



AGENDA

1. La storia
2. I servizi
3. La strategia
4. Il ruolo durante la pandemia

1. LA STORIA

1997: aveva iniziato ad ampliare il proprio mercato aggiungendo al catalogo CD, film oltre a software, videogame, giocattoli e utensili per la casa nei mesi successivi

1995: Jeff Bezos lascia il suo lavoro a Wall Street per lanciare Cadabra con un budget di 300.000 dollari.
Subito dopo il lancio Cadabra è diventata Amazon

1998: sono state aperte sedi in Germania e Regno Unito

2000: scoppio della bolla speculativa con conseguente fallimento di molte aziende.

Amazon è stata una di quelle, oltre ad e-Bay e ibs.it, a sopravvivere alla crisi.

2018: conta quasi 25 anni di esperienza ed è stata proclamata da Forbes come uno dei 10 brand con il maggiore valore al mondo.

Il nome Cadabra è diventata Amazon in quanto questo ricordava la parola cadavere.



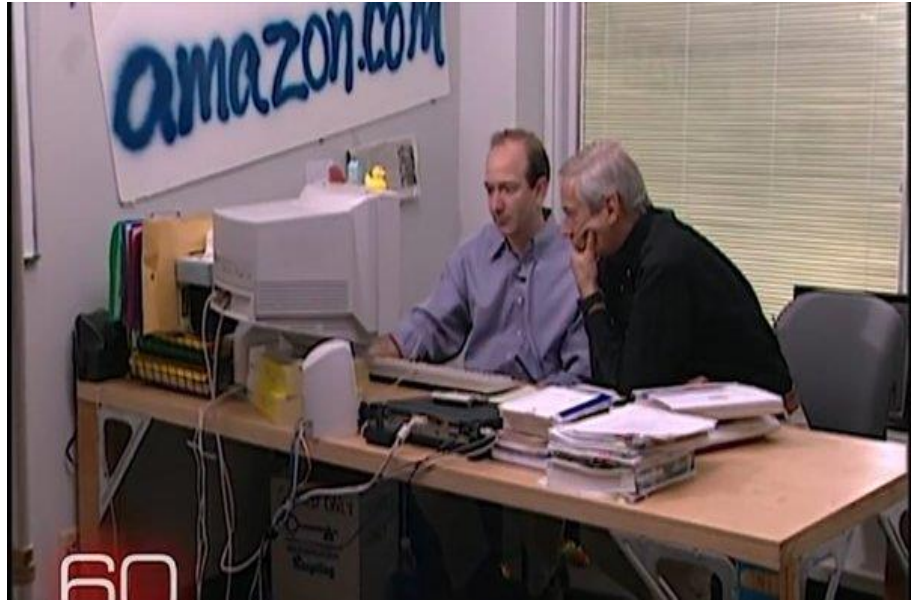
Amazon invece, proprio perché inizia con la A si sarebbe trovata nei primi posti in tutti gli elenchi.

Bezos voleva che la sua attività avesse la stessa potenza del fiume Rio delle Amazzoni.

La freccia arancione posizionata sotto la scritta, oltre a rappresentare un sorriso, collega la A alla Z così da indicare all'utente che Amazon dispone di una vasta gamma di prodotti, esattamente dalla A alla Z

Bezos aveva inizialmente trasformato il suo garage di casa nel primo magazzino di Amazon, in cui venivano conservati e poi impacchettati i libri da spedire.

La facilità nel vendere questa tipologia di prodotti stava nel loro aspetto: nessuno, infatti, avrebbe potuto aspettarsi qualcosa di diverso poiché esteriormente si assomigliano tutti.



Stiamo parlando di Amazon, piattaforma che da semplice e-commerce di libri ha espanso il proprio mercato, fino a diventare il “negozio per tutto” più grande al mondo...

Negli ultimi 25 anni, Amazon ha avuto una crescita enorme in diversi settori. Questo implica che si è posizionata in competizione con altre aziende:

Video on-demand

Il servizio è iniziato nel 2006 con il nome di Amazon Unboxed per poi essere rinominato nel 2008 e integrato al servizio Prime tre anni dopo. Negli ultimi anni è diventato una potenza a Hollywood che compete con piattaforme come Hulu e Netflix nella programmazione di intrattenimento.

Cloud computing

Amazon Web Services è un importante concorrente di Microsoft e della sua piattaforma Azure, nonché della divisione di cloud computing di Google e delle attività cloud di IBM e Oracle.

Twitch e live streaming

Nel 2014 Amazon ha acquistato un'azienda che era pronta a superare sia Facebook che YouTube in un nuovo tipo di business: il live-streaming dei videogiochi.

