

# Автоматизированные системы электронной коммерции

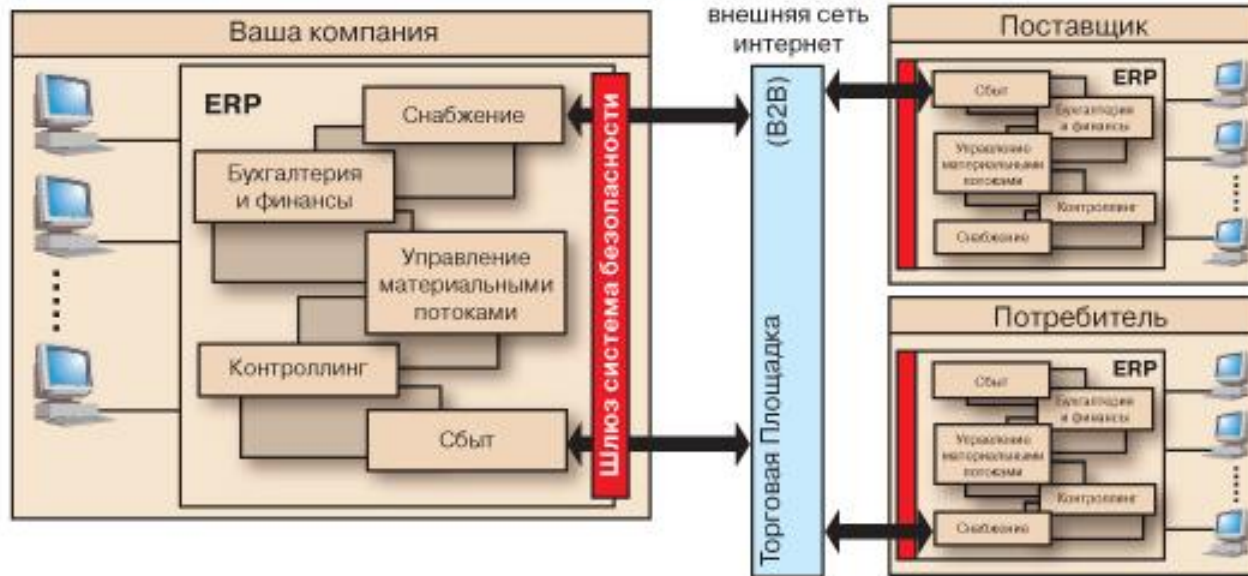
Подготовили  
студенты  
группы ИСПР



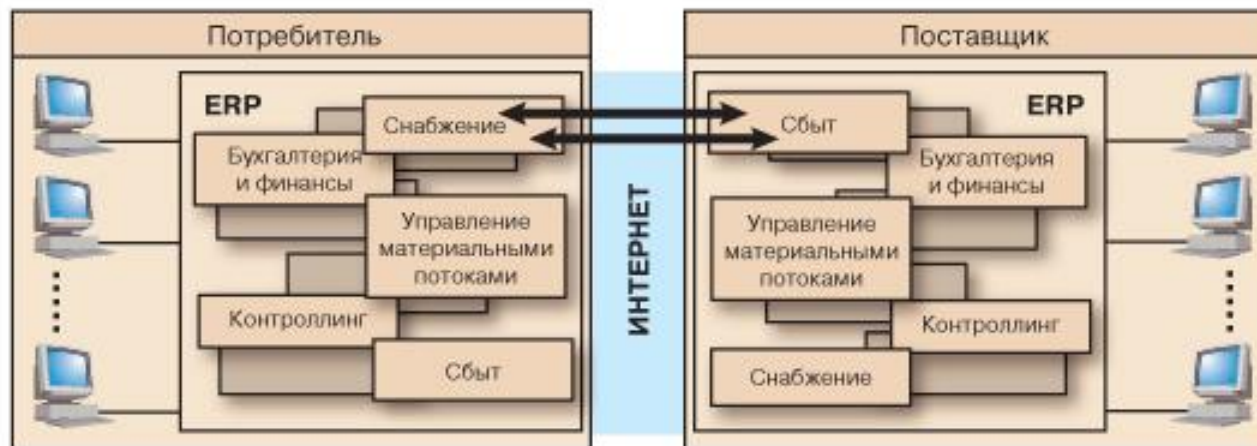
электронная коммерция «e-commerce» — это больше чем просто покупка и продажа. Для организации продаж существуют список товаров, реклама, возможность получения денег и уплаты налогов. Следовательно, электронная коммерция — это целостная, многокомпонентная и сложная система.

