



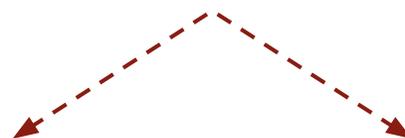
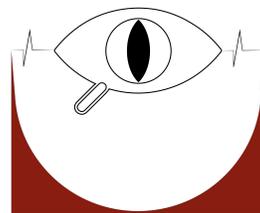


Mobile commerce: su app, social e navigazione in store, nel pharma c'è ancora da lavorare

Andrea Longo

INDUSTRY è una società di consulenza che eroga **consulenza e formazione in ambito e-commerce** per le aziende di marca dei settori pharma, beauty e food.

OSSERVATORIO



DIGITAL MANAGER

Strategia

Sviluppo e gestione store

Advertising

SALES MANAGER

Trattativa eRetailer

Materiale eRetailer

#DICOSAPARLIAMO

MOBILE COMMERCE

Ma è così importante parlare di mobile commerce?

SI! Il 74% del traffico ai top store del pharma arriva da mobile

#COMENEPARLIAMO

ANALISI

DESCRITTIVA

cosa è successo

analizza scenari **passati**

ANALISI

PREDITTIVA

cosa può succedere

stima scenari **futuri**

ANALISI

PRESCRITTIVA

cosa fare

fornisce spunti **operativi**



10 scenari in ambito mobile:

- EVIDENZA
- CASO PRATICO
- RISPOSTA DEI TOP STORE PHARMA
- PROPOSTA

#LOSCENARIO

STORE



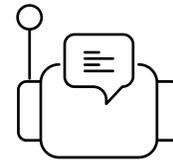
APP



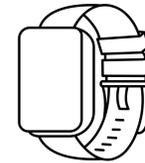
SOCIAL



ASSISTANT



WEARABLE



#LOSCENARIO

Nel corso della presentazione parleremo di Top Store Pharma:

amica
farmacia

 **docpeter.it**
Un farmacista per amico.

Dr.Max+

 **efarma**
by atida

 **FARMACIA AMATO**

 **Farmacia Guacci**

 **FARMACIA LORETO**
LA TUA FARMACIA OMNISCANALE
Farmacie Italiane

ANTICA
DAL  1868
FARMACIA ORLANDI.it

 **Farmacia Soccavo**

BENU+ **Farmacia**
LloydsFarmacia

 **top farmacia**

FARMA SAVE 

 **farmae**

 **Sempre farmacia.it**

 **farmaeurope**

FARMACOSMO+
L'e-commerce del benessere a portata di click

FARMACIA IGEA
AL SERVIZIO DELLA SALUTE

meaFARMA
La tua farmacia online

 **tuttofarma**

FARMACIA UNO1

[S]aninforma

 **Redcare PHARMACY**

Scanner ORIZZONTI

*vi svelo subito "l'assassino":
vedrete che **ci sono tante opportunità non sfruttate!***



1.

i benchmark delle CPU indicano che un **Pc** è mediamente **4 volte più potente di uno smartphone**



Intel Core I5

benchmark task: **1h**



Qualcomm Snapdragon 808

benchmark task: **4h**



Michele sta facendo un viaggio di lavoro, si annoia e vorrebbe impiegare il tempo per cercare un prodotto per il suo mal di schiena



Michele sta facendo un viaggio di lavoro, si annoia e vorrebbe impiegare il tempo per cercare un prodotto per il suo mal di schiena

1.

Le performance tecniche del tuo store sono compatibili con la tecnologia presente negli smartphone di fascia media?



Michele sta facendo un viaggio di lavoro, si annoia e vorrebbe impiegare il tempo per cercare un prodotto per il suo mal di schiena

1.

Le performance tecniche del tuo store sono compatibili con la tecnologia presente negli smartphone di fascia media?

