



Dalla ricerca on-line allo store

Nuove strategie digitali per i
negozi fisici nell'era del DMA



Gianluca Punzi

Marketing manager @ Calton

- Digital temporary manager
- SEO specialist
- Digital mentor

CONTATTAMI



DI COSA PARLEREMO

- 01 Introduzione al DMA
- 02 Gli effetti del DMA sulle ricerche locali
- 03 Mindset da acquisire
- 04 Approcci operativi



01

INTRODUZIONE AL DMA



NASCITA ED EVOLUZIONE

2022

Applicabile dal
2 maggio 2023.



Il DMA è entrato in vigore
il **1º novembre 2022.**

2023

2023

Luglio 2023, le
“companies providing
core platform services”
hanno dovuto
comunicare i requisiti
quantitativi e fornire alla
Commissione tutte le
informazioni pertinenti.



2023

La Commissione ha avuto 45
giorni lavorativi per **designare i**
gatekeeper. I gatekeeper
designati hanno avuto a
disposizione un massimo di sei
mesi dalla decisione della
Commissione per garantire il
rispetto degli obblighi e dei
divieti stabiliti nella DMA.

2024



Dal **7 Marzo 2024** le
grandi piattaforme
concepite come
'gatekeeper' devono
rispettare precisi
obblighi o incorreranno
in pesanti sanzioni.



OBIETTIVI DEL DMA

La legge sui mercati digitali (DMA) mira a **creare un equilibrio concorrenziale nel mercato digitale**, finora dominato da grandi aziende che hanno esercitato un controllo quasi “totale”.



OBIETTIVI DEL DMA

La legge sui mercati digitali (DMA) mira a **creare un equilibrio concorrenziale nel mercato digitale**, finora dominato da grandi aziende che hanno esercitato un controllo quasi “totale”.

Promuovere l'innovazione e la **competitività** nel mercato.



OBIETTIVI DEL DMA

La legge sui mercati digitali (DMA) mira a **creare un equilibrio concorrenziale nel mercato digitale**, finora dominato da grandi aziende che hanno esercitato un controllo quasi “totale”.

Promuovere l'innovazione e la **competitività** nel mercato.

Servizi più numerosi e **diversificati** per i consumatori
(es. possibilità di cambiare più facilmente fornitore).



OBIETTIVI DEL DMA

La legge sui mercati digitali (DMA) mira a **creare un equilibrio concorrenziale nel mercato digitale**, finora dominato da grandi aziende che hanno esercitato un controllo quasi “totale”.

Promuovere l'innovazione e la **competitività** nel mercato.

Servizi più numerosi e **diversificati** per i consumatori (es. possibilità di cambiare più facilmente fornitore).

Combattere gli **abusi di mercato** posti in essere dai gatekeeper.



OBIETTIVI DEL DMA

La legge sui mercati digitali (DMA) mira a **creare un equilibrio concorrenziale nel mercato digitale**, finora dominato da grandi aziende che hanno esercitato un controllo quasi “totale”.

Promuovere l'innovazione e la **competitività** nel mercato.

Servizi più numerosi e **diversificati** per i consumatori (es. possibilità di cambiare più facilmente fornitore).

Combattere gli **abusi di mercato** posti in essere dai gatekeeper.

Spazio economico più **equo**.



DESTINATARI DEL DMA

Riguarda le più grandi piattaforme digitali operanti nell'Unione europea, conosciute anche come "**gatekeeper**" (Lops) ovvero società che hanno il controllo di un determinato settore di mercato in quanto:



DESTINATARI DEL DMA

Riguarda le più grandi piattaforme digitali operanti nell'Unione europea, conosciute anche come "**gatekeeper**" (Lops) ovvero società che hanno il controllo di un determinato settore di mercato in quanto:

- detengono una **posizione economica forte**, hanno un impatto significativo sul mercato interno e operano in più paesi dell'UE (fatturato di **almeno 7,5 Miliardi di € negli ultimi tre esercizi** fondamentali);

DESTINATARI DEL DMA

Riguarda le più grandi piattaforme digitali operanti nell'Unione europea, conosciute anche come "**gatekeeper**" (Lops) ovvero società che hanno il controllo di un determinato settore di mercato in quanto:

- detengono una **posizione economica forte**, hanno un impatto significativo sul mercato interno e operano in più paesi dell'UE (fatturato di almeno 7,5 Miliardi di € negli ultimi tre esercizi fondamentali);
- occupano una forte **posizione di intermediazione**, nel senso che collegano un'**ampia base di utenti** a un gran numero di imprese (oltre 45 milioni di utenti finali attivi al mese);

DESTINATARI DEL DMA

Riguarda le più grandi piattaforme digitali operanti nell'Unione europea, conosciute anche come "**gatekeeper**" (Lops) ovvero società che hanno il controllo di un determinato settore di mercato in quanto:

- detengono una **posizione economica forte**, hanno un impatto significativo sul mercato interno e operano in più paesi dell'UE (fatturato di almeno 7,5 Miliardi di € negli ultimi tre esercizi fondamentali);
- occupano una forte **posizione di intermediazione**, nel senso che collegano un'ampia base di utenti a un gran numero di imprese (oltre 45 milioni di utenti finali attivi al mese);
- detengono una **posizione solida e duratura sul mercato**, vale a dire stabile nel tempo.

L'impresa deve cioè **aver risposto a due criteri di cui sopra** in ciascuno degli ultimi tre esercizi finanziari.

I GATEKEEPER IDENTIFICATI

Insieme, queste società forniscono 22 core platform services, inclusi social network, browser Internet, sistemi operativi e app store mobili.

Alphabet

amazon

Apple

 **ByteDance**

 **Meta**

 **Microsoft**



LE SANZIONI DEL DMA

AMMENDE

Fino al 10% del fatturato mondiale totale annuo dell'impresa, o **fino al 20%** in caso di violazioni ripetute.

PENALITÀ DI MORA

Fino al 5% del fatturato medio giornaliero.

