

# 18 consigli per gestire un e-commerce di successo nel 2023: la guida definitiva

A. La user experience ideale per un sito e-commerce

B. Tendenze nelle strategie di marketing digitale

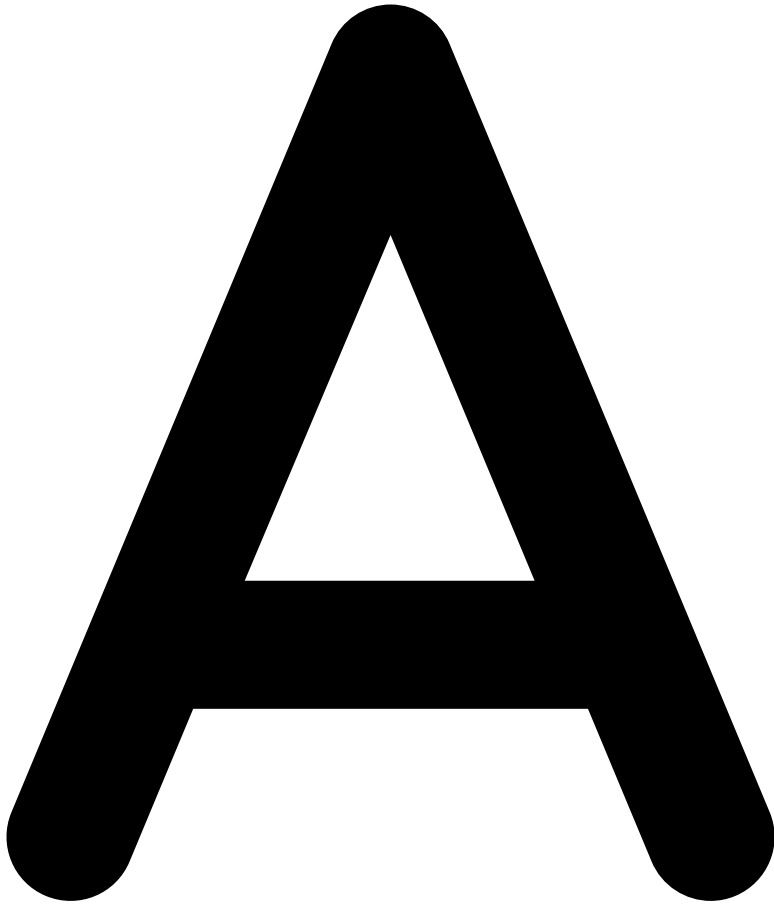
C. Gestione efficiente dei processi aziendali



La gestione di un sito e-commerce di successo richiede una combinazione di diversi fattori, tra cui un'ottima user experience, una

**solida strategia di marketing e una gestione efficiente dei processi aziendali.**

Vediamo in questo articolo, mediante una serie di *case studies*, le **tendenze che si stanno imponendo nel 2023** e che permettono a un esercente di migliorare la gestione del proprio e-commerce.



## **La user experience ideale per un sito e-commerce**

Per quanto riguarda la **user experience**, è importante che il sito sia **facile da navigare** e che i **prodotti** siano **presentati in modo chiaro e accattivante**.

L'esempio più chiaro è Amazon. Il colosso dell'e-commerce usa una combinazione di immagini di qualità, descrizioni dettagliate e recensioni dei consumatori per aiutare i clienti a prendere decisioni di acquisto informate.

Diverse caratteristiche contribuiscono a rendere la User Experience di Amazon facile da usare e intuitiva per gli utenti:

- 1. La navigazione del sito è semplice, con categorie chiare e una **barra di ricerca performante** che ti consente di trovare facilmente ciò che

stai cercando. La stessa pagina dei risultati di ricerca ha una vasta gamma di opzioni di filtraggio.

- 2. Le **pagine dei prodotti** sono **ben strutturate** e presentano **informazioni dettagliate**, tra cui immagini, descrizioni, recensioni degli utenti e prezzi. Così prendi decisioni di acquisto informate.

