

Электронная коммерция

ПОНЯТИЕ, ВИДЫ, ЦЕЛИ

Электронная коммерция

Электронная коммерция реализуется в рамках Интернет-экономики, которую часто именуют Сетевой экономикой.

Интернет-экономика

- Интернет-экономика представляет собой сетевую системно организованную пространственную структуру взаимоотношений между экономическими субъектами.

Особенности Интернет-экономики

- Осуществление коммерческой деятельности в среде Интернет.
- Использование, как правило, онлайн-способа продаж продукции и предоставления услуг.
- Использование специальных безналичных платежных систем для осуществления расчетов за приобретенные товары и оказанные услуги.
- Применение для оплаты за приобретенную продукцию или оказанные услуги электронных денег.
- Использование специальных программных средств для защиты участников коммерции от мошенничества (несанкционированного прочтения конфиденциальной информации, ее изменения, подлога).
- Использование современных Интернет-технологий.
- Применение специального навигатора по сети Интернет для облегчения и ускорения поиска покупателями необходимых видов товаров и услуг.
- Принадлежность рынка электронной коммерции к категории международных.

Цель проекта по электронной коммерции

- Получение прибыли посредством эксплуатации торгового Интернет-портала.

2 группы источников прибыли

- Продажа товара через Интернет-портал
- Эксплуатация других сервисов, надстроенных над механизмом оптово-розничной торговли: взимание платы с клиентов за аренду Торговых площадок в рамках портала, за включение их товаров в общую систему поиска на портале, за публикацию рекламы на портале, за получение финансовых и других новостей, аналитических обзоров, другой бизнес-информации.

Программная система

- Программная система (далее система) – это программный код плюс БД, реализующие сайт: клиентскую часть (front-end) и служебную часть (back-end). Система предназначена для организации и поддержки работы универсального торгового портала в сети Интернет

Аудитория системы

- Модель взаимодействия с клиентами портала поддерживает две концепции:
Business-to-Business (B2B)
Business-to-Consumer (B2C)

B2B - Бизнес для Бизнеса

- это тот вид деятельности, когда две компании проводят бизнес транзакции с помощью Интернет.

функциональным ВОЗМОЖНОСТЯМ

- Каталоги.
- Электронные биржи.
- Аукционы.
- Электронные сообщества.

В2С - Бизнес для Потребителя

- Является наиболее популярной формой электронной коммерции на сегодняшний день. Деятельность нацелена на прямые продажи для потребителя.

B2C

- Один из самых крупных примеров - это www.amazon.com, американский книготорговый сайт, услугами которого пользуются более 50 миллионов клиентов по всему миру.

Плюсы B2C

- Прямые продажи с минимальным количеством посредников.

Устранение посредников дает возможность устанавливать конкурентные цены на местах и даже увеличивать их, что приведет к росту прибыли.

Оценка эффекта от проекта электронной торговли

Цели

- Будет ли способствовать система ЭТ достижению стратегических целей?
- Увеличатся ли продажи?
- На сколько снизится стоимость транзакции?

Инвестиции

- Каков объем необходимых инвестиций?
- Какие ресурсы потребуются?

Риски

- Какие существуют риски и как их оценить?
- Организационные риски
- Точность сделанных оценок

План

- Проектирование и разработка системы ЭТ
- Рекламные мероприятия
- Организационные мероприятия

Результаты

- Достижение целей проекта
- Финансовые результат

Оценка эффективности проекта ЭТ



Направления анализа электронной торговли

- **модель бизнеса** (бизнес-процессы, структура затрат компании)
- **масштаб бизнеса** (обороты, прибыльность, ресурсы для проекта оценки инвестиций)
- **рыночная ситуация** (доля на конкурентном рынке, динамика изменения доли, рост рынка, динамики изменения объемов продаж)
- **опыт и компетенции** (практика использования ИТ и опыт управления ИТ-проектами)
- готовность и **качество** операционной и бухгалтерской **ИТ-системы** (целостность данных, интерфейсы, нагрузки)
- **доступные данные** для анализа, качества данных
- **успехи конкурентов**
- **результаты проектов в других странах**



Спад продаж совпадает с переходом на систему электронной торговли

дать проект электронной торговли?

- Оценка эффективности проекта предполагает сравнение результатов и затрат.

Основная цель проекта ЭТ

- *Создание альтернативы существующим каналам продаж, поддержка действующих каналов, оптимизация бизнес-процессов, или маркетинг*

Количественная оценка результатов проекта

- **Сокращение затрат за счет повышения операционной эффективности**
 - Снижение затрат на работу с **новым клиентом**;
 - Снижение **операционных затрат** на выполнение заказов с **большим количеством позиций**;
 - Снижение затрат на **предоставление информации** об условиях поставки (оферты).
- **Удержание клиентов за счет повышения качества обслуживания и дифференциации обслуживания**
 - За счет **диверсификации каналов продаж** в зависимости от типа клиента, его размера и профиля закупок;
 - Уменьшения количества ошибок при вводе и обработке заказа;
 - Большей оперативности в предоставлении информации о ценах, условиях поставки, своевременности информирования об изменении статуса заказа.
- **Привлечение новых клиентов**
 - С помощью **создания нового канала продаж** (через сайт);
 - За счет поддержки традиционных каналов продаж новыми рекламными обращениями (интернет-реклама, продвижение проекта ЭТ);
- **Повышение известности марки (компании и товаров). Новый имидж.**
- **Выход на новые рынки, реализация новых бизнес-моделей** ведения бизнеса, например, интеграция предложений различных поставщиков.

