

OSSERVATORIO COVID-COMMERCE

Come le aziende stanno affrontando
l'emergenza sanitaria

CONSORZIO NETCOMM

Netcomm, il Consorzio del Commercio Digitale Italiano, è il **punto di riferimento in materia di e-commerce e retail digitale** nel panorama nazionale e internazionale. Nato nel 2005, riunisce più di 400 aziende composte da società internazionali e piccole-medie realtà di eccellenza, promuovendo lo sviluppo dell'e-commerce e dell'evoluzione digitale delle imprese, generando valore per l'intero sistema economico italiano e per i consumatori.

+400

Aziende presenti nel
network di Netcomm

8

Eventi annuali
di rilevanza nazionale

20k

Presenze totali
agli eventi di Netcomm

I servizi Netcomm

SIGILLO NETCOMM

STUDI E
RICERCHE DI
MERCATO

EVENTI E WORKSHOP

BUSINESS MATCHING

GRUPPI DI LAVORO

SUPPORTO LEGALE
E FISCALE

GO TO MARKET
ADVISORY

BUSINESS
PARTNERSHIP

FORMAZIONE

RELAZIONI
ISTITUZIONALI

COMUNICAZIONE

INIZIATIVE PER
I CONSUMATORI

Osservatorio Covid-Commerce

In una situazione di emergenza come quella che si trova a fronteggiare l'Italia in queste settimane, Netcomm continua a promuovere la cultura e la conoscenza per la crescita del digitale e del digital retail attraverso l'osservatorio Covid-Commerce. L'obiettivo di questa indagine è fotografare lo stato attuale delle aziende italiane in un contesto di emergenza, al fine di rilevare opportunità e criticità.

L'arco di tempo in cui l'indagine è stata somministrata va **dal 17 marzo al 23 marzo 2020**. Sono stati proposti due differenti questionari: uno indirizzato alle aziende che vendono al consumatore finale (merchant) ed uno per le aziende di servizi BtoB. Dalla prima categoria di aziende sono pervenute 150 risposte complete, 226 le risposte delle aziende di servizi.

Il campione

226 Business Partner

I principali settori di appartenenza delle aziende rispondenti al questionario sono:

Marketing 29,20%
Tecnologia 19,03%
Consulenza 16,81%
Logistica 6,19%
Pagamenti 6,19%

Il 50% dei quali ha sede operativa a Milano.

150 Merchant

I principali settori di appartenenza delle aziende rispondenti al questionario sono:

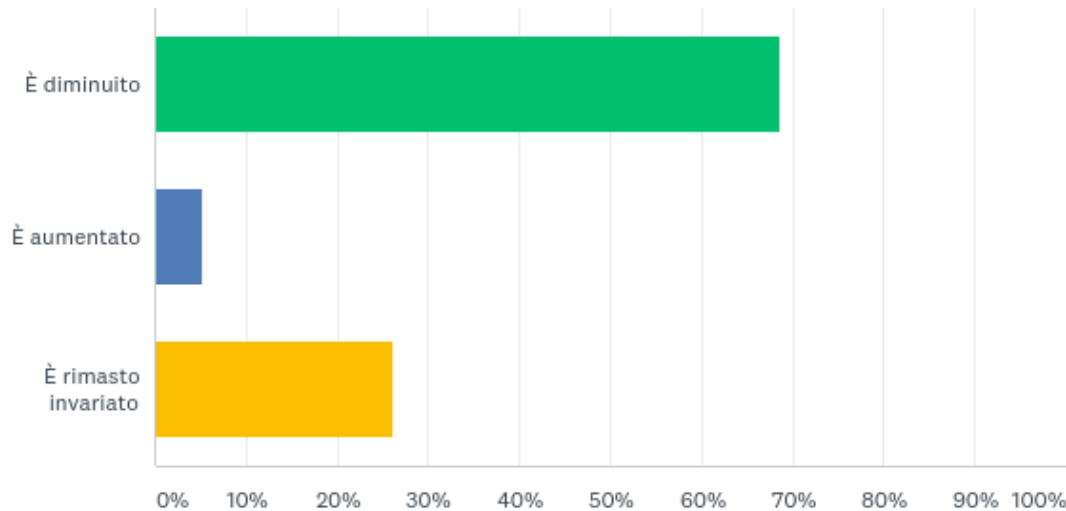
Alimenti e bevande 18%
Abbigliamento, tessile e accessori 17,33%
Sport e tempo libero 6%
Farmaceutico 5,33%
Arredamento e design 5,33%

85% delle aziende rispondenti vende online
65% esporta e i principali mercati esteri sono Europa, Cina e USA.

Periodo: 17 marzo 2020- 23 marzo 2020

Impatto sul business aziendale

Aziende di servizi



Quale impatto ha avuto l'emergenza COVID-19 sul fatturato del tuo business?

