

Uvod v e-poslovanje

Dr. Andreja Pucihar

Andreja.Pucihar@FOV.Uni-Mb.si



Povzeto po: Electronic Commerce: A Management Perspective 2006
Vir: Management – nova znanja za uspeh (Možina in drugi, 2002)
18. poglavje: Management informacijske tehnologije in e-poslovanja.

(Turban, King, Viehland, Lee)

(Gričar)

Opredelitev e-poslovanja



e-poslovanje = poslovanje z uporabo IKT
Oskrbovanje, prodajanje ali izmenjavanje izdelkov,
storitev ali podatkov z uporabo e-rešitev in
računalniškega omrežja

Opredelitev e-poslovanja



- Poenostavljeno rečemo, organizacija posluje elektronsko, kadar posluje brez papirjev, oziroma, bolj realistično, s čim manj papirja.
- E-poslovanje vključuje uporabo vseh oblik IKT v poslovnih procesih med trgovinskimi, proizvodnimi in storitvenimi organizacijami, ponudniki podatkov, državno upravo in potrošniki.

Opredelitev e-poslovanja



- E-poslovanje lahko opredelimo z:
 - Komunikacijami
 - Trgovanjem
 - Poslovnimi procesi
 - Storitvami
 - Usposabljanjem in učenjem
 - Sodelovanjem
 - Skupnostjo

Opredelitve e-poslovanja



- Širša opredelitev e-poslovanja poleg prodaje in nabave izdelkov in/ali storitev vključuje še:
 - Sodelovanje s poslovnimi partnerji
 - Izvajanje poslovnih transakcij
 - Storitve za stranke

Odraž stopnje uporabe e-poslovanja v organizacijskih oblikah



- Organizacije, ki poslujejo na “zastarel” način brez uporabe IKT in prodajajo izdelke prek fizičnih posrednikov (brick-and-mortar organizations)
- Organizacije, ki uporabljajo nekaj e-poslovanja, večinoma pa poslujejo v fizičnem svetu (click-and-brick organizations)
- Organizacije, ki poslujejo izključno z uporabo IKT (virtual organizations)

Področja uporabe e-poslovanja



- **Informacijski sistem**
 - Informacijski sistem, ki omogoča e-poslovanje v organizaciji
- **Medorganizacijski informacijski sistemi**
 - Informacijski sistem, ki omogoča e-poslovanje - izvajanje transakcij in tok podatkov med dvema ali več organizacijami
- **E-tržnice**
 - Tržnice na internetu, kjer se srečujejo kupci in prodajalci z namenom trgovanja z izdelki, storitvami in podatki -> e-poslovanje med več kupci in več prodajalci

Ogrodje e-poslovanja



- Omrežno računalništvo je infrastruktura za e-poslovanje in se vzpostavlja kot standardno računalniško okolje za poslovne, vladne rešitve in rešitve za posameznike
 - *Omrežno računalništvo* povezuje več računalnikov in drugih elektronskih naprav z različnih lokacij s telekomunikacijskimi omrežji, vključno z brezžičnim in neposrednimi povezavami med računalniki (peer-to-peer)
 - Omogoča uporabnikom dostop do podatkov in informacij, ki so shranjene na različnih lokacijah
 - Omogoča komuniciranje in sodelovanje med ljudmi ne glede na geografske in časovne razdalje

Ogrodje e-poslovanja



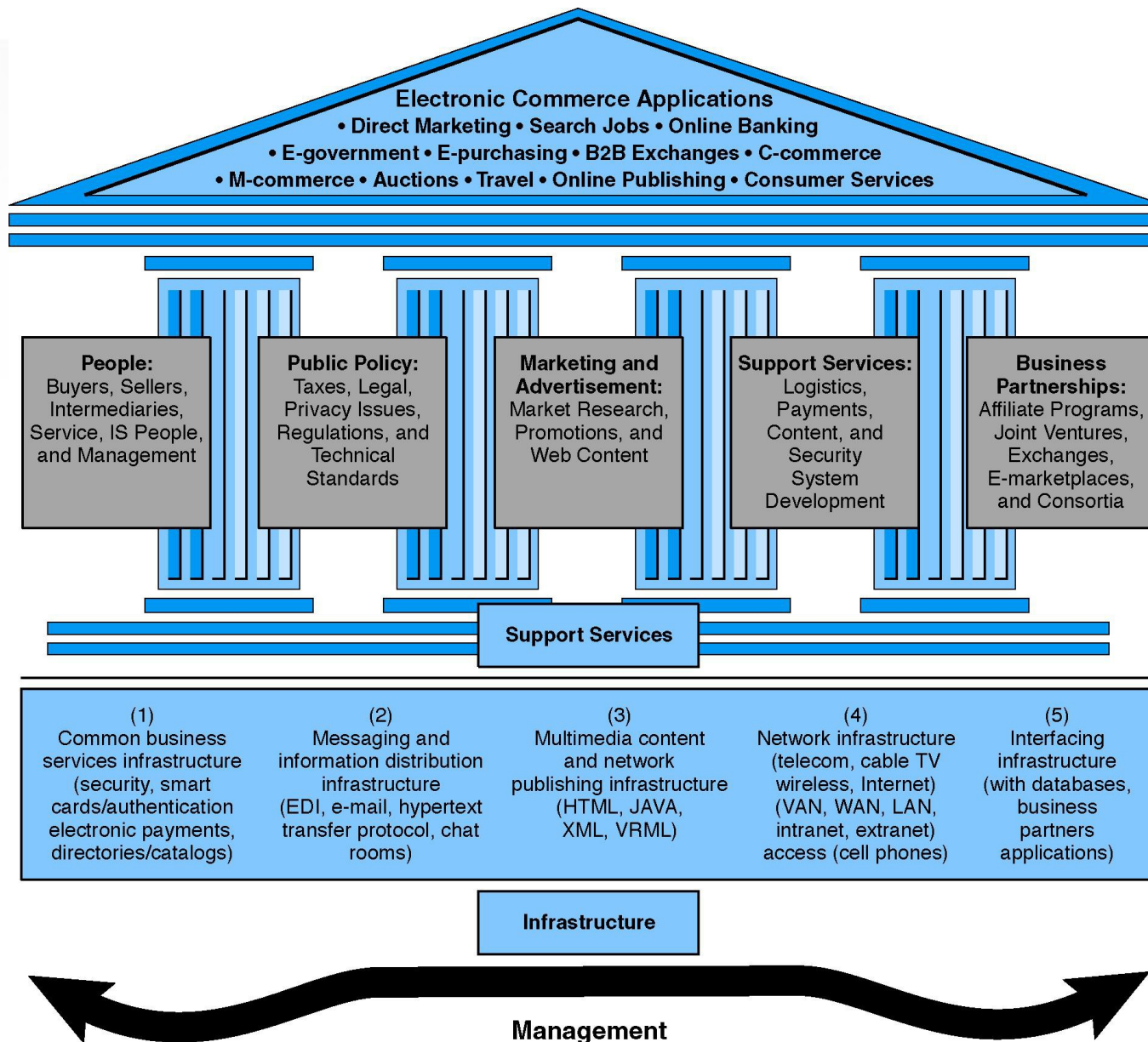
- **intranet**

- Notranje omrežje podjetja ali vladne organizacije, ki uporablja internetne rešitve (z uporabo spletnega brskalnika)

- **ekstranet**

- Omrežje, ki uporablja internet za povezovanje z več intraneti (medorganizacijsko povezovanje)

Ogrodje e-poslovanja



Opredelitev e-poslovanja glede na odnose med poslovnimi subjekti



- E-poslovanje med podjetji (business-to-business - B2B)
- E-poslovanje med podjetji in potrošniki (business-to-consumer - B2C)
- E-poslovanje potrošnika s podjetjem (consumer-to-business - C2B)
- E-poslovanje med potrošniki (consumer-to-consumer - C2C)
- E-poslovanje podjetja z zaposlenimi (business-to-employees - B2E)

Opredelitev e-poslovanja glede na odnose med poslovnimi subjekti



- E-poslovanje med podjetji in vladnimi organizacijami (business-to-government – B2G)
- E-poslovanje med vladnimi organizacijami (government-to-government – G2G)
- E-poslovanje med vladnimi organizacijami in državljani (government-to-citizens – G2C)

Ostale oblike e-poslovanja



- **E-prodaja na drobno (e-tailing)**
 - Online prodaja na drobno (navadno B2C)
- **e-učenje**
 - Uporaba e-virov za namen usposabljanja in učenja
- **Mobilno poslovanje (m-commerce)**
 - E-poslovanje v brezžičnem omrežju z uporabo mobilnih naprav
- **Sodelovanje v poslovanju (c-commerce)**
 - Model e-poslovanja, kjer posamezniki ali skupine komunicirajo in sodelujejo v realnem času

Ostale oblike e-poslovanja



- Lokacijsko osnovano e-poslovanje (location-based commerce - l-commerce)
 - Transakcije ali storitve v mobilnem poslovanju, usmerjene na posameznike na določenih lokacijah ob določenem času
- Notranje poslovanje v podjetju (intrabusiness EC)
 - Vključuje vse notranje organizacijske aktivnosti in proces, ki vključujejo izmenjevanja izdelkov, storitev, podatkov in informacij med različnimi oddelki in zaposlenimi v organizaciji

Prihodnost e-poslovanja



- Pričakovati je rast e-poslovanja v prihodnosti
- Navkljub napakam in neuspehom posameznih podjetij, količina e-poslovanja narašča 15-25 odstotkov letno

Pospeševanje razvoja e-poslovanja



- **Digitalna ekonomija**

- Je ekonomija osnovana na digitalnih tehnologijah, vključno z digitalnimi komunikacijskimi omrežji, računalniki, programi in drugimi informacijskimi tehnologijami

- Imenovana tudi Internetna ekonomija

- Digitalna revolucija pospešuje e-poslovanje, ki omogoča organizacijam vzpostaviti konkurenčno prednost in inovacije

Pospeševanja razvoja e-poslovanja



- **Poslovno okolje**

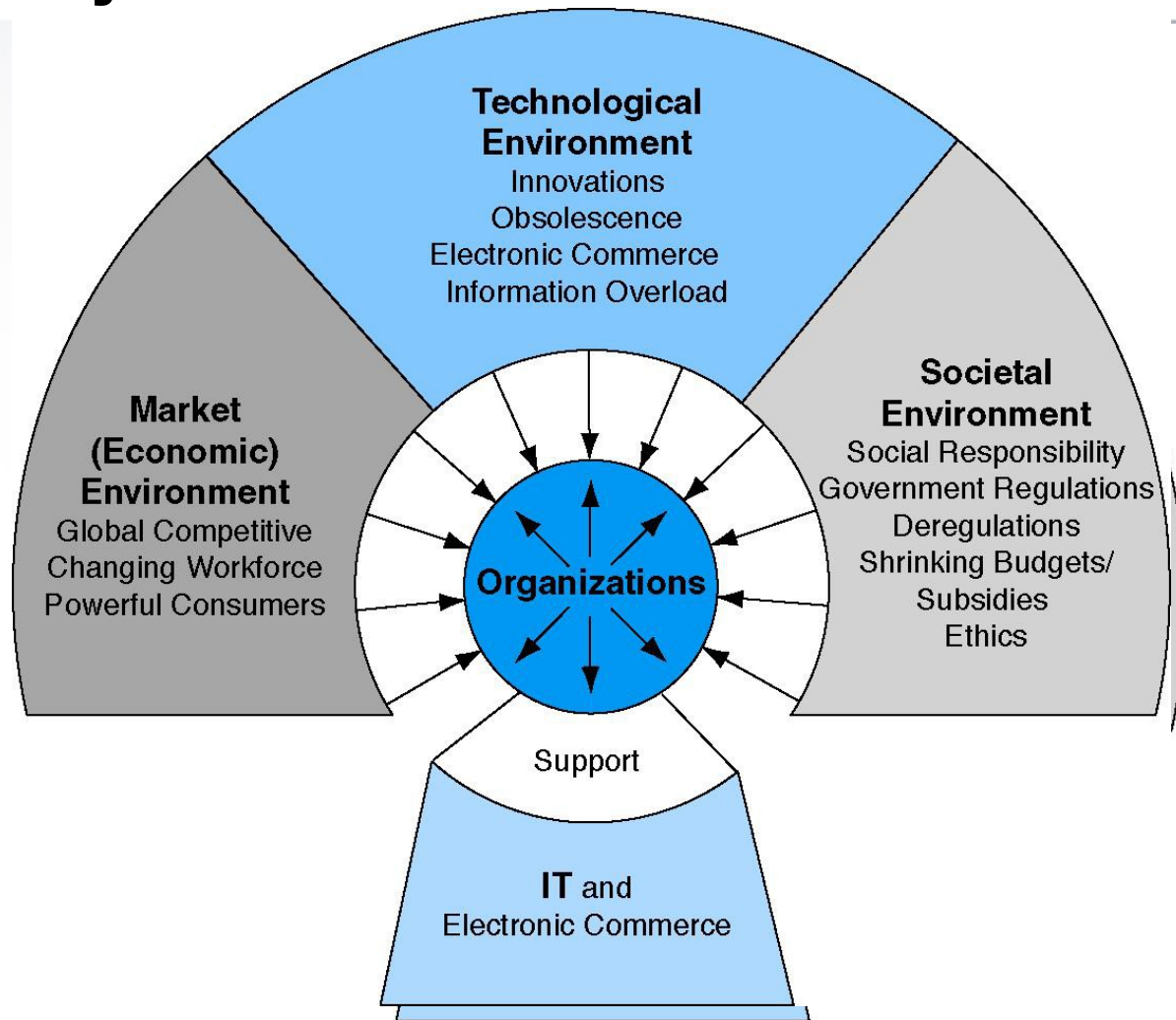
- Ekonomski, pravni, socialni in tehnološki dejavniki, ki skupaj oblikujejo izredno konkurenčno poslovno okolje, kjer imajo kupci – potrošniki veliko moč
- Organizacije ne smejo gledati le na tradicionalne akcije kot so zniževanje stroškov in zapiranje nedobičkonosnih podružnic, temveč se tudi posluževati sodobnih inovativnih akcij:
 - prilagajanje izdelkov in storitev,
 - razvoj novih izdelkov in storitev,
 - zagotavljanje visoko kakovostnih storitev za stranke, ...

Kategorije pritiskov na organizacije



- Tržni (ekonomski)
- Socialni
- Tehnološki

Pritiski na organizacije in vloga e-poslovanja



Strategije odzivanja organizacije na pritiske



- Prilagajanje in preoblikovanje poslovnih procesov
- Neprekinjeno vlaganje v izboljšave
- Učinkoviti odnosi s strankami
- Poslovna zaveznitva

- Strateški sistemi
- Odzivni sistemi
- E-tržnice

Strategije odzivanja organizacije na pritiske



- Skrajševanje časa, ki ga organizacija potrebuje za dokončanje poslovne aktivnosti od začetka do konca
 - na primer skrajšanje časa od razvoja novega izdelka do njegovega pojava na tržišču)
- Večja vloga zaposlenih
 - E-poslovanje omogoča decentralizacijo funkcije odločanja s centralizirano kontrolo
- Izboljšanje poslovanja oskrbovalnih verig
 - E-poslovanje lahko zmanjšuje zamude in zaloge v oskrbovalnih verigah in poveča njihovo učinkovitost

Strategije odzivanja organizacije na pritiske



- Proizvodnja velikih količin kupcem prilagojenih izdelkov (Mass Customization: Make-to-Order in Large Quantities)
- Uporaba e-poslovanja od avtomatizacije prodaje do kontrole zalog
- Upravljanje z znanjem (Knowledge Management)
 - Proces oblikovanja in zajemanja znanja, njegovega shranjevanja in zaščite, posodabljanja in vzdrževanja ter njegova uporaba

Poslovni modeli e-poslovanja



- Poslovni model
 - Metoda poslovanja, s katero podjetje generira dohodek za svoj obstoj
- Poslovni model je način uresničevanja poslovnih planov in strategij

Sestava poslovnega modela



- Opis ključnih strank za katere organizacija proizvaja izdelke ali storitve in odnos organizacije do teh strank
- Opis vseh proizvodov in storitev, ki jih bo nudila organizacija
- Opis poslovnih procesov, ki so potrebni za proizvodnjo in zagotavljanje izdelkov in storitev

Sestava poslovnega modela



- Seznam potrebnih virov in identifikacija tistih, ki so na voljo, tistih, ki bodo razviti v organizaciji in tistih, ki jih organizacija mora pridobiti.
- Opis oskrbovalne verige, vključno z dobavitelji in njihovimi poslovnimi partnerji
- Opis pričakovanih prihodkov, ocenjenih stroškov, virov financiranja in ocenjenega dobička

Prihodkovni modeli



- **Prihodkovni modeli**
 - opis načina, na katerega bo organizacija ali projekt e-poslovanja pridobival dohodek
- **Običajni prihodkovni modeli:**
 - Prodaja
 - Prihodki od transakcij
 - Prihodki od članarine
 - Prihodki od oglaševanja
 - Združeni prihodki
 - Drugi načini

Doprinos vrednosti z e-poslovanjem

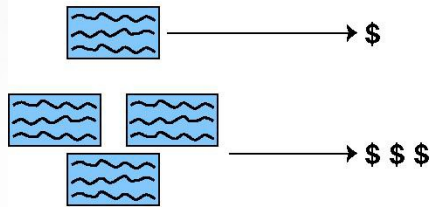


- **Doprinos vrednosti**
 - Prednosti, ki jih organizacija pridobi z uporabo e-poslovanja
- **Kako lahko doprinašajo vrednost e-tržnice?**
(Amit and Zott 2001)
 - Zmanjšani stroški iskanja in izvajanja transakcij
 - Komplementarnost
 - “Zaklenitev” strank
 - Novosti – nove storitve za stranke

Pogosti prihodkovni modeli

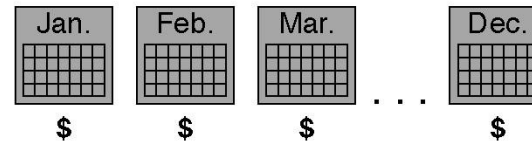


Transaction Fees Model



Commissions paid on volume of transactions

Subscription Model



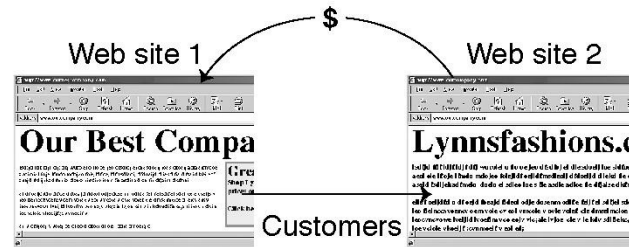
Fixed amounts are charged, usually monthly

Advertisement Model



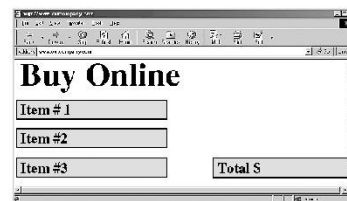
Payments from advertisers

Affiliate Model



Commissions for referring customers

Sales Model



Revenue from sales of goods or services

Pogosti prihodkovni modeli



- **Razdelitev glede na mehanizme trgovanja:**
 - **Neposredni marketing na spletu**
 - **E-razpisi, e-pocenjevanje**
 - Kupec pozove potencialne dobavitelje, da oddajo ponudbo in izbere najugodnejšega
 - **Model “povej svojo ceno”**
 - Model, kjer kupec določi ceno, ki jo je pripravljena plačati in povabi dobavitelje, da dobavijo izdelke ali storitve po tej ceni
 - **Blagovna menjava**
 - **Veliki popusti**

Pogosti prihodkovni modeli



- **Razdelitev glede na model poslovanja**
 - Prilagajanje izdelkov in storitev kupčevim željam
 - Posredovalci podatkov in informacij
 - E-tržnice
 - Integratorji vrednostnih verig
 - Ponudniki storitev vrednostnim verigam
 - Ponudniki storitev oskrbovalnim verigam

Vpliv e-poslovanja



- E-poslovanje pretresa organizacije v procesih in na novo določa načine povezovanja med organizacijami
- Ustvarja nove priložnosti za povezovanje posameznikov s poslovnimi in vladnimi organizacijami.
- V prihodnje bodo organizacije poslovale elektronsko ali pa ne bodo poslovale.

Vpliv e-poslovanja



- Spreminja načine ustvarjanja proizvodov in storitev ter njihovega posredovanja od proizvajalcev do potrošnikov.
- Dodatno spodbudo razvoju e-poslovanja prinašata razširitev uporabe interneta in liberalizacija telekomunikacij v razvitih državah.

Vpliv e-poslovanja



- E-poslovanje prinaša vrsto sprememb, ki jih bodo prilagodljive in ustvarjalne organizacije lahko koristno izrabile:
 - hitrejšo odkrivanje najugodnejšega ponudnika zelenega proizvoda ali storitve na poljubni lokaciji v svetu ob poljubnem času;
 - pocenitev poslovnih transakcij v zvezi s trženjem, oblikovanjem in proizvodnjo, pridobivanjem in izvajanjem naročil ter transportom;

Vpliv e-poslovanja



- neposreden dostop do potencialnega kupca ali potrošnika z možnostjo oblikovanja posebno prirejene ponudbe.

Vpliv e-poslovanja



- Uporaba interneta odpira nove načine povezovanja z že znanimi osebami pa tudi z ljudmi, ki jih še nismo srečali.
- Zato tako narašča interes za vzpostavljanje spletnih trgovin.
- Obstoječe oblike povezovanja se pospešijo in intenzivirajo (pogovori, obiski).
- Zlasti povezava v internet prek mobilnega telefona bo prinesla dodatne možnosti za komuniciranje, ki bodo olajšale življenje in delo ljudi

Prednosti e-poslovanja za organizacije



- Globalna dosegljivost
- Zmanjševanje stroškov
- Izboljšanje poslovanja oskrbovalnih verig
- Povečanje časovnega in geografskega obsega poslovanja
- Prilagajanje izdelkov in storitev kupcem
- Novi poslovni modeli
- Krajši čas prodora izdelka ali storitve na tržišče
- Specializirani trgovci
- Zmanjšani stroški komunikacij
- Učinkovitejše oskrbovanje
- Izboljšani odnosi s strankami
- Posodobljeni materiali organizacije

Prednosti e-poslovanja za potrošnike



- Več izdelkov in storitev
- Prilagojeni izdelki in storitve
- Cenejši izdelki in storitve
- Dostava po želji
- Podatki in informacije so na voljo
- Sodelovanje v e-dražbah in e-pocenjevanju
- E-skupnosti

Prednosti e-poslovanja za družbo



- Višji življenjski standard
- Večje možnosti za revne, prizadete, invalidne in ostarele
- Na voljo so storitve javne uprave

Možne težave e-poslovanja



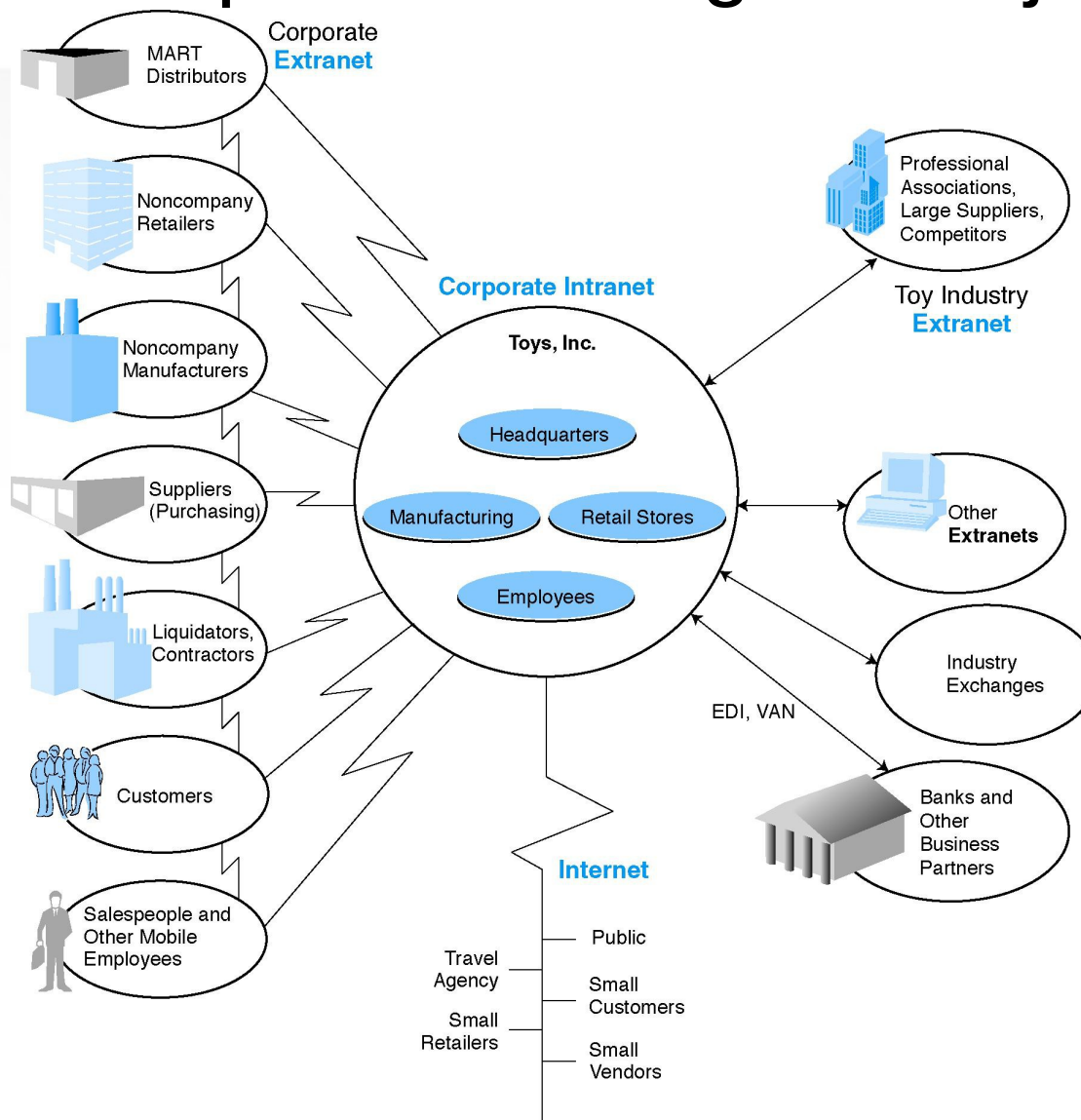
- Tehnološke omejitve
 - Pomanjkanje globalnih standardov za kakovost, varnost in zanesljivost
 - Nezdostna propustnost omrežij predvsem mobilnih
 - Zapleteno povezovanje internetnih e-rešitev z obstoječimi
 - Draga uporaba in dosegljivost interneta

Možne težave e-poslovanja



- Netehnološke omejitve
 - Pomanjkanje varnosti in zasebnosti podatkov
 - Pomanjkanje zaupanja
 - Nerešene pravne omejitve (davki)
 - Nacionalne in mednarodne regulative omejujejo e-poslovanje
 - Oteženo merjenje koristi
 - Še vedno je pomemben otip izdelka pri nakupu
 - Nezaupanje v brezpapirno e-poslovanje
 - Nezdostno število uporabnikov
 - Goljufije, prevare
 - Oteženo pridobivanje kapitala za nove modele e-poslovanja (veliko neuspešnih primerov)

Omrežna - povezana organizacija



Vaja



- http://wps.prenhall.com/bp_turban_ec_2006
- Andreja.Pucihar@FOV.Uni-Mb.si