MISURE CORRETTIVE

In caso di **violazioni sistematiche** degli obblighi.



02

GLI EFFETTI DEL DMA SULLE RICERCHE LOCALI



New EU Local SERP

This screenshot shows the new EU Local SERP for the search query "restaurants open now dublin". The results are organized into several sections:

- Places:** Shows a map of Dublin with pins for various restaurants. Listings include "Old Mill Restaurant" (4.5 stars), "The Bull & Castle" (4.5 stars), and "La Caverna Restaurant and Wine Bar" (4.3 stars).
- Places sites:** Provides links to OpenTable and TripAdvisor for restaurants like "The Yacht Bar and Restaurant" and "Bar Italia Ristorante".
- Reviews:** A section for "Reviews aren't verified" with a rating of 4.5/5.
- Popular times:** A chart showing the most popular times for dining.
- Places:** A second section showing more restaurant reviews and links to OpenTable and TripAdvisor.

Previous EU Local SERP (current UK SERP)

This screenshot shows the previous EU Local SERP (current UK SERP) for the search query "restaurants open now dublin". The results are organized into several sections:

- Places:** Shows a map of Greater London with pins for various restaurants. Listings include "Old Mill Restaurant" (4.5 stars) and "The Bull & Castle" (4.5 stars).
- Reviews:** A section for "Reviews aren't verified" with a rating of 4.5/5.
- Popular times:** A chart showing the most popular times for dining.
- Places:** A second section showing more restaurant reviews and links to TripAdvisor and OpenTable.

Current US Local SERP

This screenshot shows the Current US Local SERP for the search query "restaurants open now dublin". The results are organized into several sections:

- Places:** Shows a map of Buffalo, NY with pins for various restaurants. Listings include "Old Mill Restaurant" (4.5 stars) and "La Caverna Restaurant and Wine Bar" (4.5 stars).
- Reviews:** A section for "Reviews aren't verified" with a rating of 4.5/5.
- Popular times:** A chart showing the most popular times for dining.
- Places:** A second section showing more restaurant reviews and links to OpenTable and TripAdvisor.

Fonte: [Near Media](#)

[www.calton.io](#)

Circa 8.410.000 risultati (0,38 secondi)

Risultati per **Cava de' Tirreni SA** · Scegli l'area

Siti di luoghi :



I migliori 10 ristoranti aperti fino a tardi: Roma ...

Tripadvisor

Locali aperti fino a tarda notte a Roma

Pagine Gialle



I MIGLIORI 10 ristoranti per il pranzo a Roma

TheFork

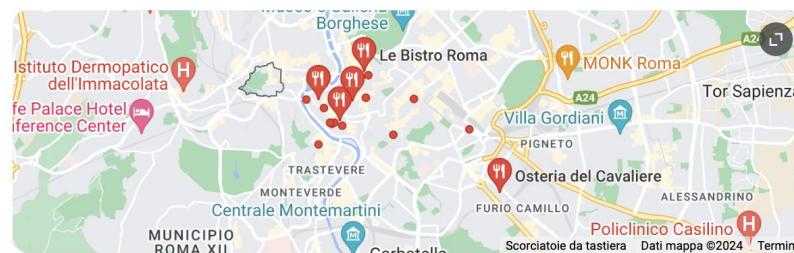


aperto domenica - I migliori ristoranti a Roma

Quandoo

Visualizza altro →

Luoghi :



Le Bistro Roma

3,8 ★★★★☆ (1110) · 20-30 € · Ristorante

Via Mario de' Fiori, 26

09:30–01:30

Consumazione sul posto · Asporto · Consegna a domicilio



Siti di Luoghi

Directory locali, comparatori ed altro, consentono agli utenti di visualizzare facilmente i risultati relativi ai principali aggregatori per la rispettiva query.



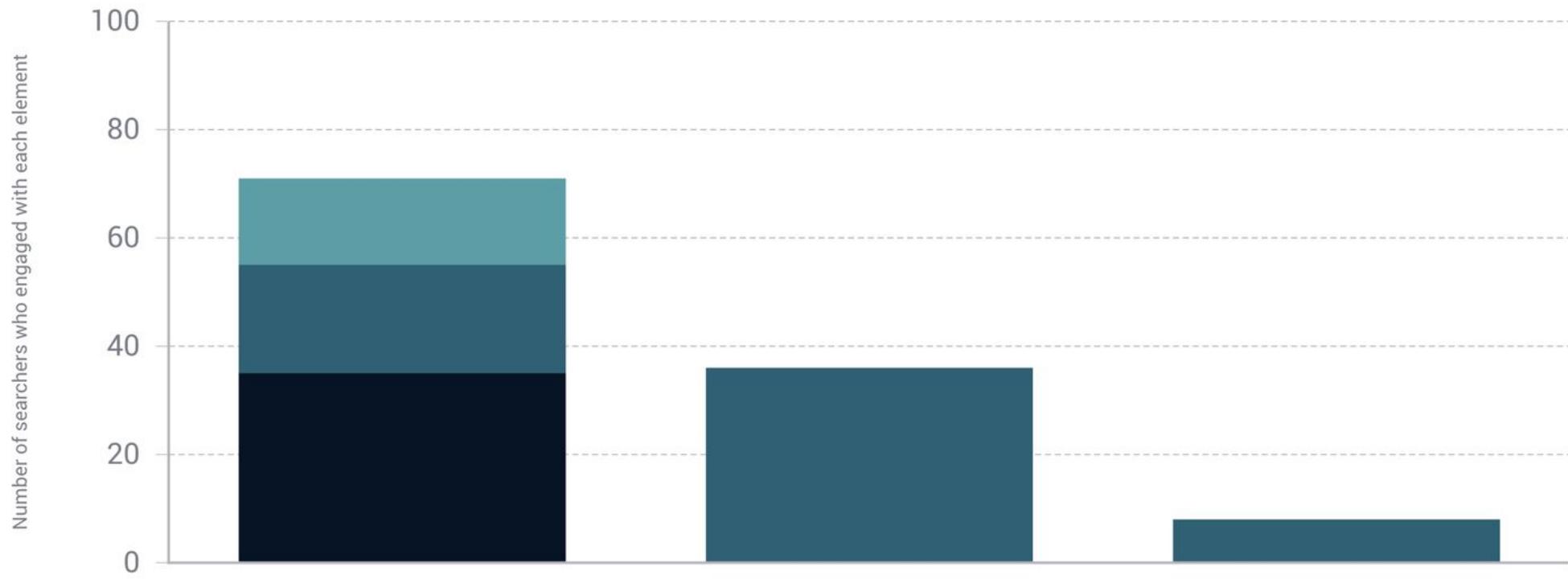
Local Pack

Migliori risultati Google Maps (schede Google Business Profile)



