

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.

ALLEGATO N. 5

SCHEDA TECNICA DA ALLEGARE ALLA DOMANDA

A) - DATI SULL'IMPRESA RICHIEDENTE

A1) - Denominazione	FORTE MARIAELENA		
A2) - Forma giuridica	DITTA INDIVIDUALE		
A3) - Codice Fiscale	[REDACTED]	Partita	05875811217
A4) - Sede legale	NAPOLI	NA	80100
	Comune	Provincia	CAP
	Via Provinciale n°57 - angolo Via primo Levi		
	Via e n. civico		
A5) - Telefono	[REDACTED]	Fax	[REDACTED]
		E-mail	n.d.
A6) - Legale Rappresentante	FORTE	MARIAELENA	TITOLARE
	Cognome	Nome	Qualifica
A7) - Atto costitutivo ⁽¹⁾	NON PREVISTO		NON PREVISTO
	Estremi	Scadenza	
A8) - Capitale sociale ⁽¹⁾	NON PREVISTO	di cui versato	NON PREVISTO
A9) - Iscrizione al Registro delle Imprese	NAPOLI	[REDACTED]	[REDACTED]
	DI	Al n°	Dal
A10) - Iscrizione all'INPS	Napoli - Soccavo	01/01/2005	COMMERCIO
	Ufficio di	Dal	Settore
A11) - Categoria di Impresa ⁽²⁾	2008	3	778.116
	Periodo di riferimento	Effettivi ULA	Fatturato
			773.717
	Totale di bilancio		
A12) - Incaricato dell'impresa per la pratica	Mario Brunetto	081/19362627	081/2141844
	Sig.	Tel.	Fax
A13) - Indirizzo cui inviare la corrispondenza	NAPOLI	NA	80100
	Comune	Provincia	CAP
	Via G. Martucci n°35		
	Via e n. civico		

⁽¹⁾ Solo per la società ed i consorzi;

⁽²⁾ Tutti i dati devono riguardare l'ultimo esercizio contabile chiuso e sono calcolati su base annua. Per le imprese di costituzione recente i cui conti non sono stati ancora chiusi, i dati sono stimati in buona fede ad esercizio in corso.

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.

B) - DATI SUL PROGRAMMA DI INVESTIMENTI PRODUTTIVI

B1) - Ubicazione dell'unità locale oggetto dell'investimento:

Comune **NAPOLI**

Provincia

NA

CAP

80100

Via e n° civico

Via Provinciale n°57 - angolo Via primo Levi

Telefono

081/7268172

Fax

081/7268172

B2) - Tipologia del programma di investimenti

AMMODERNAMENTO CON INNOVAZIONE

B3) - Date effettive o previste relative al programma:

B3.1) - Data (gg/mm/aaaa) di avvio a realizzazione del nuovo programma

01/12/09

B3.2) - Data (gg/mm/aaaa) di ultimazione del nuovo programma

01/06/10

B4) - Spese del programma (al netto dell'IVA) a fronte delle quali si richiedono le agevolazioni

Voci di spesa	Spese dirette	Importo in migliaia di Euro
A	Progettazione, direzione lavori, piano marketing, accessorie	14.100,00
B	Impianti	0,00
C	Macchinari, attrezzature ed arredi	141.616,00
D	Immobilizzazioni immateriali	5.000,00
TOTALE		160.716,00

C) - ELEMENTI PER IL CALCOLO DEGLI INDICATORI

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto mediante l'I.C.T.

C1) - Caratteristiche innovative e qualitative del progetto, sia ai fini dell'incremento di efficienza della macchina gestionale, sia in funzione del completamento/potenziamento di infrastrutture ICT già esistenti:

