Системы электронного бизнеса в секторах B2C и C2C

1. Понятие, преимущества и недостатки Интернет-магазина

Электронный магазин – это автоматизированная система, работающая на базе основ электронной коммерции и реализующая сервисные и коммерческие функции, присущие магазинам с традиционными формами обслуживания: демонстрация и характеристика товаров, получение и обработка заказов, предоставление технической и прочей поддержки покупателю, доставка и т.д.

Преимущества Интернет-торговли

Преимущества продаж через Интернет	Преимущества покупок через Интернет
Глобальное присутствие, доступ на новые рынки	Глобальный выбор широкого спектра товаров
Круглосуточный режим работы	Доступность в любое время и из любой точки мира
Неограниченные масштабы бизнеса	Простота посещения и сравнения альтернатив
Уменьшение капитальных и операционных затрат времени и ресурсов	Прямые поставки по низким ценам
Персонализация обслуживания и индивидуализация продукции	Индивидуализация запросов. Рост информированности о товаре
Высокая гибкость бизнеса	Высокое качество обслуживания
Повышенное качество учета, контроля, анализа и реакции на изменения	Удобство пользования

Недостатки Интернет-магазина

1. Отсутствие возможности физически ознакомиться с товаром;
2. Отсутствие импульсивности при совершении покупок;
3. Проблема организации системы доставки;
4. Ограничения, связанные с отсутствием доступа к сети Интернет или навыков работы

Классификация моделей розничной Интернет-торговли

С точки зрения степени автоматизации торгово-технологических процессов выделяют следующие модели:

- интернет-витрина;
- торговый автомат;
- торговая интернет-система (ТИС).

Классификация моделей розничной Интернет-торговли

Интернет-витрина (статическая или динамическая) позволяет покупателю получить информацию о товарах или услугах с тем, чтобы потом пройти обычный цикл покупки. Отсутствует интеграция с бизнес-процессами компании.

Торговый автомат может принимать заказы, а затем передавать менеджеру. В отличие от интернет-витрины, торговый автомат осуществляет реальную торговлю и по соотношению затрат к результатам выглядит наиболее предпочтительным для предприятий с небольшим потоком покупателей.

Самым мощным, комплексным и сложным решением является **ТИС.** Заказы обрабатываются автоматически, товар резервируется на складе, остатки корректируются, система принимает платежи, формирует заявки на доставку товаров покупателям.

Классификация моделей розничной Интернет-торговли

Интернет-витрина обходится торговым компаниям недорого, но:

1) позволяет организовать только торговлю на заказ, наладить торговлю с реального склада практически невозможно;

2) ее использование не уменьшает затраты продавцов на содержание штата и операционные расходы;

3) представляет собой неповоротливое решение с точки зрения управления и недостаточно гибкое с точки зрения организации маркетинговых акций;

4) имидж компании, открывшей и поддерживающей простую интернет-витрину всегда хуже, чем у компании, организовавшей интернет-торговлю при помощи полнофункционального интернет-магазина или ТИС.

Классификация моделей розничной Интернет-торговли

Интернет-магазин существенно более выгоден торговой компании (особенно среднего бизнеса), которая хочет реально управлять всем процессом интернет-торговли и различными маркетинговыми акциями, торговать и на заказ, и со склада, уменьшить число сотрудников.

Существует несколько возможностей для создания интернет-магазина.

1. Установка веб-сервера в локальной сети предприятия.
2. Размещение магазина на сервере интернет-провайдера.
3. Аренда магазина в электронном торговом ряду .

2. Интернет-услуги

Практически все услуги, которые так или иначе связаны с передачей информации, можно оказывать через Интернет.

Преимущества Интернета как канала оказания услуг :

- возможность напрямую взаимодействовать с потребителем,
- индивидуальность предоставляемых услуг,
- оперативность получения услуг, их низкая стоимость,
- анонимность.

Недостатки (с позиции предпринимателя):

- высокая конкуренция, которая не ограничена географически;
- мобильность клиентов;
- отсутствие непосредственного контакта с клиентом.

Туристические услуги в Интернете

Наиболее популярные туристические сервисы в Интернете:

- туристические интернет-каталоги,
- выбор туров с использованием мультимедийных технологий виртуальных путешествий,
- системы бронирования авиабилетов, расписания авиарейсов.

Использование современных информационных технологий в сфере туризма ведет к **сокращению** как **затрат** туроператоров, так и авиакопаний.

Препятствием к развитию систем онлайновых продаж служит малая степень развития платежных систем, механизмов оплаты по банковским картам.

Д/З: Самостоятельно изучить рынок Интернет-услуг в сфере туризма в России.

Интернет-страхование

- это процесс установления и поддержания договорных отношений между Страхователем (покупателем страховых услуг) и Страховщиком (организацией, предоставляющей такие услуги) на основе сетевых технологий.

Системы Интернет-страхования выполняют следующие **задачи**:

- обмен информацией между страхователем и страховщиком;
- заключение и обслуживание договора страхования;
- организацию взаиморасчетов.