Generi alimentari e forniture per la casa

Amazon si è espansa nello stoccaggio e spedizione di generi alimentari nel 2014:

- Amazon Fresh compete con grandi catene americane come Walmart e Target, Blue Apron e Plated.
- Con Prime Pantry, Amazon ha affinato la sua attenzione sulla concorrenza con Walmart e le farmacie di tutto il mondo.
- Amazon ha acquistato la catena di alimentari Whole Foods rendendola più competitiva rispetto a Kroger, Target e Walmart.

2. I SERVIZI

- Il servizio di **Amazon Prime** è ormai largamente diffuso e conosciuto grazie alla consegna di prodotti selezionati in modo rapido e con spedizione gratuita.
- Solitamente dall'ordine alla consegna a casa propria trascorrono da meno di 24 ore a un massimo di 3 giorni lavorativi.
- Amazon Prime dà diritto a moltissime nuove funzioni e piattaforme.



- **Amazon Prime Video** è una piattaforma di video streaming messa a disposizione gratuitamente ai clienti di Amazon Prime. Fornisce un catalogo ben sortito di film e serie tv sia originali di Amazon che non.
- **Amazon Prime Music**, è una piccola preview di Amazon Music Unlimited disponibile gratuitamente per gli iscritti a Prime che dà la possibilità di accedere ad un catalogo limitato di musica in streaming.
- **Amazon Prime Reading** dà la possibilità di leggere dei libri gratuiti. Basta attivarlo dalla propria pagina Amazon per usufruire di un catalogo di libri gratuito.
- **Amazon Prime Photo** dà la possibilità di avere uno spazio di archiviazione foto e video di 5 Giga gratuito. Questa funzione, se si possiede un account Prime diventa illimitata.
- **Twitch Prime** è la piattaforma di live streaming dedicata ai gamers.



- Era il 2014 quando Amazon ha lanciato **Alexa**, assistente personale pensato secondo le tecnologie dell'Intelligenza Artificiale.
- Gli utenti possono quindi interfacciarsi in maniera semplice al dispositivo tramite dettatura vocale.
- Fa parte della categoria Amazon Echo e oltre a disporre di una connessione Internet è collegata anche alla corrente elettrica.
- Tramite parole chiave e comandi, consente di impostare sveglie, ascoltare musica in streaming o notizie di vario tipo.
- Si inserisce perfettamente “con i sistemi di domotica” presenti già nella propria casa e tramite la connessione Bluetooth può essere connesso ad altri dispositivi come altoparlanti, casse o smartphone.



- Il **Drone** è l'ultima sfida intrapresa da Amazon: l'azienda ha infatti annunciato la possibilità di spedire pacchi tramite veicoli ibridi quali i droni.
- Amazon però sa che le persone si affiderebbero a questo servizio solo nel caso in cui si rivelasse totalmente sicuro. L'azienda di Jeff Bezos ha ricevuto l'autorizzazione della Federal Aviation Administration (Faa) per consegnare i propri pacchi tramite dei droni.
- I piccoli droni della flotta di Amazon saranno in grado di effettuare consegne anche senza la visuale diretta da parte dell'operatore.
- **Amazon Air Prime** è una proposta sostenibile che fa parte del progetto Shipment Zero, impegno che l'azienda ha preso per ridurre il proprio impatto ambientale. Attualmente però, il servizio non è stato ancora attuato.



- Per servizio di cloud computing si fa riferimento alla distribuzione on demand di elaborazione, a storage di database, ad applicazioni e ad altre risorse IT.
- **AWS** può vantare di più di un milione di clienti attivi in oltre 190 paesi
- La mission di AWS è proprio essere “l’azienda globale più orientata al cliente”.
- Il sistema si basa su regioni denominate AZ, ovvero zone di disponibilità.
- Semplicità, sicurezza e compliance.



- **Amazon Lending**, è un servizio attualmente attivo solo negli Stati Uniti, in Giappone e nel Regno Unito che fornisce la possibilità di erogare prestiti a piccoli imprenditori che vendono attraverso la sua piattaforma.
- Tutto ciò, soprattutto in Europa, rappresenta una grande minaccia per il tradizionale sistema bancario che si vede attaccato dai giganti del web, proprio perché, in questa direzione, si stanno muovendo anche Facebook, Google e Apple.



- **Ebook e Kindle** configurano nella libreria di Amazon che è la più grande al mondo: testi in qualsiasi lingua, cartacei e digitali a portata di un click.
- Nell'ottobre del 2009 entrò nel mondo della lettura digitale il Kindle. Grazie alla sua connessione alla linea internet, tramite il Wi-Fi, il lettore digitale permette di scaricare i libri sul proprio Kindle direttamente dal sito di Amazon.
- Per chi invece non fosse in possesso di un lettore elettronico è possibile scaricare sul proprio telefono o tablet l'applicazione di Kindle.