#### Compralo con



Prezzo totale: 180,98 €

Aggiungi entrambi al carrello

Questi articoli sono spediti e venduti da venditori diversi. Mostra dettagli

Questo articolo: Baroni Home Sedia da Pranzo o Ufficio con Gambe in Legno, Sedia Ergonomica con Cuscino Integrato... 49,99 €

EGGREE Set di 4 Pranzo/Ufficio Sedia con Gambe in Faggio Massiccio, Sedia Senza Braccia Imbottita di Design per il ... 130,99 € (32,75 €/unità)

#### Prodotti correlati a questo articolo

Pagina 1 di 35

Sponsorizzato



#### 4 stelle e oltre

Pagina 1 di 27










Sponsorizzato



- 3. Le **immagini** in particolare sono **molto curate**: la qualità è elevata e sono presenti più immagini per mostrare il prodotto da diverse angolazioni.
- 4. La **scheda prodotto** offre **diverse combinazioni di acquisto** (prodotti correlati, prodotti acquistati in combinazione a quello visualizzato, prodotti simili) in modo tale da stimolare acquisti di valore medio superiore.
- 5. L'**esperienza di acquisto** è **fluida e senza interruzioni**, con un carrello della spesa integrato e un processo di pagamento semplice e sicuro. In più, l'account personale ti consente di tenere traccia dei tuoi ordini e di gestire le impostazioni di pagamento e di consegna.
- 6. L'esperienza di **assistenza clienti** offre una sezione di domande frequenti, una chat dal vivo e un numero di telefono a cui chiamare per risolvere eventuali problemi.

Ciao. Come possiamo aiutarti?

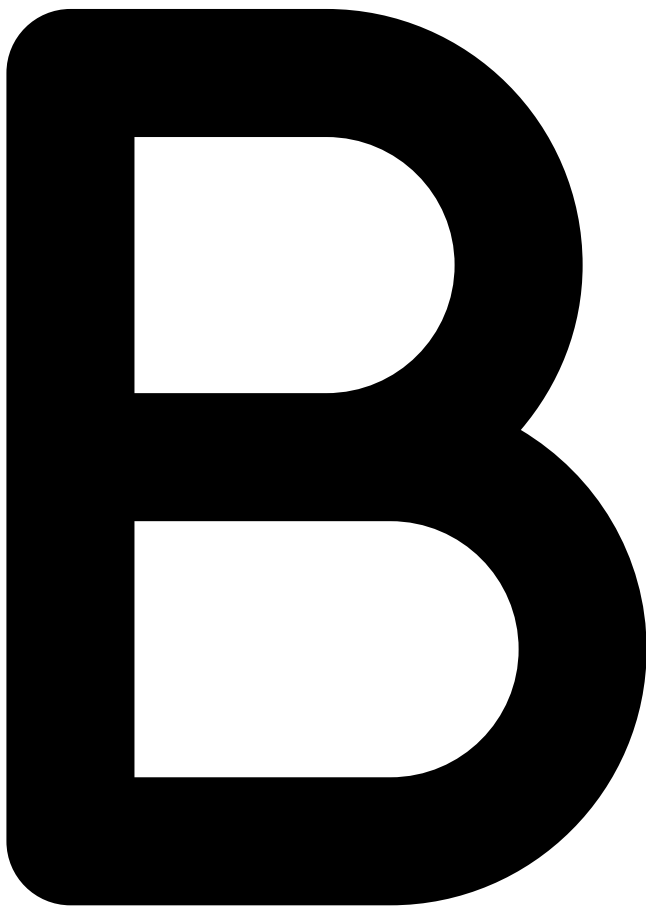
Alcune cose che puoi fare qui

 <b>I tuoi ordini</b> Verifica lo stato della spedizione Modifica o annulla ordini	 <b>Resi e rimborsi</b> Restituisci o sostituisci articoli Stampa etichette di reso	 <b>Supporto per servizi digitali e dispositivi</b> Trova aiuto e supporto per il dispositivo
 <b>Gestisci Prime</b> Scopri i vantaggi Prime	 <b>Opzioni di pagamento</b> Aggiungi o modifica i metodi di pagamento	 <b>Il mio account</b> Gestisci le preferenze del tuo account Aggiorna le informazioni di accesso
 <b>Segnala attività sospette</b> Truffa tramite chiamata, SMS o e-mail di phishing	 <b>Buoni Regalo e ricariche</b> Visualizza il saldo o utilizza un coupon	 <b>Contattaci</b> Contatta il nostro servizio clienti tramite telefono o chat

