

ECOMMERCE SERVICE PROVIDER: UN MODELLO DI BUSINESS VINCENTE

Digital Fashion Marketing - Ottobre 2013

triboo digitale 

DATI AZIENDALI

GRUPPO TRIBOO

Triboo aggrega sul web una serie di aziende con **competenze avanzate nell'e-Commerce**, nel web marketing, nell'interaction design e nell'advertising online ad alto ROI con un business model a performance.

Fondato nel 2001 ha la sua sede principale a Milano, impiega 180 persone e ha sviluppato **67 milioni di euro di fatturato nel 2012 con un CAGR del 41,6%**.

Il modello organizzativo di Triboo è quello di una **holding operativa che coordina e controlla lo sviluppo di due principali aree di affari**: il commercio elettronico e l'editoria on line, attività gestite dal gruppo per il tramite delle società controllate Triboo Digitale (e-commerce), Triboo Editoriale e Leonardoadv (editoria on line).

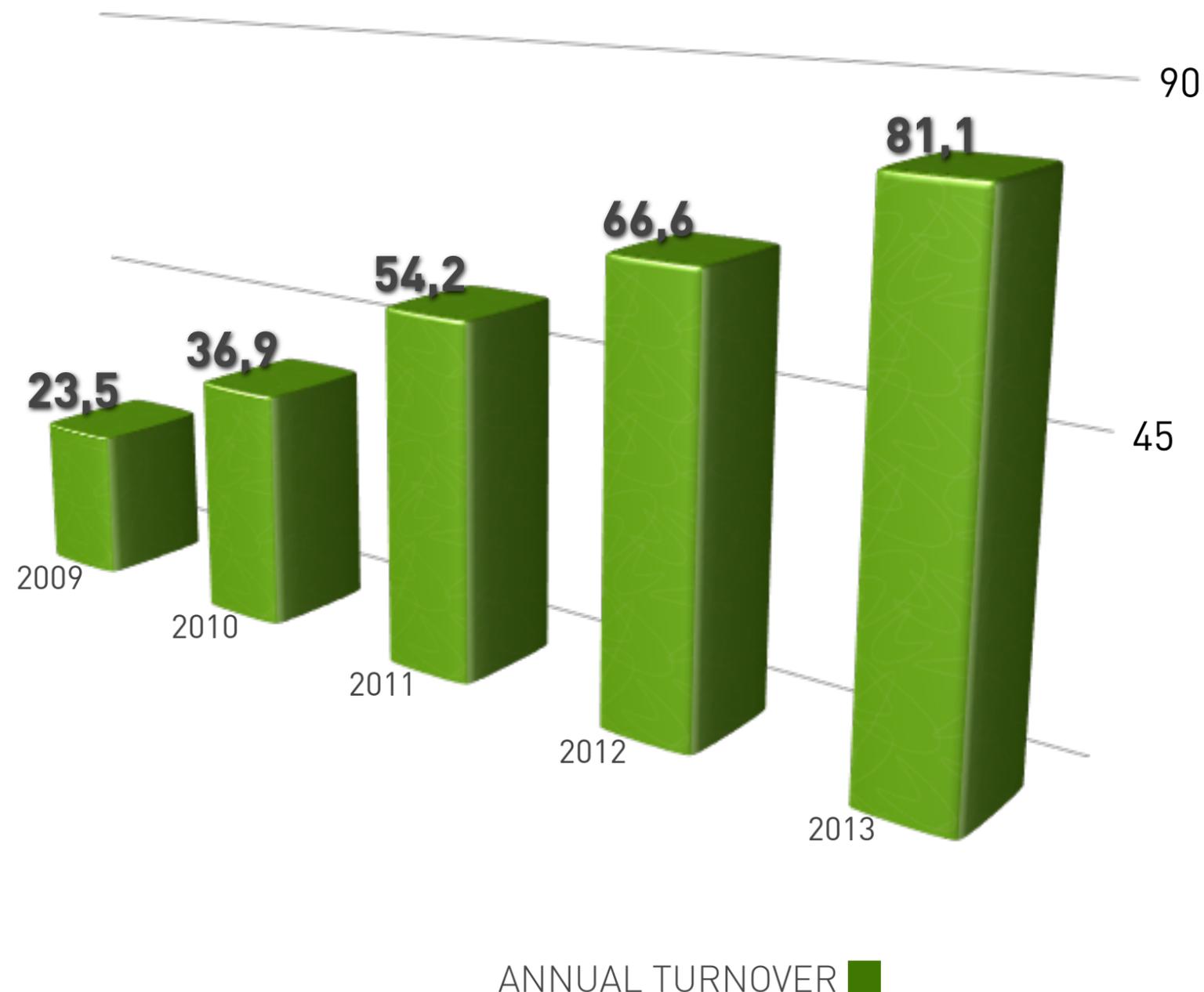


GRUPPO TRIBOO > SUCCESSI ECONOMICI

Triboo ha bilanci positivi e in forte crescita dall'avvio della sua attività.

Il forecast dei ricavi per il 2012 è di più di 66 milioni di euro con un Ebitda di 5,4 milioni di euro e il target del 2013 è di circa **81 milioni di euro** con un **Ebitda di 7,2 milioni**.

Il tasso annuo composto medio (CAGR) di crescita del fatturato dal 2009 al 2013 si attesta al 37% mentre il CAGR del Ebitda dal 2009 al 2013 si attesta al 41,6%.



GRUPPO TRIBOO > RICONOSCIMENTI

Triboo Spa è nella classifica "**Technology Fast 500 EMEA**" di **Deloitte**.

Con un fatturato di 66,6 milioni di euro nel 2012 e un CAGR del 41,6%, il Gruppo Triboo si qualifica come **azienda digitale italiana a maggior tasso di crescita negli ultimi 5 anni**.

Fonte: Deloitte <http://goo.gl/42T16h>.

Deloitte.



GRUPPO TRIBOO > AREE DI BUSINESS

Triboo ha due principali aree di business:

> **Triboo Digitale**

Ecommerce Service Provider con competenze nel design e gestione di tutte le operations nell'ambito ecommerce, infocommerce e comunicazione digitale

> **Triboo Editoriale**

responsabile di Leonardo.it portale con una linea editoriale distintiva e indipendente, e concessionaria di web advertising con strategie integrate di performance, direct, display e mobile advertising



TRIBOO DIGITALE

Triboo Digitale propone ai propri partner una **offerta completa e modulare di gestione in full outsourcing delle attività di commercio elettronico.**

Collabora nella definizione del piano strategico di sviluppo dello store, provvede alla implementazione applicativa della piattaforma di commercio elettronico e si occupa dell'erogazione dei servizi di fatturazione, incasso, store management, logistica, customer care e pianificazione media.



