

# eBay

## Caso studio: eBay

Economia dei mercati digitali (2020/2021)

Studenti:

Monica Speziale






Francesco Giordano

Giovanni Pippo

Iulia Damoc

Eder Mema

# Cos'è eBay.it?

-  Nasce nel 1995 come sito di aste on-line
-  Arriva in Italia nel 2001 rivelando il sito iBazar, società francese pioniera in Europa del trading online attraverso il meccanismo della vendita all'asta
-  È un Marketplace che offre ai propri utenti la possibilità di vendere e comprare oggetti sia nuovi che usati in qualsiasi momento, da qualsiasi postazione internet e con diverse modalità tra cui le vendite a prezzo fisso e dinamico
-  Offre diversi formati di vendita: asta, compralo subito, compralo subito con proposta di acquisto, contatto diretto
-  Si presenta come una delle più grandi community al mondo di compravendita on-line senza intermediari, la cui crescita è stata esponenziale dalla sua nascita ad oggi (oltre 200 milioni di utenti)

# L'evoluzione



- 1995 eBay è stato fondato in California da Pierre Omidyar (il primo oggetto venduto è stato un puntatore laser rotto)
- 1996 stipula accordo con Electronic Travel Auction per utilizzare la tecnologia SmartMarket al fine di vendere biglietti aerei, ferroviari e altri titoli di viaggio
- 1997 la compagnia ha mutato il nome da AuctionWeb a eBay dove la «e» sta per elettronico e «Bay» Baia
- 1998 il sito venne posto online
- 2001 nasce eBay Italia tramite acquisizione di iBazar società di trading online
- 2002 acquisto del pagamento elettronico PayPal
- 2003 compaiono i primi negozi online
- 2004 1 milione di utenti registrati