Trattasi di un sistema di distribuzione di prodotti farmaceutici completamente automatico, che permette di incrementare in modo decisivo il tempo dedicato al contatto con il cliente e alla vendita. Dal terminale in farmacia sarà possibile richiedere la confezione desiderata che verrà distribuita in modo automatico dall'impianto in soli 8 - 15 secondi ad una uscita del magazzino rowa. Inoltre, tramite l'impiego di un apposito sistema di trasporto, la confezione potrà essere trasportata direttamente al banco di vendita. Il tempo guadagnato si potrà impiegare per consigliare in modo più approfondito la clientela, per eventuali vendite aggluntive o anche per avviare le attività di elaborazione delle ricette e le operazioni di cassa. Il magazzino rowa consente di immagazzinare i farmaci in modo ottimale sfruttando efficientemente l'intero spazio disponibile, può essere installato in locali distanti dalla farmacia o anche su piani diversi. Quest'ultima soluzione consente, in genere, di aumentare notevolmente la superficie di vendita e lo spazio espositivo. Anche le attività di carico permettono di guadagnare tempo, in quanto le confezioni dovranno essere semplicemente scannerizzate e posizionate sul nastro di carico. Per quelle confezioni che non riportano il codice a barre, questo potrà essere digitato manualmente. Successivamente il robot ordina le confezioni automaticamente nei ripiani della scaffalatura. Le confezioni caricate sul nastro di carico brevettato sono rese immediatamente disponibili per le richieste in arrivo dal banco di vendita della farmacia. Mediante una particolare funzione, il magazzino riconosce quali confezioni vanno caricate al suo interno e quali invece vanno riposte altrove, accettando quindi al momento del carico solo quelle destinate al magazzino automatico rowa. E' prevista la possibilità di immettere le date di scadenza. In questo caso, il robot scarica le confezioni non più secondo il principio FIFO (First In First out - ciò che viene immagazzinato per primo viene anche reso disponibile per primo), ma in base alla data effettiva di scadenza. In connessione con un adeguato sistema gestionale esiste altresì la possibilità di far scaricare al robot, in automatico, le liste dei prodotti scaduti o dei resi. Inoltre, all'arrivo di nuovi articoli non è più necessario cambiare i cartellini o riorganizzare le cassettiere.

a) azioni specifiche da svolgere, con particolare riguardo alle modalità organizzative e gestionali:

Il magazzino automatizzato consente di immagazzinare i farmaci in modo ottimale sfruttando efficientemente l'intero spazio disponibile, può essere installato in locali distanti dalla farmacia o anche su piani diversi. Quest'ultima soluzione consente, in genere, di aumentare notevolmente la superficie di vendita e lo spazio espositivo. Anche le attività di carico le permettono di guadagnare tempo, in quanto le confezioni dovranno essere semplicemente scannerizzate e posizionate sul nastro di carico. Per quelle confezioni che non riportano il codice a barre, questo potrà essere digitato manualmente. Successivamente il robot ordina le confezioni automaticamente nei ripiani della scaffalatura. Le confezioni caricate sul nastro di carico brevettato sono rese immediatamente disponibili per le richieste in arrivo dal banco di vendita della farmacia.

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto mediante l'I.C.T.

b) gli interventi da realizzare potenzieranno le attività della filiera produttiva (impianti di trasformazione, punti vendita aziendali, introduzione e/o sviluppo dell' e-commerce)
Un sito di e-commerce offre un mercato globale, che significa una crescita esponenziale del mercato di riferimento e potenziali clienti. Ogni utente viene seguito nella sua navigazione, in modo che il rapporto con il clienti cambi radicalmente e diventa possibile il marketing one-to-one anzi più precisamente la comunicazione con il singolo utente più precisamente la comunicazione on-line tra il sta diventando una modalità sempre più consueta di interazione. L' integrazione dell'applicativo di eCommerce con gli altri Sistemi Informativi aziendali (Gestione Magazzino, Amministrazione, soluzioni Business Intelligence e di supporto alle decisioni, soluzioni Customer Relationship Management, etc.) e con quelli dei partner commerciali (fornitori e vettori logistici in primis) completa il potenziamento della filiera.

c) il progetto è a completamento/potenziamento di infrastrutture di Information & Communication Technology già esistenti:

Un sistema di gestione computerizzato dotato di software per l'ottimizzazione dello spazio in magazzino e di banca dati protetta. E' possibile scegliere tra il sistema di scarico secondo il principio del FIFO oppure secondo la data di scadenza.

-gruppo di presa sensibile: con controllo a ultrasuoni degli scomparti e delle confezioni, unità laser per inventarlo, braccia parallele in carbonio.

-software per lo scarico dei prodotti mediante liste e luogo di consegna integrato.

-pacchetto di sicurezza:

doppio-computer per la protezione dei dati, gruppi di continuità, modulo per l'assistenza via modem, controllo di sicurezza elettronico, monitor LCD a colori e possibilità di richiesta in caso di arresto del sistema gestionale.

