


مدیریت فناوری اطلاعات

تمرین پنجم

خلاصه مقاله Amazon

دعوا از طریق اینترنت



2.5 MILLION TITLES

[Text Only](#)

SEARCH BY
[Author, Title, Subject](#)
[Keyword](#)
[ISBN](#)
[Advanced Query](#)

BUY BOOKS
[Shopping Cart](#)
[Checkout](#)

SUPER ROOM
[Computer & Internet](#)

MILES OF AISLES
[Business](#)
[Science Fiction](#)
[Nonfiction](#)
[Literary Fiction](#)
[Romance](#)
[Children's Books](#)
[And More...](#)

WELCOME TO EARTH'S BIGGEST BOOKSTORE

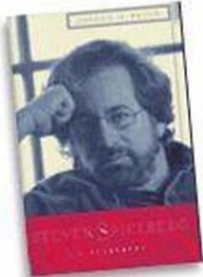
Amazon.com

1.5 MILLION BOOKS IN PRINT & 1 MILLION OUT-OF-PRINT BOOKS

40% off the [Amazon.com 500!](#) ~ Browse our Miles of Aisles
[Win \\$1,000 of books](#) ~ [Earn money selling books](#) as an Amazon.com Associate!

First-Time Visitors Please [Click Here](#)

May 28th--New on Our Shelves



Joseph McBride's new biography gives a fine spiel on [Steven Spielberg](#). [The Dilbert Future](#) has arrived in our Computer & Internet Super Room. Plus, new titles on our [Literary Fiction](#), [History](#), and [Nonfiction](#) shelves **discounted up to 40%**.

Book of the Day
[Classic BOTD](#)
[Undiscovered BOTD](#)
[Science Fiction BOTD](#)
[Nonfiction BOTD](#)
[Mystery BOTD](#)
[Wacky BOTD](#)
6 new books every day for the next 1,000 years

مینا فریدی

810100430



نبرد اینترنتی بین Amazon.com و Bol.de

جف بزوس می خواست برای جلوگیری از افزایش رقابت در فروش کتاب استراتژی تجاری جدیدی پیدا کند. آیا با وجود نتایج مالی ناامیدکننده در داخل، آیا این شرکت باید به گسترش جغرافیایی خود و افزایش عرضه محصولات و خدمات ادامه دهد؟

صنعت کتاب در آلمان

آلمان خرده فروشان را ملزم می کند که کتاب های خود را با قیمت های از قبل تعیین شده بفروشند. تا صنعت نشر کتاب آلمان و کتابفروشی های کوچک حفظ شود. به این صورت که اول، از کتابفروشی های کوچک تر محافظت می کند که نمی توانند مانند فروشگاه های بزرگ کتابفروشی صرفه جویی در مقیاس ایجاد کنند. دوم، به ناشران این امکان را می دهد که برای انتشار کتاب هایی که کم خریداری می شوند یارانه بدهند تا از خطراتی که فرهنگ مطالعه را تهدید می کند دور کند. منتقدان می گویند که این کار رقابت را تضعیف می کند و به مشتریان پرخرج آسیب می زند. انتظار می رود که با کاهش مقررات اتحادیه اروپا، تثبیت قیمت در نهایت کنار گذاشته شود.

واکنش خرده فروشان سنتی کتاب به اینترنت

خرده فروشان سنتی کتاب واکنش های متنوعی نسبت به خرده فروشی آنلاین کتاب نشان داده اند. از ۵۵۰۰ خرده فروش کتاب در آلمان، ۱۲۰۰ نفر در اینترنت حضور دارند. انواع خرده فروشی کتاب مبتنی بر اینترنت در آلمان وجود دارد. علاوه بر آمازون، دیگر فروشگاه های اینترنتی کتاب که کتاب های خود را از طریق خدمات پستی ارسال می کنند، فروشگاه های آنلاین کتاب دیگری نیز وجود دارند که برای توزیع به فروشگاه های خرده فروشی سنتی متکی هستند.

درباره شرکت

برتلزمن یک گروه رسانه ای جهانی است که در تمامی حوزه های رسانه های جمعی فعالیت می کند. دفتر مرکزی شرکت برتلزمن، از سازمان غیرمتمرکز، هر شرکت در گروه برتلزمن از استقلال قوی برخوردار است و مسئولیت نتایج تجاری خود است.

