

# Електронний бізнес, інтернет-маркетинг та зв'язки з громадськістю



# Електронний бізнес

*Електронний бізнес* – це вид економічної діяльності компаній через комп'ютерні мережі, зокрема, Internet, з метою отримання прибутку.

Це електронна економічна діяльність, яка здійснюється за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій з метою отримання прибутків.

# Електронна комерція

*Електронна комерція (e-commerce)* – вид електронної комерційної діяльності з використанням інформаційних комунікаційних технологій.

# Електронна комерція

- *Електронна комерція* передбачає:
- відкриття Web-сайтів компанії і віртуальної крамниці в Internet;
- наявність автоматизованої системи управління компанією;
- використання електронної реклами і маркетингу;
- використання певної моделі бізнес-взаємодії.

# Бізнес-процес

*Бізнес-процес* – це сукупність операцій, що взаємопов'язуються між собою, процедур, за допомогою яких реалізується конкретна комерційна (підприємницька) мета діяльності компанії в рамках організаційної структури, при цьому функції структурних підрозділів та їх відношення між собою заздалегідь чітко визначені і зафіксовані.

# Складові електронного ведення бізнесу:

- електронний документообіг;
- електронна система платежів;
- електронна торгівля.

# Напрями електронного бізнесу:

- ***B2B (business-to-business)*** – міжкорпоративна електронна комерція;
- ***B2C (business-to-consumer)*** – електронна торгівля, яка полягає у продажу товарів масовому споживачеві через Інтернет;
- ***C2C (consumer-to-consumer)*** – електронна торгівля між приватними особами;

# Напрями електронного бізнесу:

- **B2G** (*business-to-government*) – продаж товарів та надання послуг органам державної влади;
- **G2B** (*government-to-business*) – надання сервісних послуг суб'єктам комерційної діяльності державними структурами;

# Напрями електронного бізнесу:

- **G2G** (*government-to-government*) – організація взаємодії органів державної влади за допомогою Інтернет-технологій;
- **G2C** (*government-to-consumer*) – надання сервісних послуг населенню державними структурами.

# Характеристики цифрових бізнес-моделей

- *створення цінності за допомогою цифрових технологій;*
- *інноваційний характер;*
- *цифрове залучення та продаж клієнтів;*
- *цифрова унікальна торгова пропозиція;*
- *відсутність фізичних обмежень - глобальне охоплення без кордонів;*
- *масштабованість.*

# Основні цифрові бізнес-моделі

- *рекламна модель («безкоштовна модель з підтримкою реклами»);*
- *модель Freemium (бізнес-модель SaaS);*
- *модель на основі використання / на вимогу;*
- *модель електронної комерції;*
- *модель маркетплейсу ;*
- *модель екосистеми;*
- *модель доступу без права власності / модель спільного використання;*
- *модель досвіду;*
- *модель підписки;*
- *модель з відкритим кодом;*
- *модель прихованого доходу (монетизація даних).*

# Електронний маркетинг

*Електронний маркетинг* – це теорія та методологія організації маркетингової діяльності за допомогою сучасних інформаційних технологій.

*Інтернет-маркетинг* – це теорія та практика реалізації маркетингової діяльності у Інтернет.

# Інструменти інтернет-маркетингу

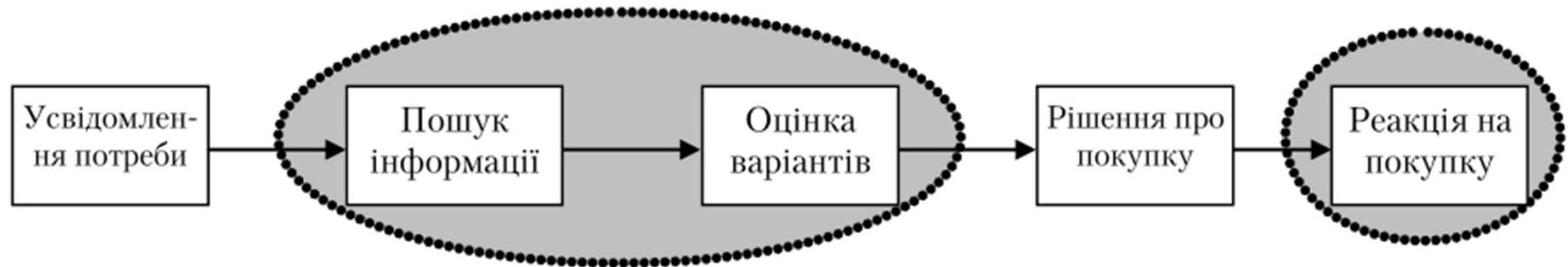
- *маркетингові дослідження;*
- *корпоративний сайт;*
- *маркетинг за електронною поштою;*
- *інтернет-реклама;*
- *мережевий маркетинг – MLM (Multi-Level Marketing);*
- *блог-маркетинг;*
- *маркетинг у соціальних мережах;*
- *вірусний маркетинг.*

# Інструменти інтернет-маркетингу

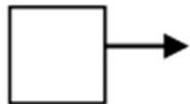
Групування інтернет-інструментів маркетингу за завданнями, які вони вирішують

Засоби	Маркетингові дослідження	Інформування	Реклама	Зворотний зв'язок	Інформаційна підтримка	Комерційні операції
Електронна пошта		+	+	+	+	+
Інтернет-сторінка		+	+	+		
Сайт		+	+	+	+	
Банерна реклама		+	+			
Пошукові системи	+					
Листи розсилки		+	+		+	
Дискусійні групи	+	+		+	+	
Інтернет-сервер		+	+	+	+	+

