



Floriana Cantarella | LiveHelp®



LIVEHELP®

VOCAZIONE TURISMO







MODALITÀ DI **COMUNICAZIONE** E INGAGGIO CON IL **VIAGGIATORE DIGITALE**



204.000\$
Valore delle transazioni su eBay



1.020.000\$
Valore transazioni su Amazon



746.666.100
Email



10.520.700
Traffico Internet

145.833.300
Messaggi WhatsApp

3.600
Nuovi utenti Social su mobile

1.800
Nuovi Profili Facebook

8.680.500
Instagram Likes



10.500
Pacchi consegnati da Amazon

216.300
Foto caricate su Instagram



600
Nuovi Profili LinkedIn



6.600
Post Wordpres



91.500
Voti su Reddit



385.800
Ore di video streaming su Netflix

20.833.200
Video visti Snapchat



1.423.500
Snaps Snapchat condivisi



48.600
Pinterest Pin



140.833.500
Facebook Likes



348.000
Post Tumblr



2.160.900
Tweets



6.900
Corse con Uber



63.600
Chiamate Skype



36.711.900
Video Youtube visti



16.295.700
Ricerche su Google

 **LiveHelp[®]**

**COSA
SUCCEDE IN
5 MINUTI
SU
INTERNET?**

11.11 GLOBAL SOURCING FESTIVAL ENDS IN 04:22:59:55 Days Hours Minutes Seconds View More

- MY MARKETS
- Consumer Electronics
 - Machinery
 - Automobiles & Motorcycles
 - Home & Garden
 - Apparel
 - Beauty & Personal Care
 - Packaging & Printing
 - Sports & Entertainment
 - All Categories

11.11 FREE SHIPPING* CONSUMER ELECTRONICS

Buy Now >>

*Terms and Conditions apply



SINGLE DAY ALIBABA 2017 E-SHOPPING DA RECORD



Fatturato primi 2 min
2 mld \$

Fatturato totale della giornata
25,4 mld \$

WHOLESALE SUPER DEALS

SAVE UP TO 50%

Buy Now

FREE SHIPPING

Buy Now

TRY NEW SAMPLES

Buy Now

HIGH MARGINS

Buy Now

SELECTED PRODUCTS Real Activity Data from China Customs

<p>Consumer Electronics</p> <p>smart watch US \$4.5 1 Transaction</p> <p>Similar Products ></p>	<p>waterproof phone bag US \$0.86 22 Transactions</p> <p>Similar Products ></p>	<p>Cheap Cover Mobile P... 1 Transaction</p>	<p>Machinery</p>
--	--	--	------------------

+50% rispetto al fatturato del **Single Day 2016**

256.000 transazioni al secondo

192 paesi da cui sono stati fatti gli acquisti

Ford si sta accordando con AliBaba per **vendere auto online**

In aprile 2017 AliBaba si è accordato con **Unicredit** per fornire **AliPay** ai **turisti cinesi** in Italia



IDENTIKIT DI CHI ACQUISTA ONLINE

L'ECOMMERCE CRESCE A DOPPIA CIFRA

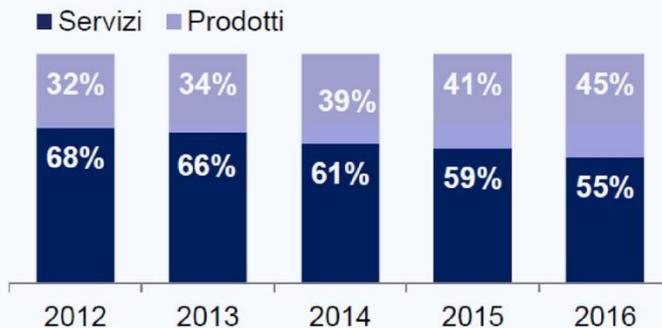
L'affermazione dell'E-commerce ha aperto la **seconda fase della multicanalità**

