



## **La customer experience nei pagamenti evoluti**

L'esperienza di pagamento vista dalla parte del merchant dal 2002 ad oggi

**Silvia Bosio**

Ceo & Founder Pacopetshop.it

# L'EVOLUZIONE DEI PAGAMENTI ONLINE IN 16 ANNI (2002-2018)

Chi è PacoPetShop



Paco è un ecommerce di alimenti e accessori di alta qualità per animali da compagnia.

Il negozio è nato nel 2002 e da allora è sempre stato online con lo stesso dominio [www.pacopetshop.it](http://www.pacopetshop.it)



# L'EVOLUZIONE DEI PAGAMENTI ONLINE IN 16 ANNI (2002-2018)

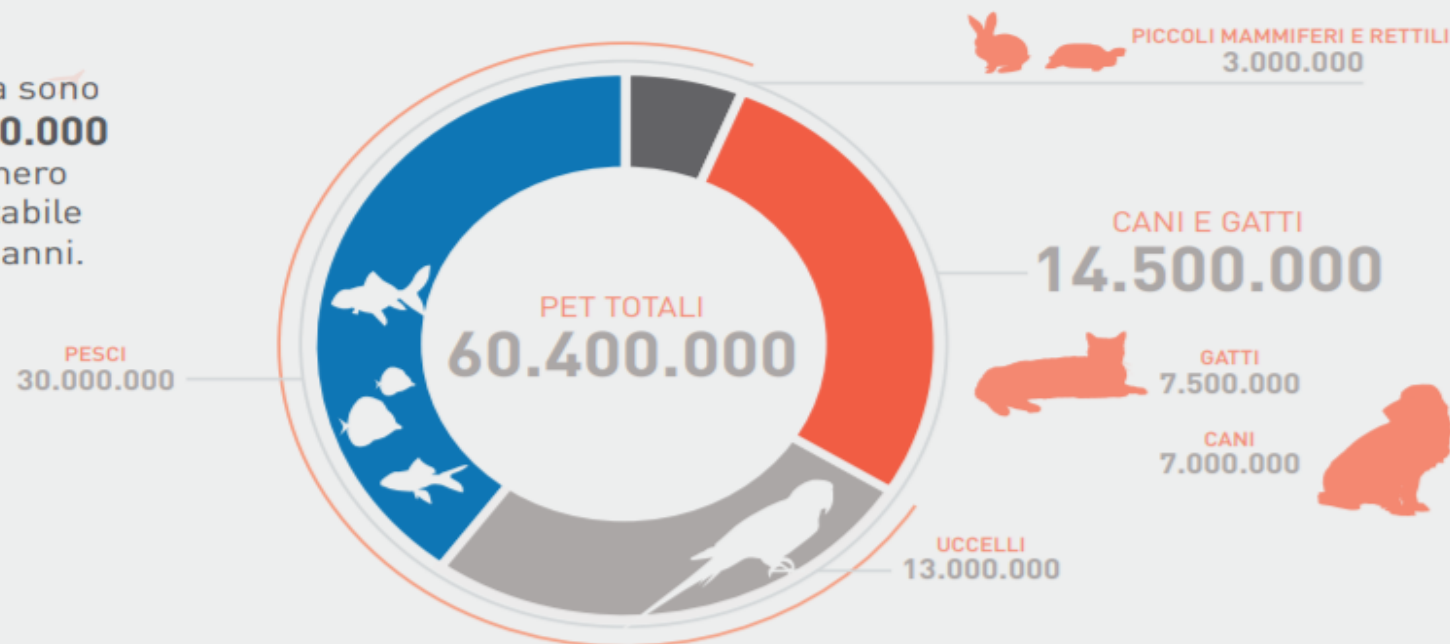
Il contesto di mercato

## IL MERCATO DEL PET FOOD IN ITALIA OLTRE 2 MILIARDI DI EURO

➤ RAPPORTO ASSALCO - ZOOMARK 2018

### ANIMALI DA COMPAGNIA IN ITALIA

I pet in Italia sono  
oltre **60.400.000**  
e il loro numero  
è rimasto stabile  
negli ultimi anni.