Engagement with Google Result Types

100 Irish restaurant searchers, Feb. 2024



Map Main-SERP Finder

Airlines, hotels warn Google changes may benefit large intermediaries

By Foo Yun Chee

March 6, 2024 5:31 PM GMT+1 · Updated 2 months ago



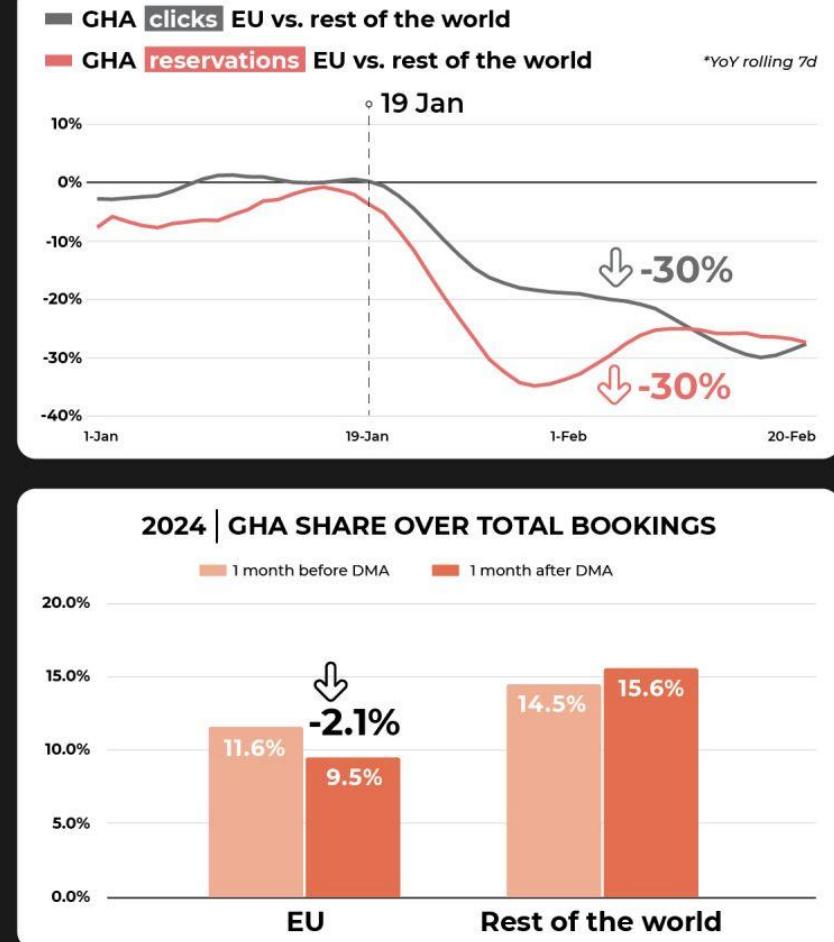
The logo of Google is seen on a building at la Defense business and financial district in Courbevoie near Paris, France, September 1, 2020.

REUTERS/Charles Platiau/File Photo [Purchase Licensing Rights](#)

mirai

DMA's negative impact

The DMA, whose objective was to create a fairer digital marketplace, is in practice resulting in a loss of visibility for the direct channel.



03

MINDSET DA ACQUISIRE





People first



Per approfondire: [People first](#)

Fonte: [More content by people, for people in Search](#)

www.calton.io

Comportamento



Listening



Feedback



Customer experience



Kaizen



Omnichannel



Messy middle



04

Approcci operativi



Analizza le SERP

Google X Microphone Image Search

Tutti Luoghi Siti di luoghi Immagini Video Altro Strumenti

Milano Aperto Pesce Giapponese Tipico Tripadvisor Economici I più votati

Circa 29.300.000 risultati (0,33 secondi)

Risultati per **Cava de' Tirreni SA** Utilizza posizione esatta ...

Siti di luoghi ...



10 MIGLIORI Ristoranti Cava De' Tirreni SA - Tripadvisor



I migliori 10 ristoranti a Cava de' Tirreni - TheFork



I migliori ristoranti vicino a me - Quandoo



Migliori ristoranti 2024 vicino a dove sei - Restaurantguru.it

Visualizza altro →

Google X Microphone Image Search

Tutti Immagini Luoghi Siti di luoghi Video Altro Strumenti

Migliori Aperti adesso Prezzi Pediatrico Vicino a me Puzzilli Gianpaolo Sannino Gratis

Circa 10.400.000 risultati (0,30 secondi)

Risultati per **Roma RM** · Scegli l'area ...

MioDottore <https://www.miodottore.it> · Dentista ...

I 20 dentisti più suggeriti a Roma. Prenota una Visita Online

Dentisti più suggeriti a Roma · Dr. Gian Pietro Orchì · Dott.ssa Sabrina De Luca · Dott.ssa Valeria Vento · Dr. Andrea de Angelis · Dott.ssa Gloria Margutti ...

Dentisti a Roma con Unisalute · Municipio Roma I · Dentisti a Roma con Casagit

Siti di luoghi ...



