

Esperienze di webmarketing nelle PMI siciliane

Francesco Passantino

francesco@iteam5.net

www.iteam5.net/francesco

Rating regionale rispetto al livello di sviluppo tecnologico

Regione	Indicatore	Rank
Lombardia	100	1
Liguria	99,9	2
Lazio	94,2	3
Emilia-Romagna	92,4	4
Veneto	86,8	5
Toscana	86,6	6
Valle d'Aosta	85,7	7
Trentino-Alto Adige	85,6	8
Piemonte	83,8	9
Friuli-Venezia Giulia	77,9	10

Regione	Indicatore	Rank
Umbria	76,6	11
Campania	70,4	12
Marche	68,5	13
Abruzzo	67,6	14
Sicilia	63,7	15
Basilicata	55	16
Puglia	55	17
Sardegna	50,4	18
Calabria	48,7	19
Molise	26,2	20

Fonte: elaborazione Censis su dati Rur - Censis, Istat, Assinform, Between, 2003

La penetrazione di internet nelle regioni italiane



Il modello di diffusione delle tecnologie ICT nelle aziende

email

- Utilizzo effettivo per le comunicazioni interne ed esterne

website

- Visibilità nel mercato globale
- Diffusione e raccolta di informazioni

e-commerce

- Ordini e pagamenti on line
- Riduzione dei costi delle transazioni
- Riduzione dei costi di esercizio

e-business

- Integrazione della supply chain
- Economia nella costruzione della catena del valore
- Riduzione dei costi di esercizio

organizzazione a rete

- Nuovi modelli di business basati sulla interconnessione di organizzazioni diverse
- Imprese virtuali

Strumenti ICT di cui dispongono le aziende nel Sud ed in Sicilia (%)

Strumenti	Sud e Isole	Sicilia
Fonte	<i>L'uso delle ICT nelle imprese ISTAT 2002-2003</i>	<i>SWG Università di Palermo 2004</i>
Collegamento ad internet	77,8	99,0
Email	69,7	97,5
Sito web aziendale	43,4	81,5
Commercio elettronico	Vendita 5,0 Acquisto 11,0	? 21,0

Tipologie di Azione

■ Strategia

- attrarre > convertire > conservare

■ Marketing

- di vendita
nuovi canali, minori costi, internazionalizzazione, servizi aggiuntivi
- di relazione
aumento della brand awareness, differenziazione della customer care
- di conoscenza
information/knowledge management, formazione a distanza

■ Mercati

- Business-to-Consumer (B2C)
direct marketing, vendita, servizi basati sul web, trading online, home Banking
- Business-to-Business (B2B):
Stretta relazione con partners, fornitori e clienti, Productivity Portal, Extranets