Secondo Google, le performance medie dei top store, da smartphone, non raggiungono la sufficienza (fonte: Google PageSpeed Insight)

La valutazione media è 23/100



Michele sta facendo un viaggio di lavoro, si annoia e vorrebbe impiegare il tempo per cercare un prodotto per il suo mal di schiena

1.

Modifica il **peso** ed il **formato** delle immagini sullo store

WebP & AVIF

Utilizza il **caricamento progressivo** dei contenuti

Lazy Load

2.

la **diversità nelle dimensioni e nel rapporto d'aspetto** modificano sostanzialmente la navigazione da desktop e mobile





Francesco non ha un computer desktop, ma usa il suo smartphone per navigare online



Francesco non ha un computer desktop, ma usa il suo smartphone per navigare online

2.

I contenuti del tuo store sono adatti per la visualizzazione verticale da smartphone?



Francesco non ha un computer desktop, ma usa il suo smartphone per navigare online

2.

I contenuti del tuo store sono adatti per la visualizzazione verticale da smartphone?

Il 77% dei top store ha i banner in HP ottimizzati per la navigazione da smartphone



Francesco non ha un computer desktop, ma usa il suo smartphone per navigare online

2.

Produci dei **contenuti nativi verticali**

Scrivi **testi brevi** ma efficaci, inserisci la **CTA nella parte alta del contenuto** (...o il pollice la coprirà durante lo scroll)

3.

secondo il Rapporto ISTAT “*Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari in Italia e nell’Unione europea*” del 2019:

il **2%** della popolazione soffre di **gravi limitazioni della vista**

il **17%** della popolazione soffre di **moderate limitazioni della vista**



La sig.ra Michela soffre di una forte presbiopia, vorrebbe comprare online ma fatica a leggere da smartphone



La sig.ra Michela soffre di una forte presbiopia, vorrebbe comprare online ma fatica a leggere da smartphone

3.

I contenuti del tuo store sono adatti per la visualizzazione da smartphone da parte di una persona ipovedente?



La sig.ra Michela soffre di una forte presbiopia, vorrebbe comprare online ma fatica a leggere da smartphone

3.

I contenuti del tuo store sono adatti per la visualizzazione da smartphone da parte di una persona ipovedente?

Secondo Wave, i top store hanno una media di:

33 errori di usabilità

263 alert di usabilità

112 errori di contrasto



La sig.ra Michela soffre di una forte presbiopia, vorrebbe comprare online ma fatica a leggere da smartphone

