

ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ: ЧТО ЭТО, ПРИНЦИП РАБОТЫ, ВИДЫ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ

Рахманбаева Р.А.

*Ташкентский государственный транспортный университет
(г.Ташкент, Узбекистан)*

E-COMMERCE: WHAT IS IT, THE PRINCIPLE OF OPERATION, TYPES OF E-COMMERCE

Rakhmanbaeva R.A.

Tashkent State Transport University

Аннотация: В статье приводится информация о понятии электронной коммерции. Подробно описываются принципы ее работы, оцениваются преимущества и недостатки онлайн-коммерции. Описываются основные принципы построения цифровой электронной торговли. А также рассматриваются примеры электронной коммерции, которые успешно функционируют на территории Российской Федерации.

Annotation: The article provides information about the concept of e-commerce. The principles of its operation are described in detail, the advantages and disadvantages of online commerce are evaluated. The basic principles of building digital e-commerce are described. Examples of e-commerce that successfully operate on the territory of the Russian Federation are also considered.

Ключевые слова: электронная коммерция, b2b-сервисы, интернет-маркетинг, сервисы электронной продажи программного обеспечения, онлайн-банкинг, финансовые системы, E-commerce, цифровая электронная торговля, цифровые товары, цифровые услуги.

Keywords: e-commerce, b2b services, Internet marketing, electronic software sales services, online banking, financial systems, E-commerce, digital e-commerce, digital goods, digital services.

Совершать онлайн-покупки сегодня можно со смартфона, который каждый носит в кармане. Всего несколько кликов — и вот вы уже выбрали товар и даже оплатили его. В этом весь смысл электронной коммерции. Но это включает в себя не только покупку чашек, одежды, игрушек и диванов, но и покупку программного обеспечения, приложений в App Store, страховых полисов, билетов на футбол и многого другого. Мы объясняем, что такое электронная коммерция, простым языком: анализируем ее на примерах.

Что такое электронная коммерция?

Электронные онлайн-транзакции подпадают под понятие электронной коммерции: покупки и продажи, денежные переводы. То есть электронная коммерция включает в себя все торговые и финансовые транзакции, цепочки бизнес-процессов, которые происходят в онлайн-пространстве. Мы перевели бабушке деньги на лекарства, пожертвовали на помощь бездомным животным или заказали паспорт через сайт государственных услуг в ускоренном режиме — все это электронная коммерция. Чтобы полностью упростить это, сюда входят все сайты, где транзакция осуществляется онлайн.

Рынок электронной коммерции включает в себя:

- Интернет-магазины одежды, бакалеи, мебели, бытовой техники и многих других товаров.
- Международные и местные рынки. Например, AliExpress, Amazon, iHerb, Wildberries, Ozon и так далее.
- Услуги по продаже электронного программного обеспечения, включая Google Play, App Store и другие. И даже веб-сайт Microsoft.
- Все виды b2b-сервисов, платформ и подмонок для продажи бизнес-услуг и приложений: например, CRM-система типа Битрикс24 или система налогообложения и бухгалтерского учета типа 1С, Tilda для создания сайтов с использованием инструментов без кода, система мониторинга и учета рабочего времени. А также различные услуги, в которых нуждается бизнес. Например, консультационные или брокерские услуги. Если вы заказываете их онлайн, это электронная коммерция.
- Финансовые системы и онлайн-банкинг. Онлайн-банкинг и платежи теперь поддерживаются всеми банками, а также включают в себя финансовые системы электронных денег, такие как YooMoney (ранее Яндекс Деньги) или PayPal и многое другое.
- Курьерские службы, такие как Яндекс. Доставка еды, Deliverio, SDEC или почтовой службой DHL.
- Управление цепочками поставок — логистические и транспортные компании.
- Интернет-маркетинг и услуги для него. Включая оплату рекламных кампаний в Google Ads и Яндекс Директ, а также в социальных сетях Facebook и Instagram.
- Транспортные услуги, которые заказываются и оплачиваются онлайн: Яндекс такси, Uber, услуги каршеринга.
- Электронные страховые услуги.

Принцип действия

Электронная коммерция — это экономическая сфера, которая включает в себя все виды онлайн-платежей и электронных торговых операций.

Преимуществом электронной коммерции в Интернете является отсутствие ограничений. Продавцы Amazon, eBay и AliExpress распространяют свои товары по всему миру. А также разработчики, которые размещают приложения в App Store и Google Play. А местный российский бренд одежды может продавать свою одежду по всей России.

