

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»

КАФЕДРА 82

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА  
ЗАЩИЩЕНА С ОЦЕНКОЙ

РУКОВОДИТЕЛЬ

Канд. Тех. наук

должность, уч. степень, звание

А.Д. Килимова

подпись, дата

инициалы, фамилия

ОТЧЕТ О ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ №2

«ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ»

по дисциплине: ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАРКЕТИНГ

РАБОТУ ВЫПОЛНИЛ

СТУДЕНТ ГР. №

8026

31.05.2023

подпись, дата

И.Н. Воронин

инициалы, фамилия

Санкт – Петербург 2023

### Задание № 1.

Проанализируйте стадии выполнения заказа в традиционной (offline) и электронной (online) коммерции и заполните пропуски.

<b>Стадии выполнения заказа</b>	<b>Традиционная коммерция (применяется несколько носителей информации)</b>	<b>Электронная коммерция (применяется только один носитель информации)</b>
Получение информации о товаре	Журналы, рекламные брошюры, электронные каталоги	Описание конкретного товара на сайте
Оформление заявки	Консультант	-
Просмотр каталогов, определение цены	Каталоги	Каталог товаров на сайте
Проверка наличия товара и подтверждение цены	Телефон, факс	Каталог товаров на сайте(обычно если нет в наличии, то в каталоге вместо цены указано «нет в наличии»)
Оформление заказа	Печатный бланк	Страница с оформлением заказа на сайте
Отправление заказа (покупатель)	Факс, почта	Кнопка «заказать товар»
Постановка заказа в очередь	-	Функция «добавить в лист ожидания» на сайте, если такая функция возможна

Проверка наличия на складе	Печатный бланк, телефон, факс	Каталог товаров на сайте(обычно если нет в наличии, то в каталоге вместо цены указано «нет в наличии»)
Внесение в расписание доставки	Печатный бланк	Обычно дата доставки отображается после оформления заказа на сайте
Создание счета-фактуры	-	-
Получение товара (перевозчик)	-	Пункты выдачи
Подтверждение получения	-	Либо подтверждает продавец/сотрудник в момент выдачи заказа, либо покупатель на сайте
Отправление счета-фактуры (поставщик)	Факс, почта	Электронная почта
Получение счета-фактуры (покупатель)	-	Электронная почта
Внесение платежа в расписание	Печатный бланк	Оплата либо сразу на сайте, либо при получении списывается с счета
Совершение платежа (покупатель)	Почта	Внесение данных для оплаты на сайте и кнопка «оплатить»

Получение платежа (поставщик)	-	-
----------------------------------	---	---

**Задание № 2.** Соедините названия бизнес-моделей электронной коммерции с их кратким описанием

1.	B2B = Business-to-Business («компания – компания»)	A.	«виртуальное торговое сообщество потребителей», где каждый человек может покупать и продавать вещи;
2.	B2C = Business-to-Consumer («компания – потребитель»)	B	это тот вид деятельности, в котором в качестве продавца либо покупателя выступает государство, транзакции осуществляются с помощью сети Интернет;
3.	C2C =Consumer-to-Consumer («потребитель-потребитель»)	C	вид деятельности, предоставляющий потребителю возможность самостоятельно устанавливать стоимость для различных товаров и услуг, предлагаемых компаниями;
4.	C2B = Consumer-to-Business («потребитель – компания»)	D	подразумевает взаимодействие потребителей посредством интернет-бирж. Потребитель зарегистрирован на одной бирже и посылает заявку на товар и/или услугу на данную биржу. Если на ней заявка не может быть удовлетворена, то она автоматически передается на

			другую биржу. Модель функционирует до удовлетворения запроса потребителя;
5.	B2G = Business-to-Government («компания – государство»)	E	вид деятельности, когда две компании проводят бизнес-транзакции с помощью Интернета. Включает такие типы моделей, как модель агрегации; модель торгового концентратора; модель доски объявлений; модель аукционов; модель полностью автоматической биржи;
6.	E2E = Exchange-to-Exchange («биржа – биржа»)	F	деятельность нацелена на прямые продажи для потребителя.

