

Acquistare Ict da Tech Data InTouch

Il sito di e-commerce, è una componente fondamentale della politica commerciale del distributore, ed è in continua evoluzione. Con l'obiettivo di crescere insieme ai propri clienti e andare incontro alle loro esigenze di semplicità, di chiarezza, di immediatezza e, soprattutto, di business

Torniamo, dopo quasi un anno, a rivisitare il sito e-commerce di Tech Data e scopriamo con piacere che nel frattempo molte cose sono cambiate.

La constatazione fa particolarmente piacere in quanto denota un'attenzione costante da parte del distributore nel soddisfare le mutate esigenze della propria clientela e dei propri partner.

Non ci troviamo, quindi, davanti al consueto portale e-commerce al quale viene destinata una funzione marginale o di supporto alle consuete attività di marketing. Il sito di Tech Data dimostra, infatti, di essere considerato una componente fondamentale della politica commerciale del distributore e un importante strumento di ascolto e supporto per i propri partner.

Primo impatto

La volontà del distributore di semplificare la navigazione viene espressa fin da subito nella home page del sito di e-commerce, dove nella parte bassa in rosso sono evidenziati tre link che rimandano ad altrettante sezioni di supporto, che spiegano quali problemi si possono incontrare in fase di login e come superarli.

Come già evidenziato in occasione di una prima visita al sito e-commerce inTouch, le richieste per il login e l'utilizzo completo del sito richiedono alcuni settaggi del browser, come per esempio la disattivazione del blocco dei pop-up e l'impostazione a livello medio della protezione Internet e della privacy, che potrebbero non essere graditi a tutti gli utilizzatori. Sicuramente non si tratta di pretese assurde, visto che numerose altre risorse online richiedo-

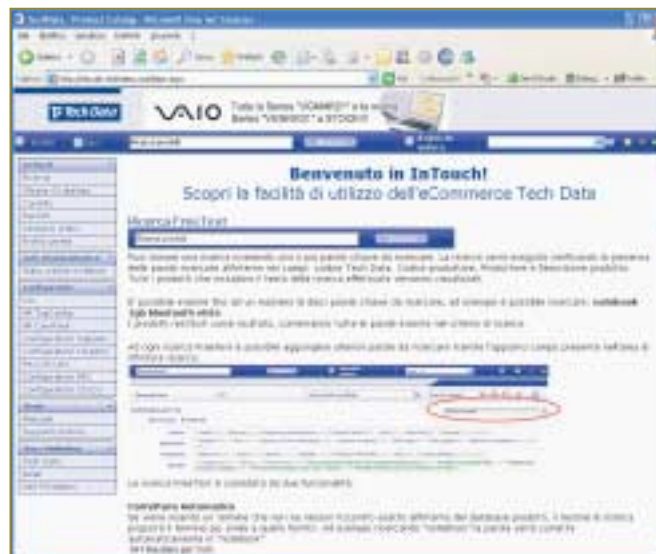


Il pannello per la fase di login al sito e-commerce di Tech Data. Da notare nella parte bassa la presenza dei tre link rossi che permettono di accedere ad apposite sezioni FAQ

no le stesse configurazioni, ma possono comunque 'infastidire' alcuni utenti che non gradiscono 'subire' lo strumento di lavoro oppure sono particolarmente sensibili alle problematiche di sicurezza.

Una volta passata la fase di login, quando si accede per la prima volta ci si trova davanti a una gradita sorpresa: la parte centrale della pagina principale, infatti, è interamente occupata da una guida chiara e dettagliata all'utilizzo ottimale dei principali strumenti disponibili. Dobbiamo convenire che questo sito è il primo tra quelli sinora esaminati che propone questo originale approccio.

Normalmente le pagine iniziali dei siti di e-commerce, anche in occasione del primo collegamento, sono popolate da banner e messaggi destinati ad attirare subito l'attenzione sulle



La home page del sito di e-commerce ospita in evidenza una completa e precisa guida all'utilizzo delle principali funzioni

Nota per gli addetti ai lavori

Siamo abituati tutti i giorni a navigare nei siti dei vendor o in quelli dedicati all'utente finale. ITM ha invece pensato di mettersi al servizio del Canale valutando dei siti e-commerce destinati ai

rivenditori. Questo è anche uno spazio aperto: per cui se ci sono vendor o distributori che vogliono farci testare il loro sito si facciano avanti contattando la redazione all'indirizzo: f.merli@sple.it



