





**مدیریت فناوری اطلاعات**

**تمرین پنجم**

**خلاصه مقاله Amazon**

**دعوا از طریق اینترنت**

**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 خرده‌فروشان را ملزم می‌کند که کتاب‌های خود را با قیمت‌های از قبل تعیین‌شده بفروشند. تا صنعت نشر کتاب آلمان و کتابفروشی های کوچک حفظ شود. به این صورت که اول، از کتابفروشی‌های کوچک‌تر محافظت می‌کند که نمی‌توانند مانند فروشگاه های بزرگ کتابفروشی صرفه‌جویی در مقیاس ایجاد کنند. دوم، به ناشران این امکان را می‌دهد که برای انتشار کتاب‌هایی که کم خریداری می‌شوند یارانه بدهند تا از خطراتی که فرهنگ مطالعه را تهدید می‌کند دور کند. منتقدان می گویند که این کار رقابت را تضعیف می‌کند 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 5500 خرده فروش کتاب در آلمان، 1200 نفر در اینترنت حضور دارند. انواع خرده فروشی کتاب مبتنی بر اینترنت در آلمان وجود دارد.

علاوه بر آمازون، دیگر فروشگاه‌های اینترنتی کتاب که کتاب‌های خود را از طریق خدمات پستی ارسال می‌کنند، فروشگاه‌های آنلاین کتاب دیگری نیز وجود دارند که برای توزیع به فروشگاه‌های خرده‌فروشی 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 600 شرکت جداگانه، در سال 1998 افراد زیادی را در 53 کشور استخدام کرد. توماس میدلهوف در 1998 به جای مارک وسنر رفت. در مقایسه با سال قبل، مجموع فروش افزایش یافت.

اصول راهنمای برتلزمن:

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

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

3. 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 Europeیک 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 1 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 راه‌حل‌های شبکه‌ای از اینترانت تا مدیریت سیستم‌های فناوری اطلاعات را ارائه می‌دهد.

Pixelpark خدمات دیجیتالی را برای ارتباطات شرکتی ارائه می دهد.

Telemedia راه‌حل‌های اینترنت و اینترانت را در آلمان طراحی و پیاده‌سازی می‌کند.

C@llas خدمات مخابراتی ارائه می دهد.

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

## تاریخچه شرکت

BOL در فوریه 1999 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. ویژگی‌های باز آن، مقیاس‌پذیری و انعطاف‌پذیری لازم را در طول زمان ارائه می‌دهد.

## وب سایت BOL.de

وب‌سایت BOL.de اطلاعاتی درباره در اختیار مشتریان قرار می‌دهد. وب‌سایت BOL به مشتریان اجازه می‌دهد 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 خرده‌فروش کتاب فیزیکی در ایالات متحده، برای ایجاد یک سرمایه‌گذاری 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 1994، 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 2300 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 20 محصول احتمالی که می‌توانستند در اینترنت به فروش برسند تهیه کرد و به سرعت چشم‌انداز 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 1994 در ایالت واشنگتن ایجاد شد و وب سایت آن در جولای 1995 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 1999، 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

فروشندگان 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 24 ساعت در دسترس هستند. عناوین دیگر در عرض 48 تا 72 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 می‌توانند از بین گزینه‌های مختلف تحویل، از جمله گزینه‌های حمل‌ونقل شبانه و بین‌المللی مختلف، و همچنین خدمات بسته‌بندی 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 نرم‌افزار اختصاصی خود، سفارش‌هایی را که می‌توان از طریق رابط الکترونیکی با تأمین‌کنندگان پر کرد، انتخاب می‌کند و سفارش‌های باقی‌مانده را به گروه سفارش‌های ویژه خود ارسال می‌کند. تأمین‌کنندگان اغلب کتاب‌های سفارش‌داده شده به صورت الکترونیکی را ظرف چند ساعت پس از دریافت سفارش به انبار Amazon.com ارسال می‌کنند.

در طول سال 1998، تعداد کارکنان شاغل در Amazon.com از 614 به 2100 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 می‌توانند سی‌دی‌های خود را در فروشگاه‌ها 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 1999، آمازون 46 درصد از سهام داروخانه آنلاین Drugstore.com را به دست آورد. این فروشگاه اینترنتی، مستقر در ردموند، واشنگتن، بیش از 15000 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 1999، آمازون موافقت کرد که حدود 50٪ 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 1999، 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، 8% از ارزش دفتری را برای فروش های ایجاد شده توسط سایت های خود دریافت می کنند. تا پایان سال 1998، 200000 اپراتور وب سایت در برنامه Associates Amazon.com شرکت داشتند. این رقم تا 31 مارس 1999 به بیش از 260000 افزایش یافته بود.

در مارس 1999، آمازون و Dell، یک تولیدکننده رایانه شخصی، توافق کردند که وب‌سایت‌های مرتبط را ارائه دهند و محتوای سفارشی‌سازی 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 1998 610 میلیون دلار بوده است که نسبت به فروش خالص 147.8 میلیون دلاری در سال مالی 1997، 313 درصد افزایش را نشان می دهد. در سه ماهه چهارم سال 1998، فروش به 252.9 میلیون دلار رسید که نسبت به رقم فروش خالص 66 میلیون دلاری برای سه ماهه چهارم سال 1997، 283 درصد افزایش داشت. زیان خالص در سال 1998 بالغ بر 124.4 میلیون دلار بود که شامل 50.2 میلیون دلار ادغام بود. - و هزینه های مربوط به کسب. زیان خالص برای سه ماهه چهارم سال 1998 46.4 میلیون دلار بود.

ارزش سهام آمازون در سال 1998 966 درصد رشد کرد. بین آغاز دسامبر 1998 تا اوایل ژانویه 1999، قیمت سهام آن 150 درصد بیشتر شد و ارزش بازار شرکت از 30 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، اندازه‌گیری برنامه‌ها و اثربخشی سرمایه‌گذاری‌ها، تصمیمات سرمایه گذاری جسورانه به جای ترسو

در 28 آوریل 1999، آمازون نتایج مالی خود را برای سه ماهه اول سال 1999 اعلام کرد. بر اساس GAAP، زیان خالص سه ماهه اول گزارش شده 61.7 میلیون دلار یا 0.39 دلار به ازای هر سهم بود که شامل 25.3 میلیون دلار هزینه های مربوط به ادغام و تملک بود. اما بعدا آمازون اعلام کرد که تعداد حساب های مشتری انباشته در طول سه ماهه اول بیش از 2.2 میلیون افزایش یافته و به بیش از 8.4 میلیون در 31 مارس 1999 رسیده است که نسبت به 2.3 میلیون حساب مشتری در 31 مارس 1998 بیش از 250 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 15 اکتبر 1998 افتتاح کردند. ارسال کتاب در داخل آلمان رایگان است. میانگین زمان تحویل اکثر کتاب های آلمانی و انگلیسی دو تا سه روز است. مشتریان 30 روز ضمانت بازگشت وجه دارند. در طول سه ماهه چهارم سال 1998، 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.