozio online è generato dal posizionamento organico ⁵



7 La personalizzazione della consegna

Gli internauti non solo vogliono ricevere i loro prodotti velocemente, in buono stato e a basso costo, ma nel momento stesso in cui li scelgono: oggi il 38% degli italiani desidera che la consegna sia personalizzata in base alla loro posizione attuale, piuttosto che ad un indirizzo postale prestabilito. Quest'anno, nuove offerte completeranno le consuete politiche di consegna: consegna previo appuntamento, in meno di un'ora.... Spazio all'innovazione!

38% degli italiani preferisce la consegna flessibile, non basata su un indirizzo postale prestabilito ⁷



9 Le interfacce vocali al servizio dell'e-commerce

Gli acquirenti online sono disposti a spendere il 5% in più su un sito in grado di offrire un'esperienza positiva grazie ad un assistente vocale. L'uso d'interfacce vocali come Alexa di Amazon o Siri di Apple sarà molto più diffuso nell'e-commerce quest'anno. Allo stesso tempo, gli assistenti vocali con intelligenza artificiale come Echo di Amazon o Google Home offriranno ai consumatori un'esperienza di shopping online sempre più personalizzata.

5% è la spesa che gli italiani sono disposti a pagare in più per un'esperienza positiva ricevuta da un assistente vocale ⁹

Infografica realizzata da PayPlug

PayPlug è la soluzione di pagamenti online che accompagna lo sviluppo delle microimprese e delle PMI dell'e-commerce.

www.payplug.com

1. Camera di commercio di Milano, 2018
2. Instagram, 2017
3. Casaleggio, E-commerce in Italia 2018
4. eBay, Desiderio di imprenditorialità, 2017
5. SEM Rush, 2017
6. Regolamento (UE) 2016/679, 2016
7. MetaPack Consumer Research Report 2016
8. Kissmetrics, 2016
9. Casaleggio, E-commerce in Italia 2018
10. Smart Insights, 2016