

# TERA Shop

*e-Commerce Service Provider*



**Portiamo il tuo business nel web**



# Terashop S.p.A.



Alcuni dati di Terashop:

- Online dal 1999
- Primo pure e-tailer nel settore dell'elettronica

Numero dipendenti: oltre 50

Fatturato 2009: 35,0 ML

Fatturato 2010: (previsto) 41,6 ML

La società è partecipata dai fondi di investimento Kiwi e EIF

Il core business è l'eCommerce. Terashop opera tramite:

- siti di eCommerce di proprietà
- siti di eCommerce con catalogo prodotti Terashop
- siti di eCommerce in full outsourcing

## Siti di eCommerce di proprietà

### Mr.Price ([www.misterprice.it](http://www.misterprice.it))

- Più famoso
- Oltre 40.000 prodotti, ampia gamma di prodotti
- Alti livelli di servizio e di customer care

The screenshot shows the Mr. Price website interface. At the top, there's a banner for Easter: "LA PASQUA STA ARRIVANDO, REGALA UN CESTO DI GOLOSITÀ!". Below that, a navigation bar contains the Mr. Price logo, a search bar, and links for "CERCA", "Perché Mr. Price", "Modalità di Pagamento", "Condizioni di Vendita", and "Servizi Clienti".

The main content area is organized into several sections:

- Prodotti:** A vertical list of product categories including Audio, Casa Belle, Cosmeti Regale, Chioschi/posizionati, Elettrodomestici, Fai da Te, Fotografia/Video, Gioielli, Green Power, Informatica, Mobilissimi, Nuova Motori, Navigatori GPS, Orologi e Lusso, Palestre e Sport, Piccola Officina, Regole ed Utensili, Salute e Bellezza, Tabacchi, Teleriventi, Valigette, Video, and Videogiochi.
- Ricerca veloce:** Options for "Cerca per marca", "Mostra Apple", "Configura il Client", and "Elimina storico".
- Pensati per voi:** Links for "Porti il tuo", "Buoni regali", "Diverti ti", and "Affiliazione".
- Prodotti in evidenza:** A grid of featured products with images, names, and prices. Examples include:
  - Samsung:** Samsung S9000 (€409,00), Samsung S9000 HD (€409,00).
  - Panasonic TVs:** Panasonic 3700 (€549,00), Panasonic 4300 (€979,00), Panasonic 5000 (€1.279,00).
  - Netgear:** Netgear WNAS100 (€209,00), Netgear WNAS100 (€239,00), Netgear WNAS100 (€234,00).
  - Philips:** Philips P220 (€39,00), Philips SFF 501P (€65,00), Toshiba T9000 (€109,00).
  - Acer:** Acer Aspire 5 (€229,00), Acer Aspire 5 (€459,00), Acer Aspire 5 (€339,00).
  - Other:** Kodak P220 (€39,00), Whirlpool IT 366 SL (€299,00), Philips WA8700 (€290,00), Pioneer BOP-120 (€159,00).

The footer contains legal information and contact details for TERA Shop e-Commerce Service Provider.

# Siti di eCommerce di proprietà

## ePlaza ([www.eplaza.it](http://www.eplaza.it))

- Più verticale: elettronica
- prezzi aggressivi
- nuova piattaforma

The screenshot displays the ePlaza website interface. At the top, there is a navigation bar with the ePlaza logo and a search bar. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- Tutto in ePlaza:** A vertical menu on the left side listing various product categories such as Audio e MP3, Foto, Video e GPS, Videocamere, etc.
- Scopri i Prezzi Follì di ePlaza!:** A grid of four product cards, each featuring a product image, a price tag (e.g., 30%, 15%, 13%, 11%), and the product name and price. Products include a smartphone, a netbook, a laptop, and a tablet.
- Teletexto LED LC 42" 4216 9990:** A large featured product with a price of € 1.039,00. It includes a detailed description and a 'Vedi dettagli' button.
- Netbook per tutti i gusti:** A grid of four netbook product cards, each with a price tag and product name.
- Rimettiti in forma:** A grid of four fitness-related product cards, including a water bottle, a treadmill, a stationary bike, and a rowing machine.