e-commerce бывает двух видов — "электронные магазины" и business-to-business, когда купля-продажа товара через Сеть производится компанией у компании, причем эти компании — партнеры по бизнесу.

через внешнюю торговую площадку



прямое транзакционное взаимодействие



# Электронная коммерция: виртуальный магазин

Front-office, то есть обращенную к клиенту часть бизнеса (в данном случае это будет интерфейс электронного магазина), хороший дизайнер теоретически может нарисовать за пару дней. От обычного магазина данная система отличается практически нулевыми затратами не только на создание, но и на содержание front-office: за аренду торговых площадей вам платить не придется и обустраивать торговые залы тоже не надо, так же как и оплачивать труд кассиров, продавцов-консультантов, уборщиц и охранников

Но на самом деле любой электронный магазин имеет не только виртуальный front-office, но и вполне реальный back-office, то есть скрытые от глаз клиентов составляющие бизнеса. Даже при виртуальном магазине должно существовать реальное место, где работники отдела закупок, группы рекламы и маркетинга, службы доставки, складского дивизиона, бухгалтерии и других подразделений трудятся ради бесперебойной работы всей системы. Функции всех перечисленных подразделений на автоматику не переложить, поэтому back-office реально работающего электронного магазина почти ничем не отличается от магазина обычного. Таким образом, создание реально работающего виртуального магазина ничуть не проще и вряд ли дешевле создания обычного супермаркета или системы небольших торговых точек. Пусть в виртуальном магазине можно сэкономить на front-office, но вложения в рекламу потребуются куда большие: если в реальный магазин люди будут заходить и без рекламы, просто потому, что проходили мимо, то в виртуальный магазин случайно никто не зайдет. В виртуальный магазин посетителя нужно привести, только после этого можно надеяться, что из посетителя он превратится в покупателя.

# Электронная коммерция: системы business-to-business

Львиную долю от общего объема электронной коммерции составляет оборот направления business-to-business

Очевидно, что для любителей быстрых денег этот вид электронной коммерции не представляет интереса, ибо имеет смысл только при наличии развитого и разветвленного оффлайнового бизнеса и является "присадкой", "приправой" к последнему. Действующий бизнес предполагает наличие back-office, в котором есть компьютерные системы, автоматизирующие некоторые составляющие деятельности подразделений компании. Системы business-to-business эту автоматизацию расширяют, предоставляя партнерам компании право и возможность некоторые действия производить самостоятельно. Например, каждый партнер может и любой момент ознакомиться с ценами на продукцию, с текущим состоянием склада, с ожидаемыми сроками прихода на склад интересующего его товара, может разместить заказ, подтвердить его оплату и т. д. Произведенные клиентом действия могут автоматически приводить к изменениям в бизнес-процессах компании (например, если клиент произвел заказ партии товара и подтвердил оплату, то товар на складе бронируется). Но ничего подобного может и не происходить, ведь каждая подобная система разрабатывается под конкретного клиента с учетом его особенностей и пожеланий. Подобная автоматизация выгодна и компании, и партнерам. Партнеры получают возможность работать в удобном для себя режиме и в удобное для себя время (это актуально, если взаимодействующие структуры расположены в разных часовых поясах). Обычные контакты становятся актуальными только в случае нештатных ситуаций. Компания же благодаря расширению системы автоматизации повышает эффективность работы своих сотрудников, каждый из которых теперь может сопровождать большее число клиентов.