Основные **преимущества** интернет-страхования*:*

- удобство, в том числе возможность сравнивать характеристики страхового обслуживания в онлайновом режиме;

- низкие затраты на осуществление онлайнового страхования;

- более широкий выбор компаний, предоставляющих онлайновые услуги, и возможность оперативно сравнивать услуги всех страховщиков;

- более гибкие виды страхования, позволяющие привлекать новых клиентов;

- возможность заключения сделки без использования собственноручной подписи, на основе технологии электронной цифровой

Интернет-страхование

В РФ из-за недостаточности проработки **законодательства** об ЭЦП невозможна передача полиса клиенту посредством Интернет.

Важна также проблема **платежных систем**, с помощью которых производятся расчеты между продавцом и покупателем. В России, в силу отсутствия соответствующего **доверия** со стороны обоих контрагентов к безопасности платежных систем, используемых в Интернет (пластиковые карты, цифровая наличность), лишь некоторые страховые компании предлагают своим клиентам данный вид

Интернет-трейдинг

- это услуга, предоставляемая инвестиционным посредником (банком или брокерской компанией), позволяющая осуществлять покупку/продажу ценных бумаг и валюты в реальном времени посредством сетевых технологий.

Преимущества Интернет -трейдинга:

1) низкая стоимость входа на рынок, она позволила ему повсеместно стать популярной и доступной услугой.

2) возможность для широкого круга непрофессиональных частных инвесторов вкладывать деньги в высокодоходные активы.

Дистанционное обучение

- это комплекс программно-технических средств, методик и организационных мероприятий, которые позволяют обеспечить доставку образовательной информации учащимся по компьютерным сетям общего пользования, а также проверку знаний, полученных в рамках курса обучения конкретным слушателем, студентом, учащимся.

Среди **преимуществ ДО** можно отметить:

- возможность выбора обучающимся удобного места и времени для обучения;
- возможность получения доступа к учебным курсам лицам, которые не могут получить этот доступ в оффлайновом режиме в силу определенных причин;
- сокращение расходов на обучение.

Формы ДО: онлайновые (синхронные, проходящие по расписанию) и оффлайновые (асинхронные, проходящие по запросу) занятия.

Одной из проблем, возникающих при онлайновом обучении, является **проблема аутентификации** пользователя.

3. Телеработа

Телеработа (telework) или теледоступ (telecommuting) - это использование компьютеров и телекоммуникаций для изменения принятой географии работы.

Виды телеработы:

1. Распределенная:
   - Телеработа «на дому».
   - Телецентры.
   - Телекоттеджи.
   - Теледеревни.
2. Концентрированная.
3. Оффшорная.
4. Кочевая.

3. Телеработа

Использовать телеработу можно в любой области деятельности, где продукт труда можно доставить через сеть. Такой метод организации труда диктует необходимость использования сдельной формы оплаты труда.

Факторы, влияющие на распространение телеработы:

-снижение стоимости и увеличение производительности компьютеров и средств телекоммуникаций;

- рост конкуренции, приводящий к необходимости снижения затрат;

- рост сектора частного и малого предпринимательства;

- ужесточение экологических требований;

- готовность работодателей и лиц, нанимающихся на работу, использовать новые возможности взаимодействия.

3. Телеработа

Преимущества телеработы:

- экономия затрат на офисные помещения;
- легкость реорганизации;
- гибкость графика работы, свободное перемещение и свободный выбор места работы, независимо от его географического положения;
- более благоприятная обстановка для работы, чем в офисе, рост производительности труда;
- сокращение временных и материальных затрат на транспорт;
- сохранение квалификации;
- круглосуточное обслуживание заказчиков.

3. Телеработа

Социальные изменения:

- люди меньше общаются "в живую", может нарастать отчуждение и социальная разобщенность;
- возможность отчасти решить проблемы с безработицей в экономически депрессивных районах;
- сокращается дифференциация в заработной плате по географическому признаку;
- уменьшение транспортных проблем и связанное с этим загрязнения окружающей среды;
- увеличение участия работников в семейной и общественной жизни.

4. Интернет-аукционы

На Интернет-аукционах производится покупка-продажа различных товаров и услуг (антиквариат, компьютеры, коллекции, бытовая электроника, картины, автомобили, драгоценности, музыкальные товары и др., а также товарных запасов).

Типы электронных аукционов:

- Регулярный (стандартный) аукцион.
- Обратный аукцион.
- Аукцион однотипных товаров (немецкий аукцион).

Правила:

- обязательная регистрация участников;
- участники, купившие товар, обязаны его оплатить, иначе продавец имеет право обратиться в суд;
- участники, поместившие свои предложения, не имеют право снимать их до окончания торгов.

Торги проводятся в онлайновом режиме.

Пользователь как создатель контента

Формы пользовательского контента:

- Блоги – материалы сетевого самиздата, творчество пользователей Интернета.

- Советы специалистов.

- Обмен файлами. Проблема – соблюдение авторских прав.

- Рейтинги и отзывы.

- Игры.

Системы использования распределенных ресурсов P2P

Peer-to-Peer – технология построения распределенной сети, где каждый узел может одновременно выступать как в роли клиента (получателя информации), так и в роли сервера (поставщика информации). В таких системах пользователь имеет возможность использовать ресурсы других компьютеров через сеть, будь то мощности процессора, накопителей, принтеров, ПО или отдельных файлов.

Направления применения систем P2P:

- Использование процессорной мощности.
- Хранение информации.

Одной из главных проблем использования распределенных систем является проблема доверия.