

Metti "on" sul tuo business



Andrea Lisci
Director engineering F.A.I.
Future Advanced Idea

La rivoluzione della E-commerce è il carburante per far ripartire l'attività al tempo della crisi. Sempre più aziende stanno passando alla vendita on-line, supportate in questo fondamentale passaggio da esperti professionisti che possono garantire il successo sul web

Andrea Lisci, lei è sicuramente uno dei più accreditati Expert World Wide Web sul panorama internazionale. Cosa ne pensa di tutti gli E-commerce che sono usciti negli ultimi anni?

Essere presenti sul web oggi è fondamentale perché garantirà alle aziende e ai professionisti che prenderanno questa strada un sicuro ed importante ritorno economico domani, quando il non essere presenti in maniera estremamente visibile e concreta in rete vorrà dire aver decretato la propria morte in termini di fatturato.

Addirittura?

Certamente, internet è arrivato in Italia solo vent'anni fa, ma sembra che ci sia sempre stato. Se si parla poi con i ragazzi che oggi hanno 15-25 anni non hanno alcun ricordo di un mondo senza il web, per loro internet è sempre esistito. Dal punto di vista sociale, con il web sta accadendo questo: le nuove generazioni sono nate nell'Era di internet e degli smartphone, quindi nella loro mente non riescono nemmeno ad immaginare un mondo senza connessione. In questo contesto le nuove generazioni stanno crescendo, e molto velocemente stanno cambiando le abitudini di acquistare in tutto il mondo.

La vera internet-mania è cominciata subito in Italia, ma è dal 2006/2007 che è cominciata la vera rivoluzione commerciale destinata a cambiare in modo radicale le abitudini di vita e di

consumo. L'E-commerce è oggi infatti una realtà consolidata che sta facendo voltare pagina a tutti i consumatori, i veri e unici padroni del mercato, e di conseguenza alle aziende e addirittura a settori di mercato.

Mi sta dicendo che l'E-commerce cambierà il mondo dei consumi?

Lo ha già cambiato. Una piattaforma E-commerce si offre ad un mercato globale 24 ore su 24 al giorno, 30 giorni al mese, 365 giorni all'anno senza mai una pausa. Il che significa avere centinaia di milioni di potenziali acquirenti. Cosa mai potrà fare il titolare di un'attività su strada, presente solo su una via, che aspetta che qualche sparuto passante si incuriosisca della sua vetrina ed entri contro una piattaforma onnipresente sul mercato globale? Glielo dico io, non potrà fare nulla, sarà destinato a soccombere.

Quindi l'E-commerce aumenterà la crisi?

L'E-commerce altamente profilato e professionale ucciderà definitivamente il mercato off-line, le attività tradizionali su strada, e allo stesso tempo decreterà un incredibile incremento del mercato on-line. Ma questo è quello che succede da millenni quando avviene un cambiamento epocale. Pensi a quando si è passati dalla carrozza trainata dal cavallo all'automobile. Vede per caso in giro carrozze trainate da cavalli? Pensi a quando siamo passati dall'illuminazione con le candele alla corrente elettrica. Vede strade illuminate da candele? La nascita

dell'automobile ha decretato la fine di un'epoca e l'inizio di un'altra nello stesso istante, esattamente come la corrente elettrica. Quindi l'E-commerce manderà definitivamente in crisi il mercato off-line con tutte le conseguenze negative per chi ci rimarrà dentro e aumenterà a dismisura il mercato on-line con tutte le conseguenze positive per chi cavalcherà il cambiamento.

Quanto costa costruire un e-commerce?

Dipende da quello che si vuole fare. Da poche migliaia a centinaia di migliaia di euro. Ma quello che incide maggiormente sul costo è la costruzione di un algoritmo veloce e valido che renda sempre visibile e presente una certa attività on-line.

Può essere più chiaro?

Le faccio un esempio. Costa di più come allestimento e d'affitto un negozio su strada in una via di un quartiere periferico di Roma che di conseguenza venderà a quei pochi abitanti di quella via e vie limitrofe o costerà di più un negozio di dieci vetrine sempre a Roma ma situato in via Frattina? Lo stesso vale per l'E-commerce. Un'attività on-line fatto male da persone poco professionali che mancano di affidabilità che domani non vedrà nessuno e quindi incasserà poco e niente, costa pochissimo. Un negozio on-line al centro del mondo web, visibile e raggiungibile facilmente dal mondo intero, progettato nel modo migliore, più all'avanguardia, sempre in evoluzione

grazie ai migliori esperti del web costerà sicuramente molto, ma comunque sempre molto meno del suo equivalente off-line su strada.

Oggi cosa dovrebbe fare un titolare di un'azienda per non essere quindi tagliato fuori dal mercato?

Farsi costruire una piattaforma algoritmica E-commerce e cominciare a vendere sul web tramite un negozio on-line gli stessi articoli che oggi vende con un negozio off-line.

Quali sono i vantaggi?

Li elenco:

- aumento della propria visibilità attraverso la presenza in rete;
- crescita dell'azienda e del proprio marchio;
- pubblicazione dei propri prodotti e servizi in tutto il mondo e non solo nel proprio quartiere;
- aumento di conseguenza della propria quota di mercato con nuovi clienti;
- aumento della capacità di acquisto di ogni singolo cliente che potrà avere a disposizione nello stesso istante molti più articoli;
- riduzione notevole dei costi generali di gestione: niente commessi, niente affitto, nessuna bolletta elettrica, etc;
- possibilità di interagire in tempo reale con il cliente;
- possibilità di fornire un servizio di assistenza post vendita qualificato e personalizzato per conoscere la soddisfazione del cliente semplicemente con una mail o un sms;
- Informazione alla propria clientela in tempo reale dei nuovi arrivi semplicemente con un click.