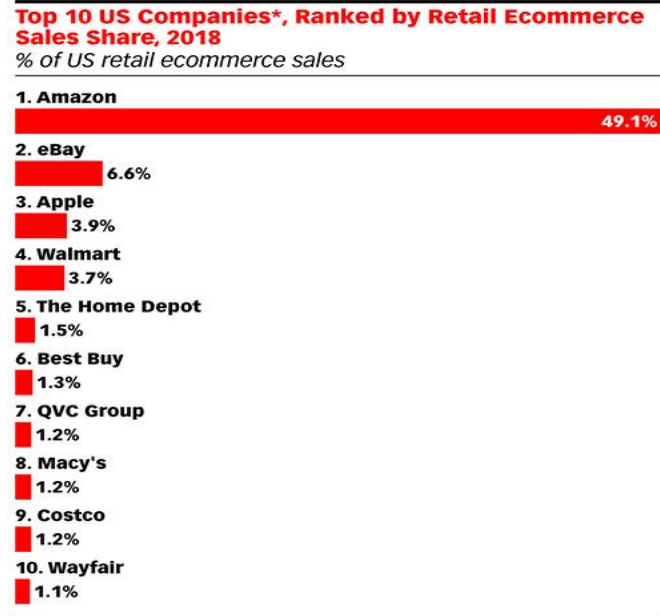


3. LA STRATEGIA: Customer Centric

La visione di Amazon è chiara:

“Earth’s biggest selection and to be Earth’s most customer-centric company.”

- La crescita ossessionata dai clienti ha portato Amazon da una start-up in un garage a una delle aziende leader nel Mondo in quanto si è posta come obiettivo a lungo termine quello di coltivare la “customer obsession”.
- Il successo commerciale di Amazon è legato alla capacità di cambiare le convinzioni su come le cose vengono acquistate e vendute.



- Le persone hanno fiducia in Amazon e nel loro approccio alla tutela degli interessi dei loro clienti che si fidano così tanto del marchio che sono disposti a provare marchi e prodotti sconosciuti che risiedono sotto la bandiera del marchio Amazon.
- Una delle convinzioni fondamentali di Amazon è quella di mettere gli interessi del cliente al di sopra di tutto; infatti è stata una delle prime aziende a farlo con successo.
- L'azienda ha un forte rapporto con i suoi clienti, grazie anche al suo scrupoloso impegno per i prezzi bassi e a una ricerca per rendere la vita moderna più conveniente.
- Basterebbe pensare che Amazon sbarcò in Italia solo 10 anni fa, nel 2010, e anche se esistevano già siti internet simili nel nostro paese, ha sbaragliato tutti i suoi concorrenti.



PERCHE' LE PERSONE CONTINUANO A SCEGLIERE AMAZON?

1) Consegna e spedizioni veloci

Amazon una volta effettuato l'ordine, dà l'opportunità ai propri clienti di poter tracciare la propria spedizione nella sezione apposita "I miei ordini". Inoltre lascia scegliere ai propri clienti la modalità di spedizione tra "Consegna Oggi" o "Consegna programmata".



1) Politica di reso e rimborsi

La piattaforma dà la possibilità ai suoi compratori di restituire la merce ricevuta entro 30 giorni dalla consegna senza dover specificarne la motivazione. Una volta restituito il proprio ordine, Amazon provvede a restituire l'intero importo.

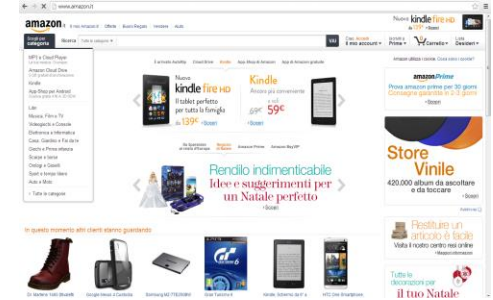


3) Usabilità

La piattaforma è molto semplice ed intuitiva. Dopo aver effettuato il primo ordine, Amazon dà la possibilità ai clienti registrati di salvare i dati dell'indirizzo e i dati del pagamento nel loro server. Il cliente, quando farà il secondo acquisto, avrà già salvati i propri dati e potrà acquistare i prodotti cliccando nella sezione "Compra con 1-click". Il prodotto sarà quindi addebitato sul metodo di pagamento predefinito e spedito al proprio indirizzo.

4) Customer care

L'assistenza clienti ha tre possibili modalità di contatto: il numero verde, la chat all'interno del sito o è possibile contattarla tramite email.



