

Sklepy internetowe

Historia

- 1994 – PizzaHut wprowadza opcję zamawiania pizzy przez Internet
- 1994 – NetScape wprowadza standard SSL
- 1995 – Jeff Bezos uruchamia Amazon.com
- 1996 – utworzenie pierwszego internetowego serwisu aukcyjnego – Ebay
- 1999 – w polskiej sieci pojawia się księgarnia internetowa Merlin.pl i portal aukcyjny Allegro.pl
- 2000 – Empik.pl
- 2002 - Agito.pl

E-sklep

W sieci istnieją dwa nadrzędne kanały dystrybucyjne:

- serwisy aukcyjne
- sklepy internetowe

Sklep internetowy, jest formą handlu elektronicznego, który umożliwia transakcje kupowania i sprzedawania produktów przez Internet.

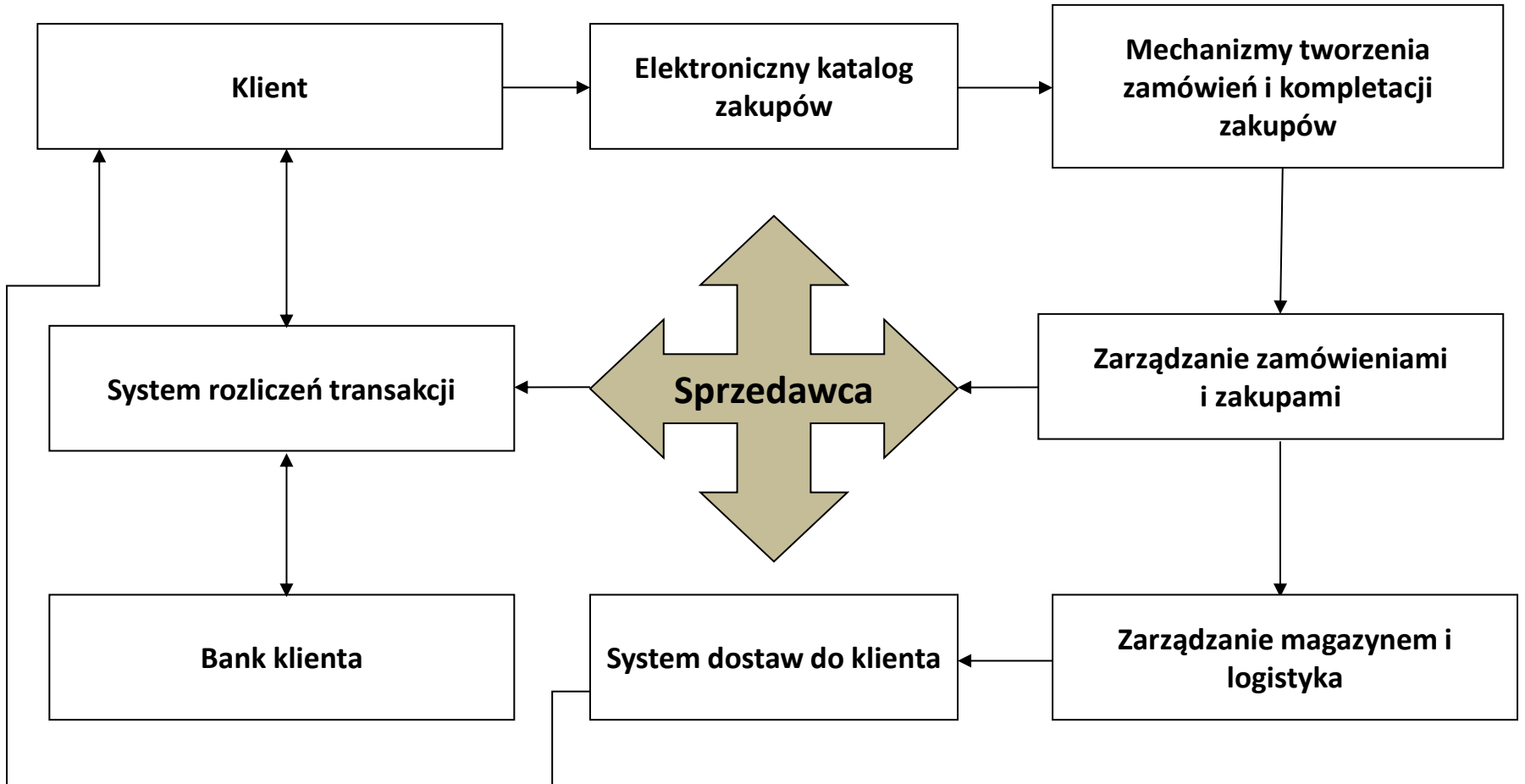
Sklep internetowy jest realizacją modelu B2C.