At the bottom of the page, there is a footer with the ePlaza logo, contact information, and a list of services offered, such as 'Perché ePlaza?', 'My ePlaza', 'Pagamenti e Spese', and 'Garanzia e Sicurezza'.

## Compro e Dono

(www.comproedono.it):

- Possibilità di donare
- Associazioni: Unicef, LILT, ANFASS, Lega italiana Fibrosi Cistica

The screenshot shows the homepage of **comproedono.it**. The header features the logo "Far bene conviene!" and "comproedono.it". A navigation bar includes "Tutte le categorie", "Tutto lo Marche", "Area Personale", "Associazioni", "Servizio Clienti", and "Carrello".

The main banner reads "Far bene... conviene e non costa nulla di più!" and features a hand dropping coins into a red heart. Below this, a text box states: "Comproedono è la prima iniziativa italiana che abbina commercio elettronico e solidarietà. La quota di donazione è inclusa nel prezzo e non lo aumenta!"

A red banner below the text says "Oggi in vetrina". The main content area displays a grid of products, each with a "Donazione inclusa" price and a "Vedi Dettagli" link. The products include:

- Sony Televis... TV LCD 37" Full... Donazione inclusa: 7,90 € (789,00 €)
- Sony Televis... TV LCD 48" Full... Donazione inclusa: 10,30 € (1.026,00 €)
- Sony Televis... TV LCD 32" Full... Donazione inclusa: 3,20 € (516,00 €)
- Acer Notebook... Notebook 2 Duo... Donazione inclusa: 7,00 € (700,00 €)
- Nintendo Con... Console Back... Donazione inclusa: 2,20 € (220,00 €)
- Candy Asciug... Asciugabianche... Donazione inclusa: 3,30 € (334,90 €)
- Panasonic Te... Cordless... Donazione inclusa: 1,00 € (25,50 €)
- Nokia Cellul... Cellulare... Donazione inclusa: 1,80 € (176,00 €)
- Sharp Frigor... Frigorifero... Donazione inclusa: 6,20 € (623,00 €)
- Mio GPS per... Navigatore GPS... Donazione inclusa: 1,40 € (135,90 €)
- Dyson Aspira... Aspirapolveri... Donazione inclusa: 3,60 € (301,00 €)
- Acer Desktop... Desktop Acer V... Donazione inclusa: 4,90 € (493,90 €)

On the right side, there are vertical product listings for:

- Canon Fotocamera Digitali EOS 1000D N... Donazione inclusa: 4,40 € (436,00 €)
- Panasonic Teletax KX-FT205JTS... Donazione inclusa: 1,00 € (41,00 €)
- HP Stampanti Multifunzione Office... Donazione inclusa: 1,70 € (168,90 €)
- Simac Ferri Caldaia Sirella SK-3076P... Donazione inclusa: 1,00 € (49,90 €)
- Arclife Termovestiboli Sabaara ART. 482... Donazione inclusa: 1,00 € (62,90 €)

At the bottom, there is a footer with "Condizioni del Servizio", "Servizio Clienti", "Associazioni", "Modalità di Pagamento", "Modalità di Consegna", "Privacy", and "Cancellazione Newsletter". It also contains legal disclaimers and contact information for TeraShop S.p.A.

### Siti incentive

- cataloghi di incentivazione a punti
- look & feel e dominio personalizzati
- sia per consumatore e trade
- operiamo tramite agenzie

The screenshot displays the GivemeFord website interface. At the top, the logo "GivemeFord" is accompanied by the tagline "SEI TU IL PROTAGONISTA" and a blue robot icon. To the right, there are links for "FordClub" and "Feel+ Ford". Below the header is a search bar labeled "Ricerca" and navigation links for "Servizio Clienti" and "Condizioni del Servizio".

The main content area is titled "Benvenuto" and features a large product display for "PIONEER - KRL-46V Kuro" with an image of a television. Below this, there are smaller images of various electronic products like a laptop, a game console, a camera, and a tablet.