Cerca nella libreria di aiuto *Digita qualcosa come "domanda relativa a un addebito"*

Sfoglia gli argomenti della sezione di aiuto

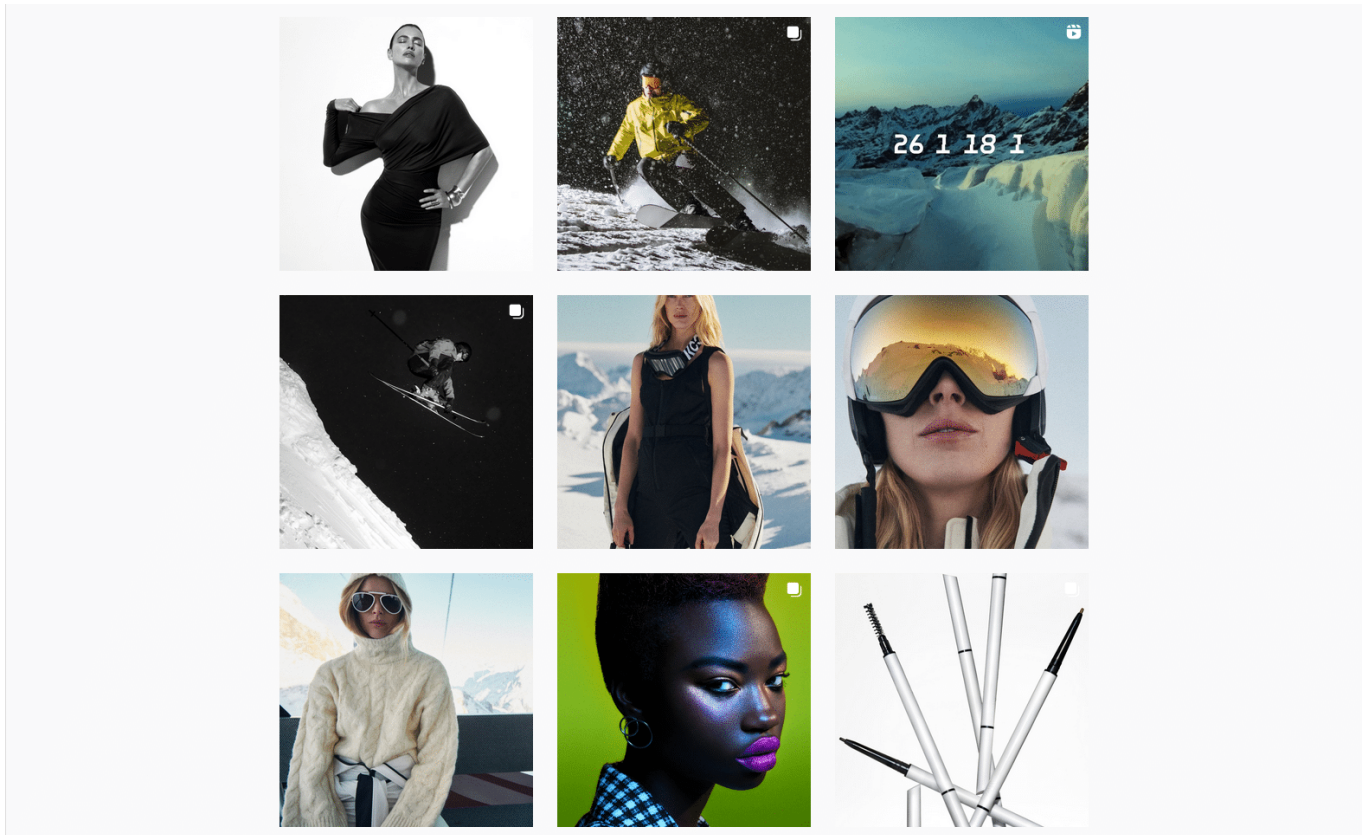
<b>Argomenti consigliati</b> Shopping Natalizio Dov'è il mio ordine? Gestire i miei ordini Gestire il mio account Resi e Rimborsi	<b>Scopri come...</b> Offerte e Buoni Sconto Nuovo Cliente? Prima assistenza Restituisci un articolo Traccia la tua spedizione Ripristina la password Modifica i dettagli dell'ordine	<b>Soluzioni Rapide</b> Traccia o gestisci ordini Gestisci i tuoi metodi di pagamento Restituisci o sostituisci articoli Prime - Annulla la tua iscrizione Modifica indirizzi di consegna <i>Controlla i tuoi ordini e dispositivi</i>
--	---	--