TRIBOO DIGITALE > CLIENTI



e altri ancora



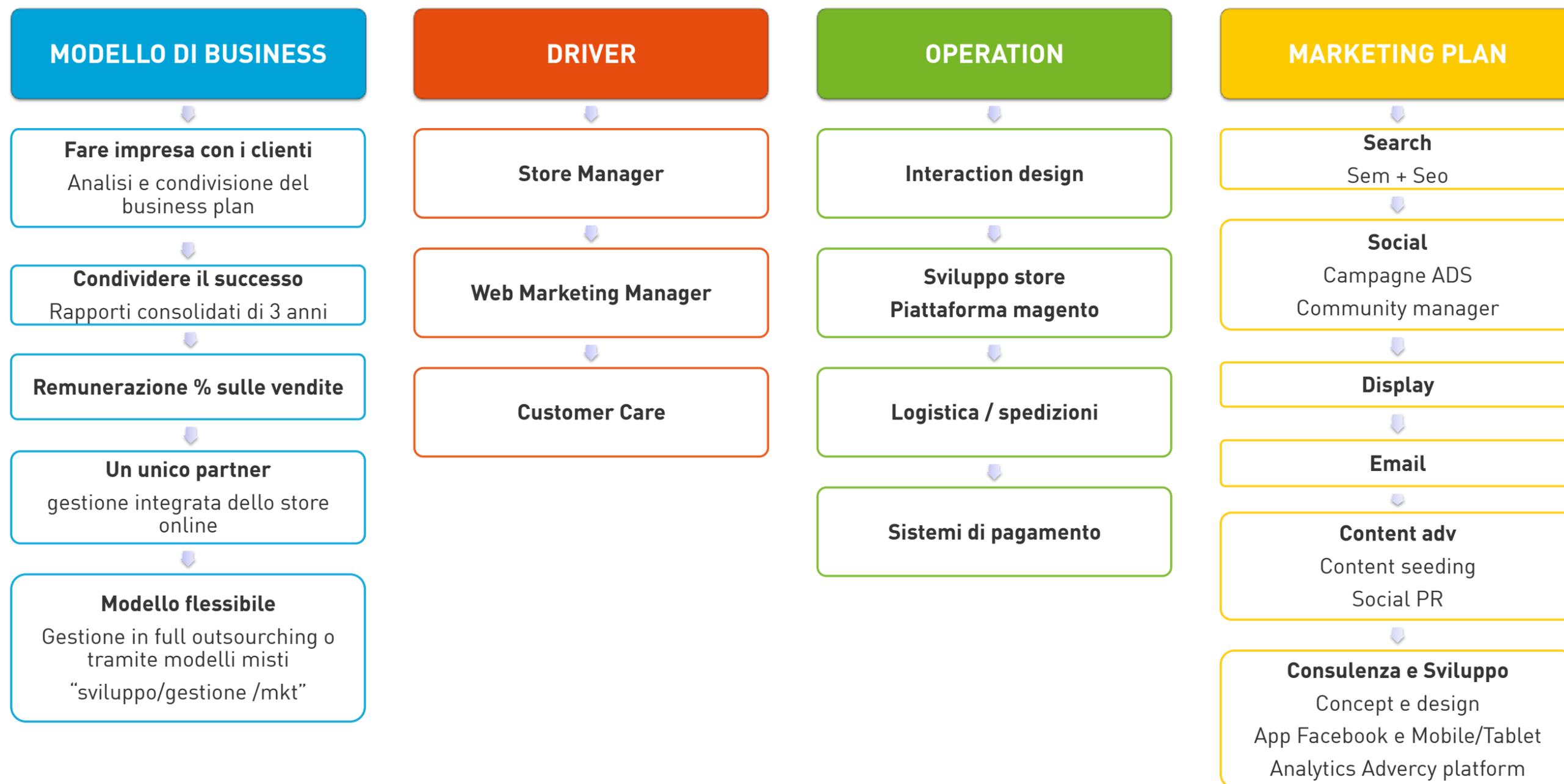
TRIBOO DIGITALE > ONLINE STORES

2001-2008 2009 2010 2011 2012 2013 & coming soon



OVERVIEW

OVERVIEW



OVERVIEW > MODELLO DI BUSINESS

12

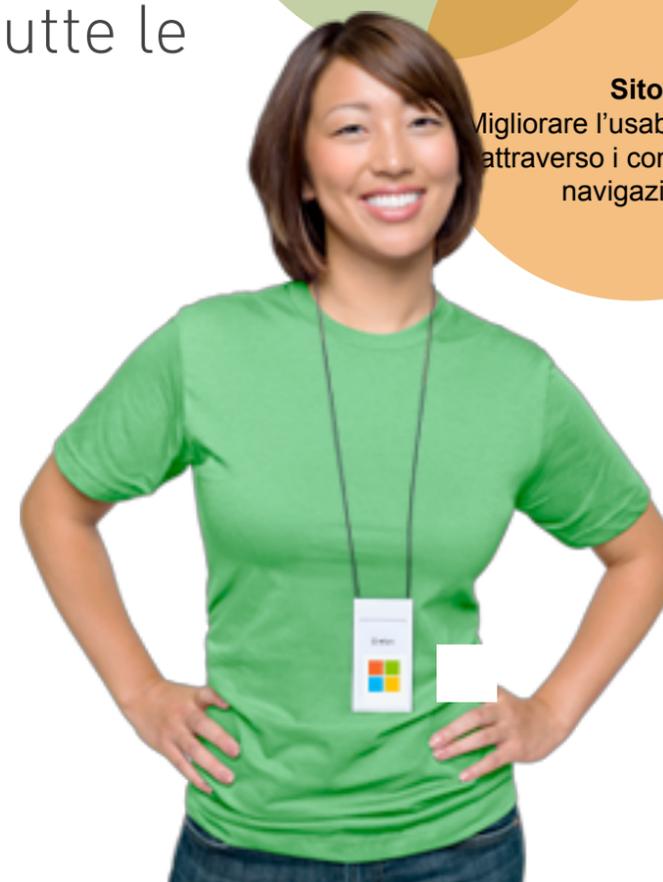
START UP	<ul style="list-style-type: none">• Valutazione, condivisione e definizione del biz plan, (infrastruttura, shooting, still life, ecc..)
REMUNERAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• In % sul venduto
PRODOTTI	<ul style="list-style-type: none">• Sono di proprietà del cliente e diventano di Triboo nel momento in cui vengono venduti
PAGAMENTI	<ul style="list-style-type: none">• La relazione col consumatore finale (fatturazione, resi, customer care) è gestita direttamente da Triboo
GESTIONE	<ul style="list-style-type: none">• Allineamento periodico tra il cliente e Triboo, per definizione assortimento prodotti, piani commerciali, listini, piani MKT, etc..
BUDGET MEDIA	<ul style="list-style-type: none">• a carico del brand



DRIVER

DRIVER > STORE MANAGEMENT

- ✓ **aggiornamento sito** sulla base dei bestseller o degli slowmoving
- ✓ **supervisione dell'attività logistica** (controllo giacenze magazzino e riapprovvigionamento)
- ✓ **coordinamento con il responsabile marketing** per tutte le attività di marketing
- ✓ **verifica consuntivi costo di logistica e trasporto**
- ✓ **reportistica**



store manager dedicato e punto di riferimento per il cliente



DRIVER > WEB MARKETING MANAGER

Ogni giorno il Marketing Manager effettua varie attività tra le quali:

- ✓ **gestione** budget marketing
- ✓ **ottimizzazione** campagne
- ✓ **business review** mensili
- ✓ **controllo** Google Analytics (visite, andamento paesi, funnel)
- ✓ **analisi** usabilità e verifiche costanti del conversion rate
- ✓ **reportistica** mensile



DRIVER > CUSTOMER CARE

- ✓ **customer care multi-lingua**
- ✓ **monitorare l'ordine in consegna** ed aggiornare costantemente il cliente
- ✓ **interazione con partner logistica e corrieri**
- ✓ **supporto all'utente** sia nel processo d'acquisto che nei pagamenti
- ✓ **monitoraggio consegna** ordine e gestione resi
- ✓ **controllo antifrode** attraverso software ReD e 3Dsecure



OPERATIONS

OPERATIONS > INTERACTION DESIGN

- ✓ **concept comunicativo** appealing, chiaro e diretto in grado di attirare l'interessare dell'utente
- ✓ **percorsi di navigazione** semplici e intuitivi studiati per ottimizzare la user-experience
- ✓ **call to action** efficaci e performanti
- ✓ **codice infrastrutturale (HTML e CSS)** SEO Friendly e validazione W3C

interaction design e concept grafico orientato alla conversione (tempi di permanenza, lead, sales)



OPERATIONS > SVILUPPO STORE

- ✓ **content management system**, soluzione professionale Open Source leader di mercato
- ✓ flessibilità, scalabilità e funzionalità per la **crescita del business**
- ✓ **integrazione moduli esterni** (customers' inventory, logistics ecc.)
- ✓ **reportistica dettagliata** delle performance del negozio online