I 20 dentisti più suggeriti a Roma. Prenota una Visita Online - MioDottore



I migliori 15 Dentisti o Odontoiatri a Roma vicino a te - iDoctors



I 38 Odontoiatri di Roma più apprezzati - Top Doctors Italia



Dentista a Roma: orari e numero - Pagine Gialle

Visualizza altro →



Analizza le SERP

Google

hotel firenze

Tutti Immagini Alloggio Siti di luoghi Video Altro Strumenti

Date Invitati Budget I più votati Di lusso Disponibili questa notte Offerte Cancellazione gratuita

Circa 45.600.000 risultati (0,51 secondi)

Sponsorizzato · Vedi hotel firenze :

Firenze · 07–08 mag

Borghese Palace Art...	Hotel Machiavelli...	B&B Hotel Firenze Novoli	Hotel NH Firenze	iQ Hotel Firenze
230 €	182 €	134 €	396 €	349 €
Booking.com	Booking.com	Booking.com	Hotel NH Fire...	Booking.com
4,1 ★ (478)	3,9 ★ (1265)	4,3 ★ (2402)	4,3 ★ (1722)	4,8 ★ (248)

Siti di luoghi :

I 10 migliori hotel di Firenze (da € 80) - Booking.com	Hotel a Firenze Trova e confronta offerte incredibili su trivago	I MIGLIORI 10 hotel: Firenze 2024 (da 95 €) - Tripadvisor	Hotel in Firenze con Expedia.it
Booking.com	Trivago	Tripadvisor	Expedia.it

Visualizza altro →

Google

zara milano

Tutti Prodotti Immagini Luoghi Siti di luoghi Altro Strumenti

Orari Duomo Aperti adesso Donna Centro Vittorio Emanuele Online Metro

Circa 22.000.000 risultati (0,27 secondi)

Risultati per **Milano MI · Scegli l'area** :

Siti di luoghi :

Negozio Zara a Milano: orari e indirizzi

Zara Milano	Hotel Zara Milano - Booking.com	Zara Home
Pagine Gialle	Facebook	Booking.com
Zero.eu		

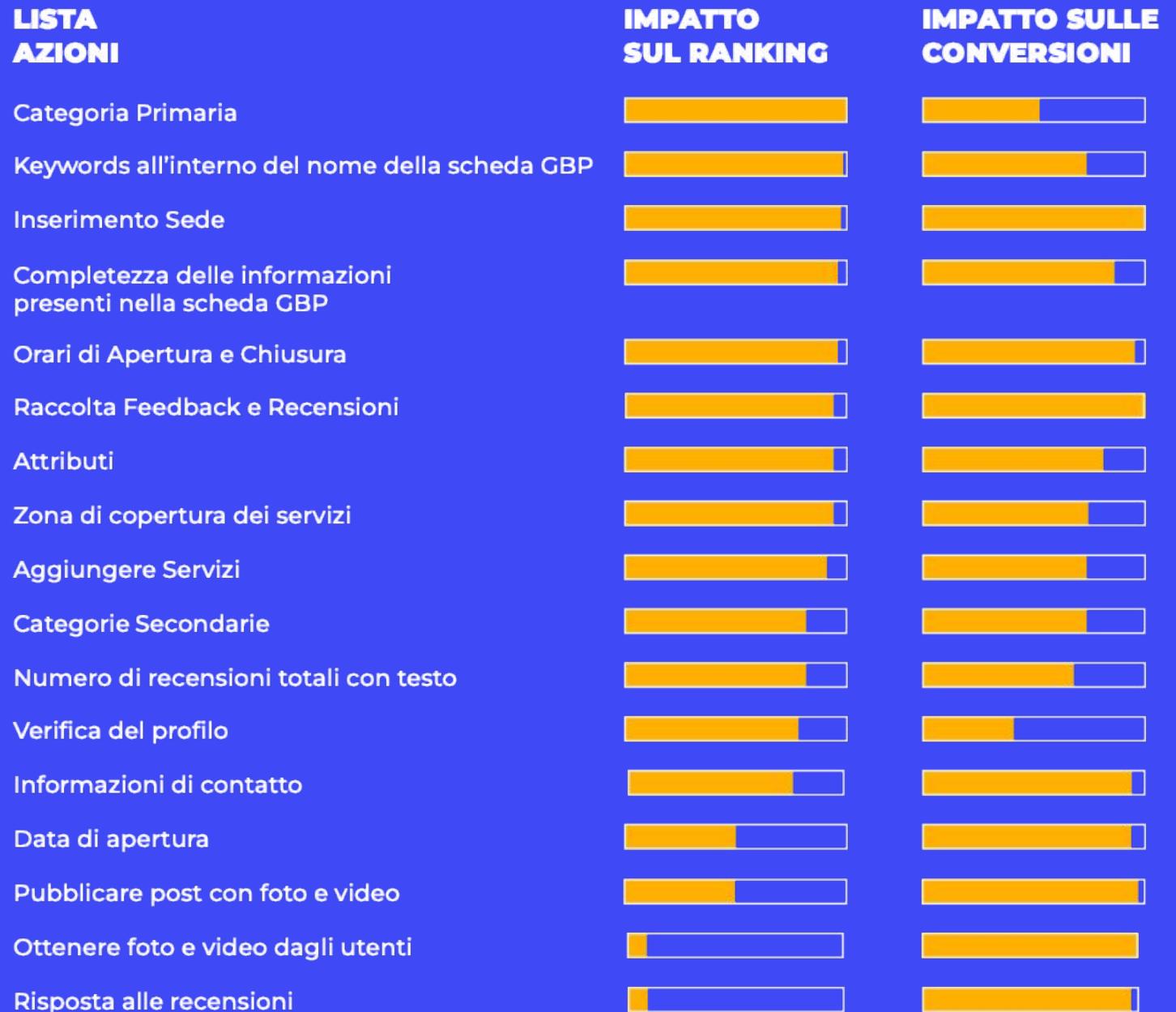
Visualizza altro →



Gestisci le schede locali



Impatto delle ottimizzazioni: ranking e conversion

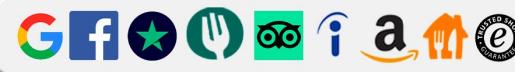


Fonte: [Local organic ranking factors](#)
 Fonte: [Conversion factors](#)



