



Approfondimento

12 Tendenze per le piccole imprese che hanno preso forma nel 2023 - Parte 2

Progetto finanziato con il Fondo di Perequazione 2021-22

sni.unioncamere.it



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

5. Privilegiare L'Esperienza Del Cliente

Nel 2023, la tendenza a offrire al cliente un'esperienza straordinaria è più importante che mai. Questo crea fiducia e fa sì che i clienti continuino a tornare, il che è molto importante in un panorama competitivo.

Dare priorità al cliente non è una nuova tendenza, ma è diventata sempre più importante per i consumatori.

I clienti vogliono essere apprezzati e trattati come individui. Le esperienze personalizzate hanno costituito una parte importante di questo desiderio.

Le piccole imprese che valorizzano l'esperienza del cliente, sia online che di persona, vedono un ritorno più significativo sugli investimenti e superano la concorrenza.

Come Può La Vostra Azienda Dare Priorità All'Esperienza Del Cliente?

Per molte piccole imprese mettere i clienti al primo posto richiede un cambio di mentalità. Molte aziende si concentrano su obiettivi come il fatturato e ipotizzano ciò che i clienti vogliono. Ma dare priorità all'esperienza dei clienti deve andare oltre le supposizioni e gli obiettivi commerciali.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

5. Privilegiare L'Esperienza Del Cliente

Personalizzazione

In primo luogo, la personalizzazione è un modo eccellente per le vostre piccole imprese di mettere il cliente al centro. Le persone amano essere chiamate per nome e vivere esperienze personalizzate.

In termini di comunicazione, utilizzate la tecnologia per chiamare i clienti per nome nel marketing mobile e segmentate la comunicazione in modo da inviare solo prodotti o servizi pertinenti.

È possibile personalizzare gli articoli suggeriti per i clienti in base alla cronologia delle ricerche e ai modelli di acquisto precedenti, grazie al software di tracciamento e alla pubblicità a pagamento (campagne di remarketing). In questo modo è possibile creare esperienze su misura e dare priorità al modo in cui i clienti sperimentano i vostri prodotti e servizi.

Esaminare Le Opinioni Dei Clienti

Esaminare sia i feedback negativi che quelli positivi può essere utile.

Un modo semplice per offrire ai clienti un'esperienza eccellente è quello di guardare e imparare dai feedback dei clienti. Rispondere e assistere i clienti in caso di reclami aiuterà la vostra piccola impresa a rimanere al passo con questa tendenza.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

5. Privilegiare L'Esperienza Del Cliente

Se i clienti sentono che vi preoccupate e che ascoltate veramente le loro frustrazioni, rimarranno fedeli a voi e non si rivolgeranno ai vostri concorrenti.

Chiedere attivamente i contributi dei clienti attraverso i sondaggi può aiutarvi a dare priorità all'esperienza del cliente.

L'Empatia

Un'altra tendenza della customer experience è che le persone si aspettano che le aziende mostrano empatia. Se la vostra piccola impresa si concentra sul far sentire al cliente che vi immedesimate in lui e nella sua situazione, sarete in grado di vincere questa tendenza.

L'empatia può consistere nell'ascoltare le loro esigenze o nel capire ciò che conta per loro e nel mostrare con un piccolo gesto che ci teniamo a loro.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

6. La Sicurezza Informatica È La Chiave

Una tendenza delle piccole imprese che ha caratterizzato il 2023 è l'enfasi sulla sicurezza informatica. Gli attacchi informatici e gli hackeraggi hanno registrato un'impennata nel 2023 e questo significa che tutte le aziende devono assicurarsi di avere la migliore protezione per sé e per i propri clienti.

Che Cos'È La Sicurezza Informatica?

La sicurezza informatica garantisce la sicurezza e la protezione di tutti i sistemi o dispositivi connessi a Internet. Comprende la protezione di hardware, software e dati dagli attacchi informatici.

La sicurezza informatica mira a proteggere individui e aziende dall'accesso illegale a dati e sistemi.

Il passaggio a un mondo più digitale significa che le piccole imprese hanno bisogno di un aiuto maggiore per la sicurezza informatica rispetto al passato.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

6. La Sicurezza Informatica È La Chiave

Gli Attacchi Informatici Più Comuni

Le violazioni più comuni provengono da malware, phishing e data breach.

Il malware è un software dannoso progettato per danneggiare e distruggere sistemi e dispositivi.

Il phishing è un tipo di truffa via e-mail. Una e-mail fraudolenta viene inviata a un destinatario fingendo di essere un'azienda affidabile. L'e-mail contiene software dannoso oppure viene chiesto di rivelare informazioni personali, password e numeri di carta di credito. Di solito i truffatori ne traggono un vantaggio economico.

Si parla di violazione dei dati quando un soggetto non autorizzato accede a informazioni private, sensibili o protette.

