Введение в электронную коммерцию

составитель
Гмарь Александр
alexander.gmar@vvsu.ru

Владивосток, ВГУЭС, 2001

900igr.net

Введение

- **Электронная коммерция** (e-commerce) – купля-продажа товаров и услуг при которой их оплата, осуществляется через сеть Интернет.

- **Электронный бизнес** (e-business) –это преобразования основных бизнес-процессов компании путём внедрения Интернет-технологий, нацеленное на повышение эффективности деятельности. Т.е. электронным бизнесом является всякая деловая активность, использующая возможности глобальных информационных сетей для преобразования внутренних и внешних связей компании.

Участники электронной коммерции

Электронная коммерция, состоит из трёх тесно связанных компонент:

- бизнес-субъектов (участников),
- процессов,
- и сетей (посредством которых связываются участники и обеспечиваются процессы)

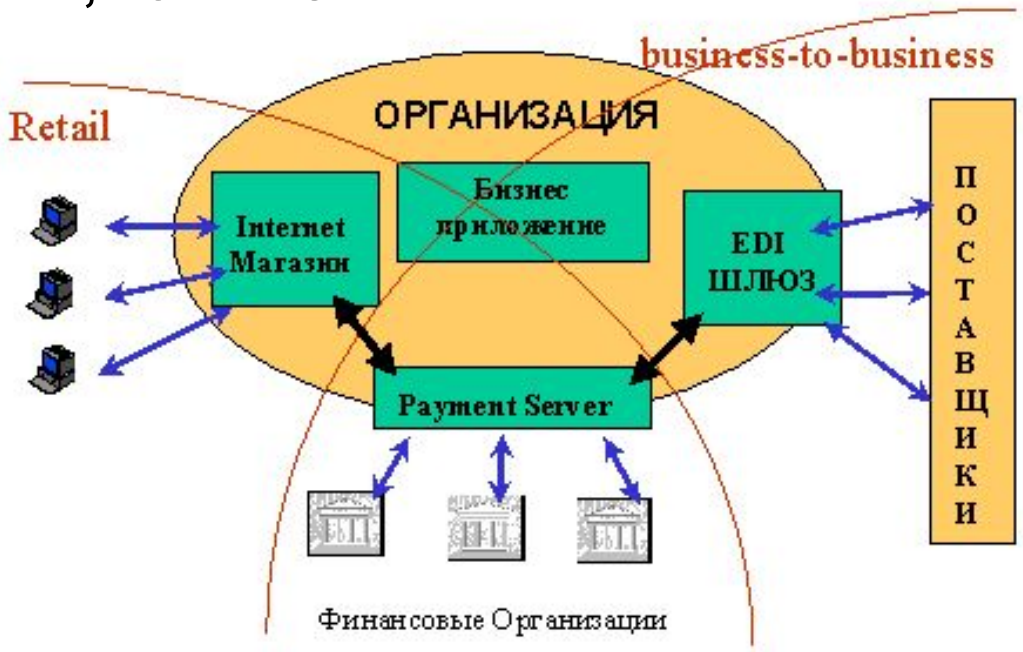
Субъекты электронной коммерции

- **Финансовые институты** - могут быть разные организации в основном - это банки, именно в них все остальные субъекты Электронной Коммерции имеют счета, по которым производится реальное движение средств
- **Бизнес-организации** - любые организации, взаимодействующие через Интернет. В более узком смысле это организации, осуществляющие торговые операции.
- **Клиенты** - покупатели или потребители услуг.

Сектора электронной коммерции

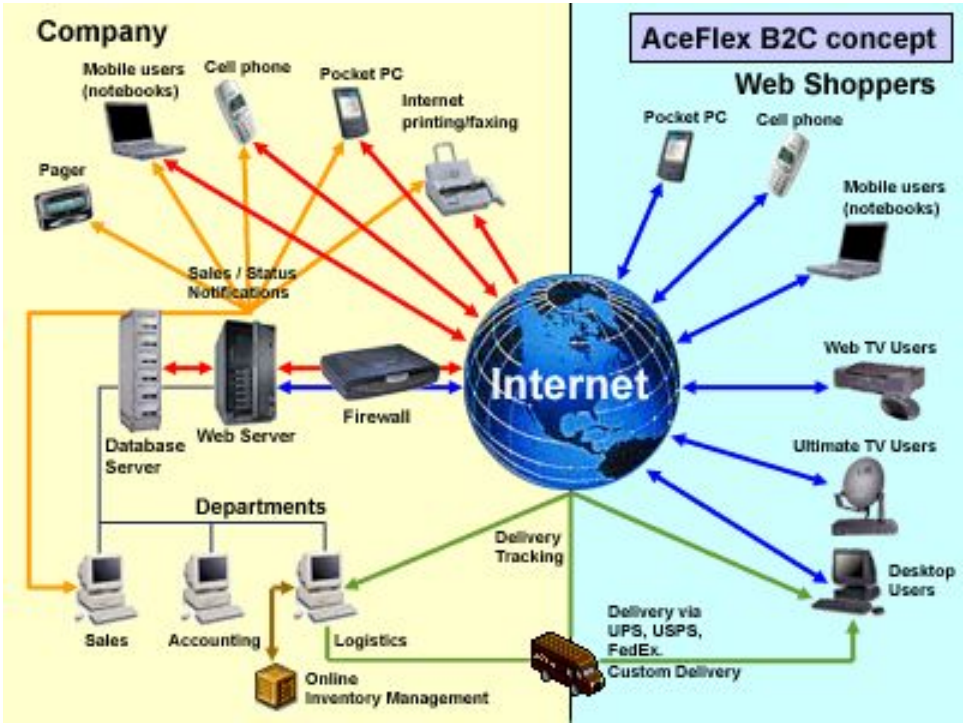
- B2C (business-to-consumer) - **розничным сектором Электронной Коммерции**
- B2B (business-to-business*)* – средства ведения бизнеса в виртуальной среде

- **Электронная коммерция B2B имеет в России лучшие перспективы, чем B2C**



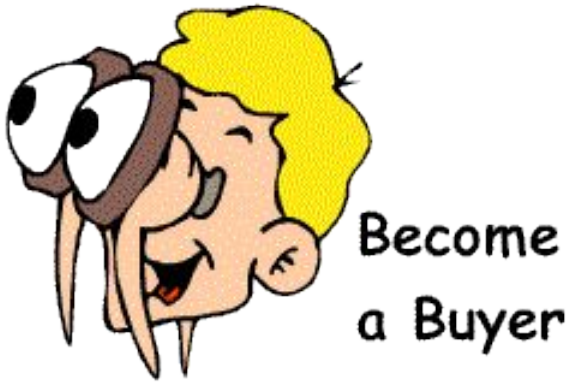
Сектора электронной коммерции B2C (business-to-consumer)

- B2C (business-to-consumer) - когда конечный покупатель-клиент покупает что-либо для себя, такой сектор рынка называется **розничным сектором Электронной Коммерции**. Торговые компании, работающие на этом секторе рынка, предлагают на продажу широкий спектр товаров от разных поставщиков для широкой массы населения



Преимущества для покупателей от использования электронной коммерции

- Возможность купить, то, что хочет с большего числа доступных мест (Интернет терминалов)
- Шире выбор товаров
- Иногда товары стоят дешевле
- Может получить больше информации о продукте, сделать более обоснованное решение о покупке
- Быстрая доставка (для информационных продуктов)



Модели электронной торговли

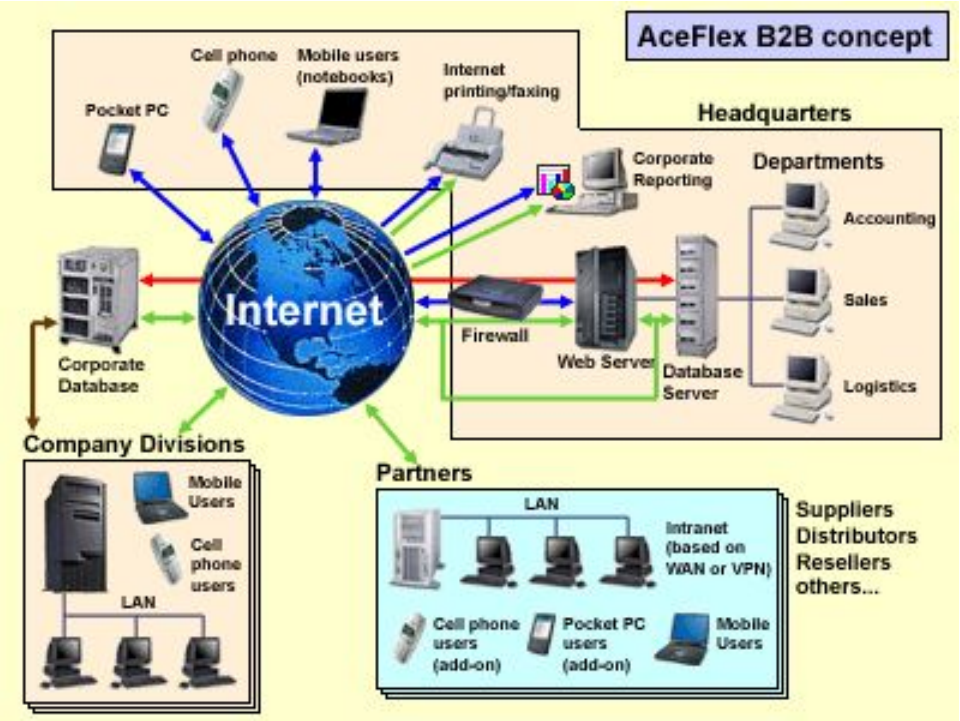
- **Интернет-магазины** (www.o3.ru(www.o3.ru, www.24x7.ru)
- **Интернет-аукционы** (www.molotok.ru(www.molotok.ru, www.eBay.com)
- **Интернет-площадки** (www.torg.ru)