La guida al web siciliano

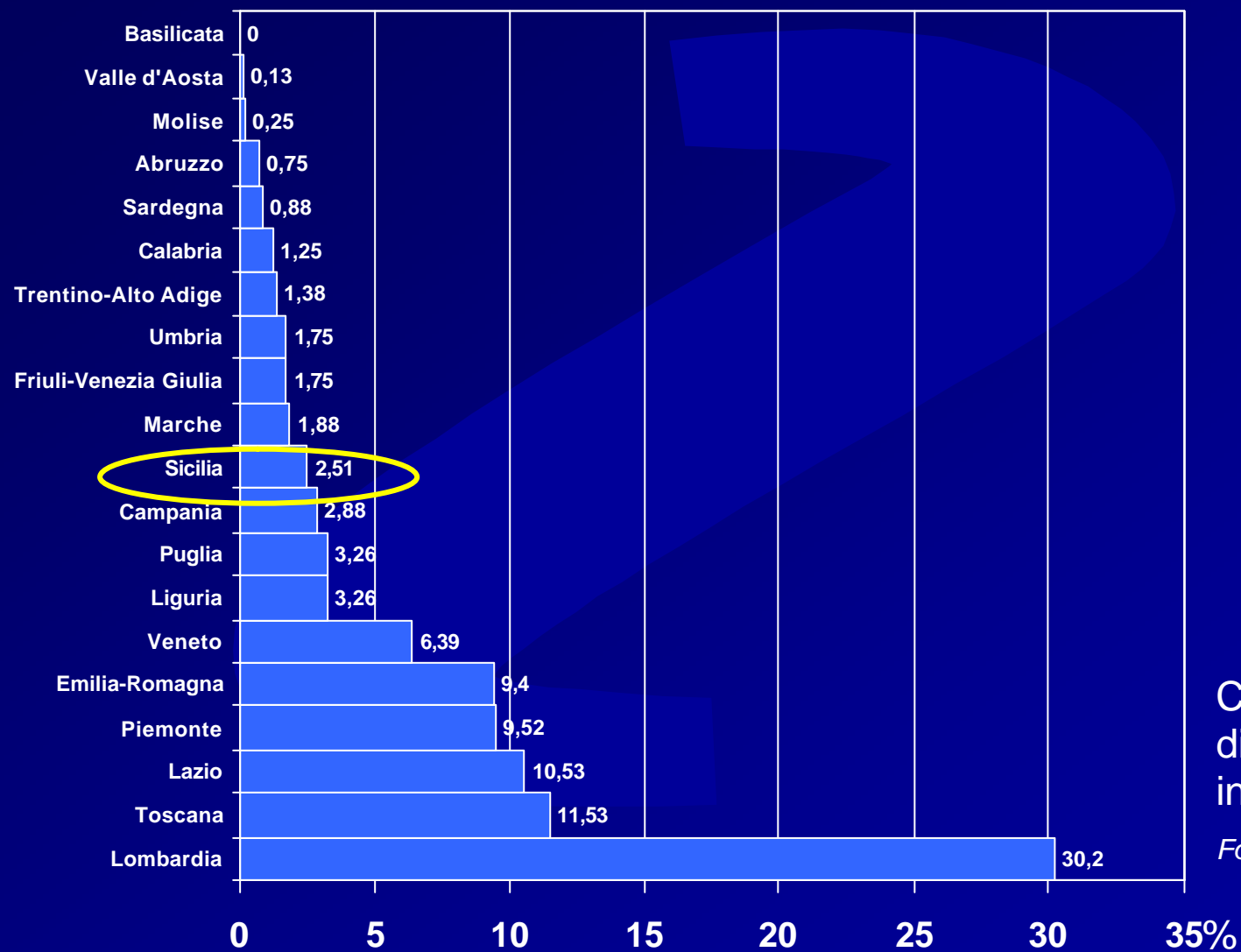


Edita nel 2001, recensisce
Circa 3000 siti.

La cosa incredibile è che è ancora
In vendita, sul web ed in edicola.

Ambiente, natura	53
Famiglia, amicizie	26
Arte	66
Audio, video, computer	92
Cultura	92
Hobbies e casa	26
Informazione	345
Economia e lavoro	637
Auto e motori	66
Tempo libero	159
Sport, salute e bellezze	185
Shopping	345
Viaggi e turismo	438
Varie	325