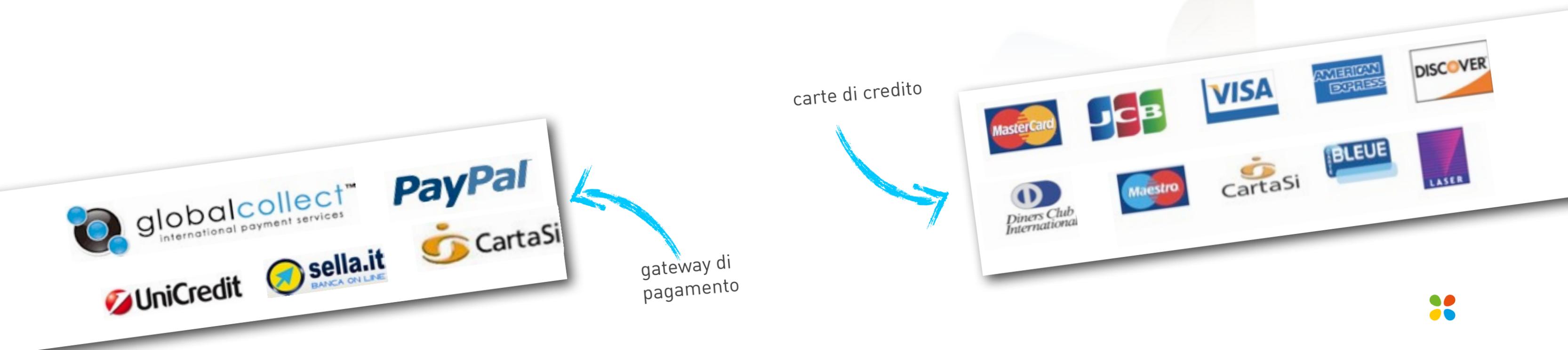


10 anni di esperienza nella system integration di progetti ecommerce



OPERATIONS > GATEWAY DI PAGAMENTO

- ✓ **160 sistemi di pagamento** con multi-location e multi-currency
- ✓ **integrazione con Global Collect**, payment service provider leader nel mondo
- ✓ **rappresentanti fiscali in tutto il mondo**



OPERATIONS > SERVIZI

- ✓ **piattaforma logistica proprietaria** (HRW) e partnership con Arcese, leader europeo in shipping&logistics
- ✓ **gestione giacenze in tempo reale**
- ✓ **flussi informatici automatizzati** per evasione ordini e fatturazione
- ✓ **prezzi di spedizione competitivi** attraverso integrazione con differenti providers

full management di packing, etichettatura, documentazione, assicurazioni ecc.



ECOMMERCE
WORLDWIDE

ECOMMERCE WORLDWIDE > PREMESSA

Triboo Digitale mette a disposizione dei propri clienti una soluzione integrata per **raggiungere i clienti di tutto il mondo in maniera strutturata ed efficace.**

Attraverso un processo di internazionalizzazione avviato con l'apertura di **società operative nei mercati globali più importanti** e il raggiungimento di **accordi di partnership con player di primo livello**, Triboo Digitale propone una offerta completa e modulare alle aziende che desiderano espandere il business nei mercati internazionali

Le **competenze maturate in molteplici progetti** di e-commerce full outsourcing sviluppati per top client rappresentativi del Made in Italy in tutto il mondo, unite ad un **approccio integrato ai mercati internazionali**, con soluzioni logistiche localizzate e consulenza strategica, costituiscono il valore aggiunto della proposta Triboo Digitale.



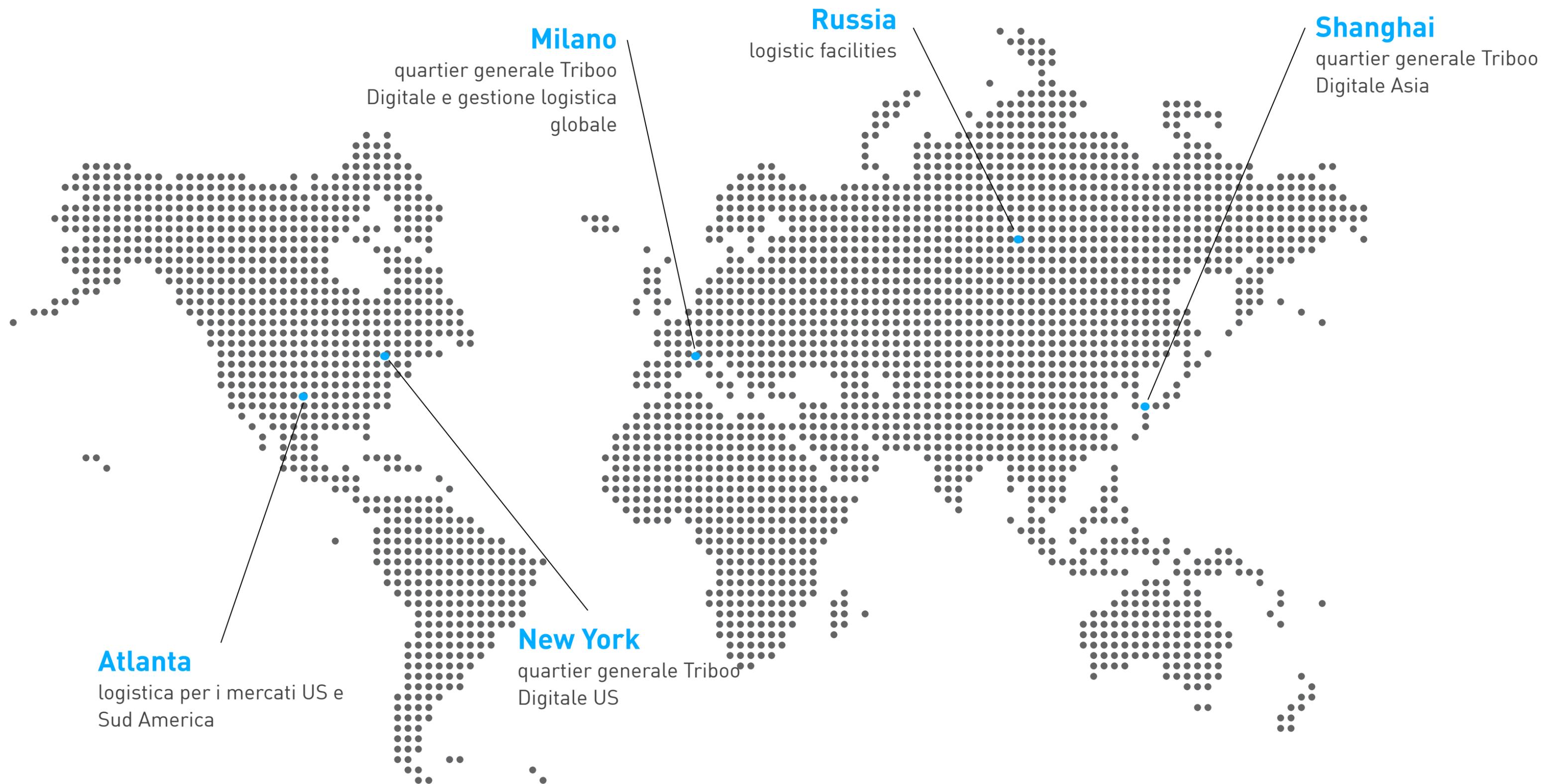
ECOMMERCE WORLDWIDE > AREE STRATEGICHE

24

La struttura Triboo Digitale nel mondo è costituita da diverse aree strategiche, ognuna delle quali prevede differenti modalità operative e risorse:

- **Stati Uniti D'America e Repubblica Popolare Cinese**
(che costituiscono i due principali mercati di riferimento per bacino di utenza, tassi di crescita e propensione agli acquisti online) prevedono una gestione localizzata con investimenti in loco e accordi di partnership
- **Europa e Russia** sono gestiti dalla società italiana e direttamente dall'Italia grazie a partnership e rappresentanti fiscali