Онлайн-продажи возможны благодаря системам электронной коммерции: например, переход на продажи через интернет-магазин позволяет продавцам расширять географию продаж без открытия новых филиалов. Для малого бизнеса самый простой способ создать сегмент электронной коммерции в сфере продаж - предлагать товары через торговые площадки. Благодаря этому вы можете продавать товары по всей стране, не беспокоясь о логистике. Клиент оставляет запрос на сайте, он поступает на сервер и записывается в базу данных. Если покупка не состоялась, клиенту могут напомнить о товарах в корзине через некоторое время. Если это состоялось — предложите подписаться на рассылку новостей, порекомендуйте акционные товары или предложите скидку на новый заказ. Таким образом, вы можете стимулировать покупателя вернуться за новой покупкой.

Электронная коммерция может быть классифицирована в зависимости от объекта продажи:

- физические товары: одежда, обувь, продукты, мебель;
- цифровые товары: музыка, фильмы, электронные книги, оружие и доспехи в компьютерной игре, программное обеспечение;
- физические услуги: курьерская доставка, транспортировка;
- цифровые услуги: аренда домена или облачного хранилища, проведение онлайн-курсов, консультаций.

И вы можете разделить онлайн-торговлю в Интернете по конечным пользователям. Тогда виды электронной коммерции будут следующими:

• B2b бизнес для бизнеса. Например, компании продают свое бухгалтерское программное обеспечение или CRM-системы другим компаниям. Или компании продают онлайн запасные части для строительной техники компаниям, которые используют эти запасные части для ремонта техники.

• B2c - это бизнес для потребителя. Например, интернет-магазин ASOS продает свою одежду через сайт пользователям по всему миру. Или торговая площадка Яндекс Маркет продает бытовую технику, книги, игрушки и другие товары людям по всей России.

• C2b - это потребитель для бизнеса. Например, разработчик-фрилансер продает свои услуги компаниям через биржу. Или независимый консультант проводит аудит бизнеса.

•C2c - это потребитель для потребителя. Например, онлайн-сервисы для поиска репетиторов, нянь, мастеров по ремонту бытовой техники. То есть обычные люди нанимают таких же обычных людей, чтобы они сидели со своим ребенком, или помогали ему делать домашнее задание по математике, или чинили замок в двери.

•g2b — правительство для бизнеса. Например, правительство предоставляет услугу по сбору и обработке данных.

•b2g - это бизнес для правительства. Например, компания по разработке программного обеспечения выполняет государственный заказ на создание какого-либо электронного сервиса.

•c2g является потребителем для правительства. Это ситуация, когда потребитель заказывает и оплачивает государственные услуги онлайн — например, оформление договора аренды или оформление заграничного паспорта.

Системы электронной коммерции упрощают процесс покупки для клиентов: достаточно оплатить покупку онлайн с помощью банковской карты или перевода — и товар будет доставлен клиенту домой или, если это электронная покупка товара, они отправят доступ по электронной почте. Это намного быстрее и проще, чем поход в магазин.

А онлайн-покупки в Интернете значительно расширяют выбор и устраняют барьеры для людей с ограниченными возможностями. Например, для слабовидящего человека дойти до ближайшего супермаркета и выбрать там еду на ужин может стать серьезной проблемой. Вся информация на упаковках является текстовой и графической. И переходы не всегда оборудованы знаками для людей с ограниченными возможностями по зрению. Онлайн-заказ позволяет изучить характеристики товаров без визуальной информации и выбрать то, что вам нужно. И обычно его можно доставить прямо домой.

Цифровая электронная коммерция основана на следующем принципе:

- Клиент выбирает товар или услугу в каталоге, его устройство взаимодействует с браузером.

- Когда запрос поступает на сервер, менеджер получает его.

- Менеджер обращается к базе данных, проверяя наличие товара на складе, и подтверждает запрос. Это может произойти без вмешательства человека — автоматически. В зависимости от системных настроек.

- Клиент оплачивает заказ с помощью карты. Транзакция обрабатывается банком или финансовой системой. Одобрят или отвергают это. Если транзакция одобрена, заказ обрабатывается.

- Затем заявка передается на склад, откуда заказ отправляется в пункт самовывоза или непосредственно домой покупателю.

- Сотрудники отдела логистики забирают заказ со склада и доставляют его клиенту или в пункт самовывоза.

- Когда заказ доставлен, клиент получает SMS-уведомление или электронное письмо.

