

# [Navigando nel sito www.dell.it](http://www.dell.it)

Difficile trovare una pecca al sito e-commerce di Dell, suddiviso in macro aree in base alle fasce di mercato e studiato per aiutare l'utente a trovare il prodotto più adatto, configurarlo, personalizzarlo e, naturalmente, acquistarlo

All'indirizzo [www.dell.it](http://www.dell.it) si trova il sito di un famoso produttore di computer Dell, che direttamente dal web vende i propri prodotti all'utente finale. L'utilizzo della rete come strumento di comunicazione e di contatto consente all'azienda di utilizzare un particolare stile di vendita diretta, che non si basa sull'impiego di distributori o agenti per il suo business, ma si affida al contatto diretto con il cliente che può essere, grazie anche all'immensa diffusione della rete, il semplice e poco esperto utilizzatore del pc come la grossa azienda o addirittura la struttura pubblica, ognuno con le proprie esigenze da soddisfare.

Questo sistema di vendita, che non è di certo una novità su internet, influenza in positivo il prezzo finale del prodotto, dotato in questo caso anche di caratteristiche peculiari. A cominciare dalla possibilità di avere un prodotto costruito sulle necessità del cliente Dell, infatti, progetta e adatta i pc alle richieste dell'utente supportandolo con un numero considerevole di periferiche aggiuntive e di prodotti software. Seguono poi il servizio di supporto offerto prima e dopo la vendita e la qualità dei componenti tecnologici utilizzati.

I prodotti che si possono trovare sul sito di Dell sono numerosissimi, diversificati e classificati per soddisfare le più diverse esigenze, ma anche per semplificare la ricerca all'interno delle pagine si parte da aree e prodotti dedicati ai privati, con portatili e piccoli computer desktop, per poi arrivare a sistemi più grandi e affidabili, ideali per ambienti tecnologicamente avanzati.

Nel mezzo si trovano workstation, server e periferiche per le imprese di piccole e medie dimensioni. I clienti di Dell all'interno del sito possono svolgere numerosissime operazioni e tra queste la più importante è quella di poter vedere, configurare e valutare i sistemi e ogni singolo computer prima dell'acquisto; inoltre il particolare spazio dedicato al commercio elettronico consente di effettuare transazioni in tutta sicurezza dando la possibilità di controllare successivamente lo stato dell'ordine.

Anche all'interno del sito web, l'azienda punta molto sull'assistenza offerta all'utente finale, un servizio basato sull'ottimizzazione tecnologica, ovvero la scelta migliore dei componenti in base all'investimento che si vuole fare. Attraverso il Custom Factory Integration, Dell fornisce numerose soluzioni personalizzate, offre servizi di installazione e altrettanti corsi di formazione su installazione, manutenzione e assistenza; inoltre, al fine di ottimizzare il ciclo di vita dei prodotti acquistati dal cliente, Dell è in grado di procedere al ritiro dei sistemi installati.

I servizi di assistenza offerti sono divisi in modelli, ognuno dei quali è studiato sulle esigenze del cliente Dell. Possiamo trovare per esempio il servizio Premier Enterprise, un pacchetto differenziato e plasmabile alle richieste dell'utente in ambienti di networking.

Attraverso il telefono e il web Dell offre diversi servizi di assistenza tecnica in grado di supportare l'utente al verificarsi di ogni piccola anomalia, per guidarlo nella risoluzione dei problemi legati ai più comuni sistemi operativi presenti sul mercato. Nell'area di supporto, per esempio, è possibile inserire un tag di riconoscimento della macchina, che consente al personale dell'assistenza di intervenire successivamente in maniera più precisa. L'utente inesperto poi può scegliere le diverse opzioni proposte all'interno della pagina quella denominata Ripara il mio Dell, nella quale l'utente

dopo aver inserito il tag identificativo del prodotto in suo possesso ha a disposizione una serie di link (download, guide, suggerimenti e forum) relativi al sistema in uso, oppure per un supporto a livello più generale viene messa a disposizione un'area all'interno della quale sono raccolti articoli di carattere tecnico o file disponibili per il download.

Infine, in Aggiorniamo il mio Dell è possibile invece scoprire se è possibile upgradare il sistema in proprio possesso (aggiungere memoria, spazio sull'hard disk o aggiornare il sistema operativo).

Il sito si divide in tre macro aree (privati, aziende e pubblica amministrazione) all'interno delle quali l'utente viene guidato all'acquisto e riceve tutte le informazioni necessarie per conoscere meglio la società e i suoi prodotti.

La distinzione principale tra queste aree è costituita dai prodotti, quindi si trovano portatili, pc e periferiche nell'area dedicata al privato, mentre server, apparati per il networking e per lo storage si possono trovare nell'area della pubblica amministrazione e delle grandi aziende.

Nella home page di ciascuna area, invece, vengono subito proposti i prodotti in offerta dal pc ai sistemi più elaborati, tutti accompagnati da ampie descrizioni tecniche e rimandi ad articoli del settore e del prodotto.

Sempre nella pagina principale di ciascuna area vengono posizionati due menu (uno testuale e uno grafico) che definiscono le sezioni all'interno delle quali ricercare i prodotti di interesse, mentre sul lato sinistro della pagina vengono proposti alcuni servizi propri dell'area in cui ci si trova è possibile avere sempre sotto controllo il contenuto del proprio basket o carrello della spesa, salvarlo temporaneamente e richiamarlo in un secondo tempo. Si possono ricercare particolari prodotti Dell pubblicizzati su qualche rivista attraverso un codice di riferimento proprio di quella pubblicità, infatti attraverso il codice E-Value, che identifica una specifica configurazione e il relativo prezzo, sul sito web è possibile trovare il prodotto e aggiungerlo al carrello della spesa.

