



## Caso de Estudio – E-commerce

<p><b>Alla corte di bacco</b> Tu enoteca online <a href="http://www.allacortedibacco.com">www.allacortedibacco.com</a></p>		<p>Venta online de vinos y productos típicos</p>
--	--	--

*“Gracias a los sistemas SITO VIVO, el sitio web ha registrado, en tan sólo seis meses, un aumento del 300% de las ventas, provenientes de la venta online”.*

*Giovanni Silvestri  
Resp. Marketing  
allacortedibacco.com*

“Alla corte di bacco”, es un punto de referencia para la compra online de vino italiano. Es una enoteca online especializada en la venta de vinos campanos, toscanos, sicilianos, de Apulia, vinos licorosos y productos típicos.

El sitio se puede consultar muy fácilmente gracias a la subdivisión de los productos en base al área de procedencia.

“Alla corte di bacco” se ocupa además de la venta online de la famosa “Pasta de Gragnano”..

**SitoVivo s.r.l.**

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT)- P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





## Necesidades de la Empresa

## La respuesta de SITOVIVO®

### IDENTIFICACIÓN

Verificar cuales y cuantos clientes utilizan el sitio



Capacidad de identificación (información, histórico, estadísticas)



### MONITORIZACIÓN

Verificar cuales son los productos (páginas) que interesan más

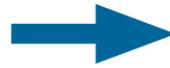


Capacidad de monitorización (navegación e histórico)



### FUENTES PUBLICITARIAS\*

Verificar cuales inversiones publicitarias producen más resultados



Capacidad de distinguir cada visita según la procedencia y evidenciar los banner o las acciones publicitarias que generan más contactos útiles.

### CUIDADO DEL CLIENTE MENOS EXPERTO

Asistir on-line en tiempo real: el usuario tiende a olvidarse de como se utiliza el sitio



Capacidad de interacción (chat, envío de documentos, páginas web, co-editing, mensajes instantáneos)



### ESTAFAS

Reconocer a usuarios que crearon problemas a la empresa y desalentar a nuevos estafadores



Identificando y monitorizando en TIEMPO REAL la empresa ha podido distinguir a los usuarios realmente interesados y reconocer a los estafadores reincidentes

\* Gracias a SITOVIVO la empresa ha descubierto, por ejemplo, que sólo el 0,02% de los usuarios que llegaban al sitio, digitando la palabra clave 'vino' en el buscador de Google, llegaban a ser compradores reales. Ha decidido por lo tanto suspender las inversiones publicitarias sobre las keywords no eficaces y los sitios partner con tráfico de baja calidad, evitando despilfarrar recursos económicos en soluciones no adecuadas y al mismo tiempo, que los servidores se sobrecarguen con tráfico poco útil desde el punto de vista comercial.

#### SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT) - P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





## La utilización de SITOVIVO® ha traído las siguientes ventajas:



### Reducido los gastos de asistencia

Un operador que utiliza SITOVIVO gestiona fácilmente un número de requestas cinco veces más alto que un call center tradicional. El operador SITOVIVO monitoriza e interactúa **simultáneamente** con más usuarios (hasta 5) y dispone de herramientas multimediales (envío URL, documentos, co-editing) que aumentan el valor y la calidad de la asistencia proporcionada.

TABLA COMPARATIVA

	Asistencia telefónica CALL CENTER	Asistencia con SITOVIVO WEB CALL CENTER
Nº USUARIOS ASISTIDOS CONTEMPORANEAMENTE POR UN OPERADOR	1	5*
DURACIÓN MEDIA DE UNA LLAMADA	14 segundos**	de pocos segundos a unos minutos **
Nº USUARIOS ASISTIDOS EN 1 h EN 8 h	24,8 contactos 198,4 contactos	124 contactos 992 contactos

\* posible gracias a la ayuda de Rúbricas y FAQ

\*\* depende del tipo de requesta. El operador que utiliza SitoVivo gestiona las conversaciones **simultáneamente**.



### Crece la fidelización

Durante la asistencia online se han propuesto: descuentos, promociones y ventajas para el usuario, de que no habría podido aprovechar, si no interactuara en TIEMPO REAL con el operador. Motivados por la seguridad de encontrar siempre a un interlocutor disponible y por la posibilidad de aprovechar de las ofertas propuestas por los operadores, los usuarios han vuelto al sitio más satisfechos y más a menudo (**en media 1,4 veces**).

#### SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT)- P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





## La utilización SITOVIVO® ha traído las siguientes ventajas:



### Crece el número total de los **ordenes**

Durante la asistencia online, el operador ha propuesto al usuario comprar una cantidad mayor del producto de interés (**up-selling**), ofreciendo condiciones de compra ventajosas, o ha aconsejado la compra de productos parecidos y complementarios (**cross-selling**).

#### **Ejemplo 1 - UP-SELLING**

**Usuario en busca de una provisión muy grande de Licor de Regaliz.**

Después de haber comprendido que no había disponibilidad de la cantidad pedida sobre el sitio, el usuario estaba a punto de acabar su visita. Con una tempestiva intervención, el operador le ha asegurado la disponibilidad del licor en los almacenes y le ha ofrecido un descuento para comprar una cantidad aún superior a la previamente pedida. El usuario, atraído por la ventaja económica, compró 100 botellas de Licor de Regaliz y SITOVIVO.COM permitió a la empresa de cerrar la transacción con un orden superior a lo previsto.

#### **Ejemplo 2 - CROSS-SELLING**

**Venta de "Pomodorini del Vesuvio" + "pasta di Gragnano"**

El usuario ha llegado al sitio para comprar un producto que ya conocía: los "pomodorini del Vesuvio"; el operador le aconseja adicionar la famosa "pasta di Gragnano". La propuesta ha sido aceptada por el usuario que pide ambos productos. Se aumenta así el valor total del orden.



### Crece el **Conversion Rate\***

La utilización de las herramientas de SITOVIVO.COM sobre allacortedibacco.com ha ofrecido a los usuarios la garantía de **afidabilidad y facilidad** en encontrar los productos en el sitio. En sólo cinco meses, **mayor propensión a la compra** se ha concretizado en un **aumento del conversion rate**, del 0,4% al 1,6%.

\* Definido como la relación entre el número de ordenes y de visitantes, el convention rate expresa, en forma de porcentaje, la medida de los visitantes del sitio que llegan a ser compradores reales, aumentando el facturado de la empresa.

#### **SitoVivo s.r.l.**

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT)- P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





SITOVIVO.COM  
INTERACTIVE SOFTWARE

allacortedibacco.com ha elegido  
**SITOVIVO**<sup>®</sup>  
Por **ulteriores ventajas:**



### Funcionalidad completa

La plataforma SITOVIVO.COM ha proporcionado las herramientas necesarias para asistir, de formas distintas, a los usuarios de allacortedibacco.com. Más que la **asistencia en tiempo real**, SITOVIVO ha hecho posible la **identificación** del usuario y la posibilidad de observar su conducta en el tiempo (navegación, compras, chat...). Los datos recogidos han sido elaborados por el sistema, para planear estrategias e intervenciones de **Web Marketing**.



### Potencialidad de la plataforma

El sistema está en constante evolución. Los desarrolladores de SITOVIVO.COM trabajan para mejorar las funcionalidades ya presentes y enriquecer la plataforma con nuevas soluciones que se integran con las que ya existen, aumentando el valor añadido.

**SitoVivo s.r.l.**

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT)- P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





## Conclusiones

Gracias a SITOVIVO® la Empresa ha mejorado sus relaciones con los clientes y ha alcanzado resultados económicos sorprendentes.

La Empresa ha trazado a todos los usuarios que han visitado el sitio en el periodo entre Febrero 2004 y Julio 2004. El **35%** de estos usuarios han sido **identificados** y **registrados**.

También se ha observado que el usuario se fia más y vuelve al sitio más a menudo (**1,4 volte**) como está seguro de que encontrará siempre a un interlocutor serio y competente. Crece así la **fidelización** del usuario (en el largo periodo) y su propensión a la compra (en el medio periodo)..

Por lo menos el 70% de los que piden la asistencia online acaban comprando y, gracias a las promociones, descuentos y consejos del operador, los **ordenes** son un **50%** más.

Todas estas ventajas hacen crecer el conversion rate, que expresa, simplemente con un porcentaje, la grande mejora que SITOVIVO® ha generado:

Febrero 2004: 0,4% → Julio 2004: 1,6%

El número de usuarios que, teminada la visita, eligen comprar se ha cuadruplicado en sólo 5 meses.

**SitoVivo s.r.l.**

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT)- P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308