Мои ответы: 1-E\_\_2-F\_\_3-A\_\_4-C\_\_5-B\_\_6-D

### Задание №3. Виды электронных платежных систем

[www.cyberplat.com](http://www.cyberplat.com)

Охарактеризуйте ее по следующим критериям:

#### ♣ характеристика банка;

Система CyberPlat (<http://www.CyberPlat.ru>) является одной из первых российских платежных систем (в основе концепции CyberPlat лежит дебетовая схема и относительно недавно в системе появились возможности для Интернет-банкинга) и развивается в основном как средство для расчетов в корпоративном секторе Интернет - коммерции (модель ведения ЭК B2B). Однако это не мешает системе привлекать и физических лиц в качестве

клиентов. Это система безналичных расчетов в Интернет реальными деньгами в реальном времени. Расчеты за покупки в Интернет - магазинах могут выполняться как со счетов клиентов в банке «Платино», так и с использованием банковских кредитных карточек, выпущенных любым российским или зарубежным банком. Главным достоинством CyberPlat считается безопасность как с финансовой, так и юридической точек зрения. Во-первых, система основана на широко распространенной технологии криптографической защиты информации с помощью электронной цифровой подписи. Передаваемая информации подписывается электронными цифровыми подписями участников системы, что исключает возможность мошеннического изменения содержания документов. Подделка подписи практически невозможна, так как требует огромных ресурсов. Эта технология позволяет не только предохранить информацию от несанкционированного доступа, но и однозначно определить автора любого сообщения, а также убедиться в том, что сведения не были изменены во время передачи по Интернет. Во-вторых, CyberPlat основана на комплексе юридических договоров, полностью соответствующих российскому законодательству и это придает продавцам и клиентам уверенность в том, что существует четкая и определенная законом процедура решения всех спорных вопросов, возникающих при расчетах между участниками сделки.

Оператором этой системы является зарегистрированный в 1993 году банк «Платина», собственные средства которого превышают 20 млн. долл. США и уже более пяти лет, работающий на российском рынке. Тарифы за пользование системой CyberPlat составляют для физических лиц клиентов банка «Платина» -2% от стоимости проведения платежей, а для держателей банковских кредитных карточек -4% от стоимости проведения платежей.

Основными достоинствами системы CyberPlat являются:

- моментальность взаиморасчетов за счет проведения всех операций в режиме «on-line»;

- простота подключения к системе и простота технологии проведения финансовых операций;
- эффективная система защиты счета клиента и обеспечения конфиденциальности: взаимодействующие стороны используют электронные цифровые подписи; надежность защиты клиента обеспечивается использованием 512-битного закрытого ключа; используется совершенная технология подтверждения подлинности сторон, проводящих операцию;
- документальное подтверждение каждого этапа операций, документы заверяются электронной цифровой подписью сторон и имеют юридическую силу;
- управление своим счетом через Интернет, то есть возможность заплатить со счета в CyberPlat на любой другой счет в другом банке через внешние платежные систем

**♣ виды платежных инструментов (кредитные карты, электронные кошельки и т.д.);**

1. Платежная книжка КиберПлат. «Платёжная книжка КиберПлат» -- это новый платежный сервис «одного окна», есть возможность оплаты через удобный интерфейс и без дополнительной комиссии практически всех услуг, которые использует современный человек: сотовой и фиксированной связи, доступа в Интернет и IP-телефонии, коммерческого телевидения, охранных систем, ЖКХ, погашения кредитов, пополнения банковских депозитов и других.

«Платёжная книжка Киберплат» позволяет:

- 1) пополнять баланс;
- 2) производить платежи с баланса на веб-сайте в адрес провайдеров услуг;
- 3) сохранять реквизиты частых платежей;
- 4) отслеживать историю платежей.

