

## **RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Realizzare la struttura e i contenuti di un sito e-commerce in conformità con la normativa di riferimento (testi, format documentali, modalità e circuiti di pagamento, ecc.), e in coerenza con le caratteristiche del prodotto/servizio offerto e con il mercato di sbocco

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Articolazione del sito e-commerce: **2 casi**

**Dimensione 2** - Cura dei contenuti del sito e-commerce: **4 casi**

### **RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Curare le attività di monitoraggio in relazione agli aspetti statistici e di funzionamento del sito, descrivendone i risultati al fine di supportare lo sviluppo del piano di web-marketing

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Attività di monitoraggio del sito e-commerce: **4 casi**

### **RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

## **SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Realizzare la struttura e i contenuti di un sito e-commerce in conformità con la normativa di riferimento (testi, format documentali, modalità e circuiti di pagamento, ecc.), e in coerenza con le caratteristiche del prodotto/servizio offerto e con il mercato di sbocco

### **1 - ARTICOLAZIONE DEL SITO E-COMMERCE**

Grado di complessità 2

#### **1.2 MIGLIORAMENTI DEL SITO E-COMMERCE**

Elaborare soluzioni fine di migliorarne il funzionamento e la fruibilità, anche, sulla base delle indicazioni ricevute dal personale che gestisce la fase operativa di vendita online (es. report su funzionalità, commenti utenti, etc.).

Grado di complessità 1

#### **1.1 DEFINIZIONE DELLA STRUTTURA DEL SITO E-COMMERCE**

Mettere a punto l'architettura del sito e-commerce (articolazione e layout delle pagine, modalità di interazione con l'utente, procedure di acquisto, soluzioni di assistenza online), a partire dalle caratteristiche dei prodotti/servizi offerti e dei relativi mercati di sbocco,.

### **2 - CURA DEI CONTENUTI DEL SITO E-COMMERCE**

Grado di complessità 2

#### **2.2 CURA DEL CATALOGO PRODOTTI ONLINE**

Curare il catalogo online evidenziando specificità di prodotti o i prodotti soggetti a promozioni, indicando tempi previsti per la disponibilità dei prodotti temporaneamente esauriti, fornendo risposte puntuali alle richieste dei clienti, riportando i commenti dei clienti che hanno già acquistato lo stesso prodotto.

Grado di complessità 1

#### **2.1 INSERIMENTO PRODOTTI NEL CATALOGO ONLINE**

Inserire nel catalogo online i prodotti destinati alla vendita compilando le diverse sezioni informative (es. denominazione, descrizione, immagini, prezzo, disponibilità, dati tecnici).

#### **2.1 INSERIMENTO DOCUMENTAZIONE ON LINE**

## ADA.24.04.08 - SVILUPPO E MONITORAGGIO DELLA RETE DI VENDITA ONLINE

Predisporre, inserire e aggiornare on line la documentazione e le linee guida inerente la compravendita, evidenziando la richiesta e la conferma dati on line al cliente nel rispetto della normativa in vigore.

### 2.1 INSERIMENTO SERVIZI ON LINE

Predisporre, inserire e aggiornare le soluzioni di assistenza on line e di assistenza post vendita, utilizzando modalità di richiesta e conferma dati on line al cliente nel rispetto della normativa in vigore.

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Informazioni relative alla tipologia del prodotto
- Informazioni relative alla tipologia del target clienti e del mercato di riferimento
- Feedback sul sito e-commerce del personale che gestisce la fase operativa di vendita online
- Standard di servizio
- Procedure aziendali e normativa in vigore
- Documentazione e linee guida inerenti la compravendita on line
- Sistemi, modelli e strumenti di promozione e gestione vendite on line

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di marketing
- Tecniche, strumenti e canali di comunicazione commerciale
- Metodi e tecniche di progettazione di siti di e-commerce
- Metodi e tecniche di organizzazione di cataloghi on line
- Tecniche di progettazione della assistenza on line

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Sito e-commerce operativo
- Catalogo on line sviluppato ed aggiornato
- Riferimenti di assistenza presenti e visibili

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di prodotti/servizi
2. L'insieme delle tipologie di mercati di sbocco
3. Un set di caratteristiche di prodotti e mercati

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Per almeno una tipologia di prodotto/servizio, sulla base del set informativo dato, impostazione della struttura di un sito e-commerce e del relativo catalogo on line, inclusivo di caratteristiche commerciali di offerta
2. Colloquio tecnico relativo alle caratteristiche della assistenza on line e post vendita



**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2** - Curare le attività di monitoraggio in relazione agli aspetti statistici e di funzionamento del sito, descrivendone i risultati al fine di supportare lo sviluppo del piano di web-marketing

**1 - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DEL SITO E-COMMERCE**

Grado di complessità 3

**1.3 ELABORAZIONE IPOTESI DI MIGLIORAMENTO**

Elaborare delle ipotesi di interventi migliorativi sia destinati all'area marketing per rendere più efficaci le politiche commerciali (es. tipologie e tempistiche delle promozioni) e sia all'area di sviluppo del sito per favorire l'utente nella scelta rapida dei prodotti desiderati (es. funzionalità legata alla ricerca e confronto dei prodotti), sulla base dei dati di accesso e vendita rilevati.

Grado di complessità 2

**1.2 ELABORAZIONE REPORT DI MIGLIORAMENTO**

Redigere report periodici destinati agli sviluppatori del sito contenenti indicazioni per interventi di miglioramento, sulla base dei monitoraggi svolti.

Grado di complessità 1

**1.1 MONITORAGGIO DATI ACCESSO E VENDITA**

Monitorare le statistiche di accesso al sito rapportandole a quelle che si concludono con una vendita, analizzando i dati al fine di elaborare report dettagliati dei risultati (es. indicatori su tipologie di prodotti visionati, numerosità di prodotti visionati prima di procedere all'acquisto, correlazioni tra iniziative promozionali e risultati di vendita).

**1.1 MONITORAGGIO FUNZIONAMENTO DEL SITO**

Monitorare il funzionamento del sito, segnalando immediatamente agli sviluppatori situazioni di malfunzionamento e registrando a fini statistici sui modelli predisposti i dati relativi alla tipologia, ricorrenza temporale, probabili cause.

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Sito di e-commerce e relativo catalogo
- Dati di accesso al sito
- Dati di vendita
- Dati di funzionamento del sito
- Standard di servizio
- Procedure aziendali e normativa in vigore

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche ed operatività di monitoraggio di siti e-commerce

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Sito monitorato negli accessi e negli acquisti
- Criticità tecniche individuate e segnalate
- Miglioramenti tecnici richiesti

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. Un set di caratteristiche di un sito di e-commerce
2. Un set di dati di accesso, vendita e criticità di funzionamento

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Sulla base del set dato, analisi delle informazioni ed individuazione degli elementi commerciali e tecnici oggetto di miglioramento, con formulazione di proposte di sviluppo

**FONTI**

- Antonacci Francesco, E-commerce. Marketing & vendite. Strumenti e strategie per vendere online", Ed. Hoepli, 2015
- Rutigliano Daniele, E-commerce vincente. Di modelli di business alle strategie di vendita online", Ed. Hoepli, 2017

## **ADA.24.04.08 - SVILUPPO E MONITORAGGIO DELLA RETE DI VENDITA ONLINE**

- Fiore Francesco, E-commerce manager. Come gestire un negozio online che generi profitto nel tempo", Ed. WebBook, 2017
- Schede SST presenti nei Repertori di settore del FVG