



eBIZ AKO PODPORA INTERNETOVÉHO OBCHODU

Juraj Zachar¹

Abstrakt: Článok opisuje aplikáciu eBiz, ktorá slúži ako podpora pri zakladaní internetového obchodu, poprípade ako možná podpora obchodovania malých a stredných firiem prostredníctvom internetu. Súčasťou článku je popísať jednotlivé moduly, z ktorých sa daná aplikácia skladá. Jedná sa o moduly eShop, eSupport a InfoLine, ktoré musia byť vzájomne prepojené pri správnom fungovaní aplikácie.

Kľúčové slová: modul, aplikácia.

Úvod

Elektronické podnikanie je dnes moderným fenoménom. Jeho vývoj sa odvíja od šírenia a možností informačných a komunikačných technológií. Všetky firmy, podniky, ktoré sa zaoberajú obchodnou činnosťou sa dnes len veľmi ťažko zaobídu bez prezentácie na internete, bez informačných technológií pomocou ktorých komunikujú so svojimi obchodnými partnermi (dodávateľia, zákazníci). Informačná a komunikačná technológia im poskytuje prostredie, v ktorom sú schopní oveľa rýchlejšie a lacnejšie uskutočňovať svoje obchodné aktivity.

Vymedzenie elektronického obchodu

Elektronický obchod je obchodom, pri ktorom komunikácia medzi účastníkmi prebieha čiastočne, alebo úplne pomocou počítačových sietí. Elektronický obchod môžeme chápať v širšom a užšom poňatí.

- v užšom poňatí ho chápeme ako elektronické nástroje pre podporu a realizáciu obchodných vzťahov (zahrňujeme sem tvorbu ponuky, reklamy a marketingu).
- v širšom poňatí ho berieme ako elektronické nástroje zahrňujúce aj vlastné činnosti podnikateľa ako sú: výskum, vývoj, výroba, zásobovanie materiálom, logistika, administratíva, vedenie účtovníctva atď. [1]

V elektronickom obchodovaní umožňuje informačno-telekomunikačná technológia realizovať celú nákupnú transakciu v elektronickej podobe. Jediná zložka, ktorú nie je možné uskutočňovať digitálne je distribúcia tovaru.

Internetový obchod predstavuje určité virtuálne prostredie, kde predávajúci môžu ponúkať produkty a služby. Internetový obchod má danú určitú štruktúru. Skladá sa zo základných (povinných) prvok a voliteľných (doplňkových prvok).

¹ Ing. Juraj Zachar., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta Prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, email: juraj.zachar@fpedas.uniza.sk

Základné prvky internetového obchodu:

- Katalóg produktov a služieb
- Sprievodca objednávkou
- Nákupný košík
- Sprievodca nákupom produktu
 - ⇒ Výber typu platby
 - ⇒ Spresnenie miesta dodania
 - ⇒ Zobrazenie kompletne vyplnenej objednávky so žiadosťou o potvrdenie transakcie.
- Zákaznícke konto s prehľadom objednávky a dodaného tovaru

Okrem základných prvkov, ktoré sú dôležité pre každý internetový obchod, existuje aj celá rada podporných, doplnkových funkcií, ktoré vedú ku skvalitneniu predajných aktivít smerom k zákazníkovi. Tieto podporné prvky, môžu viesť k zvýšeniu atraktívnosti daného internetového obchodu a tým aj k zvýšeniu počtu zákazníkov. Medzi doplnkové prvky radíme napríklad viacjazykovú podporu vyhľadávania služby v katalógoch, rôzne zľavové akcie a podobne. [1]

Možnosti tvorby internetových obchodov

Pri tvorbe www stránok internetového obchodu je možné postupovať viacerými spôsobmi:

- vytvoriť internetové stránky obchodu pomocou HTML, PHP, JAVA, WML apod., teda úplne od začiatku (pomocou programátorov, alebo pomocou osôb, ktoré poznajú nástroje na vytvorenie www stránok)
- objednať si vytvorenie internetového obchodu od subjektu, ktorý tieto služby ponúka
- využiť pre tvorbu internetového obchodu jeden z veľa programov (produktov), ktoré sa dajú kúpiť a umožňujú bežným užívateľom vytvoriť www stránky obchodu (v týchto programoch existujú sprievodcovia, ktorí užívateľa prevedú postupom a nakoniec dôjde k automatickému vygenerovaniu www stránky).