2005 inserimento del sistema di comunicazione VoIP Skype

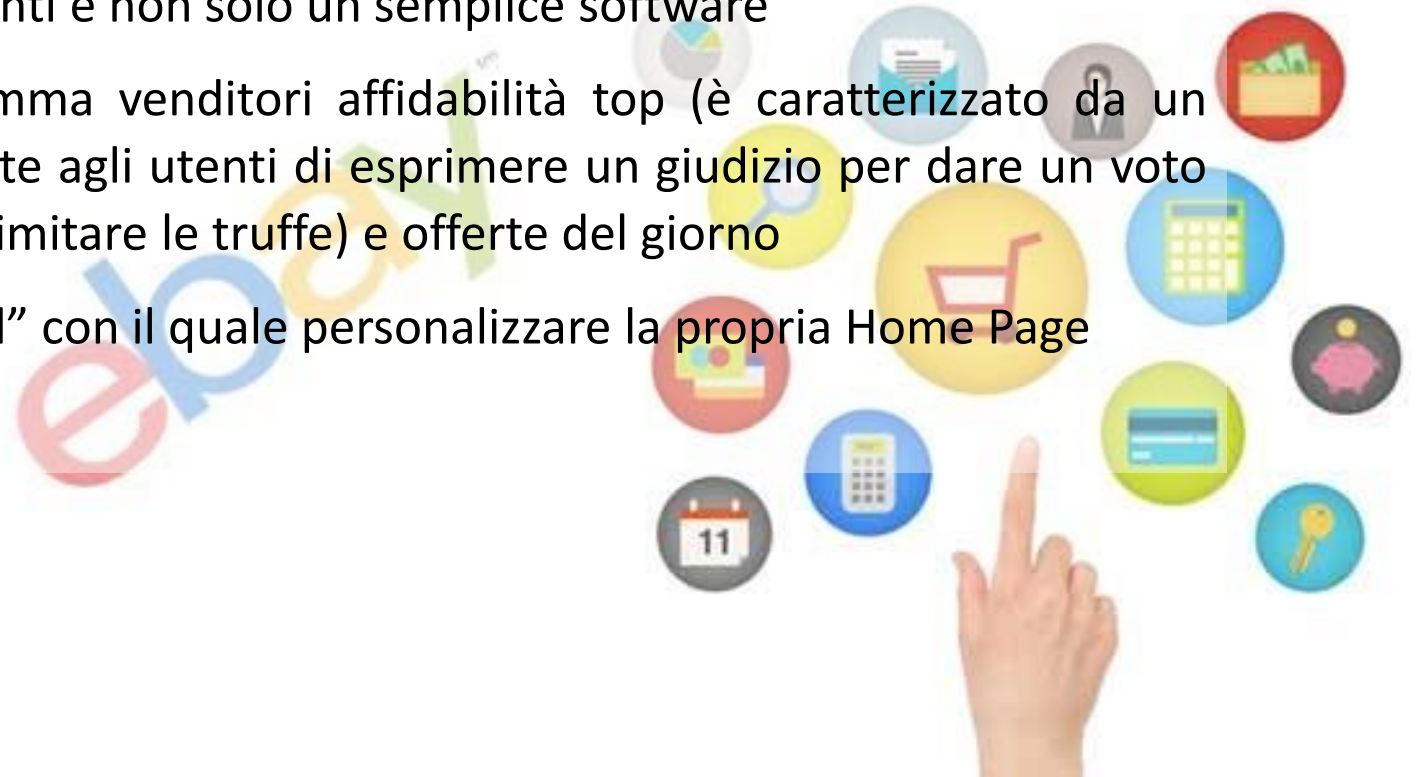
2007 5 milioni di utenti registrati

2010 eBay diventa mobile

2011 si presenta X.Commerce, piattaforma per incontri tra venditori e sviluppatori di e-commerce il cui compito è facilitare la gestione dei contenuti dei siti web in modo da avere un set completo di strumenti e non solo un semplice software

2011 vengono inserite: programma venditori affidabilità top (è caratterizzato da un sistema di feedback che permette agli utenti di esprimere un giudizio per dare un voto all'affidabilità dei venditori e di limitare le truffe) e offerte del giorno

2013 eBay introduce "il mio feed" con il quale personalizzare la propria Home Page



# FUNZIONAMENTO

Molte persone che fanno acquisti online pensano ancora a eBay come una piattaforma di aste. Un'idea, quest'ultima, dovuta al fatto che quando nacque, nel 1995, eBay era in effetti soprattutto una piattaforma di aste, e quello è rimasto il suo modello di business fino alla seconda metà degli anni 2000.

A small, circular icon of the eBay logo, featuring the word "eBay" in its characteristic multi-colored font.The full eBay logo, consisting of the word "eBay" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letters are colored: 'e' is red, 'b' is blue, 'a' is yellow, and 'y' is green. A small "tm" trademark symbol is located at the top right of the 'y'.

# FUNZIONAMENTO (2)

Ci sono due modi per vendere e comprare un prodotto su eBay:



L'ASTA, la quale prevede che gli utenti interessati facciano un'offerta a partire dal prezzo minimo deciso dal venditore;



COMPRA SUBITO: che permette invece di finalizzare immediatamente l'acquisto al prezzo fissato dal venditore.