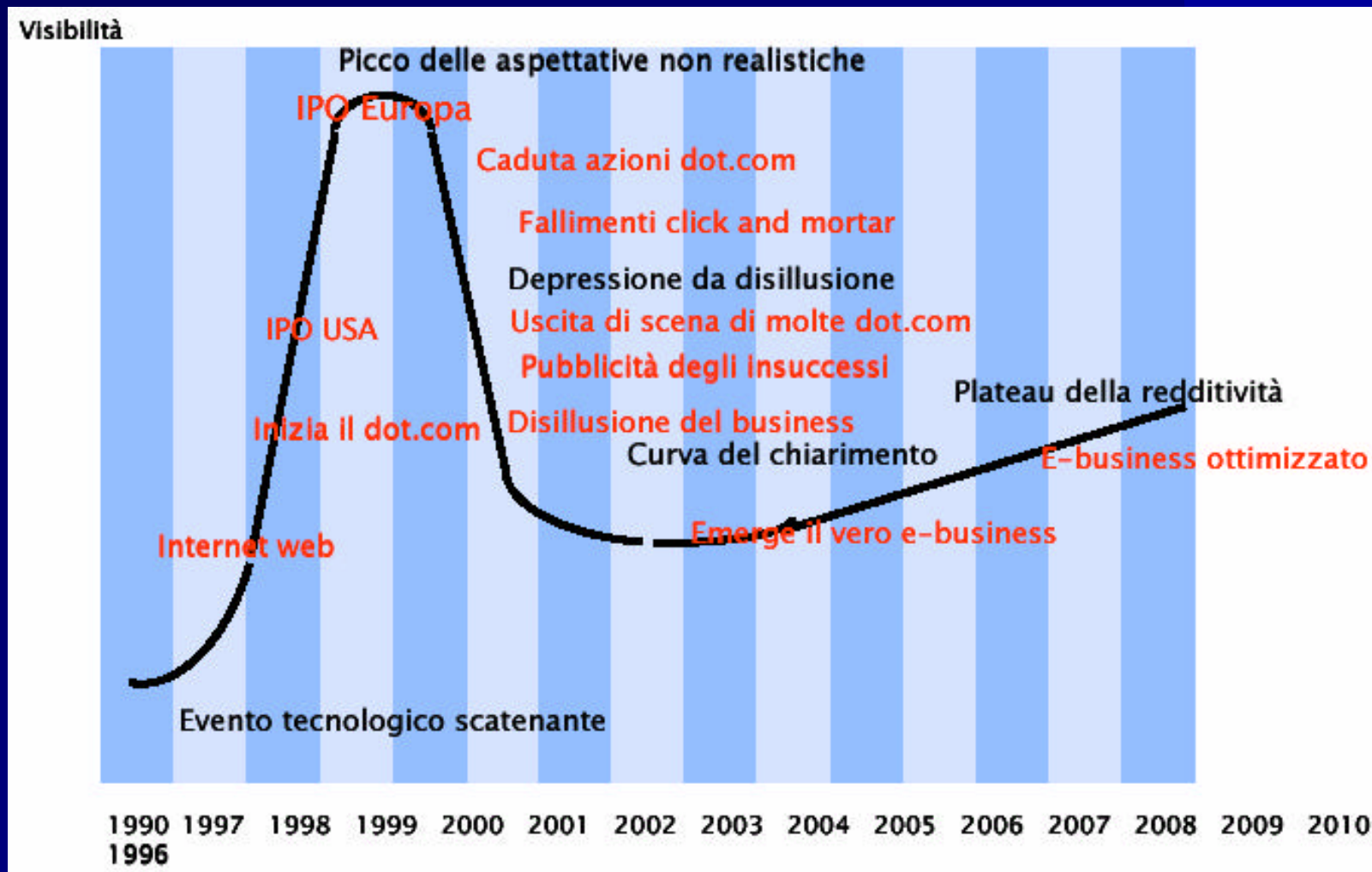
Distribuzione % siti di commercio elettronico per regioni



Campione: 1040 siti
di commercio elettronico
in Italia nel 2000

Fonte: Anee

Ciclo di popolarità dell'e-business



Fonte: Gartner Group

Il termometro di internet: DMOZ

Open Directory - World: Italiano: Regionale: Europa: Italia - Microsoft Internet Explorer - [Non i

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ? Indirizzo C:\pass\presentazione_convengo

dmoz open directory project

Cerca

Top: World: Italiano: Regionale: Europa: Italia (47.956)

- [Abruzzo](#) (1.118)
- [Basilicata](#) (546)
- [Calabria](#) (738)
- [Campania](#) (2.848)
- [Emilia-Romagna](#) (2.988)
- [Friuli-Venezia Giulia](#) (1.063)
- [Lazio](#) (3.624)
- [Liguria](#) (1.692)
- [Lombardia](#) (6.112)
- [Marche](#) (2.366)
- [Molise](#) (304)
- [Piemonte](#) (2.569)
- [Puglia](#) (2.899)
- [Sardegna](#) (3.149)
- [Sicilia](#) (2.966)
- [Toscana](#) (4.591)
- [Trentino-Alto Adige](#) (1.740)
- [Umbria](#) (1.985)
- [Valle d'Aosta](#) (675)
- [Veneto](#) (2.968)