## Tendenze nelle strategie di marketing digitale

Per una strategia di marketing efficace è importante utilizzare una **combinazione di canali** per raggiungere i clienti, tra cui social media, email

marketing e pubblicità online. Ad esempio, l'e-commerce di moda Zara utilizza Instagram per mostrare i propri prodotti e creare *engagement* con contenuti di lifestyle, e ricorre alle email per inviare offerte esclusive e promozioni.



Per l'anno in corso ci sono diverse **tendenze emergenti nel mondo del marketing e-commerce**. Eccone alcune:

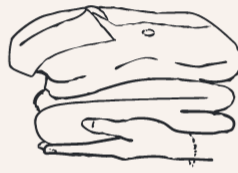
- **7. Personalizzazione dei contenuti:** utilizzare i dati a disposizione per [personalizzare le esperienze di acquisto](#) e aumentare la fedeltà dei clienti. Netflix suggerisce contenuti sulla base di quanto hai già visto, elaborando i dati in suo possesso e usandoli per consigliare programmi e film che potrebbero interessare.
- **8. Marketing vocale:** utilizzare assistenti vocali come Alexa e Google Home per raggiungere i clienti e fornire informazioni sui prodotti.
- **9. Marketing immersivo:** utilizzare realtà virtuale e realtà aumentata per coinvolgere i clienti e incrementare l'*engagement*. L'e-commerce di mobili Wayfair ricorre alla realtà aumentata proprio per consentire ai clienti di visualizzare i mobili nella stanza prima di acquistarli.
- **10. Intelligenza artificiale:** utilizzare l'AI per automatizzare i processi di marketing, personalizzare le campagne e analizzare i dati. Stitch Fix, un negozio di moda online, sfrutta l'intelligenza artificiale per consigliare abbigliamento personalizzato sulla base dei dati raccolti.

## How Stitch Fix works



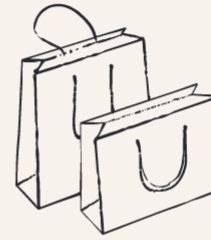
### Tell us about your style

Take a quick and easy style quiz to help us learn what you love.



### Get pieces picked just for you

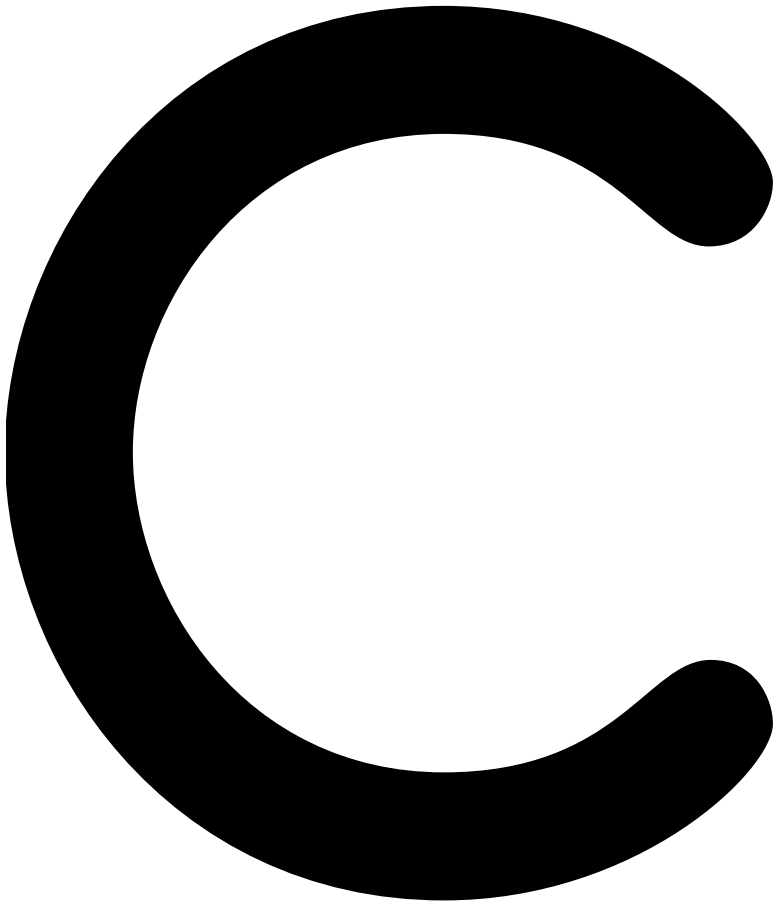
Collaborate with your stylist to receive pieces that reflect your style, fit and price point.



