
Менеджмент Интернет-проектов

Формы электронной
коммерции. Обзор.

Электронный бизнес.

Определение.

Под ***электронным бизнесом*** (e-business) понимаются все формы электронной бизнес-деятельности (производственные и организационные отношения между работниками одного предприятия, между различными предприятиями, государством, различными учреждениями, некоммерческими и общественными организациями)

Примеры:

- ❑ электронная коммерция или торговля (e-commerce)
- ❑ электронный консалтинг (e-consulting)
- ❑ электронное издательство (e-publishinghouse) и т. п.

Электронная коммерция.

Определение.

Под **электронной коммерцией** (e-commerce) понимаются все формы торговли товарами и услугами посредством использования электронных средств, в том числе и Интернета

В системах электронной коммерции присутствуют все этапы совершения сделки (как правило):

- поиск требуемых товаров или услуг
- уточнение деталей
- оплата
- получение (доставка) заказа

Системы e-business, в отличие от систем e-commerce, могут и не иметь коммерческой составляющей

Формы электронной коммерции

Возможные пользователи системы e-commerce:

- компании (юридические лица) – **business**
 - «потребители» (физические лица) – **consumer**
-
- государственная служба – **administration**
 - правительство – **government**
 - сотрудник компании – **employee**
-

B2B, B2C, C2C, C2B, B2A, C2A, B2G, G2C, G2G, B2E

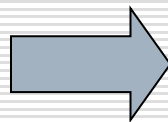
Формы электронной коммерции: B2C

B2C (business-to-consumer) – бизнес, ориентированный на конечных потребителей, т.е. физических лиц

продавец



покупатель



интернет-магазины, справочные службы,
электронные казино

Что нужно B2C-компании (1)

- Интерактивный web-сайт:
 - информация о продукции, цены и каталоги
 - оформление заказа on-line и отслеживание стадии его исполнения
- Площадка хостинга сайта:
 - собственный сервер компании:
 - в офисе фирмы
 - на площадке интернет-провайдера
 - на сервере провайдера
 - ✓ дешевле
 - ✓ меньше людей отвечают за работу сайта

Что нужно В2С-компании(2)

- Служба доставки (при необходимости):
 - использование курьерской службы, транспортной компании или почты
 - создание собственного подразделения

Чем лучше организована доставка, тем больше вероятность повторной покупки

- Система расчетов за товары и услуги:
 - совмещение оплаты с доставкой
 - банковский или почтовый перевод
 - системы электронных платежей
-

Что нужно B2C-компании (3)

- Бэк-офис:
 - администрация компании
 - технический персонал
 - помещение
- Маркетинговая служба
- Подразделение по работе с поставщиками (при необходимости)
*хороший поставщик (надежный, с приемлемыми ценами)
является неотъемлемой частью бизнеса*

Распределение ресурсов B2C-компании

Затраты на:

- ✓ поддержание сайта в актуальном состоянии
- ✓ продвижение сайта (привлечение посетителей)

*непомерно большие по сравнению с
затратами на создание компании*

При планировании необходимо предусмотреть достаточность ресурсов для достижения поставленных целей, чтобы не решать:

ПРОДОЛЖАТЬ ИЛИ ЗАКРЫВАТЬ?

Привлечение посетителей

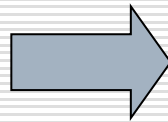
Просто присутствия сайта в Интернете недостаточно

- Интернет устраняет географические барьеры – увеличивается конкуренция
- Клиент никогда не попадет на сайт, если он не знает о его существовании (рейтинги и каталоги не решают проблемы полностью)
- Количество пользователей Интернета быстро растет – чья реклама «лучше», к тому и пойдут

Формы электронной коммерции: B2B

B2B (business-to-business) – бизнес,
ориентированный на юридических лиц

продавец



покупатель



межкорпоративные торговые площадки
(интернет-биржи)

Что нужно B2B-компании (1)

- Интерактивный web-сайт:
 - информация о продукции, товарах и услугах, прайс-листы и каталоги
 - средства документооборота и поддержки торгов
 - оформление заказа on-line (при необходимости)
- Площадка хостинга сайта
- Бэк-офис (обеспечение документооборота с дилерами, партнерами и покупателями)

Что нужно B2B-компании (2)

- Маркетинговая служба – должна учитывать цель создания B2B-проекта:
 - поддержка существующего неэлектронного бизнеса
 - продажа товаров и/или услуг
 - рекламная модель
 - узел межфирменной торговли (биржа)
- Служба доставки (?)
- Подразделение по работе с поставщиками (?)
- Межкорпоративные расчеты

Формы электронной коммерции: C2C

C2C (consumer-to-consumer) – бизнес, обеспечивающий взаимодействие между большим количеством физических лиц

Типичный пример: электронный аукцион

Получение дохода:

- комиссия, взимаемая с клиентов при совершении сделок купли-продажи
- продажа рекламы юридическим лицам

Формы электронной коммерции: C2B, B2A, C2A, B2E, B2G

C2B (consumer-to-business): взаимодействие физических лиц с юридическими

B2A (business-to-administration): взаимодействие юридических лиц с правительственными организациями (администрацией)

C2A (consumer-to-administration): взаимодействие физических лиц и государственных служб

B2G (Business-to-Government): взаимодействие юридических лиц с государственными учреждениями

B2E (Business-to-Employee): взаимодействие персонала компании

Основные виды электронной коммерции (1)

- ✓ Интернет-магазины (www.ozon.ru)
 - ✓ Корпоративные сайты (www.rzd.ru)
 - ✓ Каталоги, рейтинги, поисковые системы (www.yandex.ru, www.spylog.ru)
 - ✓ Контент-проекты (www.moscowout.ru)
 - ✓ Информационный бизнес (www.rbc.ru)
 - новостные ленты
 - электронные копии периодических изданий
 - электронные архивы и базы данных
 - аналитические отчеты и исследования
 - собственные отчеты и прогнозы
-

Основные виды электронной коммерции (2)

- ✓ Финансовые услуги (www.quik.ru)
 - Интернет-трейдинг
 - Интернет-банкинг
 - платежные системы
- ✓ Рекламный бизнес (www.promo.ru)
 - рекламные агентства
 - баннерные сети
- ✓ Разработка и поддержка сайтов (www.narod.ru)
 - дизайн-студии
 - услуги хостинга

Основные виды электронной коммерции (3)

- ✓ Услуги связи и средства общения (www.mail.ru)
 - почтовые сервисы, рассылки
 - форумы
 - чаты, ICQ и др.
 - ✓ Торговые площадки (www.molotok.ru)
 - Интернет-биржы
 - аукционы
 - каталоги
 - ✓ Дистанционное обучение и online-консультации (www.kursy.ru)
 - ✓ Игровой бизнес (www.loto.ru)
-

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Проанализировать любой сайт:

- Успешен/не успешен (статистические данные, Ваше мнение)
- Цели
- Концепция
- Форма и вид электронной коммерции
- Удобство, интересность, красота, ...