- [Aree Geografiche](#) (93)
- [Località](#) (6)
- [Province](#) (2)

- [Affari e Economia](#) (60)
- [Arte e Intrattenimento](#) (11)
- [Istruzione](#) (4)
- [Mappe e Vedute](#) (9)
- [Meteo](#) (26)
- [Notizie e Media](#) (4)
- [Pubblica Amministrazione](#) (246)
- [Salute](#) (5)
- [Società e Cultura](#) (8)
- [Sport e Tempo Libero](#) (4)
- [Trasporti](#) (45)
- [Turismo](#) (180)

Operazione completata

Open Directory - World: Italiano: Regionale: Europa: Italia: Sicilia - Microsoft Internet Explo

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ? Indirizzo C:\pass\presentazione_conv

dmoz open directory project

A prop

Cerca

Top: World: Italiano: Regionale: Europa: Italia: Sicilia (3.125)

- [Provincia di Agrigento](#) (600)
- [Provincia di Caltanissetta](#) (143)
- [Provincia di Catania](#) (427)
- [Provincia di Enna](#) (104)
- [Provincia di Messina](#) (579)
- [Provincia di Palermo](#) (332)
- [Provincia di Ragusa](#) (357)
- [Provincia di Siracusa](#) (204)
- [Provincia di Trapani](#) (236)

- [Aree Geografiche](#) (9)

- [Affari e Economia](#) (20)
- [Arte e Intrattenimento](#) (5)
- [Istruzione](#) (4)
- [Mappe e Vedute](#) (6)
- [Meteo](#) (3)
- [Notizie e Media](#) (13)
- [Pubblica Amministrazione](#) (10)
- [Salute](#) (2)
- [Società e Cultura](#) (16)
- [Sport e Tempo Libero](#) (8)
- [Trasporti](#) (5)
- [Turismo](#) (31)

Questa categoria in altre lingue:

- [Inglese](#) (308)
- [Francese](#) (32)
- [Spagnolo](#) (10)
- [Tedesco](#) (23)

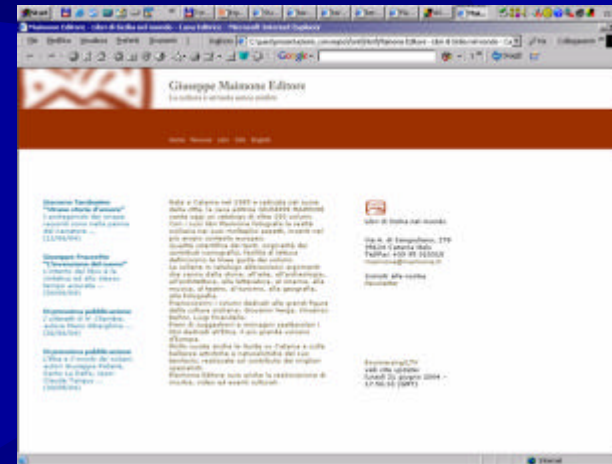
http://dmoz.org/World/Italiano/about.html

Editoria

Flaccovio.com



Maimone.it



Sicilybooks.it



Guidasicilia.it



Google News e le testate siciliane

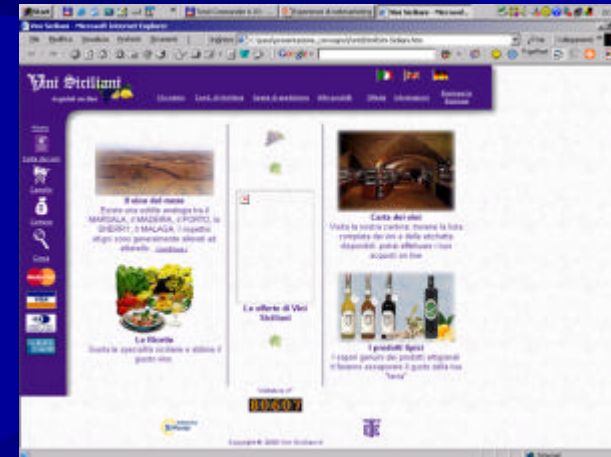


- Iteam5.net/blog
- Quotidianodisicilia.it
- Guidasicilia.it
- Lasicilia.it
- Vivienno.it
- Sicily-news.it
- Siciliano.it
- Corrieredigela.it
- Girodivite.it
- Normanno.it
- Modica.info
- Orlandino.it
- Ecodelsud.it
- Ennaonline.com
- Palermonews.net

Alimentari: Vino, Olio, Arance...