### Shop on your own in your personalized store

Discover new items and outfit suggestions every day.

- 11. **Senso di comunità:** creare una *community* di clienti fedeli attraverso l'*engagement* consente di creare contenuti di valore. [Lush Cosmetics attraverso Instagram ha creato una comunità di appassionati di beauty e wellness](#) pronti a condividere contenuti in materia; l'azienda di abbigliamento Outdoor Voices attraverso Instagram crea una comunità attorno al fitness che condivide contenuti di allenamento e benessere.
- 12. **Contenuti:** contenuti di qualità attraggono visitatori e li convertono in clienti. Ad esempio, per un e-commerce un blog con articoli di design e lifestyle può attrarre visitatori e aumentare la consapevolezza del marchio.



## **Gestione efficiente dei processi aziendali**

Infine, per quanto riguarda la gestione aziendale, è importante implementare un **sistema di gestione degli ordini e dei pagamenti efficiente**, così come un **sistema avanzato di monitoraggio** delle statistiche per tenere traccia delle performance del sito.

La catena di negozi di elettronica Best Buy utilizza un sistema di gestione automatizzato che garantisce che gli ordini vengano elaborati e spediti in modo tempestivo, e si avvale di una flotta di mezzi mista (corrieri e mezzi propri) per la consegna dei prodotti. In questo modo l'azienda si adatta alle esigenze dei clienti e garantisce una consegna rapida e affidabile.

Nel 2023 si affermeranno diverse **tendenze per la gestione degli ordini e-commerce**, ad esempio:

- **13. Automazione dei processi:** ricorrere a tecnologie come l'intelligenza artificiale e la robotizzazione per automatizzare i processi di gestione degli ordini, gestione delle scorte, preparazione degli ordini e spedizione.
- **14. Consegna rapida:** offrire opzioni di consegna rapida per soddisfare le aspettative di clienti sempre più esigenti. Sempre Amazon per



attrarre i clienti offre opzioni di consegna in giornata, o addirittura in un'ora in alcune città.

- 15. **Consegna personalizzata:** offrire opzioni di consegna personalizzate per soddisfare esigenze specifiche dei clienti.
- 16. **Sostenibilità:** [l'attenzione all'ambiente è sempre maggiore, soprattutto fra gli utenti più giovani](#). Offrire ad esempio opzioni di consegna sostenibili soddisfa la crescente domanda di sostenibilità e genera *loyalty* verso il marchio.
- 17. **Monitoraggio della consegna in tempo reale:** offrire ai clienti la possibilità di monitorare la consegna degli ordini in tempo reale, tramite un link o un'app di tracking.
- 18. **Reso e gestione del reso facile:** rendere il processo di reso semplice e intuitivo per i clienti.

Insomma, nel 2023 per gestire un e-commerce di successo l'**azienda** deve riuscire a **mostrarsi vicina al consumatore** e raggiungibile in qualsiasi momento. [Più di 7 consumatori su 10 apprezzano la comodità di acquistare istantaneamente i prodotti dove stanno navigando](#): qualsiasi piattaforma va bene per trovare nuovi marchi e prodotti.

Solo così sarà possibile guadagnarsi brand *loyalty*, fedeltà e attaccamento dei consumatori al marchio.

*Stay tuned.*

Per avere ulteriori informazioni, puoi contattarci compilando il form che trovi di seguito.

CONTATTACI PER ALTRE INFORMAZIONI o SEGNALACI LE TUE ESIGENZE