**FUNZIONE /
OPERATION****STATI UNITI
D'AMERICA****REPUBBLICA
POPOLARE CINESE****EUROPA E
RUSSIA****legal entity**

Triboo Digitale USA INC

Triboo Digitale PRC NewCo

Triboo Digitale Srl

ecommerce platformsour international platforms
(US branch)our international platforms
(PRC branch, Chinese Language)

our platforms

logistic

US Logistic partner / our Italian logistic

China Logistic partner / our Italian logistic

global partner / our Italian logistic

paymentsinternational collecting payments partner + local
partnerinternational collecting payments partner + local
partnerinternational collecting payments partner + local
partner**marketing**

local online marketing

local online marketing

local online marketing

customer carecustomer care localizzato / our customer care
departmentcustomer care localizzato / our customer care
departmentcustomer care localizzato / our customer care
department**store management**

dedicated store management

dedicated store management

dedicated store management

administration

US legal entity

China legal entity

fiscal representative



PERFORMANCE MARKETING

NETWORK

SEARCH



DISPLAY



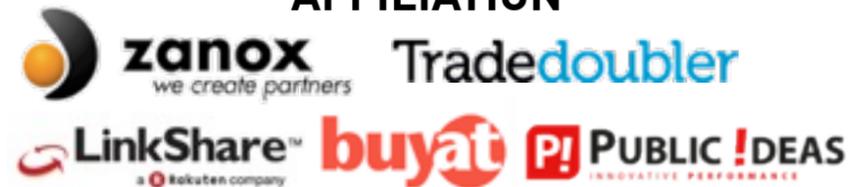
RETARGETING



DEM



AFFILIATION



SOCIAL



TRIBOO MANAGEMENT



TOOLS



ADSPERT™

Google Analytics

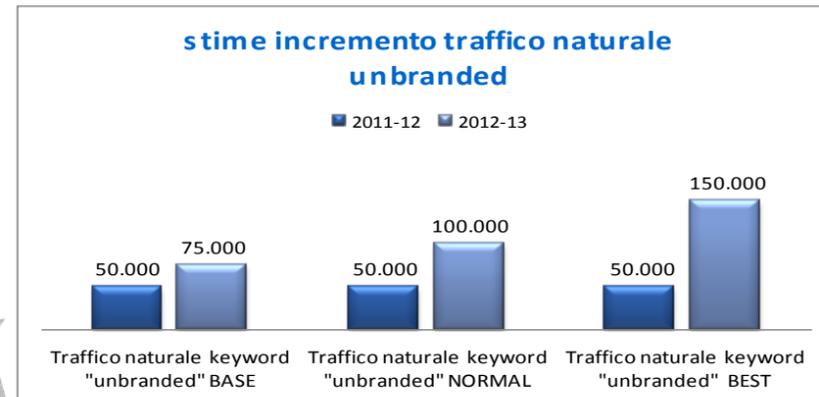
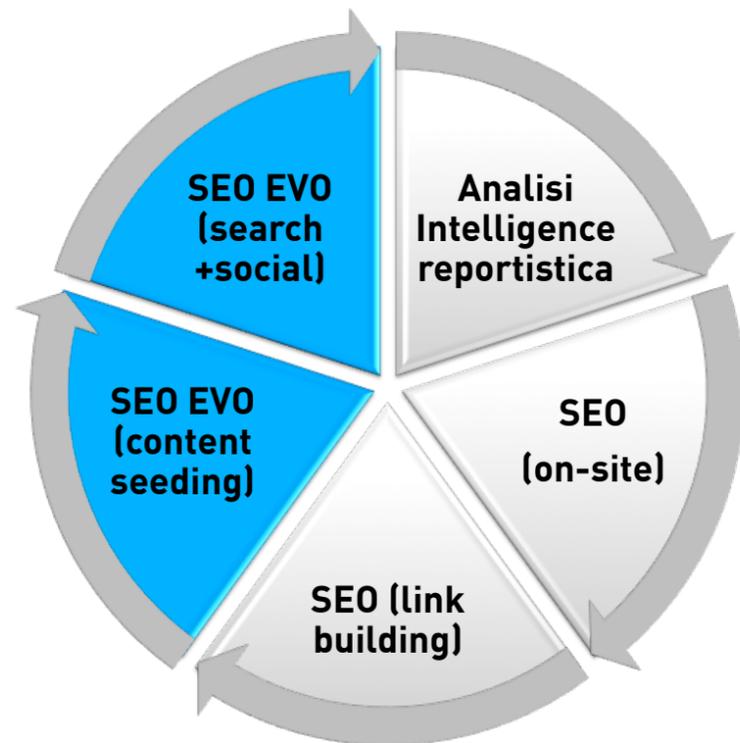


rocketfuel
Artificial intelligence. Real results.



MARKETING > SEO

Per SEO si intende il miglioramento di tutti gli elementi (onsite e offsite) rilevanti agli occhi dei motori di ricerca, che consentano di ottenere, **l'incremento del traffico naturale unbranded.**

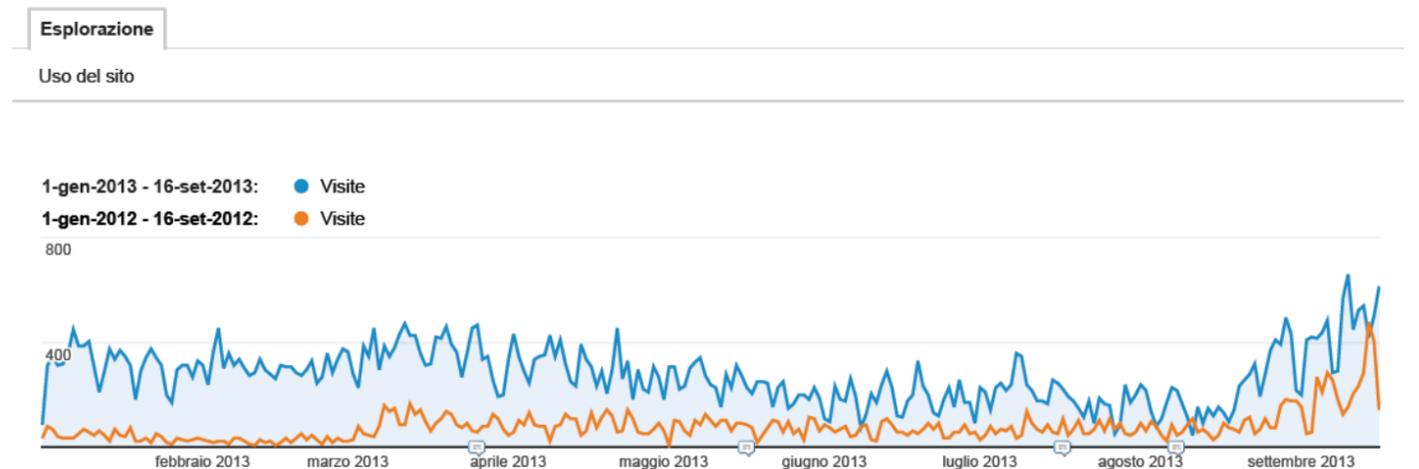


abbigliamento abiti accessori **autunno** autunno-
 inverno ballerine borsa borse canide capispalla cappelli
cappellini cappello cappotti cappotto
 cardigan **cashmere** cintura
 collezione corto denim **donna** doppio giacca
 giaccone giubbotto inverno jeans **jersey**
 maglie **maglieria** magliette maglioni
 mantella mocassino
 montgomery online pantaloni pelle
 petto plateau polo **poncho** sandali scarpe scarpe
 stivaletti stivaletto stivali t-shirt **tacco** vestiti vestito

Organic SEO EVO 01/gen/2013 - 16/set/2013
Confronta con: 01/gen/2012 - 16/set/2012

variazione in % di visite: +2,35%

Questo rapporto si basa su 497747 visite (17,61% delle visite). [Ulteriori informazioni](#)