FATTURATO E-COMMERCE

€ **19,6** miliardi

+43% vs 2012

DISTRIBUZIONE DEL FATTURATO

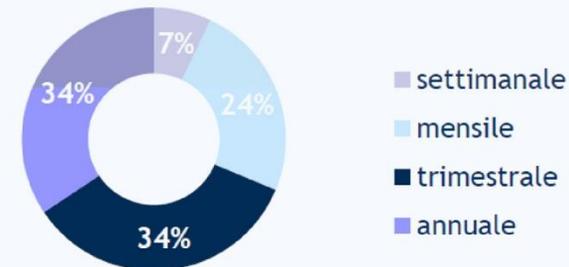


ACQUIRENTI ONLINE

65% degli utenti internet

+20 p.p. vs 2012

FREQUENZA D'ACQUISTO





COME CAMBIA IL MERCATO DEL TURISMO



IL MERCATO DEL TURISMO DATI EUROPEI



50%

prenota viaggi usando
un'agenzia di viaggi online



33%

preferisce **parlare**
con una persona reale
nella prenotazione del viaggio



TURISMO | ITALIA

DATI MERCATO VIAGGI IN ITALIA NEL 2017

Mercato **Travel**

2017 +4%
su 2016

Componente **digitale**

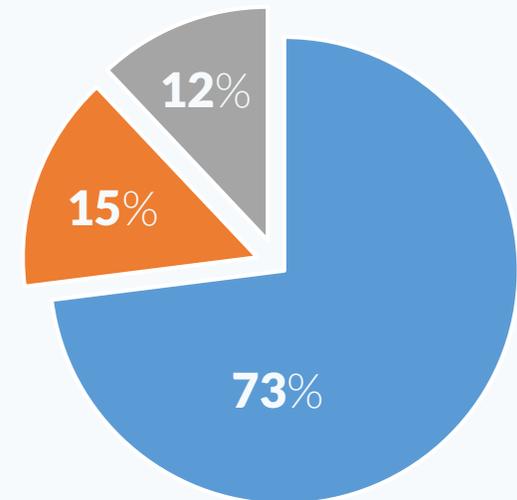
+9%
rispetto a 2016

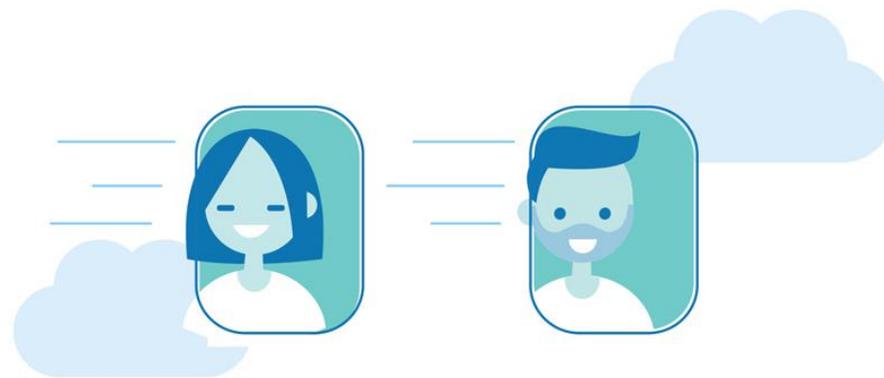
Componente **tradizionale**

+3%
rispetto a 2016

SUDDIVISIONE MERCATO TRAVEL

- **Trasporti (73%)**
- **Strutture ricettive (15%)**
- **Pacchetti viaggio (12%)**





IDENTIKIT DEL **VIAGGIATORE DIGITALE**



L'IDENTIKIT DEL VIAGGIATORE DIGITALE

LA CLASSIFICA DEL VIAGGIATORE DIGITALE 2017

CLASSIFICAZIONE	PAESE	CLASSIFICAZIONE	PAESE
11°	USA	1°	India
12°	Spagna	2°	Cina
13°	Francia	3°	Indonesia
14°	Russia	4°	Brasile
15°	Canada	5°	Arabia
16°	Australia	6°	Messico
17°	Regno Unito	7°	Sudafrica
18°	Giappone	8°	Emirati Arabi Uniti
19°	Germania	9°	Colombia
		10°	Italia