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
È diminuito	68.58%	155
È aumentato	5.31%	12
È rimasto invariato	26.11%	59
TOTAL		226

L'emergenza sanitaria in corso ha avuto un impatto negativo sul fatturato della maggior parte delle aziende (68,58%). I settori per i quali si è registrato un aumento di fatturato o una variazione non significativa sono:

Marketing 26,76%

Tecnologia 26,76%

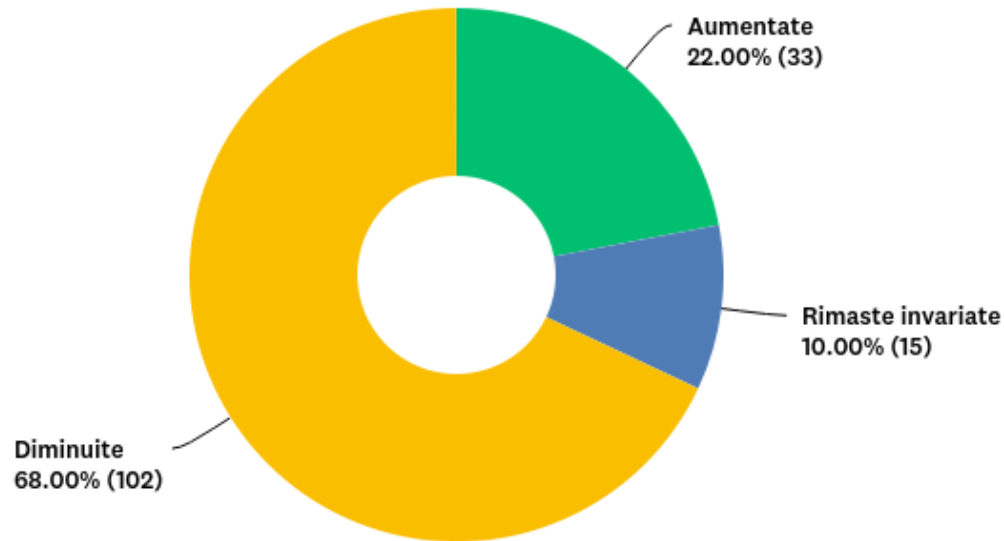
Consulenza 16,90%

Il 40,71% delle aziende di servizi ha ricevuto richieste di **annullamento** o cancellazioni.

Il 33,19% ha dovuto negoziare con il cliente **nuovi termini**.

Impatto sul business aziendale

Merchant



In queste settimane d'emergenza COVID-19, le vendite della tua azienda sono:

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Aumentate	22.00%	33
Rimaste invariate	10.00%	15
Diminuite	68.00%	102
TOTAL		150

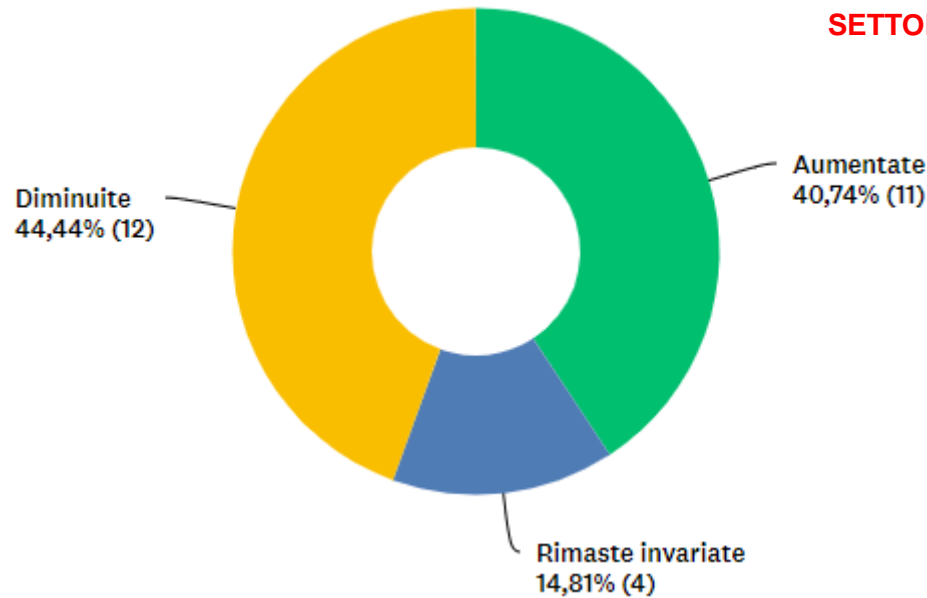
In queste settimane di emergenza le vendite sono diminuite per il 68% dei rispondenti, il 22% ha registrato un aumento delle vendite e il 10% non vede una variazione significativa rispetto alle settimane precedenti.

Il 71,34% delle aziende ha acquisito **nuovi clienti**. La percentuale aumenta (77,16%) se si considerano tra i rispondenti solo le aziende che vendono online.

Impatto sul business aziendale

Merchant

SETTORE ALIMENTARI E BEVANDE



In queste settimane d'emergenza COVID-19, le vendite della tua azienda sono:

OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
▼ Aumentate	40,74%	11
▼ Rimaste invariate	14,81%	4
▼ Diminuite	44,44%	12
TOTALE		27

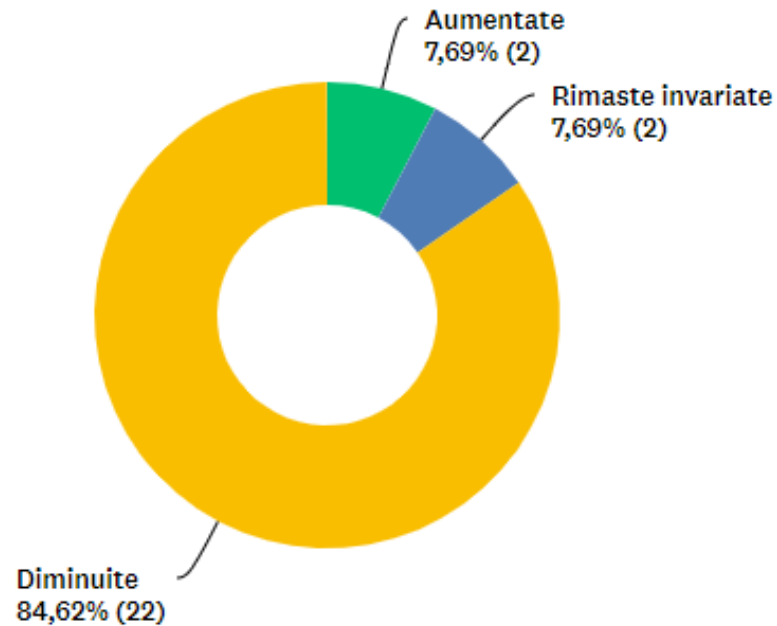
Il 55,55% dei rispondenti appartenenti al settore alimentare dichiara che le vendite sono rimaste invariate o aumentate rispetto al periodo precedente, il 44,44% ha registrato un calo.

