



11 must per una strategia di e-commerce 2020 di successo

In collaborazione con YouGov, Adobe/Magento ha intervistato i consumatori di tutto il mondo sulle loro abitudini di acquisto online. Ecco i risultati del sondaggio italiano* da applicare per perfezionare la vostra strategia di e-commerce.

*1008 consumatori italiani su 18.037 consumatori a livello mondiale intervistati online tra il 14 giugno e il 3 luglio 2019



Il 98% degli italiani intervistati online utilizza internet per effettuare acquisti

Si tratta della percentuale più alta d'Europa.



Il 27% degli acquirenti utilizza un dispositivo mobile per fare acquisti: una tendenza in costante crescita

Un'esperienza ottimale sullo smartphone costituisce un criterio fondamentale ed è in continua crescita tra le persone di età compresa tra i 18 e i 44 anni (il 40% a livello mondiale). Una versione online ottimizzata per smartphone non è più un optional: non lasciatevi sfuggire questa opportunità.

La sicurezza, un aspetto cruciale per il

61% degli acquirenti italiani

Consumatori sensibili alla protezione dei dati personali: per gli italiani, la sicurezza è un fattore determinante che influenza gli acquisti online.



Servizi flessibili e agevolati: garanzia di fedeltà

Il 69% dei consumatori italiani è sensibile alle piattaforme di e-commerce che offrono la spedizione gratuita e in meno di 5 giorni (40%). Il 53% cerca spese di reso gratuite.

Un'esperienza di acquisto semplice, rapida e intuitiva

Per il **53%** dei consumatori italiani, il sito deve essere ergonomico e di facile utilizzo.

Per il **27%** un percorso di acquisto ottimale non deve superare i 2 minuti.

E per il **30%** dei consumatori il tempo di caricamento del sito è una priorità.



Soluzioni di pagamento sempre più istantanee per quasi 1 acquirente su 2

Il 47% degli acquirenti si dice pronto a evitare una piattaforma di e-commerce se questa non offre soluzioni di pagamento intuitive quali Paypal, Google Pay o Apple Pay. Peraltro, il 50% dei consumatori evita i rivenditori che non accettano le carte prepagate.

Il prezzo: un criterio di scelta prioritario (ma non esclusivo) per il 60% degli acquirenti

Il 31% apprezza l'istituzione di un programma fedeltà. E per il 29% degli acquirenti è importante che le scorte dei prodotti non si esauriscano.

Il 42% conferisce alla buona reputazione un'importanza non trascurabile

Il 43% è attento alle recensioni positive di una piattaforma di e-commerce.



Acquisti più etici e più sostenibili per l'ambiente

Il **52%** degli acquirenti italiani esige più trasparenza sull'origine dei prodotti.

Il **47%** è pronto a privilegiare un rivenditore che minimizza l'uso di imballaggi a base di plastica, polistirene o pluriball.

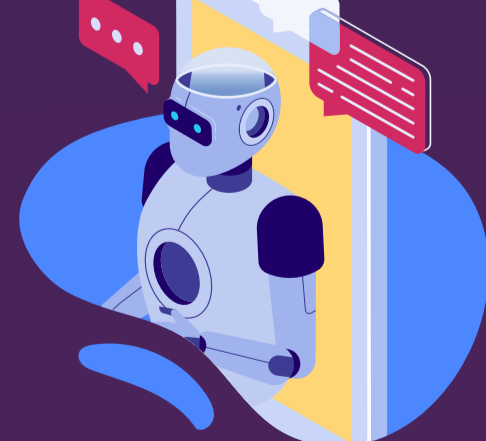
Il **28%** apprezza che il venditore versi una parte del ricavato a una causa ambientale.

Comprendere e anticipare i bisogni: sì ma senza errori

- Il 22% degli internauti è pronto a cessare gli acquisti presso un commerciante online che gli consiglia un prodotto che non corrisponde alle sue aspettative.
- Il 30% annulla l'iscrizione a una mailing list se l'offerta promozionale non è adatta ai suoi bisogni.

Intelligenza artificiale: benefici da sfruttare

Gli italiani sono abbastanza aperti all'esperienza offerta dall'intelligenza artificiale (una migliore selezione di prodotti, la fluidità del percorso, ecc.). Il 61% non ha nulla da ridire al riguardo se questo permette un percorso agevolato.



Buona reputazione

Prezzo

Eco-responsabilità

Flessibilità

Sicurezza

Intelligenza Artificiale

Rapidità

Personalizzazione

Smartphone

Semplicità



Ora sapete cosa fare per offrire ai clienti un'esperienza di acquisto ottimale.



INFORMAZIONI SU MAGENTO COMMERCE

Magento, una società di Adobe, è uno dei principali fornitori di innovazione per l'e-commerce rivolta a commercianti e brand dei settori B2C e B2B ed è stata recentemente nominata uno dei leader del Magic Quadrant di Gartner 2019 per l'e-commerce. Oltre alla sua piattaforma di punta per il commercio digitale, Magento vanta un ampio portafoglio di soluzioni omnicanale che consentono ai commercianti di integrare con successo esperienze di acquisto digitali e fisiche. Magento è il fornitore

numero uno degli Internet Retailer nelle classifiche Top 1000, B2B 300 e Top 500 di Europa e America Latina. Magento gode del supporto di una vasta rete globale di partner di soluzioni e tecnologici, di una community di sviluppatori internazionali molto attiva e di Magento Marketplace, il più ampio mercato e-commerce di estensioni scaricabili. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito: www.magento.com