# Электронная коммерция: реклама

Идея создать хороший посещаемый ресурс и жить на доходы от размещаемых на нем баннеров с рекламой — хороша. Но тут необходимо изначально понимать, что Интернет-реклама и создание посещаемого ресурса — это два совершенно разных бизнеса. Рекламный бизнес по какой-то непонятной причине многие неискушенные люди считают очень простым. Однако он не прост ни в одном из своих направлений. За размещением рекламных щитов на дорогах, роликов на радио и TV, рекламы в прессе стоит достаточно сложная система, которую каждый работающий в рекламе должен не только знать, но и понимать. Что касается Интернет-рекламы, то тут есть свои законы, которые мы только постигаем. А одной из особенностей сетевой рекламы является ее низкая стоимость. Например, цена в 1 цент за показ баннера считается довольно высокой.

Далее можете сами посчитать, сколько человек должно быть на вашем ресурсе, чтобы вы могли жить с доходов от размещаемой там рекламы. Не забудьте, что вам из этой суммы нужно платить налоги, оплачивать хостинг (то есть услуги провайдера по размещению на его серверах содержимого вашего сайта, а также использование каналов связи вашими посетителями), затрачивать деньги на рекламу и другие варианты раскрутки вашего сайта, платить за создание регулярно обновляемого контента (информационного содержимого). Также имейте в виду, что рекламодателей для вашего сайта еще придется поискать, а это представляет собой отдельную проблему и требует привлечения либо сотрудников, либо сторонней фирмы (то есть дополнительных затрат).

# Электронная коммерция: сайты с платным входом или платным контентом.

Такая идея приходит в голову всем, кто теоретически или на практике разочаруется в возможности получения быстрых денег описанными выше способами, которые кажутся очевидными. Идея сайта с платным входом кажется бесперспективной при бесплатности подавляющего большинства сетевых ресурсов, но тем не менее некоторые сайты с платным входом есть, и действуют они вполне успешно. Известны новостные агентства, которые выкладывают на web-сайт свои фотоматериалы в формате, доступном для полиграфического использования, но за право доступа к этим оригинальным (а иногда и уникальным) материалам взимается плата. При ближайшем рассмотрении выясняется, что плата взимается не за доступ к сайту, а за право в течение некоторого времени использовать данные материалы (защищенные авторскими правами) в коммерческих целях

# Электронная коммерция: кредитная биржа

Кредитная биржа представляет собой полностью автоматический интерфейс, реализующий получение и выдачу кредитов в режиме Online, обеспечивая размещение заявок и поиск встречных предложений. Внимательный анализ исходной информации претендента (аттестационные данные, кредитная история, паспортные данные, цель получения кредита, гарантии) помогает кредитору минимизировать риски и получать прибыль за счет имеющихся у него средств. Биржа кредитов позволяет получать и выдавать коллективный кредит, когда каждый кредитор выдает только часть запрашиваемой суммы. Важно отметить и то, что биржа кредитов не взимает за свою работу никаких комиссионных, но является удобным техническим инструментом обеспечения одновременности переводов кредитных средств и долговых обязательств, что решает проблему неполучения кредита в ответ на переданные долговые обязательства.



# Платежные системы

Системы с  
использованием  
кредитных карт



**ASSIST**



Электронные  
наличные



Яндекс  деньги



Интернет-банкинг



# Системы с использованием кредитных карт

Системы с безналичных расчетов в Интернете реальными деньгами в реальном времени.