یکی از چالش های برتلزمن به دلیل ساختار سازمانی غیرمتمرکز آن، پیوند مؤثر بخش های مختلف شرکت است. برتلزمن با بیش از ۶۰۰ شرکت جداگانه، در سال ۱۹۹۸ افراد زیادی را در ۵۳ کشور استخدام کرد. توماس میدلهوف در ۱۹۹۸ به جای مارک وسنر رفت. در مقایسه با سال قبل، مجموع فروش افزایش یافت.

اصول راهنمای برتلزمن:

۱. مسئولیت در قبال جامعه: خدمت به نیازهای ارتباطی بشر، ساختاری کثرت گرا، احترام به ویژگی های ملی و سنت های فرهنگی

۲. رهبری و سازمان کارآفرینی: تمرکززدایی مرتبط با کسب و کار، تفویض مستمر وظایف



۳. مشارکت در شرکت: ایجاد زمینه های آزادی برای افراد به منظور انجام وظایف، اجرای غرامت عادلانه ، پاداش مدیران اجرایی متناسب با موفقیت آنها

بخش چندرسانه ای برتلزمن

بخش چند رسانه ای در ایجاد محتوا و همچنین خدمات نقش دارد. این شامل بخش های فرعی سیستم های رسانه های جدید و تجارت الکترونیکی است.

بخش رسانه های جدید

بخش رسانه های جدید در حال حاضر شامل پیشنهادات چند رسانه ای زیر است که مشتری نهایی (یعنی مصرف کننده) را هدف قرار می دهد: AOL بزرگترین سرویس اینترنت جهان، CompuServe Europe یک سرمایه گذاری مشترک بین برتلزمن و AOL است. به کاربران آنلاین پیشنهادات و راه حل های تجاری مرتبط با رایانه شخصی را ارائه می دهد، کانال بازی یک کانال اینترنتی است که بازی های چند ارائه می دهد. لایکوس یک سیستم ناوبری اینترنتی است. ورزش ۱ یک کانال خبری اینترنتی ورزشی است.

بخش سیستم های رسانه ای

بخش سیستم های رسانه ای برتلزمن از زیرمجموعه های زیر تشکیل شده است:

mediaWays راه حل های شبکه ای از اینترنت تا مدیریت سیستم های فناوری اطلاعات را ارائه می دهد.

Pixelpark خدمات دیجیتالی را برای ارتباطات شرکتی ارائه می دهد.

Telemedia راه حل های اینترنت و اینترنت را در آلمان طراحی و پیاده سازی می کند.

C@llas خدمات مخابراتی ارائه می دهد.

NuvoMedia توزیع کتاب مکمل فرصت های بسیار خوبی را ارائه می دهد.

تاریخچه شرکت

BOL در فوریه ۱۹۹۹ به طور همزمان در آلمان و فرانسه راه اندازی شد. برتلزمن برای توسعه و پیاده سازی پلتفرم مورد نیاز، با اوراکل مشارکت کرد. این پلتفرم به زودی ساخته شد که رکوردی برای بازاریابی در این صنعت بود. ویژگی های باز آن، مقیاس پذیری و انعطاف پذیری لازم را در طول زمان ارائه می دهد.

وب سایت BOL.de

وب سایت BOL.de اطلاعاتی درباره در اختیار مشتریان قرار می دهد. وب سایت BOL به مشتریان اجازه می دهد تا حساب شخصی خود را ایجاد کنند. BOL به مشتریان این فرصت را می دهد تا نقدهای کتاب را ارسال کنند.



مشتریان همچنین می توانند در خبرنامه BOL مشترک شوند. و امکان پیگیری پیشرفت سفارشات از زمان ثبت تا لحظه تحویل وجود دارد. BOL قصد دارد به مشتریان امکان دانلود محتوای دیجیتالی را از طریق اینترنت مستقیماً از وب سایت BOL به رایانه مشتری ارائه دهد.

اتحادهای استراتژیک

برتلزمن قراردادی را با Barnes & Noble، بزرگترین خرده فروش کتاب فیزیکی در ایالات متحده، برای ایجاد یک سرمایه گذاری مشترک با زیرمجموعه اینترنتی خود barnesandnoble.com امضا کرد.

