
Менеджмент

Интернет-проектов

Интернет и бизнес.

Введение.

Перспективность интернета для бизнеса

- Огромный рынок сбыта и найма
- Отсутствие географических барьеров
- Доступность в любое время
- Прямое взаимодействие с клиентами (отсутствие посредников)
- Более низкая себестоимость проектов (для некоторых видов бизнеса)
- ✓ Самое активное вложение денег: с 1996 по 2001 годы

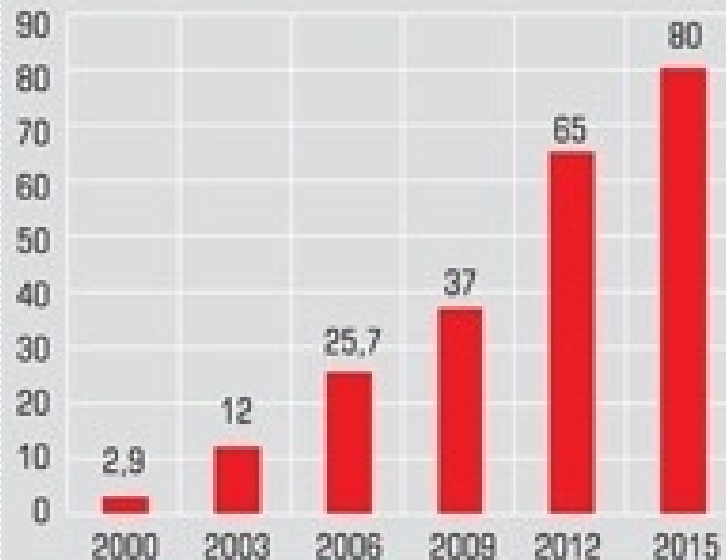
Количество пользователей интернета

- ◆ В 2012 году - 2,27 млрд пользователей:
 - ✓ За 5 лет рост на 1,1 млрд:
 - 53,0% - Азия
 - 16,1% - Европа
 - 11,3% - Латинская Америка
 - 9,6% - Африка
 - 5,2% - Средний Восток
 - 3,6% - Северная Америка
 - ✓ количество интернет-пользователей в Европе превысило 0,5 млрд, в Азии – 1 млрд
- ◆ Постоянный рост

Количество пользователей Рунета (прогноз)

В 2015 году 60% россиян будут пользоваться интернетом

Прогноз роста количества интернет-пользователей в России, млн человек



Источник: Стратегия развития информационного общества в РФ

Количество пользователей Рунета (сейчас)

ПРОНИКНОВЕНИЕ ИНТЕРНЕТА В РОССИИ



84 миллиона человек в возрасте от 16 лет и старше являются пользователями Интернета в России