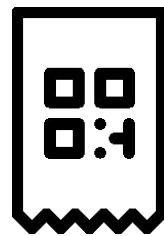
Scarica la checklist



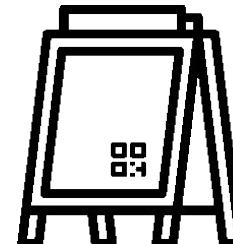


Video: [come gestire le schede di un brand multi-sede con Calton](#)

www.calton.io



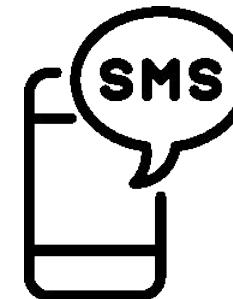
scontrini



totem



mail



sms

INCREMENTA LE RECENSIONI



whatsapp



facebook

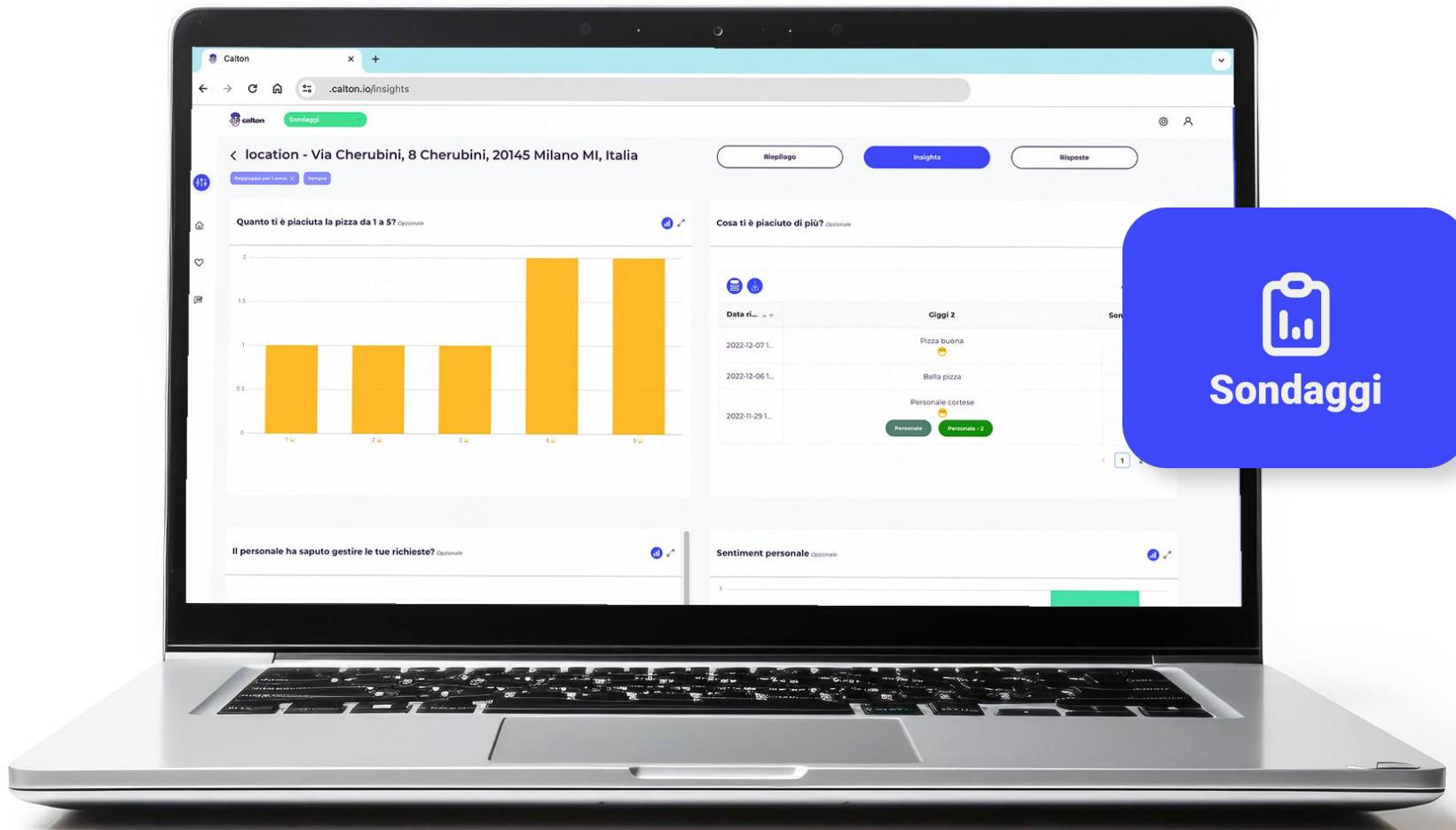


instagram



Per approfondire: [Chiedere recensioni è lecito?](#)

www.calton.io



Video: [come creare un sondaggio con Calton](#)

www.calton.io

Gestire le recensioni in 24 ore



Cluster Positive

**Senza
testo**

Ringrazia
genericamente

**Con
testo**

Ringrazia con
riferimenti specifici
alla recensione

Processo automatico



Cluster Negative

**Senza
testo /**

**Con
testo**

- Keep calm
- Verifica la veridicità
della recensione
- Rispondi in maniera
contestuale
cercando una
mediazione

Processo manuale



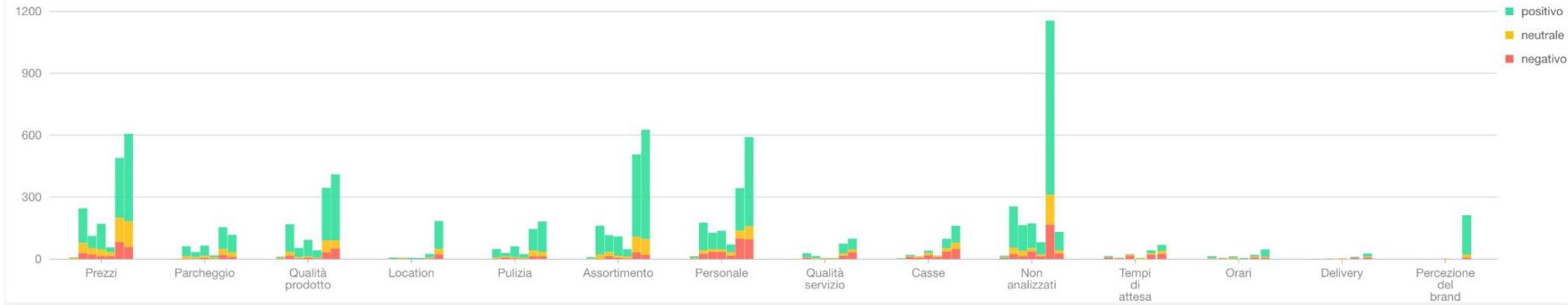


Video: [come creare un sondaggio con Calton](#)

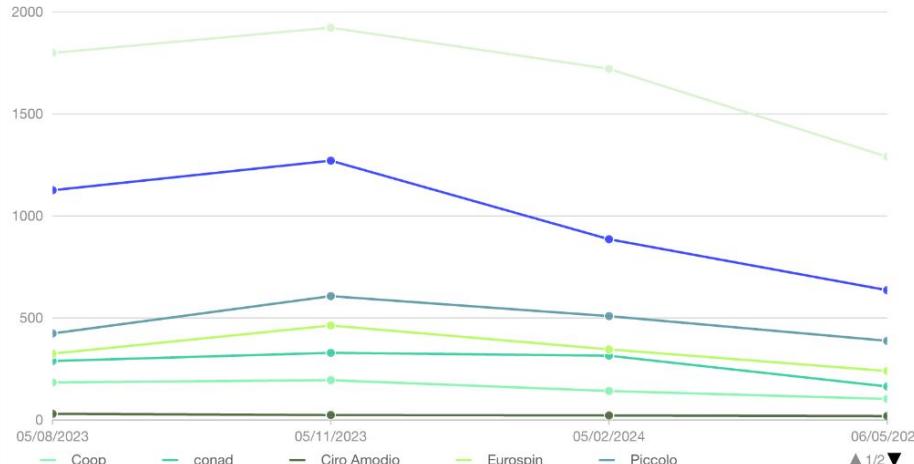
www.calton.io

Analisi competitor

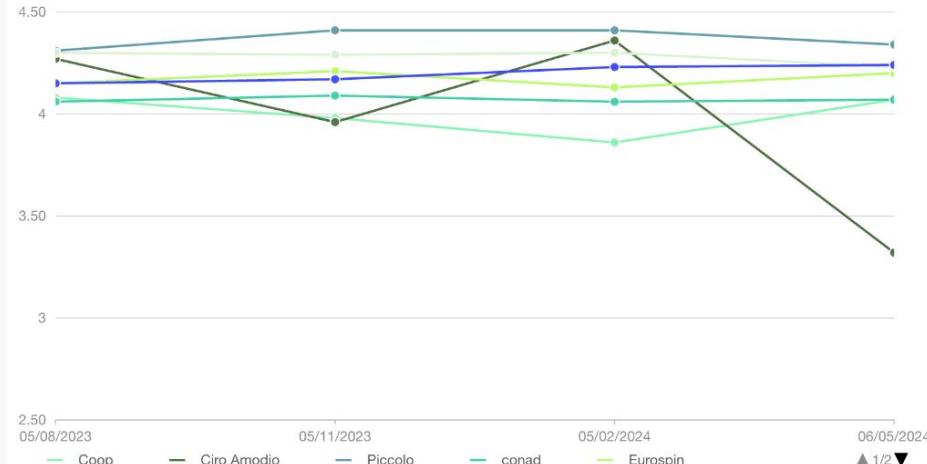
Distribuzione sentiment per topic per competitor



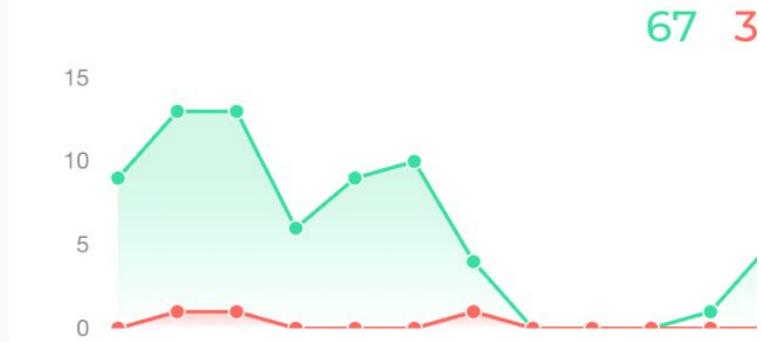
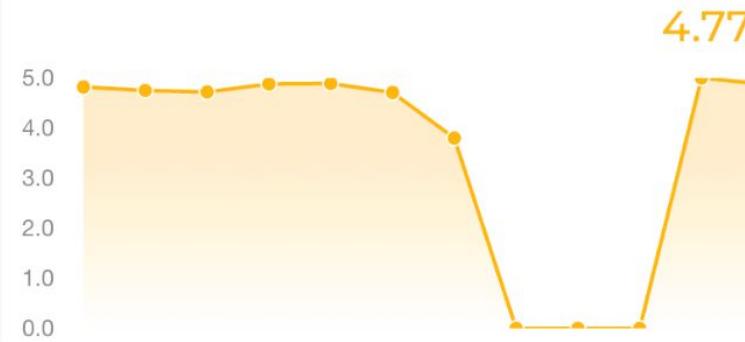
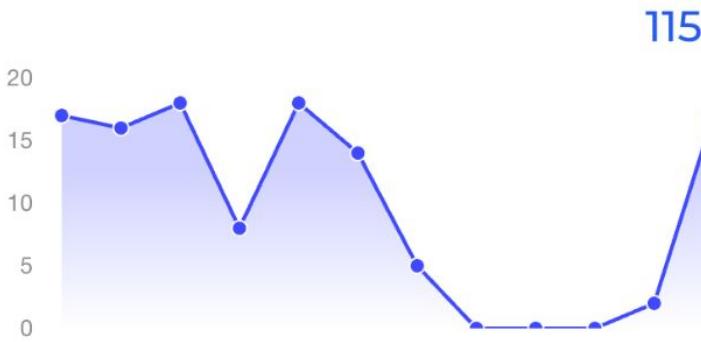
Distribuzione recensioni per competitor