2. Кредитная карта. Для повышения безопасности интернет-платежей система CyberPlat® («КиберПлат») предлагает магазинам и покупателям новую технологию CyberPlatPay. Технология CyberPlatPay обеспечивает возможность подтверждения покупателем при интернет-платежах прав на использование пластиковой карты. Это, с одной стороны, увеличивает доверие Магазина к платежам Покупателя по кредитным картам, и, с другой стороны, дает Покупателю дополнительные гарантии надежности совершения покупок. Для подтверждения своих полномочий, как законного держателя пластиковой карты, Покупатель должен пройти регистрацию в CyberPlatPay;

3. Виртуальная карта VISA VIRTUON «Платина» позволяет оплачивать товары и услуги в любых Интернет-магазинах, интернет-аукционах не подвергая опасности собственной пластиковые карты. Платите без ограничений: eBay, PayPal, Skype, Amazon и Озон, он-лайн игры, билеты на самолёт, загрузка музыки и фильмов.

**♣ схемы оплаты с использованием кредитных карт, электронных кошельков;**

ОАО «Киберплат» осуществляет организацию приема платежей за услуги операторов в режиме on-line. Компания-дилер, принимающая деньги у абонента, гарантирует мгновенное пополнение лицевого счета абонента в биллинговой системе оператора. Для проведения операций используется принципиально новая платежная схема B2B2C, объединяющая возможности существующих схем межкорпоративных интернет-расчетов и электронных платежей физических лиц.

1. Абонент при оплате товаров на кассе сообщает кассиру о намерении внести желаемую сумму на номер своего мобильного телефона. Например, компании МТС (БИЛАЙН, Мегафон, Скайлинк, другого оператора сотовой связи, а также провайдера телекоммуникационных услуг). Кассир вводит номер телефона и сумму и нажимает кнопку «Оплатить»;

2. Персональный компьютер или любое другое программно-аппаратное устройство (POS-терминал, кассовый аппарат) пункта приема платежей по



защищенному интернет-протоколу SSL пересылает запрос на проверку телефонного номера на сервер компании CyberPlat® («КиберПлат»). При этом запрос заверяется электронно-цифровой подписью (ЭЦП) дилера;

3. С сервера компании CyberPlat® («КиберПлат») запрос отправляется на сервер расчетного банка системы CyberPlat® с целью проверки наличия необходимых для осуществления платежа средств на счете дилера. Использование защищенных интернет-протоколов SSL и электронно-цифровой подписи гарантирует абсолютную безопасность;

4. Сервер банка отправляет на сервер CyberPlat® («КиберПлат») ответ о наличии либо недостатке средств на счете дилера;

5. При положительном ответе банка запрос на проверку номера, подписанный ЭЦП CyberPlat® («КиберПлат»), с сервера CyberPlat® («КиберПлат») по SSL-протоколу отправляется в биллинговую систему оператора;

6. Биллинг оператора проверяет наличие данного телефонного номера и отправляет разрешение на платеж на сервер CyberPlat® («КиберПлат»);

7. Сервер CyberPlat® («КиберПлат») отправляет разрешение на платеж на рабочее место операциониста в пункт приема платежа дилера;

8. Операционист пункта приема платежей принимает от абонента денежные средства в размере суммы платежа и нажимает кнопку «Подтвердить платеж». Платеж отправляется на сервер CyberPlat® («КиберПлат»);

9. Сервер CyberPlat® («КиберПлат») отправляет на сервер расчетного банка команду (электронный платежный документ) на списание внесенной в кассу суммы со счета дилера;

10. На сервер CyberPlat® («КиберПлат») отправляется подтверждение о снятии денежной суммы;

11. Платеж с сервера CyberPlat® («КиберПлат») отправляется в биллинг оператора, после чего происходит пополнение лицевого счета абонента в биллинге оператора;

12. Биллинг оператора отправляет подтверждение о получении средств, которое приходит на рабочее место кассира пункта приема платежа дилера, что видят и кассир и покупатель;

13. Кассовый аппарат печатает и выдает абоненту фискальный чек со всеми параметрами совершенного платежа (оператор связи, дата, сумма, номер телефона);

14. Биллинг оператора отправляет SMS-сообщение на сотовый телефон абонента с подтверждением пополнения лицевого счета;

15. Денежные средства со счета компании-дилера в расчетном банке переводятся на счет оператора.