Vinisiciliani.com

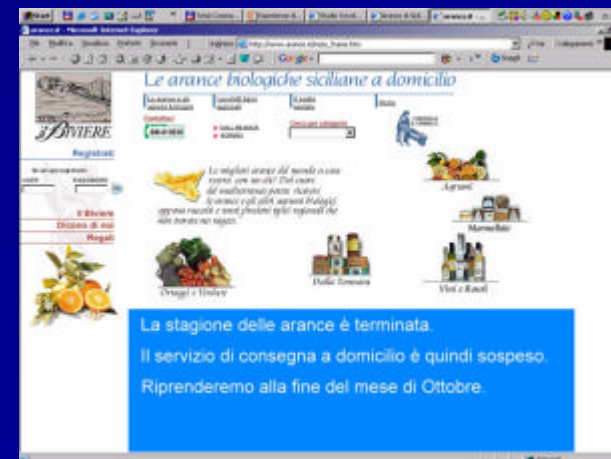
Visibilità sui motori di ricerca	Vino	Olio
E-commerce	176	139
Promozionali	99	90



Buonasicilia.it



Arance.it



Incoming

Siciliasoltur.it



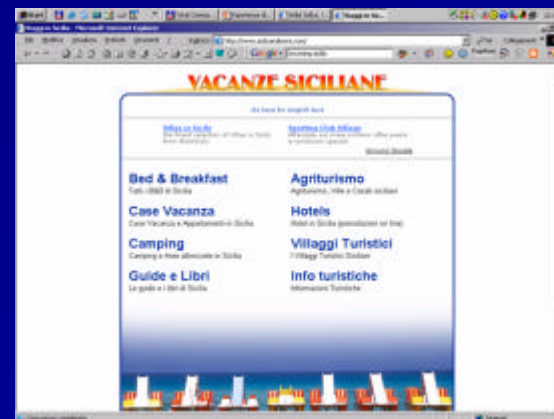
Compagniasicilianaturismo.it



Insicilia.it



Sicilyandmore.com



Quanti albergatori rispondono alle richieste di prenotazione via email?

- Nel 2002 Trademark Italia ha riproposto una ricerca già effettuata nel 1999
- Il campione italiano era composto da 845 alberghi, 24 in Sicilia
- Soltanto il 18% degli albergatori risponde entro le 24 ore nell'area Sud, contro il 39% medio italiano
- Anche se le percentuali siciliane sono migliori rispetto al 1999, ancora oggi un albergatore su 3 non risponde

Rank	REGIONE	Hanno risposto		Non Hanno risposto	
		1999	2002	1999	2002
3	Valle d'Aosta	60,00%	77,80%	40,00%	22,20%
9	Piemonte	29,10%	71,90%	70,90%	28,10%
10	Liguria	25,00%	70,80%	75,00%	29,20%
12	Lombardia	28,20%	70,50%	71,80%	29,50%
	Nord Ovest	30,4	71,60%	69,60%	28,40%
1	Alto Adige	61,60%	92,90%	38,40%	7,10%
6	Trentino	13,30%	73,50%	86,70%	26,50%
4	Friuli Venezia Giulia	66,60%	77,30%	33,40%	22,70%
14	Veneto	58,60%	68,20%	41,40%	31,80%
8	Emilia Romagna	48,70%	72,50%	51,30%	27,50%
	Nord Est	50,90%	73,80%	49,10%	26,20%
5	Toscana	44,00%	76,70%	56,00%	23,30%
7	Lazio	43,30%	73,20%	56,70%	26,80%
19	Marche	15,00%	59,40%	85,00%	40,60%
11	Umbria	25,00%	70,60%	75,00%	29,40%
17	Abruzzo	42,80%	63,30%	57,20%	36,70%
	Centro	32,90%	71,00%	67,10%	29,00%
13	Molise	16,60%	70,30%	83,40%	29,70%
2	Campania	46,40%	82,10%	53,60%	17,90%
18	Basilicata	25,00%	60,00%	75,00%	40,00%
20	Puglia	31,20%	57,10%	68,80%	42,90%
21	Calabria	14,20%	50,00%	85,80%	50,00%
16	Sicilia	43,70%	66,70%	56,30%	33,30%
15	Sardegna	28,50%	68,00%	71,50%	32,00%
	Sud-Isole	30,00%	68,10%	70,00%	31,90%
	TOTALE	36,50%	71,60%	63,50%	28,40%