Voto medio per competitor



Analisi competitor



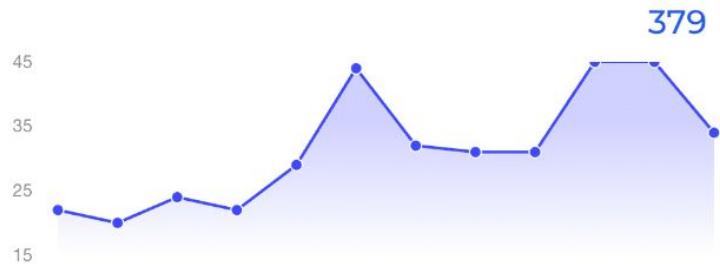
Fonti Feedback

Nome	Indirizzo	Numero Recensioni	Rating Medio	Sentiment Medio
 Trusted shops - BricoCasa		115	4.77	



Analisi competitor

Numero di recensioni



Voto Medio



Sentiment



Fonti Feedback

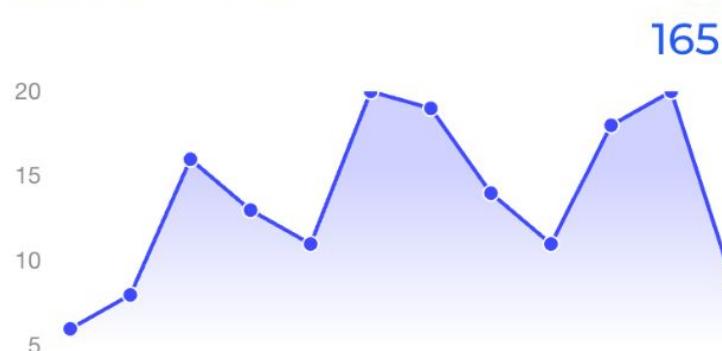
Nome	Indirizzo	Numero Recensioni	Rating Medio	Sentiment Medio
★ Trustpilot Trustpilot - brumbrum		379	4.65	

< 1 >

Trustpilot

Analisi competitor

Numero di recensioni



Voto Medio



Sentiment



Fonti Feedback

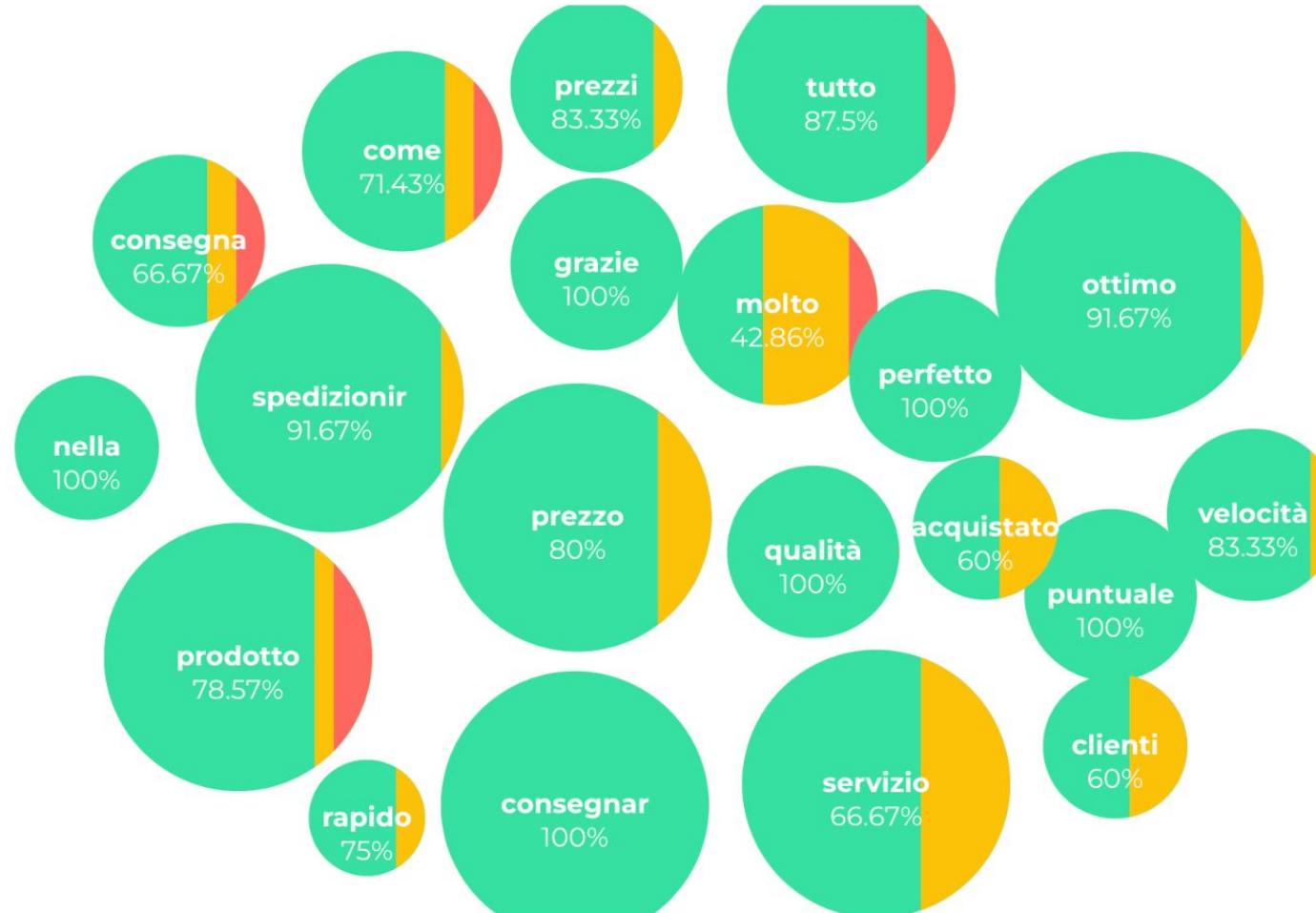
	Nome	Indirizzo	Numero Recensioni	Rating Medio	Sentiment Medio
+	amazon	Amazon - Munich Dash, Scarpe da Corsa Unisex-Adulto	152	3.89	😊
+	amazon	Amazon - Munich Massana, Scarpe da Ginnastica Unisex-Adulto	13	3.85	😊