Торговля информационными продуктами

- ПО
- Новости
- Коммерческая информация
- Медиа информация
- MP3

Сектора электронной коммерции B2B (business-to-business)

- B2B (business-to-business) – средства ведения бизнеса в виртуальной среде



Электронная коммерция

Электронная коммерция позволяет увеличить доход за счет:

- освоение старыми продуктами новых рынков
- выпуска новых информационных продуктов

Преимущества для организаций от использования электронной коммерции

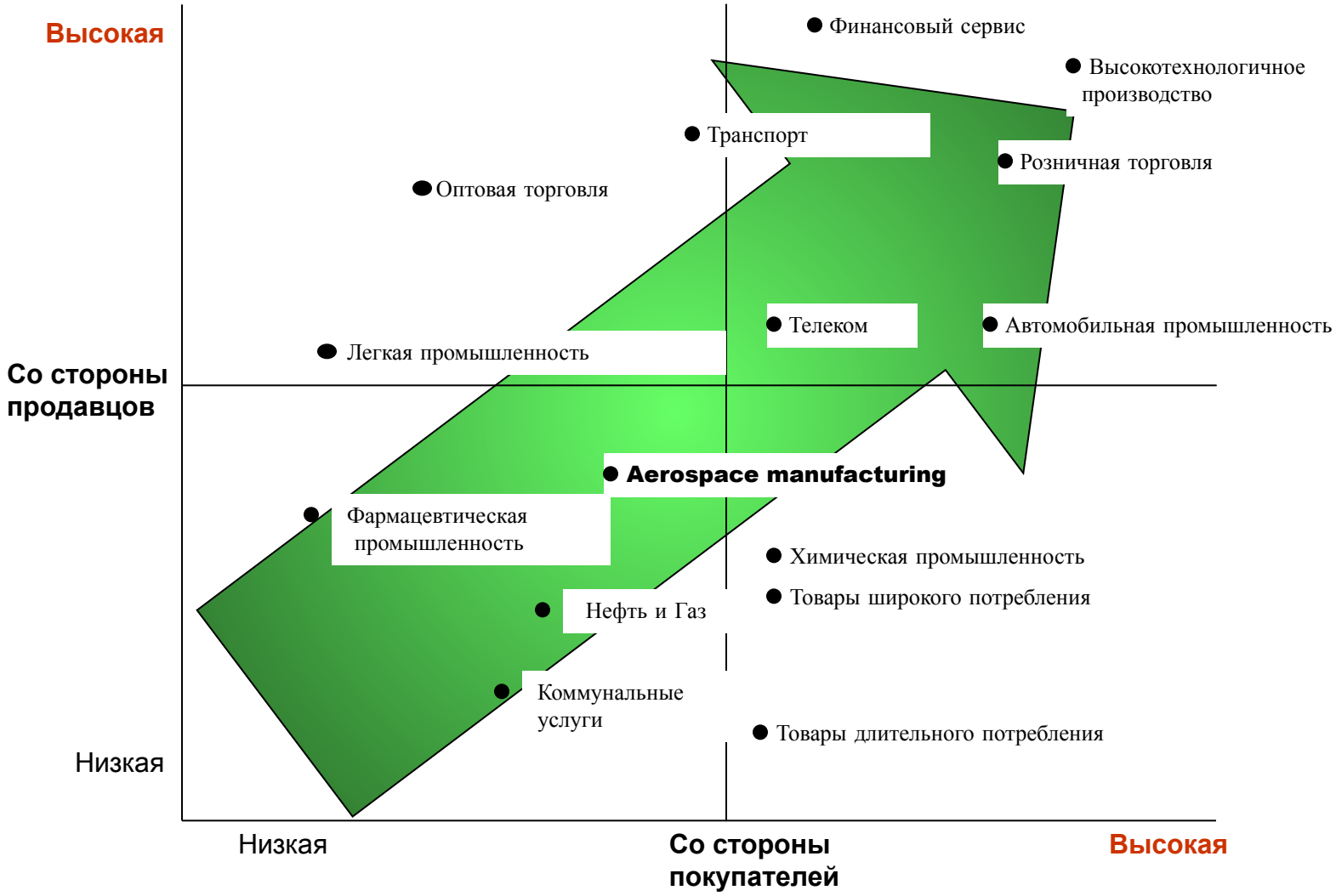
- Расширение рынка от регионального до национального или международного
- Уменьшение стоимости:
  - Создания продукта
  - Распространения
  - Обработки заказов
  - Хранения информации
- Уменьшение затрат на инвентаризацию
- Увеличение производительности
- Создание продуктов на заказ
- Уменьшение времени обучения
- Снижение стоимости телекоммуникаций
- Улучшение обслуживания покупателей

B2B

Преимущества в использовании B2B

- Ликвидация посредников за счет организации электронных бирж
- Снижение издержек
- Увеличение скорости принятия решений
- Увеличение совершения торговых операций на 20-50%
- Увеличение товарооборота
- Выход на международные рынки
- Бизнес сконцентрирован на потребности клиента

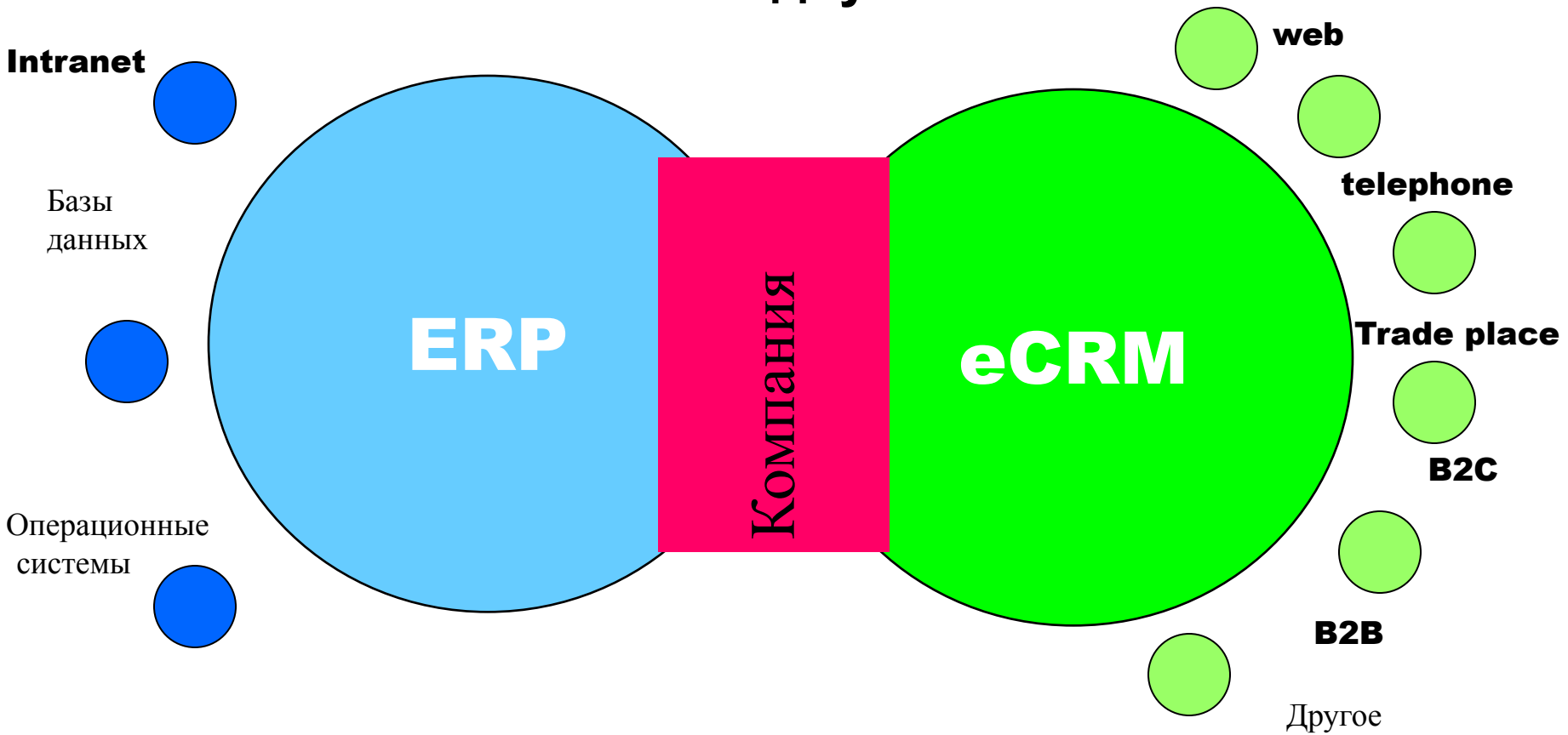
Потребность в электронной коммерции по индустриям



Source: Forrester Research

Бизнес в компании

Современная компания будет находиться под влиянием двух систем



Source: Actis System

ERP

- ERP (Enterprise Resource Planning), планирование ресурсов предприятия (ERP Enterprise Resource Planning), функциональная интеграция внутренних процессов предприятия.