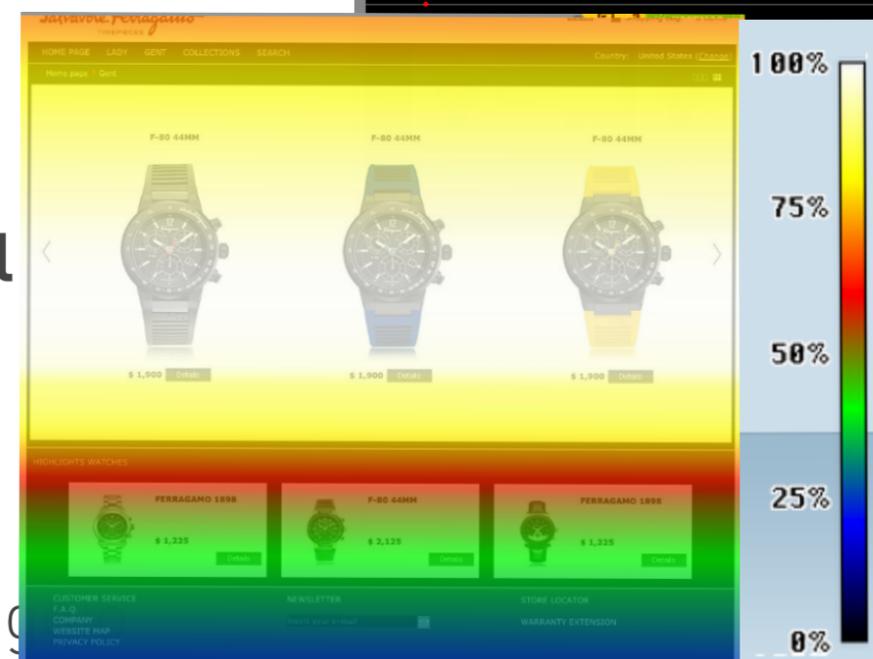
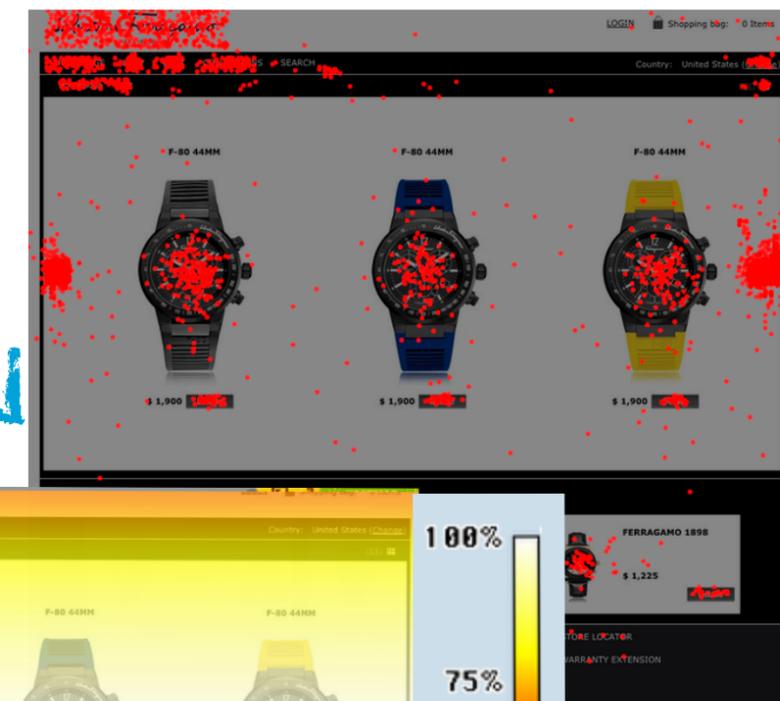
Posizionamento SERP Google.it	% di traffico organico UNBRANDED intercettabile sui volumi di ricerca
da 1°-3° posizione	20-30%
da 4°-7° posizione	10- 20%
da 8° - 10° posizione	2-10%
da 11° - 20°	1%



PERFORMANCE MARKETING > CONVERSION MARKETING

Le strategie di Conversion Marketing sono finalizzate alla **valorizzazione e ottimizzazione della User Experience:**

- ✓ Analisi dei percorsi di navigazione, individuazione criticità e valutazione delle possibili soluzioni con il cliente
- ✓ Utilizzo piattaforma di analisi come: **Crazyegg, Optimizely, High Conversion, Webtrends Optimize, Clicktale, Google Analytics, Experiments, Rocketfuel**
- ✓ Pianificazione e condivisione di una strategia per il conversion enhancement
- ✓ Supporto al cliente nelle implementazioni, e monitoraggio progressivo delle performance



