



Электронный бизнес. Изучение своих возможностей

Этот документ знакомит Вас с различными аспектами электронного бизнеса и Интернета, но основное внимание уделяет покупке и продаже товаров и услуг, т.е. электронной коммерции.

Вступление

Всего несколько лет назад Интернет был чем-то новым, о нем не многие знали. Сейчас он изменяет образ нашего общения и ведения дел. Интернет предоставляет пользователям возможность поиска информации в любое время дня и ночи и моментального общения посредством электронной почты и электронных формуляров. А теперь, когда добавилась возможность делать покупки онлайн, влияние Интернета постоянно превосходит все ожидания.

Электронная коммерция дает продавцам возможность расширить свою клиентскую сеть. Это также может быть очень эффективный метод маркетинга товаров и услуг и демонстрации товарных запасов. Традиционно торговцам приходилось устраивать демонстрационные залы или публиковать дорогостоящие каталоги для показа своих товаров. Теперь Интернет предоставляет электронные средства для усиления этой маркетинговой стратегии.

В случае если Вы используете электронный магазин взамен реального или для усиления уже существующего пункта розничной торговли, решение начать электронную коммерцию должно базироваться на серьезных планах, подготовке и реалистичных ожиданиях по поводу вложений и доходов. К планированию Вашего предприятия онлайн надо отнестись так же, как к планированию реального бизнеса.

Что такое вебсайт?

Вебсайт – это серия Интернет-страниц или файлов, которая обычно включает стартовую страницу, которую называют «главной». Каждый вебсайт имеет особый адрес (URL), доступный на Интернете. Например, большинство компаний, организаций или частных лиц имеет единый адрес, ведущий на главную страницу. С домашней страницы можно попасть на другие страницы. С помощью просмотрной программы (браузера) (например Netscape или Internet Explorer) на интересующих страницах можно видеть текст или изображение. С помощью других компьютерных программ можно проигрывать звук, видео и проводить поиск и получение информации.

Вебсайт может быть привлекательным, информативным и развлекающим, хотя может быть и статическим. Статический вебсайт позволяет только одностороннюю связь и не позволяет интерактивности. Эффективные вебсайты предоставляют клиентам возможность для обратной связи, вопросов и поиска существенной информации в пределах вебсайта.

Вот некоторые компоненты интерактивного вебсайта:

- Линки к электронной почте
- Электронные формуляры, которые позволяют клиентам вводить данные
- Поисковые средства
- Соединение с информационными базами данных.

Что такое электронная коммерция?

Электронная коммерция – это способ маркетинга и продажи товаров через интернет. Интернет дает фирме возможность заключения сделок с клиентами и другими фирмами. Финансовые сделки купли-продажи в этом случае осуществляются по линии «бизнес-



потребитель». Модель «бизнес-бизнес» соответствует проведению операций фирм с их поставщиками онлайн. Через интернет Ваши поставщики могут принимать заказы, выставлять счета и принимать оплату. Ожидается, что модель электронной коммерции «бизнес-бизнес» будет расти быстрее, чем модель «бизнес-потребитель».

Нужно ли мне присутствие в интернете?

Не относитесь легко к решению быть или не быть на интернете. Следует учесть много факторов:

- Посещают ли Ваши покупатели интернет или станут ли посещать?
- Откроет ли для Вас интернет неиспользованные рыночные ресурсы?
- Какова стратегия Ваших конкурентов?
- Существуют ли здесь новые деловые или прибыльные возможности?
- Каковы тенденции в бизнесе?
- Какая у Вас деловая стратегия?
- Какие у Вас ресурсы?
- Присутствуют ли на интернете Ваши конкуренты?
- Адекватны ли часы работы Вашего бизнеса потребностям клиентов?
- Сможете ли Вы сократить некоторые расходы, связанные с печатными материалами, направляя клиентов на Ваш вебсайт?

Интернет может значительно увеличить Вашу рыночную базу, и это означает, что к Вашему маркетингу потребуются более широкий подход, чтобы удовлетворить ожидания клиентов из различных географических регионов. Вы должны быть готовы к удовлетворению растущего спроса и обдумать, можно ли будет достаточно экономно и удобно осуществлять доставку Ваших товаров. Существует ряд значительных экономических преимуществ присутствия в интернете, таких как более низкие арендная плата, трудовые затраты, себестоимость товарно-материального запаса и рекламных средств. Имейте в виду, что перемещение Вашего бизнеса в интернет или расширение Вашего бизнеса в интернете не решит Ваших проблем. Если Ваш бизнес плохо функционирует, переход на Интернет может только усложнить проблему.

Итак, рассмотрим типичную коммерческую электронную операцию.

1. Во-первых, Вы должны создать вебсайт, который дает возможность потенциальным покупателям узнать о Ваших товарах или услугах. Покупатель сможет просмотреть Ваш электронный каталог и отобрать интересующие его вещи в корзину покупок.
2. Когда покупатель закончит отбор товара, он заполнит электронный формуляр заказа. Обычно указывается имя клиента, его адрес и т.д.
3. Затем программа по обработке заказа подсчитает итоги, налоги и транспортные расходы (обычно основываются на адресе доставки). В формуляр вносится также номер кредитной карты, дата истечения ее срока действия и адрес доставки. Этот формуляр должен быть защищен.
4. Программа по обработке заказа зашифровывает информацию о сумме заказа и платежных средствах и связывается с кредитной компанией, чтобы проверить действительность номера кредитной карты и соответствие суммы заказа общему лимиту на карте.
5. После авторизации клиенту и продавцу обычно передается подтверждение. После этого заказ считается обработанным.



Заказчики могут даже прослеживать свои заказы в процессе отгрузки и доставки. Это зависит от совершенства программы и от того, взаимодействует ли система склада и других вспомогательных служб с электронным магазином.

Следующий раздел рассматривает процесс, который позволит Вам выработать более четкое понимание подходящих Вам вариантов, или, по крайней мере, дает представление о вопросах, которые нужно задавать специалистам по Интернету, с которыми Вы будете работать.

Вопросы для рассмотрения

Следующие вопросы очень важны, так как решение, которое Вы выберете для электронного магазина, будет в основном базироваться на этих вопросах. Давайте рассмотрим каждый из этих вопросов один за другим, чтобы Вы лучше понимали их важность.

а) Реально, какой у Вас бюджет?

Вы знаете, что имеют в виду, когда говорят: «За что заплатил, то и получил». Это не всегда справедливо. Можно заплатить хороший гонорар, нанять кого-нибудь, кому Ваши интересы будут безразличны, и получить в конечном итоге неэффективный и плохо разработанный вебсайт. С другой стороны, существуют решения, которые Вас не разорят и в то же время будут прекрасно справляться с задачей продажи Ваших товаров. Однако, что важнее всего, прежде чем приступить к созданию электронного магазина, следует оценить все связанные с этим расходы. Сюда входят услуги дизайнеров, оплата размещения вебсайта на Интернете и операционные расходы.

б) Насколько Вы разбираетесь в технике?

Если Вы чувствуете, что достаточно любите технику и обладаете некоторыми базовыми навыками и средствами, можете попробовать разработать вебсайт или какие-то его части сами. Некоторые решения, построенные на основе браузера, позволяют создавать интернет-магазин путем простого использования мышки для выбора готовых вариантов. Вы должны лишь позаботиться о том, чтобы отсканировать изображения, преобразовать их в надлежащий формат (.gif, .jpg), включить подробное описание товара и цены и разместить их на сервере.

в) Сколько товаров Вы собираетесь продавать (сейчас и в будущем)?

Расходы, связанные с электронной коммерцией, во многом зависят от количества предметов или товаров в Вашем каталоге. Ежемесячная оплата часто зависит от этих количеств и может расти очень быстро, если Ваш каталог увеличивается.

Если Вы планируете продавать много товаров, то, возможно, лучше рассмотреть более гибкий тип решения, которое не будет слишком дорогостоящим в условиях роста Вашего бизнеса.

г) Вы хотите интегрировать электронный магазин в уже существующий вебсайт или хотите все создать с нуля?

Возможно, у Вас уже есть простой вебсайт и Вы решили добавить к нему элемент «магазин». В этом случае Вы можете поговорить с фирмой, предоставляющей Вам услуги размещения вебсайта на Интернете, чтобы узнать, предлагает ли она какие-нибудь решения в плане электронной коммерции. У вас на вебсайте возможно есть уже некоторые интегрированные



базы данных или другие технологии, которые нужно принимать в расчет при обсуждении и выборе варианта электронного магазина.

Как только Вы рассмотрите эти вопросы, можно приступать к делу. Какие варианты решений имеются в наличии и с какими расходами они сопряжены? Чтобы иметь общую картину, давайте рассмотрим компоненты электронного коммерческого вебсайта и имеющихся вариантов.

Анатомия электронного коммерческого вебсайта

Дизайн вебсайта и создание каталога

Хороший интернет-дизайнер сможет сделать для Вас профессионально выглядящий вебсайт, в котором легко ориентироваться и который выражает природу Вашего бизнеса. Используя некоторые из вариантов решений, которые мы обсудим, Вы сможете создать вебсайт, обладая лишь небольшими техническими знаниями. Однако во многих случаях нецелесообразно самому заниматься строительством вебсайта. Вам лучше сконцентрироваться на деловом аспекте магазина и оставить техническую и дизайнерскую сторону кому-то другому.

При выборе дизайнера для разработки электронного коммерческого вебсайта убедитесь, что он имеет значительные знания и опыт. Во многих случаях Вы будете использовать его услуги не только для разработки вебсайта, но и для того, чтобы оценивать Ваши потребности и рекомендовать технологии и решения, которые подходят для Вашего бизнеса.

Как и всякому реальному магазину, Вашему онлайн-магазину потребуется ассортимент товаров, покупательская корзина и касса. Хотя Вы можете нанять программиста для разработки этих компонентов с нуля, на рынке существует множество программных решений, которые уже имеют такие заранее разработанные компоненты. Многие из этих заранее подготовленных решений могут быть названы общим словом «шаблонные» услуги. Обычно они предлагаются наряду с возможностью размещать Ваш электронный магазин на интернете. Такие шаблонные услуги могут включать электронные формы и средства. Они содержатся в программных пакетах, которые устанавливаются на компьютере и используются для построения вебсайтов электронной коммерции.

Шаблонные услуги

Шаблонные услуги являются составной частью браузеров (зачастую именуются как онлайн-услуги) и предоставляют относительно недорогое решение для малого бизнеса, которому нужен эффективный интернет-магазин, но в котором не обязательно контролировать каждый технический и торговый аспект. Такие решения больше ценятся небольшими магазинами, у которых нет большого товарного ассортимента.

Торговые фирмы могут создать простой магазин, выбирая нужные варианты и заполняя информацией такие пункты, как описание товара, информация о фирме и т.д. Нужно также загрузить на интернет графические файлы и фирменные знаки, которые будут изображены на вебсайте электронного магазина.

Некоторые преимущества шаблонов

- Легко пользоваться
- Все задачи выполняются с Вашего браузера (например, Netscape или Internet Explorer)
- Относительно быстрая установка



Обычно не требует дополнительной установки никаких программ на компьютере
 Требуются минимальные технические знания
 Нет необходимости в услугах провайдера или фирмы по размещению вебсайта на
 Интернете, так как магазин размещается на вебсайте фирмы, предоставляющей
 шаблонные услуги

Некоторые недостатки шаблонов

Ограниченность дизайна и структуры
 Ваш магазин будет выглядеть очень похожим на другие магазины, созданные с
 помощью шаблонных услуг
 Расходы увеличиваются с добавлением новых товаров в каталог

Стоимость шаблонных услуг

Стоимость обычно состоит из ежемесячной оплаты плюс дополнительных платежей.
 Дополнительные платежи зависят от количества операций или товаров в магазине.

Стоимость шаблонных услуг значительно варьируется в зависимости от сложности пакетов
 услуг. Если Вы заинтересованы в шаблонном решении, Вам стоит поближе ознакомиться с
 вебсайтом, продающим такие услуги. Возможно, Вы сможете опробовать демонстрационную
 версию или создать «пробный магазин», прежде чем принять решение.

Услуги «Витрина магазина» - Storefront

Программа «Витрина магазина» – это инструмент, который может использоваться Вами или
 Вашим разработчиком для создания магазина. Такие программы могут варьироваться от
 простых и дешевых до очень сложных и дорогих вариантов. Лучший для Вас выбор – тот,
 который имеет необходимые для Вас функции.

Программы создания магазинов (часто именуемые «офлайн»-программы) различаются по
 сложности и функциям. Некоторые программы очень просты, другие предлагают
 дополнительные черты и варианты (например, товарные, интеграционные или
 административные варианты).

Некоторые преимущества программ по созданию вебсайтов

Обычно более сильные и гибкие, чем шаблонные услуги;
 Дают больше контроля в организации и структуре магазина;
 Совместимы с требованиями многих фирм по размещению вебсайтов на Интернете
 (получите подтверждение Вашего провайдера);
 Небольшие ограничения в плане развития или изменения магазина

Некоторые недостатки программ по созданию вебсайтов

Более сложные в обращении, чем шаблонные:
 Нужно устанавливать на своем компьютере;
 Вы должны сначала создать магазин «офлайн» (на компьютере) и потом перенести
 его на сервер;
 Предполагают наличие знаний техники и программирования

Стоимость программ по созданию вебсайтов

Стоимость таких программ зависит от сложности предлагаемых в них вариантов и услуг.
 Разработчику нужно установить эту программу на своем компьютере, и когда работа
 закончена, перенести готовые файлы на совместимый сервер. Использование таких



программ часто ограничивается теми, кто обладает определенными техническими знаниями, так как даже просмотр перенесенных файлов требует умения в использовании сервера.

Однако, «витринная» программа это всего лишь ... магазин. Коммерсантам все равно нужно платить фирме, размещающей вебсайт на Интернетe за место на сервере, создать коммерческий счет и систему расчетов за покупки, а в большинстве случаев и разработчику собственно за создание интернет-магазина в рамках программного пакета.

Многие «витринные» проекты позволяют скачать программу на испытательный период, чтобы дать возможность оценить ее характеристики перед тем, как принять решение о покупке.

Провайдер услуг Интернета (ISP)/Хозяин сети (Web Host)

ISP обеспечивает Вам соединение с Интернетом, «хозяин сети» обеспечивает место на своем сервере для Вашего вебсайта. Часто эти компании объединены в одну и предоставляют оба вида услуг. Их клиенты обычно платят за услуги ежемесячный тариф на основании таких факторов как: размер вебсайта, ширина диапазона, техническое обеспечение, количество адресов электронной почты, безопасность сервера (для кредитных карт и конфиденциальной информации).

Хозяева сетей начинают предлагать решения по электронной коммерции совместно с услугами по использованию пространства на сервере. Они могут включить программу по разработке интернет-магазина и даже вебсайта. Опять же, это обычно не включает открытие коммерческого счета и тарифы за обработку платежных операций.

Название домена

Название домена это Ваш интернет-адрес, который иногда называется URL. По нему Вас находят во всемирной паутине. Например, домен может быть таким: **www.vashafirma.com** или **www.vashafirma.ca** .

Название домена Вы получаете от «регистратора». Оплата за название домена может быть разной, в зависимости от типа выбранного домена (например, «.com», «.ca»). Чтобы Ваш домен оставался во всемирной сети, его нужно время от времени возобновлять (например, каждые два или три года). Регистрация Вашего домена на интернете похожа на регистрацию Вашей компании и ее названия. Следует учесть эксплуатационные расходы по постоянному обновлению вебсайта и обеспечению его бесперебойной работы. Эти расходы могут варьироваться в зависимости от размера и масштаба вебсайта.

За дальнейшей информацией

обращайтесь на следующие вебсайты:

InterNIC

Вебсайт [InterNIC](#) был создан для предоставления текущей информации по услугам регистрации интернет-сетевых доменов.

Интернет корпорация по присвоенным названиям и числам

[ICANN](#) отвечает за координирование Системы названий доменов, обеспечивая уникальность всех интернет-названий и номеров доменов, с тем чтобы все пользователи интернета находили действующие адреса.

Канадский Интернет-регистр (Canadian Internet Registration Authority)

[CIRA](#) – некоммерческая корпорация, занимающаяся регистрацией доменов «.ca» для



канадских организаций, а также предоставляющая прочую информацию о регистрации названий или номеров доменов в Канаде.

Платежи онлайн

В основном проводить платежи своих покупателей онлайн можно либо через коммерческий счет, который Вы можете открыть у каждого из провайдеров кредитных карт (Visa, MasterCard и т.д.), либо с помощью интернетовой платежной службы. Расчетные тарифы за коммерческий счет и другие тарифы по интернетовым расчетам варьируются. В некоторых случаях может потребоваться залог для покрытия возможных «возвратов» (запросов о возврате платежей, произведенных на вебсайте). Очень важно обсудить с провайдером детали услуг и все возможные тарифы.

Безопасность

Стандартный вебсайт обычно не требует высокой степени защиты; однако вебсайт электронной коммерции – это совсем другое дело. Обычно, когда клиенты хотят сделать покупки на Вашем вебсайте, они находятся в незащищенной обстановке, пока не щёлкнут по кнопке «оплата». Это обычно та точка, откуда покупатель попадает в защищенное пространство на сервере (со всеми необходимыми средствами защиты). Когда пользователь начинает процесс оплаты, он предоставляет личную информацию, в том числе имя, адрес и, конечно, информацию о кредитной карте. Здесь вступает в действие технология кодирования и другие средства защиты.

С использованием таких технологий, как Слой безопасного соединения (SSL) или Безопасная электронная транзакция (SET) и Цифровой сертификат, информация кредитной карты клиента и другая личная информация зашифровываются и посылаются для проверки в центр обработки платежной информации.

Информация о средствах защиты и кодировании может быть получена от провайдера услуг Интернета или «хозяина сети».

Заключение

Интернетовой магазин может предоставить коммерсантам отличную возможность продемонстрировать и продавать свои товары клиентам по всему миру. Однако очень важно, чтобы при создании электронного магазина учитывались те же обстоятельства, что и при открытии обычного магазина.

Возможно ли продавать Ваш товар или услугу онлайн? Какие у Вас преимущества перед конкурентами: цена, простота в использовании, доставка, доступность? Есть ли у Вас крепкая уверенность в своем вебсайте? Безопасный ли это вебсайт? Защищена ли у Вас личная информация? Какая у Вас политика возвратов? Указана ли информация о доставке?

И конечно, один из главных элементов: могут ли покупатели Вас найти? Какую маркетинговую стратегию Вы применяете для своего онлайн-магазина: регистрацию на поисковых машинах? публикацию названия домена во всех Ваших печатных материалах и перекрестную рекламу на других вебсайтах?

Также важно помнить, что даже если Вы и продаете в виртуальном пространстве, это не означает, что Вы можете обойти правила деятельности бизнеса, установленные в Вашей провинции. К Вашему онлайн-магазину применимы все те же правовые и налоговые нормы, что и к обычному бизнесу. Хотя некоторые правовые аспекты электронной коммерции до сих пор не совсем установились, будет разумно, если Вы начнете деятельность так же, как и в условиях реального мира.

С деловой точки зрения Вам нужно принять много решений:



- Кому Вы хотите продавать свой товар?
- Собираетесь ли Вы ограничить свой онлайн-бизнес покупателями в Канаде?
- Какие правила нужно соблюдать, чтобы выходить на покупателей в США?
- Готовы ли Вы следовать международным правилам торговли со странами, в которые собираетесь продавать?
- Какие дополнительные шаги потребуются, чтобы отправлять товар в эти страны?

Так как электронная коммерция это новая и развивающаяся область бизнеса, каждая страна, штат или территория имеет правила, которые Вам нужно соблюдать для того, чтобы продавать туда. Даже если вся операция осуществляется через компьютер, в какой-то момент времени Вам придется физически отправить товар и, следовательно, иметь дело с импортно-экспортными правилами вовлеченных стран.

Таким образом, при составлении своего плана Вы должны проконсультироваться со специалистами в данном секторе экономики и провести поиск на интернете. Учитесь на успехах других электронных магазинов. Это поможет стать успешным и Вашему онлайн-предприятию!

Контрольный лист для электронной коммерции

- Разработайте бизнес-план
- Оцените свои потребности в дизайнера или разработчике вебсайта-интернет магазина
- Выберите решение для его создания (шаблонный вариант или программа для построения вебсайта)
- Выберите и введите в действие метод обработки интернетовых платежей
- Выберите провайдера (ISP) для размещения Вашего магазина на интернете
- Получите название домена
- Получите цифровой сертификат

Ключевые определения

Электронный маркетинг

Электронный маркетинг – это любая форма рекламы на интернете, например, баннеры, логотипы, торговые знаки, фотографии, графика, вебсайты, интернет-страницы, открывающиеся окна, прямое или не прямое распространение электронной почты, информационных бюллетеней, и т.д.

Провайдер услуг интернета (ISP)

Провайдер фактически соединяет Вас с Интернетом. Многие провайдеры предоставляют также услуги «хозяина сети» (хостинг).

Защищенная электронная транзакция (SET) и цифровой сертификат

SET проверяет подлинность информации и зашифровывает данные кредитной карты. Делается это с помощью использования цифрового сертификата «третьей стороны», который не позволяет ни покупателю, ни магазину притворяться кем-то другим.

Обладатели кредитных карт используют «электронный кошелек», установленный на жестких дисках их компьютеров в виде браузерного встраиваемого модуля (plug-in). Коммерсанты также получают зашифрованный сертификат от своего банка, удостоверяющий их как легальный бизнес. Эти сертификаты вырабатывают цифровые коды (так называемые пары публичного и частного ключей), которые расшифровывают номер кредитной карты и меняются для каждой операции.

**Защищенный слой(SSL)**

Большинство вебсайтов используют стандарт браузера SSL, который был разработан на Netscape Communications Corp. SSL включается в последние версии браузеров Netscape и Explorer. SSL зашифровывает и расшифровывает все сообщения, поступающие с сервера и на сервер. Однако коммерсант не знает наверняка, используется ли украденная карта. Для более высокой степени уверенности следует пользоваться стандартом SET.

Браузер

Программа для навигации по всемирной «паутине». Обычно браузеры работают на легком в использовании графическом пользовательском интерфейсе (GUI). Браузеры способны прочитать язык HTML и перевести его в приятную для просмотра и простую для конечного пользователя форму.

Хозяин сети (Web Host)

Услуги хостинговых фирм заключаются в предоставлении определенного объема памяти своего сервера для Вашего вебсайта. Ваш «хозяин сети» может также вести учет количества людей, посещающих Ваш вебсайт, и того, как они его нашли (по вебсайтам дающим на него ссылки). Они обычно берут оплату в виде разового тарифа за размещение вебсайта и ежемесячную оплату за место на сервере.

Сетевой сервер

Это компьютер, который присылает (сервирует) интересетевые страницы. Каждый сервер сети имеет свой Ай-Пи(IP)-адрес и, возможно, имя домена. Например, если Вы введете на своем браузере адрес (URL) <http://www.cbcs.org/ontario/>, то на сервер по имени «cbcs.org» посылается запрос. Тогда сервер присылает на Ваш браузер страницу под названием index.html.

Центр услуг предпринимательству «Канада-Онтарио» (COBSC/CSECO) предоставляет деловую информацию на официальных языках Канады – английском и французском. Некоторые из самых полезных наших документов переведены также в порядке любезности и на ряд других языков. За дополнительной информацией по предпринимательству просьба обращаться к сотруднику информационной службы COBSC/CSECO по телефону 1-888-576-4444.