Priblížme si teraz tretí spôsob založenia internetového obchodu a to pomocou programov, ktoré umožňujú bežným užívateľom vytvoriť www stránku internetového obchodu. Vzhľadom k tomu, že na trhu existuje veľa podobných programov, priblížme si produkt eBiz od spoločnosti Firma Software602, a.s.

eBiz

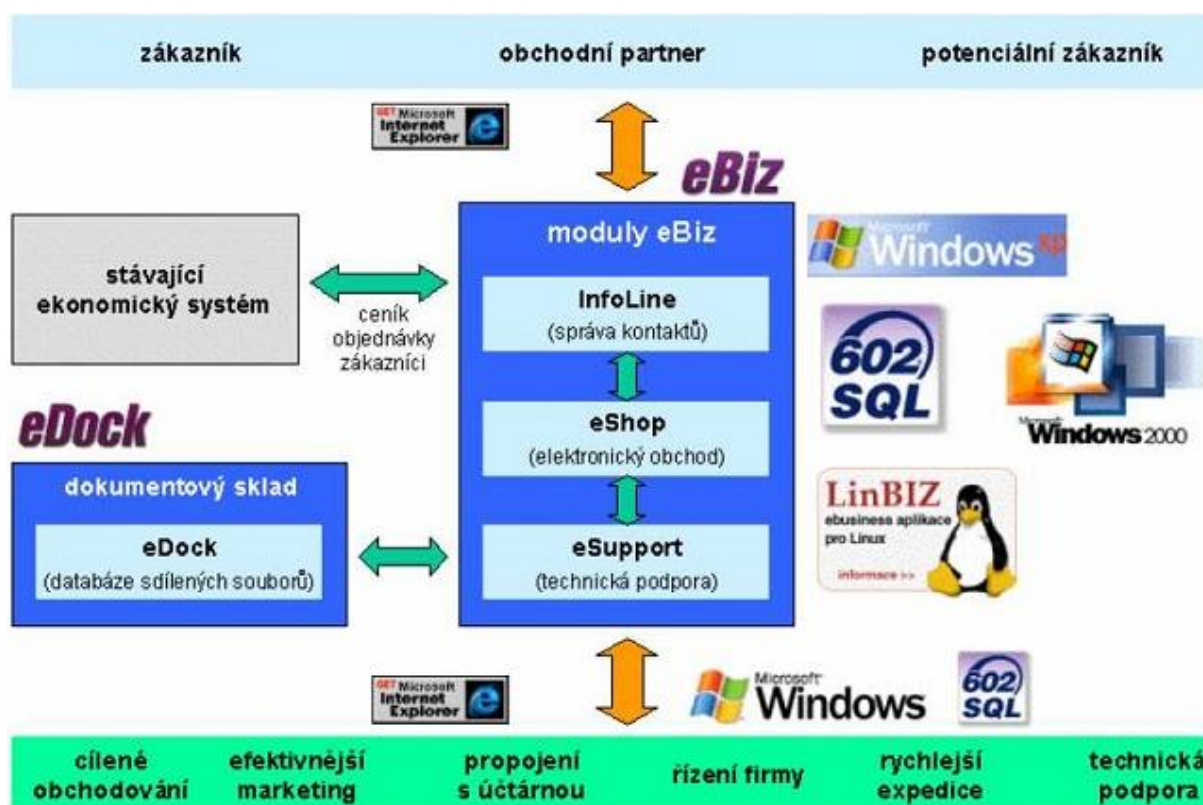
Je integrovaná rada modulov, určených pre obchodovanie malých a stredných firiem na internete. Moduly sú určené pre zdieľanie, evidenciu a sledovanie obchodných aktivít prebiehajúcich vo vzťahu ku koncovým zákazníkom a obchodným partnerom. Takisto sú tieto moduly určené aj pre technickú podporu zákazníkom, respektíve predpredajnú a popredajnú podporu a predaj tovarom a služieb na internete vo sfére bussines to bussines (B2B), ale aj bussines to customer (B2C).

Produkt eBiz je určený pre podporu obchodných procesov malých a stredných firiem na internete. Aplikácie, ktoré v sebe zahŕňa, sú určené pre chod na Windows 2000/XP Professional v sieťach do 10 staníc (vo väčších sieťach na Windows 2000 Serveri), alebo na Linux redhat servri 7,1 a vyššom.

eBiz aplikácia sa skladá z niekoľkých modulov a každý z týchto modulov rieši inú časť elektronického obchodovania (modul eShop, eSupport, InfoLine). Jedine vo vzájomnej previazanosti však dokážu poskytovať užívateľom plnohodnotný výsledný efekt.