Il **74,08%** dei merchant appartenenti al settore alimentare ha registrato un incremento di **nuovi clienti** durante queste settimane di emergenza sanitaria.

Impatto sul business aziendale

Merchant

SETTORE ABBIGLIAMENTO,
TESSILE E ACCESSORI



In queste settimane d'emergenza COVID-19, le vendite della tua azienda sono:

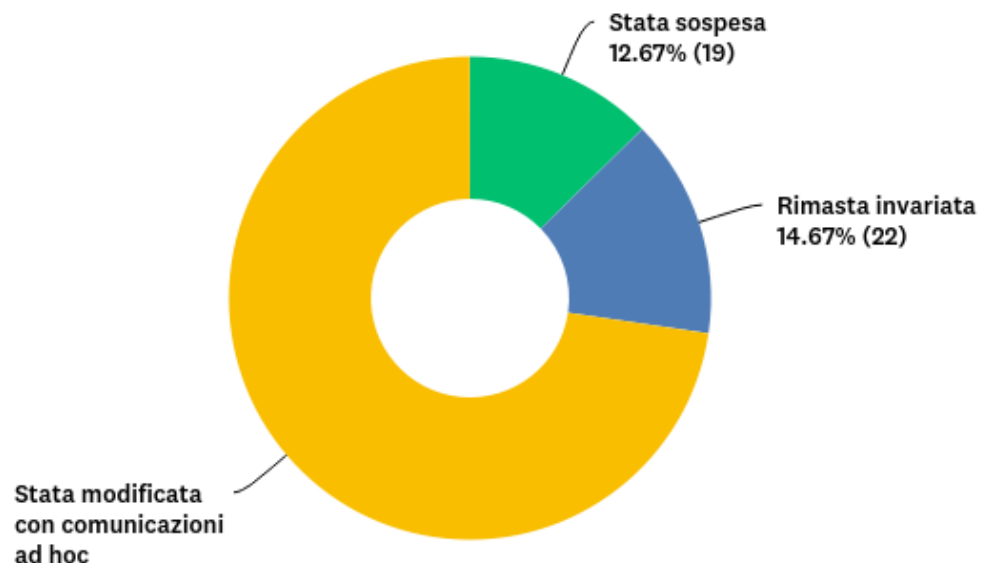
OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
▼ Aumentate	7,69%	2
▼ Rimaste invariate	7,69%	2
▼ Diminuite	84,62%	22
TOTALE		26

L'emergenza sanitaria ha causato un calo delle vendite per 84,62% dei merchant appartenenti al settore abbigliamento, tessile e accessori.

Coloro che hanno acquisito **nuovi clienti** in questo settore corrispondono al **61,54%** degli intervistati.

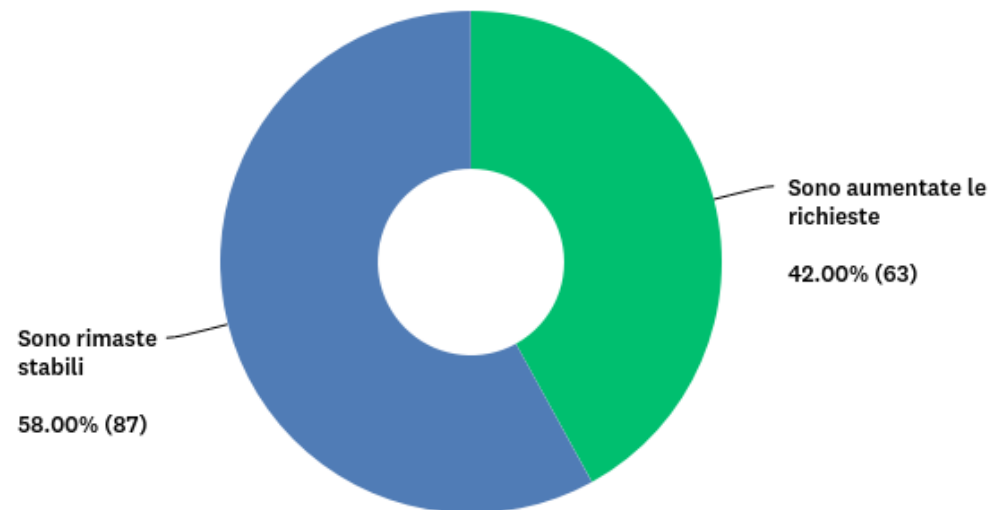
Comunicazione e customer care

Merchant



Nelle ultime settimane l'attività promozionale e la comunicazione della tua azienda è:

ANSWER CHOICES	RESPONSES
Stata sospesa	12.67% 19
Rimasta invariata	14.67% 22
Stata modificata con comunicazioni ad hoc	72.67% 109
TOTAL	150