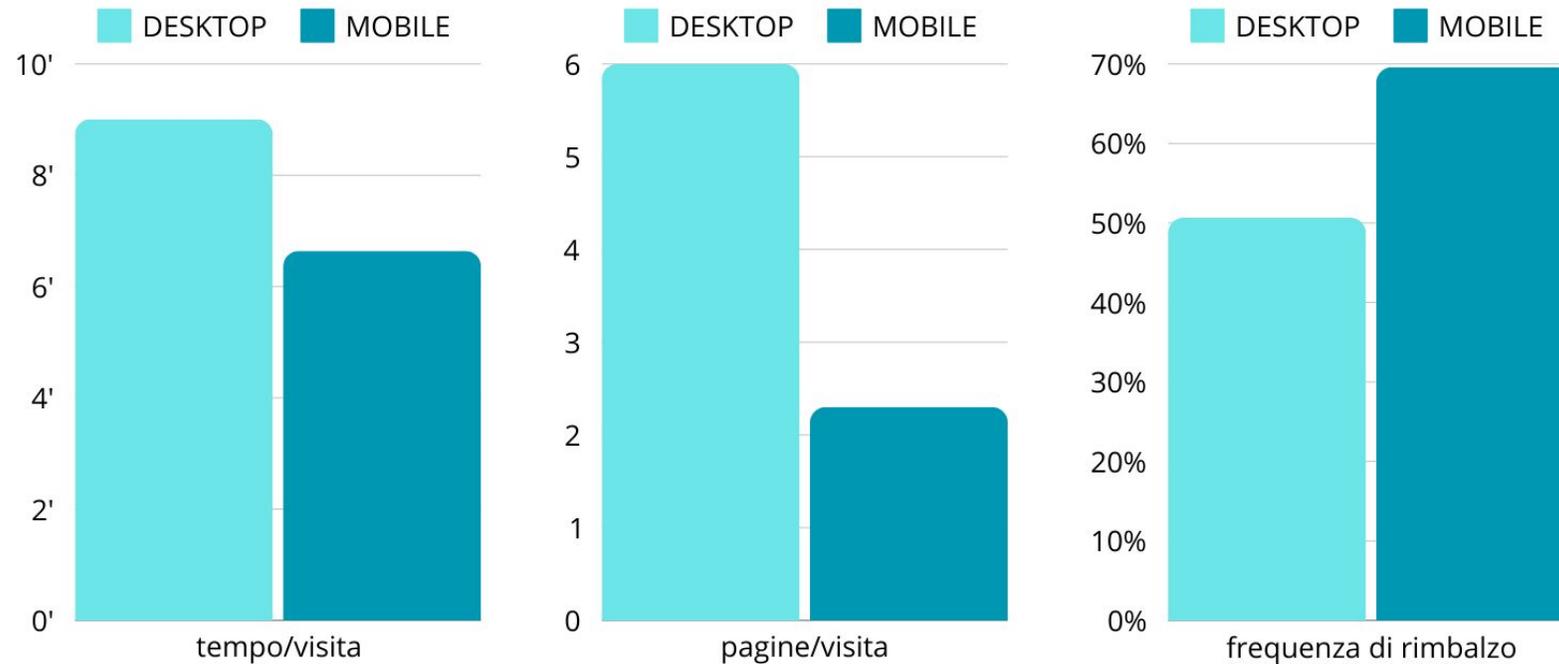
3.

Installa (almeno) un **tool** dedicato alla **gestione autonoma dei parametri di usabilità**



4.

secondo le stime di Semrush, **gli accessi da smartphone sono molto più veloci** (e scomodi) di quelli effettuati da desktop



fonte: Semrush, media top store, gen/ott 2024



Francesca sta tornando dal lavoro e vorrebbe comprare un integratore per riposare meglio; la scelta è ampia e vorrebbe un consiglio



Francesca sta tornando dal lavoro e vorrebbe comprare un integratore per riposare meglio; la scelta è ampia e vorrebbe un consiglio

4.

Il tuo store dispone di assistenza h24 capace di fornire risposte immediate a chi si connette (scomodamente) in mobilità?



Francesca sta tornando dal lavoro e vorrebbe comprare un integratore per riposare meglio; la scelta è ampia e vorrebbe un consiglio

4.

Il tuo store dispone di assistenza h24 capace di fornire risposte immediate a chi si connette (scomodamente) in mobilità?

Tra i top store il **41%** dispone di **chat diretta**

Nessuna chat è operativa dopo le ore 18



Francesca sta tornando dal lavoro e vorrebbe comprare un integratore per riposare meglio; la scelta è ampia e vorrebbe un consiglio

4.

Installa un **chatbot** basato su **tecnologia conversazionale LLM**



ChatGPT

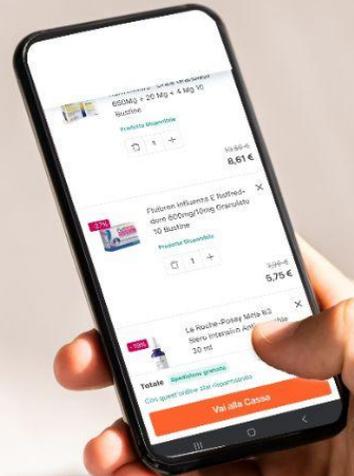




Giovanni carica tanti prodotti nel carrello, arrivato al checkout ci ripensa sempre ed esce dallo store

5.

Il tuo store dispone di metodi di pagamento "one click" come Google Pay ed Apple Pay?



