

Същност и основни характеристики на електронния бизнес

Изготвил: Пенка Куршумова
учител КМИТ и информатика





„e - business“

Терминът електронен бизнес е въведен от компаниите по маркетинг и интернет на IBM през 1996 година. Популяризирането му продължава още известно време посредством продуктите на фирмата и търговската и практика като лидер в областта на информационните и комуникационните технологии. За да насърчат други компании да се включат тази новосъздаваща се индустрия, IBM решават да не регистрират „e - business“ като търговска марка, а да го оставят за свободна употреба.

1. Въведение в електронния бизнес

■ Определение за електронен бизнес

Електронният бизнес е вид бизнес, който използва интернет и други цифрови технологии за извършване на търговски дейности. Това включва продажба на продукти и услуги онлайн, управление на доставки, комуникация с клиенти и партньори, както и обработка на плащания. Основната идея е да се използват предимствата на интернет, за да се улесни и ускори бизнес процесите.

Когато купуваш нещо от онлайн магазин като Amazon или eMAG, ти участваш в електронен бизнес. Магазинът използва интернет, за да ти покаже продуктите, да приеме поръчката ти и да организира доставката до твоя дом.



2. Основни характеристики на електронния бизнес

- **Глобален обхват:** Електронният бизнес позволява на компаниите да достигат до клиенти по целия свят.
- **Намалени разходи:** Използването на интернет и електронни средства намалява разходите за комуникация, маркетинг и дистрибуция.
- **Персонализация:** Електронният бизнес позволява персонализиране на продукти и услуги според нуждите на клиентите.
- **Автоматизация:** Много процеси могат да бъдат автоматизирани, което увеличава ефективността.
- **Достъпност:** Клиентите могат да пазаруват и да взаимодействат с бизнеса по всяко време и от всяко място.



3. Процеси, управлявани от електронния бизнес:

➤ Управление на веригата на доставки:

Процес: Координация на доставките на суровини и готови продукти от доставчици до крайни клиенти.

Пример: Онлайн магазин, който поръчва стоки от различни доставчици и организира доставката им до клиентите.

➤ Управление на инвентара:

Процес: Следене и управление на наличностите в склада.

Пример: Система, която автоматично актуализира наличностите след всяка продажба и изпраща известие, когато е време за поръчка на нови стоки.

Процеси, управлявани от електронния бизнес:

➤ Финансови операции:

Процес: Управление на електронни плащания, фактуриране и счетоводство.

Пример: Онлайн платформа, която обработва плащанията на клиентите и автоматично генерира фактури.

➤ Човешки ресурси:

Процес: Рекрутиране, обучение и управление на персонала.

Пример: Система за управление на човешките ресурси, която следи работното време на служителите и организира обучения.

Процеси, управлявани от електронния бизнес:

➤ Анализ на данни:

Процес: Събиране и анализ на данни за клиентите и пазара.

Пример: Платформа, която анализира поведението на клиентите на сайта и предоставя препоръки за подобряване на продажбите.

4. Дейности, управлявани от електронния бизнес:

➤ Проверка на наличностите:

Дейност: Проверка на наличностите в склада.

Пример: Служител проверява колко продукти са налични и актуализира системата.

➤ Поръчка на нови стоки:

Дейност: Поръчка на нови стоки от доставчици.

Пример: Мениджър прави поръчка за нови продукти, когато наличностите са ниски.

Дейности, управлявани от електронния бизнес:

➤ **Обработка на плащания:**

Дейност: Обработка на плащанията от клиентите.

Пример: Система приема плащания чрез кредитни карти и PayPal.

➤ **Обслужване на клиенти:**

Дейност: Отговаряне на въпроси и решаване на проблеми на клиентите.

Пример: Служител отговаря на запитвания чрез чат или имейл.

Дейности, управлявани от електронния бизнес:

➤Маркетинг и реклама:

Дейност: Провеждане на маркетингови кампании и реклама.

Пример: Екип създава и публикува реклами в социалните медии.

5. Разлика между дейности и процеси

- **Дейности:** Конкретни задачи или действия, които се извършват в рамките на един процес.

Пример: Проверка на наличностите в склада.

- **Процеси:** Последователности от свързани дейности, които водят до постигането на определена цел или резултат.

Пример: Управление на инвентара.

6. Разлика между електронен бизнес и електронна търговия:

- **Електронен бизнес:** Обхваща всички аспекти на управлението на бизнес чрез интернет, включително вътрешни процеси като управление на инвентара и финанси.
- **Електронна търговия:** Подмножество на електронния бизнес, което се отнася конкретно до покупко-продажбата на продукти и услуги чрез интернет

7. Бизнеси и услуги, част от електронния бизнес:

- **Онлайн магазини:** Amazon, eBay.
- **Електронни платежни системи:** PayPal, Stripe.
- **Услуги за управление на веригата на доставки:** SAP, Oracle.
- **Клиентско обслужване:** Zendesk.
- **Услуги за управление на човешки ресурси:** LinkedIn, Workday.
- **Анализ на данни:** Google Analytics, Tableau.
- **Облачни изчисления:** AWS, Microsoft Azure.
- **Електронно обучение:** Coursera, Udemy.
- **Управление на проекти:** Trello, Asana.
- **Социални медии:** Facebook, Instagram.

8. Предимства на електронния бизнес:

- **Глобален обхват:** Достигане до клиенти по целия свят.
- **Намалени разходи:** По-ниски разходи за комуникация и дистрибуция.
- **Персонализация:** Възможност за персонализиране на продукти и услуги.
- **Автоматизация:** Повишена ефективност чрез автоматизация на процесите.
- **Достъпност:** Възможност за пазаруване и взаимодействие по всяко време и от всяко място.

9. Недостатъци на електронния бизнес:

- **Сигурност:** Рискове, свързани със защита на личните данни и финансовата информация.
- **Конкуренция:** Висока конкуренция в онлайн пространството.
- **Технически проблеми:** Възможни проблеми с интернет връзката и технологиите.
- **Логистика:** Предизвикателства, свързани с доставката и връщането на продукти.
- **Зависимост от технологии:** Необходимост от постоянни инвестиции в технологии и инфраструктура.



Благодаря за вниамнието!