

L'uso dei cellulari  
nello shopping online  
2020

# Moda e M-Commerce

## Il settore della moda

Entro il 2022, raggiungerà un fatturato di

**\$ 170.52 miliardi**

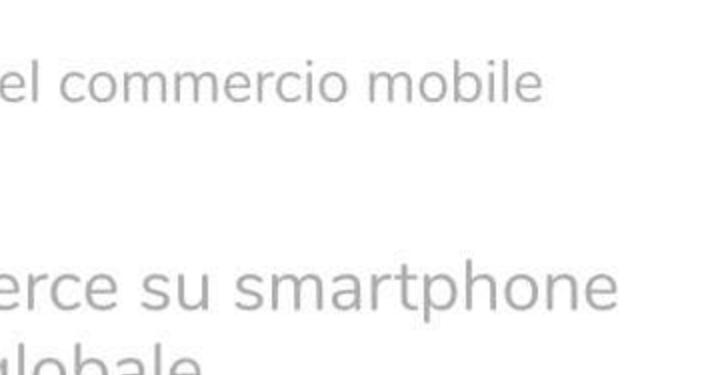
Gli utenti usano molteplici canali d'acquisto

**74%**



## Aumento dello shopping mobile

Le transazioni mobili sono aumentate negli ultimi anni



## Dati del mercato

Metriche del commercio mobile

E-commerce su smartphone a livello globale **54%**



I utenti si sentono comodi a fare shopping con il cellulare **80%**



I consumatori sono disposti a spendere di più per i marchi con un servizio clienti rapido ed efficiente **55%**



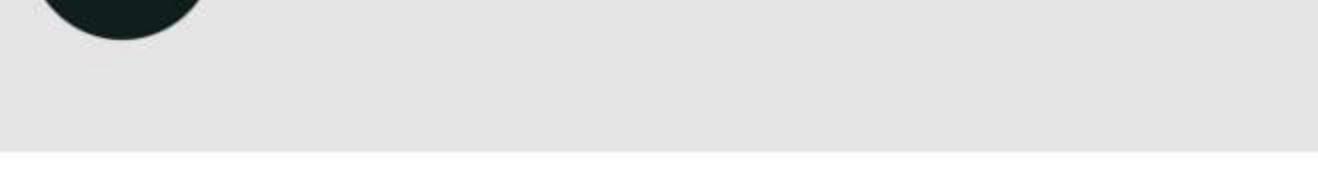
Utenti attivi WhatsApp **2B**



Tasso di apertura WhatsApp **99%**



Utenti attivi su dispositivi Apple con iOS 11.3 **1.4B**



## Aumento delle vendite online

Tasso di crescita delle vendite online

**22%**



Aumento il tasso di conversione con un'esperienza d'acquisto personalizzata

**80%**

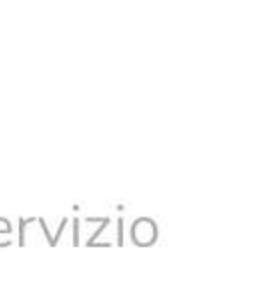


Aumento della spesa media con un'esperienza d'acquisto personalizzata

**63%**



**150 volte al giorno**



I millenials e centennial guardano il loro cellulare

## Mobile strategy

Il cellulare è il canale preferito per il servizio clienti e le vendite



## Strategia Omnicanale

Strumenti necessari per agevolare la penetrazione nel mercato, comunicare le offerte, avviare un dialogo, facilitare l'acquisto e creare engagement con il pubblico:

Ingredienti per un processo di acquisto unico:



WhatsApp



Apple Business Chat



Customer Contact



Chatbot



CDP



Payments