Fai un'offerta

*Compralo Subito*

Compralo Subito

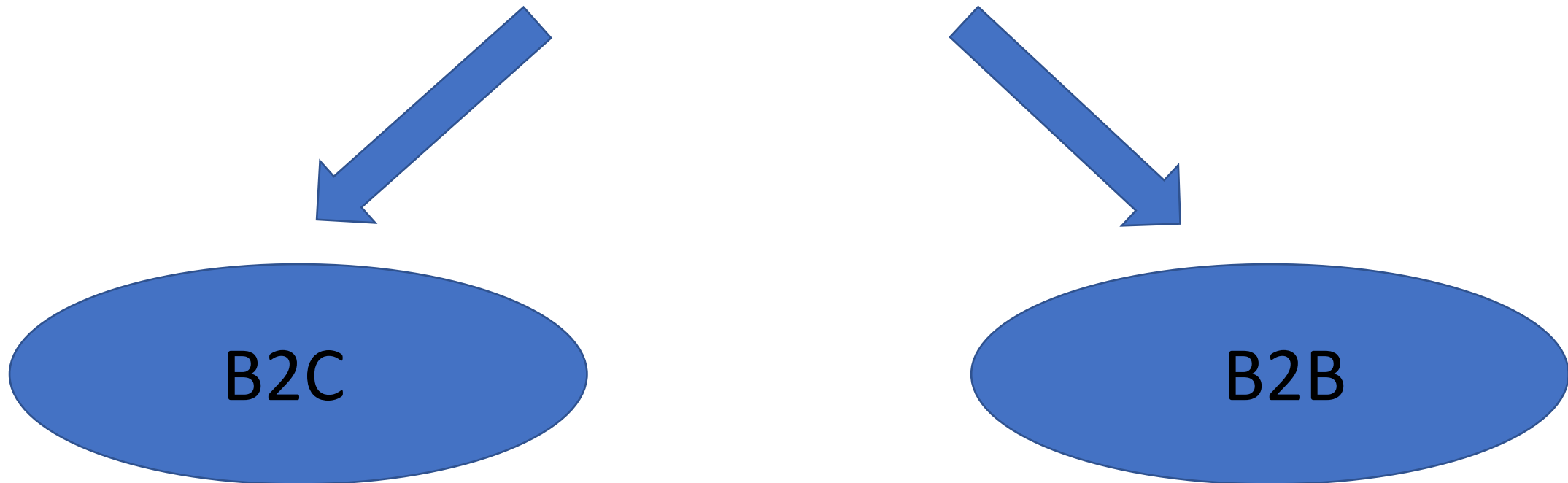
Aggiungi al carrello

Inoltre, sono separati il momento della conferma dell'acquisto e quello del pagamento. Pertanto è importante che chi vince l'asta o, chi sceglie di acquistare tramite la procedura «compralo subito», non può tirarsi indietro e deve quindi pagare il prodotto al venditore entro 2 giorni, (a meno che non opti per il pagamento immediato). Se il compratore lascia scadere i 2 giorni senza pagare, il venditore potrà segnalarlo come utente “non pagante”.

# STRATEGIA E MODELLO DI BUSINESS

Il modello di business originario di eBay era **C2C**, ovvero consumer to consumer. Questo è il modello di business adatto a tutti gli utenti che si affidano a siti di e-commerce, che fungono, questi ultimi, da intermediari, per vendere i prodotti. Le entrate economiche di queste piattaforme derivano dalla percentuale che ricevono sulle transazioni degli utenti.

A questo modello di business, col tempo, si sono aggiunte anche altre tipologie:





## CONTINGENZA DI SVILUPPO

Il potenziale dei mercati digitali ha creato nuove possibilità di guadagno e ha spinto le attività operanti nei mercati tradizionali a trasferire il proprio business su piattaforme digitali, dove gli stessi prodotti esposti sugli scaffali possono essere acquistati anche online.

Per molti la vendita online è ancora un terreno inesplorato e buona parte della popolazione è ancora impreparata e piuttosto restia ad acquistare prodotti online.

Per realizzare il passaggio dai mercati tradizionali ad eBay serviva un servizio di supporto, degli esperti che assistessero privati e aziende nella vendita online.



## DEFINIZIONE

Vendilo è una catena di negozi fisici che offre alle aziende o ai privati che vogliono affacciarsi sul mondo dell'e-commerce, servizi di consulenza e gestione della commercializzazione di tutte le categorie di prodotti, così da consentire di entrare nel circuito del commercio elettronico in modo sufficientemente sicuro e semplice.