Sono tutti elementi che si vanno ad aggiungere alle preesistenti strutture informatiche.

d) il progetto prevede il miglioramento dell'organizzazione aziendale (riduzione della sottoccupazione aziendale, riconversione e/o incremento occupazionale, ecc.) e della sicurezza sui luoghi di lavoro :

A causa della crescente complessità delle funzioni è molto difficile avviare nuove risorse umane nell'organigramma aziendale e quindi si punterà sulla formazione e riqualificazione interna delle risorse. Verrà attuata una sessione formativa reale per provare strumenti e metodologie su un corso e su un campione di utenti reali. Questa esperienza consentirà di applicare nel concreto gli strumenti e le metodologie a disposizione.

C2) - Incidenza sulla qualificazione del prodotto/servizio con un relativo aumento della competitività sul mercato

Trattasi di un sistema di distribuzione di prodotti farmaceutici completamente automatico, che permette di incrementare in modo decisivo il tempo dedicato al contatto con il cliente e alla vendita. Dal terminale in farmacia sarà possibile richiedere la confezione desiderata che verrà distribuita in modo automatico dall'impianto in soli 8 - 15 secondi ad una uscita del magazzino rowa. Inoltre, tramite l'impiego di un apposito sistema di trasporto, la confezione potrà essere trasportata direttamente al banco di vendita. Il tempo guadagnato si potrà impiegare per consigliare in modo più approfondito la clientela, per eventuali vendite aggiuntive o anche per avviare le attività di elaborazione delle ricette e le operazioni di cassa.

a) il progetto prevede la realizzazione di nuovi prodotti e/o la diversificazione di alcuni altri e/o la certificazione di qualità delle produzioni/servizi aziendali :

Si. La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 è un obiettivo volontario di ogni organizzazione che intenda assumere un ruolo strategico nello scenario economico del terzo millennio. La certificazione è infatti l'atto conclusivo di un'importante processo riorganizzativo messo in atto dall'azienda che, se ben fatto, rigenera gli "organi vitali" ovvero il personale e proietta l'azienda verso un futuro secondo le proprie aspettative.

b) Incremento percentuale del Valore Aggiunto aziendale atteso con gli interventi cofinanziati a regime :

Sulla base delle proiezioni effettuate nel Business Plan, si prevede una crescita annua del fatturato del 5% ed un valore aggiunto che passerà dal 10,28 % all'esercizio a regime del 11,24%. Tale risultato riflette l'effetto congiunto dell'investimento e del fatturato

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

**Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.**

Incrementale.

c) Sostenibilità economica, deducibile dal rapporto fra costo totale del progetto e fatturato annuo aziendale :

La sostenibilità economica si riscontra nell'effetto congiunto investimenti/quote di ammortamento - con un impatto decrescente degli ammortamenti (passa dal 3,28% del 2010 al 2,98% dell'anno a regime) - a fronte della crescita del fatturato stimata del 5% annuo

d) Sostenibilità ambientale, in presenza di interventi e/o macchinari che consentono di ridurre le emissioni in atmosfera ovvero di migliorare la gestione dei rifiuti aziendali :

A tale scopo si intende testimoniare il suo impegno di azienda socialmente responsabile, nella realizzazione del progetto avendo nel suo vissuto già, l'implementazione di un Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente- rispondente ai requisiti delle rispettive normative di riferimento UNI EN ISO 9001:2000; UNI EN ISO 14001:2004;

L'adozione del modello SGI ed il suo miglioramento continuo, trova ulteriore elemento nella concretizzazione del progetto di ricerca, ideato anche per rispondere ai requisiti delle normative di riferimento (UNI EN ISO 14001:2004; UNI EN ISO 9001:2000;) per mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attiva la politica aziendale per la qualità, l'ambiente, l'etica e la sicurezza.