On the left side, there is a "Store" menu with categories such as "Abbonamenti", "Audio", "Motori", "Piccolo Ufficio", "Per la Casa", "Cesti Regalo", "Climatizzazione", "Salute-Bellezza", "Elettrodomestici", "Emozioni", "Fai da te", "Fotografia", "Giocattoli", "Green Power", "Informatica", "Modellismo", "Orologi", "Fitness", "Sport", "Telefonia", "Valigeria", "Video", and "Videogames". A "CERCA PER MARCA" button is located at the bottom of this menu.

On the right side, there is a "I miei Dati Personali" section with a "Benvenuto:" greeting, a "DISCONNETTI" button, and a "PAGINA PERSONALE" button. Below this is a "Carrello" section showing "Accumulato 180 P" and "Spendibile 0 P", with a note "Al momento il carrello non contiene prodotti" and a "VAI AL CARRELLO" button. At the bottom right, there is a section for "Ultimi prodotti Visitati".

At the bottom of the page, there is a "Call Center" section with a phone icon and the text: "A tua disposizione un call center da contattare per eventuali necessità. Telefona al numero : 02-9976.2824". A "Vedi Dettagli" link is also present.

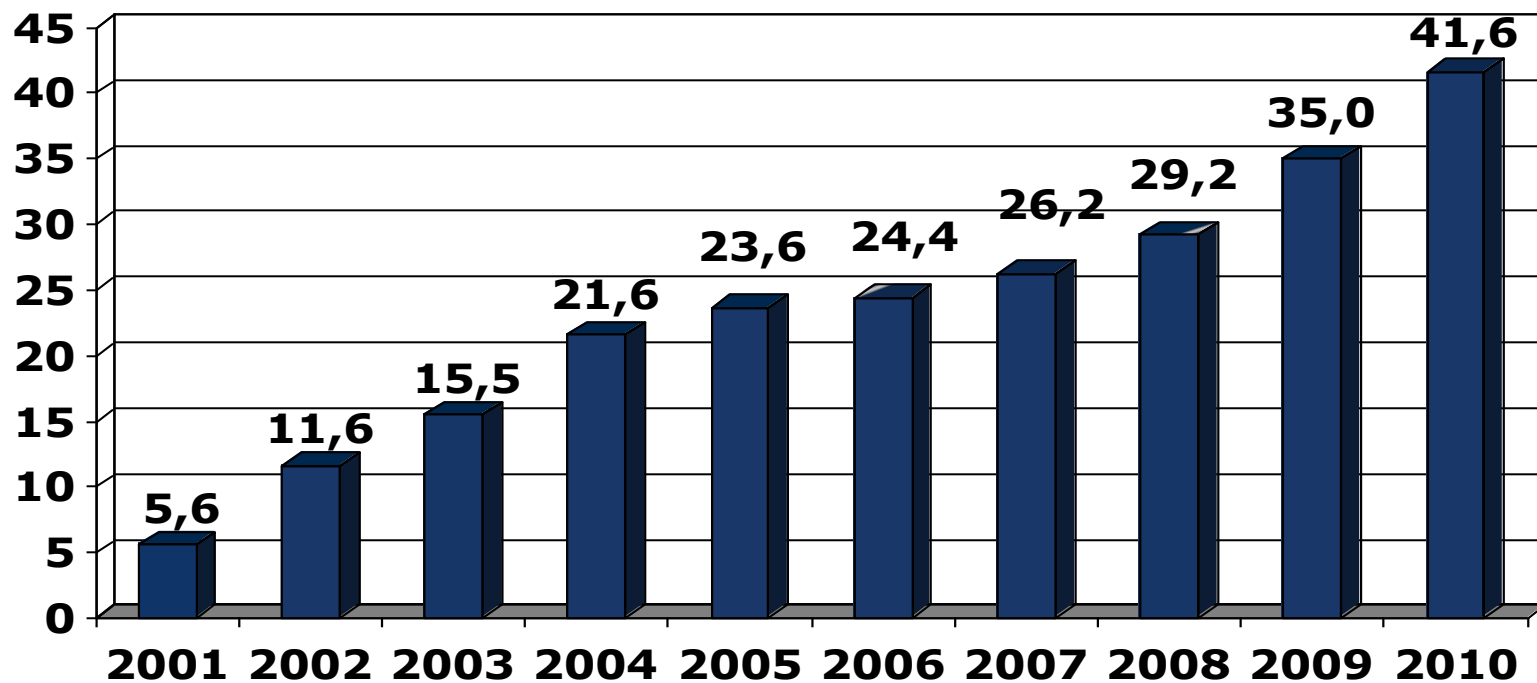
## eCSP: siti con catalogo prodotti Terashop