Staje się coraz popularniejsza z uwagi na wygodę i obniżenie kosztów sprzedaży (i często wynikające z tego niższe ceny towarów), a ponadto daje to możliwość szybkiego porównania cen od wielu dostawców.

Co jest najważniejsze w e-sklepie (%)

• cena produktu	91
• bezpieczeństwo	89
• gwarancja zwrotu pieniędzy	87
• wiarygodność oferty	85
• ochrona danych	84
• szybka dostawa	85
• oferowane sposoby płatności	79
• bezpłatna wysyłka	77
• łatwa obsługa sklepu	71
• wielkość asortymentu	67

Schemat



Jakość e-sklepów

1. Asortyment
2. Funkcjonalność
3. Interakcja z klientem
4. Jakość obsługi
5. Łatwość dotarcia do informacji
6. Przejrzystość i budowa strony
7. Bonusy
8. Pozostałe

Rodzaje e-sklepów

SaaS (Software as a Service) -- wynajmowanie sklepu od usługodawcy (abonament)

- Wellcommerce
- Shoper
- IAI-Shop

Zalety

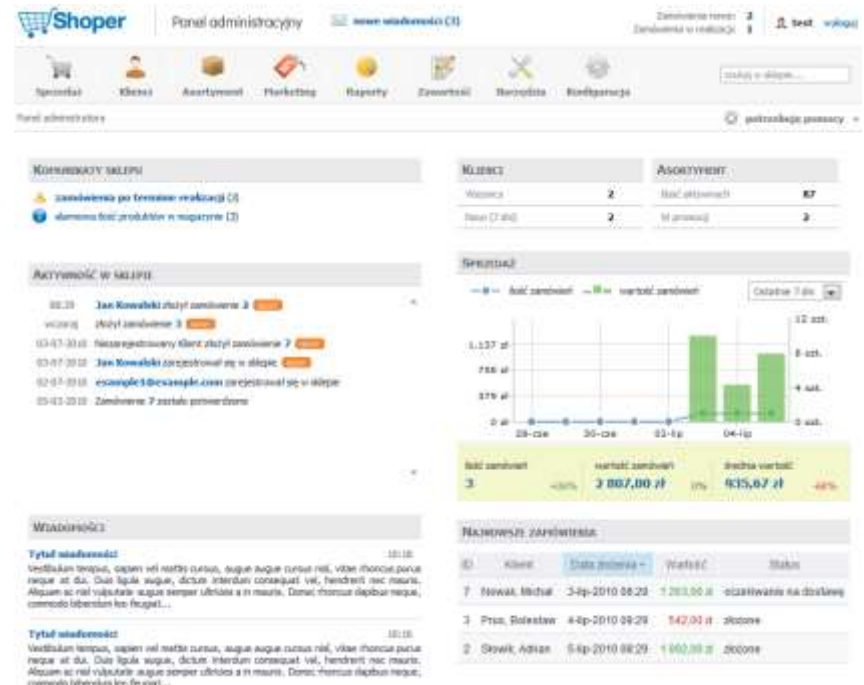
- niski koszt początkowy
- do rozpoczęcia działalności wystarczy podstawowa wiedza
- przetestowane wdrożenia synchronizacji z innymi serwisami
- automatyczne aktualizacje

Wady

- trudności z wprowadzeniem indywidualnych rozwiązań
- ograniczenia platformowe
- brak możliwości budowania przewagi konkurencyjnej
- wysokie koszty wdrożeń indywidualnych

Shoper.pl

- oparty na licencji SaaS (abonament)
- opłaty dostosowane do funkcjonalności sklepu
- szybki start, przy niewielkich początkowych kosztach.
- intuicyjny w obsłudze
- możliwość implementowania własnych rozwiązań
- dużo funkcjonalności i możliwości



Rodzaje e-sklepów

Open source - darmowe sklepy internetowe

- Os Commerce
- Presta Shop
- Virtuemart
- Gekosale
- Magento

Zalety

- brak opłat za oprogramowanie
- nieduże umiejętności pozwalają uruchomić sklep

Wady

- brak bezpośredniego wsparcia technicznego
- samodzielne wykonywanie aktualności i brak stabilnej współpracy pomiędzy aktualnościami i dodatkami
- własny hosting