Le leve di azione caratterizzanti la filosofia aziendale restano invariate anche nella realizzazione del progetto, e pertanto caratterizzate dalle seguenti attività:

Condizione dell'analisi ambientale iniziale finalizzata all'identificazione e alla valutazione degli aspetti ambientali diretti e indiretti, sulla quale basare la pianificazione degli obiettivi di miglioramento e la strutturazione del sistema di gestione;

Definizione della politica per la qualità, l'ambiente, l'etica e la sicurezza;

Definizione e formalizzazione da parte della direzione aziendale di una struttura organizzativa, che individui le risorse e le responsabilità di pianificazione, esecuzione e verifica delle attività svolte al fine della salvaguardia dell'ambiente interessato dalle attività dell'azienda; Definizione di un programma ambientale con lo scopo di migliorare le prestazioni ambientali nel tempo;

Strutturazione di procedure finalizzate al monitoraggio e al controllo degli aspetti ambientali diretti e indiretti;

Pianificazione emessa in atto di attività di informazione, sensibilizzazione, formazione e coinvolgimento di tutto il personale aziendale, secondo modalità definite e caratterizzate in relazione agli ambiti specifici di intervento;

Individuazione e gestione di indicatori di prestazioni ambientali.

C3) - Rilevanza della componente giovanile e femminile

a) Età del richiedente (Impresa individuale): 37 ANNI

b) Sesso del richiedente (Impresa individuale): DONNA

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.

		D) - Allegato Tecnico		
Spese agevolabili	Descrizione			(In k/euro)
A) PROGETTAZIONE				
Progettazione	Studio fattibilità			2.500,00
Consulenza	Assistenza per la certificazione ISO 9001			2.000,00
Piano di marketing e accessorie	Analisi e ricerche di mercato			3.000,00
Consulenza	Assistenza per la certificazione ISO 14001			3.000,00
Certificazione ISO 9001	Rilascio certificato ISO 9001			1.800,00
Certificazione ISO 14001	Rilascio certificato ISO 14001			1.800,00
TOTALE A) PROGETTAZIONE				14.100,00
TOTALE SPESE DI PROGETTAZIONE AMMISSIBILI				14.100,00
B) IMPIANTI				
Elettrico				0,00
Telematico				0,00
TOTALE B) IMPIANTI				0,00
C) MACCHINARI, ATTREZZATURE E STRUMENTI				
C.1) Macchinari				
Macchinario 1	Magazzino automatizzato			141.616,00
Macchinario 2				0,00
Macchinario 3				0,00
TOTALE MACCHINARI				0,00
C.2) Attrezzature				
Attrezzatura 1				0,00
Attrezzatura 2				0,00
Attrezzatura 3				0,00
TOTALE ATTREZZATURE				0,00
C.3) Strumenti				
Strumento 1				0,00
Strumento 2				0,00
Strumento 3				0,00
TOTALE STRUMENTI				0,00
TOTALE C) MACCHINARI, ATTREZZATURE E STRUMENTI				141.616,00
D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI				
Programmi Informatici	Realizzo sito Internet per E-commerce			5.000,00
Acquisizione tecnologia				0,00
TOTALE D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI				5.000,00
TOTALE INVESTIMENTO				160.716,00

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto mediante l'I.C.T.

ALLEGATO 6 BIS RELAZIONE TECNICO ECONOMICA

Trattasi di un sistema di distribuzione di prodotti farmaceutici completamente automatico, che permette di incrementare in modo decisivo il tempo dedicato al contatto con il cliente e alla vendita. Dal terminale in farmacia sarà possibile richiedere la confezione desiderata che verrà distribuita in modo automatico dall'impianto in soli 8 - 15 secondi ad una uscita del magazzino rowa. Inoltre, tramite l'impiego di un apposito sistema di trasporto, la confezione potrà essere trasportata direttamente al banco di vendita.

Il tempo guadagnato si potrà impiegare per consigliare in modo più approfondito la clientela, per eventuali vendite aggiuntive o anche per avviare le attività di elaborazione delle ricette e le operazioni di cassa.

Il magazzino rowa consente di immagazzinare i farmaci in modo ottimale sfruttando efficientemente l'intero spazio disponibile, può essere installato in locali distanti dalla farmacia o anche su piani diversi. Quest'ultima soluzione consente, in genere, di aumentare notevolmente la superficie di vendita e lo spazio espositivo.

Anche le attività di carico permettono di guadagnare tempo, in quanto le confezioni dovranno essere semplicemente scannerizzate e posizionate sul nastro di carico. Per quelle confezioni che non riportano il codice a barre, questo potrà essere digitato manualmente. Successivamente il robot ordina le confezioni automaticamente nei ripiani della scaffalatura. Le confezioni caricate sul nastro di carico brevettato sono rese immediatamente disponibili per le richieste in arrivo dal banco di vendita della farmacia.