# **L'EVOLUZIONE DEI PAGAMENTI ONLINE IN 16 ANNI (2002-2018)**

Come è cambiato l'approccio ai pagamenti da parte dei clienti



## **I WEB SHOPPER DEL 2002 ERANO DEI PRECURSORI ASSOLUTI MA AVEVANO ANCORA MOLTE PAURE E RISERVE**

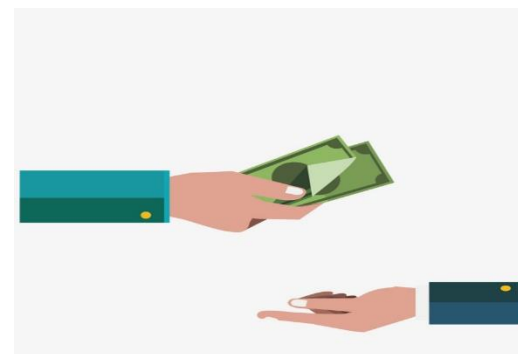
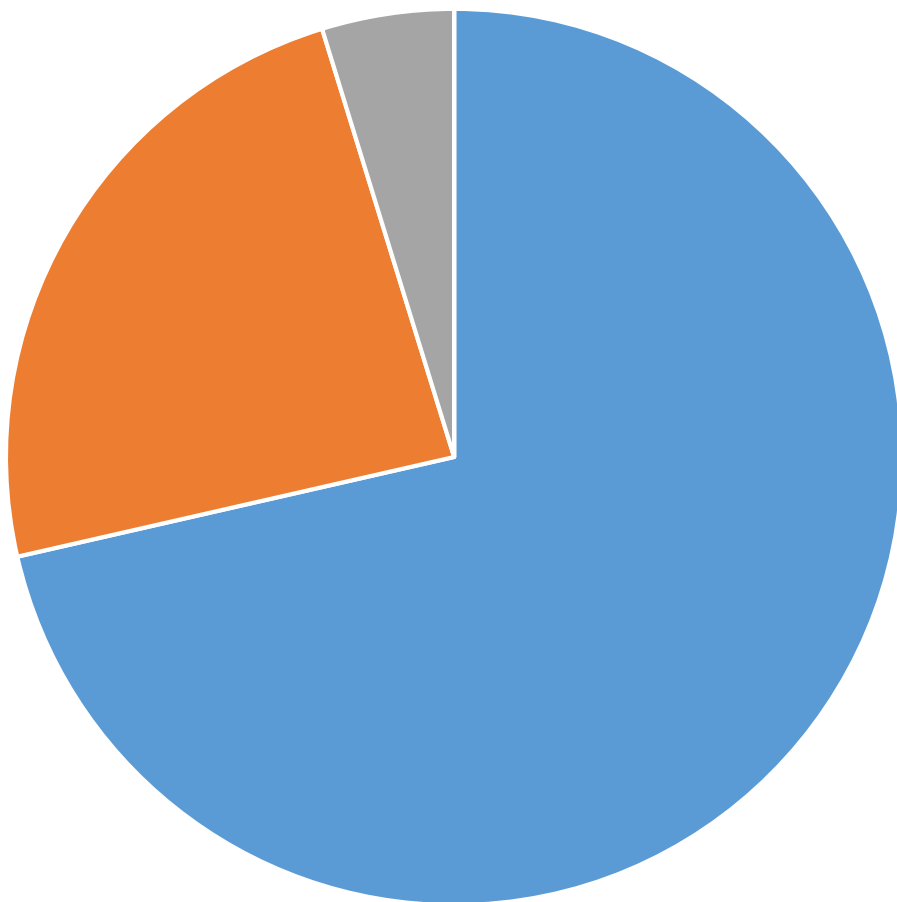
- Poca dimestichezza con il computer e scarsa fiducia nelle proprie capacità di utilizzo (e se sbaglio chissà cosa succede...)
- Scarsa fiducia nei merchant (chissà se mi arriva davvero...)
- Fortissima propensione all'uso del contrassegno (pago solo quando vedo)
- Poca fiducia nei pagamenti elettronici disponibili (chissà chi vede i dati della mia carta di credito)
- Poca diffusione dei sistemi di home banking (per fare un bonifico devo andare allo sportello.....)



# L'EVOLUZIONE DEI PAGAMENTI ONLINE IN 16 ANNI (2002-2018)

Come i web shopper pagavano negli anni 2000

## IL CONTRASSEGNO ERA IL PADRONE INCONTRASTATO



CONTRASSEGNO 75%

CARTE DI CREDITO 20%

BONIFICO 5%

# L'EVOLUZIONE DEI PAGAMENTI ONLINE IN 16 ANNI (2002-2018)

Come è cambiata l'offerta dei sistemi di pagamento dal 2010 ad oggi



Nuovi sistemi di pagamento evoluti si affacciano sul mercato e hanno successo perché **rendono semplice per i clienti effettuare il pagamento** e **accelerano i tempi di incasso per i merchant** che diventano quasi immediati