•

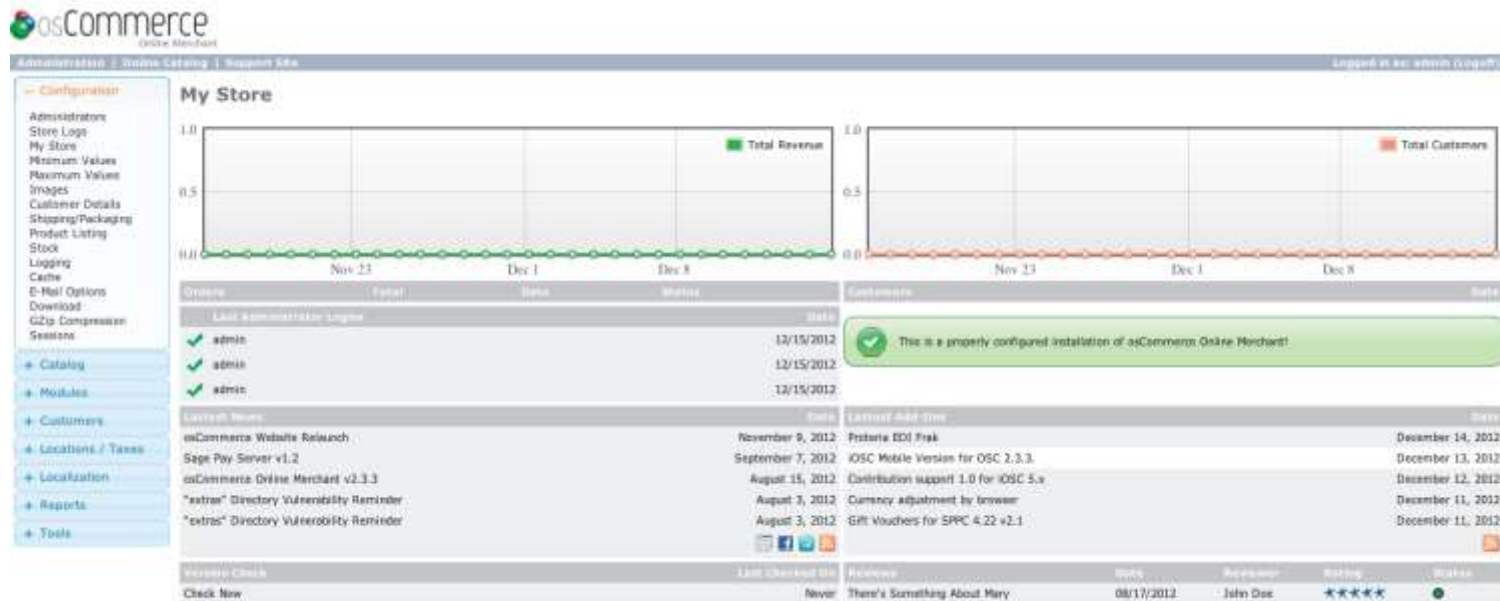
osCommerce

Całkowicie darmowy

Za określoną opłatę zostanie dostosowany od razu na potrzeby naszej firmy.

Powiązany z popularnymi aplikacjami typu Allegro, Opineo, paczkomaty itp.

Opcja traktowana jako „minimum” w prowadzeniu sklepów internetowych.



osCommerce Online Merchant Copyright © 2010 osCommerce
osCommerce provides no warranty and is redistributable under the GNU General Public License.

Powered by osCommerce

Presta Shop

Program darmowy

Bardzo liczne rozszerzenia, nie zawsze kompatybilne

Łatwy w uruchomieniu

Darmowe wsparcie techniczne internautów, brak oficjalnego wsparcia technicznego.

Częste aktualizacje

Z pomocą programisty może stać się gigantyczną platformą sprzedażową.