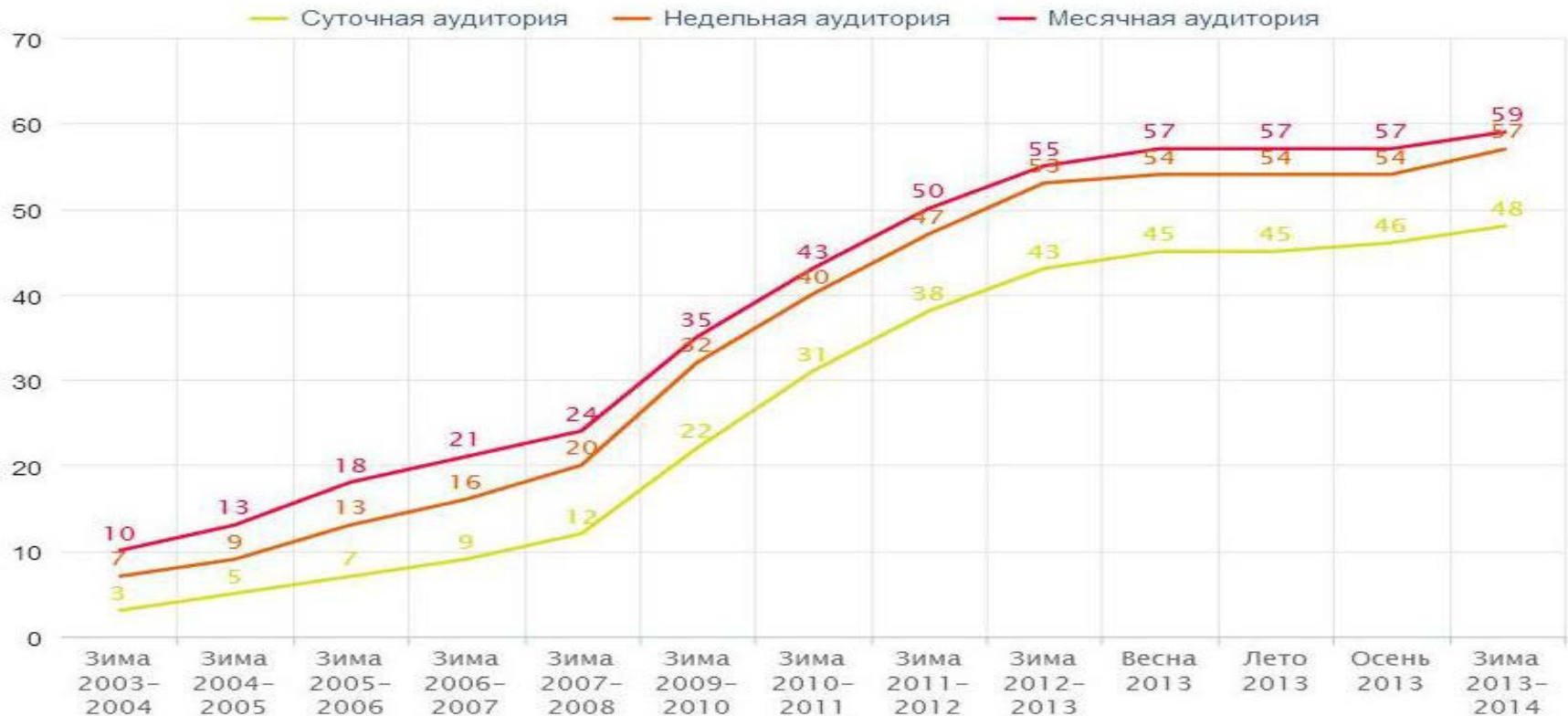
Источник: Омнибус GfK, 2015, вся Россия 16+

© GfK 2016 | Проникновение Интернета в России. Итоги 2015 года | Январь 2016

Количество пользователей Рунета (сейчас)

В процентах

В млн человек



Способы заработка в интернете

- Продажа товаров, услуг, информации (в магазине, на аукционе)
- Реклама товаров, услуг, информации (на сайте, в каталоге, с помощью баннеров)
- Игра на бирже
- «Альтернативные» заработки (казино, букмекерские конторы, спам, кибернищенство, участие в рекламных акциях)

Что необходимо для успеха

- оригинальная идея
(продажа виртуальных товаров)
- качественный сайт с интересным и полезным содержимым
(не только по теме сайта)
- гибкая стратегия рекламы
(не только в Интернете)
- качественное обслуживание клиентов
(круглосуточная поддержка, разные формы оплаты)

Способ определения успешности

Коэффициент конверсии – какой процент посетителей, зашедших на сайт, совершил заданное действие

Причины низкого значение коэффициента:

