



Введение в электронную коммерцию

Информационные технологии

Информационная технология (ИТ) – это система методов и способов сбора, передачи, накопления, обработки, хранения, представления и использования информации.

Информационные технологии в сфере экономики и управления позволяют переработать разрозненные исходные данные в надежную и оперативную информацию для принятия решений с целью достижения оптимальных рыночных параметров объекта управления.

Информационные технологии практически могут реализовываться как в неавтоматизированном (традиционном или, по-другому, «бумажном»), так и в автоматизированном виде.

Степень *автоматизации* (автоматизация – это замена деятельности человека работой машин и механизмов) информационных технологий может меняться в широких пределах: от систем, в которых процесс управления полностью осуществляется человеком, до таких, где он реализуется автоматически.

Таким образом, *автоматизированная информационная технология* предполагает существование комплекса соответствующих технических средств, реализующих информационный процесс, и системы управления этим комплексом технических средств (как правило, это программные средства и организационно-методическое обеспечение, увязывающее действия персонала и технических средств в единый технологический процесс).

Поскольку средства компьютерной техники – это наиболее существенная часть технических средств для реализации современных автоматизированных информационных технологий, то обычно под «информационными технологиями», особенно под «новыми информационными технологиями», понимаются именно компьютерные информационные технологии.

Современная компьютерная информационная технология (новая информационная технология) – это информационная технология, предполагающая использование персональных компьютеров и телекоммуникационных средств для доступа к удаленным базам данных и программам и наличие «дружественного» (то есть интуитивно-понятного) пользовательского интерфейса.

Пользовательский интерфейс – это среда взаимодействия пользователя и компьютерных программ. При упоминании о пользовательском интерфейсе имеют в виду, как правило, графический пользовательский интерфейс, где взаимодействие пользователя и компьютерных программ происходит через экранные кнопки и окна приложений (с помощью клавиатуры и мыши).

Наличие дружественного интерфейса означает, что активному участнику информационного процесса – пользователю – совсем не обязательно быть профессионалом в области программирования для того, чтобы применять разнообразные пакеты прикладных программ общего и проблемного назначения. Работа по технологии позволяет достичь поставленную пользователем цель – получить нужную информацию требуемого качества на заданном носителе.

Структурные составляющие информационных технологий

Структура любой компьютерной ИТ представляет собой совокупность трех компонент:

1. комплекса технических средств, состоящего из средств вычислительной, коммуникационной и организационной техники;
2. комплекса программных средств, состоящего из системного (общего) и прикладного программного обеспечения;
3. организационно-методического обеспечения, включающего инструктивные и нормативно-методические материалы по организации работы управленческого и технического персонала в рамках конкретной автоматизированной ИТ.

Компоненты компьютерной информационной технологии

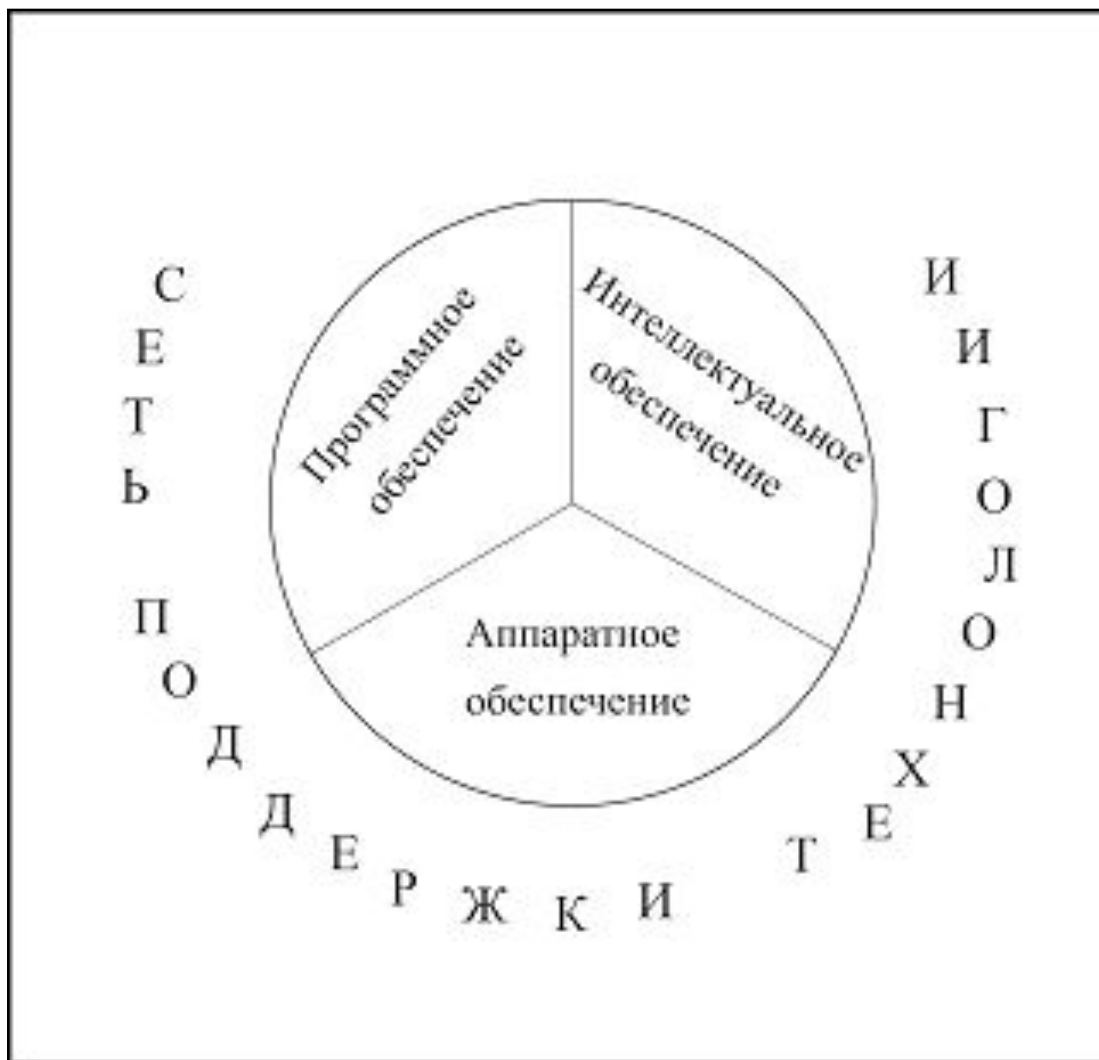


Структура автоматизированной ИТ

Любая ИТ также может быть разделена на 3 взаимозависимых и равнозначных компонента, составляющих ее ядро, и 4-й дополнительный компонент:

1. аппаратное обеспечение (Hardware);
2. программное обеспечение (Software);
3. алгоритмическое (интеллектуальное) обеспечение (Brainware);
4. сеть поддержки ИТ, инфраструктура (Infrastructure) – необходимые физические, административные и организационные структуры, культурные схемы, стандарты и критерии и т.д.

Структура ИТ, как совокупность ядра и сети поддержки ИТ



Информационная система (ИС)

Реализация ИТ возможна в определенной среде – информационной системе.

В рамках любой организации можно выделить управляющую часть (орган управления) и управляемый процесс (объект управления), составляющие в совокупности *систему управления*.

Чтобы управляющая часть могла осуществлять управление, т.е. оказывать на управляемый процесс воздействия, оформленные в виде конкретных решений, ей требуется сопоставлять фактическое состояние управляемого процесса с требуемым состоянием, достижение которого является целью управления (это может быть выживание в конкурентной борьбе, получение максимальной прибыли, выход на определенные рынки и т.д.). Для этого требуется получать информацию об управляемом процессе, следовательно, управляемый процесс, в свою очередь, воздействует на управляющую часть.

Таким образом, воздействие обеих частей системы управления друг на друга осуществляется в виде передачи информации, и в системе управления всегда присутствует *замкнутый информационный контур*, образуемый источниками и потребителями информации, а также коммуникационными каналами передачи этой информации.

*Информационный контур вместе со средствами сбора, передачи, обработки и хранения информации, а также с персоналом, осуществляющим эти действия с информацией, образует **информационную систему** данной организации.*

Информационный контур



Цель функционирования информационной системы (ИС) организации – производство нужной для организации информации, создание информационной и технической сред для осуществления управления информацией.

Можно сказать, что производственные цели информационной системы объединяют в единое целое:

1. пользователей и профессионалов;
2. оборудование и программное обеспечение;
3. процедуры и технологии;
4. информационные ресурсы.

Все процессы преобразования информации в информационной системе осуществляются с помощью информационных технологий.

Определение бизнеса

Бизнес – это любой вид деятельности, приносящий прибыль или денежный доход (личный доход индивидуального предпринимателя, арендный доход, процентный доход и др.).

Французский экономист Жан-Батист Сей (1767-1832) считал, что это – “творческий процесс, соединяющий в себе труд и капитал в условиях риска”.

Понятие бизнеса намного шире, чем понятие коммерции. Бизнес кроме торговли включает в себя аренду со всеми ее формами, залог, страхование, финансовые операции.

Бизнес означает предпринимательскую деятельность, под которой понимается инициативная деятельность граждан и их коллективных объединений (акционерное общество, общество с ограниченной ответственностью, полное товарищество, арендное предприятие и др.), направленная на получение прибыли и дохода и которая осуществляется от своего имени, на свой риск и под свою имущественную ответственность или от имени и под юридическую ответственность юридического лица.

Определение электронного бизнеса

Компания IBM зарегистрировала понятие "электронный бизнес" как торговую марку:

1. "The transformation of key business processes through the use of Internet technologies".
2. "Преобразование основных бизнес-процессов при помощи Интернет-технологий".

Имеется в виду, что все стороны деловых отношений, включая внутреннее планирование работы и управления, маркетинг, продажи, финансовый анализ, платежи, поиск сотрудников, поддержку клиентов и партнеров, перенесены в Интернет.

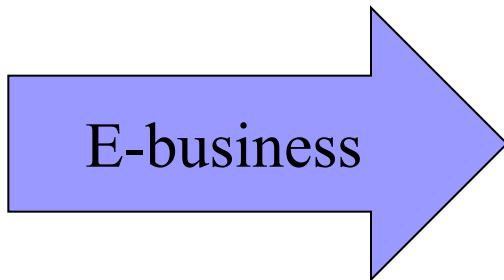
Надо заметить, что элементы электронного бизнеса существуют уже давно – многие компании десятилетиями применяют автоматические системы ведения бизнеса, такие как:

- средства электронного обмена данными (**Electronic Data Interchange, EDI**),
- средства электронного перевода средств (**Electronic Fund Transfer, EFT**),
- средства планирования корпоративных ресурсов (**Enterprise Resource Planning, ERP**).

Сейчас же, когда к Интернету подключены десятки миллионов ПК, когда Интернет стал деловой средой, практически любая компания получила возможность ведения многих операций в режиме онлайн. Таким образом компании снижают издержки существующего бизнеса или переходят на совершенно новые бизнес-схемы.

E-business – разрушение границ между компаниями и потребителями

Подобно реинжинирингу, стирающему границы между функциональными подразделениями одной компании и позволяющему повысить эффективность работы внутри компании, электронный бизнес стирает границы между компаниями и потребителями и позволяет повысить эффективность всего процесса, протекающего от поставщика, дилера до конечного потребителя.



Примеры процессов для преобразования

| Область бизнеса | Бизнес-процессы |
|-------------------|---|
| Банкинг и финансы | <ul style="list-style-type: none">■ Поддержка клиентов■ Приобретение клиентов■ Платежи и выписывание счетов |
| Производство | <ul style="list-style-type: none">■ Снабжение и закупка■ Управление запасами |
| Путешествия | <ul style="list-style-type: none">■ Приобретение клиентов■ Поддержка клиентов |
| Розничная продажа | <ul style="list-style-type: none">■ Приобретение клиентов■ Снабжение и управление запасами |
| Страхование | <ul style="list-style-type: none">■ Приобретение клиентов■ Поддержка каналов/клиентов■ Обработка исков |
| Телекоммуникации | <ul style="list-style-type: none">■ Поддержка клиентов■ Выставление счетов-фактур |

Модели бизнеса

| | Государство | Предприятия | Потребитель | Работник |
|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|
| Государство | G2G | G2B | G2C | G2E |
| Предприятия | B2G | B2B | B2C | B2E |
| Потребитель | C2G | C2B | C2C | X |

Примеры бизнеса:

- B2G – обеспечение государственных поставок, проведение открытых on-line тендеров.
- C2G – электронная подача индивидуальных налоговых деклараций.
- B2C – электронная коммерция, реализация товаров и услуг через электронные магазины.
- B2E – внутрикорпоративная система электронного бизнеса, позволяющая организовывать работу персонала компании и вести совместную бизнес-деятельность сотрудников, отдельных структур или подразделений.
 1. виртуальные рабочие места (корпоративные порталы);
 2. электронное (внутрифирменное) обучение;
 3. управление и оптимизация трудовых ресурсов.

Электронный бизнес в мире

Розничная торговля



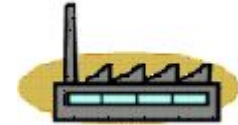
- Увеличение доходов
- Экономия расходов
- Повышение “удовлетворения”

Страховые компании



- Усиленный контроль
- Экономия расходов

Компании обрабатывающей промышленности



- Увеличение заказов
- Повышение удовлетворения дилеров
- 75% снижения стоимости транзакций
- Экономия расходов

Телекоммуникационные компании



- Повышение “удовлетворения” клиента
- Экономия расходов

Авиакомпании и турфирмы

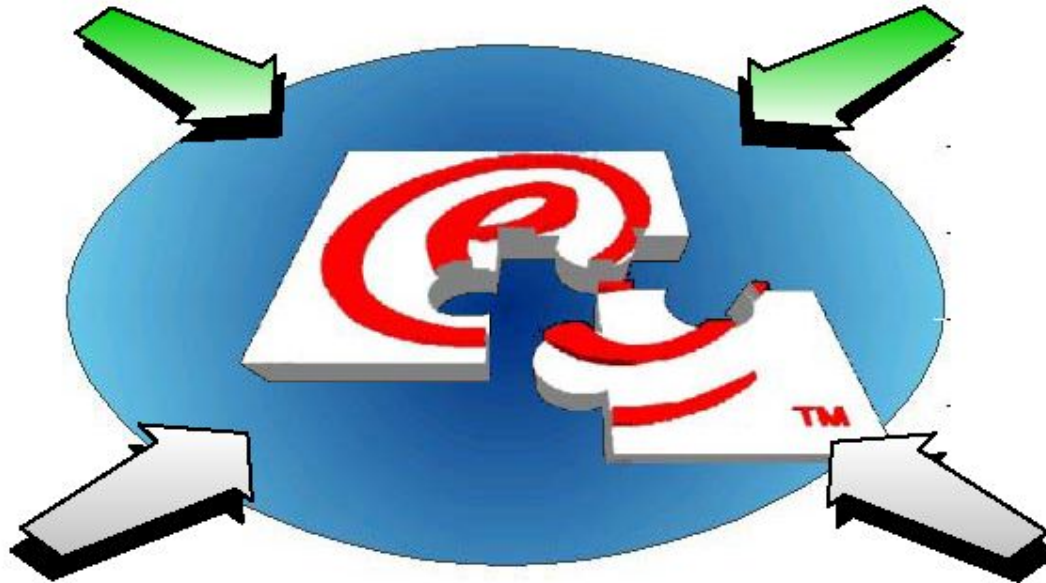


- Экономия расходов
- Уменьшение средней стоимости билета

Информационные технологии в бизнесе

Стандартные коммуникации
TCP/IP

Стандартный интерфейс пользователя
HTML

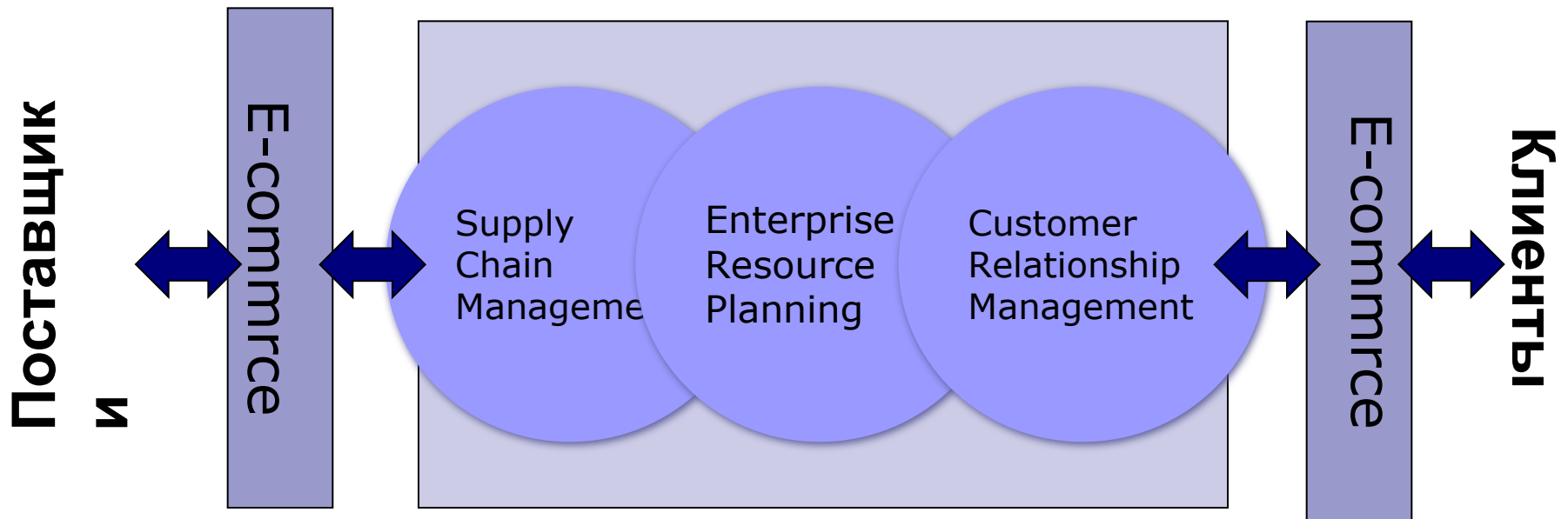


JAVA
переносимый код

XML
переносимые данные

Электронная коммерция –
составная часть e-business

Интеграция



**Проведение сделок в любом
месте предприятия и вне его**

Электронная коммерция — это не автономная деятельность, ее следует рассматривать как составную часть всего электронного бизнеса.

Кроме основных своих задач электронная коммерция также включает в себя связи с другими процессами электронного бизнеса, которые могут быть усовершенствованы с помощью технологий на основе Интернет.

Среди этих процессов электронного бизнеса в первую очередь следует выделить:

- управление цепочками поставок (SCM);
- планирование ресурсов предприятий (ERP);
- управление взаимодействием с заказчиками (CRM).

Преимущества электронной коммерции

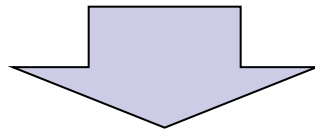
Покупатели

- Интенсивный рабочий день
- Неудобное время
- Ограниченный выбор продуктов и услуг

- Сохраняет время
- Расширяет выбор
- Удобство покупок

Продавцы

- Значительные капитальные вложения
- Операционные издержки
- Конкуренция



- Уменьшает кап. вложения
- Снижает операционные расходы
- Расширение рынков
- Новые возможности для бизнеса