Giovanni carica tanti prodotti nel carrello, arrivato al checkout ci ripensa sempre ed esce dallo store

5.

Il tuo store dispone di metodi di pagamento "one click" come Google Pay ed Apple Pay?

Tra i top store il **18%** dispone di **Google Pay**

Tra i top store il **25%** dispone di **Apple Pay**

Giovanni carica tanti prodotti nel carrello, arrivato al checkout ci ripensa sempre ed esce dallo store

6.

secondo la ricerca Criteo 2020 *“Comportamento degli utenti di app nel 2020: Italia”*,

2 italiani su 5 hanno scaricato una retail shopping app



(come molti italiani) Alfonso abita in una zona con poco campo, le app mobile lo aiutano a sfruttare i servizi del web



(come molti italiani) Alfonso abita in una zona con poco campo, le app mobile lo aiutano a sfruttare i servizi del web

6.

Il tuo store dispone di una applicazione mobile?



(come molti italiani) Alfonso abita in una zona con poco campo, le app mobile lo aiutano a sfruttare i servizi del web

6.

Il tuo store dispone di una applicazione mobile?

Tra i top store il **41%** dispone di una **app mobile**

Il **rating medio** è **3,7/5**

7.

secondo una ricerca di Mordor Intelligence, dal 2024 al 2029, **il mercato delle app e-commerce crescerà a un CAGR del 9,6%** (il Compound Annual Growth Rate misura la crescita annuale media di un valore)

secondo la ricerca We Are Social 2024, nel 2023 **gli italiani hanno scaricato 1,58 miliardi di applicazioni mobile**



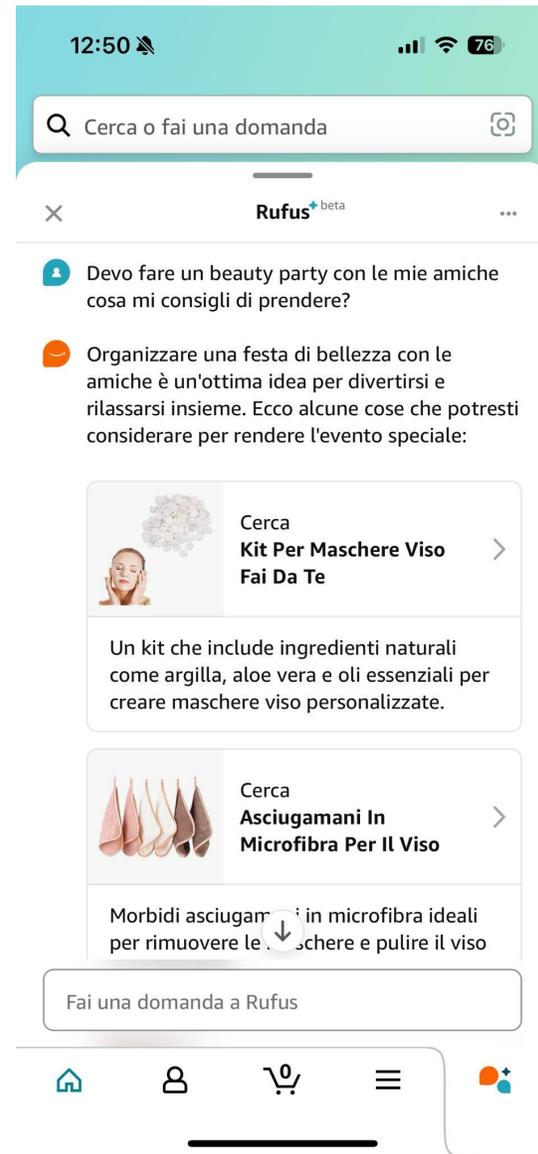
(come molti italiani) Alfonso abita in una zona con poco campo, le app mobile lo aiutano a sfruttare i servizi del web

7.

La tua applicazione mobile sfrutta pienamente tutti gli strumenti multimediali e interattivi dello smartphone?