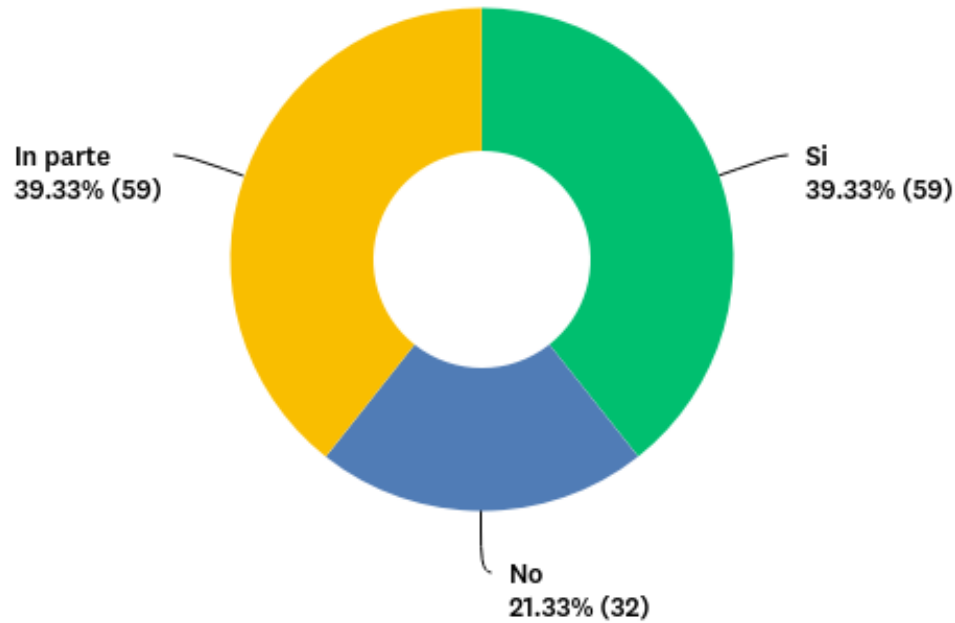


Quale impatto ha avuto l'emergenza sui servizi di customer care e assistenza al cliente?

ANSWER CHOICES	RESPONSES
Sono aumentate le richieste	42.00% 63
Sono rimaste stabili	58.00% 87
TOTAL	150

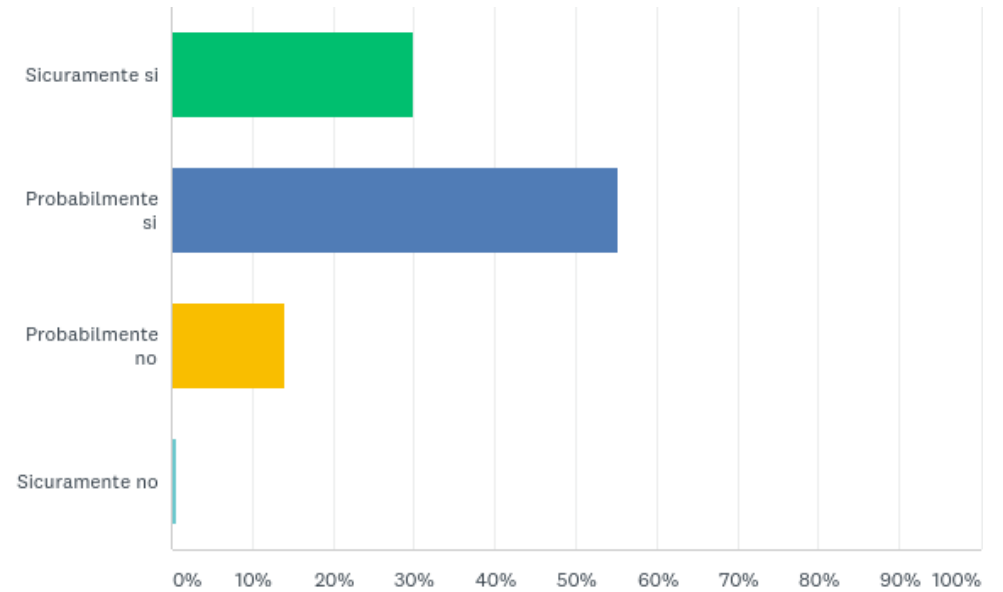
Consegne e spedizioni della merce

Merchant



Nelle ultime settimane hai riscontrato problemi dei corrieri per la consegna e spedizione della merce?

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Si	39.33%	59
No	21.33%	32
In parte	39.33%	59
TOTAL		150

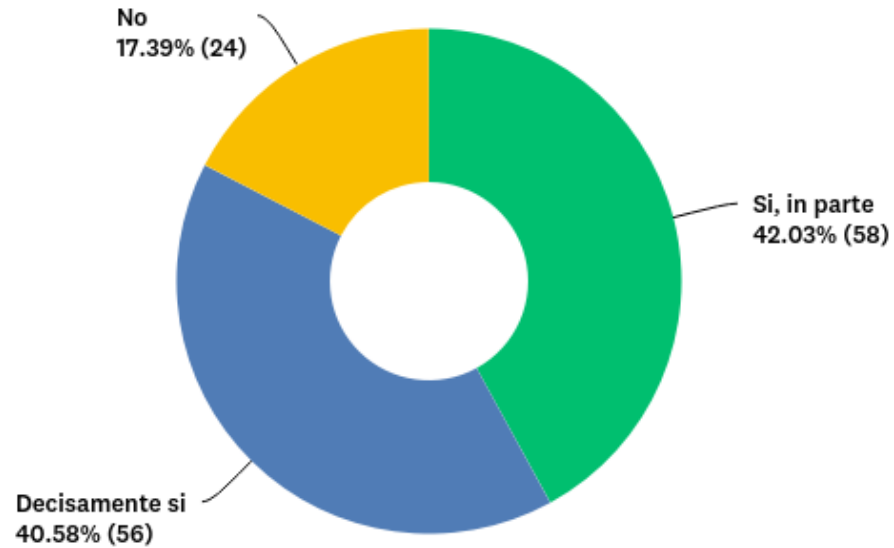


Nei prossimi mesi credi che si verificheranno problemi a livello di spedizione e consegna della merce?

