

Commercio elettronico e business: è indispensabile sapere che...



Andrea Payaro

Consulente Certificato da ELA

andrea@payaro.it

Andrea Payaro

- Dottore di Ricerca in Ingegneria Gestionale
- Consulente e Professore di marketing e logistica presso l'Università di Padova
- Certificato a livello europeo da ELA (European Logistics Association) – Strategic Level
- Collaboratore con la rivista di Marketing ed Economia LARGO CONSUMO

Il Commercio Elettronico

- Si parla di commercio elettronico o di e-business nel momento in cui alcune attività della propria azienda vengono veicolate verso un nuovo canale di comunicazione: Internet.
- Le attività possono essere:
 - La comunicazione;
 - La promozione;
 - Gli acquisti;
 - Le vendite.

Le forme di e-commerce

- **Business-to-Business (B2B)** Transazioni commerciali effettuate tra aziende (ad esempio il produttore con il proprio canale distributivo). Agli inizi vi era l'EDI.
- **Business-to-Consumer (B2C)** Transazioni commerciali realizzate tra azienda e consumatore finale. Categoria diffusasi notevolmente con l'avvento del Web e delle nuove tecnologie che hanno permesso di realizzare siti multimediali ed interattivi, in modo da poter illustrare nel migliore dei modi il prodotto al potenziale acquirente.

Fare e-commerce

- Il commercio elettronico, nei paesi in cui è già diffuso, sta cambiando il modo di fare business per le imprese e di fare acquisti per i consumatori. Consente alle aziende di eseguire velocemente transazioni commerciali, senza l'utilizzo di documenti cartacei, con altre imprese e con i clienti.
- I vantaggi:
 - Minori errori di comunicazione;
 - Velocità di comunicazione;
 - Accesso in tempo reale a informazioni / servizi / prodotti

Le nuove frontiere

- Strumenti di comunicazione sempre più legati alle nostre abitudini di vita e di consumo (telefoni, gps, computer)
- Crescente fabbisogno di comunicazione in tempo reale
- Dispositivi interattivi e compatti in grado di trasmettere il nostro profilo all'ambiente circostante (RFID, gps, etc)
- Sempre minore TEMPO da dedicare ad acquisti di servizi o di prodotti di uso comune (shopping escluso)

Le tendenze

- Eliminazione della carta per trasmettere informazioni.
- Crescente accesso a comunità virtuali
- Richiesta di disponibilità dell'informazione 24x7

Le forme di e-C di tipo B2B

- E-fulfillment
- Tutte le attività verso il cliente che si realizzano dopo l'ordine. Fa parte del fulfillment il tracing del prodotto, il customer service, il servizio assistenza on line

- E-procurement
- Il procurement racchiude tutte le attività necessarie all'approvvigionamento dei beni o servizi e la gestione del loro flusso dal fornitore all'azienda acquirente

CARRARO News | Eventi | Press area | Contatti | Mappa del sito | ITA | ENG | 中文 | CPN | [Accessibilità](#)

- Chi siamo
- Il nostro business
- Investor relations

A Global Vision

Carraro Group News

21/11/2007 - GRUPPO CARRARO: presentato alla comunità finanziaria il nuovo piano industriale 2008-2010.
 Obiettivi strategici: Crescita e consolidamento della leadership nei sistemi per la trasmissione di potenza. Innovazione e crescita nei nuovi settori dei powertrain elettrici e ibridi, delle energie rinnovabili [...]

Global leader
 in efficient and environmentally friendly power transmission systems

[DRIVELINES](#) | [COMPONENTS](#) | [VEHICLES](#) | [POWER CONTROLS](#) | [AFTER SALES & PARTS](#)

P. IVA: 00202040283 | [Legal Disclaimer](#) | [sito realizzato da ATTIVA SPA - Venezia](#)

Andrea Payaro | Seminario CCIAA di VENEZIA - Dicembre 2007 | 9

CARRARO News | Eventi | Press area | Contatti | Mappa del sito | ITA | ENG | 中文 | CPN | [Accessibilità](#)

- Chi siamo
- Il nostro business
- Investor relations

A Global Vision

IL GRUPPO CARRARO

- Profilo
- Competenze
- Organizzazione
- Storia
- Presenza Globale
- Referenze

HOME > IL GRUPPO CARRARO > CPN

[Accesso Clienti](#) | [Accesso fornitori](#)
[Carraro Staff](#) | [Consulenti Carraro](#)
 Go to assist