در آلمان، BOL با فوکوس، مجله خبری هفتگی آلمان، قراردادی امضا کرد که از طریق آن خوانندگان نسخه آنلاین فوکوس مستقیماً با وب سایت BOL در ارتباط هستند.

تاریخچه شرکت

در سال ۱۹۹۴، جف بزوس، فارغ التحصیل علوم کامپیوتر و مهندسی برق از دانشگاه پرینستون بود. یک آمار اینترنتی توجه جف بزوس را به خود جلب کرد: استفاده از اینترنت سالانه ۲۳۰۰ درصد رشد می کرد! واکنش او این بود که هر چیزی که به سرعت در حال رشد باشد به زودی در همه جا حاضر خواهد شد. بزوس به یاد می آورد: «این زنگ بیداری من بود». جف بزوس کار خود را رها کرد و فهرستی از ۲۰ محصول احتمالی که می توانستند در اینترنت به فروش برسند تهیه کرد و به سرعت چشم انداز کتاب و موسیقی را محدود کرد.

هر دو یک مزیت بالقوه برای فروش آنلاین داشتند: عناوین بسیار زیادی برای هر فروشگاهی وجود دارد که بتوان آن را ذخیره کرد. بزوس برای شروع سرمایه گذاری خود به سیاتل نقل مکان کرد، خانه ای در حومه شهر اجاره کرد و در گاراژ خود شروع به کار کرد.

او نام رودخانه ای را که بیش از هر رودخانه دیگری در جهان آب دارد انتخاب کرد: آمازون. فروشگاه آنلاین جدید در جولای ۱۹۹۴ در ایالت واشنگتن ایجاد شد و وب سایت آن در جولای ۱۹۹۵ راه اندازی شد.

علاوه بر دفتر مرکزی شرکت واقع در سیاتل، Amazon.com دارای شعبه هایی در آلمان (آمازون) و بریتانیا (Amazon.uk) است. در ۱۹۹۹، Amazon.com قراردادی را با سامسونگ برای فروش کتاب در کره جنوبی امضا کرد. این قرارداد به Amazon.com اجازه می دهد تا کتاب ها را از طریق وب سایت خرید اینترنتی سامسونگ بفروشد. همچنین به آن اجازه می دهد تا مقادیر زیادی کتاب در کره جنوبی داشته باشد تا زمان و هزینه های ارسال را کاهش دهد.

وب سایت Amazon.com

وب سایت Amazon.com ویژگی های زیر را ارائه می دهد:



ساده و کاربردی بودن وبسایت، امکان جستجو، بررسی ها و مطالب، سفارش با یک کلیک، توصیه ها و شخصی سازی، مرکز پیشنهاد هدایا، جامعه اینترنتی، حراج الکترونیکی

فروشنندگان حراج های خود را به طور خودکار در سراسر کتاب، سی دی موسیقی و صفحات محصول ویدیویی Amazon.com عرضه می کنند. انبارداری و انجام سفارش بسیاری از عناوین برای ارسال ظرف ۲۴ ساعت در دسترس هستند. عناوین دیگر در عرض ۴۸ تا ۷۲ ساعت در دسترس هستند و بقیه عناوین چاپ شده در عرض چهار تا شش هفته. عناوین بدون چاپ معمولاً ظرف یک تا سه ماه ارسال می شوند. مشتریان می توانند از بین گزینه های مختلف تحویل، از جمله گزینه های حمل و نقل شبانه و بین المللی مختلف، و همچنین خدمات بسته بندی هدیه، انتخاب کنند. Amazon.com از ایمیل برای اطلاع مشتریان از وضعیت سفارش تحت شرایط مختلف استفاده می کند.

Amazon.com از سیستم های فناوری اطلاعات برای پردازش و ارسال سفارشات مشتری استفاده می کند. از طریق نرم افزار اختصاصی خود، سفارش هایی را که می توان از طریق رابط الکترونیکی با تأمین کنندگان پر کرد، انتخاب می کند و سفارش های باقی مانده را به گروه سفارش های ویژه خود ارسال می کند. تأمین کنندگان اغلب کتاب های سفارش داده شده به صورت الکترونیکی را ظرف چند ساعت پس از دریافت سفارش به انبار Amazon.com ارسال می کنند.