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Sicuramente si	30.00%	45
Probabilmente si	55.33%	83
Probabilmente no	14.00%	21
Sicuramente no	0.67%	1
TOTAL		150

E-commerce

Merchant



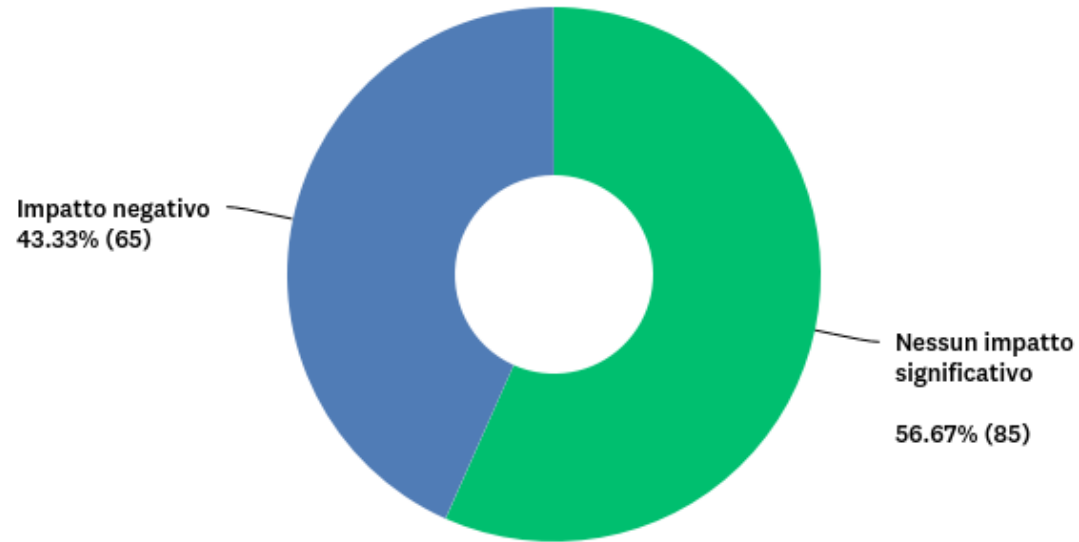
Se la tua azienda vende sia online che tramite canali tradizionali, ritieni che il tuo canale digitale sia stato un valido supporto nella gestione dell'emergenza COVID-19?

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Si, in parte	42.03%	58
Decisamente si	40.58%	56
No	17.39%	24
TOTAL		138

Per quasi la totalità di coloro che vendono sia online che tramite canali tradizionali, l'eCommerce è stato un elemento valido e di supporto nella gestione della situazione di emergenza sanitaria ed economica.

Il 71,33% non ha ritenuto il marketplace una risorsa importante per vendere all'estero durante queste settimane di difficoltà.

L'impatto sul prodotto italiano

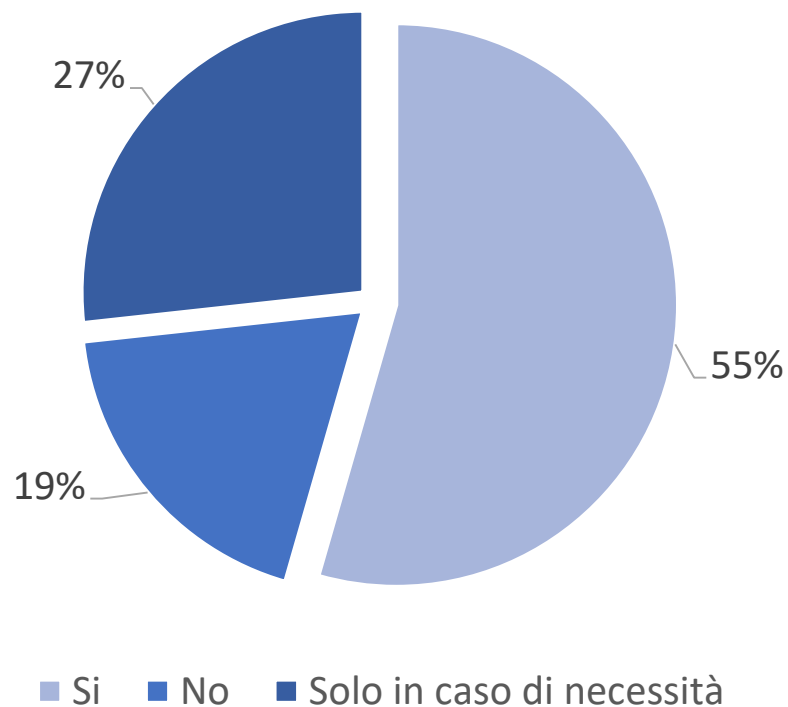


Il 56,67% dei rispondenti ritiene che l'emergenza sanitaria in corso non abbia avuto un impatto significativo sulla percezione del prodotto italiano.

Secondo la tua esperienza, qual è stato l'effetto COVID-19 sull'immagine dei prodotti italiani?