Esempi analisi Crazyegg



CASE HISTORY



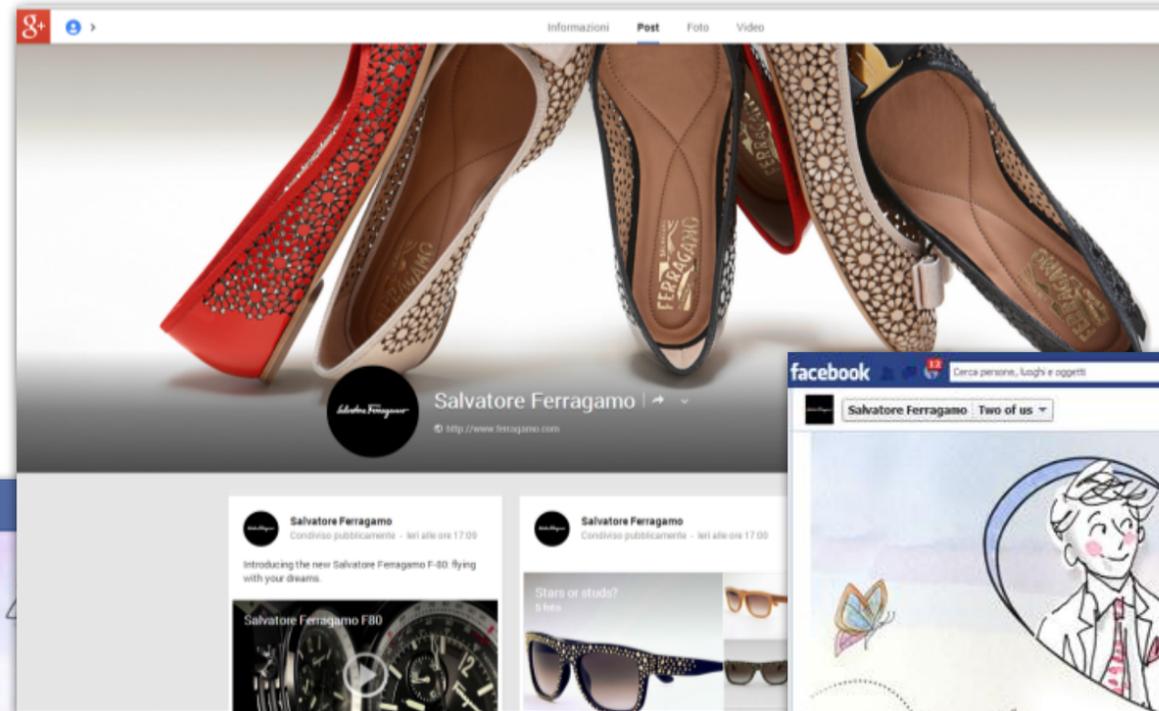
SALVATORE FERRAGAMO

experience

Salvatore Ferragamo



- ✓ Search marketing
- ✓ Social marketing
- ✓ Contest social



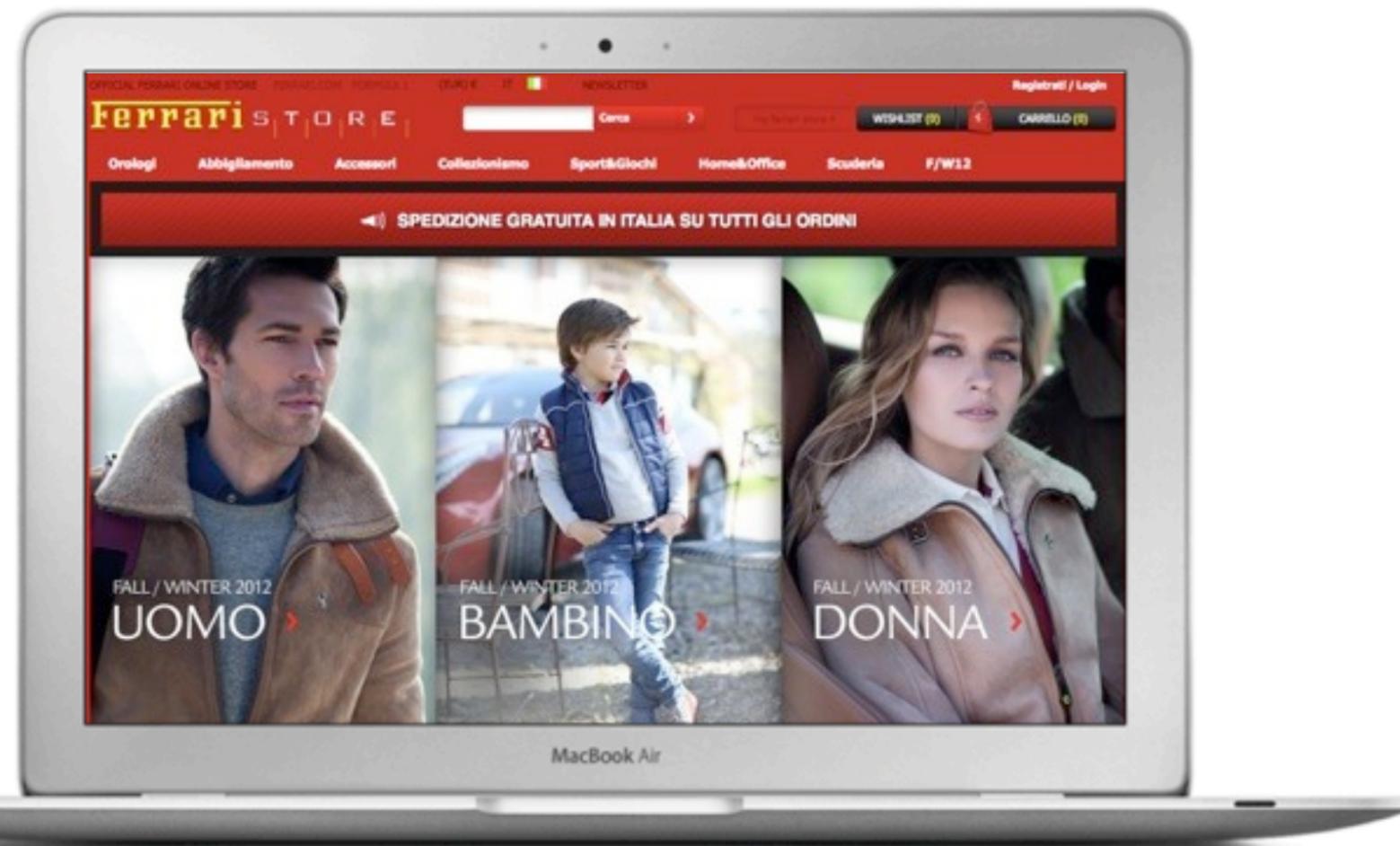
FERRARI STORE

experience



Store.ferrari.com è il **sito internazionale** in cui tutti gli appassionati del Cavallino possono trovare **esclusivi prodotti** Ferrari.

E' possibile **acquistare prodotti da più di 160 paesi**, grazie a sistemi di pagamento localizzati, customer care in cinque lingue e logistica localizzata (Milano, Atlanta e Shanghai).



la passione e l'eccellenza Ferrari in tutte le case del mondo

EXPERIENCE STORE.FERRARI.COM



- pianificazione settimanale del marketing plan con analisi per mercato e business review settimanali
- owner waiting list prospect member (listini differenziati in base a tipologia utente)
- integrazione con canali social e applicazioni dedicate
- partnership con agenzie internazionali per campagne marketing localizzate
- customer care in cinque lingue
- forte attenzione al controllo antifrode e gestione delle regole del sistema per country
- store management dedicato
- due hub logistici: (italia e USA (Atlanta))
- supporto creativo alle campagne marketing (creatività landing page, newsletter, banner, vetrine)
- sviluppo e gestione calendario commerciale integrato al piano marketing



esclusive con importanti brand/licenziatari

Tod's, Damiani, Logic3, Puma, Mattel, Amalgam



partnership con sponsor Ferrari

ad es. Santander ha offerto ai propri clienti un codice sconto per un orologio Ferrari e ai propri dipendenti uno sconto fisso del 15% su tutti i prodotti dello store



vendite private con "Vente Privee"



public relations online

pubblicazione di articoli e post su blog tematici in Italia, Stati Uniti e Regno Unito



Esempio servizio a valore aggiunto: Trigger mail

- mail “post iscrizione” c/voucher sconto
- mail “buon compleanno” c/voucher sconto e freeshipping
- mail “carrello abbandonato” c/voucher
- mail “survey post acquisto” con domande sull'esperienza di acquisto (al completamento l'utente riceve una mail con il codice sconto)

Esempio servizio a valore aggiunto: Welcome program

- welcome message post iscrizione con voucher sconto
- mail “best seller” 7gg dal welcome message
- mail “il tuo buono scade oggi!” 10gg dal welcome message (solo nel caso in cui il buono non sia stato utilizzato)
- mail “iscriviti sui nostri canali social” 15gg dal welcome message
- mail “we really miss you...” 45gg dal welcome message (solo nel caso in cui il buono non sia stato utilizzato)





ALVIERO MARTINI

experience

ALVIERO MARTINI



Per il brand Alviero Martini è stato sviluppato il **corporate web site** e il **sito di commercio elettronico ufficiale**.

L'obiettivo era creare una **presenza digitale integrata in modo da valorizzare il posizionamento del brand**.

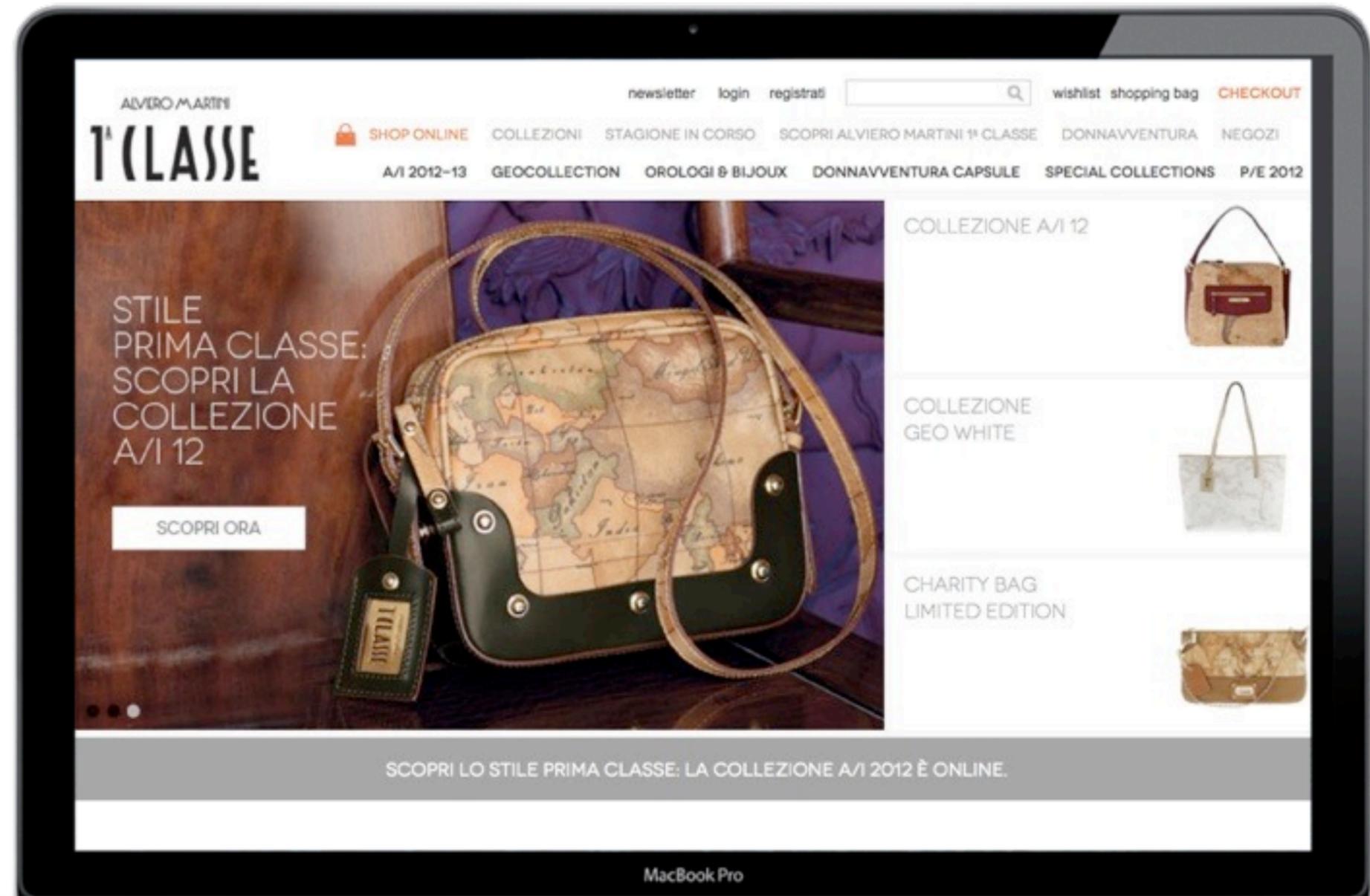
Il sito ecommerce è completamente gestito da Triboo Digitale e opera su **36 paesi nel mondo**.