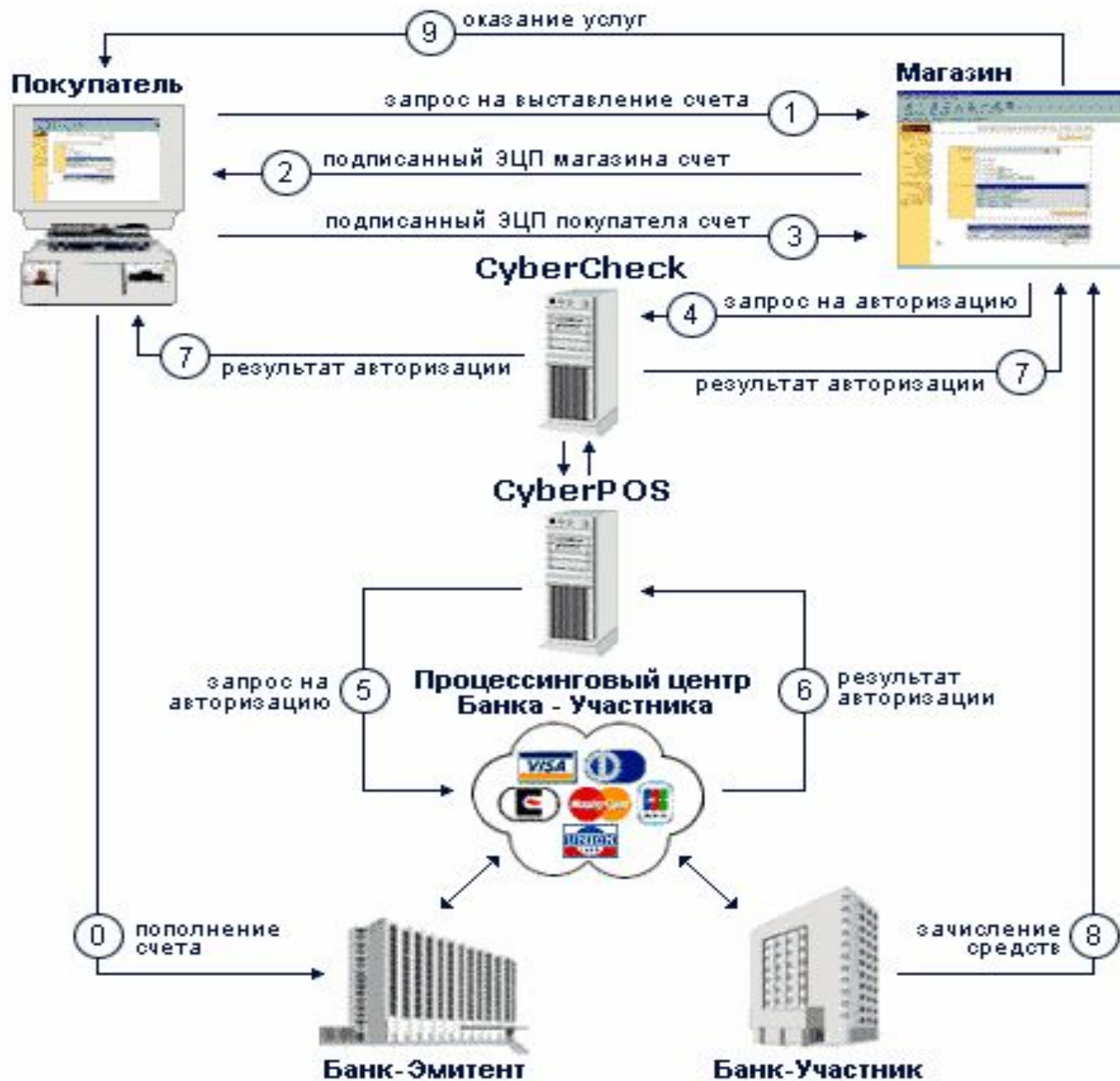
Расчеты могут выполняться как со счетов так и использованием банковских карточек. Весь обмен информацией осуществляется по сети Интернет

В системе предусмотрена эффективная система защиты. Передаваемая информация подписывается Электронными Цифровыми подписями (ЭЦП)

Преимущества:

- Простота подключения к системе и простота технологии проведения финансовых и нефинансовых операций
- Эффективная система защиты; надёжность защиты клиента обеспечивается использованием 512-битного закрытого ключа;
- Документальное подтверждение каждого этапа операций;
- Управление своим счётом через Интернет
- Для каждого зарегистрированного в системе магазина исключается вероятность необоснованных отказов от покупок

# Схема системы CyberPlat



# Описание схемы

1. Покупатель через Интернет подключается к Web-серверу Магазина, формирует корзину товаров и направляет Магазину запрос на выставление счета.
  2. Магазин в ответ на запрос Покупателя направляет ему подписанный своей электронной цифровой подписью (ЭЦП) счет, в котором указывает:
    - наименование товара (услуги),
    - стоимость товара (услуги),
    - код магазина,
    - время и дату совершения операции.
- С гражданско-правовой точки зрения этот счет является предложением заключить договор (офертой).
3. Покупатель подписывает своей ЭЦП предъявленный ему счет и отправляет его обратно в Магазин, совершая тем самым акцепт. Договор считается заключенным с момента подписания Покупателем выставленного ему счета. В системе счет, подписанный Покупателем, становится чеком.
  4. Подписанный двумя ЭЦП (Магазином и Покупателем) чек направляется Магазином на сервер CyberCheck для авторизации.

5. CyberCheck производит проверку подписанного чека:

- проверяет наличие в Системе Магазина и Покупателя,
- проверяет ЭЦП Покупателя и Магазина,
- сохраняет копию чека в базе данных CyberCheck.

В случае положительного результата проверки чек отправляется в Банк Покупателя\* (Банк-Участник системы CyberPlat®, в котором ведется счет клиента-Покупателя) для проведения платежа.

Банк Покупателя проверяет остаток и лимиты средств на счете Покупателя. В результате проверки формируется разрешение или запрет проведения платежа. Банк Покупателя передает результат авторизации CyberCheck.

6. При разрешении платежа:

CyberCheck передает Магазину разрешение на оказание услуги (отпуск товара), Банк Покупателя переводит денежные средства со счета Покупателя в Банк Магазина\*\*,

Банк Магазина зачисляет денежные средства на счет Магазина, Магазин оказывает услугу (отпускает товар).

7. При запрете платежа:

CyberCheck передает Магазину отказ от проведения платежа, Покупатель получает отказ с описанием причины.

Покупатель полностью контролирует процесс совершения покупки.

8. При положительном результате авторизации, полученном от карточной платежной системы:

- Процессинговый центр Банка передает CyberPOS положительный результат авторизации,
- CyberPOS передает CyberCheck положительный результат авторизации,
- CyberCheck передает Покупателю положительный результат авторизации,
- CyberCheck передает Магазину разрешение на оказание услуги (отпуск товара),
- Магазин оказывает услугу (отпускает товар),
- Банк зачисляет средства на счет Магазина в соответствии с существующими договорными отношениями между Банком и Магазином.

9. При отказе в авторизации:

- Процессинговый центр Банка передает CyberPOS отказ от проведения платежа,
- CyberPOS передает CyberCheck отказ с описанием причины,
- CyberCheck передает Покупателю отказ с описанием причины,
- CyberCheck передает Магазину отказ от проведения платежа.

# Электронные деньги

Электронные деньги — это платежное средство, существующее исключительно в электронном виде, то есть в виде записей в специализированных электронных системах.