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Nessun impatto significativo	56.67%	85
Impatto negativo	43.33%	65
TOTAL		150

Smart work



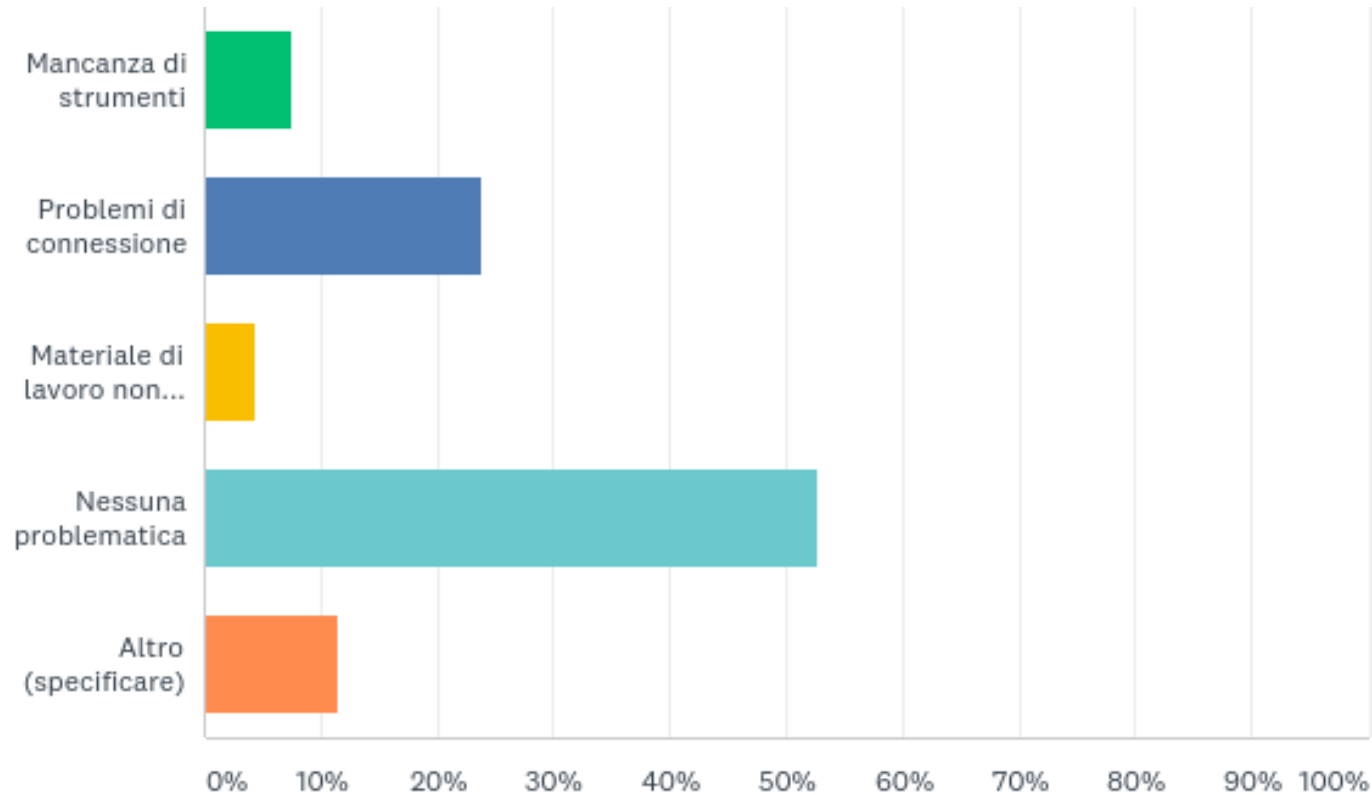
La tua azienda adottava già in precedenza soluzioni di lavoro agile (smart work)?

La maggioranza delle aziende rispondenti (82%) dichiara di aver già adottato in precedenza soluzioni di lavoro agile, il 27% dei quali solo in caso di necessità.

In particolare, 86% delle aziende di servizi era pronta per consentire ai propri dipendenti di lavorare da casa, contro il 66% delle aziende merchant.