Это приблизительный алгоритм электронной коммерции, но он подходит не только для физических товаров, но и для электронных товаров и услуг. Единственный нюанс заключается в том, что товары не доставляются, но они открывают доступ для скачивания или отправляют ключ доступа на электронную почту. Или они высылают дату и время контакта со специалистом, услуги которого вы оплатили.

Преимущества и недостатки онлайн-торговли

Преимущества электронной коммерции:

- Нет необходимости арендовать торговое помещение и нанимать продавцов — достаточно склада и онлайн-консультантов. Это часто снижает затраты на ведение бизнеса и упрощает процессы, позволяет легко и быстро его масштабировать.

- Меньше посредников. Продавец может продавать товар непосредственно с помощью веб-сайта, а не открывать филиалы или искать партнеров. Это снижает затраты на продажу товара и повышает качество обслуживания.

- Предоставляет прямой доступ к данным о продажах. Вы можете подключить аналитику и системы отслеживания звонков. Прямой доступ к этим данным позволяет вам вовремя заметить проблемные зоны и устранить их. Например, чтобы увидеть, на каком этапе покупки клиенты чаще всего уходят или какие товары чаще всего возвращаются.

- Расширяет число потенциальных клиентов. Нет необходимости искать подходящее место для магазина, чтобы чаще попадаться на глаза вашей целевой аудитории. Клиент может найти вас по поисковому запросу, нажав на ссылку из онлайн-рекламы, или увидит вас на торговой площадке. И если он уйдет, не совершив покупки, онлайн-реклама может напомнить ему о вашей компании.

Недостатки электронной коммерции:

- недоступность товаров и услуг в местах со слабым покрытием Интернетом,

- сложность защиты авторских прав на электронные товары и услуги,

- усиление конкуренции между предприятиями.

Примеры электронной коммерции

Сфера электронной коммерции очень широка. Это и небольшие интернет-магазины в Instagram, Facebook и ВКонтакте с несколькими десятками продаж в месяц, и огромные международные платформы-маркетплейсы, и стриминговые сервисы вроде Netflix, и даже местная деревообрабатывающая фабрика,

перешедшая на онлайн-продажи. Существуют также экосистемные магазины Apple и Google и сайты разработчиков, продающие собственное программное обеспечение.

Вот несколько примеров самых известных проектов электронной коммерции:

Раньше Яндекс Маркет был агрегатором интернет-магазинов, а теперь это торговая площадка b2c. Более 17 тысяч продавцов и более 25 тысяч магазинов-партнеров. Более 6 миллионов посетителей ежедневно.

Wildberries — ещё один пример успешного e-commerce-проекта в России, также компания работает на рынках Польши, Беларуси, Израиля, Словакии. У b2c-маркетплейса 1,5 млн заказов каждый день.

eBay — сервис онлайн-аукционов с 185 млн активных пользователей. Пример не только b2c-, но и c2c-сервиса: здесь можно найти товары от частных продавцов, в том числе редкие и коллекционные вещи. Amazon — крупнейший в мире розничный продавец с собственной службой доставки с дронами и роботами и огромной сетью из складов и сортировочных центров. Пример b2c-платформы на рынке e-commerce.

Библиография:

1. Литвин, Евгений Как заработать на блоге. 10 заповедей блогера / Евгений Литвин. - М.: Питер, 2016. - 638 с.
2. Маекс, Димитри Ключевые цифры. Как заработать больше, используя данные, которые у вас уже есть / Димитри Маекс, Пол Браун. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. - 511 с.
3. Мартынов, В.Г. Электронные деньги. Интернет-платежи / В.Г. Мартынов. - М.: Маркет ДС, 2018. - 314 с.
4. Мрочковский, Николай Сергеевич Удвоение продаж в интернет-магазине / Мрочковский Николай Сергеевич. - М.: Питер, 2017. - 268 с.
5. Овсейко, С. В. Электронная торговля. Финансовые и правовые аспекты / С.В. Овсейко. - М.: Амалфея, 2016. - 296 с.
6. Прохорова, М. В. Организация работы интернет-магазина / М.В. Прохорова, А.Л. Коданина. - М.: Дашков и Ко, 2019. - 256 с.
7. Раус, Даррен Ваш блог в Интернете. Как заработать миллион / Даррен Раус, Крис Гаррет. - М.: БХВ-Петербург, 2019. - 288 с
8. Rakhmanbaeva, R. A. (2020). Integration of education, science and business as the basis for innovative development of the economy. *Test Engineering and Management*, 83(5-6), 7032-7036.
9. Rakhmanbaeva R.A. Main Factor of the Development of the New Economy Post-Industrial Society- *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 2020