Дохода и экономии от проекта ЭТ

- Доход от роста клиентской базы
- Доход от продаж старым клиентам
- Доход от расширения ассортимента
- Доход от использования гибкой ценовой политики
- Экономия на операционных издержках
- Экономия на вознаграждениях продавцов (прямые продажи через сайт)

Результаты от проекта

ЭТ

- Создание нового актива компании интернет-проекта, обладающего собственной стоимостью;
- Дополнительные прямые доходы от интернет-проекта;
- Эффект от рекламного воздействия интернет-проекта (косвенные доходы);
- Опцион (новые рынки, клиенты, товары) ;
- Развитие способностей компании по управлению ИТ и ЭТ проектами, возможность дальнейшего движения в этом направлении.

Источники данных для оценки проекта ЭТ

- Статистический анализ данных о продажах в разрезе клиентов, товаров, регионов
- Анализ структуры затрат. Анализ бизнес-процессов компании
- Опрос менеджеров по продажам и других сотрудников компании
- Выборочный опрос существующих и потенциальных клиентов
- Анализ рыночных обзоров
- Анализ результатов рекламных кампаний в Интернет, например, на Яндекс.Директ

Выбор организационного варианта для проекта ЭТ

- Создание системы ЭТ как расширения действующего бизнеса.
- Покупка действующего интернет-ресурса изменение его функциональности
- Создание независимой компании для реализации проекта ЭТ
- Совместный проект с партнерами по бизнесу и технологическими компаниями.

Основные организационные варианты

Варианты	Преимущества	Недостатки
Создание ЭТ как нового канала продаж и дополнительных сервисов в действующей компании	Максимальная интеграция с существующими системами. Использование опыта. Синергетический эффект.	Сложность управление изменениями. Недостаточно опыта. Высокие технические и организационные риски.
Покупка действующих интернет-ресурсов в близком сегменте вместе с командой	Действующая площадка. Быстрый запуск. Компетенции.	Сложность технической интеграции ресурсов. Культурные различия между командой действующего бизнеса и ИТ-проекта.
Создание независимой компании для разработки и развития ресурса ЭТ (возможно, с привлечением технологического партнера)	Гибкость. Возможность избежать противодействия со стороны собственных сотрудников. Фокус команды на системе ЭТ.	Проблема интегрированного управления процессами маркетинга и логистики.
Проект электронной торговли совместно с партнерами (возможно, поставщиками, покупателями и даже конкурентами)	Достаточно ресурсов. Интеграция интересов всех участников. Интеграция компетенций. Новые интеграционные эффекты.	Требуется высокий уровень управления. Высокий организационный риск.

Затраты на проект ЭТ



СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛИ



Важно учесть все факторы, влияющие на результаты, затраты и риски

- В составе **доходов**: доходы от роста стоимости ИТ-активов компании, доходы от новых клиентов, экономия операционных издержек, удержание клиентов за счет повышения качества обслуживания, рост капитализации за счет развития способности компании использовать возможности ЭТ.
- В составе **расходов**: полные затраты, включая оплату труда квалифицированных консультантов и специалистов по проектированию, продвижению сайта, управлению ИТ-проектами, управлению организационными изменениями. Затраты на обслуживание системы ЭТ, включая затраты на рекламу, затраты на развитие системы, оплату труда сотрудников, ответственных за работу системы ЭТ (команды ЭТ)
- Необходимо учесть **риски**: технические, организационные и бизнес-риски.

Технологии построения интерактивного интерфейса

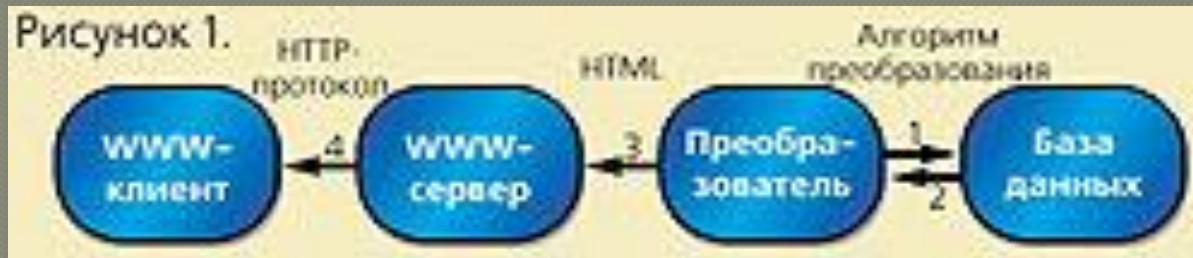
- HTML - каркас, с помощью которого можно первоначально разбить страницу на области
- CSS (Cascading Style Sheets) - язык иерархических стилевых спецификаций
- DHTML (Dynamic HTML), основной идеей является полный контроль языка сценариев над всеми элементами документа
- JavaScript - технология, позволяет динамически управлять содержимым страницы и собственно браузером
- SSI (Server Side Includes) - вставки на уровне сервера. Суть технологии в формировании HTML-документа с учетом директив, вставленных в его тело
- CGI (Common Gateway Interface) - общий интерфейс шлюзов. Представляет собой стандарт, перечисляющий набор правил, которым должна следовать программа, генерирующая HTML-документ, в ответ на запрос с определенным URL.
- PHP - продвинутый CGI-модуль. Его директивы встраиваются непосредственно в HTML-документ. Альтернативами PHP выступают технологии ASP (Active Server Pages) и JSP. ASP (Java Server Pages)