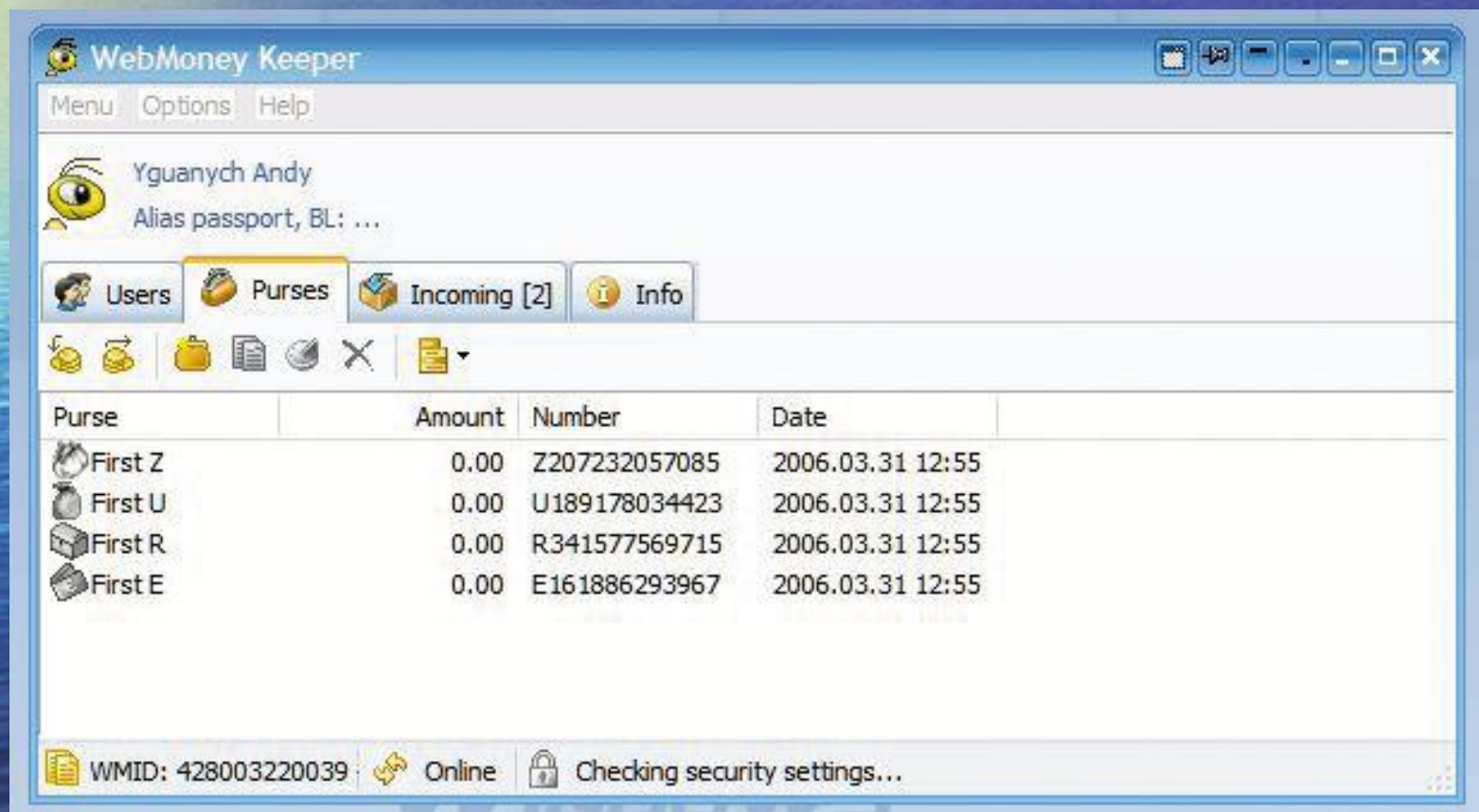
Электронный Кошелек обычно представляет собой уникальный идентификатор, позволяющих контролировать средства и осуществлять платежи .

Электронные деньги существуют только в рамках платежной системы эмитента, и не могут быть переведены в другие системы в неизменном виде. Это ограничение существенно упрощает создание и поддержку систем Электронных Денег, что приводит к очень большому снижению стоимости транзакций, так как все транзакции происходят внутри системы.




# Электронный кошелек



Для операций с Электронными деньгами, как правило, используется Электронный Кошелек, который можно рассматривать как аналог обычного кошелька, или как аналог банковского счета.