Mediante una particolare funzione, il magazzino riconosce quali confezioni vanno caricate al suo interno e quali invece vanno riposte altrove, accettando quindi al momento del carico solo quelle destinate al magazzino automatico rowa. E' prevista la possibilità di immettere le date di scadenza. In questo caso, il robot scarica le confezioni non più secondo il principio FIFO (First In First out - ciò che viene immagazzinato per primo viene anche reso disponibile per primo), ma in base alla data effettiva di scadenza.

In connessione con un adeguato sistema gestionale esiste altresì la possibilità di far scaricare al robot, in automatico, le liste dei prodotti scaduti o del resi. Inoltre, all'arrivo di nuovi articoli non è più necessario cambiare i cartellini o riorganizzare le cassettiere.

Dimensioni

Forma:	Rowa MP
Lunghezza:	6,94 m + 0,40 m tavolo di carico
Altezza:	2,15 m
Profondità magazzino:	ca. 1,60 m
Profondità ripiano:	0,34 m

Capienza magazzino: Il magazzino può stoccare sullo stesso ripiano confezioni per tipologie omogenee e quindi gli stessi articoli, o per tipologie a composizione mista e quindi articoli diversi uno dietro l'altro. In tal caso la capienza del magazzino, in funzione delle dimensioni delle confezioni da immagazzinare e di specifiche condizioni tra il numero delle confezioni e il numero dei diversi articoli,, è di ca. 13.160 - 13.445 confezioni.

Dimensioni confezione:	minima:	15 x 15 x 35 mm
	massima:	100 x 140 x 230 mm
	peso massimo:	800 gr.

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto mediante l'I.C.T.

Confezioni che non rispondono ai requisiti richiesti dal sistema di automazione (blister, bottiglie, buste ecc.) possono essere ugualmente immagazzinate dopo adeguato inscatolamento.

Ubicazione impianto: Piano inferiore.

Postazione di carico: la postazione di carico è situata sulla parte anteriore più stretta del magazzino dove è previsto anche un luogo di consegna per la gestione interna del magazzino. Sono previsti altri due punti di consegna per il collegamento al sistema di trasporto, ossia per l'invio dei medicinali in Farmacia.

N□ Descrizione

1 Modulo di base rowa brevettato e composto da:

- un sistema di gestione computerizzato dotato di software per l'ottimizzazione dello spazio in magazzino e di banca dati protetta. E' possibile scegliere tra il sistema di scarico secondo il principio del FIFO oppure secondo la data di scadenza.
- gruppo di presa sensibile: con controllo a ultrasuoni degli scomparti e delle confezioni, unità laser per inventario, braccia parallele in carbonio.
- software per lo scarico dei prodotti mediante liste e luogo di consegna integrato.
- pacchetto di sicurezza:
doppio-computer per la protezione dei dati, gruppi di continuità, modulo per l'assistenza via modem, controllo di sicurezza elettronico, monitor LCD a colori e possibilità di richiesta in caso di arresto del sistema gestionale.

2 Nastro di carico brevettato che consente un notevole risparmio di tempo, dotato di stazione di carico automatica comprensiva di scanner, misuratore elettronico per il controllo di conformità e meccanismo per la presa diretta della confezione.

3 Struttura del magazzino lineare con 6,24 m di scaffalature su entrambi i lati, un'altezza di 2,15 m, una profondità dei ripiani di 34 cm e un rivestimento in materia plastica di colore bianco per l'isolamento acustico con una uscita di scarico integrata.

Descrizione del sistema di trasporto:

Il nastro trasportatore è gestito da un microprocessore, che assicura una velocità variabile dei nastri mediante un convertitore di frequenza integrato. Si possono, inoltre, ottenere facilmente ulteriori modifiche e un miglioramento delle capacità di trasporto del sistema.

Le misure definitive e l'esatta posizione dei punti di consegna verranno concordate insieme al cliente dopo il conferimento dell'ordine.

Descrizione

Nastro n 1: ca. 2,10 m

Nastro n 2: ca. 2,50 m

1,00 Dispositivo di comando

2,00 Ascensori

Servizi finalizzati all'acquisizione del sistema di gestione di qualità: La spesa d'investimento mira ad ottenere anche la certificazione di qualità e si tradurrà nell'ottenimento, da parte di un ente accreditato, della UNI EN ISO 9001. Ovviamente la crescita dell'impresa non sarà solo

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto mediante l'I.C.T.

quantitativa, ma si punta anche all'ottenimento di prodotti di qualità attraverso processi aziendali standardizzati, procedure chiare e ruoli del personale ben definito nel rispetto della relazione con l'ambiente circostante. Elementi oggi più che mai necessari per essere competitivi sui mercati.