- MediaShopping Electro ([www.mselectro.it](http://www.mselectro.it))
  - In partnership con MediaShopping. Full outsourcing compreso fatturazione
  - Si rivolge a una clientela diversa
- CoecoShop ([www.coecoshop.it](http://www.coecoshop.it))
  - Coeco importante distributore Nord Italia. Full outsourcing
  - Utilizzo del solo magazzino Coeco
  - Integrazione di canale
- FastShop ([www.fastshop.it](http://www.fastshop.it))
  - In partnership con Fastweb. Lanciato a dicembre
  - Rivolto alla loro clientela

## eCSP: siti con catalogo prodotti del partner

- Cisalfa ([www.cisalfasport.it](http://www.cisalfasport.it))
  - In partnership con Cisalfa. Full outsourcing escluso schede tecniche create. Utilizzo di 6 magazzini.
  - Sempre più integrazione di canale (integrazione siti e comunicazione)
- Fila ([www.shopfila.eu](http://www.shopfila.eu))
  - Primo sito rivolto al mondo fashion. Full outsourcing
  - Merce in conto vendita presso ns. logistica
- WheelUp ([www.wheelup.com](http://www.wheelup.com))
  - Dedicato agli accessori auto e moto. Online entro 15/4
  - Il primo sito world wide
  - Full outsourcing con integrazione di 5 magazzini

# Il Fatturato di Terashop



\* previsione chiusura 2010

# I Numeri di Terashop

**2003/2005**

Premio www come miglior  
sito e-commerce,  
riconosciuta come  
la società che offre i migliori servizi

**31**

Sono i siti creati e gestiti  
da Terashop

**500**

Le chiamate  
inbound/outbound  
giornaliere

**200.000**

Le spedizioni annuali con:  
TNT, CEVA LOGISTIC,  
BARTOLINI

**60.000**

Prodotti attivi

**25.000**

Nuovi prodotti codificati  
annualmente

**35**

I magazzini dai quali  
spediamo  
quotidianamente presenti  
sul territorio nazionale

## Avvicinarsi all'e-commerce tramite un Partner

### Pro:

- ✓ Ridotti investimenti sui sistemi: non solo sito web, ma sistema gestionale (ordini, magazzino, evasioni, contact center), CRM, CMS. Continui investimenti/evoluzioni che il mercato richiede.
- ✓ Ridotti investimenti organizzativi: contatto diretto con il consumatore (telefono, email, skype, facebook) superando la rete distributiva.
- ✓ Ridotti investimenti logistici: molte aziende tempi medi di spedizioni 2-3 gg (ridotti volumi). Bouquet di servizi già pronti (consegna, installazione, RAEE, consegna su appuntamento, consegna serale)
- ✓ Tempi di messa online: forte riduzione tempistiche (4 settimane)

### Contro:

- ✓ Non viene creata all'interno dell'azienda cultura tecnica, tecnologica, organizzativa e in parte di marketing nella gestione del canale.

## Terashop si propone come Partner

Si propone come partner alle aziende per lo sviluppo del canale online retail con soluzioni flessibili che possono arrivare fino al full outsourcing

Terashop si impegna per e con l'azienda:

- ✓ nella progettazione, costruzione e gestione di un sito ideato su misura per le sue esigenze.
- ✓ nella creazione del catalogo prodotti online provvisti di codifica, scheda tecnica e foto di ogni singolo prodotto (2 cabine foto).
- ✓ nella gestione degli ordini.
- ✓ nel gestione del Call center di prevendita e di assistenza post vendita.
- ✓ nella gestione logistica e nella soluzione di ogni problematica di consegna al privato (b2c).

