

image not found or type unknown



## ВВЕДЕНИЕ

Начиная с середины 90-х годов во всем мире наблюдается рост активности в области онлайн-торговли. Вслед за крупными компаниями, производящими компьютерное оборудование в Сеть стали выходить торговцы традиционными товарами. Появилось большое количество книжных магазинов, магазины компакт-дисков и видеокассет, винные магазины. Сейчас практически любые товары можно купить через Сеть.

Каждая из компаний по-своему и в своих интересах использует новые возможности, предоставленные электронным бизнесом.

Из материалов новостных лент становится немного ясно, что именно электронный бизнес и его всевозможные проявления набирают популярность, как во всем мире, так и в России.

Однако электронный бизнес набирает популярность в основном в крупных городах России, так как уровень информатизации и компьютеризации в нашей стране еще достаточно низок.

## **ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЗНЕС. ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ.**

Электронный Бизнес (e-Business) - любая форма бизнес процесса, в котором взаимодействие между субъектами происходит электронным способом. Важно отличать электронный бизнес от электронной коммерции.

Электронный бизнес - это способ заработка денег посредством электронных устройств. Существует еще одно определение электронного бизнеса: электронный бизнес - это предоставление услуг или конечного продукта через электронные средства. Телевидение, телефон, Интернет являются таковыми.

Электронный бизнес это - качественно новые технологии работы, которые позволяют компании достичь конкурентного преимущества за счет улучшения обслуживания своих клиентов и оптимизации бизнес отношений с партнерами. Интернет-технологии являются одним из основных, но не единственным ключевым аспектом в электронном бизнесе.

Сочетание слов "электронный бизнес" содержит главную идею, то есть сделать формализуемые бизнес-операции электронными и перевести их в Интернет-среду. Хотя это кажется простым, суть электронного бизнеса не ограничивается программным обеспечением и компьютерами, как традиционное предприятие не состоит лишь из офиса и копировального аппарата. Реализация простой и понятной идеи требует пересмотра всей модели делового оборота. Как и традиционный, электронный бизнес требует комплексного подхода, включающего планирование и управление, поддерживаемое технологией, процессами и структурой. В случае электронного бизнеса основная тяжесть поддержки ложится на безопасное и надежное программное и аппаратное обеспечение, сети, каналы связи и, конечно же, Интернет.

Цели электронного бизнеса известны - сделать основной бизнес компании более рентабельным, саму компанию - более конкурентоспособной.

Считается, что электронный бизнес включает: продажи, маркетинг, финансовый анализ, платежи, поиск сотрудников, поддержку пользователей и поддержку партнерских отношений.

Полнофункциональная система электронного бизнеса - это сложный интегрированный комплекс, включающий широкий спектр различных по своей природе компонентов.

В систему электронного бизнеса, как правило, входят:

- Подсистемы обмена информацией (например, электронная почта, приложения мгновенной передачи сообщений и др.)
- Подсистемы электронного документооборота
- Подсистемы управления ресурсами компании (материальными, финансовыми, человеческими)
- Подсистемы глобального поиска данных, сбора и совместного использования знаний
- Корпоративные web-представительства, интегрированные с другими подсистемами компании
- Подсистемы электронной коммерции (e-commerce) для организации продаж и закупок
- Подсистемы взаимодействия с клиентами и партнерами
- Подсистемы учета ресурсов (склад, логистика и т.п.)

Электронная коммерция это - один из элементов электронного бизнеса. Она связана с выполнением функций маркетинга, включая продажу товаров и услуг через Интернет потребителю. Электронная коммерция (e-commerce) - осуществление продаж / закупок электронными средствами.

Термин "**электронная коммерция**" объединяет в себе множество различных технологий, в числе которых - **EDI** (Electronic Data Interchange - электронный обмен данными), **электронная почта**, **Интернет**, **интранет** (обмен информацией внутри компании), **экстранет** (обмен информацией с внешним миром). Таким образом, электронную коммерцию можно характеризовать как ведение бизнеса через Интернет.

Электронная коммерция - это ускорение большинства бизнес-процессов за счет их проведения электронным образом. В этом случае информация передается напрямую к получателю, минуя стадию создания бумажной копии на каждом этапе.

Системы электронной коммерции можно разделить на два класса - **системы для организации розничной торговли** и **системы для взаимодействия с деловыми партнерами** (системы бизнес для потребителя и бизнес для бизнеса).

Под определение электронной коммерции подпадают не только системы, ориентированные на Интернет, но также и "электронные магазины", использующие иные коммуникационные среды. В то же время процедуры продаж, инициированных информацией из WWW, но использующих для обмена данными факс, телефон и пр., могут быть лишь частично отнесены к классу электронной коммерции. Отметим также, что, несмотря на то, что WWW является технологической базой электронной коммерции, в ряде систем используются и другие коммуникационные возможности. Так, запросы к продавцу для уточнения параметров товара или для оформления заказа могут быть посланы и через электронную почту.

## **КАТЕГОРИИ И ВИДЫ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ**

Появление Интернета значительно удешевило ведение электронной коммерции за счет низкой себестоимости передачи информации и привело к возникновению ее качественно новых форм. Одной из таких форм стали системы уровня "бизнес - бизнес" (B2B) и "бизнес - потребитель" (B2C), где ключевым моментом является взаимодействие через Web-браузер.