در طول سال ۱۹۹۸، تعداد کارکنان شاغل در Amazon.com از ۶۱۴ به ۲۱۰۰ افزایش یافت. Amazon.com با هیچ یک از پرسنل کلیدی خود قراردادهای استخدامی بلندمدت ندارد و هیچ سیاست بیمه عمر «شخص کلیدی» ندارد.

آمازون اکثر محصولات خود را از دو فروشنده بزرگ خریداری می کند: Ingram و Baker&Taylor.

آمازون به ناشران کوچک این امکان را می دهد که بیشتر و برجسته تر در سراسر فهرست آمازون ظاهر شوند. این برنامه به ناشران کوچک اجازه می دهد تا تعداد محدودی کتاب را در مراکز توزیع آمازون برای دسترسی فوری به مشتریان قرار دهند.

به طور سنتی، هنرمندان با سختی می توانند سی دی های خود را در فروشگاه ها و فروش موسیقی خود به فروش برسانند. از طریق برنامه Advantage، آنها می توانند مقدار محدودی سی دی را برای فروش و تحویل فوری در مراکز توزیع آمازون قرار دهند.

خرید و مشارکت آنلاین

در فوریه ۱۹۹۹، آمازون 46 درصد از سهام داروخانه آنلاین Drugstore.com را به دست آورد. این فروشگاه اینترنتی، مستقر در ردمنود، واشنگتن، بیش از ۱۵۰۰۰ محصول مراقبت های بهداشتی شخصی با نام تجاری، اطلاعات گسترده مراقبت های بهداشتی، و یک داروخانه دارای مجوز را ارائه می دهد. از طریق این خرید، آمازون قصد دارد مشتریان را با تجربه خرید جدید در Drugstore.com آشنا کند.



در مارس ۱۹۹۹، آمازون موافقت کرد که حدود ۵۰٪ مالکیت را در Pets.com، یک شرکت مبتنی بر اینترنت که در لوازم جانبی محبوب و کمیاب حیوانات خانگی، و محصولات و غذا برای انواع حیوانات تخصص دارد، به دست آورد.

در آوریل ۱۹۹۹، آمازون تصمیم گرفت LiveBid.com، ارائه دهنده حراج های رویدادهای زنده در اینترنت را خریداری کند. LiveBid.com یک شرکت مستقر در سیاتل است که پیشگام حراج های مبتنی بر رویدادهای زنده در اینترنت است و به خانه های حراج اجازه می دهد حراج های خود را از طریق اینترنت پخش کنند. مناقصه گران آنلاین می توانند در حراج های زنده به صورت بلادرنگ شرکت کنند و مستقیماً با داوطلبانی که به صورت فیزیکی در محل حراج حضور دارند رقابت کنند.

مشارکت آنلاین Amazon.com

از طریق برنامه Associates Amazon.com، اپراتورهای وب سایت های دیگر می توانند پیوندهایی به صفحه اصلی Amazon.com ایجاد کنند که از طریق آن مشتریان به کتابفروشی آمازون هدایت می شوند. اپراتورهای وب سایتی که در این برنامه شرکت می کنند، ۸٪ از ارزش دفتری را برای فروش های ایجاد شده توسط سایت های خود دریافت می کنند. تا پایان سال ۱۹۹۸، ۲۰۰۰۰۰ اپراتور وب سایت در برنامه Associates Amazon.com شرکت داشتند. این رقم تا ۳۱ مارس ۱۹۹۹ به بیش از ۲۶۰۰۰۰ افزایش یافته بود.

در مارس ۱۹۹۹، آمازون و Dell، یک تولیدکننده رایانه شخصی، توافق کردند که وبسایت های مرتبط را ارائه دهند و محتوای سفارشی سازی شده را برای مشتریان آمازون و Dell ارائه دهند. هر دو شرکت پیوندهایی به وب سایت های یکدیگر از بخش پرداخت سایت های مربوطه خود ارائه می دهند.