HELP DESK

ITALY: 800721166 - OTHER COUNTRIES: +390893867475

Per chi usa un accesso internet di tipo ISDN:
 » [clicca qui per scaricare il software per l'accesso alla Carraro Private Network.](#)

Andrea Payaro | Seminario CCIAA di VENEZIA - Dicembre 2007 | 10

breton

RICAMBI OFFICINE AUTORIZZATE NEWS & SHOWS OCCASIONI

BRETON AZIENDA
CENTRI DI LAVORO PER L'ALTA VELOCITA'

BRETON MACHINE TOOL
CENTRI DI LAVORO PER L'ALTA VELOCITA'

BRETON COMPOUND STONE
IMPIANTI PER LA FABBRICAZIONE DELLA PIETRA COMPOSITA

BRETON STONE & CERAMIC MACHINE
MACCHINE PER LA LAVORAZIONE DELLA PIETRA E DEI MATERIALI CERAMICI

di siamo special

BRETON AZIENDA
Filosofia
La Proprietà
Le Attività
Valore Cliente
Ricerca e Sviluppo
Progettazione e Produzione
Assistenza
I Riparati di Produzione
La storia
Contatti
Come raggiungerci

BRETON PRODOTTI
Impianti per la fabbricazione della pietra composita
Macchine e impianti per la lavorazione del marmo

Login Utente: User Password Entra Accesso Agente

news&shows:
Euromold - 05/08 Dicembre - Francoforte (Germania)

breton
UNA PARTNERSHIP VINCENTE!

Easyedge V7 - Lucidacoste rettilinea verticale per la lucidatura di coste piane rettilinee

Contoursaw FR/NC - Centro di sagomatura e taglio a controllo numerico

Breton S.p.A. | Via Garibaldi, 27 - 31030 Castello di Godego (TV) - Italy T +39 0423 7691 | F +39 0423 76900
P. IVA IT 01830270267 | Note Legal
created by active121 srl - powered by active121B-PORTAL Manager

Andrea Payaro Seminario CCIAA di VENEZIA - Dicembre 2007 11

fischer
I SISTEMI DI FISSAGGIO

Home | Azienda | Contatti | Lavora con Noi Area riservata

Progettisti e Imprese
Artigiani
Rivenditori
L'angolo dell'hobbista

fischerformazione
COSTRUIAMO COMPETENZE

Fiere e convegni
Fiera professionale per l'edilizia e l'architettura
Salone dell'impiantistica termoidraulica ed elettrica

SITE

Incontri
Recupero e rinforzo strutturale in zona sismica
7 dicembre 2007, ore 15:30
Teramo

Novità
fischer Thermax
L'unico sistema di fissaggio termicamente isolato per carichi distanziati
Ideale per applicazioni su facciate provviste di isolamento termico esterno

SUPPORTO TECNICO
Lo staff fischer al tuo servizio

PRODOTTI E DOCUMENTAZIONE TECNICA
Schede tecniche
Schede di sicurezza
Voci di capitolato
Certificazioni

SOFTWARE
Programmi di dimensionamento per sistemi di fissaggio

2

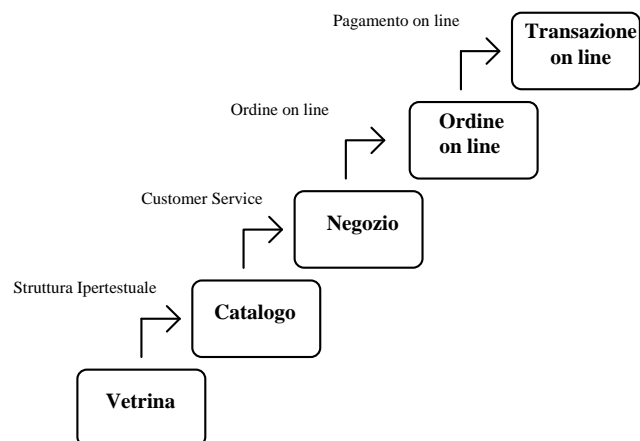
I vantaggi dell'e-Com B2B

- Riduzione della merce a magazzino
- Riduzione del tempo di ciclo dell'ordine
- Possibilità per alcuni prodotti di avere forniture più economiche
- Riduzione dei tempi di ricerca e selezione dei fornitori
- Aumento del controllo delle relazioni con il cliente
- Conoscenza della disponibilità di prodotti in tempo reale e da remoto

Le forme di e-C di tipo B2C

- Si possono identificare:
 - Vetrina: sito Internet a bassa interattività
 - Catalogo: possibilità di avere informazioni sul catalogo/listino prodotti
 - Negozio: Buona interattività ma senza possibilità di acquisto
 - Vendita: Acquisto con pagamento off-line
 - Commercio: Acquisto con pagamento on-line