strategia multicanale e integrata per

- rapida evasione degli ordini grazie a gestione logistica interna con merce in conto vendita
- consegna standard ed express
- numerose modalità di pagamento (c/c, bonifico, contrassegno su Italia)
- controllo antifrode
- procedura checkout semplificata (one step checkout)
- alta turnazione periodica (minimo bisettimanale) del prodotto e della comunicazione (vetrine, newsletter e presenza social)
- ricca offerta di catalogo, esclusive online (es “best seller cover iphone”)
- free shipping su USA e Canada (per ordini sopra i 299\$)
- confezione regalo per i propri acquisti

homepage store site

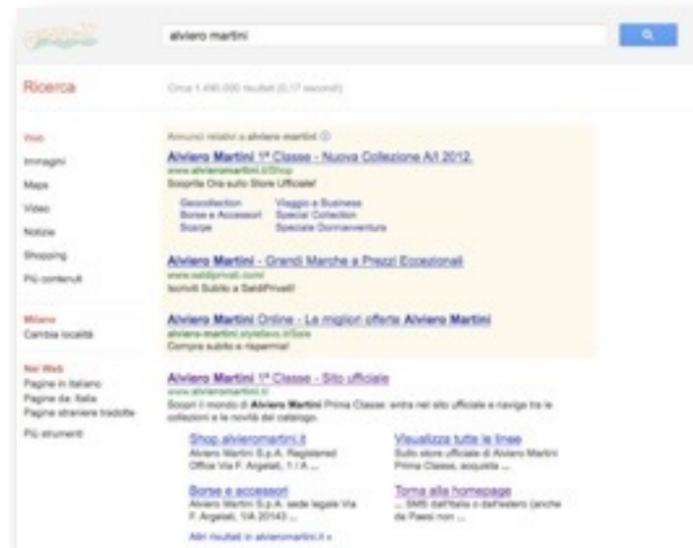
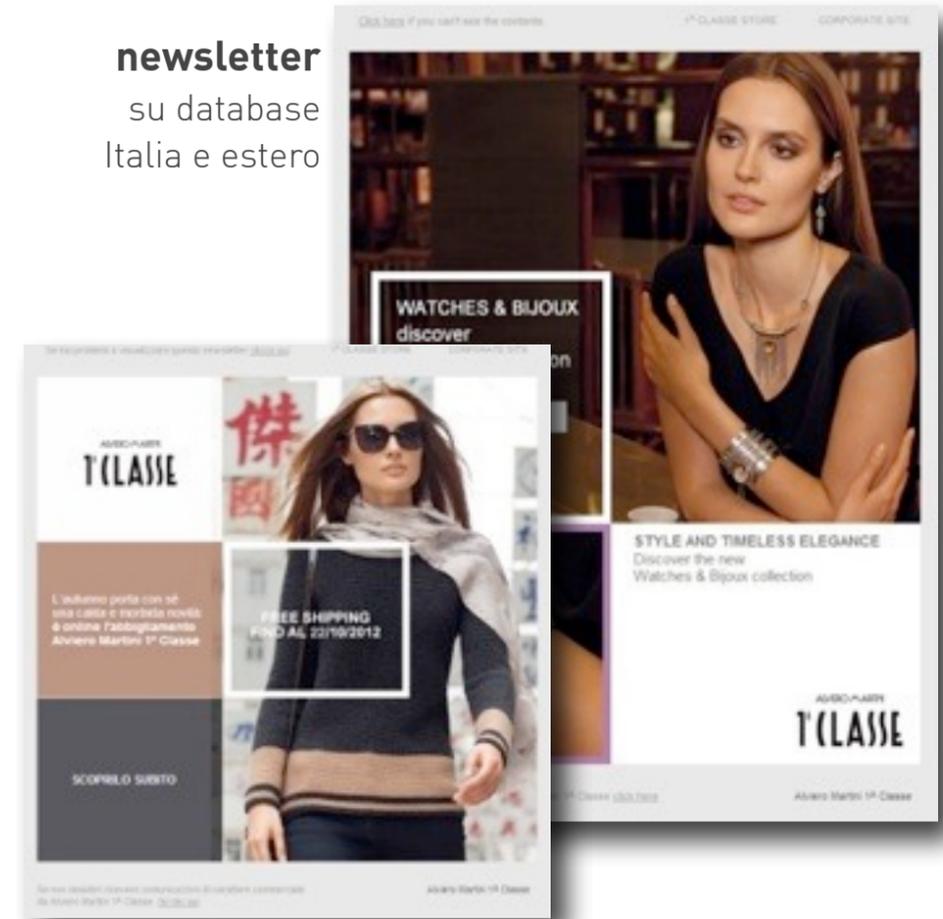




remarketing
 campagna di remarketing su circuito google

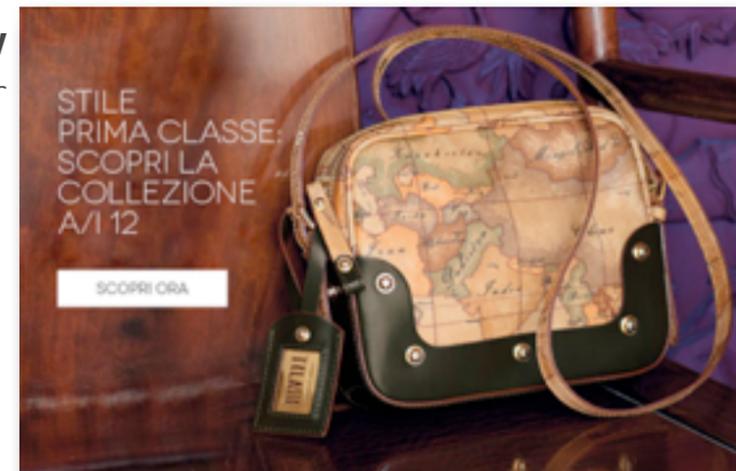


newsletter
 su database Italia e estero



keyword advertising
 campagne sem sui principali motori di ricerca con keyword di brand e brand+prodotto (brand protection)