# Интернет-деньги

 Интернет.Кошелек - счет 410043391378, Интернет.Деньги

 -5.00 UAH на счету 410043391378, Интернет.Деньги  Обновить

---

 Отправить деньги

- ▶ Пополнить счет с помощью предоплаченной карты...
- ▶ Выбрать другой способ пополнения счета...
- ▶ Забрать деньги со счета...
- ▶ Принять сообщение из буфера обмена или файла...
- ▶ Сменить тарифный пакет...

**Информация <<**

Просмотреть историю операций...	Торговый ряд...
Просмотреть информацию о Системе...	О программе...
Опубликовать визитную карточку...	

**Настройки >>**

# Ввод средств

Покупка  
и инициирование  
Карты Экспресс-  
Оплаты

Банковский перевод  
на расчетный счет  
оператора системы  
Электронных денег

«Электрон  
ный  
Кошелек»

Внесение наличных через  
автоматы приема  
наличных,  
Оплаты  
в кассах торговых точек  
или пунктов приема  
наличных платежей

Конвертация средств  
из другой системы  
электронных денег.

# Классификация электронных денег

Электронные деньги разделяют на два вида по носителю: на базе карт (card — based) и на базе сетей (network — based). В свою очередь, и первая, и вторая группа подразделяются на анонимные системы, разрешающие проводить операции без идентификации пользователя, данные системы близки по сути к традиционному понятию наличных денег. Не анонимные системы, требуют обязательной идентификации участников системы.

Из наиболее известных систем на базе карт, можно выделить такие проекты, как Mondex, Proton, CLIP, Visa Cash. К электронным деньгам на базе сетей можно отнести с той или иной долей отличий: WebMoney, Яндекс.Деньги, Единый кошелек, PayPal, E-Gold, RUpay, UkrMoney.com, e-port, Rapida. Большинство систем не анонимные. При этом те системы, которые имеет функцию анонимности, можно перевести во второй класс, получив регистрацию или аттестацию. Специалисты разделяют открыто и закрыто циркулирующие системы электронных денег, двухслотовые и однослотовые электронные кошельки на базе карт, а также относят некоторых из описанных далее систем к платёжным шлюзам и Интернет банкам.

# Интернет-банкинг

Интернет-банкинг - это сервис, позволяющий Вам управлять своим банковским счетом через Интернет. Интернет-банкинг позволяет :

- Отправлять в банк все виды финансовых документов;
- Получать выписки и документы по всем счетам в банке за любой период времени;
- Отслеживать все этапы обработки платежных документов в банке в режиме реального времени;
- Работать в одном интерфейсе со счетами в разных банках;
- Осуществлять просмотр и печать входящих и исходящих платежных документов
- Открывать депозиты;
- Пополнять карточные счета
- Осуществлять внутри- и межбанковские переводы;

Нет необходимости ставить дополнительное ПО на компьютер;

Весь обмен документами между клиентом и банком осуществляется в электронном виде, и от клиента не требуется предоставления подтверждающих документов на бумажных носителях.



# Интернет-мошенничество

Интернет-продавцы утверждают, что каждая четвертая попытка провести транзакцию через Интернет является мошеннической

По данным консалтинговой компании Meridien Research, в 2000 году сумма похищенных через Интернет средств достигла 1,6 млрд. долларов. Больше всего от электронных краж пострадали Соединенные Штаты. По прогнозам той же компании, если ситуация с безопасностью в ЭК не поменяется кардинальным образом, в 2005 году объем потерь будет составлять уже 15,5 млрд. долларов.

- транзакции, выполненные мошенниками с использованием правильных реквизитов карточки (номер карточки, срок ее действия и т. п.);
- компрометация данных (получение данных о клиенте через взлом БД торговых предприятий или путем перехвата сообщений покупателя, содержащих его персональные данные) с целью их использования в мошеннических целях;
- магазины, возникающие, как правило, на непродолжительное время, для того чтобы исчезнуть после получения от покупателей средств за несуществующие услуги или товары;
- злоупотребления торговых предприятий, связанные с увеличением стоимости товара по отношению к предлагавшейся покупателю цене или повтором списаний со счета клиента;
- магазины и торговые агенты (Acquiring Agent), предназначенные для сбора информации о реквизитах карт и других персональных данных покупателей.

