

e-Commerce: aziende multicanale più competitive

a cura di Tullio Matteo Fanti

La sfida del 2010 nel commercio elettronico interesserà soprattutto il settore informatico che, per mantenersi competitivo, dovrà prepararsi a diventare "multicanale"

Secondo una ricerca da Smart Research per conto di Marco Polo Expert, il 40% degli italiani sul Web accede a portali di commercio elettronico: 80 su 100 con almeno un acquisto l'anno. Gli utenti italiani navigano dunque più in Rete su siti di informazione e social network ma non rinunciano agli acquisti online.

La sfida dell'e-Commerce per il 2010 si giocherà nel settore dell'Informatica. Le cui imprese, per mantenere la propria competitività dovranno prepararsi a diventare "**aziende multicanale**".

Perché? Lo dicono i dati: ad **attrarre gli internauti** sono soprattutto i siti su prodotti di **Elettronica, Informatica, Telefonia & C.** seguiti dai portali legati al Turismo - acquisto biglietti aerei e ferroviari – e ai servizi di assicurazione e noleggio auto e moto.

E invece, cosa **ostacola lo shopping online**? Nella maggior parte dei casi, la paura di effettuare pagamenti con carta di credito (63,9%), la mancanza di un rapporto diretto con il venditore e la poca dimestichezza nell'utilizzare i portali di e-Commerce.

In questo contesto, particolarmente **gradita** è la possibilità di finalizzare l'acquisto con **Paypal** e di potersi portare a casa il prodotto presso un **punto di ritiro fisico** (minori spese di spedizione e rapporto diretto con il venditore).

Secondo Smart Research, dunque, la prossima sfida per le imprese che scommettono sull'e-Commerce è riuscire a trasformarsi in aziende multicanale, in grado di garantire ai consumatori un **approccio a 360 gradi**.

Un cambiamento che prevede **negozi online numerosi e completi**, con offerte in grado di superare quelle dei negozi tradizionali. Particolare importanza assumeranno i **servizi a valore aggiunto**, come la possibilità di ritirare i prodotti presso un punto vendita e una assistenza il più possibile funzionale e veloce.

Versione originale: <http://www.pmi.it/marketing/news/6061/e-commerce-aziende-multicanale-piu-competitive.html>