Используемая при этом технология электронного документооборота CyberCheck® характеризуется высочайшей скоростью (время электронного платежа через систему составляет не более двух секунд -- при условии хорошего канала выхода в Интернет у дилера) и безопасностью, гарантируемой обязательным использованием электронных цифровых подписей сторон.

#### **♣ перечень услуг для физических и юридических лиц;**

1. Для торгово-сервисных компаний. Использование Интернет-решений КиберПлат имеет для торговых компаний ряд существенных преимуществ, а именно: удобство и простота интерфейса, минимальный документооборот, скорость расчетов и оптимизация расходов по приему платежей в торгово-сервисных точках. Предлагаемая технология по осуществлению расчетов по приему платежей работает исключительно в режиме реального времени - плательщик внес денежные средства в кассу торгово-сервисного предприятия и мгновенно пополняется расчетный счет компании провайдера услуг и лицевой счет плательщика в биллинговой системе провайдера. В качестве провайдера услуг могут выступать любые организации, оказывающие услуги населению (мобильные операторы, жилищно-коммунальные службы, электрогенерирующие компании, операторы цифрового и кабельного телевидения, Интернет-провайдеры, системы спутниковой сигнализации и

другие) - в настоящий момент их почти 1500. Для начала работы необходимо открытие расчетного счета торгово-сервисной компании в КБ «Платина» и поддержание на счете некоторого рабочего остатка, в пределах которого осуществляется прием платежей. В момент совершения операции по приему платежа лицевой счет клиента пополняется в режиме on-line, а денежные средства при этом списываются с расчетного счета в КБ «Платина» и переводятся на счет оператора. Значительным достижением платежной системы CyberPlat® («КиберПлат») является возможность выбора способа оплаты и использование различных устройств для проведения платежа в зависимости от возможностей дилеров. Яндекс платежный интернет покупка

Оплата может осуществляться через кассира:

- -(к примеру, дилерской компании), использующего подключенный к Интернету компьютер (или даже смартфон) и осуществляющего платеж через сайт системы CyberPlat® («КиберПлат»);
- -использующего автоматизированный кассовый аппарат (к примеру, в магазине розничной сети) - в этом случае взаимодействие с платежной системой CyberPlat® («КиберПлат») осуществляется через сервер торгового предприятия;
- -применение технологии «1С предприятие»;
- -POS-терминалы;
- -любые телефоны с поддержкой Java;
- -другие аппаратные средства.

И без участия человека:

- -платежные терминалы(cash-in);
- -банкоматы.

Система CyberPlat® («КиберПлат») ведет детальный учет всех операций при использовании любого из перечисленных механизмов, а полная статистика платежей доступна в режиме on-line администратору дилера на сайте компании.

2. Коммерческим банкам. CyberPlat® («КиберПлат») предлагает коммерческим банкам пакет высокотехнологичных сервисов, позволяющих значительно расширить возможности банка по привлечению клиентуры, оптимизации его издержек и увеличения прибыли.

3. Оплата билетов. Компания CyberPlat® («КиберПлат») первая на российском рынке платежных систем запустила проект по оплате электронных билетов (e -ticketing). Клиенты авиакомпании «Скай Экспресс» (торговая марка SKYEXPRESS) теперь смогут осуществлять наличные платежи за полеты и дополнительные услуги в сети сбыта крупнейшей электронной платежной системы CyberPlat® («КиберПлат»).

4. Оплата коммунальных услуг. Без всяких очередей и дополнительных сборов можно оплачивать и коммунальные услуги с помощью платежной системы CyberPlat® («КиберПлат»). Свыше 2 500 точек приема платежей, расположенных в салонах известных всем торговых компаний «Евросеть», «Связной», «ИОН», монобрендовая сеть салонов связи МТС и многих других по всей Москве, подключенных к платежной системе CyberPlat® («КиберПлат») принимают платежи за услуги ЖКХ. Помимо ведущих торговых сетей оплатить коммунальные услуги через систему CyberPlat®(КиберПлат) можно в крупнейших российских терминальных сетях, таких как «Платформа», «Молния», «Electropay» и многих других.