Vďaka premyslenému systému komunikácie medzi jednotlivými modulmi je možné používať internet pre získavanie nových obchodných kontaktov. Stačí napríklad na firemný web umiestniť jednoduchý dotazník, alebo miesto pre prihlásenie potenciálnych zákazníkov a každý nový kontakt sa zaradí do vašej databázy kontaktov. Takisto si môžete vopred zvoliť, do akej kategórie sa má kontakt zaradiť.

S pomocou eBiz aplikáciou môžete dať každému zákazníkovi poskytnúť technickú podporu prostredníctvom internetu. Každý zákazník, má možnosť navštíviť tzv. FAQ (Frequently asked questions), teda stránku na ktorej sa riešia otázky spojené s využívaním predávaného produktu alebo služby. Doslovný preklad tohto pojmu znamená „často kladené otázky“. Pomocou tejto stránky môže firma veľmi rýchlo a efektívne poskytnúť zákazníkovi odpoveď, pokiaľ má zákazník problém s produktom. Táto "znalosťná" databáza šetrí hlavne čas a do veľkej miery aj peniaze. V spolupráci s ostatnými modulmi eBiz aplikácie, môže potom ponúknuť rôzne úrovne technickej podpory pre rôzne skupiny zákazníkov. Aplikácia eBiz sa skladá z nasledujúcich modulov, ktoré sú vzájomne prepojené. InfoLine, eShop, eSupport. [2]



Obrázok 1: Vzájomné prepojenie modulov eBIZ

InfoLine

Je SFA (Sales Force Automation) aplikácia pre efektívne získavanie, správu a evidenciu obchodných kontaktov, vedenie obchodných prípadov a komunikácia so zákazníkmi a obchodnými partnermi prostredníctvom elektronickej pošty. InfoLine umožňuje základný nástroj pre evidenciu kontaktov a telemarketing. Vstupné dáta je možné zadávať ručne, alebo je možné ich preberať z elektronickej pošty a eShopu.

Systém InfoLine je vhodný všade tam, kde sa pracuje s dátami, informáciami o zákazníkoch a obchodných partneroch. Umožňuje ľahko založiť obchodné prípady a pracovať s nimi až po

ich ukončenie, vrátane priebežnej kontroly. Oproti tradičným a finančne náročným spôsobom oslovovania zákazníkov (napr. telefonický kontakt), InfoLine ponúka moderné a lacné spôsoby komunikácie prostredníctvom cielených zásielok elektronickej pošty, ktoré môžu byť podľa potreby generované automaticky. Celý proces, vrátane každého kontaktu, je zaznamenávaný v histórii. Na základe tohto sa veľmi ľahko dá zistiť, v akom štádiu sa konkrétny obchodný prípad nachádza, čo už bolo uskutočnené, ktorý obchodník má na starosti danú objednávku a kroky, ktoré je ešte potrebné urobiť k dokončeniu objednávky.

Produkt InfoLine principiálne vychádza zo zákaznickej databázy, v ktorej zachytáva všetky subjekty (zákazníkov) prichádzajúcich do styku s firmou. Priradenie konkrétnemu záznamu zákaznickej databázy sa zakladajú do jednotlivých obchodných kontaktov. Prepojením InfoLine s prenosovými možnosťami internetu sa ponúkajú možnosť lacnej komunikácie so zákazníckou databázou. Možno je odosielať jednotlivé aj hromadné e-maily. Zákazníkov je možné vyberať hromadne, alebo s možnosťou filtrovať podľa príslušnosti do kategórie.

Modul InfoLine možno prepojiť s modulmi eShop a eSupport tak, že pri jednotlivých kontaktných osobách máte k dispozícii údaje o uskutočnených objednávkach v eShope, alebo o otázkach položených v diskusnom fóre eSupportu. [1], [2]

eShop

Tento modul umožňuje vystaviť tovar na vlastných webových stránkach a potom prijímať objednávky zákazníkov z prostredia internetu. Podporuje elektronický príjem platieb aj elektronické prepojenie s ekonomickými systémami. eShop, je modul umožňujúci vytvorenie „virtuálneho“ internetového obchodu. Môže podporovať predaj vo vlastnej predajnej sieti (B2B), čo môže napríklad riadiť vaše obchodné vzťahy k predajcom vašich produktov. eShop je tiež schopný riadiť predaj priamo koncovým zákazníkom (stratégia B2C). eShop sa skladá z rady komponentov, cenníka tovaru, prehľadu skupín tovarov, zákazníckych zliav, prehľadu zákazníkov, nastavenia platobných a dodacích podmienok, komponentu pre výpočet štatistiky a ďalších. Základné funkcie modulu eShopu poskytujú prácu s cenníkmi, spracovanie objednávok, vytváranie štatistík; nutné sú aj služobné manipulácie, administrácia modulu. Prístup ku týmto všetkým funkciám je riadený prostredníctvom internetového prehliadača. Modul eShop môže pracovať ako nadstavba nad akýmkoľvek ekonomickým, informačným systémom. Flexibilita modulu spočíva v nezávislosti na rozsahu a štruktúre položiek cenníku. [2]