Il lavoro nelle nuove tecnologie

- Nel 2002 Federcomin ed Ana@sin hanno condotto una indagine sul settore IT
- Durante la costituzione del campione (70 aziende, 24.000 dipendenti), le difficoltà più grandi si sono trovate nell'individuare imprese siciliane di dimensioni significative
- Per la sola regione Sicilia si è stati costretti ad abbassare le soglie occupazionali ed includere due imprese di dimensioni minori (Gestel - Palermo 82 dipendenti, Infotel – Palermo 25 dipendenti)

La domanda di professioni ICT in Italia (94-02) Isimm Assinform 2004

- Crescita delle richieste di professioni ICT: da 2.000 nel 1994 a 30.000 richieste nel 2000
- Crisi dal 2001: numero di inserzioni dimezzato (19.842 nel 2001, 14.200 nel 2002)
- La figura a più elevata crescita è quella degli operatori di *call center* (+79% medio annuo)
- Peso limitato delle figure professionali strettamente legate a Internet e di quelle a maggiore contenuto tecnico
- Peso rilevante figure tecniche con compiti di manutenzione e gestione ordinaria

Opportunità:

1. Infocommerce: la realtà nascosta

	2003	2004	+/-%
e com	1206 K€	2142 K€	+77%
info com	4771 K€	9161 K€	+90%

- Infocommerce: quella serie di attività di “information gathering” che un numero insospettabilmente alto di persone fanno per acquisire informazioni utili per compiere un acquisto online o sui canali di acquisto tradizionali.



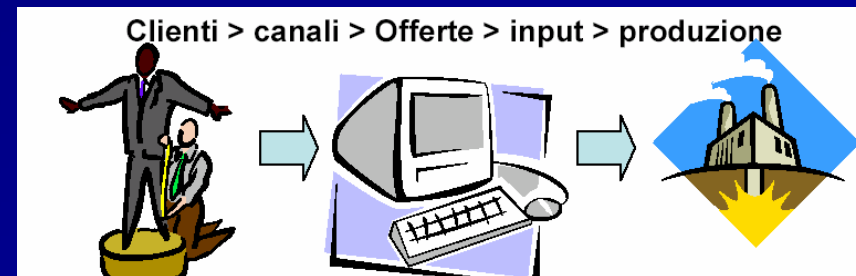
Opportunità:

2. Mass customization

- Produzione e/o commercializzazione di prodotti facilmente personalizzabili da parte del cliente con forti sconti dovuti alla disintermediazione



Reverse Business



Opportunità: 3.L'impresa interattiva



Riassumendo

- Gap tecnologico, infrastrutturale
- Molto “brochureware”
- Problemi “culturali”
- Piccoli disorganizzati, grandi senza “vision”

- Abbiamo buona formazione, ricerca e innovazione
- La “generation internet” non è ancora innestata
- Poca specializzazione non aiuta il territorio
- Il costo del lavoro non può essere una leva

- Consulenza alle imprese, non finanziamenti

Concludendo

Il web è uno strumento di comunicazione, relazione e transazione, integrativo e sinergico...

... come generare il traffico?

... come integrare il web nei nostri processi ?

Internet non è e-business

Internet è business

Internet non è webmarketing

Internet è marketing