Fonte: *Travelport, Ricerca sul viaggiatore digitale italiano - Novembre 2017*





L'IDENTIKIT DEL VIAGGIATORE DIGITALE

IL VIAGGIATORE DIGITALE IN ITALIA

Voraci Digitali 42%

- Usano internet per **prenotare**
- **Spendono più** della media
- Usano **mobile**
- Prenotano in **anticipo**
- **Condividono** contenuti

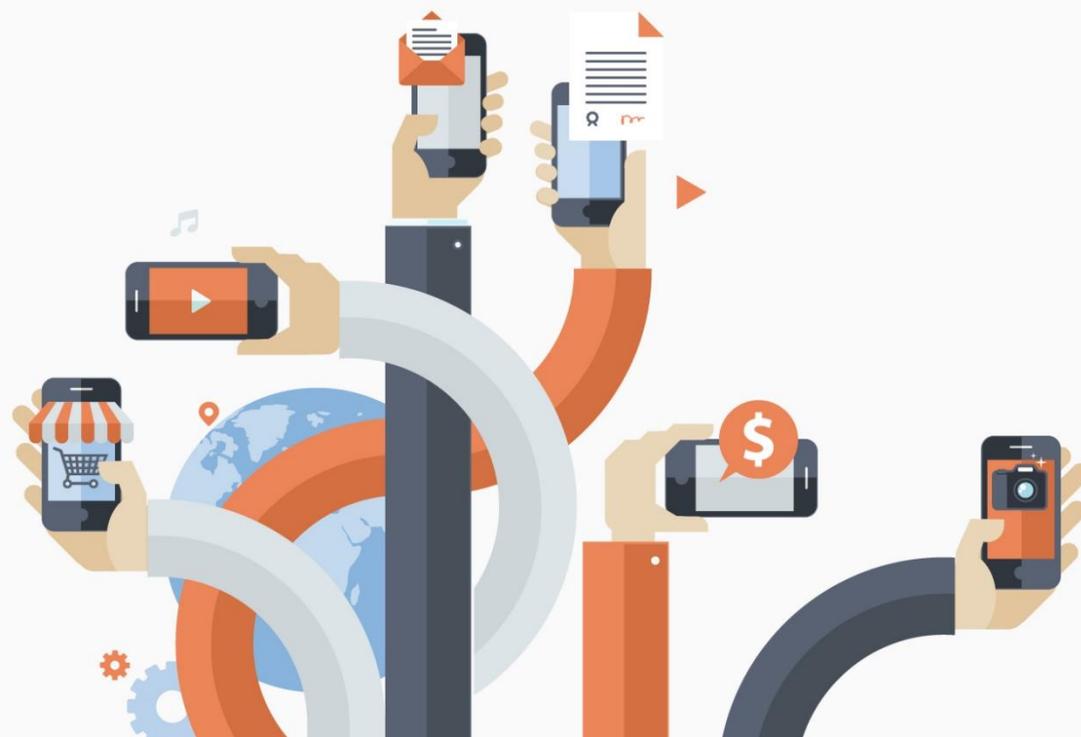


Selettivi Digitali 58%

- Prenotano **last minute**
- Uso **meno** intenso di internet



USO DEI MEDIA DIGITALI





NEL 2017 C'È STATO IL SORPASSO



Le **connessioni da mobile**
hanno superato
le **connessioni da desktop**





SMARTPHONE