Методы и технологии для работы с базами данных

- однократное или периодическое преобразование содержимого БД в статические HTML-документы;
- динамическое создание гипертекстовых документов на основе содержимого БД;
- создание информационного хранилища на основе высокопроизводительной СУБД с языком запросов SQL, периодическая загрузка данных в хранилище из основной СУБД.

Первый подход

- Это вариант с минимальными начальными расходами. Он эффективен на небольших БД с простой структурой и редким обновлением.

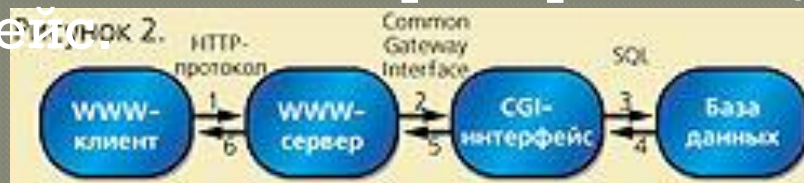


Недостатки подхода

- полное отсутствие динамики, т. е. клиент, зайдя на сервер, может только просматривать имеющиеся документы, но не может интерактивно запрашивать данные из БД. Данный метод не предоставляет механизма поиска в БД, хотя возможно развитое индексирование данных.

Второй подход

Является интерактивным, т. е. существует возможность доступа к БД с помощью специальной CGI-программы, исполняемой сервером при запросе от клиента. Эта программа на основе запроса просматривает содержимое БД и генерирует новый HTML-документ, который получает клиент. Все действия по генерации HTML-документа происходят на стороне сервера, итоговый документ передается клиенту статичным HTML-кодом. Данный вариант эффективен на больших БД со сложной структурой и предоставляет возможности для создания развитой системы поиска. Документы генерируются в реальном времени, что существенно повышает эффективность системы, так как отпадает необходимость каждый раз при изменении БД обновлять HTML-документы. Этот метод позволяет модифицировать БД извне, используя WWW-интерфейс.

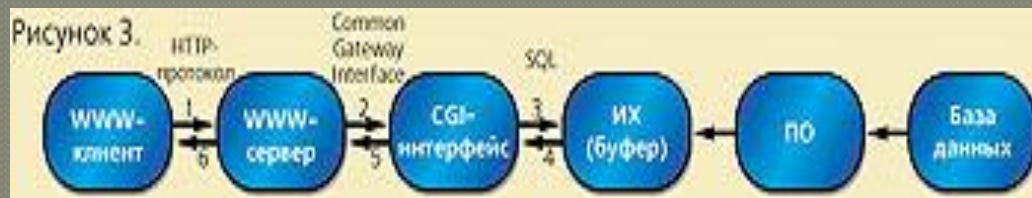


Недостатки подхода

- Длительное время обработки запросов, необходимость постоянного доступа к БД, что помимо дополнительной нагрузки на сервер создает опасность несанкционированного доступа к системе со стороны WWW-клиента. Последний недостаток подразумевает дополнительные расходы на специализированное программное обеспечение и специалистов, которые должны с помощью этого ПО наладить эффективную защиту.
- Для реализации механизма CGI также потребуется установка специализированного ПО.

Третий подход

- В его основе лежит технология, получившая название "информационное хранилище". Суть ее заключается в обработке различных запросов с использованием высокопроизводительной промежуточной БД. Информационное наполнение этой БД осуществляется с помощью специализированного ПО и информации из основной БД.



Недостатки подхода

- Данный вариант свободен почти от всех недостатков предыдущих методов, хотя подразумевает значительные расходы на этапе разработки ввиду сложности своей структуры. Высокая эффективность системы проявляется в существенном увеличении скорости обработки WWW-запросов. Разработка WWW-интерфейсов облегчается при использовании внутренних языков СУБД информационного хранилища.

ВЫВОДЫ

- Оценка эффективности проекта ЭТ требует **большой подготовительной работы** по определению целей проекта и способов их достижения, по анализу деятельности компании и по оценке рынка.
- Оценка эффективности делается **на основе целей**. Цели могут существенно отличаться для компаний.
- Действующие компании сегмента B2B обладают **существенным потенциалом** для создания успешных проектов ЭТ, но очень немногие смогут его реализовать. Основной проблемой являются отсутствие компетенций и внутреннее сопротивление изменениям.