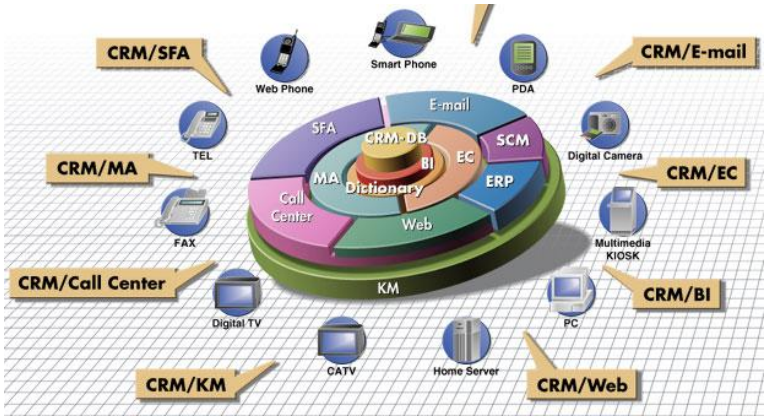
- Характерным примером аналитических систем являются системы управления активами, основными фондами, запасами, логистикой и др.

CRM

- CRM (customer relationship management) - отношениями с заказчиками

- Интеграция внешних контрагентов и контактов. CRM представляет собой набор определенного программного обеспечения (ПО) и технологий, позволяющих автоматизировать и совершенствовать бизнес процессы в таких областях, как: продажи, маркетинг, обслуживание и поддержка клиентов

- Система CRM представляет собой совокупность функциональных компонентов, современных технологий и каналов. Функциональные компоненты включают приложения для продаж, маркетинга и обслуживания и поддержки клиентов. Каналы включают в себя Интернет, телефон (call center), личное общение.



5 китов eCRM

Хранилище данных о клиентах

Клиенто-ориентированный Business Intelligence

Аналитическая система

Возможность аналитической обработки данных и разделения клиенто в

Система персонализации

Персонализация товаров и услуг в режиме близком к реальному времени

Система оповещения

Проактивный контакт с клиентами различным и способами

Система взаимодействия

Совершение транзакций в режиме реального времени

Source: Actis System

Ограничения электронной коммерции

Технические ограничения:

- Некоторые протоколы не стандартизированы по всему миру
- Надежность некоторых процессов
- Недостаточная пропускная способность телекоммуникаций
- Программные продукты постоянно изменяются
- Ограничения технологий доступа (dial-up, cable, ISDN, wireless)
- Некоторые поставщики требует использование дополнительных расширений ПО

Ограничения электронной коммерции

Нетехнические ограничения:

- Высокая стоимость решений
- Проблемы безопасность и конфиденциальность
- Потеря доверия и сопротивление пользователей
- Ограничения в восприятии
- Ограничения службы поддержки
- Недостаток критической массы в некоторых сферах рынка для продавцов и покупателей