sale preview
 per gli iscritti alla newsletter



MOLESKINE STORE

experience

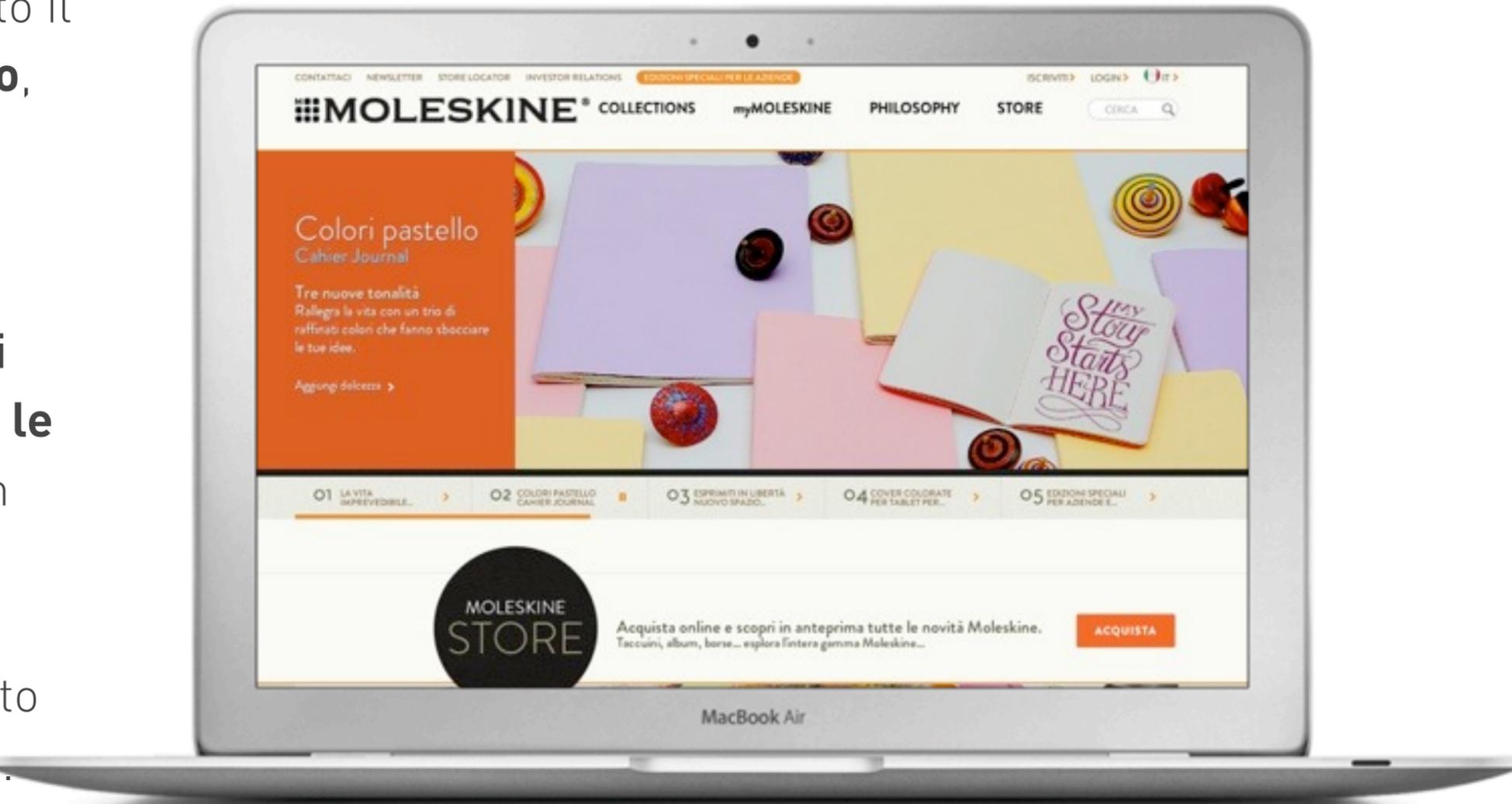


MOLESKINE®

Per Moleskine è stato integrato e gestito tutto il processo di **fulfillments dello store Europeo**, lasciando al cliente lo sviluppo della **piattaforma di front end**.

triboo ha quindi provveduto ad **interfacciarsi con i sistemi del cliente, gestendo i flussi e le operations eCommerce** a cui Moleskine non poteva provvedere.

A copertura dei servizi erogati è stato adottato un **modello di business con fee sul venduto**.



Perfetta integrazione tra differenti sistemi per garantire la massima soddisfazione

MOLESKINE STORE

Logistica presso Arcese in Italia, con spedizioni in tutta Europa

Customer Care multilingua via email, chat e telefono

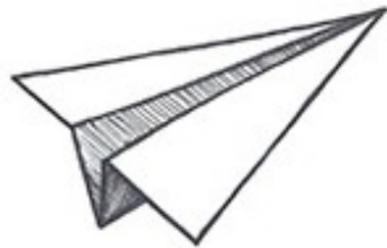
Gestione economica, con Incasso, Pagamenti e sistema antifrode

Gestione multivaluta, con analisi delle tasse locali e di tutti gli aspetti specifici grazie a rappresentanze fiscali in tutta Europa

Gestione resi, tramite customer care.

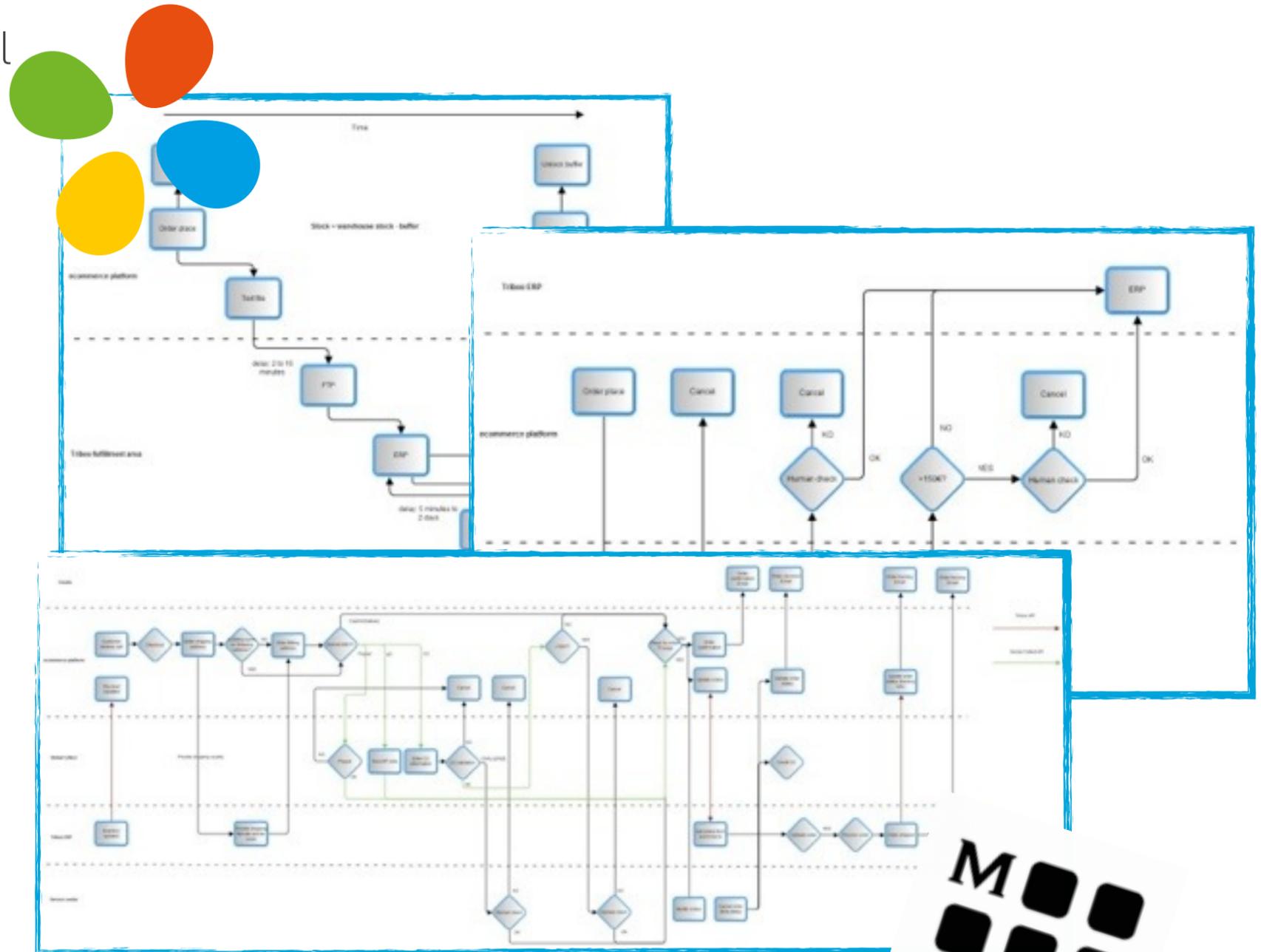
Integrazione dei sistemi triboo (AX) con sistemi cliente (EPI Server commerce)

Web marketing plan, con obiettivi in termini di traffico qualificato e vendite, con business review periodica per analisi e definizione obiettivi



Uno degli aspetti fondamentali per assicurare il buon funzionamento del progetto Moleskine è stato quello dell'**integrazione**.

triboo digitale ha provveduto a sviluppare sistemi e interfacce utili a far dialogare i diversi software aziendali in maniera efficace, in modo da **rendere il più agile e semplice possibile la gestione dei flussi**.



GRAZIE
PER L'ATTENZIONE

triboo digitale 