Ci sono dei vantaggi per il consumatore?

Ce ne sono un'infinità:

- I consumatori potranno entrare nel negozio on-line anche quando gli altri negozi off-line su strada avranno le serrande chiuse per l'orario o per le ferie;
- Il cliente potrà acquistare con calma o al contrario in tutta fretta, come preferisce;
- Si potrà ricevere la merce acquistata, comodamente a casa, in 24/48 ore, oltre ad avere il diritto di rimandarla indietro e vedersi restituire il denaro, cosa che mai accadrebbe se l'acquisto è stato fatto in un negozio off-line;
- Si potrà pagare facilmente e in tutta sicurezza con la carta di credito.

Può darci alcuni dati sull'E-commerce in Italia?

"Il commercio tradizionale off-line è già agonizzante e presto scomparirà"

Nel 2014 in Italia si è generato, con le vendite on-line, un fatturato di circa 14,6 miliardi di euro con una crescita

pari a circa il

16% rispetto al 2013. Alla faccia della crisi che ha colpito e colpirà sempre di più il mondo off-line, le vendite on-line sono cresciute in tutti i settori: abbigliamento, viaggi, profumeria, informatica, elettronica, editoria, cosmetica, gastronomia, etc. Sempre nel 2014, in Italia, le persone che hanno acquistato on-line hanno superato i 16 milioni, e quelli che lo fanno abitualmente, cioè gli acquirenti che effettuano almeno un acquisto al mese, sono più di 10 milioni e generano il 90% circa del valore dell'E-commerce. Inoltre sempre nell'ultimo anno i dispositivi mobili sono sempre più protagonisti nel mondo on-line e soprattutto proprio negli acquisti on-line. Le vendite via smartphone hanno registrato un incremento del 100% e superano gli 1,2 miliardi di euro di fatturato nel 2014, pari al 9% dell'E-commerce complessivo e solo circa otto anni fa gli smartphone non esistevano. Se si aggiungono gli acquisti via tablet, l'incidenza delle vendite da dispositivi mobili raggiunge, sempre nel 2014, il 20% del totale E-commerce in Italia e solo circa 5 anni fa i tablet non esistevano. Stiamo assistendo ad una vera rivoluzione che è appena cominciata.

La F.A.I. si inserisce in questo panorama?

La F.A.I. - Future Advanced Idea si colloca esclusivamente nel mondo on-line creando piattaforme algoritmiche E-commerce in grado di far rinascere quelle aziende che operano nel mondo off-line che hanno la necessità assoluta di incrementare i propri fatturati.

Ci può fare un esempio che vi capita spesso?

Di solito siamo contattati da titolari di azienda, imprenditori e professionisti in difficoltà in quanto le loro attività, nel mondo off-line, non rendono più come una volta. La prima domanda che poniamo ai nostri clienti è: "quali cause attribuisce alla flessione del fatturato della sua attività?". La risposta, mi creda, è sempre la stessa: «la colpa è della crisi e rischio di chiudere perché la gente non compra più.» Questa risposta ci fa subito

comprendere quanto il modo di pensare dell'interlocutore che abbiamo davanti sia obsoleto e che in realtà le sue difficoltà economiche non nascono da una pseudocrisi che in realtà non esiste, ma dal suo non adattarsi al cambiamento. Perché in realtà la crisi è solo nel suo modo di non cavalcare l'onda inarrestabile del cambiamento che sta avanzando. Se chi abbiamo davanti comprende le potenzialità della realtà che gli possiamo offrire inizia un vero rapporto di collaborazione. Un nostro incaricato si reca direttamente nell'azienda o nel negozio del nostro imprenditore per respirare l'aria della sua attività, per comprendere il suo modo di lavorare, il modo di lavorare dei suoi dipendenti, capire a quale target si rivolge, se il suo prodotto va bene così o va migliorato. Di solito questa fase dura una settimana, massimo dieci giorni. Dopo di che i nostri ingegneri informatici si dedicano alla costruzione di una piattaforma algoritmica E-commerce dedicata alle esigenze del nostro imprenditore. Questa fase dura mediamente, a seconda della complessità aziendale che abbiamo di fronte, da uno a due mesi. Dopo di che parte la vera e propria attività on-line dove il nostro interlocutore vende le stesse cose o gli stessi servizi che vendeva prima off-line e comincia a rendersi conto di una realtà che all'inizio sembra incredibile: che comincia a generare un fatturato on-line parallelo a quello della sua attività off-line.

E poi cosa accade?

Dipende dal tipo di imprenditore. Dopo una prima fase di incredulità il nostro interlocutore comprende appieno le potenzialità del progetto che gli abbiamo costruito su misura ed ingrandisce di molto la piattaforma E-commerce on-line mantenendo il suo o i suoi punti vendita off-line. Altri invece dopo un po' chiudono parzialmente o completamente le attività off-line e si dedicano esclusivamente alle neonate attività on-line. E vuole sapere cosa ci dicono più spesso? "Grazie a voi ho ridotto le spese del 70-90% e duplicato o triplicato il fatturato, mi sento più libero, non sono assalito più dagli incubi e vivo molto meglio".

Mi creda, non c'è cosa più bella di vedere un imprenditore che era in difficoltà, magari da anni, rinascere. Vedergli di nuovo il sorriso sulle labbra è la nostra migliore ricompensa in barba ad una crisi che è solo off-line e non di certo on-line.