# MODUS OPERANDI CON I PRIVATI

Stabilire insieme  
allo staff il valore  
dell'oggetto

In caso di vendita  
dell'oggetto lo staff  
si occupa della  
Spedizione



Recarsi nel  
negozio fisico  
con l'oggetto da  
vendere

Inserzione ad Hoc

Costi di  
Commissioni

L'inserzione contiene informazioni utili circa l'oggetto e i termini della compravendita; Verrà pubblicata a nome del punto Vendilo a cui si è fatto riferimento (e quindi non a nome dell'effettivo venditore). E' possibile delegare in modo completo questa fase agli addetti di Vendilo senza decidere nessun dettaglio in merito.

Viene incassato il ricavato, dal quale vengono detratti i costi di commissione del servizio Vendilo che ammontano circa al 10% sul totale del bene venduto e vengono detratti i costi relativi alla commissione di eBay.





## eBay e le nuove strategie di business

- Il focus di eBay inizialmente era incentrato sui venditori privati che vendevano oggetti usati tramite asta, ma nel tempo le contingenze del mercato e la propensione all'acquisto sono mutate e hanno spinto eBay verso strategie di business dirette a venditori professionali, orientate alla vendita di oggetti nuovi e a prezzo fisso tramite la funzione "Compra subito".
- Queste nuove strategie intraprese da eBay hanno conseguentemente influenzato anche le strategie di Vendilo che estende i propri servizi anche alle aziende.

## MODUS OPERANDI CON LE AZIENDE

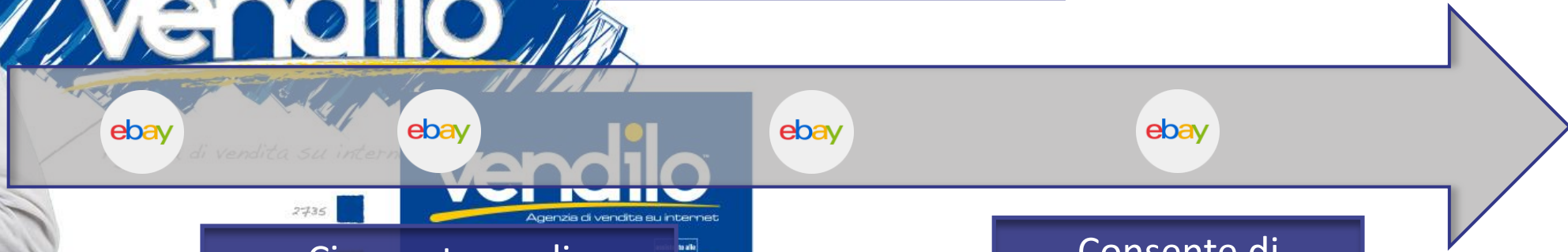
- Vendilo offre assistenza alle piccole, medie e grandi imprese permettendo di creare il loro e-commerce in modo semplice e sicuro.
- Il team di Vendilo è in grado di supportare le imprese in ogni fase: dalla progettazione, la realizzazione dell'e-commerce, all'assistenza dedicata.

# MODUS OPERANDI CON LE AZIENDE



Vendilo è in grado di gestire le vendite del catalogo prodotti

Vendilo offre soluzioni strategiche finalizzate a gestire scomode rimanenze di magazzino, merce in stock o il catalogo di stagione



Ci sono team di programmatori e webdesigner che realizzano account eBay dedicati, in base alle esigenze delle singole imprese.