Персонал компании

Специалисты команды, работающей в электронной коммерции

Source: Forrester Research

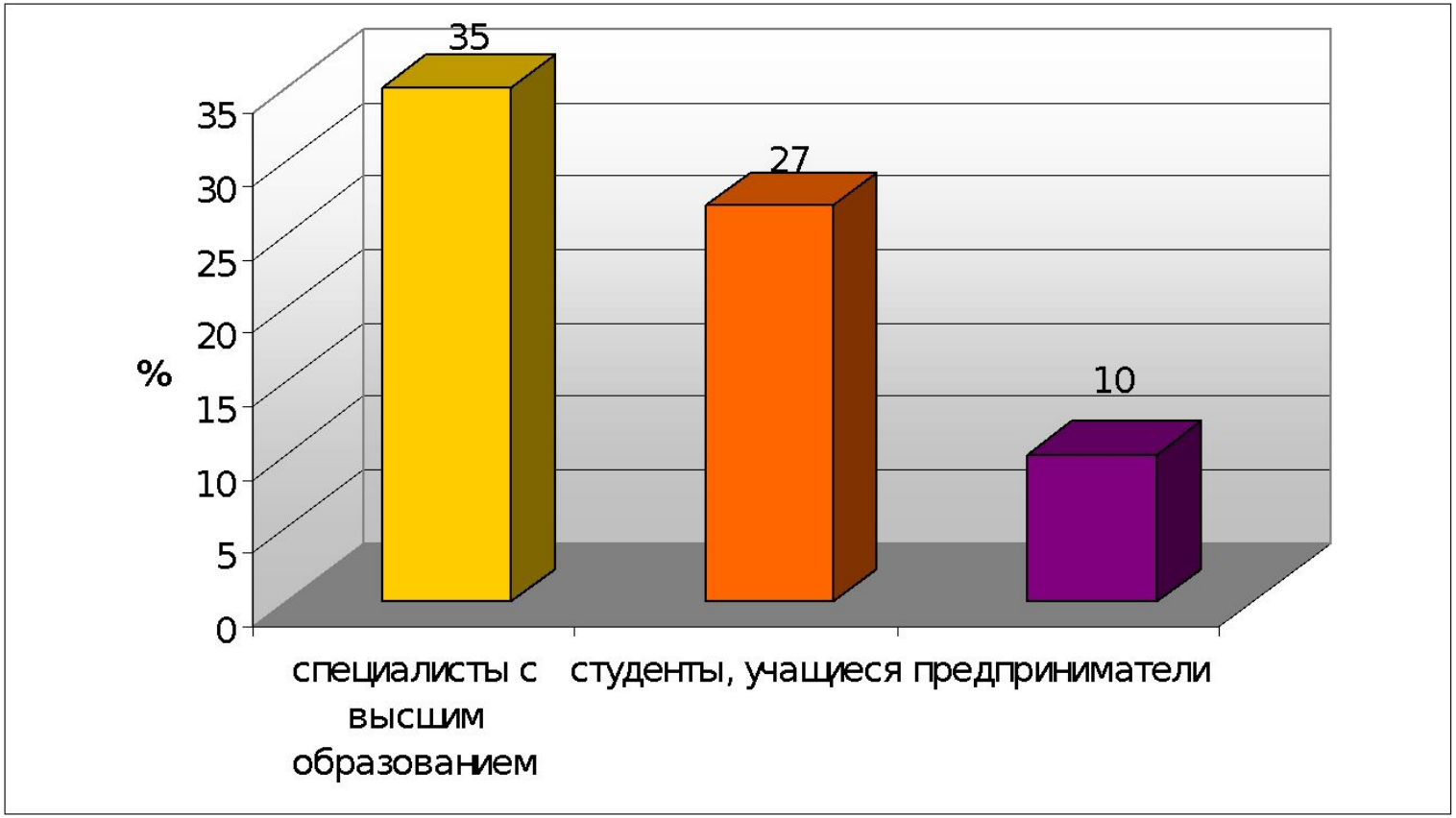
Пользователи Интернет

Распределение пользователей Интернет по европейским странам

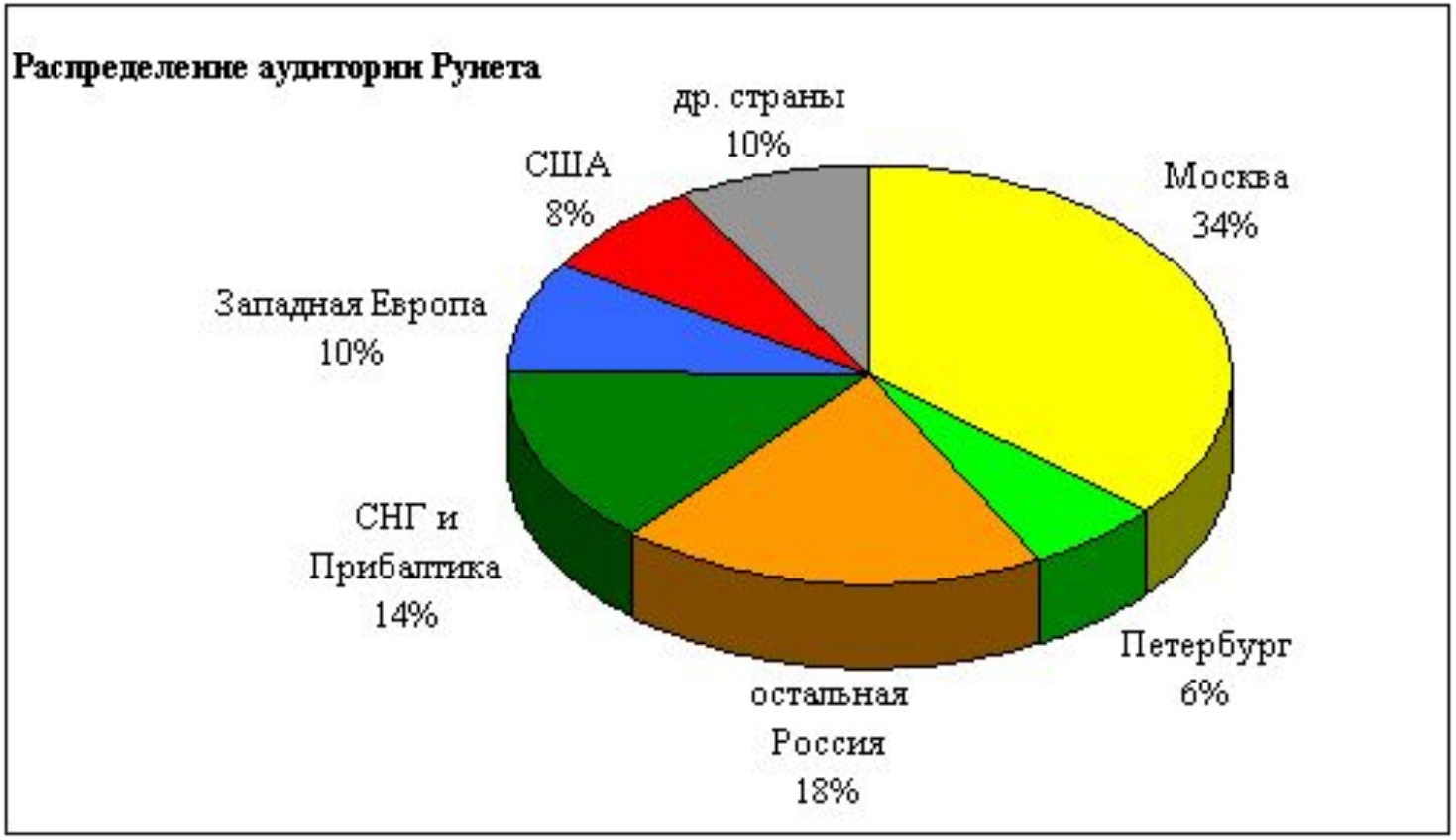
Страна	Дата исследования	Число пользователей	% от населения страны
Австрия	окт.00	3 млн.	36,9
Бельгия	сен.00	2,7 млн.	26,4
Болгария	апр.01	585 000	7,59
Великобритания	июл.01	33 млн.	55,32
Венгрия	апр.01	1,2 млн.	11,87
Германия	авг.01	28,64 млн.	34,49
Греция	окт.99	1,33 млн.	12,4
Дания	июл.01	2,93 млн.	54,74
Ирландия	июл.01	1,25 млн.	32,54
Исландия	дек.00	168 000	60,79
Испания	июл.01	7,38 млн.	18,43
Италия	авг.01	19,25 млн.	33,37
Латвия	авг.00	234 000	9,7
Нидерланды	авг.01	8,7 млн.	54,44
Норвегия	июл.01	2,45 млн.	54,44
Польша	апр.01	3,5 млн.	9,06
Россия	**авг.00**	**9,2 млн.**	**6,3**
Румыния	дек.00	800 000	3,57
Словакия	дек.99	700 000	12,94
Словения	дек.00	600 000	31,13
Турция	май.00	2 млн.	3,05
Финляндия	авг.00	2,27 млн.	44
Франция	авг.01	11,7 млн.	19,65
Чехия	дек.00	1,1 млн.	10,71
Швеция	ноя.01	5,64 млн.	63,55
Швейцария	июл.01	3,41 млн.	46,82
Эстония	дек.00	366 000	25,57

Пользователи Интернет

Социальный статус российских пользователей Интернет



Распределение пользователей аудитории Российской части Интернет



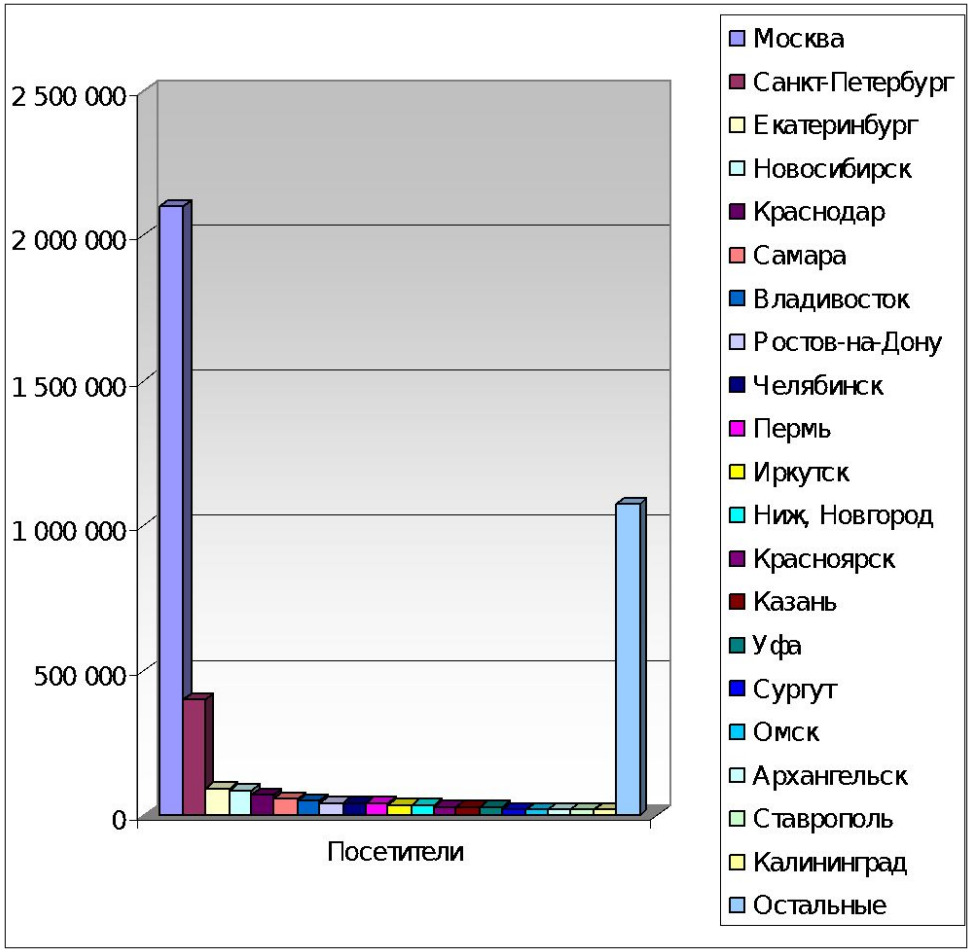
Российские пользователи Интернет

Динамика роста аудитории Рунета в сентябре-ноябре 2001 г (источник SpyLOG)

Российские пользователи Интернет

Посетили за день по городам
(источник SpyLOG)