I livelli di presenza



La presenza

- Le prime tre possono essere applicate da qualsiasi azienda e mirano attraverso il Web a fornire ai propri clienti informazioni e contenuti.
- Le ultime due hanno l'obiettivo di potere sviluppare on line un nuovo canale di vendita dei propri prodotti, la prima con pagamenti off line, la seconda con pagamenti on line. Queste ultime due strategie sono fortemente vincolate nella loro applicazione.

acquista online
cataloghi
campagna pubblicitaria

carrello

collezioni
video gucci
le boutique
gucci
campagna per l'unicef

area legale
registrati



GUCCI

Andrea Payaro

Seminario CCIAA di VENEZIA - Dicembre 2007

17

RENE CAOVILO

azienda
dove siamo
**collezione
fall-winter**
collezione
spring-summer
collezione
accessori
boutiques
distribuzione
contattaci



RENE CAOVILO Via Paradisi,1 30032 Fiesse D'Artico (VE) Tel. +39 049 9801300 Copyright © 2004 All rights reserved

Andrea Payaro

Seminario CCIAA di VENEZIA - Dicembre 2007

18

ibs.it internet bookshop

Home Ricerca completa Carrello acquisti Lista dei desideri I tuoi dati Aiuto e FAQ I tuoi ordini

A Natale fai shopping su IBS!
Spedizione GRATIS fino al 10 dicembre
 Offerta valida per ordini di almeno 50 euro spediti in Italia

Tutti i 250.000 prodotti del 2007 a PREZZI TAGLIATI

Offerta di Natale IBS!
 Tutti i 250.000 prodotti del 2007 a prezzi tagliati: libri, dischi, film, books e videogiochi con sconti fino al 20%. Inoltre le spese sono gratuite per gli ordini spediti in Italia sopra i 50 euro. Scopri tutte le altre offerte!

Più libri più liberi!
 Anche quest'anno IBS promuove con sconti fino al 20% tutti i libri degli editori presenti alla fiera della piccola e media editoria Più Libri Più Liberi, che si terrà a Roma dal 6 al 9 dicembre. Consulta la lista degli editori in offerta.

Il magico Harry Potter!
 Harry Potter e i doni della morte, è più prenotabile su IBS con: consegna gratuita, sconto del 20%, 1 buono da 5 euro per i tuoi futuri acquisti! E ci sono anche altre sorprese! Consulta tutte le offerte magiche!

Auguri & DVD!
 Per Natale regala un Movie Message! I Movie Message sono speciali confezioni che racchiudono 1 DVD, in busta cartonata, più un biglietto d'auguri a tema per ogni ricorrenza. Scegli quello che più ti piace!

CD Universal a 8,90!
 Una ricca scelta tra i 300 album Universal in offerta fino al 27 dicembre! Dischi di Biagio Antonacci, Aerosmith, Eric Clapton, Cure, Jimi Hendrix, Jovanotti, Bob Marley, Nirvana, Gianni Nannini e tanti altri ancora, a soli 8,90 euro!

Giochi: The Sims 2 Deluxe!
 The Sims 2 Deluxe Gift Edition è una raccolta esclusiva che include il gioco base The Sims 2, un'espansione e la novità dell'anno, The Sims 2: Town Style Stuff. Un regalo di Natale ideale per tutti gli appassionati di The Sims! Su IBS puoi ordinare la tua copia a prezzo scontato!

Le super offerte
 Le Garzantine a 29 euro! - Tutte le Garzantine in offerta fino al 7 gennaio 2008!
 Feltrinelli Home Video -25%! - Tutti i libri del catalogo Feltrinelli con sconto 20% fino al 7 gennaio.
 DVD Universal grandi affari a 7,90! - Oltre 230 film di tutti i generi a soli 7,90 euro fino al 27 dicembre!
 DVD Universal da 7,90 euro! - Per gli appassionati dell'avventura 80 DVD Universal in offerta fino al 29 dicembre!
 DVD Studio classico da 14,90! - I grandi classici del cinema Fox e MGM in offerta fino al 29 dicembre!