5. Терминалы. Динамичное расширение рынка электронных платежей стимулирует развитие и совершенствование программного обеспечения и аппаратных средств в этой сфере бизнеса. Основными компонентами автоматизации приема платежей являются терминалы и программное обеспечение для них. Компания КиберПлат предлагает полнофункциональные программно-аппаратные комплексы для приема платежей на терминалах самообслуживания. Основными свойствами, которыми должна обладать связка «терминал - программное обеспечение», являются надежность, безопасность, удобство использования. Программное обеспечение разработано группой высококвалифицированных специалистов и

предоставляет широкие возможности по управлению сетью платежных терминалов. В основе ПО заложена компонентная структура. Данный подход позволяет быстро расширять функциональность ПО, обеспечивает гибкость настроек, быстроту и надежность работы системы в целом.

#### **♣ тарифы основных видов услуг;**

Если в качестве покупателя регистрация в системе бесплатная, то за регистрацию в системе интернет-магазина, как полноправного участника CyberPlat, необходимо заплатить \$100. Платеж этот единоразовый. В свое распоряжение интернет-магазин получает специальное ПО, которое довольно просто интегрируется с веб-сервером продавца. CyberPlat - это платежная система закрытого типа. Ее принципиальное отличие от систем открытого типа в том, что все участники расчетов: плательщики и получатели жестко определены.

#### **♣ алгоритм открытия счета.**

Для регистрации в качестве покупателя необходимо указать свои паспортные данные, а также фамилию, имя и отчество. После этого система присваивает клиенту код и генерирует номер счета в КБ "Платина", расчетном банке системы CyberPlat.

Следующий шаг - установка специального программного обеспечения - "Модуля Авторизации". В процессе его установки будут созданы взаимосвязанные ("Открытый" и "Закрытый") уникальные ключи, необходимые для создания Вашей электронно-цифровой подписи. Идентификация клиента в платёжной системе CyberPlat осуществляется с помощью его кода и уникальной электронной цифровой подписи. Порядок применения ЭЦП определяется соглашением сторон "Об использовании документов в электронной форме и признании электронной цифровой подписи сторон". Средства на счет могут быть зачислены клиентом наличными через кассу офиса КБ "Платина", либо переводом через Сбербанк или любой другой банк. Клиент имеет право снять средства со своего счета

наличными в офисе КБ “Платина”, либо дать распоряжение банку или своему Агенту о безналичном переводе их по указанным реквизитам.

Зарегистрированные в системе клиенты-покупатели могут непосредственно через Интернет оформить платежное поручение, позволяющее выполнить банковский перевод на любой счет в любом российском банке. При этом перевод осуществляется со счета клиента в банке-участнике системы CyberPlat. Таким образом, можно перевести средства из системы CyberPlat на свой счет в любой другой банк или оплатить типовые услуги, например, операторов сотовой связи или интернет-провайдеров. Зарегистрированный в системе покупатель получает возможность совершать покупки в интернет-магазинах и оплачивать их в режиме On-Line, либо со своего счета в Банке, либо по своей банковской кредитной карточке, зарегистрированной в системе, а также получать выписки и результаты платежей.

Таблица сравнения электронных платежных систем:

Платежная система	Пополнение	Переводы и оплата	Вывод
WebMoney	От 1,5%	0,8%	От 2%
Яндекс.Деньги	от 1%; через Сбербанк - бесплатно	От 0%	От 1,5%
QIWI	От 0%	От 0%	2% + 50 рублей
PerfectMoney	0%	От 0,5%	0,5% на биткоин от 2,85% на банковский счет
Payeer	0%	0,95%	От 3 до 5%
PayMaster	От 1%	От 1%	От 0,5%
RoboKassa	От 1,5%	От 0%	3,9%

Топ 5 электронных платежных систем для юр.лиц:

1. Яндекс.Деньги
2. WebMoney
3. PayMaster
4. RoboKassa
5. Qiwi

Вывод: ознакомился с электронными платежными системами, описал платежную систему CyberPlat и провел сравнительный анализ популярных электронных платежных систем.