Rodzaje e-sklepów

Sklepy licencyjne - wykupujemy sklep na określony czas na zasadzie licencji

- SOTE
- OSOGOLD

Zalety

- Wsparcie techniczne
- Funkcjonalności i usługi dostosowane do polskiego rynku

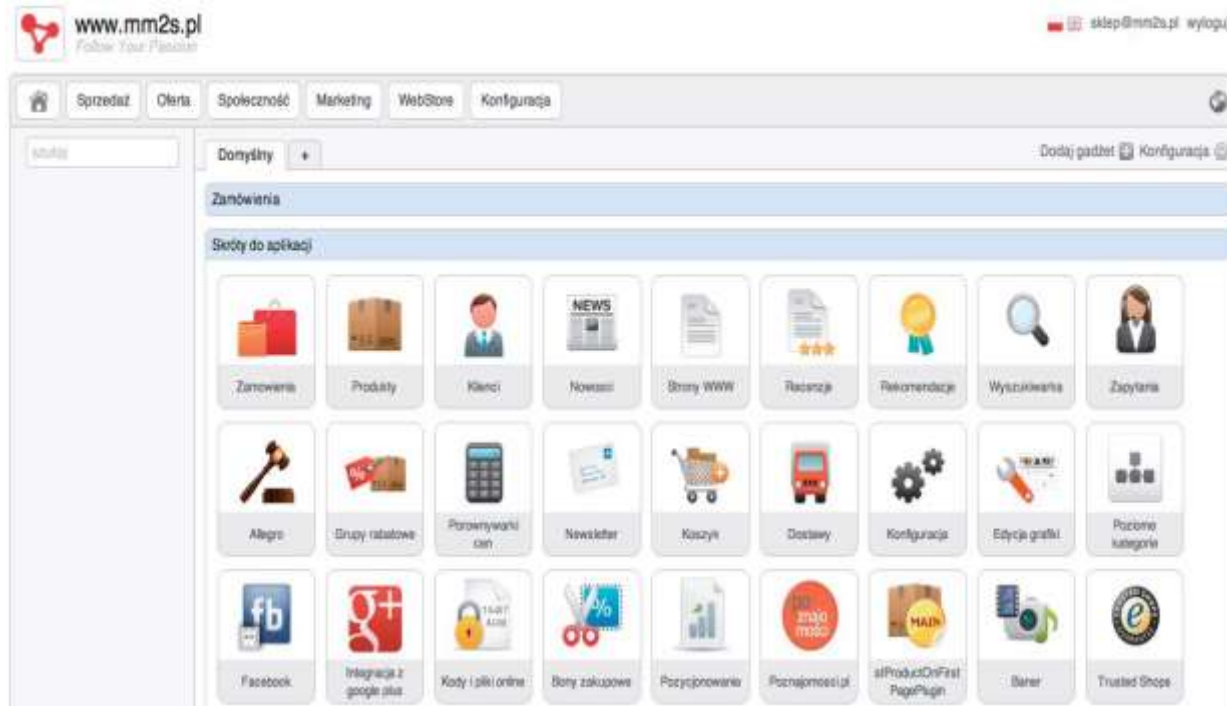
Wady

- Duży jednorazowy koszt licencji
- Własny hosting
- Wysokie koszty wprowadzania własnych modułów

-

Sote Shop

- Wiele wersji programu: od całkowicie darmowej po licencyjne.
- Dodatkowe płatne rozszerzenia.
- Przyjemny interfejs
- Bogata funkcjonalność



Rodzaje e-sklepów

Wdrożenia dedykowane - sklep jest tworzony specjalnie dla użytkownika i realizuje dokładnie jego potrzeby

Zalety

Sklep jest idealnie dopasowany do naszych potrzeb

Unikalność, przewaga konkurencyjna

Wady

Wysokie koszty wdrożenia

Konieczność stałej obsługi serwisu i jego rozwoju

Bezpieczeństwo e-sklepów

- Sprawdzanie wiarygodności sklepu, zapoznając się z danymi prowadzonej działalności (dane rejestracyjne), regulaminem, polityką prywatności i opiniami klientów.
- Ataki phishingowe - nigdy nie klikaj odnośników z wiadomości e-mail kierujących do banków, serwisów aukcyjnych czy systemów płatności. Nikomu nie podawaj także kodów autoryzacyjnych.
- Płatności w sklepie internetowym - korzystaj ze zwykłych przelewów bankowych, systemów płatności elektronicznych lub wirtualnej karty kredytowej.

Bezpieczeństwo e-sklepów

- W internecie można znaleźć wiele darmowych rejestrów, które pozwolą na weryfikację podmiotu. Potrzebny jest numer **NIP, REGON, KRS lub VAT**, które powinny znaleźć się regulaminie sklepu internetowego. Jeśli ich nie ma, musi wzbudzić to nasze podejrzenia.
- W przypadku przedsiębiorców będących osobami fizycznymi możesz bezpłatnie przejrzeć rejestr [Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej](#)
- W przypadku spółek kapitałowych (np. sp. z o.o.) – [Krajowy Rejestr Sądowy](#) (KRS)
- Największym źródłem informacji jest krajowy rejestr urzędowy podmiotów gospodarki narodowej REGON – prowadzony przez Prezesa [Głównego Urzędu Statystycznego](#)
- Aktywność numeru VAT nadanego przez Państwo Członkowskie UE można zweryfikować na stronie [Komisji Europejskiej](#)

Bezpieczeństwo e-sklepów

Rozliczenie płatności internetowych

- Zagraniczne formy płatności typu przelewy ekspresowe Western Union mogą wzbudzić podejrzenia. Nie należy ufać sklepom, które zlecają przelew na konto bankowe osoby prywatnej.
- Sklepy internetowe powinny dysponować kontem firmowym.
- Zaufane sklepy internetowe zazwyczaj korzystają ze znanym i sprawdzonych serwisów pośredniczących w przekazywaniu płatności (np. Przelewy24.pl, PayU czy PayPal).

Regulamin e-sklepu

Na jakie kwestie zwrócić szczególną uwagę?

- Zasady składania i przyjmowania reklamacji
- Możliwość wymiany lub zwrotu (14 dni)
- Zasady i formy płatności
- Ogólne zasady dokonywania zakupu
- Koszt, termin i sposób dostawy
- Prawo odstąpienia od umowy

Dziękuję