Smart work- difficoltà

Aziende di servizi



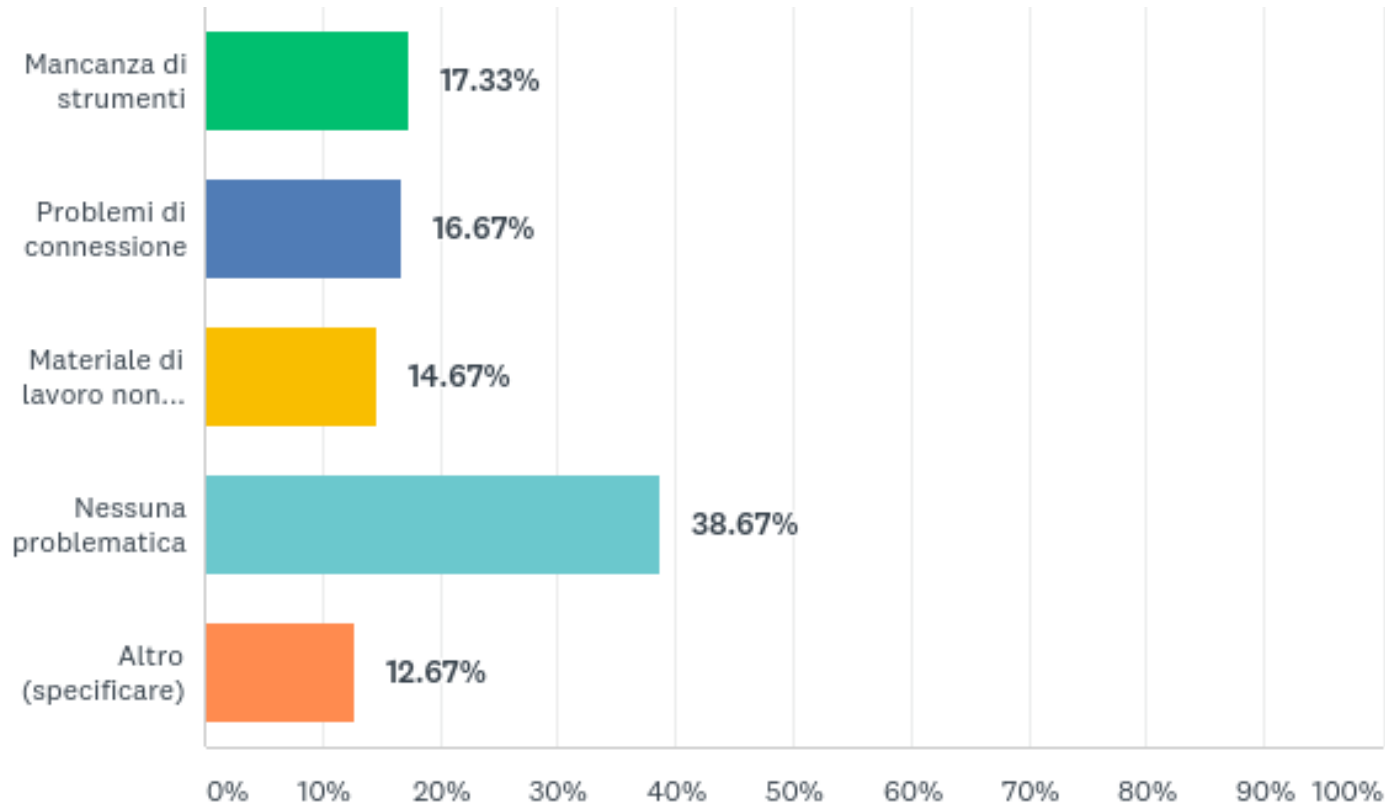
Quali principali problematiche avete riscontrato nell'adottare soluzioni di lavoro agile?

Le aziende di servizi che non erano pronte ad offrire ai propri dipendenti soluzioni di smart work hanno riscontrato principalmente problematiche a livello di connessione (23,89%) e mancanza di strumenti (7,52%).

ANSWER CHOICES	RESPONSES
Mancanza di strumenti	7.52% 17
Problemi di connessione	23.89% 54
Materiale di lavoro non disponibile (ad esempio, documentazione cartacea)	4.42% 10
Nessuna problematica	52.65% 119
Altro (specificare)	11.50% 26
TOTAL	226

Smart work- difficoltà

Merchant



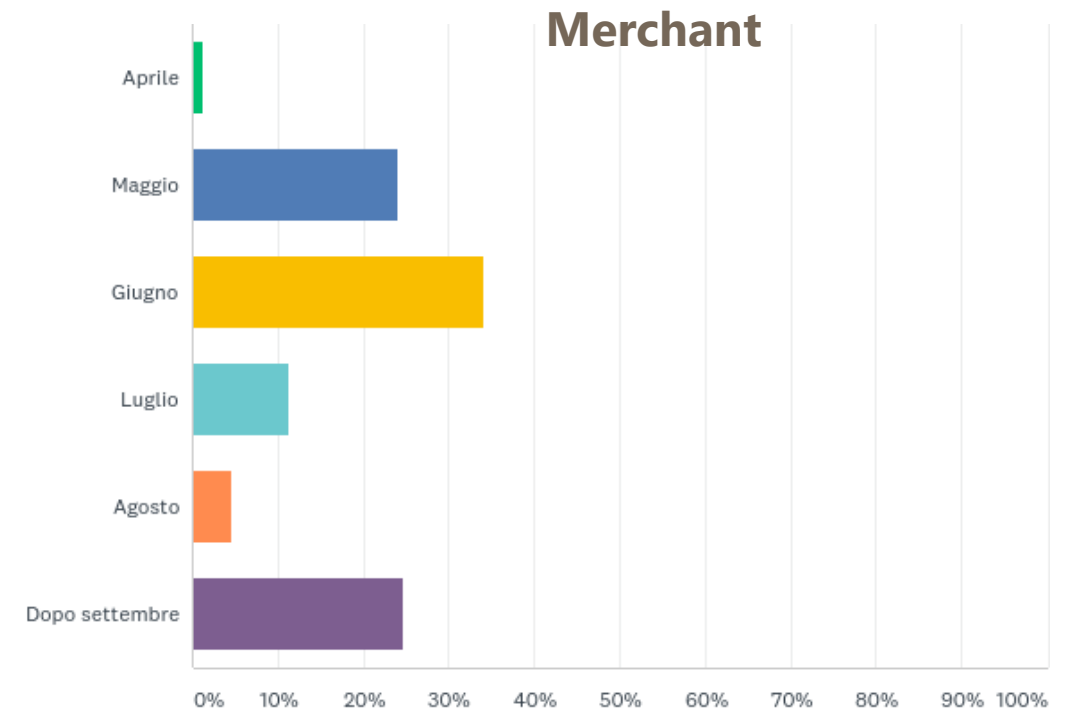
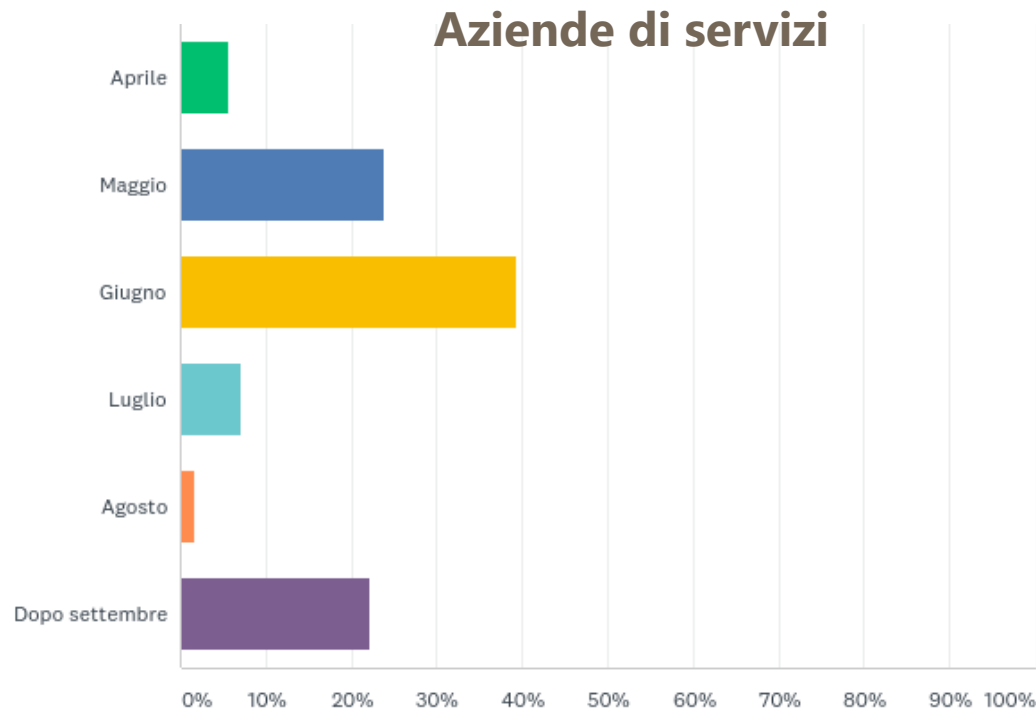
Quali principali problematiche avete riscontrato nell'adottare soluzioni di lavoro agile?