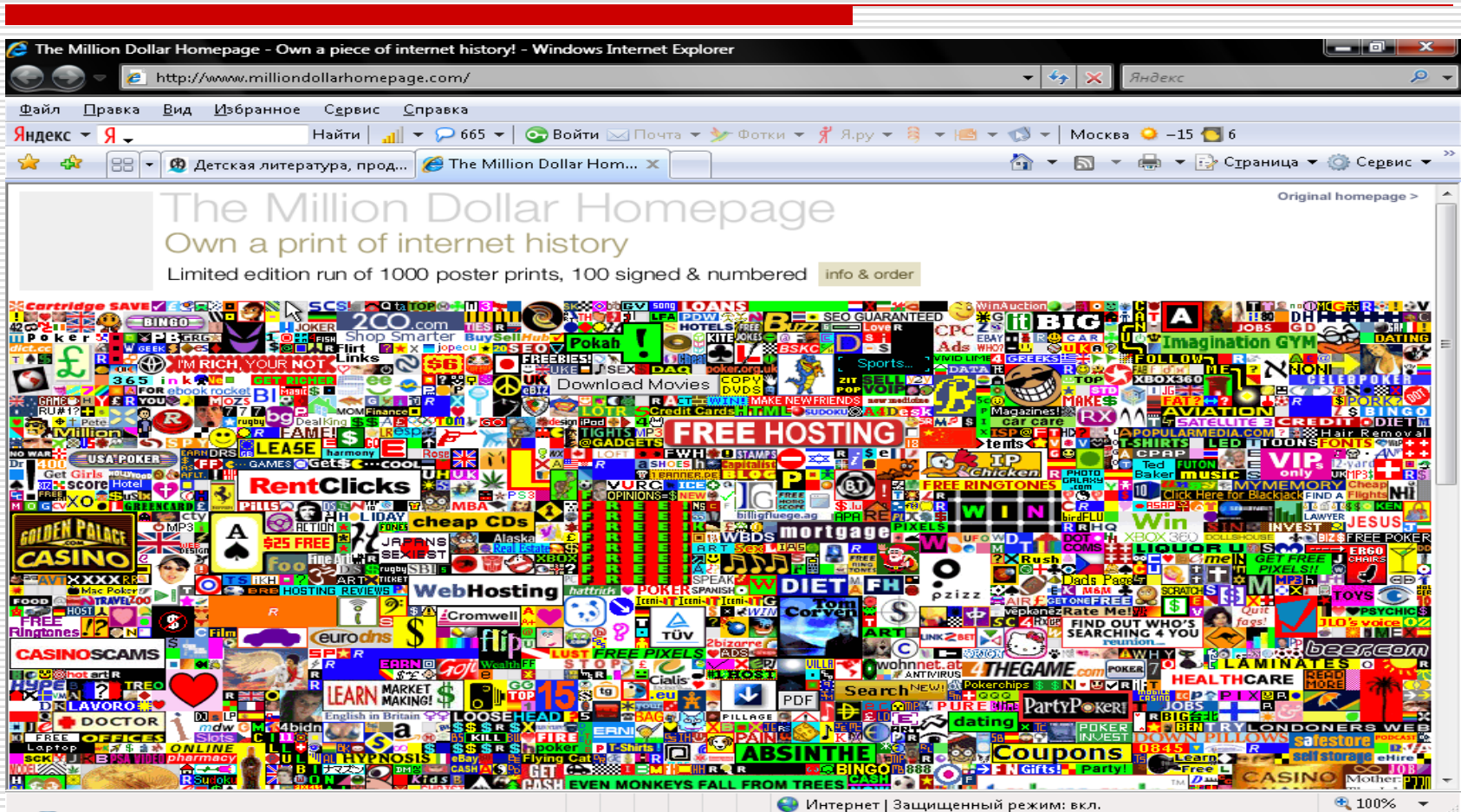
- ❖ Наличие конкурирующих сайтов
- ❖ Отсутствие необходимых акцентов в интерфейсе
- ❖ Сложность интерфейса

Нужен специализированный ресурс с уникальным, востребованным контентом

Что нужно всегда помнить

- любые ресурсы **ограничены**
- информационные и коммуникационные технологии развиваются **сверхбыстро**
- нужны яркие **отличия, инновации, «фишки»**
- возможны проблемы в достижении **компромисса**
 - заказчики и исполнители
 - бизнес-задачи и формальные требования и рекомендации

Пример удачного проекта



Как начать бизнес

- Поставить цель (зачем и чем заниматься?)
- Сформулировать концепцию (как бизнес будет зарабатывать деньги?)
 - ознакомиться с правовой базой
 - определиться, кто будет клиентом
- Разработать бизнес-план (что нужно сделать?)