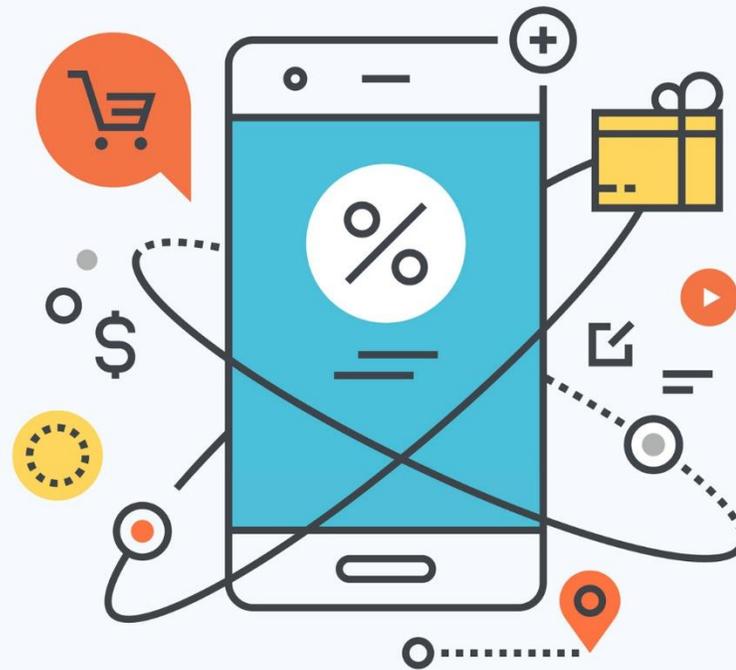
IL PROTAGONISTA EMERGENTE DELLA MULTICANALITÀ

50 milioni
utenti **smartphone** in Italia

85%
percentuale di persone
che **possiede un telefono
cellulare** in Italia

2 ore
tempo medio di **utilizzo
giornaliero** del cellulare

Fonte: *Digital in 2017: In Italia e nel mondo* | We are Social & Hootsuite



200 volte
numero medio di volte
in cui **guardiamo
il cellulare ogni giorno**

Fonte: *Global Mobile Consumer Survey 2016,
La prospettiva italiana* | Deloitte

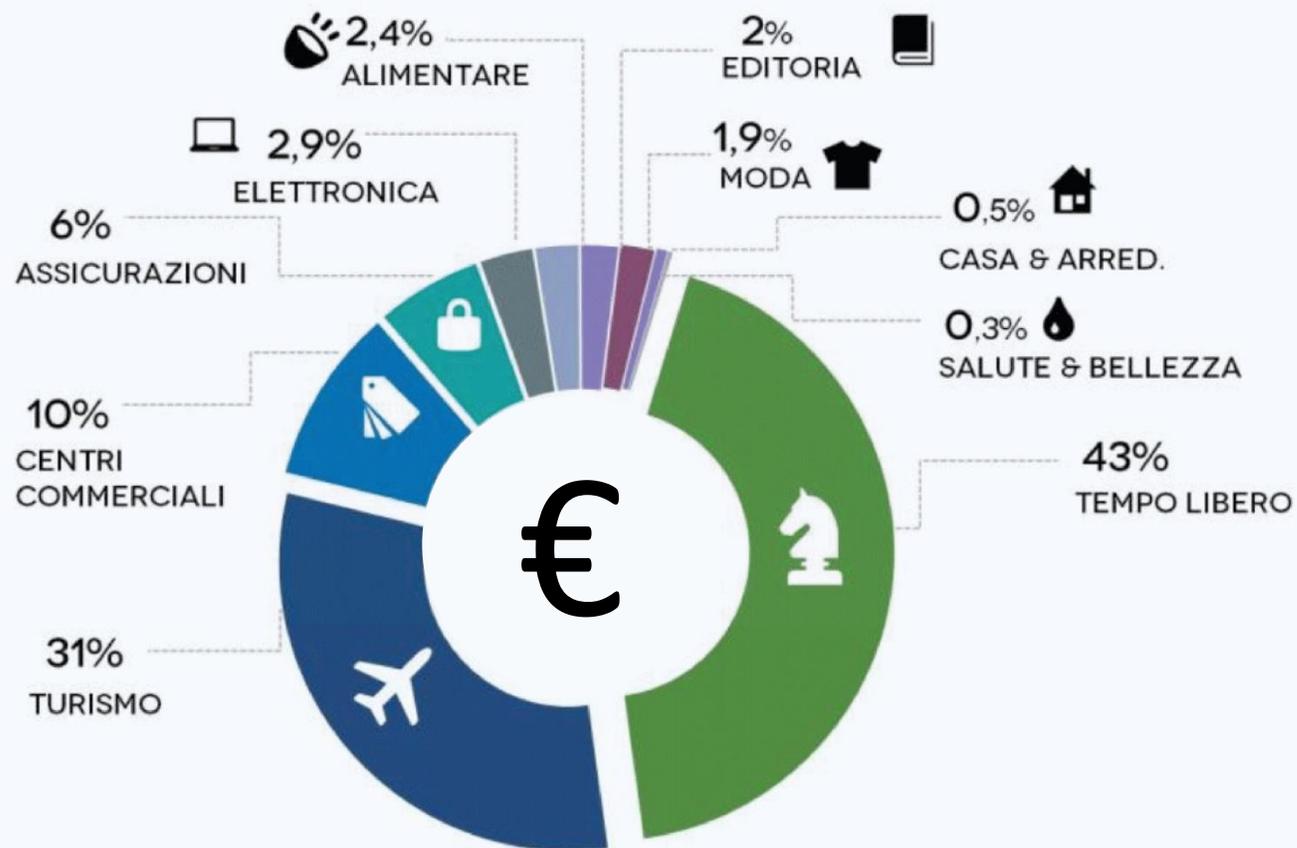
77%
di chi usa
lo smartphone compie
almeno una tipologia
di **acquisto retail**