Andrea Payaro Seminario CCAA di VENEZIA - Dicembre 2007 19

BOTTEGA VENETA

SHOP ONLINE
 SHOPPING BAG

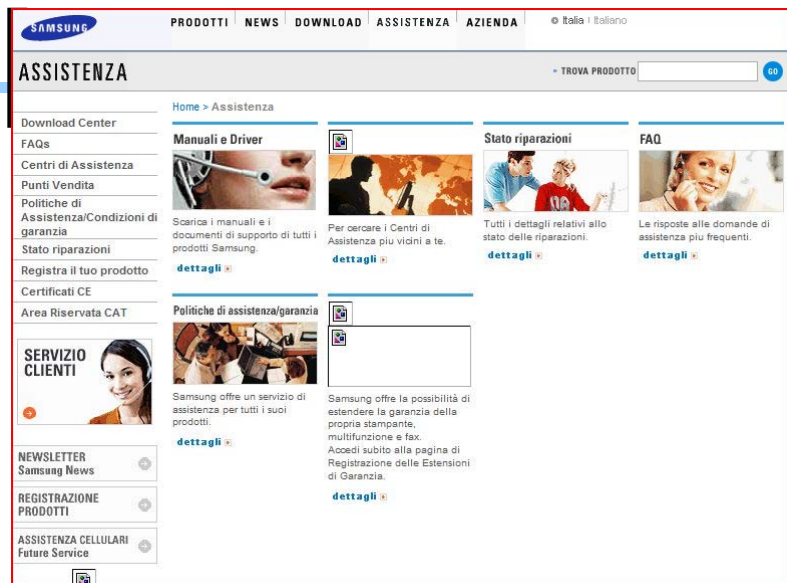
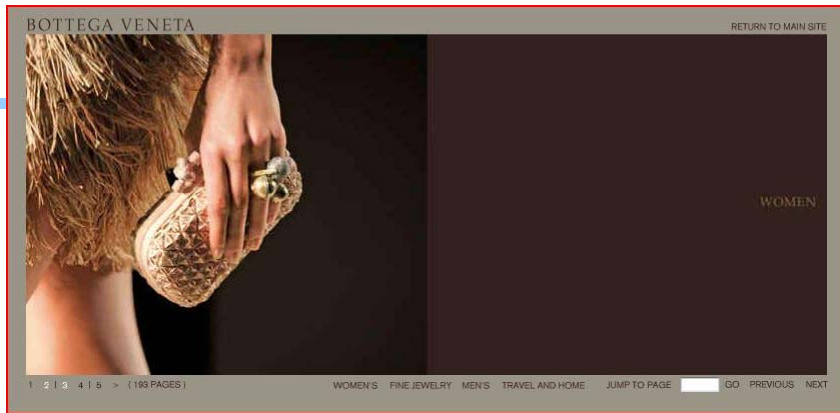
CATALOG
 THE ART OF COLLABORATION VIDEO
 RUNWAY SHOW
 ADVERTISING CAMPAIGN
 HOME COLLECTION

STORE LISTING
 REGISTER

WE ARE PLEASED TO ANNOUNCE THAT OUR RESORT 2007 COLLECTION IS NOW AVAILABLE FOR ONLINE VIEWING

PRIVACY POLICY LEGAL | CREDITS | © Bottega Veneta Inc. 2007

Andrea Payaro Seminario CCAA di VENEZIA - Dicembre 2007 20



The screenshot shows the Samsung Italia website's support page. At the top, there's a navigation bar with 'SAMSUNG' logo and menu items: 'PRODOTTI', 'NEWS', 'DOWNLOAD', 'ASSISTENZA', 'AZIENDA'. On the right, there are links for 'HOME', 'CONTATTACI', and 'MAPPA DEL SITO ITALIA'. Below the navigation, the page is titled 'ASSISTENZA' with a search bar for products. The main content area is divided into a left sidebar with links like 'Download Center', 'FAQs', 'Centri di Assistenza', and 'Servizio Clienti', and a main area with a 'FAQ' section. The FAQ section includes a search form for products and a list of 'LE DOMANDE PIU' FREQUENTI' (Most Frequent Questions) with 10 numbered items. At the bottom, there's a footer with 'Andrea Payaro' and 'Seminario CCIAA di VENEZIA - Dicembre 2007'.