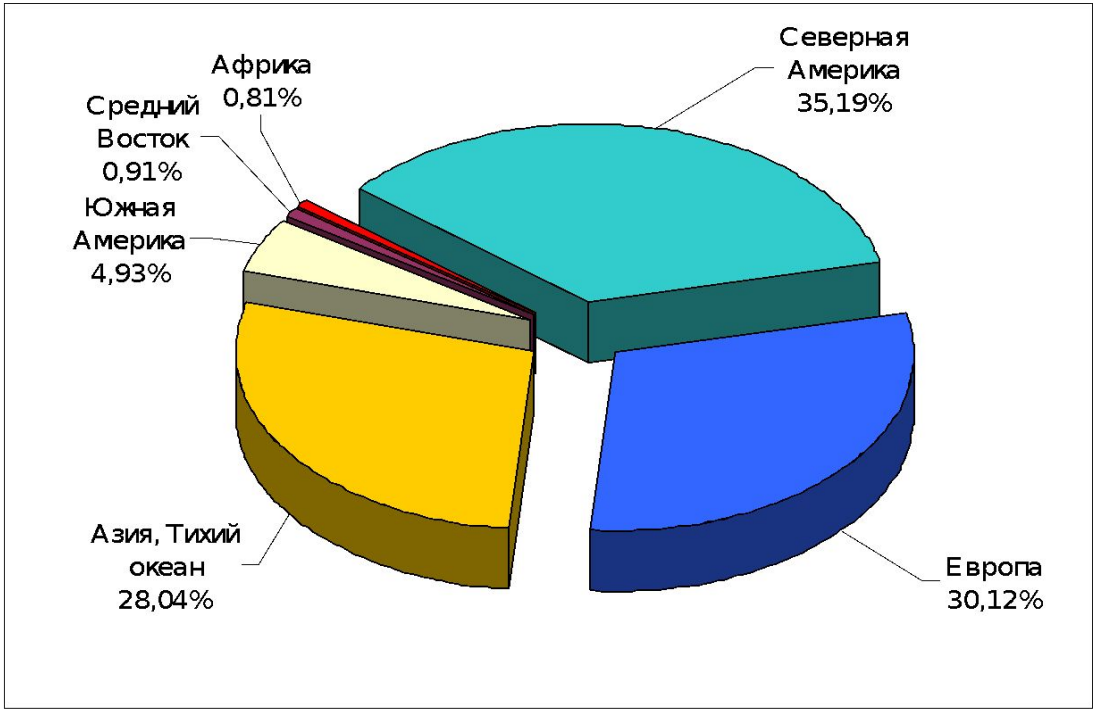
Город	Посетители	%
Москва	2 097 824	48,52
Санкт-Петербург	396 206	9,164
Екатеринбург	89 619	2,073
Новосибирск	84 639	1,958
Краснодар	70 786	1,637
Самара	55 550	1,285
Владивосток	50 998	1,18
Ростов-на-Дону	45 165	1,045
Челябинск	43 869	1,015
Пермь	43 041	0,995
Иркутск	38 061	0,88
Ниж. Новгород	37 120	0,859
Красноярск	32 019	0,741
Казань	28 740	0,665
Уфа	25 752	0,596
Сургут	23 082	0,534
Омск	22 459	0,519
Архангельск	22 240	0,514
Ставрополь	21 268	0,492
Калининград	21 055	0,487
Остальные	1 074 032	24,841
Всего	4 323 525	100



Пользователи Интернет

Распределение пользователей Интернет по мировым регионам (Август 2001)

Регион	Число пользователей, млн. чел.
Северная Америка	180,68
Европа	154,63
Азия, Тихий океан	143,99
Южная Америка	25,33
Средний Восток	4,65
Африка	4,15
Общее число	513,41



Реклама в Интернет

Основными инструментами рекламы в Интернете являются:

- баннерная реклама - одно из наиболее широко используемых средств рекламирования Web-сайта и привлечения посетителей, а также хороший инструмент имиджевой рекламы;
- регистрация сайта в Web-каталогах и индексация сайта поисковыми системами, оба эти инструмента являются одними из наиболее эффективных для привлечения посетителей на Web-сайт;
- реклама с использованием электронной почты, а также основанных на ее механизмах службах Интернета - списков рассылки и дискуссионных листов;
- реклама с использованием служб телеконференций и досок объявлений;
- партнерские программы, являющиеся эффективным способом привлечения новых посетителей и увеличения объемов продаж через Интернет.

Количество Интернет-магазинов в России

Source: Magazin.ru

Способы оплаты в российских Интернет-магазинах в 2000 году

Вид оплаты	Предлагается магазином	Используется покупателями
Наличные	95%	50%
Кредитные карты	21%	30%
Прочие	21%	20%

Source: Magazin.ru

e-Магазины России

Самые посещаемые российские онлайн магазины по версии SpyLog

#	Название	Посетители	За 7 дней	За 30 дней
1	**ПОРТА - Электронные ПОРТАтивная техника** Последние новости мира Hi-Tech. Портативная техника. http://www.porta.ru	19800	103715	389405
2	**Интернет-магазин "Озон" - книги, видео, музыка, ПО** Все виды платежей (в т.ч. - по кредитным картам). Доставка в любую точку мира. http://www.ozon.ru	10979	54415	196835
3	**Интернет-магазин 24x7** "24x7" интернет-магазин: книги, музыка, видео, игрушки. http://www.24x7.ru	8699	48158	193660
4	**Интернет магазин Co@libri** Удобный и современный книжный Интернет магазин. Работает аукцион. http://www.colibri.ru	6860	36869	147571
5	**AllCD.RU интернет-магазин Музыка.VHS-видео. DVD** Электронный магазин аудио CD-дисков, VHS-видео, DVD-видео. http://www.allcd.ru	3337	16521	48786
6	НИКС - Компьютерный Супермаркет Продажа компьютеров, комплектующих, периферии и оргтехники. Крупнейший в Рунете каталог товаров и драйверов к компьютерным комплектующим. http://www.nix.ru	3091	42888	140949
7	**Foto.ru: Крупный российский интернет-магазин фото, видео и аудиотехники** Более 20.000 товаров (фототехника, цифровая и аудиотехника). Доставка по всей России. http://www.foto.ru	3083	11857	43931
8	**Shopik.Ru - малогабаритная бытовая техника** Специализируется на продаже малогабаритной бытовой техники от ведущих мировых производителей. http://www.shopik.ru	2929	14451	57390
9	**RUSGSM.com - Интернет-магазин сотовых телефонов.** Фотокаталог по всем моделям сотовых телефонов, низкие цены, доставка в любой город. http://www.rusgsm.ru	2824	13533	51080
10	**PCHome** Интернет-магазин по продаже компьютеров и комплектующих. http://www.pchome.ru	2550	15135	50618
11	**www.dostavka.ru #1 Интернет-магазин** Компьютеры и комплектующие. Периферия и расходные материалы. Доступ в интернет. Мобильная связь. http://www.dostavka.ru	2069	9974	37922

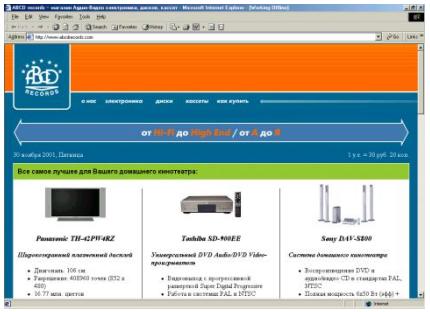
e-Магазины Владивостока

Конкурс web-сайтов "Приморский Web-2001"

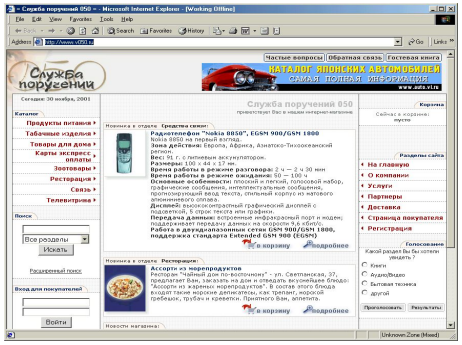
- **Победители в номинации "Товары и услуги":**

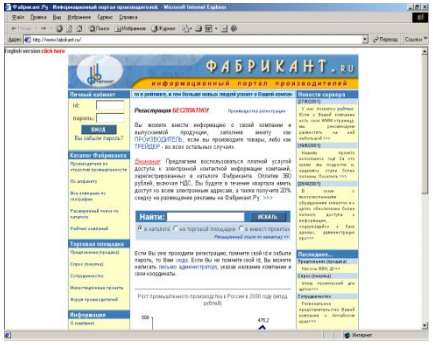
- 1 место. АКОС - цифровая сотовая связь

- 2 место. ABCD records



- 3 место. Казанова. Магазин маленьких удовольствий,
- Служба поручений 050, Фабрикант.Ру.





