

## E-commerce

E-commerce, termine inglese utilizzato per indicare il commercio elettronico, è un'insieme di negozi virtuali realizzati attraverso il web.

In Italia l'e-commerce cominciò a diffondersi verso la fine della seconda metà degli anni '90, grazie al successo riscosso dall'utilizzo di internet. I primi siti di e-commerce si presentavano statici e non altro non erano che una sorta di catalogo dei prodotti disponibili con relativi prezzi. Generalmente, l'ordine della merce veniva inoltrato via e-mail e quindi gestito in modo manuale dagli addetti. Con l'avvento di tecnologie adibite alla nascita dinamica delle pagine web, ossia gli script CGI ed i linguaggi Perl e ASP, vennero alla luce i primi carrelli virtuali. La gestione degli acquisti divenne più semplice e la gestione automatizzata consentì di incrementare il numero di ordini. La crescita dell'e-commerce fu esponenziale con altrettanto andamento. Molte aziende del settore furono quotate in borsa in modo particolarmente considerevole, causando, in questo modo, numerosi tracolli economici, come quello cominciato nel 2001. Attualmente una delle realtà più significative di e-commerce è ebay.

Per riscuotere successo nel settore è necessario rispettare dei canoni prestabiliti, che dovrebbero garantire una buona attività, come, ad esempio, offrire un prodotto in grado di attirare, a un prezzo competitivo, un elevato numero di clienti; offrire servizi e informazioni utili agli utenti; incentivare il cliente all'acquisto, con successiva politica di fidelizzazione, per la realizzazione di un solido modello imprenditoriale.

Secondo alcune statistiche, la percentuale dei visitatori che effettuano regolarmente acquisti on line è elevata. Uno dei motivi più rilevanti è la convenienza di trovare prezzi molto più vantaggiosi dei negozi reali. I prodotti più acquistati risultano essere quelli di telefonia e di elettronica, a seguire, l'aria dedicata a voli, pacchetti vacanza, hotel e noleggio auto, e, per ultimo, prodotti per il tempo libero, quali libri, CD e DVD.

Un altro vantaggio riscontrato dagli utenti è la modalità di pagamento: vi è la possibilità di pagare con carta di credito, con bonifico bancario, in contassegno, tramite Paypal o effettuare il pagamento a ricevuta consegna della merce. Per lo sviluppo commerciale, è necessario che gli utenti possano svolgere le loro transazioni in tutta tranquillità, avendo la sicurezza di non cadere in intromissioni esterne. Ecco che assume molta importanza la procedura di autenticazione dell'utente, procedura di sicurezza che avviene attraverso la richiesta del server di un username, al quale, generalmente, è associata una password. Questo metodo però non garantisce una sicurezza al 100% e perciò si consiglia all'utente di effettuare un cambio periodico della propria password: è ciò che avviene per i sistemi di home banking, i quali prevedono, per i propri utenti, o il cambio obbligatorio della password con una cadenza fissa o l'utilizzo di una password usa e getta (on time password), la quale viene sostituita ogni qual volta si accede a un nuovo servizio.

Gli acquirenti sono sia maschili che femminili, con una leggera prevalenza dei primi; la loro età è compresa nella fascia che va dai 25 ai 45 anni.

Gli utenti si affidano all'e-commerce anche per guadagnare tempo e per stare al passo con i ritmi di vita sempre più frenetici; in questo modo è possibile acquistare ottimi prodotti a prezzi più bassi, senza sottrarre parecchio tempo. Spesso, invece, accade che nei normali negozi non si trova il prodotto desiderato, e allora l'utente, per esigenza, cerca il suo prodotto sui siti di shopping. Inoltre, vi è sul web la possibilità di comparare i prezzi del prodotto desiderato, grazie a siti che sono veri e propri comparatori di prezzi.