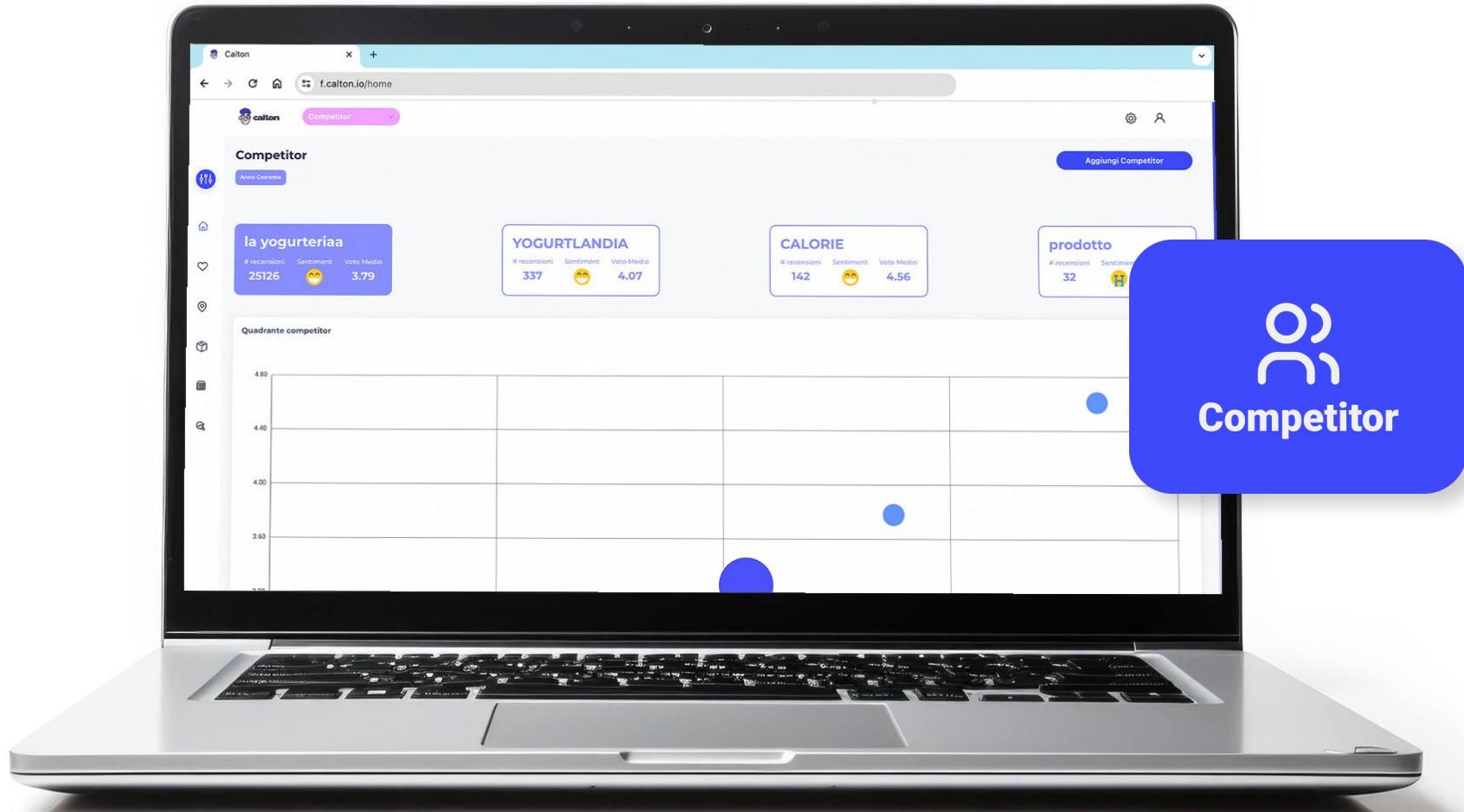
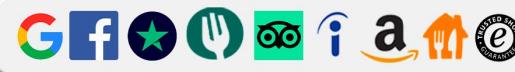


Analisi competitor

Bubble

Ultimi Feedback >





Video: [come creare un sondaggio con Calton](#)

www.calton.io

Diversifica la visibilità

ASSET PROPRIETARI

Sito / store locator

ASSET ESTERNI

Siti di luoghi
analizzati per il tuo
mercato

ASSET DA TESTARE

Local Services Ads



Per approfondire: [Consumer Search Behavior in Local SEO with Mike Blumenthal](#)

[www.calton.io](#)

**SCARICA
SLIDE**



**SCARICA
CHECKLIST**





Grazie!

Ti aspetto al
PIANO 0 - STAND13