Consente di sviluppare nuovi canali commerciali

## VANTAGGI



La compravendita online diventa possibile anche per chi non ha competenze informatiche

## Covid-19

Attualmente c'è stato un forte calo degli acquisti presso i negozi fisici, mentre i consumatori hanno mostrato una forte propensione ad acquistare su piattaforme digitali, inoltre i diversi decreti ed ordinanze emanate per debellare l'epidemia da Coronavirus hanno ulteriormente limitato l'esercizio delle attività nei negozi fisici. Per molte aziende è stato necessario trasferire il proprio business nei mercati digitali per poter sopravvivere o poter essere competitiva. Molti artigiani o piccole e medie imprese per poter continuare ad esercitare la propria attività si sono avvicinati alle piattaforme digitali e per coloro che hanno competenze informatiche limitate il servizio offerto da Vendilo è risultato essenziale. Quindi indubbiamente questo è un vantaggio di Vendilo

Spot eBay  
Natale  
2020

Interessante per comprendere l'importanza della compravendita online per le piccole e medie imprese è la pubblicità natalizia realizzata da eBay. La storia racconta una piccola attività italiana vista attraverso il rapporto di un padre con sua figlia, dove vi è il padre preoccupato della riduzione delle vendite del proprio negozio e anche dalla figlia che trascorre molto tempo con lo smartphone e sembra molto distratta e incurante della situazione. Il padre, nei giorni successivi, rientrando in negozio, inaspettatamente trova la merce impacchettata e pronta per essere ritirata dal corriere, capendo così che la figlia trascorrevva molto tempo al telefono poiché gestiva la vendita della merce su eBay. E' una pubblicità che mostra come eBay sia vicina alle piccole realtà e invita i consumatori a sostenerle con i propri acquisti. Il concetto alla base dello spot di eBay dedicato al Natale 2020 è che dietro a ogni acquisto su eBay si nasconde una storia e spesso è quella di una piccola o media impresa italiana. Si evidenzia il potenziale dei mercati digitali, in particolar modo in questo periodo e Vendilo sarebbe stato un servizio essenziale qualora la ragazza, nel nostro caso, non avesse avuto le giuste competenze informatiche oppure qualora si cercasse maggiore sicurezza negli scambi o specifici servizi.

## VANTAGGI



eBay

Registrazione su eBay non necessaria: registrarsi su un qualunque sito, eBay compreso comporta la diffusione dei propri dati personali, cosa che non tutti ritengono ammissibile. Attraverso vendilo si può ovviare il problema.

eBay

Risparmio di tempo: non è più necessario seguire costantemente lo stato dei propri oggetti online, trattare con eventuali clienti, modificare fotografie e informazioni nella relativa inserzione, spedire il pacco in caso di acquisto, verificare la ricevuta del pagamento ecc... in quanto e possibile delegare tutte queste mansioni a Vendilo.

eBay

Trattare con Vendilo consente di avere maggiore sicurezza negli scambi e ispira maggior fiducia rispetto alla vendita online: spesso gli individui sono diffidenti nei confronti dei sistemi di pagamento online e, più in generale, di tutto ciò che ha a che fare con i mercati digitali. Con Vendilo il problema è parzialmente risolto: vi è maggiore sicurezza negli scambi grazie a di diversi servizi che tutelano il venditore nelle diverse fasi della vendita proponendo specifiche modalità di pagamento, di spedizione, di resi e così via... molta importanza si pone anche alla sicurezza dei dati. inoltre il negozio fisico diventa l'unica interfaccia con cui il venditore interagisce, dandogli un maggior senso di sicurezza dovuta al fatto che l'intera transazione online gli è celata.

## VANTAGGI



L'affidabilità del marchio Vendilo aumenta la probabilità di vendere un oggetto: su eBay, qualsiasi oggetto che proviene da un negozio Vendilo è fregiato con il marchio "Affidabilità Top" con il quale vengono riconosciuti e premiati i venditori professionali che con costanza offrono ai clienti servizi di qualità eccellente ad esempio in riferimento alla qualità della descrizione delle inserzioni, alla rapidità delle spedizioni, ad un'efficiente politica di resi. In un ambiente in cui è molto facile essere truffati o ricevere oggetti che non rispecchiano le caratteristiche descritte nell'inserzione rappresenta una garanzia di qualità.

eBay



## SVANTAGGI



Costi di commissioni alti: all'ammontare ricavato dalle vendite bisogna sottrarre il costo della tariffa e delle commissioni di eBay, che sfruttando la qualifica di "Affidabilità top" attribuito ai negozi Vendilo, consente di avere fino al 20% di sconto sulle commissioni. Inoltre, bisogna sostenere anche gli oneri relativi al servizio Vendilo che ammonta circa al 10% del valore dell'oggetto venduto. Per oggetti con poco margine di guadagno risulta quindi troppo costoso affidarsi ad un servizio di assistenza del genere.