Электронная торговля

Название Адрес	Товары	Посетителей в день	Позиция в рейтинге	Способ и стоимость доставки	Способ оплаты
Дом Дисков http://www.domdiskov.ru	Audio CD, PC CDROM, 6140 дисков	160 Rambler	11*	курьером по Владивостоку, 35 руб.; почтовой по России, 45 руб.; АВИА почтой по России, 50 руб.	Наличными курьеру; Перевод через Сбербанк, STB-card
Продукты магазина «Игнат» http://www.ignat.ru/shop	~5 тысяч наименований продуктов и товаров сопутствующего назначения	Н/Д	Н/Д	курьером по Владивостоку, 100 руб.;	наличными курьеру
PRIMSHOP.RU http://www.primshop.ru	компьютеры, комплектующие, орг. техника, средства связи 1213 товаров	50 Rambler	206* * 215 ***	бесплатно курьером по Владивостоку, если сумма покупки >100 $, иначе 70 руб.	наличными курьеру; по безналичному расчету; наличными в офисе
Служба поручений 050 http://www.v050.ru	продукты питания, табачные изделия, товары для дома, карты экспресс оплаты, связь, зоотовары	140 Spylog	153***	доставка по Владивостоку, 100 руб.	наличными курьеру
Shop.Vl.Ru http://shop.vl.ru	**Каталог товаров:** Авто и катера, Аптеки, Бытовая техника, Выставки, Компьютеры, Косметика, Мебель, Одежда и т.д.	90 Spylog	207***	-	-

* - Rambler's TopShop: Музыка, кино, театр (92): Аудиозаписи (35)

** - Rambler Электронная коммерция

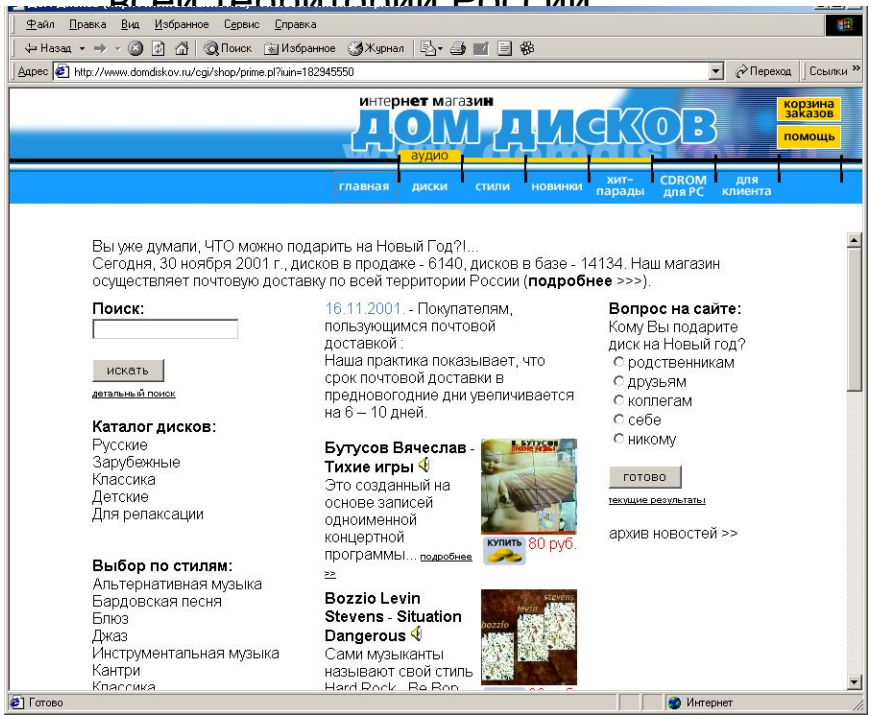
*** - SpyLog: Электронные магазины, аукционы, доски объявлений / On-line магазины (808)

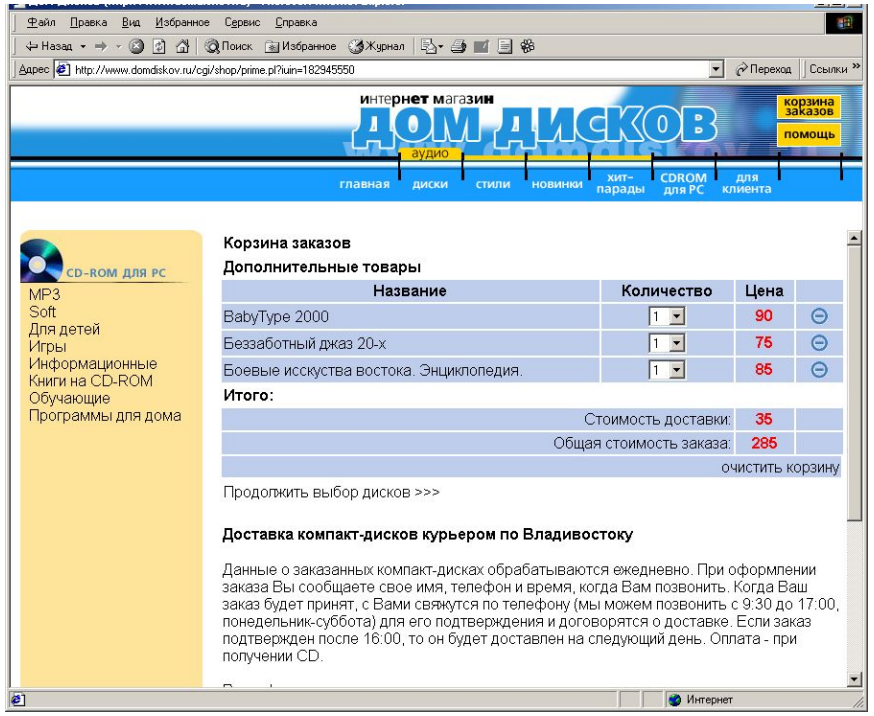
e-Магазины Владивостока

Дом Дисков

[http](http://)http://[www](http://www.)http://www.[domdiskov](http://www.domdiskov.)http://www.domdiskov.http://www.domdiskov.[ru](http://www.domdiskov.ru)

В продаже – 6140 аудио и PC дисков, осуществляет почтовую доставку по всей территории России



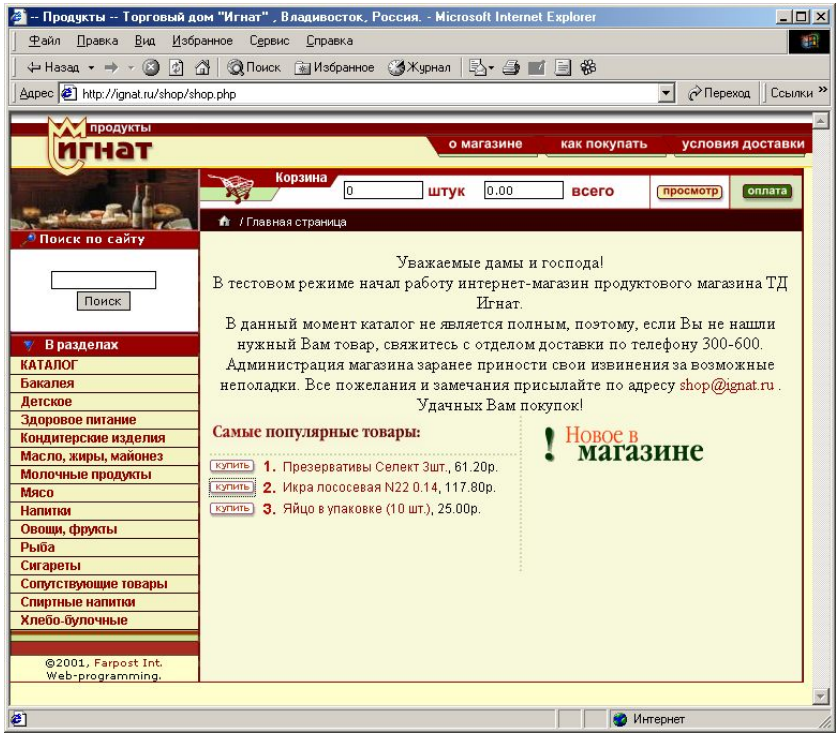


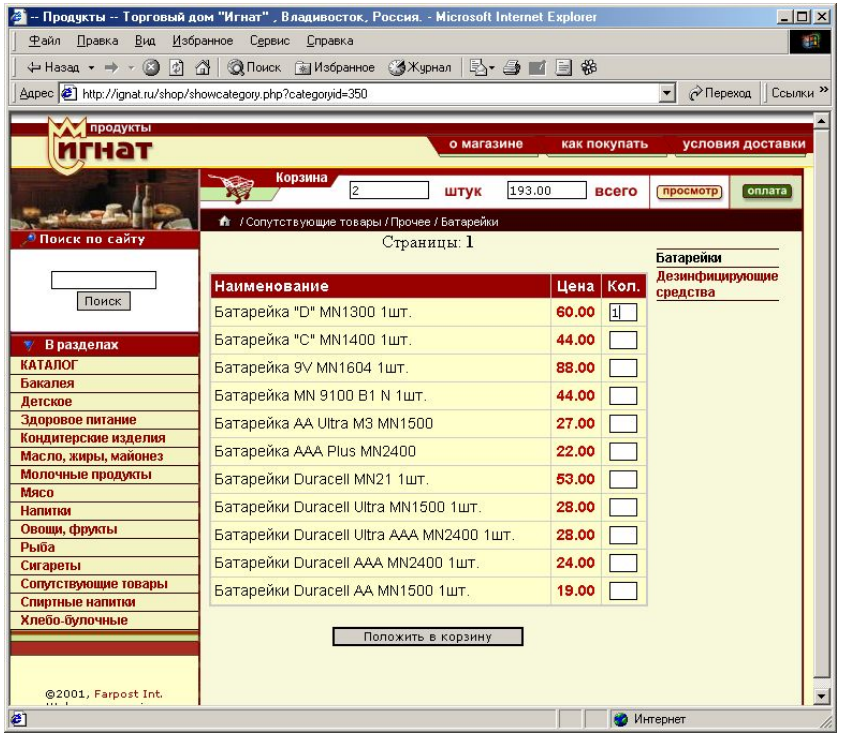
e-Магазины Владивостока

Продовольственный магазин "Игнат“

http://ignat.ru/shop/

Продовольственный и сопутствующие товары, ассортимент магазина насчитывает боле 5000 видов продуктов и напитков.