Vendibilità di un prodotto on line

- Cosa considerare?
- Prestazioni:
 - componenti tecnico-funzionali
 - componenti fisiche (peso, dimensione, odore tatto e sapore)
 - estetica (colore, forma, design)
- Brand
- Reperibilità sul mercato
- Valore unitario

Andrea Payaro Seminario CCIAA di VENEZIA - Dicembre 2007 24

Prestazioni - Reperibilità

		Prestazioni	
		Sensoriali	Tecniche
Reperibilità	Alta	Abbigliamento in genere Calzature Auto e moto usate	CD, Libri, hardware, videocassette, Viaggi, Auto nuove.
	Bassa	Abbigliamento disegnato per la vendita on line Arte, articoli da collezionismo	CD, libri, Hardware (articoli molto scontati) Viaggi Moto

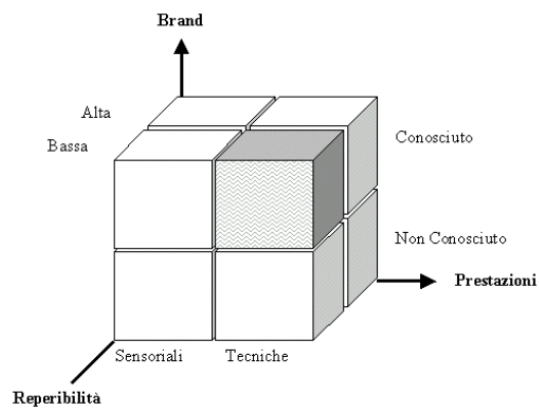
Brand - Prestazioni

		Prestazioni	
		Sensoriali	Tecniche
Brand	Non Conosciuto	Abbigliamento Alimentari e prodotti da discount Arte, articoli da collezionismo	Hardware e computer no-brand (PC assemblati)
	Conosciuto	Abbigliamento Calzature	Hardware e computer di marca, Videocassette, Auto e moto nuove.

Brand - Reperibilità

		Reperibilità	
		Alta	Bassa
Brand	Non Conosciuto	Abbigliamento Alimentari e prodotti da discount	Prodotti di artigianato locale.
	Conosciuto	Prodotti elettronici. Abbigliamento e calzature di marca. Profumi, prodotti di bellezza.	Prodotti elettronici, profumi, abbigliamento e calzature di marca scontati o non reperibili negli store tradizionali

La vendibilità



Le forme di interazione

- I newsgroup è un servizio in cui gli utenti attraverso la posta elettronica discutono su argomenti chiave. La comunicazione è asincrona e mediata da qualche operatore o moderatore che verifica e filtra i messaggi che arrivano.
- Le newsletter sono rappresentate da lettere spedite periodicamente in formato elettronico agli iscritti. Nelle newsletter l'utente non partecipa attivamente alla loro redazione. **NON ESAGERARE**

Le forme di interazione

- La chat è una forma di comunicazione mediata dal computer che consente a più utenti in tempo reale di realizzare un dialogo
- Forum si riferisce all'intera struttura informatica contenente discussioni e messaggi scritti dagli utenti. Un senso di comunità virtuale si sviluppa spesso intorno ai forum che hanno utenti abituali.

La moda dei blog

- Un blog è un diario in rete.
- Il termine blog è la contrazione di web-log, ovvero "traccia su rete".
- Il blog permette a chiunque sia in possesso di una connessione internet di creare facilmente un sito in cui pubblicare storie, informazioni e opinioni in completa autonomia. Ogni articolo è generalmente legato ad un thread, in cui i lettori possono scrivere i loro commenti e lasciare messaggi all'autore.

Prima di fare un sito: Alcuni consigli

- Chiarire il perché
- Definire cosa ci si aspetta
- Definire il giusto dominio
- Assegnare le risorse (persone) alla sua gestione
- Riproporre l'immagine aziendale
- Aggiornarlo
- Rispondere sempre e velocemente alle e-mail
- Scegliete con cura i contenuti del sito e le parole chiave

Prima di fare un sito: Alcuni consigli

- Nel B2B puntare alla funzionalità del sito
- Nel B2B non esagerare su grafica o effetti speciali
- Nel B2C siate chiari sul messaggio che dovete trasmettere
- Nel B2C adattate i contenuti, messaggi e colori a chi deve entrare nel sito

Prima di fare un sito: Alcuni consigli

- Non trascurare l'aggiornamento e le attività di web-marketing. L'obiettivo è quello di essere sempre tra i primi nei motori di ricerca.



Quanto costa un sito

- Difficile fare un preventivo, soprattutto per il B2B. Ambienti integrati vanno oltre il 200.000 €
- Per un sito “decente” per il B2C senza particolari funzioni:
 - Registrazione del dominio: 40 €
 - Creazione del sito: da 500€ a 1500€
 - Mantenimento del sito (min. 1 aggiornamento al mese)
- Costo minimo annuo 600 €
- Costo massimo annuo XXXX€

L'e-Com di tipo C2C

- Si basa sulla realizzazione di una transazione tra consumatori



[**Andrea Payaro**



Grazie per l'attenzione

andrea@payaro.it
Via Monte Bianco 16
35020, Ponte San Nicolo' PD

Tel. 349 357 3434