PayPal è una società che offre servizi di pagamento online e di trasferimento di denaro tramite Internet. Dal 2002 è una società controllata da eBay. Venne fondata nel 1998 da Peter Thiel e Max Levchine ben presto si diffuse in molti paesi del mondo, soprattutto si affermò rapidamente come mezzo per effettuare pagamenti on-line, insieme alle carte di credito e prepagate ciò spinse il gruppo eBay ad acquistare la società.





# VANTAGGI

-  1. Modo sicuro per pagare e farsi pagare con carta di credito o prepagata (Se colleghi una carta di credito al conto PayPal, in caso di violazione dell'account l'hacker non avrà accesso al tuo conto corrente e i trasferimenti di denaro non autorizzati ti verranno rimborsati dalla tua entità bancaria. Con PayPal puoi richiedere una carta prepagata: non è il massimo della comodità, ma ti garantisce di scegliere fino a che punto fidarti del servizio. La carta prepagata è una specie di portafoglio online: se dovesse essere violata, perderesti solo il denaro depositato fino a quel momento (e non tutto il saldo del conto).
-  2. La registrazione e l'invio di pagamenti sono gratuiti
-  3. Non è necessario inserire i dati delle carte ad ogni acquisto (PayPal consente di non inserire le informazioni bancarie ogni volta sul sito internet da cui si sta acquistando un bene o un servizio. Una volta scelto PayPal come metodo di pagamento, si viene automaticamente reindirizzati al sito PayPal per finalizzare la transazione)
-  4. Pagamento senza condividere i dati finanziari con i venditori (pagando con PayPal non comunichi il tuo numero di conto corrente né i dati della tua carta di credito/debito)
-  5. Crittografia automatica delle informazioni riservate

Per quanto riguarda i metodi di pagamento, su eBay sono vigenti due regole fondamentali: ricezione della merce solo dopo il pagamento e le spese di spedizione sono sempre a carico dell'acquirente (salvo diversa indicazione e/o promozioni del venditore). È concesso e soprattutto è suggerito da eBay il pagamento tramite PayPal : esso è immediato, gratuito (per chi paga) e sicuro per l'acquirente. Infatti se il pagamento è stato eseguito con PayPal, gli acquirenti possono usufruire del programma di protezione acquirenti PayPal che rimborsa il compratore in caso di oggetto non ricevuto o non conforme alla descrizione.

**P** Nel 2015, sotto pesante pressione degli azionisti PayPal, si decise per la loro separazione per cercare di dare più valore alla piattaforma di pagamento.

**P** Nel 2018 eBay si è posto l'obiettivo effettuare un passaggio graduale da PayPal ad Adyen( società di pagamento olandese fondata nel 2006) come piattaforma di pagamento principale, iniziando da Stati Uniti e Canada per poi espanderlo a livello mondiale. Questo non significa che PayPal sparirà immediatamente, ma rimarrà come metodo di pagamento secondario fino al 2023.

**P** Ad oggi PayPal rimane il principale metodo di pagamento



Questo passaggio ovviamente non è stato casuale, infatti PayPal comporta alcuni SVANTAGGI sia per eBay che per i suoi utenti:

- P** Prima di tutto i costi elevati per transazione, si parla infatti di un costo per transazione di 0,35€ fissi più un costo variabile che può arrivare fino al 3,4% della transazione;
- P** In secondo piano, il dover ogni volta accedere a PayPal per poter effettuare un pagamento, quindi dover effettuare il pagamento da una pagina esterna ad eBay.
- A** Con il passaggio ad Adyen, eBay punta ad eliminare questi punti negativi, poiché Adyen fornisce il servizio ad un costo molto più contenuto ed inoltre si integra in background con i pagamenti, senza dover quindi inserire i propri dati in una pagina esterna, ma rimanendo sempre sul sito eBay.