# Процес прийняття споживачем рішення про покупку товару та його етапи, що реалізуються за допомогою інтернет-інструментів



Позначення:

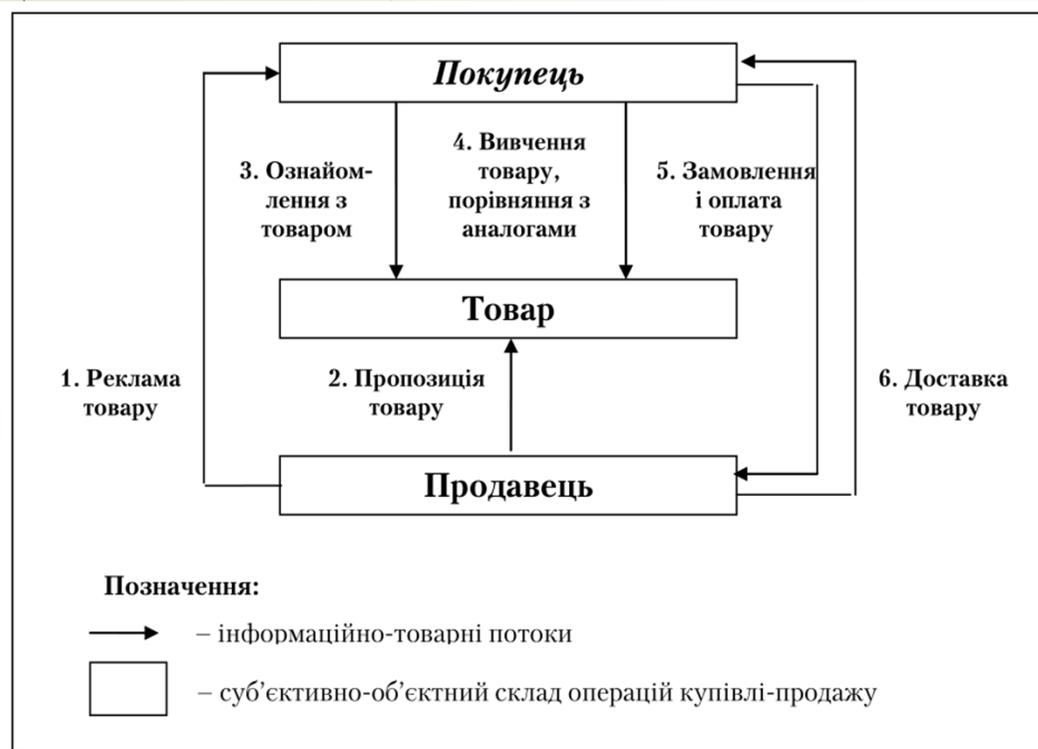


– етапи прийняття рішення про покупку

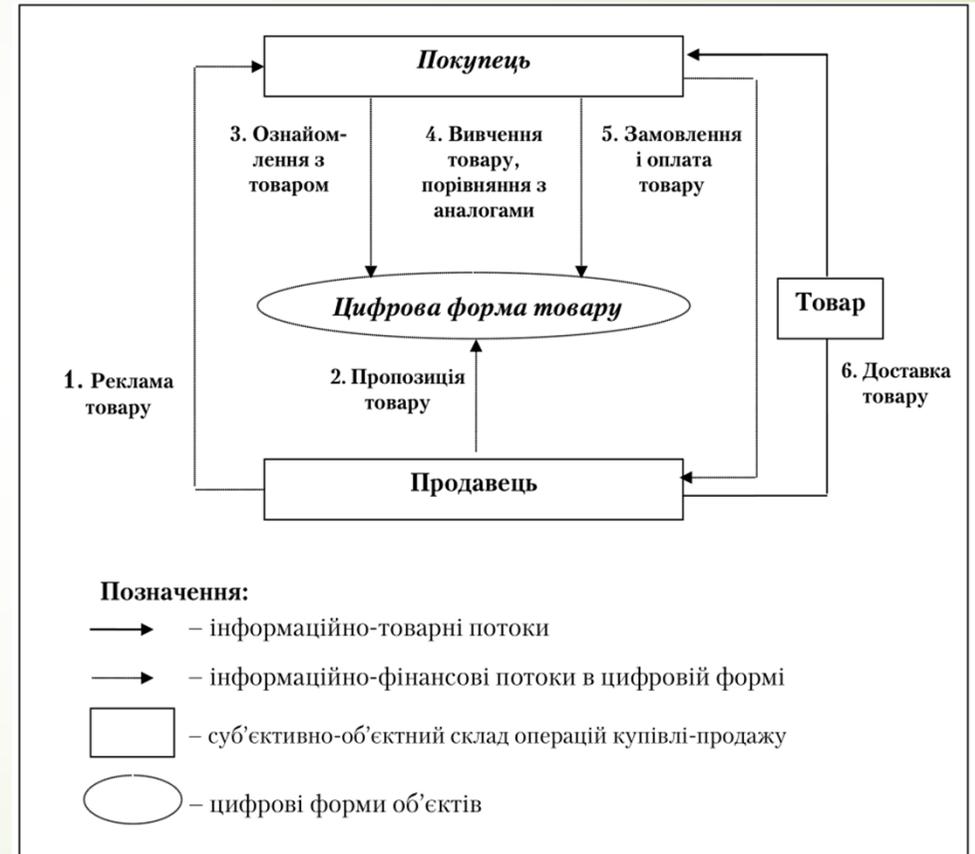


– етапи прийняття рішення про покупку, які реалізуються через використання інтернет-технологій

# Схема взаємодії продавця і покупця при здійсненні операції купівлі-продажу



*фізичний ринок*



*електронна комерція*