Come Può La Vostra Azienda Concentrarsi Sulla Sicurezza Informatica?

È diventato essenziale per le aziende prendere tutte le precauzioni necessarie per cercare di proteggere i dati dei propri clienti. Inoltre, per garantire che qualsiasi interazione online dei clienti con la vostra azienda sia sicura.

Purtroppo anche le aziende più importanti subiscono violazioni e incidenti. Ma una piccola impresa non può permettersi di non investire nella sicurezza informatica.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

6. La Sicurezza Informatica È La Chiave

Potete implementare sistemi di crittografia sul vostro sito web, sulle app e sui punti di contatto per ridurre la probabilità di penetrazione informatica.

Quali Strumenti E Fornitori Di Sicurezza Informatica Potete Utilizzare?

Per le piccole imprese sono disponibili diversi strumenti, prodotti e servizi per migliorare la sicurezza informatica.

Gli Strumenti Di Sicurezza Più Diffusi Includono:

- **Firewall** - I firewall sono dispositivi di sicurezza che controllano il traffico di rete in entrata e in uscita. In parole povere, si tratta di una barriera tra una rete interna e Internet. Consente l'ingresso di traffico sicuro ed esclude quello dannoso.
- **Strumenti di crittografia** - gli strumenti o i software di crittografia aiutano a crittografare i dati e i file per mantenere al sicuro i dati sensibili. Codificano i dati per impedire agli hacker di accedervi.
- **Gestione dell'identità e degli accessi (IAM)** - L'IAM consente alle persone autorizzate di utilizzare l'applicazione o i dati corretti quando necessario. L'IAM consente agli amministratori IT di assegnare un'identità digitale a ogni persona o entità e di autenticarla al momento dell'accesso. Una volta effettuato l'accesso, l'utente può fare ciò per cui è autorizzato e l'amministratore IT può gestire l'intero processo di identità e gestione.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

6. La Sicurezza Informatica È La Chiave

Potete implementare sistemi di crittografia sul vostro sito web, sulle app e sui punti di contatto per ridurre la probabilità di penetrazione informatica.

Quali Strumenti E Fornitori Di Sicurezza Informatica Potete Utilizzare? Per le piccole imprese sono disponibili diversi strumenti, prodotti e servizi per migliorare la sicurezza informatica.

Gli Strumenti Di Sicurezza Più Diffusi Includono:

- **Antimalware** - aiuta a prevenire gli attacchi malware attraverso la scansione di tutte le informazioni e i dati in entrata. Aiuta a impedire che il malware infetti un dispositivo e può rilevare forme particolarmente dannose di malware e attacchi ransomware.
- **Rilevamento e risposta degli endpoint (EDR)** - L'EDR combina lo screening in tempo reale e continuo e l'analisi dei dati degli endpoint con una reazione automatizzata basata su regole. Si tratta di un approccio integrato alla protezione degli endpoint. L'EDR è utile per le aziende, poiché l'aumento del lavoro da remoto impone alle imprese di aumentare i requisiti di sicurezza.
- **Protezione dell'endpoint** - protegge i punti di ingresso di un dispositivo dell'utente finale (desktop, laptop, tablet, smartphone ecc.) in modo che gli attacchi dannosi non possano sfruttarli. Va oltre il software antivirus e fornisce una protezione ad ampio raggio.
- **Reti private virtuali (VPN)** - Le VPN stabiliscono una connessione di rete protetta quando si utilizzano reti pubbliche. La VPN vi aiuta a proteggervi da chi cerca di rubare i vostri dati online. Crittografa il vostro traffico Internet, mascherando la vostra identità online.
- **Gestione delle informazioni e degli eventi di sicurezza (SIEM)** - La tecnologia SIEM raccoglie e analizza i dati storici e in tempo reale degli eventi di sicurezza. Il SIEM aiuta a supportare il rilevamento delle minacce e la gestione della sicurezza.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

6. La Sicurezza Informatica È La Chiave

- **Sistemi di prevenzione/rilevamento delle intrusioni (IPS/IDS)** - Gli IPS/IDS sono sistemi di protezione attiva che rilevano potenziali minacce attraverso funzioni di monitoraggio. Gli IDS rilevano e notificano solo la presenza di minacce. Gli IPS possono avvertire di una potenziale minaccia e intervenire per prevenirla.
- **Prevenzione della perdita di dati (DLP)** - La DLP è la pratica aziendale che consiste nell'identificare le violazioni dei dati e nel cercare di prevenirle. Le aziende utilizzano la DLP per proteggere e mantenere i dati al sicuro e per conformarsi alle normative.
- **Scanner di vulnerabilità** - gli scanner di vulnerabilità analizzano in modo proattivo le vulnerabilità della rete, delle applicazioni e della sicurezza e vengono utilizzati per i test di penetrazione. È qualcosa che il vostro reparto IT o il fornitore di servizi di sicurezza fa abitualmente. Questi controlli sono importanti perché anche gli hacker verificano le vulnerabilità dei vostri sistemi.
- **Cloud workload protection platform (CWPP)** - CWPP è uno strumento di sicurezza che identifica ed elimina le minacce all'interno del software cloud.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

7. Privacy E Trasparenza Dei Dati

Strettamente connessa alla sicurezza informatica è la privacy dei dati. La privacy dei dati è una tendenza delle piccole imprese che ha caratterizzato il 2023. I consumatori si aspettano che i loro dati siano protetti e sono pronti a segnalare se ritengono che le aziende non lo stiano facendo.