(come molti italiani) Alfonso abita in una zona con poco campo, le app mobile lo aiutano a sfruttare i servizi del web



8.

secondo l'Osservatorio Netcomm Digital H&P 2024 l'utilizzo di **TikTok** per **trovare contenuti legati ai temi della salute e della cura persona è cresciuto del +27%** tra il 2023 e il 2024



Andrea frequenta il liceo, usa TikTok
come motore di ricerca per trovare
quello che gli serve



Andrea frequenta il liceo, usa TikTok
come motore di ricerca per trovare
quello che gli serve

8.

Il tuo store è presente su TikTok?



Andrea frequenta il liceo, usa TikTok
come motore di ricerca per trovare
quello che gli serve

8.

Il tuo store è presente su TikTok?

Tra i top store il **63%** dispone di una
pagina **TikTok**

Il numero medio di **follower** è **15.000**



Andrea frequenta il liceo, usa TikTok come motore di ricerca per trovare quello che gli serve

8.

Per una vasta esposizione e **consapevolezza del marchio**, i **macro-influencer** sono più adatti.

Se si mira a un **coinvolgimento profondo** e a raggiungere nicchie specifiche, i **micro-influencer** sono ideali.

9.

una ricerca McKinsey & Company del 2023 indica che in tutti i mercati, **i tassi di conversione delle live shopping sono pari o superiori al 30%**

(un valore fino a 10 volte più alto rispetto ai tassi dell'eCommerce tradizionale)



La sig.ra Giulia compra online ma
continua a preferire il rapporto
diretto con il farmacista



La sig.ra Giulia compra online ma
continua a preferire il rapporto
diretto con il farmacista

9.

**Il tuo store sfrutta il live streaming
commerce?**



La sig.ra Giulia compra online ma
continua a preferire il rapporto
diretto con il farmacista

9.

**Il tuo store sfrutta il live streaming
commerce?**

Tra i top store il **14%** dispone di una
piattaforma per la gestione del live streaming
commerce



La sig.ra Giulia compra online ma
continua a preferire il rapporto
diretto con il farmacista

9.

in questo momento, almeno in Italia, **le dirette live attirano poche centinaia di consumatori**, sono però un test fondamentale che permette di farsi trovare pronti quando il fenomeno prenderà piede nel nostro Paese

10.

gli assistenti vocali, come Alexa, Google Assistant e Siri, sono strumenti basati sull'intelligenza artificiale progettati per rispondere a comandi vocali e semplificare le attività quotidiane. Secondo la ricerca We Are Social 2022, **più di 1 persona su 5 utilizza assistenti vocali almeno ogni settimana.**



Marta passa tante ore in macchina,
utilizza SIRI per tutte le sue ricerche
online



Marta passa tante ore in macchina,
utilizza SIRI per tutte le sue ricerche
online

10.

**Il tuo store dialoga correttamente
con i principali assistenti vocali?**

10. Il tuo store dialoga correttamente con i principali assistenti vocali?



quali sono le principali farmacie online in Italia?

TOP FARMACIE GOOGLE	Redcare, eFarma, Dr.Max, Farmacia Loreto, Farmasave, Farmacia Uno, Farmacia Italia, Tutto Farma, Easy Farma
TOP FARMACIE ALEXA	Farmacia Loreto
TOP FARMACIE CHATGPT	Redcare, eFarma, Dr.Max, Farmacia Loreto, Farmasave, Farmaè, Tutto Farma, Farmacia Guacci, Farmacia Soccavo, 1000Farmacie



Marta passa tante ore in macchina,
utilizza SIRI per tutte le sue ricerche
online

10.

**Ottimizza i contenuti del tuo store per
le query conversazionali**

antidolorifico

VS

miglior antidolorifico per il mal di testa

#CONTATTI

DOWNLOAD: **INDUSTRYSITE.IT/DOWNLOAD**

NETWORK: **linkedin.com/in/anlongo**

MOBILE: **+39 328.2734590**