Fonte: *I numeri chiavi dell'innovazione digitale 2016*
Osservatori Digital Innovation Politecnico di Milano



E-COMMERCE | ITALIA

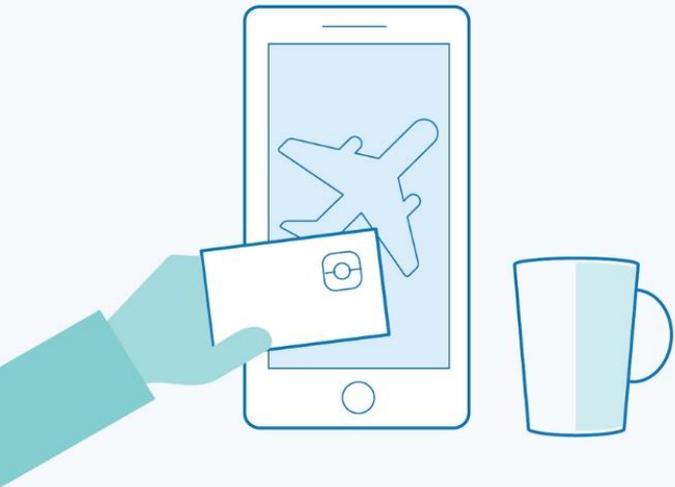
LA DISTRIBUZIONE DEI FATTURATI NEL 2016





L'IDENTIKIT DEL VIAGGIATORE DIGITALE

IL VIAGGIATORE DIGITALE IN ITALIA



- **93%** si avvale di **siti di recensioni** prima di prenotare un viaggio
- **48%** ricerca e prenota viaggi tramite smartphone
- **70%** dei viaggiatori usa lo **smartphone** durante il viaggio

• **Giovani 18-24 anni:**

79% guarda **foto e video** pubblicati dagli amici sui **social** durante la ricerca di un viaggio





GOOGLE SPEED UPDATE



LUGLIO 2018

Aggiornamento
dell'algoritmo di Google
che **premierà**
nel posizionamento
i **siti più veloci**
da **smartphone**



CONTENUTI ACCATTIVANTI

Foto

Immagini **naturali**
Caratteristiche **uniche**
Vedute **piacevoli**

Attività locali

Informazioni su **attività locali**
e sulle principali **attrazioni**



SCENARI

Come raggiungere
il nuovo viaggiatore digitale?



LA CHAT PER GLI HOTEL

90%
dei viaggiatori trova utile poter
chattare con **l'hotel**

Vantaggi per il cliente

31%
Evitare di telefonare

53%
Accesso immediato
alla conferma della prenotazione



LiveHelp®

Tel. +39 035.36.38.13

info@livehelp.it

www.livehelp.it



 LiveHelp[®]

 WELCOMETRAVEL[®]

Adriano Apicella | WTG