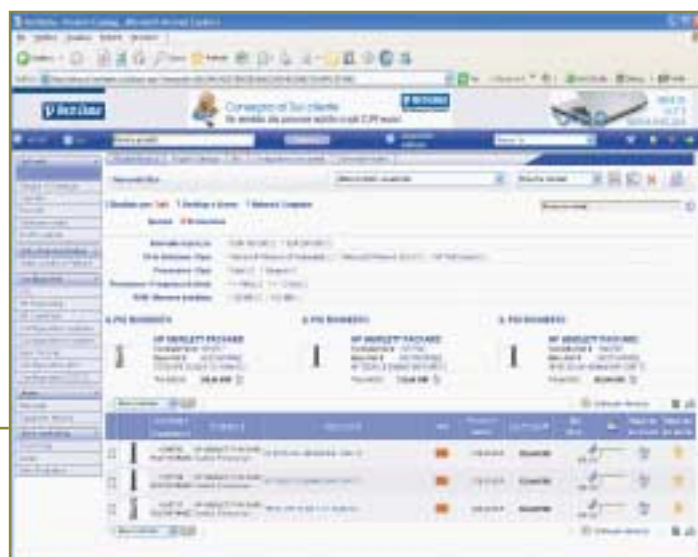
In occasione delle successive visite al sito, la Home Page propone in evidenza le numerose offerte speciali in atto, anche se mantiene l'attenzione verso la fruibilità del proprio sito proponendo suggerimenti nell'uso delle funzioni disponibili

particolari campagne commerciali o sulle offerte speciali in atto.

Sicuramente l'evidenza delle offerte speciali disponibili può risultare utile, ma forse, capire esattamente dove ci si trova e come sfruttare al meglio gli strumenti messi a disposizione può risultare altrettanto remunerativo e consentire di raggiungere comunque con facilità le offerte più convenienti e adatte alle proprie necessità. Inoltre, la presenza di questa guida in posizione così evidente, conferma ulteriormente lo sforzo del distributore per mettere a proprio agio l'utilizzatore consentendogli di ottenere il massimo dalle proprie visite al sito. Ulteriori

informazioni, dettagli e guide all'utilizzo dei singoli strumenti presenti all'interno del sito, possono essere facilmente consultate selezionando l'apposita voce 'Supporto tecnico' presente nella barra di navigazione principale.

Il risultato delle ricerche viene visualizzato in forma ordinata e ricca di informazioni



In occasione dei successivi accessi, la Home Page riprende la conformazione che potremmo definire 'classica', con numerosi riquadri e banner che richiamano l'attenzione sulle offerte in atto. Tech Data non perde comunque di vista l'attenzione alla fruibilità del sito, dedicando la parte in basso a destra della pagina al 'trucco del giorno', con informazioni nuove a ogni connessione e dove di volta in volta viene evidenziato l'utilizzo delle principali funzioni disponibili.

A spasso per il sito

Nella parte sinistra del sito di e-commerce è presente la barra di navigazione principale, le cui voci sono radunate in cinque aree tematiche: InTouch, Info Amministrative, Configuratori, Aiuto e Area Marketing.

La sezione InTouch raccoglie i principali strumenti di ricerca e comparazione per individuare

PAGELLA

Usabilità del sito: **5**
 Ricerca delle informazioni sui prodotti: **6**
 Facilità nella costruzione dell'acquisto: **6**
 Velocità nelle risposte del sito: **5**
 Grafica: **5**
 Nota: valutazione da 1 a 6, dove 6 è il punteggio migliore

Pro

Permette di andare immediatamente "al punto" individuando in pochi clic e con informazioni minime, gli articoli d'interesse. Utili e completi i Configuratori automatici proposti dai principali produttori per raffinare ulteriormente le ricerche effettuate. Gestione del carrello semplice e intuitiva e ampiamente personalizzabile, così come altre caratteristiche quali la lista dei Favoriti

Contro

Ancora un po' lenta la risposta in occasione di alcune ricerche. Impone alcune "forzature" alla configurazione del browser come per esempio l'abilitazione del pop up o le impostazioni di sicurezza a livello medio, che potrebbero contrastare le eventuali policy già predisposte.

gli articoli d'interesse e finalizzare gli acquisti. Successivamente, lo stato contabile degli acquisti e degli ordini effettuati potrà essere verificato nella sezione 'Info Amministrative'.

Particolarmente utili gli strumenti raccolti nella sezione 'Configuratori', che permettono di accedere a particolari Wizard messi a disposizione dai principali produttori dei marchi distribuiti, che guideranno, attraverso semplici passaggi, all'individuazione

TECH DATA IN ITALIA

Tech Data Italia è la filiale italiana con sede a San Giuliano Milanese, nell'hinterland del capoluogo lombardo, del gruppo Tech Data Corporation, una delle aziende leader mondiale nella distribuzione di prodotti, soluzioni e servizi informatici con sede a Clearwater in Florida.