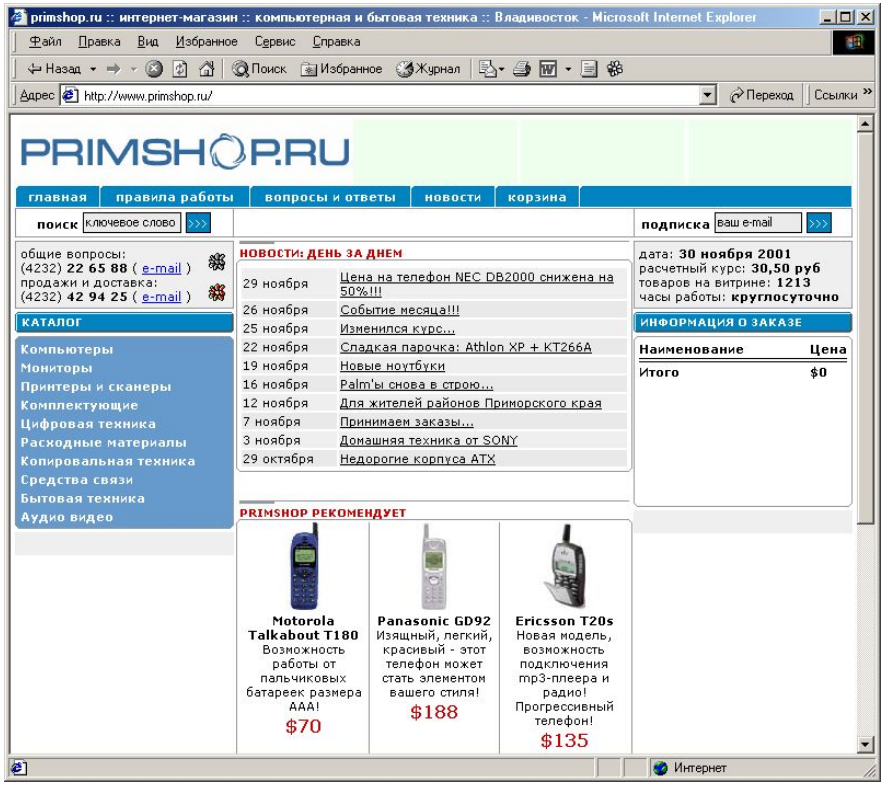


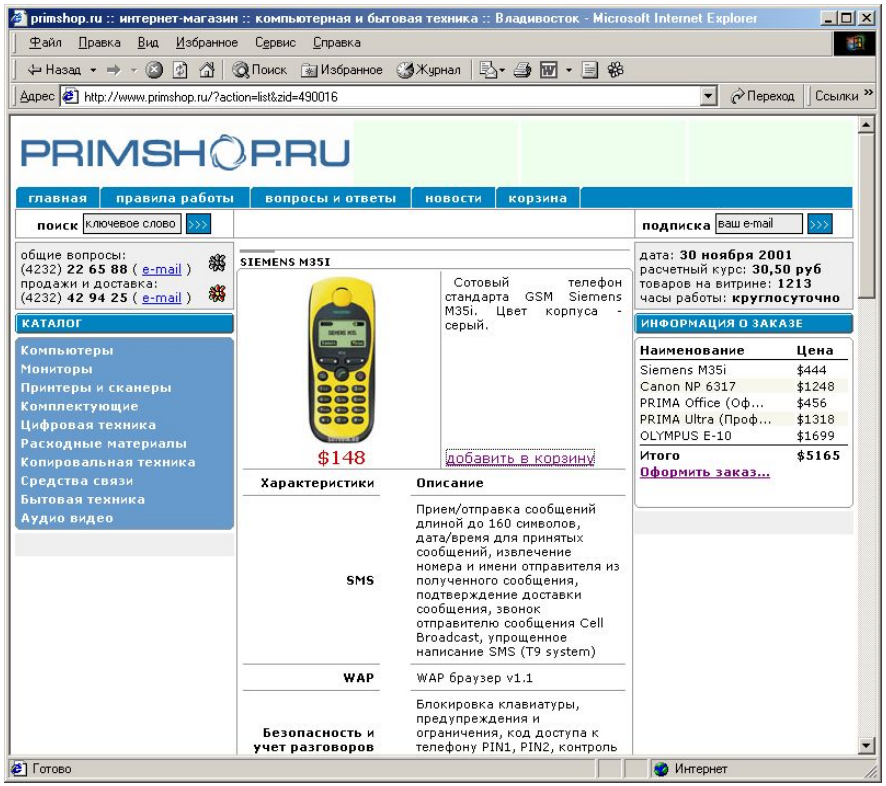
e-Магазины Владивостока

PRIMSHOP.RU

http://www.primshop.ru

Продажа компьютеров, комплектующих, орг. техники, средств связи.



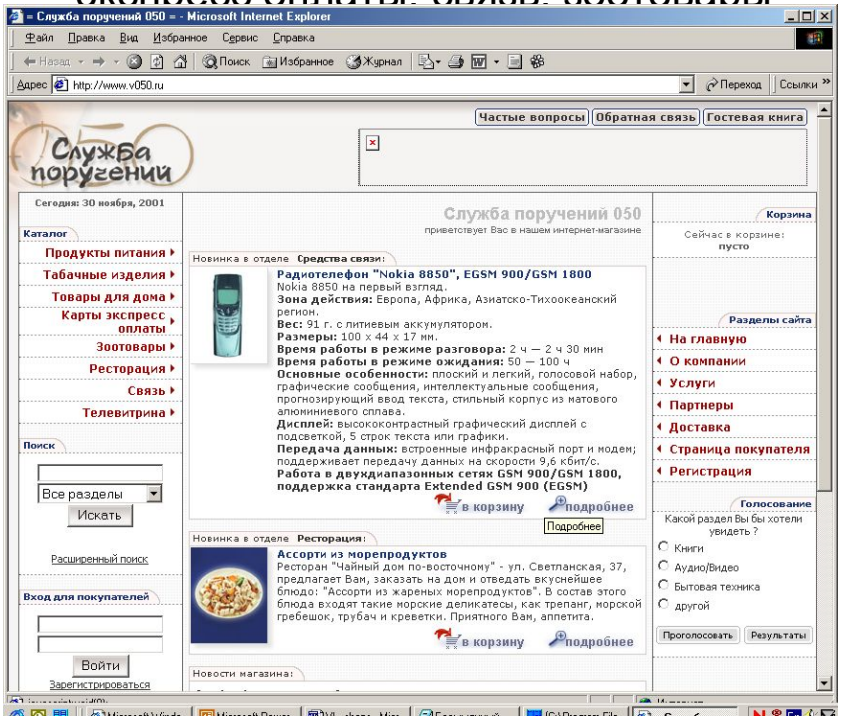


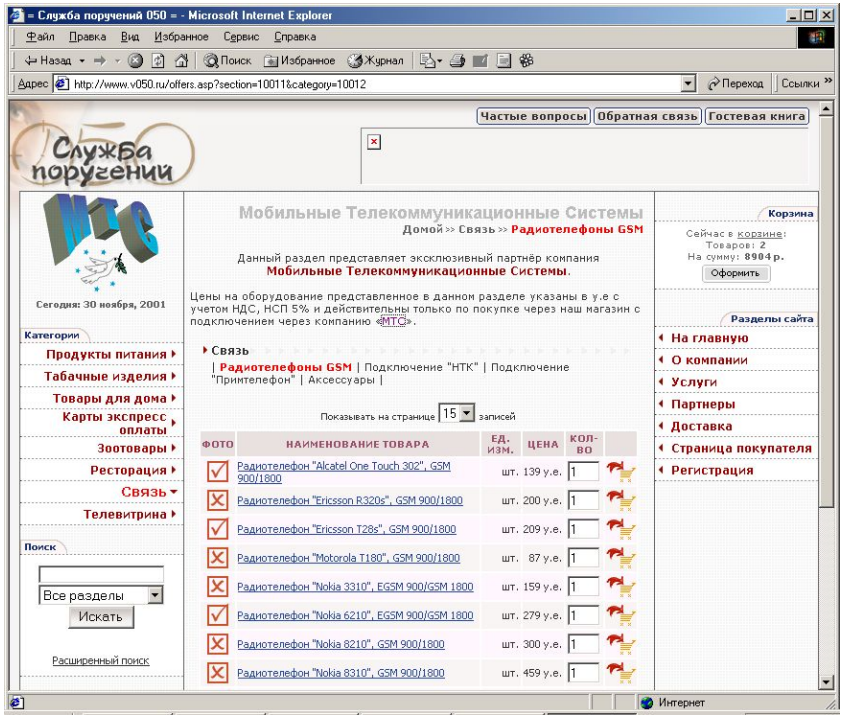
e-Магазины Владивостока

Служба поручений 050

[http](http://)http://[www](http://www.)http://www.[v](http://www.v)http://www.v[050.](http://www.v050.)http://www.v050.[ru](http://www.v050.ru)