## Costruzione Sito Web

Caratteristiche della piattaforma:

- ✓ alto livello di fault tolerance.
- ✓ Studio di usabilità
- ✓ Gestione taglia/colore e gestione lingue
- ✓ Integrata con diverse modalità di pagamento CdC, Paypal, Rateale (Italia), Bonifico, Contrassegno (Italia)
- ✓ Nuovo potente motore di ricerca
- ✓ Staff dedicato alla compatibilità SEO
- ✓ nuovo motore di raccomandation
- ✓ **aggiornata con decine di nuove funzionalità ogni anno**

## Gestioni Ordini Call Center

Gestione ordini completa con alti livelli di servizio riconosciuti anche da Altroconsumo:

- ✓ call center in lingua (italiano, inglese, spagnolo e tedesco).
- ✓ contact center integrato con CRM in grado di gestire diverse forme di comunicazione verso il cliente (email, telefono, sms, ecc).
- ✓ integrazione con piattaforma web per evasione e tracking.
- ✓ gestione del post – vendita (resi, danneggiamenti, cambio taglia,...).
- ✓ gestione delle problematiche nella consegna ai privati.

Ogni forma di comunicazione è stata migliorata negli anni sulla base dei continui feedback dei clienti

## Soluzioni Logistiche

Grazie alla flessibilità dei propri modelli di business Terashop è in grado di gestire diverse formule logistiche:

- ✓ integrazione con un magazzino dedicato dell'Azienda e spedizione diretta al cliente finale
- ✓ integrazione con un magazzino NON dedicato dell'Azienda e spedizione diretta al cliente finale (aggiornamento disponibilità)
- ✓ integrazione con un magazzino NON dedicato presso la logistica dell'Azienda e spedizione unica alla logistica di Terashop che prepara e invia la spedizione al cliente finale (aggiornamento disponibilità)
- ✓ magazzino in conto vendita presso la logistica di Terashop

# Terashop, il Modello del Virtual Reseller



## Terashop e TNT Group

Terashop ed il Gruppo TNT hanno sviluppato insieme importanti sinergie sulla logistica e sulle spedizioni.

Terashop e TNT negli anni hanno costruito sempre nuovi servizi per le consegne verso il privato in Italia:

- consegna e installazione grandi elettrodomestici
- consegna su appuntamento
- consegne presso TNT Point
- consegna serale 18-21 (solo Milano e Roma)

Nuovi servizi tecnici di TNT (SMS, avviso di consegna, ecc.)

Nuova sfida: replicare la partnership in Europa creando mappa dei servizi europei (sms alert, TNT Point francesi, consegna al sabato UK, consegna presso ufficio postale)

# Soluzioni Marketing

Il sito di eCommerce deve essere comunicato per poter crescere

Consigliare l'Azienda nella comunicazione offline: comunicazione above e below the line (integrazione di canale)

Affiancare l'azienda negli investimenti di marketing web (esperienza e potere di acquisto)

Pacchetto marketing di visibilità che comprende classici strumenti:

- ✓ SEM (solo in alcuni settori)
- ✓ comparatori di prezzo (ove applicabile)
- ✓ circuiti di affiliazione
- ✓ creazione di un proprio database di utenti fidelizzati

## Marketing: creazione di un database

- ✓ Politica di marketing con effetti nel medio periodo
- ✓ Deve sfruttare tutti i canali per la raccolta:
  - ✓ Facebook, Twitter (o altri social networking)
  - ✓ Integrazione con altri database dell'Azienda (esempio cardisti)
  - ✓ Lead generation: proposta con eCircle
- ✓ E' uno degli strumenti più efficiente
  - ✓ in termini di costi di raccolta / fatturato
  - ✓ in termini di costo contatto
- ✓ Comunicazione, branding e infocommerce