Pre zákazníka je dôležitá dobrá orientácia v ponuke. Je teda dôležité, aby elektronický obchod umožnil zákazníkovi jednoducho nájsť požadovaný tovar a takisto možnosť objednať si ho. eShop preto disponuje príslušnými vyhľadávacími nástrojmi. Umiestnenie najatraktívnejšieho tovaru na najviac viditeľnom mieste môžete zaistiť zaradením do tzv. „top listu“. Pre zákazníka je takisto aj dôležitá možnosť platieb. Zákazník si môže vybrať z viac spôsobov platieb a dopravy tovaru. Modul podporuje, okrem štandardných spôsobov platieb tiež elektronické (on-line) spôsoby platby. Elektronickým spôsobom možno zatiaľ platiť cez eBanku, platobnú bránu CitiConnect a Paegas GSM Banking.

Na každú novú objednávku v eShope je obchodník vždy upozornený elektronickou poštou. Spracuje ju a zároveň elektronicky predá podklady pre fakturáciu. Zákazníkovi je obratom ďalšou poštovou zásielkou zaslaná informácia o akceptovaní jeho objednávky. Vďaka integrácii jednotlivých modulov eBizu, môže byť v module InfoLine každá objednávka ihneď automaticky priradená k údajom o zákazníkovi. Okamžitý stav zákaznickeho obchodovania ukazujú štatistiky. Modul zaznamenáva a vyhodnocuje podklady pre rad dôležitých štatistických údajov, celkové obraty v čase, obraty podľa zákazníkov, podľa položiek cenníku atď. Obchodník tak má v štatistikách k dispozícii potrebné podklady pre prípravu obchodnej stratégie. Prenositelnosť dát medzi počítačmi a tiež ich zálohovanie

umožňuje funkcia exportu dát. Exportovať možno zoznam všetkých objednávok, všetkých zákazníkov, alebo iba aktualizované zoznamy. Všetky údaje sa ukladajú vo formáte CSV (Comma Separated Values).

eSupport

Je modul, ktorého úlohou je zhromažďovať požiadavky zákazníkov a ponúkať návody ku ich riešeniu. Jeho úlohou je teda riešiť predpredajnú a popredajnú podporu zákazníkov týkajúcu sa riešenia technických problémov, dokumentácie, námetov a iných informácií. Základom činnosti modulu je znalostná databáza (FAQ) umiestnená a dostupná na webe. Jej obsah vzniká indexovaním ľubovoľných požiadaviek zákazníkov a odpovedí na ne. Modul ďalej prostredníctvom internetového prehliadača sprostredkuje prístup ku všetkým súvisiacim funkciám (teda aj administrácii nastaveniu prostredia, vytváraniu a zaradeniu tém, odpovedanie na otázky a ďalších). Modul umožňuje poskytovanú technickú podporu členiť do viac úrovní podľa autentifikácie žiadateľa (či sa jedná o náhodného návštevníka, koncového zákazníka, predajcu atď.). Zamestnanci firmy majú okamžitý prístup ku otázkam a odpovediam vo všetkých problémových okruhoch. Majú k dispozícii aj rýchle vyhľadávanie podľa tém aj fulltextové vyhľadávanie položením požiadavky na znalostnú databázu. Užívatelia registrovaní zo štatútom „pracovník technickej podpory“ majú možnosť jednoduchým postupom radiť často opakované otázky a odpovede na ne do zoznamu často kladených otázok (FAQ) a zviditeľniť ich tak na webe. Informácie súvisiace s technickou podporou umožňuje modul eShop ľahko zdieľať, napríklad u oddelených pracovísk. Pretože je všetko okamžite dostupné na webe, odpadá nutnosť rozosielania informácií elektronickou poštou.