Предлагает продукты питания, табачные изделия, товары для дома, карты экспресс оплаты, связь, зоотовары





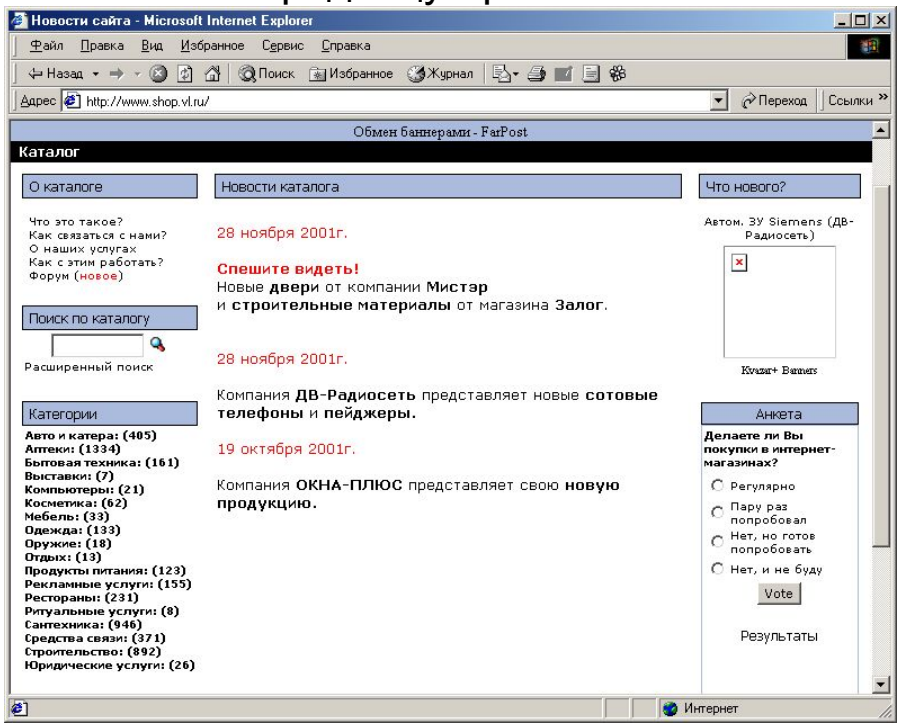
e-Магазины Владивостока

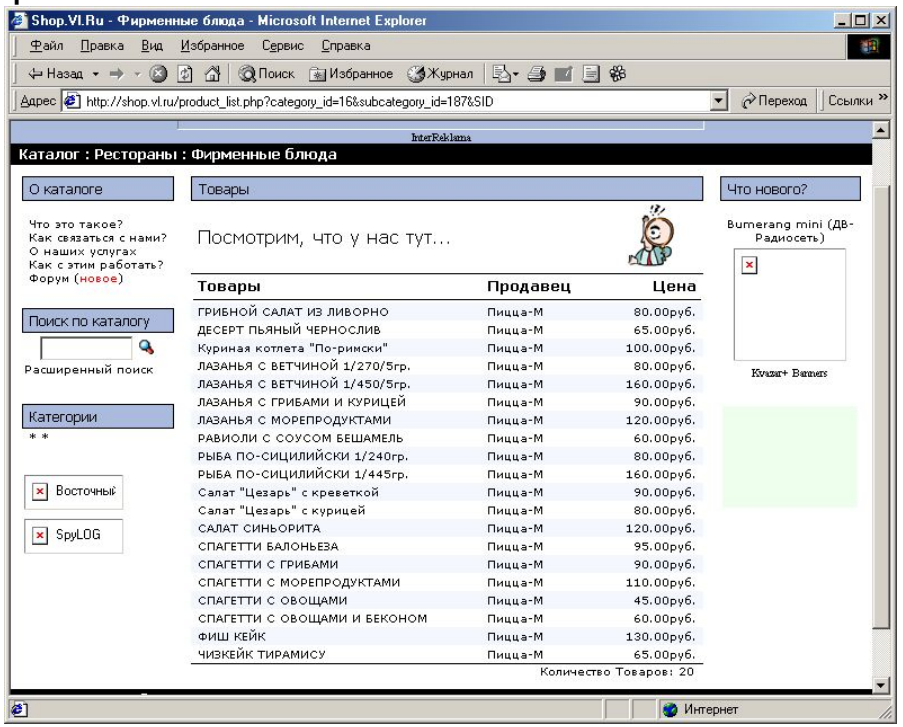
Интернет-каталог товаров города Владивостока

http://shop.vl.ru

Интернет-каталог товаров поможет:

- покупателю - выбрать необходимый товар, не выходя из дома
- продавцу - реализовать свой товар в большем объеме





Новая виртуальная экономика

Базовые определения

Виртуальная экономика - это экономика, основанная на интерактивном бизнесе и на законе экономии времени.

Интерактивный бизнес - это бизнес, построенный на совместных действиях бизнес-процесса в лице бизнесмена и компьютера. Высокая доходность интерактивного бизнеса определяется взаимодействием двух факторов: большой суммой выручки от предпринимательской деятельности (охватывает весь земной шар), и низким уровнем затрат на эту деятельность.

Бизнес - это любой вид деятельности, приносящий прибыль или денежный доход.

Базовые определения

Виртуальная экономика есть модификация **рыночной экономики**, функционирующая на тех же принципах, что и рыночная экономика.

Виртуальная экономика - это экономика сверхвысоких имиджей и сверхвысоких уровней рейтинга. Это связано с очень жесткой конкуренцией в виртуальной экономике в условиях использования сетей Интернет и мобильной связи. Виртуальная экономика отличается от традиционной рыночной экономики и базируется на новых организационных принципах.

Фундаментальными признаками экономики являются:

- Пространственный
- Структурный
- Ресурсный
- Технологический

Сравнительная характеристика фундаментальных признаков традиционной экономики и виртуальной экономики

Признак	Традиционная экономика	Виртуальная экономика
1. Пространственный	Хозяйство района, страны группы стран Рынок как социально-экономические условия реализации товара, на котором все участники (продавцы и покупатели) равны перед внешним фактором. Рынок с полной симметрией	Хозяйство всего земного шара, образуемое "всемирной паутиной" WWW Глобальный рынок, образованной глобальной сетью Интернет. Асимметричный рынок - рынок, на котором один из участников знает о товаре больше другого участника

Сравнительная характеристика фундаментальных признаков традиционной экономики и виртуальной экономики

Признак	Традиционная экономика	Виртуальная экономика
2. Структурный	Отрасли экономики, руководимые и регулируемые обычно министерствами. Отрасли народнохозяйственного комплекса	Часть мирового хозяйственного комплекса, руководимая и регулируемая холдингом и транснациональными корпорациями Локальный рынок, образованный локальными сетями Интернет, а также интерсетью, экстрасетью

Сравнительная характеристика фундаментальных признаков традиционной экономики и виртуальной экономики

Признак	Традиционная экономика	Виртуальная экономика
3. Ресурсный	Товар, включающий в себе продукт, недвижимость, инвестиции. Денежные средства	Асимметричный рынок Товар, включающий в себя главным образом интеллектуально-информационные технологии Выгоды, т.е. материальные блага, которые можно купить за деньги

Сравнительная характеристика фундаментальных признаков традиционной экономики и виртуальной экономики

Признак	Традиционная экономика	Виртуальная экономика
4. Технологический	Средства массовой информации, занимающиеся рекламой Телеграф, телефон, телефакс, телетайп	Сеть Интернет Сети: интрасеть и экстра сеть Мобильная связь

Рекомендуемая литература

Рекомендуемая литература

И. Т. Балабанов,
"Электронная коммерция",
Издательский дом "Питер", 2001

И. Успенский,
"Энциклопедия Интернет-бизнеса",
Издательский дом "Питер", 2001

Спасибо за внимание

Владивостокский Государственный Университет
Экономики и Сервиса

Введение в Электронную коммерцию

Гмарь Александр

2001