نتایج مالی

همه چیز در مورد بلند مدت است. ما معتقدیم که معیار اساسی موفقیت ما، ارزش سهامدارانی است که در بلندمدت ایجاد می کنیم. این ارزش نتیجه مستقیم توانایی ما برای گسترش و تحکیم موقعیت رهبری فعلی بازار خواهد بود. هرچه رهبری بازار ما قوی تر باشد، مدل اقتصادی ما قدرتمندتر است.

فروش خالص آمازون برای سال مالی ۱۹۹۸ ۶۱۰ میلیون دلار بوده است که نسبت به فروش خالص ۱۴۷.۸ میلیون دلاری در سال مالی ۱۹۹۷، ۳۱۳ درصد افزایش را نشان می دهد. در سه ماهه چهارم سال ۱۹۹۸، فروش به ۲۵۲.۹ میلیون دلار رسید که نسبت به رقم فروش خالص ۶۶ میلیون دلاری برای سه ماهه چهارم سال ۱۹۹۷، ۲۸۳ درصد افزایش داشت. زیان خالص در سال ۱۹۹۸ بالغ بر ۱۲۴.۴ میلیون دلار بود که شامل ۵۰.۲ میلیون دلار ادغام بود. - و هزینه های مربوط به کسب. زیان خالص برای سه ماهه چهارم سال ۱۹۹۸ ۴۶.۴ میلیون دلار بود.

ارزش سهام آمازون در سال ۱۹۹۸ ۹۶۶ درصد رشد کرد. بین آغاز دسامبر ۱۹۹۸ تا اوایل ژانویه ۱۹۹۹، قیمت سهام آن ۱۵۰ درصد بیشتر شد و ارزش بازار شرکت از ۳۰ میلیارد دلار گذشت و از Texaco، یک شرکت نفتی، پیشی گرفت. حتی



در حال حاضر، آمازون بیش از همه کتابفروشی های آمریکا، از جمله Barnes & Noble و Borders Group Inc، ارزش دارد.

فلسفه سرمایه گذاری در آمازون:

تمرکز بی امان روی مشتریان، تصمیمات سرمایه گذاری بلندمدت، اندازه گیری برنامه ها و اثربخشی سرمایه گذاری ها، تصمیمات سرمایه گذاری جسورانه به جای ترسو

در ۲۸ آوریل ۱۹۹۹، آمازون نتایج مالی خود را برای سه ماهه اول سال ۱۹۹۹ اعلام کرد. بر اساس GAAP، زیان خالص سه ماهه اول گزارش شده ۶۱.۷ میلیون دلار یا ۰.۳۹ دلار به ازای هر سهم بود که شامل ۲۵.۳ میلیون دلار هزینه های مربوط به ادغام و تملک بود. اما بعداً آمازون اعلام کرد که تعداد حساب های مشتری انباشته در طول سه ماهه اول بیش از ۲.۲ میلیون افزایش یافته و به بیش از ۸.۴ میلیون در ۳۱ مارس ۱۹۹۹ رسیده است که نسبت به ۲.۳ میلیون حساب مشتری در ۳۱ مارس ۱۹۹۸ بیش از ۲۵۰ درصد افزایش داشته است. سفارشات مشتریان تکراری نشان داده شده است.

آمازون در آلمان: Amazon.de

Amazon.de و Amazon.co.uk فروشگاه های اینترنتی خود را در ۱۵ اکتبر ۱۹۹۸ افتتاح کردند. ارسال کتاب در داخل آلمان رایگان است. میانگین زمان تحویل اکثر کتاب های آلمانی و انگلیسی دو تا سه روز است. مشتریان ۳۰ روز ضمانت بازگشت وجه دارند. در طول سه ماهه چهارم سال ۱۹۹۸، فروش ترکیبی در سایت های آمازون اروپایی در آلمان و بریتانیا به طور قابل توجهی در سه ماهه سوم همان سال افزایش یافت.

چشم انداز آینده

نبرد جهانی بر سر فروش کتاب اینترنتی و به طور کلی خرده فروشی مبتنی بر اینترنت بین آمازون و برتلزمن در حال تشدید است. هر دو طرف می دانند که پیامدهای تجاری در خطر برای آینده شرکت آنها حیاتی است و این باعث می شود که نبرد امروز شدیدتر از همیشه باشد.