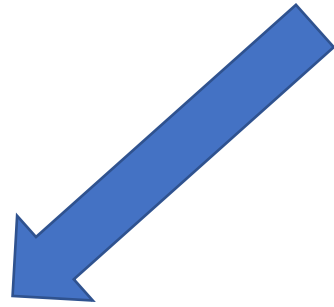


In particolar modo questo passaggio influirà positivamente sui venditori che:

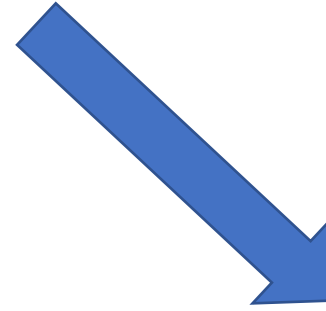
1. Avranno costi minori per la vendita;
2. Potranno controllare i pagamenti direttamente tramite eBay senza dover accedere a piattaforme esterne, grazie all'alta possibilità di integrazione;
3. Avranno la possibilità di raggiungere più clientela grazie all'inserimento di più metodi di pagamento.
4. eBay dopo essersi reso conto di attrarre principalmente venditori occasionali e privati, con questo passaggio e questi nuovi vantaggi per venditori e clienti, vuole rendersi una valida alternativa ad Amazon ed Alibaba.

# I COMPETITORS DI eBay

eBay



Amazon



Alibaba

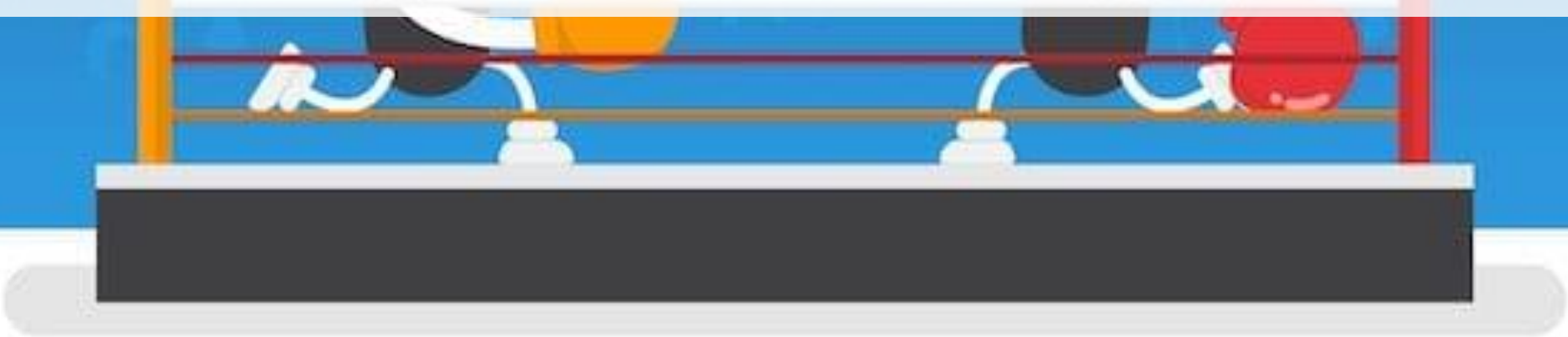


# eBay vs Amazon

Amazon è una società americana fondata nel 1994, che offre *servizi di e-commerce, cloud computing, contenuti digitali e tecnologia domestica*.