Per avviare l'attività di smart work, i merchant hanno principalmente riscontrato difficoltà nella mancanza di strumenti, problemi di connessione e la non disponibilità di materiali e documenti cartacei.

ANSWER CHOICES	RESPONSES
Mancanza di strumenti	17.33% 26
Problemi di connessione	16.67% 25
Materiale di lavoro non disponibile (ad esempio, documentazione cartacea)	14.67% 22
Nessuna problematica	38.67% 58
Altro (specificare)	12.67% 19
TOTAL	150

Prospettive di ripresa

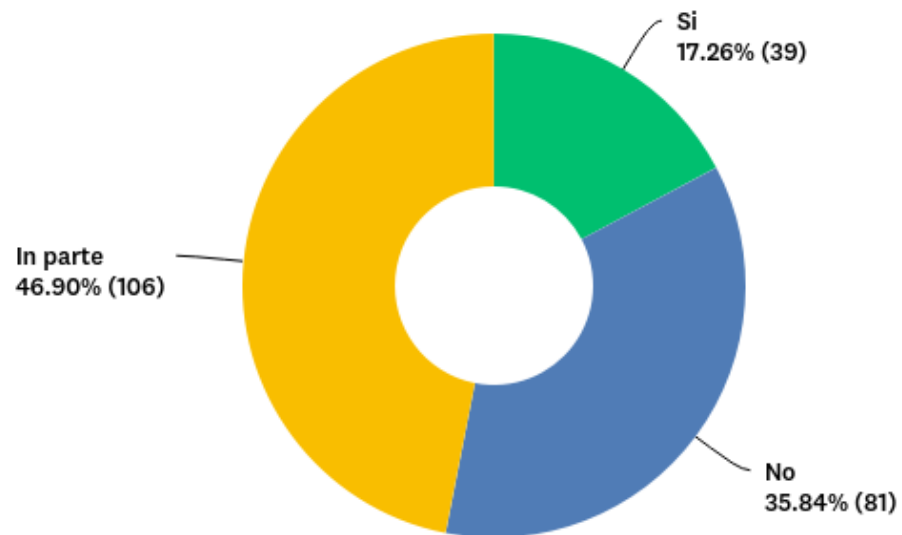
Il 61% dei rispondenti ritiene che le attività potranno ripartire tra maggio e giugno. Le aziende che operano nel settore logistico indicano luglio come termine massimo dell'emergenza.



Nella speranza che l'emergenza sanitaria venga contenuta e risolta nel miglior modo possibile. Secondo te, le attività quando potranno ripartire a pieno?

Prospettive future

Aziende di servizi



Una volta rientrata l'emergenza sanitaria, ritieni che il tuo modello di business sarà differente?

ANSWER CHOICES	RESPONSES	COUNT
Si	17.26%	39
No	35.84%	81
In parte	46.90%	106
TOTAL		226

Il 64,16% delle aziende di servizi rispondenti ritiene che il proprio modello di business cambierà, anche solo in parte, in seguito a questo periodo di emergenza sanitaria ed economica.

Il campione intervistato ritiene che i servizi maggiormente richiesti riguarderanno:

eCommerce 25,22%

Marketing e comunicazione 16,37%

Consulenza 12,39%

Servizi e lavoro da remoto 8,85%

Grazie!

CONSORZIO NETCOMM

Sede: Via Chiaravalle 8, 20122 | Milano | MI | Italia

Tel: +39 02 58370580

Mail: segreteria@consorzionetcomm.it

Sito: www.consorzionetcomm.it

LinkedIn: [Netcomm](#)

Twitter: [@ConsNetcomm](#)

Facebook: [Consorzio Netcomm](#)

Instagram: [@consorzionetcomm](#)