# Преимущества ведения бизнеса в Интернет

Использование Интернет не только актуально, но и просто необходимо для компаний в сегодняшних условиях. Ниже приведены наиболее важные причины необходимости использования Интернет для развития бизнеса.

## **1. Новая экономическая система:**

Для того, чтобы бизнес в Интернет был успешным, не обязательно быть крупной компанией. Предприятия малого и среднего бизнеса имеют те же шансы на прибыльность, и более того, согласно проведенным исследованиям, именно такие предприятия станут движущей силой электронной коммерции.

## **2. Интернет как идеальная среда для ведения бизнеса:**

Если у вас есть обычная точка продажи – ваша аудитория клиентов все равно ограничена. В Интернете же потенциальными клиентами являются все пользователи сети, важен лишь механизм доведения информации до них.

## **3. Создание и поддержка имиджа компании:**

Веб-сайт компании уже давно не является роскошью и выполняет множество функций, среди которых можно выделить следующие:

- Укрепляет позицию и поднимет имидж компании на рынке;
- Является оперативным инструментом для отделов маркетинга и сбыта;
- Создает благоприятную почву для дальнейшей деятельности и успешной конкуренции.

#### **4. Расширение возможностей для клиента:**

Обеспечение клиента необходимой ему информацией – один из ключевых факторов успешного ведения бизнеса. Благодаря технологии Интернет поддержка клиентов может быть более эффективной и оперативной.

Ваш веб-сайт должен не только содержать стандартный набор информации о предприятии, продукции или услугах, но и обеспечивать эффективное взаимодействие между отделами Вашей компании, клиентом и поставщиком .

Это в свою очередь повысит удовлетворенность потребителей, что в свою очередь приведет к увеличению доходности Вашего предприятия

#### **5. Доступность информации:**

Всего несколько лет назад компаниям требовалось как минимум несколько дней для того, чтобы довести до клиентов информацию о выпуске новой продукции или изменении спецификации. Сегодня, благодаря Интернет, Вы имеете возможность донести эту информацию за несколько часов, опубликовав ее на веб-сайте.

#### **6. Минимизация издержек:**

Новые технологии позволяют совершить полный процесс сделки, включая: коммерческий запрос, оферту, закупочный ордер и выставление счета. Упрощение этих бизнес процессов позволяет компаниям значительно сократить затраты.

Например: процесс совершения сделки посредством Интернет снижает затраты на закупку материалов на 5-10%, складские расходы на 25- 50%, а административные расходы по закупкам даже до 70%.



## **7. Возможность работать 24 часа в сутки:**

Самое большое преимущество online –бизнеса заключается в том, что он доступен 24 часа в сутки из любой точки света как для Вас, так и для Ваших клиентов и продажи осуществляются так же круглосуточно . Фактическое местонахождение вашей компании не имеет особого значения, так как контроль за осуществлением и проведением сделки осуществляется посредством Интернет.

## **8. Минимальные первоначальные вложения:**

Для создания веб-сайта нет необходимости в больших финансовых вложениях. Вы можете найти в Интернет множество различных бесплатных или недорогих программ, с помощью которых можно создать веб-сайт с нуля. Многие бизнес-порталы предоставляют услуги для своих участников по созданию сайтов из готовых шаблонов и это стоит достаточно недорого.

## **9. Возможность глобализации:**

Благодаря Интернет Вы можете выйти на глобальный уровень бизнеса с минимальными инвестиционными вложениями. Есть буквально сотни вертикальных и горизонтальных электронных торговых площадок, доступных в сети. Эти площадки позволяют Вам за номинальную плату получать доступ к большой аудитории потенциальных клиентов со всех уголков света.