Системы электронной коммерции позволяют покупателю не общаться с продавцом, не тратить время на хождение по магазинам, а также иметь более полную информацию. Продавец же может быстрее реагировать на изменение спроса, анализировать поведение покупателей, экономить средства на персонале, аренде помещений.

Электронный бизнес - любая деловая активность, использующая возможности глобальных информационных сетей для преобразования внутренних и внешних связей с целью создания прибыли.

Электронная коммерция является важнейшим составным элементом электронного бизнеса.

Электронную коммерцию можно разделить на следующие категории:

- \* бизнес-бизнес (B2B);
- \* бизнес-потребитель (B2C);
- \* бизнес-государство (B2G);
- \* государство-бизнесу (G2B);
- \* потребитель-потребитель (C2C).

#### Бизнес-бизнес

Данная категория включает в себя все уровни взаимодействия между компаниями. В качестве предмета коммерции здесь может выступать, в принципе, все, что угодно, начиная от поставок материалов посредством электронных заявок и заканчивая сложными видами услуг, такие как консалтинговые или аудиторские. Все банковские услуги для юридических лиц, осуществляемые через интернет (в основном это касается осуществления платежей) - это тоже сегмент B2B. Причем основные перспективы развития электронная коммерция B2B имеет именно в сфере услуг. Это

#### Бизнес-потребитель

Основу этой категории составляет электронная розничная торговля. К направлению B2C можно отнести следующие виды электронной коммерции: интернет магазины, банковское обслуживание физических лиц через интернет, интернет аукционы, онлайн обучение, платное размещение объявлений в интернет, торговля на интернет биржах.

#### Бизнес-государство

Данная категория включает в себя взаимодействие бизнеса и государства. В принципе, электронный бизнес в этой сфере чем-то схож с B2B, только заказчиком в данном случае выступает государство. Примером могут служить государственные закупки, проводимые с помощью интернет, социологические и маркетинговые исследования, проводимые для государственных структур, разнообразная социальная реклама в интернет, размещенная по заказу государственных органов и направленная на сохранение физического и духовного здоровья нации..

### Государство-бизнесу

На данный момент, пожалуй, наименее развитый электронный бизнес, одновременно с этим имеющий большие перспективы, так как вывод взаимоотношений государства с бизнесом в интернет позволит не только экономить время бизнесу, но и снизить затраты на содержание государственного аппарата и перенаправить освободившиеся средства на социальные нужды. Электронный бизнес между государством и бизнесом успешно реализован во многих странах. Самый распространенный пример - это электронная сдача отчетности контролирующим органам (налоговая, статистическая отчетность).

### Потребитель-потребитель

Основу этой категории составляет возможность взаимодействия потребителей для обмена коммерческой информации. Электронный бизнес между частными лицами. Яркий пример - интернет аукционы, консультационные услуги между частными лицами через интернет, разнообразные сайты обмена, «барахолки», репетиторство через интернет. Многочисленные сайты фрилансеров (фотографов, визажистов, косметологов) являются, по сути, интернет магазинами по продаже услуг частным лицам. Художники выставляют свои работы на продажу в личных интернет выставках.

Наиболее распространенные на сегодняшний день виды электронной коммерции:

- Электронный магазин. В последнее время концепция "электронных магазинов" становится все более популярной. Обычно "электронный магазин" представляет собой веб-сайт, на котором имеется каталог товаров, виртуальная "тележка" покупателя, на которую "собираются" товары, а также средства оплаты - по предоставлению номера кредитной карточки по сети Интернет, по телефону или средствами электронных платежей. Отправка товаров покупателям

осуществляется по почте или, в случае покупки электронных товаров (например, программного обеспечения), по каналам электронной почты или непосредственно через веб-сайт по сети Интернет.

- Аренда различного программного обеспечения - другое новое направление электронной коммерции стала аренда и так называемые "микрорплатежи" - когда за использование какого-либо компонента программного комплекса с пользователя берется символическая плата (несколько центов). Этот вид бизнеса получил развитие в связи с широким распространением технологии Java, предполагающей, что необходимые для выполнения задач программные компоненты подкачиваются по сети непосредственно с веб-сервера.

- Продажа информации - традиционная услуга в области электронной коммерции. Это могут быть: подписка на базы данных, функционирующие в режиме on-line. Этот вид услуг уже достаточно распространен в России.

- Электронные банки - вид электронной коммерции, набирающий обороты сегодня. Среди основных преимуществ электронных банков можно отметить относительно низкую себестоимость организации такого банка (не нужно арендовать престижные здания, не нужны хранилища ценностей и т.д.) и широчайший охват клиентов (потенциальным клиентом электронного банка является практически любой пользователь Интернет). За счет этого электронный банк может предоставлять клиентам более выгодные, чем у обычного банка проценты, и предоставлять за более низкую плату больший спектр банковских и других услуг. Естественно, что электронный банк имеет собственные системы безопасности и защиты электронной информации, такие, как специальные карточки - генераторы случайных паролей, синхронизируемых с паролем на банковском сервере. Это позволяет создавать уникальный пароль при каждом обращении клиента к банковскому серверу. Другой, менее дорогостоящий подход, связан с использованием персональных смарт-карт, также позволяющих генерировать сессионные ключи. Для большей степени защиты дополнительно могут использоваться и средства биометрической идентификации пользователя.