# L'EVOLUZIONE DEI PAGAMENTI ONLINE IN 16 ANNI (2002-2018)

Quali sono per noi i driver nella scelta di un nuovo partner di pagamento



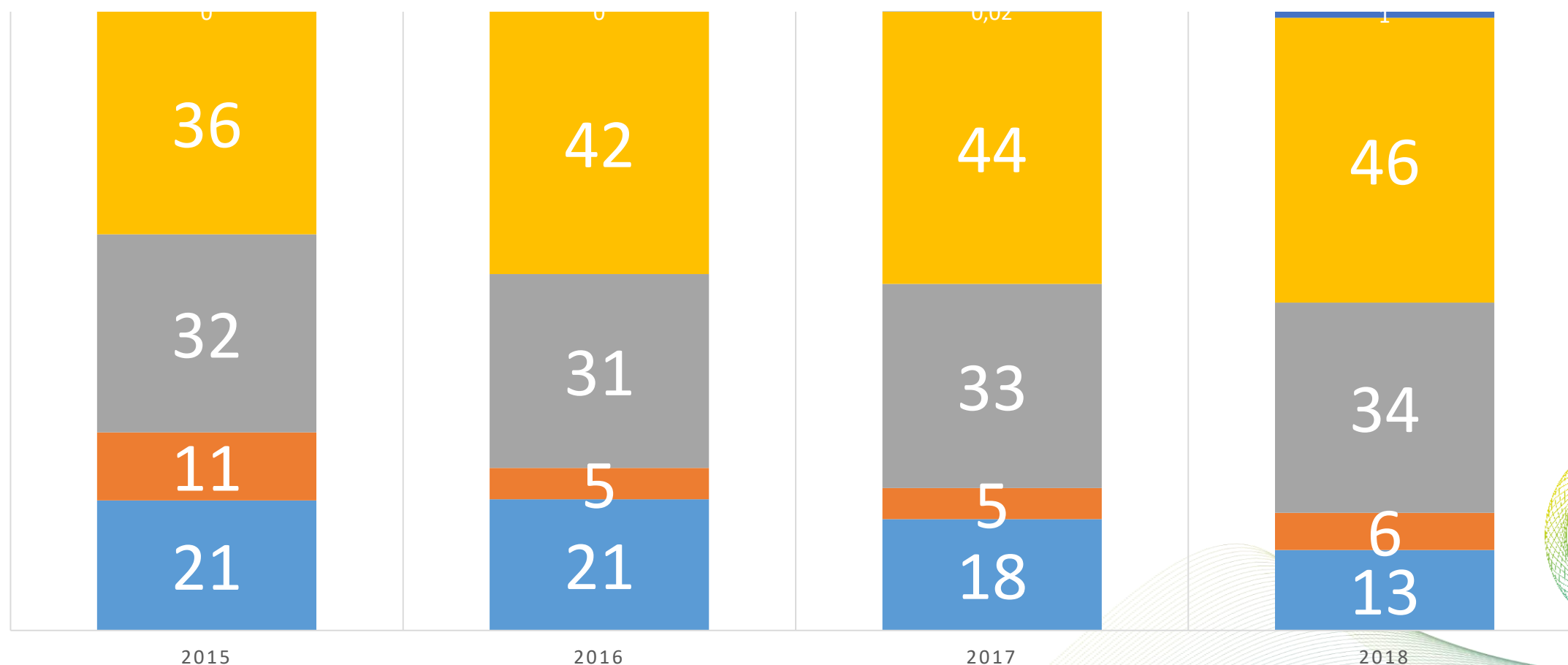
1. Facilità di integrazione tecnica con il negozio (disponibilità di plug-in o api)
2. Semplicità di utilizzo da parte del cliente specie se utilizza dispositivi e/o sistemi operativi obsoleti o non aggiornati
3. Ottimizzazione dell'usabilità da mobile
4. Supporto sempre disponibile e veloce nelle risposte
5. Costi della transazione

# L'EVOLUZIONE DEI PAGAMENTI ONLINE IN 16 ANNI (2002-2018)

Come pagano oggi i clienti di Paco (2015-2018)

## DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEI PAGAMENTI

■ CONTRASSEGNO ■ BONIFICO ■ CARTE DI CREDITO ■ PAYPAL ■ SATISPAY



# L'EVOLUZIONE DEI PAGAMENTI ONLINE IN 16 ANNI (2002-2018)

Come l'obsolescenza dei dispositivi utilizzati dagli utenti impatta sugli abbandoni dei carrelli

Nel 2018 su 80100 tentativi di transazione con carta di credito 25300 non sono andate a buon fine perché l'utente non è riuscito ad inserire i dati richiesti a causa di malfunzionamenti tecnici dovuti all'utilizzo di browser non aggiornati o dispositivi obsoleti (dati interni)

31,5% DEI TENTATIVI DI PAGAMENTO  
CON CARTA DI CREDITO  
FALLISCE PER PROBLEMI TECNICI  
LEGATI ALL'OBSOLESCENZA



# L'EVOLUZIONE DEI PAGAMENTI ONLINE IN 16 ANNI (2002-2018)

Come la sospensione del contrassegno ha impattato sulle vendite

La sfida per gli operatori di pagamento è quella trovare **soluzioni che permettano ai merchant** di «portare a casa» il maggior numero di transazioni possibile, specie da quella parte di utenza che dispone di mezzi obsoleti.

Il tutto conciliando il progresso e la ricerca ossessiva della sicurezza informatica con una realtà di utilizzatori che non sempre segue il passo.



# La customer experience nei pagamenti evoluti

L'esperienza di pagamento vista dalla parte del merchant dal 2002 ad oggi



**Silvia Bosio**

Ceo & Founder Pacopetshop.it

**[silvia.bosio@pacopetshop.it](mailto:silvia.bosio@pacopetshop.it)**





**IL FUTURO  
PASSA DA QUI**

#SalonePagamenti2018 #payvolution