Начать выполнять бизнес-план

Возможные цели бизнеса

- ❑ Стратегическое развитие бизнеса
- ❑ Маркетинг
- ❑ Продажи
- ❑ Клиентский сервис
- ❑ Бизнес-аналитика
- ❑ Управление персоналом
- ❑ Управление финансами
- ❑ Управление инфраструктурой
- ❑ Управление производством

Зачем нужны цели

- ✓ Чем лучше Вы понимаете цели, тем выше вероятность, что они будут достигнуты
- ✓ Все цели должны быть точны, измеримы, достижимы, реалистичны, своевременны
- ✓ Цели могут эволюционировать

Содержание концепции

- Общая стратегия развития проекта
- Целевая аудитория
- Дизайнерское решение
- Функциональности и сервисы
- Контент
- Техническая инфраструктура
- Интеграция
- Продвижение
- Создание, поддержка и развитие

Использование интернета для бизнеса

- Поддержка неэлектронного бизнеса:
 - информационная поддержка (*корпоративный сайт*)
 - организация продаж продукции, товаров или услуг (*интернет-магазин*)

- Создание электронного бизнеса:
 - продажа товаров или услуг исключительно через Интернет (*интернет-казино*)

Информационная поддержка: цели и концепция

ЦЕЛИ

- ✓ дополнительный рекламно-информационный канал
- ✓ облегчение коммуникации с партнерами
- ✓ формирование положительного имиджа компании
(использование современных технологий)

КОНЦЕПЦИЯ

- ✓ создание корпоративного сайта с информацией о компании, ее товарах, услугах, ценах, сервисе, лицензиях и т.п.

Информационная поддержка: ВЫГОДЫ

- ✓ помощь основному неэлектронному бизнесу (может не приносить дохода)
- ✓ разгрузка персонала компании, ведущего работу с клиентами
размещения актуальной информации на сайте
(например, прайс-листов)



сокращение затрат на телефонную диспетчерскую службу, отправку факсов, телефонные переговоры

Организация продаж: цели и концепция

ЦЕЛИ

- ✓ см. информационную поддержку
- ✓ использование Интернета для рекламы и сбыта

КОНЦЕПЦИЯ

- ✓ создание интерактивного корпоративного сайта
- ✓ обеспечение возможности оформления online-заказа
- ✓ организация системы доставки заказов
- ✓ продвижение средствами сетевой рекламы

Организация продаж: ВЫГОДЫ

- ✓ помощь основному неэлектронному бизнесу (может не приносить дохода, если есть польза)
- ✓ разгрузка персонала компании, ведущего работу с клиентами
- ✓ использование существующих систем и подразделений (например, поставщиков)

Продажа товаров и услуг: цели и концепция

ЦЕЛЬ:

реализация в Интернете полного бизнес-цикла

КОНЦЕПЦИЯ

- ✓ создание сайта для работы с клиентами
- ✓ налаживание складской системы и поставок
- ✓ организация системы доставки заказов
- ✓ подключение к системам приема платежей

Компания должна сама покрывать все свои расходы и приносить прибыль владельцам

Пример. Продажа рекламы.

ЦЕЛИ

- ✓ сформировать на сайте аудиторию и продавать контакт с ней рекламодателям

КОНЦЕПЦИЯ

- ✓ создание сайта с особым информационным наполнением и разнообразными бесплатными сервисами
- ✓ привлечение на сайт посетителей всевозможными средствами
- ✓ поиск и привлечение рекламодателей

Преимущества бизнеса в интернете

- Снижение затрат на организацию и поддержание всей структуры бизнеса, рекламу и обслуживание
- Организация индивидуального подхода к клиенту
- Расширения рынка сбыта (для продавца) и возможность выбора (для покупателя)
- Появление новых возможностей для маркетинга
- Создание новых направлений бизнеса

Товар – дешевле

- Сокращение времени на оформление и выполнение заказа; возможность контроля состояния заказов и обслуживания

Аудитория сайта

Аудитория сайта – потенциальные покупатели (потребители) товаров и услуг

Без адекватной аудитории невозможен успешный Интернет-проект

Направления работы с аудиторией сайта:

- ❑ первоначальное привлечение посетителей
 - ❑ удержание посетителей (работа с контентом, организация общения между посетителями и с администрацией, дополнительные услуги, игры и лотереи)
-

Потребители и интернет-проект

Интернет / проект

не пользуются / не знают	не пользуются / знают
пользуются / не знают	пользуются / знают

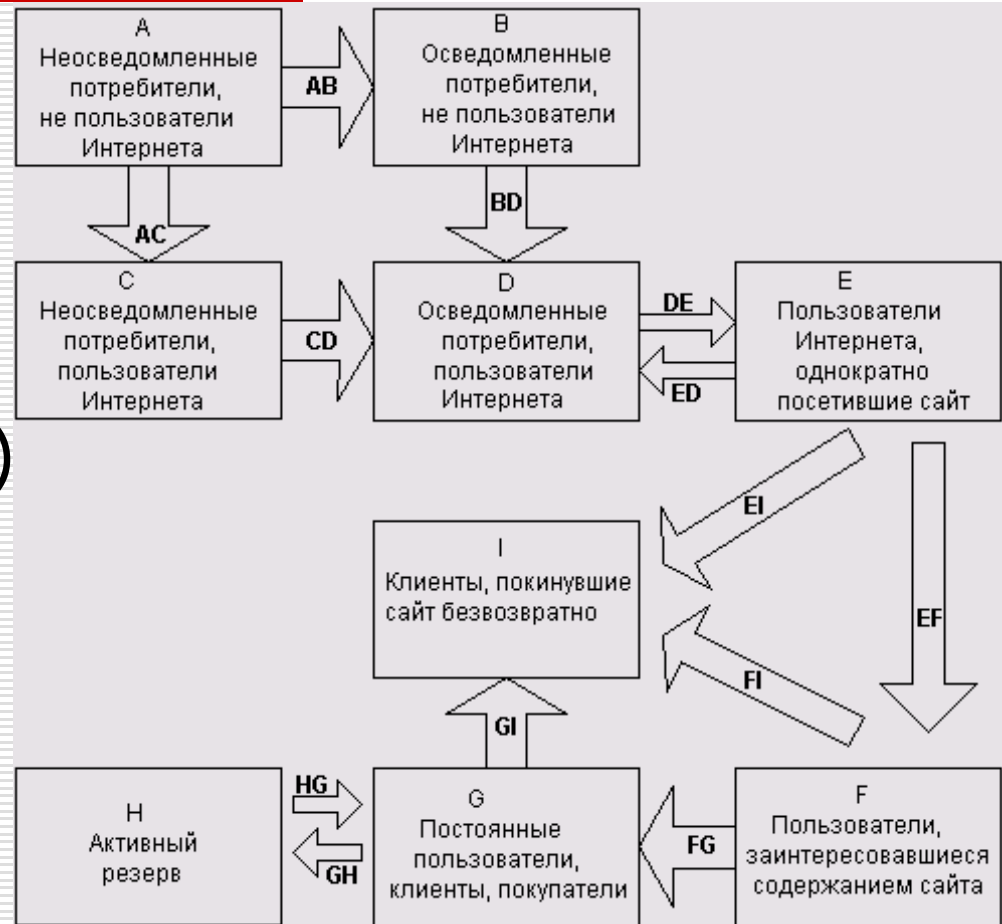
- ◆ посетившие сайт пользователи
- ◆ заинтересованные посетители
- ◆ постоянные посетители
- ◆ активный резерв
- ◆ потребители, покинувшие сайт безвозвратно

Потребители постоянно переходят из одних категорий в другие

“Текучность” потребителей

- на величину некоторых потоков может влиять реклама (объем, качество)

- очень важен поток FG (приобретение клиентов)



Поколения Веб-сайтов

Статические сайты	(1994-1997)
Динамические сайты	(1998-2002)
«Свои» системы управления контентом (CMS)	
Промышленные CMS	(2003-2005)
Решения класса Интернет+экстранет+интранет	
Учет особенностей восприятия информации	
Единая коммуникационная среда	(с 2006)
Сайт – часть инфраструктуры компании	

ЛЕКЦИЯ 2