Sempre dal menu di sinistra è possibile leggere le particolari condizioni per il finanziamento e la vendita dei prodotti ai privati, mentre lo stesso si arricchisce di informazioni man mano che la realtà del cliente diventa sempre più grande. Nell'area dedicata alle grandi aziende, per esempio, esiste un link diretto con il servizio clienti, un rimando al servizio Custom Factory Integration e numerose informazioni su sistemi gestionali, soluzioni Cluster, sistemi operativi e tecnologie. Più ci si addentra nell'utilizzo dei servizi proposti da Dell più ci si accorge che nulla è lasciato al caso, ogni pagina ha una serie di link che ne spiegano l'utilizzo e che guidano l'utente alla scelta del prodotto. Durante il processo di commercio elettronico è possibile per ogni prodotto visualizzare alcune immagini, leggere le caratteristiche tecniche, scegliere particolari configurazioni e aggiungere il componente al proprio carrello. Anche in questa fase è presente un rimando a una guida all'acquisto che è possibile consultare per chiarire eventuali dubbi o perplessità. Il contenuto del carrello può essere aggiornato e modificato in qualsiasi momento, in fondo alla pagina è sempre possibile avere sotto controllo l'importo della spesa che si sta per affrontare.

Sembra tutto perfetto. L'unica nota negativa a nostro avviso è il fatto che le informazioni presenti sul sito non sono tutte completamente in italiano, molti sono i rimandi a pagine scritte in inglese e alcune addirittura sono tradotte dall'inglese in modo poco corretto.

Abbiamo provato il servizio di commercio elettronico della sezione dedicata alle grandi aziende. Visto che non vengono richiesti né username né password, chiunque può accedere e le uniche informazioni necessarie saranno quelle da inserire al momento dell'ordine.

All'interno di questa sezione la scelta dei prodotti cade nelle seguenti aree desktop, notebook, workstation, server, storage, networking e periferiche. Nella pagina principale vengono presentati i

consigli di Dell e il servizio Premiere. Quest'ultimo consente di avere una pagina web creata su misura e utilizzata per fornire al cliente tutte le informazioni di cui necessita e gli strumenti utili per l'acquisto. Il cliente che utilizza questo servizio, per esempio, può sfruttare la potenza del configuratore online che consente di sviluppare il proprio sistema e di averne in tempo reale il prezzo.

Alle grandi aziende Dell offre la possibilità inoltre di interagire direttamente con la società attraverso alcune applicazioni studiate appositamente per il web che consentono lo scambio di dati in tempo reale.

Proseguendo il nostro acquisto abbiamo scelto la workstation che desideravamo, dopo aver letto nel dettaglio tutte le caratteristiche, abbiamo effettuato alcune modifiche di configurazione e aggiunto il tutto al nostro carrello. Abbiamo preso visione del prezzo, letto le condizioni generali di vendita e siamo passati dalla cassa online. Prima di inoltrare l'ordine è necessario inserire le informazioni relative alla società utilizzando un modulo nel quale l'utente deve compilare i campi con i propri dati, rispondere ad alcune domande e scegliere la modalità di pagamento. La pagina si appoggia su un canale sicuro, quindi tutte le informazioni rimarranno al riparo da occhi indiscreti.

A questo punto il materiale presente nel carrello non viene inviato subito al destinatario; Dell si riserva di controllare l'ordine e i dati inseriti e solo dopo invia il numero d'ordine corrispondente grazie al quale, attraverso le pagine web del sito, è possibile controllarne lo stato dalla data in cui è stato emesso fino al momento in cui viene spedito. Durante l'attesa però viene fornito un numero di ricevimento via internet con il quale è possibile comunque identificarsi telefonicamente dal servizio e ricevere le informazioni relative all'ordine appena effettuato.

Marjorie Guivarch, online marketing manager presso la divisione Home Small Medium Business Southern Europe di Dell Computer, sostiene che il 50% degli ordini passa ormai attraverso il web e che nel prossimo futuro diminuiranno significativamente le informazioni in inglese presenti sul sito italiano

Anno del primo rilascio del sito

L'Italia ha iniziato le proprie attività web nel 1998, mentre negli Usa il sito internet era già operativo nel 1985.

Sviluppo software (interno o esterno)

Legato al web management europeo, con sede in Gran Bretagna, il sito dispone tuttavia di una struttura locale con svariati web master che mantengono sempre aggiornate le offerte e il negozio online. I software utilizzati per la gestione dei contenuti sui siti Dell sono prodotti proprietari sviluppati in collaborazione con Dell Us ed Emea.

Percentuale degli ordini via internet nel primo semestre 2002

Nei primi sei mesi dell'anno, gli ordini via internet rappresentano metà del totale degli ordini.

Valore di fatturato (in percentuale) generato dal traffico via web

Dopo avere registrato una crescita costante, anno su anno, attualmente oltre il 50 per cento del fatturato viene generato da ordini via internet.

Le implementazioni future o quelle in via di realizzazione

Il sito [www.dell.it](http://www.dell.it) verrà migliorato nel design e nella facilità di navigazione. Le poche parti del sito che ancora vengono mantenute in lingua inglese verranno completamente tradotte in italiano. Dell offre ai clienti attuali e potenziali accesso a siti intranet ed extranet dedicati, riservati e protetti per

facilitare la consultazione e lacquisto online.

Perché gli operatori devono scegliere di entrare nel vostro sito

Il sito Dell Computer risponde in pieno alla nostra filosofia un canale di comunicazione diretto e privilegiato, personalizzato e flessibile. Navigare, scegliere e costruire i propri sistemi è molto facile. È comunque sempre possibile contattare il personale di assistenza e di vendita Dell.

Nadia Tadioli