Che Cos'È La Privacy Dei Dati?

La privacy dei dati è la capacità di un individuo di determinare quando, come e in che misura le informazioni personali che lo riguardano sono accessibili ad altri.

Le informazioni personali possono includere la posizione, le informazioni di contatto e le attività online e offline. Gli utenti possono non volere che vengano raccolte determinate informazioni su di loro o desiderare di controllare le modalità di raccolta e archiviazione dei dati.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

7. Privacy E Trasparenza Dei Dati

Come Può La Vostra Azienda Garantire La Privacy E La Trasparenza Dei Dati?

Una buona pratica per voi è quella di avere una politica sulla privacy. Si tratta di una dichiarazione che spiega agli utenti quali informazioni raccoglie il vostro sito web e come vengono utilizzati e gestiti i dati nella vostra azienda.

Un'informativa sulla privacy non è solo un requisito legale, ma dimostra una trasparenza che crea fiducia e credibilità.

Assicurarsi di utilizzare e raccogliere le informazioni strettamente necessarie è una buona pratica ed è essenziale essere rigorosi su chi ha accesso alle informazioni.

Un avviso sui cookie sul vostro sito è anche un ottimo modo per dimostrare trasparenza.

I cookie (in termini informatici) sono dati memorizzati nel browser dell'utente. Possono essere utili per l'utente. Ad esempio, un utente crea un profilo sul vostro sito di e-commerce, lo visita, accetta la notifica dei cookie, aggiunge alcuni articoli al carrello e se ne va. Quando torna più tardi sul vostro sito, il suo carrello contiene ancora gli articoli. Ciò significa che risparmia tempo e può effettuare il checkout senza problemi.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

8. Sfruttare Il Marketing Mobile

Il marketing mobile è una tendenza che ha plasmato il panorama commerciale del 2023 e tutti i dati indicano che si tratta di una tendenza destinata a continuare. Con oltre 6,6 miliardi di utenti di smartphone in tutto il mondo, questo è facile da capire.

Che Cos'È Il Mobile Marketing?

Il mobile marketing si riferisce a una strategia di marketing digitale multicanale. Il suo obiettivo è raggiungere i potenziali clienti attraverso smartphone, tablet e dispositivi mobili tramite siti web, e-mail, SMS marketing, MMS, social media e applicazioni.

Cosa C'È Da Sapere Sul Marketing Mobile?

Questa tendenza delle piccole imprese garantisce che tutte le operazioni siano compatibili con i dispositivi mobili. I clienti si aspettano che i siti web e le applicazioni aziendali siano facili da usare e da gestire da qualsiasi dispositivo, anche da smartphone e tablet.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

8. Sfruttare Il Marketing Mobile

Un altro aspetto di questa tendenza, visibile nel 2023, è quello dei pagamenti senza contanti.

I pagamenti senza contanti sono e diventeranno l'unico modo di operare delle aziende. Tutti i proprietari di piccole imprese dovrebbero investire in diversi metodi di pagamento: carte di credito e di debito, portafogli digitali (tecnologia touch-free) e applicazioni di pagamento come Paypal, Venmo e Zelle.

Come Si Può Sviluppare Una Strategia Di Marketing Mobile?

La cosa migliore è rivolgersi a professionisti del marketing in grado di personalizzare le soluzioni in base alla vostra piccola impresa e al vostro budget. Tenete presente che la comunicazione, il sito web e le applicazioni devono essere semplici. Ciò contribuirà alla velocità di caricamento e a mantenere gli utenti sul vostro sito.

Gli utenti che hanno difficoltà con il vostro sito se ne andranno e potrebbero non tornare mai più.

Assicuratevi sempre che la vostra strategia mobile sia costruita intorno ai clienti e alle loro abitudini, e siate pronti quando i vostri clienti vi contattano.

La vostra azienda deve essere pronta ad assistere i clienti che rispondono alle vostre campagne mobili. Ad esempio, se un cliente riceve un messaggio di marketing mobile, i team del call center, del sito e del marketing devono essere pronti a rispondere e a fornire ulteriori informazioni.

Infine, testate e modificate sempre le vostre campagne per capire cosa funziona meglio per la vostra azienda.



CAMERA DI COMMERCIO
PALERMO ENNA



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio