

Форми на проявление на електронната търговия.



Изготвил: Пенка Куршумова
Учител КМИТ и информатика

1. Какво е електронна търговия по смисъла на българското законодателство

По смисъла на българското законодателство електронната търговия е предоставянето на услуги на информационното общество. Това са услуги, които:

- са възмездни;
- предоставят се от разстояние;
- осъществяват се чрез използването на електронни средства;
- реализират се след изрично изявление от страна на получателя на услугата;

2. Предимства на електронната търговия спрямо традиционната търговия

По-ниски разходи: Не е необходимо да се наемат физически помещения (магазини и складове), което намалява разходите за наем, персонал и поддръжка, реклама, транспорт и др.

По-голям пазар: Достъп до клиенти от цял свят, което увеличава потенциалната клиентска база.

24/7 достъпност: Онлайн магазините са достъпни по всяко време, което увеличава възможностите за продажби.

Удобство за клиентите: Клиентите могат да пазаруват от удобството на своя дом, без да се налага да посещават физически магазини, възможност за персонализация в обслужването чрез профил на потребителя и история на покупките му.

Подобряване на планирането и проучването на пазарите.

Възможност за оптимизиране на доставките.

3. Форми на проявление на електронната търговия

➤ **Електронен магазин:** Уебсайт или мобилно приложение, чрез което се извършват продажби на стоки и услуги. Възможностите на интернет позволяват електронният магазинът да покрива всички възможности на реалния:

- представяне на продукта
- получаване на информация за продукта
- възможност за сравнение и избор
- извършване на покупка
- обратна информация под формата на отзив от клиента

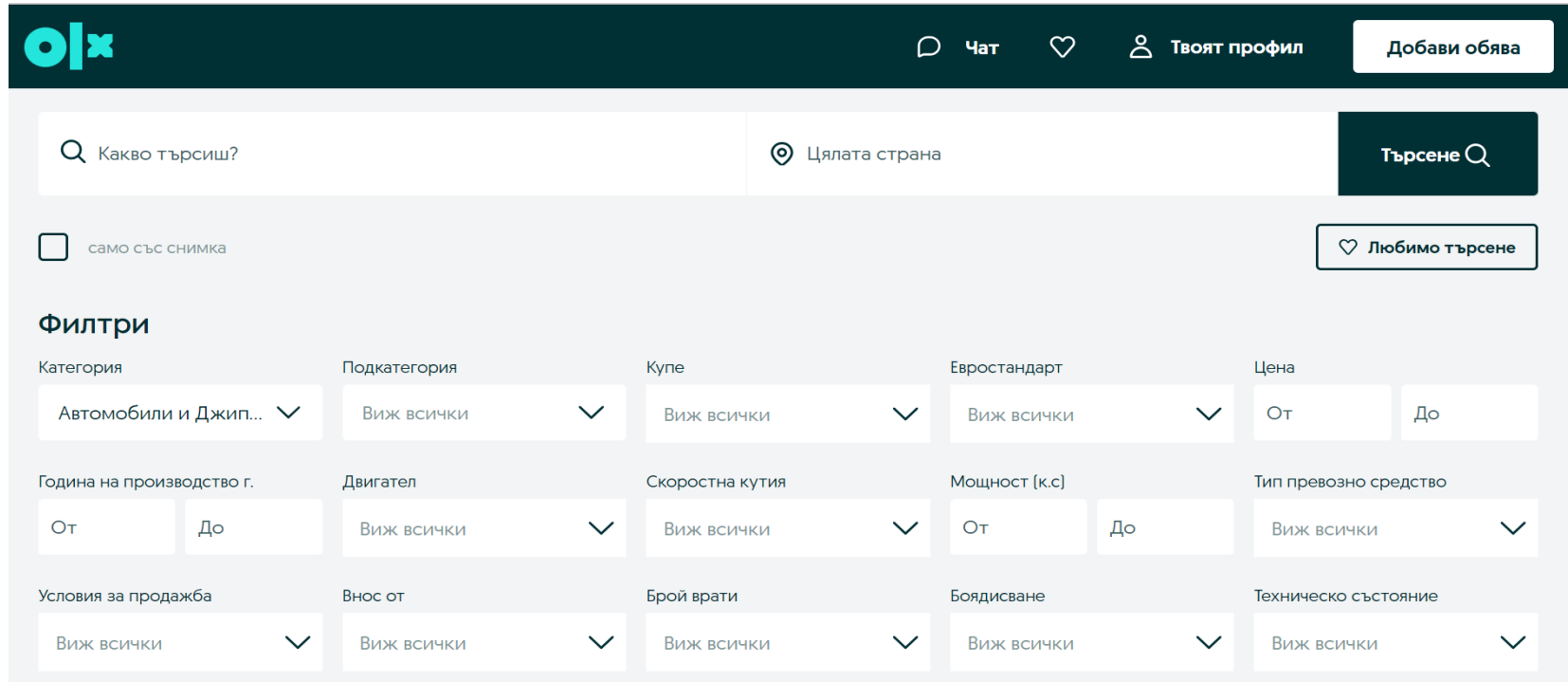
Електронният магазин позволява на потребителите да достигат директно до своите клиенти, като елиминират продавачите на едро и дребно по веригата. По този начин производителят търси ефективност чрез спестяване на разходи, подобро обслужване на клиентите и по добро разбиране на техните желания.

Пример: Amazon, eMAG.bg, и др.

Форми на проявление на електронната търговия

➤ **Електронни покупки:** Включват използването на интернет или интернет ресурсите на компанията за получаване на електронни оферти с възможност за търсене и сравняване фирмите доставчици имат възможност да подават директно на сайта на търговеца оферти сайтовете за електронни продукти поддържат софтуер който поддържа необходимите образци на документи следи за постъпилите оферти сравнява ги и подпомага оптимизирането на решението и за покупка.

Примери: Bazar.bg, OLX.bg



The screenshot displays the OLX website's search interface. At the top, there is a dark green header with the OLX logo on the left and navigation links for 'Чат', 'Твоят профил', and 'Добави обява' on the right. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Какво търсиш?' and a location selector 'Цялата страна'. To the right of the search bar is a 'Търсене' button. Below the search bar is a checkbox labeled 'само със снимка' and a 'Любимо търсене' button. The main section is titled 'Филтри' and contains a grid of filter categories. Each category has a dropdown menu with 'Виж всички' as an option. The categories are: Категория (Автомобили и Джип...), Подкатегория, Купе, Евростандарт, Цена (От, До), Година на производство г. (От, До), Двигател, Скоростна кутия, Мощност (к.с) (От, До), Тип превозно средство, Условия за продажба, Внос от, Брой врати, Боядисване, and Техническо състояние.

Категория	Подкатегория	Купе	Евростандарт	Цена
Автомобили и Джип...	Виж всички	Виж всички	Виж всички	От До

Година на производство г.	Двигател	Скоростна кутия	Мощност (к.с)	Тип превозно средство
От До	Виж всички	Виж всички	От До	Виж всички

Условия за продажба	Внос от	Брой врати	Боядисване	Техническо състояние
Виж всички	Виж всички	Виж всички	Виж всички	Виж всички

Форми на проявление на електронната търговия



➤ **Електронен търг:** Онлайн платформа за наддаване и продажба на стоки.

Представява електронен модел на класически търг. Обектите на търга са представени във виртуално пространство с електронни средства. Моделът осигурява и механизмите на обявяване, наддаване и финализиране на сделките характерни за класически търг.

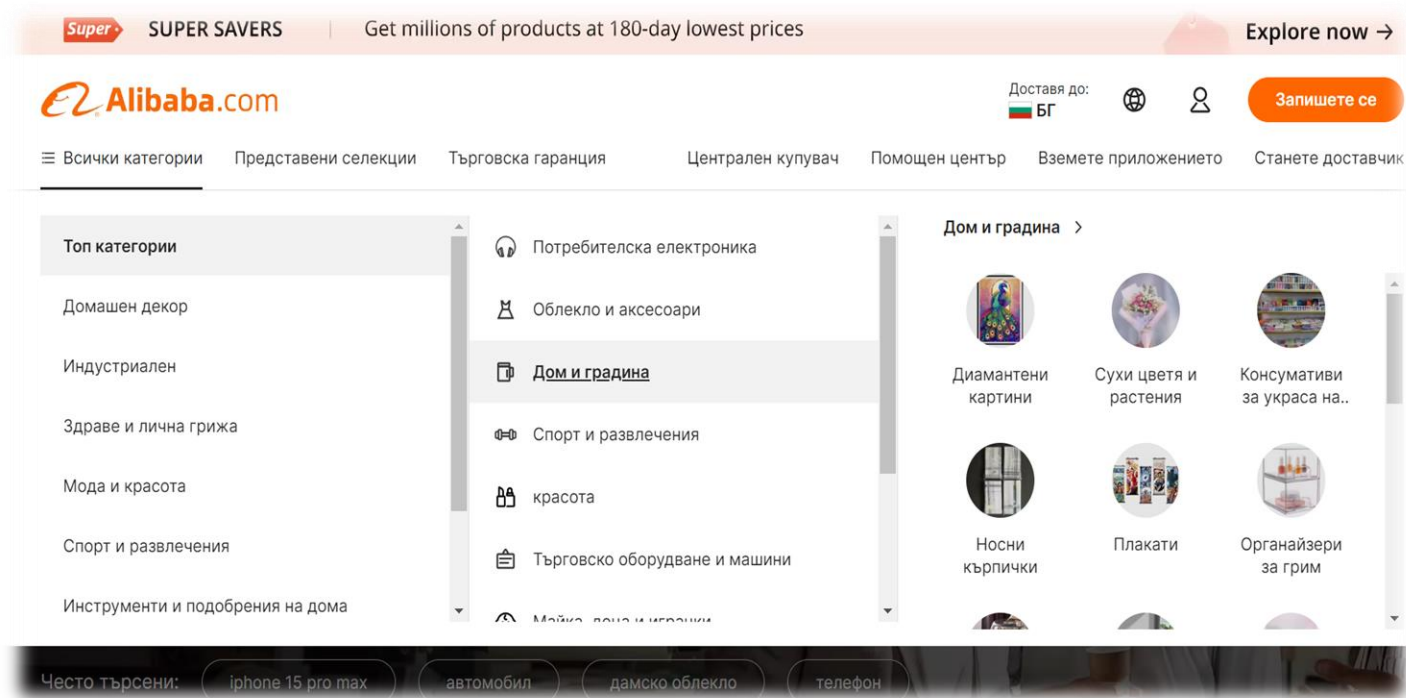
Пример: eBay аукциони.

Форми на проявление на електронната търговия

➤ **Електронни хали:** Виртуални пазари, където множество продавачи предлагат своите продукти.

Съвкупност от електронни магазини, които са обединени под обща марка и под общ метод на плащане. Понякога са специализирани в конкретна област, вид стока, група стоки или продават всичко. Предимствата за клиентите са че могат на едно място да получат информация за различни марки и продукти с едно и също или сходно предназначение.

Пример: Alibaba.com, Aliexpress.com, store.bg

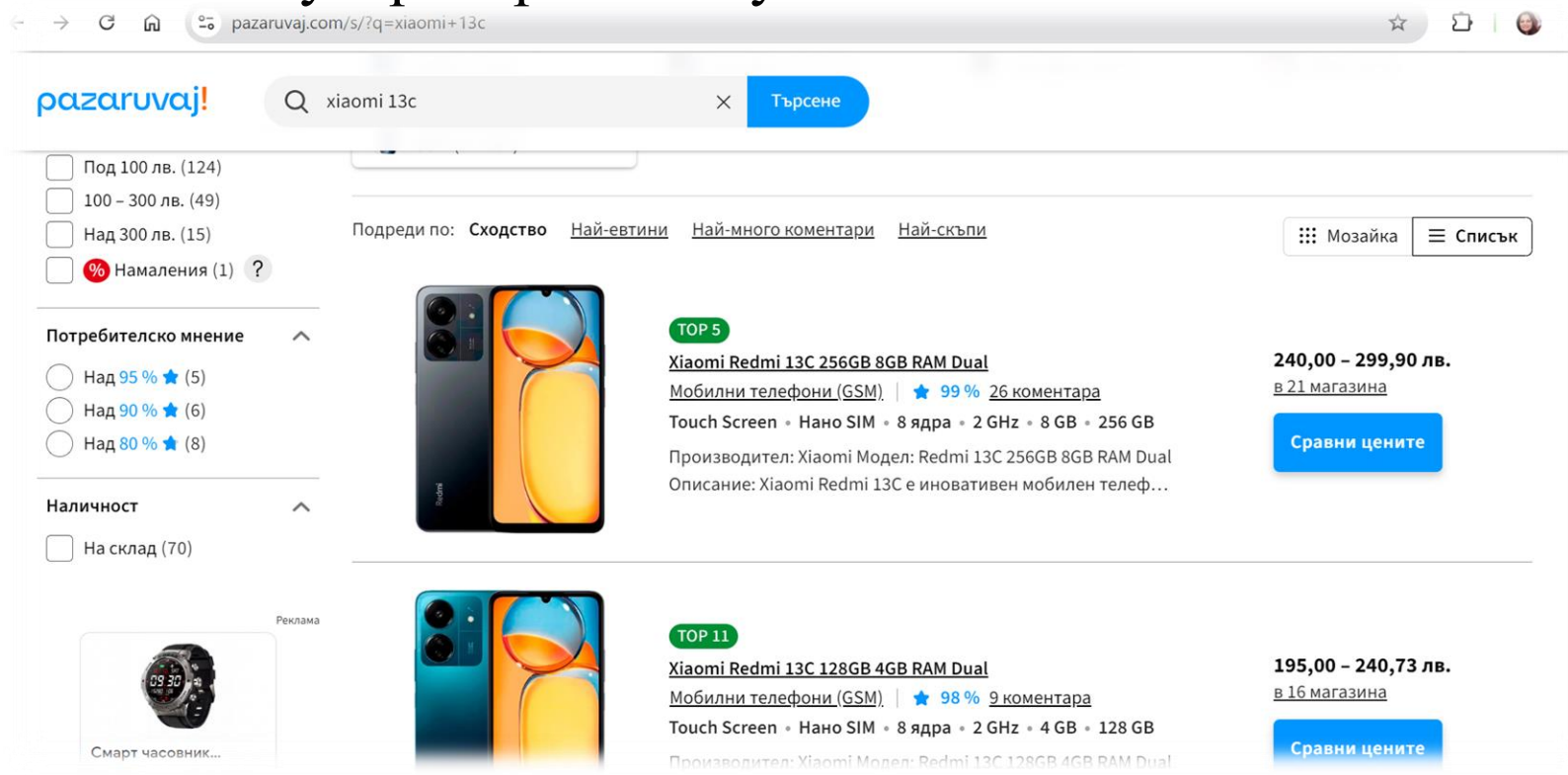


Форми на проявление на електронната търговия

➤ **Пазар при трето лице:** Платформи, които свързват купувачи и продавачи, като предоставят инфраструктурата за търговия.

Тази форма на електронна търговия се използва от фирми които предпочитат онлайн присъствието на марката, продуктите и услугите им да е поверено на друг агент. Поддръжката, актуализацията на сайта популяризирането му е ангажимент на агента трето лице.

Пример: eshop.bg, pazaruvaj!



The screenshot displays the pazaruvaj! website interface. At the top, the search bar contains 'xiaomi 13c' with a 'Търсене' (Search) button. The left sidebar features filters for price ranges (Под 100 лв., 100 – 300 лв., Над 300 лв., and Намаления) and consumer reviews (Потребителско мнение) with ratings like 'Над 95 %' and 'Над 80 %'. The main content area shows search results for 'xiaomi 13c', sorted by 'Сходство' (Relevance). The first result is the 'Xiaomi Redmi 13C 256GB 8GB RAM Dual' smartphone, priced at 240,00 – 299,90 лв., with a 'Сравни цените' (Compare prices) button. The second result is the 'Xiaomi Redmi 13C 128GB 4GB RAM Dual' smartphone, priced at 195,00 – 240,73 лв., also with a 'Сравни цените' button. A small advertisement for a smartwatch is visible at the bottom left.

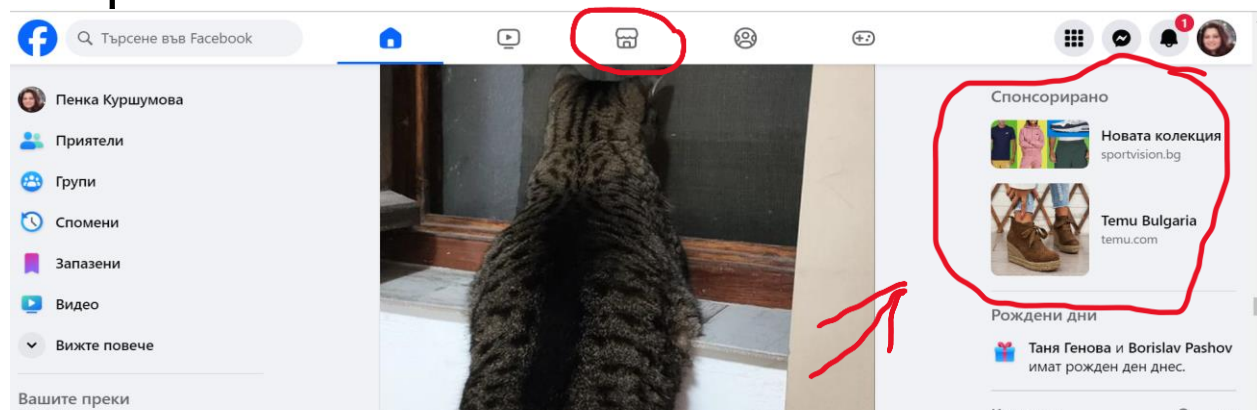
Форми на проявление на електронната търговия

Виртуална общност: Онлайн платформи, където потребителите обменят информация и извършват търговия.

Форма на електронен бизнес развивана от членове, клиенти и партньори на компанията. Те предоставят информация в обща среда, осигурена от компанията. Интересите на общността могат да са от различно естество, но са основни на лоялността на обществото. Потребителите са вложили много време и емоция на сайта (bg-mamma.com)

Пример: bg-mamma.com ; Facebook Marketplace

От своя страна Facebook.com и pinterest.com са виртуални социални общности на потребители с познавателни интереси, но пък успешно могат да се ползват като маркетингови канали за връзка на фирмите с потребителите.



Форми на проявление на електронната търговия

- **Доставчик на услуги за добавена стойност:** Фирми, които предоставят допълнителни услуги към основните продукти.

Тази форма на електронен бизнес включва междинните фирми специализирани в различни етапи от веригата на добавената стойност при електронната търговия. Описва работата на консултантски фирми, спедиторски организации, банки, системи разплащания и други. Тук се включват и брокерите на услуги, които срещат интересите на продавачи и купувачи и улесняват транзакциите. Те генерират печалбата си като комисионни от осъществените сделки.

- **Пример:** Shopify, bulbrokers.com

Добавена стойност – добавя към стойността

Форми на проявление на електронната търговия

➤ **Доставчици на абонаментни услуги:** Платформи, които предлагат продукти или услуги на абонаментен принцип.

Пример: Netflix., romagalo.bg, ucha se.bg и др.

The Netflix logo, consisting of the word "NETFLIX" in a bold, red, sans-serif font.The Romagalo logo, featuring the word "ROMAGALO" in blue capital letters. The letter "O" is replaced by a blue icon of an open book. Below the main text, the tagline "ЗНАНИЕТО Е СИЛА" is written in smaller blue capital letters.The Ucha se logo, featuring the word "Уча" in large yellow Cyrillic letters, followed by "se" in white lowercase letters inside a teal rounded square.

Форми на проявление на електронната търговия

➤ **Интегратори на добавена стойност:** Фирми, които обединяват различни услуги и продукти в една платформа.

Това са компании, които се включват на повече от едно място във веригата на добавената стойност. Те предоставят например консултантски услуги в един ранен етап от проучването на клиента за определена услуга, включват реклами или представяне на много компании предоставящи услугата, на следващата стъпка ролята им е на посредник и доходът им е от комисиони при сключване на сделката.

Пример: Salesforce.

Форми на проявление на електронната търговия

- **Обща платформа:** Платформи, които предоставят различни услуги и продукти на едно място.

Тази форма е приложима в работата на компаниите при съвместни проекти и създаването на междуфирмени екипи по различни проблеми. Осигурява информационни ресурси и преносна среда за осъществяване на общата дейност, поддържа възможност за защитен обмен на документи и други.

Пример: Google, Trello, Teams

Форми на проявление на електронната търговия

➤ **Информационно брокерство:** Фирми, които събират и продават информация.

В основата е информацията и знанието като стока. Включва търсенето на информация, съхраняването и в бази от данни и профилирането на потребителите.

Данните за потребителите и техните навици са изключително ценни. Особено когато тази информация е обработена, анализирана и се използва за целите на маркетингови кампании. Така потребителските бази от данни стават бизнес, който съществува самостоятелно като се издържат от продажбите на информация на други фирми.

Пример: Admiral Markets: Това е една от най-популярните платформи за инвестиции в акции и финансови инструменти в България. Те предлагат разнообразие от методи за депозит и теглене на средства.

Sirma Group: Тази компания е една от водещите в IT сектора в България и предлага различни услуги, включително информационно брокерство.

Experian Bulgaria: Част от глобалната компания Experian, която се занимава с информационно брокерство и предоставя кредитни отчети и др. финансови услуги.

Форми на проявление на електронната търговия

➤ **Доверителни услуги:** Платформи, които осигуряват сигурност и доверие при онлайн транзакции.

Това са услуги предоставени от сертифициращи организации и доверени лица. Те помагат да се защити общественият интерес и да се създаде сигурност в отношенията между клиент и търговец.

Пример: PayPal, тук попадат и предоставящите услугата електронен подпис организации stampit.com, btrust

4. Електронна търговия в България

Електронната търговия в България бележи значителен ръст през последните години. През 2023 г. обемът на B2C електронната търговия на продукти и услуги достигна 1.95 млрд. евро, което представлява растеж от 19% на годишна база. Основните платформи за електронна търговия включват големи онлайн магазини и специализирани платформи за различни продукти и услуги.

5. Основни проблеми, които срещат потребителите при поръчки или покупки на стоки през интернет

Сигурност на плащанията: Риск от измами и кражба на лични данни.

Качество на продуктите: Продуктите може да не отговарят на описанието или да са дефектни.

Връщане и замяна: Процесът на връщане или замяна на продукти може да бъде сложен и времеемък.

Доставка: Забавяне на доставките или високи разходи за доставка.

Упражнение

- **Упражнение 1:** Опишете предимствата на електронната търговия спрямо традиционната търговия.

Решение: По-ниски разходи, по-голям пазар, 24/7 достъпност, удобство за клиентите.

- **Упражнение 2:** Избройте и опишете различните форми на електронна търговия.

Решение: Електронен магазин, електронни покупки, електронен търг, електронни хали, пазар при трето лице, виртуална общност, доставчик на услуги за добавена стойност, доставчици на абонаментни услуги, интегратори на добавена стойност, обща платформа, информационно брокерство, доверителни услуги.

- **Упражнение 3:** Какви са основните проблеми, които срещат потребителите при покупки през интернет?

Решение: Сигурност на плащанията, качество на продуктите, връщане и замяна, доставка.

Благодаря за вниманието!