Fondata nel 1974, l'azienda statunitense conta più di 100 mila clienti in oltre cento Paesi, e ha generato un fatturato pari a 23,4 miliardi di dollari nell'anno fiscale terminato il 31 gennaio 2008.

Classificata al 105° posto della classifica Fortune 500, Tech Data ha un modello commerciale che consente a produttori e provider di soluzioni tecnologiche di vendere e supportare in modo economicamente vantag-

gioso i clienti finali, che vanno da aziende piccole e medie - SMB - a grandi imprese ed enti pubblici.

La politica distributiva di Tech Data Italia è rivolta esclusivamente al canale dei rivenditori, mentre i clienti sono principalmente computer reseller - business solutions providers, value added resellers, system builders, system integrators, retailers, mail orders e on line resellers.

In definitiva, un ampio catalogo prodotti, servizi personalizzati, logistica precisa ed efficiente, organizzazione flessibile, ma anche la fondamentale importanza che viene attribuita al fattore umano e ai rapporti con i clienti e i fornitori, stanno alla base del successo di Tech Data Italia.

della migliore soluzione hardware o software per le esigenze dei propri clienti.

Le ampie possibilità di ricerca in base a differenti criteri e filtri rappresentano sicuramente uno dei componenti di valore del sito. Già partendo dalla Home Page è possibile impostare velocemente una ricerca in base alla categoria di prodotto, alla sottoclasse e al produttore. Un ulteriore filtro permette di visualizzare solo i prodotti presenti a magazzino e/o quelli appartenenti a qualche offerta commerciale in atto.

La pagina contenente la lista dei risultati delle ricerche effettuate presenta una testata costituita da una serie di filtri automatici basati sulle principali caratteristiche dei prodotti individuati, che permettono di effettuare immediatamente un'ulteriore scrematura dei risultati. Subito sotto a questa testata vengono evidenziati i tre modelli di prodotto oggetto della ricerca che risultano

tra i più richiesti. Infine, la pagina viene completata dalla lista dei prodotti individuati in base ai parametri di ricerca impostati. Per ciascun modello presente nella lista vengono riportate alcune informazioni essenziali: check per eseguire una comparazione tra i modelli selezionati, foto prodotto, codici prodotto Tech Data e relativo produttore, nome del pro-

dotto, breve descrizione con le informazioni essenziali, eventuali note, prezzo di listino, prezzo proposto al rivenditore, quantità disponibile a magazzino, controllo per l'aggiunta al carrello, Online e check box per inserire il prodotto alla lista dei favoriti.

Particolarmente utile e interessante la funzione di comparazione che permette di mettere a confronto le schede riassuntive di diversi prodotti. La visualizzazione delle informazioni per i prodotti comparati appare ordinata e di facile lettura. In questo modo è possibile individuare con immediatezza le principali differenze tra di loro.

Ampie possibilità di personalizzazione consentono di adeguare il sito alle proprie esigenze e risparmiare tempo in occasione delle successive visite. È possibile, per esempio, allestire una o più liste di Favoriti dove raccogliere e monitorare disponibilità e variazioni degli articoli d'interesse.

Per quanto riguarda i Preferiti è invece possibile richiedere la notifica automatica se un articolo d'interesse scende al di sotto di un prezzo stabilito. Allo stesso

modo si possono creare diversi carrelli personalizzati, in modo da poter effettuare riordini automatici in pochi clic.

Conclusioni

Rispetto alla precedente visita, il sito di Tech Data ha mostrato un'evoluzione orientata a sostenere e semplificare la navigazione e l'utilizzo degli strumenti disponibili da parte dei partner.

Le modifiche introdotte evidenziano una costante attenzione del distributore a questo canale e ne sottolineano l'importanza strategica nelle proprie politiche commerciali. I prodotti d'interesse possono essere recuperati con facilità seguendo differenti politiche di ricerca. L'evidenza fornita alle promozioni in atto e gli strumenti di comparazione permettono di identificare con facilità il prodotto che meglio risponde alle esigenze dei propri clienti.

Particolarmente interessanti i numerosi 'configurator' resi disponibili dai principali produttori trattati da Tech Data e che, attraverso semplici Wizard, guidano alla scelta delle soluzioni tecnologiche più adatte alle esigenze dei propri clienti. Ottime le possibilità di personalizzazione delle ricerche e dei carrelli. Tra le cose da migliorare resta ancora una minima lentezza nella risposta alle ricerche e il fatto che l'aggiunta di un articolo al carrello non viene mediata da una finestra di conferma.

Massimo Negrisoni



I configuratori, rappresentati da wizard resi disponibili dai principali produttori trattati da Tech Data permettono di individuare con facilità la migliore risposta alle esigenze dei propri clienti