Attraverso l'innovazione digitale, è riuscita a diversificare il proprio business, che attualmente gestisce diciassette marchi. Con oltre 100 milioni di utenti attivi e un catalogo di prodotti che supera i 119 milioni, Amazon è la più grande azienda di e-commerce al mondo, con una quota di mercato del 48% nel commercio al dettaglio negli Stati Uniti, che supera di gran lunga eBay.

Tuttavia, la sua strategia si basa fortemente su prezzi bassi e non è stata in grado di sostenere la spedizione gratuita a causa del suo costo elevato. Amazon permette anche a terze parti di mettere in vendita prodotti sul suo sito pagando solo una tassa relativa alle spese di spedizione. Naturalmente l'azienda ha anche dei prodotti propri che vende attraverso il sito, come e-book o la famosa **Alexa**, l'assistente virtuale per la casa. Il modello economico di Amazon è inoltre fortemente basato sull'abbonamento al servizio **Prime**, che al prezzo di una tassa annuale offre ai clienti un servizio di spedizione in massimo 2 giorni su alcuni prodotti, oltre a un servizio streaming di film, serie tv e musica.



# Modello di business di Amazon

Le differenze tra Amazon ed eBay sono molte ed influenzano il modello economico ed il genere di utenti da cui sono frequentati. Infatti, eBay permette la messa in vendita dei prodotti tramite un'asta, in cui gli interessati fanno le loro offerte. La proposta ha una scadenza temporale e gli acquirenti cercano di conquistarsi il prodotto a volte sfociando in una battaglia all'ultimo click. Per questo spesso la piattaforma viene utilizzata per prodotti di collezionismo o molto rari. Amazon, al contrario, stabilisce dei prezzi fissi, cosa che lo rende una piattaforma migliore per prodotti di serie o di fine serie.







# eBay vs Alibaba

Alibaba è il leader indiscusso in Cina, con il 55,9% delle vendite di e-commerce al dettaglio. Creato nel 1999 sfruttando il sistema di spedizione veloce ed economico del paese asiatico, è cresciuto molto rapidamente. Oggi opera in più di 200 paesi. La sua attività si basa su un segmento B2B che collega i produttori con i fornitori e un altro segmento che, invece, mette in contatto i consumatori tra loro. Questo significa che spesso non è possibile acquistare prodotti singoli, ma solo grosse quantità di uno stesso articolo. Inoltre gli acquisti si fanno mettendosi in contatto diretto con i vari fornitori. La compagnia opera seguendo una combinazione di modelli economici, infatti, Alibaba assume il ruolo di intermediario tra compratori e venditori online e facilita la vendita di prodotti tra le due parti attraverso i suoi siti web.

# Alibaba

 Il più grande sito web di proprietà di Alibaba è **TaoBao**, il quale non presenta alcuna tassa per le transazioni che vengono effettuate, ma in tantissimi venditori pagano per avere più visibilità sul sito. Taobao è però il sito dedicato a venditori di piccole dimensioni, è un genere di commercio C2C.

**淘宝网**  
Taobao.com

 I giganti internazionali e cinesi vendono i loro prodotti attraverso **Tmall**, che invece, ha un modello di business B2C, che è sempre di proprietà di Alibaba.

**TMALL 天猫**

# Modello di business di Alibaba

Alibaba non si ritiene nemmeno un e-commerce preferendo la definizione di *intermediario tra compratori e venditori*. Il colosso cinese infatti non controlla nulla dello stoccaggio, del trasporto e nemmeno dell'approvvigionamento delle merci, lasciando piena autonomia ai venditori. I modelli di business di Alibaba ed eBay hanno molto in comune:

1. Entrambe le società hanno creato piattaforme di e-commerce che mettono in contatto gli acquirenti con i venditori. I loro mercati consentono a privati e aziende di acquistare e vendere online.
2. Entrambe le società non detengono inventario, a differenza di Amazon.
3. Entrambe le società generano ricavi principalmente dalle transazioni che consentono e dai servizi di marketing che offrono.



**Alibaba Group**  
阿里巴巴集团



*Grazie per  
l'attenzione!*