5) Prezzi

È ormai risaputo che Amazon è uno dei siti migliori per scegliere e confrontare i prezzi dei prodotti.

Ma come è possibile che ci siano prodotti con prezzi inferiori al negozio?

Le ragioni sono molteplici:

- Non essendo un negozio fisico, non ha tutta una serie di spese che un commerciante normale ha e, quindi, può permettersi di risparmiare sul costo del prodotto.
- Amazon risparmia moltissimo sui costi del personale: il lavoro di logistica è quasi completamente automatizzato. Questa scelta di automazione comporta un elevato costo iniziale ma, a lungo andare, porta un enorme risparmio economico e maggiore efficienza.
- La ricerca del prodotto è semplice e intuitiva: basta confrontare i prodotti della stessa categoria e fascia di prezzo.
- Sulla piattaforma è possibile trovare una sezione chiamata “Warehouse Deals”, all’interno della quale è possibile trovare tutti quei prodotti usati e rigenerati e, quindi, rivenduti ad un prezzo più basso.
- Se si dispone di una propria partita IVA non si può non utilizzare Amazon Business. Questa sezione della piattaforma è dedicata allo shopping online per le aziende, ed è molto vantaggioso perché i prezzi dei prodotti “esposti” sono senza IVA.
- Il colosso di Seattle si avvale, normalmente, di una pratica anti-competitiva nota come predatory pricing.

4. IL RUOLO DURANTE LA PANDEMIA

- Il Fondo monetario internazionale, ritiene che a causa della pandemia COVID-19 il PIL globale subirà verosimilmente una contrazione nel 2020 non inferiore al 3%. Amazon, nonostante questo, si rivela immune al lockdown. Infatti, in questo periodo si trova ad affrontare una “nuova normalità”: le misure restrittive, imposte in molte parti del mondo, hanno portato i consumatori ad acquistare sempre di più online.
- Amazon si fa interprete dell'emergenza offrendo i propri capitali e servizi a istituzioni, centri di ricerca medica e scientifica e ad operatori commerciali del settore della grande e media distribuzione. Ne è un chiaro segnale la sua **Diagnostic Development Initiative**, annunciata a marzo da Amazon Web Service, per accelerare lo sviluppo della diagnostica, della ricerca e dei test per combattere COVID-19.



- La **AWS Diagnostic Development Initiative (DDI)** fornisce supporto all'innovazione nei test rapidi e accurati sui pazienti per il nuovo coronavirus e altre soluzioni diagnostiche per mitigare i futuri focolai. Il programma è riservato a tutti quegli istituti di ricerca accreditati e soggetti privati che utilizzano AWS o inizieranno a farne uso.



- La divisione cloud di Amazon ha anche aderito all'iniziativa di solidarietà digitale del Ministero dell'Innovazione italiano rendendo disponibili vari webinar di formazione gratuiti dedicati alle materie STEM e di informatica creativa per i docenti scuole di elementari e medie.



- Ad aprile, il governo canadese ha inoltre annunciato la collaborazione con Amazon nella fornitura dei dispositivi di protezione individuale agli operatori sanitari in prima linea e, anche in Italia, la compagnia di Bezos è tra i gruppi attivi a sostegno della Protezione Civile italiana, sia attraverso cospicue donazioni dirette sia con l'introduzione di una skill su Alexa per agevolare le operazioni di coloro che si riveleranno intenzionati a dare il proprio contributo.
- Anche le attività di vendita "fisiche" sono state oggetto di attenzione da parte di Amazon che, infatti, ha esteso la propria tecnologia **Just Walk Out** anche a rivenditori non aderenti al programma Amazon Go: una sorta di carrello virtuale guidato da tecniche di computer vision, sensor fusion e deep learning che mai come ora potrebbe rivelarsi utile e necessario.



- Un aspetto altrettanto delicato che la società americana ha dovuto affrontare con il dilagare della pandemia è quello della sicurezza dei propri lavoratori.
- Dopo le critiche ricevute, Amazon ha aumentato il salario orario dei suoi dipendenti, raddoppiato il compenso per gli straordinari e concesso due settimane di assenza retribuita nel caso si risultasse positivi al virus.



- Amazon è sicuramente una delle aziende che più ha beneficiato di questa situazione; tuttavia, neppure per il colosso americano dell'e-commerce è semplice far fronte alla grande quantità di richieste di consegne in tutto il mondo.



- Amazon ha anche agito parzialmente contro i propri interessi, inserendo un criterio di selettività nella scelta dei prodotti dal suo marketplace, vale a dire dando la precedenza ai beni essenziali.





GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Napoletano Marco

Pinti Girolamo

Rapposelli Camilla

Rossetti Giusy