Servizi finalizzati all'acquisizione del sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001. Le esigenze dell'impresa, oggetto delle nostre prime rilevazioni, sono quelle di procedere alla progettazione ed allo sviluppo di un SGA da certificare presso ente accreditato, che consenta di migliorare il rapporto azienda/ambiente. Le fasi della consulenza sono: 1) analisi iniziale (5gg) che prevede l'acquisizione della documentazione di sistema e di ogni altro documento aziendale ritenuto necessario all'analisi. E' importante definire in tale fase il documento di valutazione dei rischi ambientali. Inoltre è prevista la partecipazione di un responsabile interno quale interfaccia con la società di consulenza. 2) la progettazione di sistema (10gg) sulla base delle notizie e del materiale prodotto in fase iniziale sarà possibile progettare il sistema qualità aziendale. 3) sviluppo dei documenti del sistema (18 gg) che dovrà essere redatta dalla Società e accettata dalla Direzione aziendale. Saranno consegnati: Manuale; Procedure; Moduli; Istruzioni operative(ove necessario). 4) consegna e formazione (5gg) con cui sono dedicate 5 giornate di formazione al Responsabile Qualità Interno: la prima dedicata alla gestione del Sistema; la seconda al Processo; la terza alla redazione e modifica delle procedure; la quarta alla compilazione dei moduli; la quinta alle Verifiche Ispettive Interne; 5) Verifica Ispettiva Interna (2gg) fase obbligatoria secondo la norma sarà svolta dal nostro consulente qualificato attraverso la partecipazione a corso specializzato. 6) Assistenza alla certificazione (2 gg) che prevede la presenza di un consulente della Società durante la verifica ispettiva dell'Ente di certificazione. Le giornate di presenza dipendono dai giorni stabiliti dall'Ente.

E-commerce:

E' una delle funzioni più evolute di Internet consentendo di compiere in tempo reale, tramite la Rete, affari di qualsiasi natura ed entità. La via di vendita Internet è adatta a molte relazioni d'affari, sia che ci si rivolga ad un consumatore finale (Business to Consumer) come ad un'impresa (Business to Business). Un uso strategico della posta elettronica, E-Mail Marketing, definito dalle esigenze dell'azienda aggiunge valore alla relazione con gli utenti o semplicemente spinge i prodotti e i servizi. Con un target ben delineato, le e-mail non sono percepite come messaggio invasivo, bensì come utile segnalazione, quale suggerimento. I passaggi per la realizzazione sono i seguenti: analisi aziendale, realizzo della Demo, realizzo del sito Web, promozione, servizi e funzioni aggiuntive, integrazione del progetto in azienda, formazione e addestramento, sviluppo del sito, garanzie ed altro. I vantaggi derivanti dal commercio elettronico sono di carattere generale (a livello di sistema) e specifici per il venditore o l'acquirente. E' un fenomeno globale che riguarda un mercato potenzialmente planetario; le transazioni possono svilupparsi lungo tutto l'arco della giornata senza interruzioni ed in tempo reale. Per l'utente significa incremento delle possibilità di acquisto di prodotti indipendentemente dalla localizzazione dei venditori; Possibilità di accedere a prodotti molto diversificati a costi inferiori; Riduzione dei prezzi e migliore qualità del prodotto / servizio; Miglioramento dell'assistenza (assistenza on-line e richiesta di supporto tramite Internet). Per l'azienda implica maggiore competitività (in quanto diminuiscono i costi per il produttore); rapporto diretto con il cliente, che permette di raccogliere dati utili per il marketing sulle preferenze della clientela che si possono sfruttare in seguito per offerte mirate (prende piede il concetto di marketing one-to-one) maggiore raggio di azione, poiché si raggiunge un cliente che in precedenza non era raggiungibile a causa di una limitata copertura geografica della rete di vendita Presenza in un mercato globale; Miglioramento del modello distributivo che consente di vendere sul mercato prodotti a prezzi competitivi vista la riduzione dei costi connessa alla vendita diretta