Typické využitie modulu eSupport žiadateľom (zákazníkom) v prípade vzniknutého problému by mal mať nasledujúci postup:

1. Najskôr by sa mal žiadateľ pozrieť do okruhu FAQ. Tam sú popísané typické problémy, ktoré sa už v súvislosti s tovarom, alebo službou vyskytli a ku každému z problémov je hneď predostreté riešenie.
2. Pokiaľ medzi často kladenými otázkami, žiadateľ odpoveď na svoj problém nenájde, prejde na ďalší stupeň, k diskusnému fóru. Tu predkladajú žiadatelia svoj problém najširšiemu fóru ostatných užívateľov aj pracovníkov technickej podpory. Námet k riešeniu problému sa veľakrát vynorí už len pasívnym čítaním popisov problémov a reakcií čitateľov. Pokiaľ nie, žiadateľ sám popíše problém a sleduje, či na neho niekto zareaguje.
3. Poslednou možnosťou, keď neuspějete ani vo FAQ ani v diskusnom fóre, je priame polozenie otázky odborníkom z technickej podpory. Žiadateľ si otvorí formulár pre polozenie otázky, v ňom vyberie vhodnú tému a špecifikuje požiadavku; tá sa potom bezprostredne odošle k riešeniu technickej podpore. Pracovník technickej podpory zodpovedný za danú tematiku dostane elektronickou poštou upozornenie, že do ním spravovanej témy niekto vložil novú požiadavku. Pracovník sa pripojí k eSupportu, novo položenú požiadavku preštuduje a odpovie na ňu. Odpoveď sa elektronickou poštou odošle na adresu žiadateľa. Otázka a odpoveď na ňu môžu byť tiež automaticky vložené medzi príspevky do diskusného fóra vybranej témy, alebo sa riešený problém môže pridať aj medzi témy FAQ. Tým sa informácie sprístupnia všeobecne pre všetkých užívateľov eSupportu (aj neregistrovaných).

Možnosti nasadenia pracovného modulu je celá rada. Typické nasadenie je však nasledovné:

1. Náhodní (anonymní) žiadatelia majú k modulu eSupport prístup len do zoznamu často kladených otázok (FAQ).
2. Užívatelia využívajúci platenú technickú podporu, môžu klásť otázky iba do jedinej témy všeobecného diskusného fóra.

3. Iba registrovaní užívatelia majú prístup do tém v platenej časti diskusného fóra.

Pracovník technickej podpory je registrovaný užívateľ, ktorému administrátor nastavil špeciálne oprávnenia. Taký pracovník má na starosti jednu, alebo viac tém, do ktorých môžu byť vkladané otázky. Pokiaľ otázka príde priamo pomocou elektronickej pošty, alebo v InfoLine či v diskusnom fóre, pracovník sa pokúsi nájsť riešenie a na otázku kvalifikovane odpovedať. Modul eSupport je potrebné, ako každý počítačový program, nastaviť a počas chodu nastavenia upravovať a udržiavať. K tomu je vyčlenená aspoň jedna osoba s právami administrátora, ktorá modul udržiava, administruje. Nástrojom administrátora je internetový prehliadač. Z neho má na základe svojho práva prístup ku všetkým potrebným konfiguračným dialógom. Tu sa postará o registráciu užívateľov a pridelenie ich práv, môže zakladať FAQ témy, diskusné témy a tiež zaisťuje archiváciu diskusných príspevkov. Otázky a odpovede na danú problematiku sa automaticky priradia k žiadateľovi do aplikácie InfoLine. Tým sa v InfoLine zbierajú všetky problémy, ktoré sa vyskytli v rôznych firmách. V prostredí InfoLine jednoducho môžete ku každej firme nájsť problémy, ktoré ste so zamestnancami firmy riešili. Netýka sa to iba problémov riešených platformou modulu eSupportu, ale tiež problémov korešpondenčne riešených elektronickou poštou, alebo telefonicky. [2]

Záver

Aplikácia eBiz od spoločnosti Software602, a.s., prináša možnosť ako výrazne zjednodušiť a zefektívniť veľkú časť obchodných procesov vo firme. Takisto poskytuje aj jednoduchú a úspornú komunikáciu so zákazníkmi. V neposlednej rade plynú výhody aj pre zákazníka, či už v podobe rýchlejšieho vybavenia jeho požiadaviek, alebo v podobe poskytnutia technickej podpory.

Použitá literatúra

- [1] SUCHÁNEK, PETR. Podnikání a obchodování na internetu. 2008. ISBN 978-80-7248-458-4.
- [2] eBIZ. [online]. [Citované 2012-04-19]. Dostupné na:
< <http://www.602.cz/datainc/produkty/ebiz/index.htm> >
- [3] FAQ. Wikipédia. [online]. Dostupné na:
<<http://cs.wikipedia.org/wiki/FAQ>>
- [4] Spoločnosť Software602 a.s. [online]. Dostupné na: <<http://www.602.cz/>>

Grantová podpora:

/KS/2012 inštitucionálny výskum: Analýza citlivosti počtu kontaktných miest k nákladom plynúcim z poskytovania UPS