



Caso di Studio - E-Commerce

Alla corte di bacco
la tua enoteca online
www.allacortedibacco.com



Vendita online di
vini e prodotti tipici

"Grazie ai sistemi SITOVIVO[®].COM, il sito web ha registrato, in soli sei mesi, un incremento del 300% del fatturato derivante dalla vendita online".

*Giovanni Silvestri
Resp. Marketing
allacortedibacco.com*

"Alla corte di bacco", è un punto di riferimento per lo shopping online di vino italiano. E' un'enoteca online specializzata nella vendita di vini campani, toscani, siciliani, pugliesi, vini liquorosi, passiti e prodotti tipici.

Il sito è facilmente consultabile grazie alla pratica suddivisione dei prodotti in base all'area di provenienza.

"Alla corte di bacco" si occupa inoltre della vendita online della famigerata pasta di Gragnano, trafilata al bronzo.

SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT)- P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: info@sitovivo.com - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





Esigenze dell'impresa

Come ha risposto SITOVIVO®.COM

IDENTIFICAZIONE

Verificare quali e quanti clienti usano il sito



La capacità' di **identificazione** (informazioni, storico, statistiche)



MONITORAGGIO

Verificare quali prodotti (pagine) sono di maggior interesse



La capacità' di **monitoraggio** (navigazione e storico)



INDIVIDUAZIONE FONTI PUBBLICITARIE*

Verificare il rendimento degli investimenti pubblicitari in termini di vendite



La capacità di distinguere le singole visite in base al **sito di provenienza** e quindi di evidenziare quali **banner** o convenzioni pubblicitarie di altro genere generano contatti utili.

CUSTOMER CARE PER UTENTI POCO ESPERTI

Assistere on-line in tempo reale: l'utente tende a dimenticare come si usa il sito



La capacità' di **interazione** (chat, invio documenti, pagine web co-editing, messaggi istantanei)



TRUFFE

Riconoscere utenti che in passato hanno creato problemi all'azienda e scoraggiare gli eventuali nuovi truffatori.



Identificando e monitorando in TEMPO REALE l'Azienda ha potuto verificare se l'utente fosse veramente interessato alla transazione e riconoscere il truffatore recidivo

*Grazie a SITOVIVO.COM l'azienda ha scoperto, ad esempio, che solo lo 0,02% degli utenti che arrivano sul sito digitando al parola chiave 'vino' nella pagina di ricerca di Google, si trasformano poi in reali acquirenti. Ha deciso pertanto di sospendere gli investimenti pubblicitari sulle keywords non efficaci e sui siti partner con traffico di bassa qualità, evitando di sprecare risorse economiche in soluzioni pubblicitarie inadeguate e al contempo evitare di sovraccaricare i server di traffico poco fruttuoso dal punto di vista commerciale.

SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT)- P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: info@sitovivo.com - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308

pag. 2





L'uso di SITOVIVO®.COM ha evidenziato i seguenti vantaggi:



Ridotto i costi di assistenza

Un operatore che usa SITOVIVO.COM gestisce facilmente un numero di richieste cinque volte superiore rispetto alle richieste gestite da un call center tradizionale. L'operatore SITOVIVO.COM monitorizza e interagisce **simultaneamente** con più utenti (fino a 5) e si avvale di strumenti multimediali (invio URL, invio documenti, co-editing, ...) che aumentano il valore e la qualità dell'assistenza fornita.

TABELLA COMPARATIVA

	Assistenza telefonica CALL CENTER	Assistenza con SITOVIVO.COM WEB CALL CENTER
N° UTENTI SERVITI CONTEMPORANEAMENTE DA UN OPERATORE	1	5*
DURATA MEDIA DI UNA TELEFONATA	14 sec**	da pochi secondi ad alcuni minuti**
N° UTENTI SERVITI IN 1 h IN 8 h	24,8 contatti 198,4 contatti	124 contatti 992 contatti

* possibile grazie all'ausilio delle Rubriche e delle FAQ

** dipende dal tipo di richiesta. L'operatore che usa sitovivo gestisce le conversazioni **simultaneamente**.



Aumentata Customer Loyalty - Fidelizzazione

Nel corso dell'assistenza online sono stati proposti sconti, promozioni legate alla quantità e altri vantaggi di cui l'utente non avrebbe potuto usufruire, se non avesse dialogato in TEMPO REALE con l'operatore. Incentivati dalla sicurezza di trovare sempre un interlocutore disponibile e dalla possibilità di usufruire dei vantaggi offerti dagli operatori, gli utenti sono ritornati sul sito più volentieri e più spesso (**in media 1,4 volte**).

SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT) - P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: info@sitovivo.com - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





L'uso di SITOVIVO®.COM ha evidenziato i seguenti vantaggi:



Aumentato il totale dell'ordine complessivo

Nel corso dell'assistenza online l'operatore ha proposto all'utente di acquistare una maggiore quantità del prodotto richiesto (**up-selling**), offrendo condizioni d'acquisto particolarmente vantaggiose, oppure ha consigliato l'acquisto di prodotti affini e complementari (**cross-selling**).

Es.1 - UP-SELLING

Utente alla ricerca di una nutrita fornitura di Liquore alla Liquirizia.

Dopo aver appreso che sul sito non c'era disponibilità della quantità da lui richiesta, l'utente stava per abbandonarlo. Con un tempestivo intervento, l'operatore gli ha assicurato la disponibilità del liquore in magazzino e gli ha offerto uno sconto per l'acquisto di una quantità superiore a quella inizialmente richiesta. L'utente, attratto dal vantaggio economico ha acquistato 100 bottiglie di Liquore alla Liquirizia e SITOVIVO.COM ha permesso all'azienda di concludere, così, un ordine superiore alle previsioni.

Es.2 - CROSS-SELLING

Vendita dei "pomodorini del Vesuvio" + "pasta di Gragnano"

L'utente è arrivato sul sito per acquistare un prodotto che già conosceva: i "pomodorini del Vesuvio"; l'operatore ha colto l'occasione per consigliare l'accostamento fra i pomodorini e la famigerata "pasta di Gragnano". La proposta è stata accettata dall'utente che ha acquistato entrambi i prodotti.



Aumentato il Conversion Rate*

L'utilizzo degli strumenti di SITOVIVO.COM sul sito allacortedibacco.com ha offerto agli utenti **garanzie di affidabilità** e facilità di reperimento dei prodotti all'interno del sito. La **maggiore propensione all'acquisto** si è concretizzata nell'**aumento del conversion rate** che è passato in soli cinque mesi dallo 0,4% all'1,6%.

* Definito come il rapporto fra numero di ordini e numero di visitatori, il conversion rate esprime, tramite una percentuale, la misura di quanti visitatori del sito si trasformano in reali acquirenti, con conseguente aumento del fatturato aziendale.





allacortedibacco.com ha scelto SITOVIVO®.COM per ulteriori vantaggi:



Supporto in italiano

Tutti gli strumenti, i manuali, e i tecnici che hanno fornito assistenza (telefonica, di persona, via web) utilizzavano la lingua italiana. Il dialogo costruttivo con i consulenti di Web Marketing di SITOVIVO ha ottimizzato l'uso degli strumenti messi a disposizione con risparmio di tempo per il loro apprendimento ed utilizzo.



Completezza delle funzioni

La piattaforma SITOVIVO.COM ha fornito una serie di strumenti necessari ad assistere, in vari modi, gli utenti di allacortedibacco.com. Oltre all'**assistenza in tempo reale** SITOVIVO ha reso possibile l'**identificazione** dell'utente e, di conseguenza, la possibilità di osservare il suo comportamento nel tempo (navigazione, acquisti, chat, ...). I dati raccolti sono stati ulteriormente elaborati dal sistema al fine di pianificare strategie ed interventi di **Web Marketing**.



Potenzialità della piattaforma

Il sistema è in continua evoluzione. I ricercatori di SITOVIVO.COM lavorano per migliorare le funzioni attualmente presenti e arricchire la piattaforma con nuove funzionalità che si integrano con quelle già esistenti aumentandone il valore aggiunto.

SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT) - P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: info@sitovivo.com - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





Conclusioni

Grazie a **SITOVIVO[®].COM** l'Azienda ha migliorato il rapporto con i propri clienti e ha raggiunto risultati economici sorprendenti.

L'Azienda ha tenuto traccia di tutti gli utenti che hanno visitato il sito nel periodo compreso fra Febbraio 2004 e Luglio 2004.

Il **35%** di questi utenti sono stati **identificati** e **registrati**.

Si è osservato inoltre che l'utente ha maggior fiducia e torna sul sito più volentieri (**1,4 volte**) perchè è sicuro di trovare *sempre* un'interlocutore affidabile e competente. Aumenta in tal modo la **fidelizzazione** dell'utente (nel lungo termine) e la sua propensione all'acquisto (nel medio termine).

Almeno il **70%** dei chatter (utenti che richiedono l'assistenza online) concludono l'acquisto e, grazie alle promozioni, agli sconti o solo ai consigli dell'operatore, l'**ammontare dell'ordine complessivo** è in media **50%** superiore a quello che gli utenti avrebbero fatto in assenza di **SITOVIVO[®].COM**.

Tutti questi vantaggi si riflettono sul *conversion rate* che esprime, in una sola percentuale, il grande miglioramento che **SITOVIVO[®].COM** ha generato:

Febbraio 2004: 0,4%  Luglio 2004: 1,6%

Il numero degli utenti che, al termine della visita, decidono di acquistare è **quadruplicato** in soli 5 mesi.

