

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

Інтернет-магазин

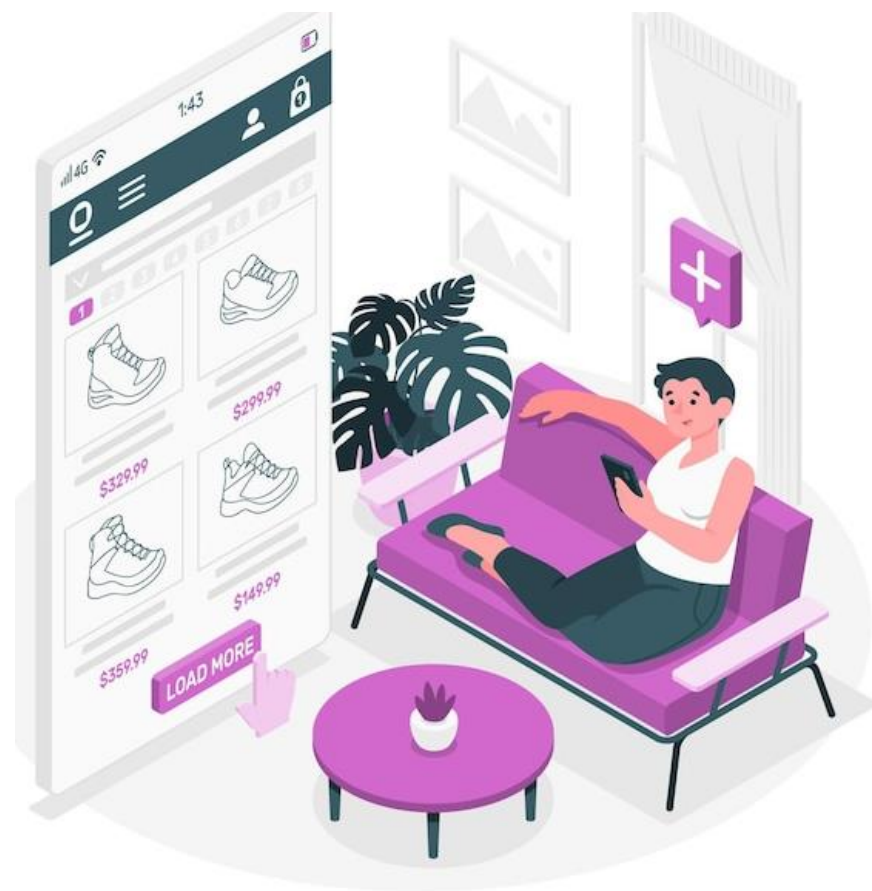


Інтернет-магазин охоплює всі основні бізнес-процеси торговельного підприємства:

- вибір товарів;
- оформлення замовлень;
- проведення взаєморозрахунків;
- відстежування виконання замовлень (доставка), а у разі продажу інформаційних товарів або надання інформаційних послуг

Інтернет-магазин призначений для виконання наступних завдань

- реєстрація покупців;
- надання інтерфейсу до бази даних товарів, що продаються (у вигляді каталогу, прайс-листа);
- робота з електронною корзиною покупця;
- оформлення замовлень з вибором методу оплати, доставки, страховки і випискою рахунку;
- резервування товарів на складі;
- проведення розрахунків (при виборі електронних методів оплати) або контроль факту оплати (при використанні традиційних форм розрахунків);



Інтернет-магазин призначений для виконання наступних завдань

- формування заявок на доставку товарів покупцям і оформлення супровідних документів;
- надання покупцеві засобів відстежування виконання замовлень;
- доставка товарів;
- надання онлайнної допомоги покупцеві;
- збирання й аналіз різної маркетингової інформації;
- забезпечення безпеки особистої інформації покупців;
- автоматичний обмін інформацією з бек-офісом компанії



Інтернет-магазин включає наступні основні КОМПОНЕНТИ:

— фронт-офіс — інтернет-вітрина, розташована на веб-сервері і забезпечена віртуальною споживчою корзиною, системою прийому платежу, антифродовою системою (фрод (від англ. fraud — «шахрайство», «обман») — різні способи імітувати дії, необхідні для досягнення ефективності рекламодавця);

— бек-офіс, складські, бухгалтерські, управлінські інформаційні системи, система обліку і контролю виконання замовлень.



Переваги і недоліки основних способів оплати товарів в інтернет-магазинах

1. Оплата готівкою кур'єру здійснюється у момент передачі товару

Переваги :

- гарантія отримання товару (покупцем) і грошей (продавцем);
- можливість перевірити товар (і комплектність) відразу і, за бажання, повернути його, відмовившись від покупки;
- можливість отримати консультацію кур'єра.

Недоліки:

- значні витрати на кур'єрську службу, особливо при продажу за межами населеного пункту дислокації магазину;
- неможливість забезпечення високого рівня сервісу і передпродажних послуг



2. Оплата й отримання раніше замовленого товару в магазині. Покупець, розмістивши замовлення в інтернет-магазині, зазначає, в якому з реальних магазинів компанії він хоче його отримати і після закінчення установленого терміну, забирає товар у призначеному магазині



Переваги для покупця ті ж самі, що і у п.1, плюс:

- подивившись на магазин, покупець може зробити висновок про надійність фірми-продавця;
- процес покупки у традиційному магазині знайомий всім;
- відсутні проблеми психологічного характеру, що мають місце при кур'єрській доставці, покупці насторожено відносяться до появи незнайомих людей в їх помешканні;
- відносно легко можна гарантувати високий рівень сервісу і передпродажних послуг

Недолік для покупця – необхідно з'їздити в магазин за покупкою

Недолік для онлайн-продавця – необхідність існування реального магазину

3. Післяплата. Після оформлення замовлення товар надсилається покупцеві поштою. Оплата провадиться у поштовому відділенні безпосередньо при отриманні

Переваги:

- немає географічних обмежень;
- відносно низька вартість доставки

Недоліки:

- неможливість попереднього ознайомлення з товаром;
- ненадійність доставки (товар може зіпсуватися при транспортуванні);
- значний час доставки (найбільший з усіх можливих варіантів)



4. Оплата банківським переказом. Після розміщення замовлення покупцеві виставляється рахунок, який може бути сплачений через касу будь-якого банку (для приватних осіб) або з розрахункового рахунку (для організацій)

Спосіб зручний для організацій. Для фізичної особи цей спосіб покупки не такий зручний – необхідно спочатку йти до банку платити, а потім чекати отримання товару. Для даного варіанта **характерні всі недоліки розрахунку післяплатою**

5. Оплата за допомогою пластикової карти. Для здійснення платежу покупець вводить реквізити пластикової карти в спеціальну екранну форму і отримує сповіщення про списання з рахунку, що свідчить про завершення платіж

Перевага – простота процесу оплати

Недолік – низький рівень захищеності платіжних транзакцій та їхня висока вартість.



6. Оплата з використанням електронних грошей, електронних чеків. Для того, щоб скористатися цим способом оплати, необхідно установити на своєму комп'ютері цифровий гаманець і підключитися до системи електронних грошей

Переваги:

- високий ступінь безпеки;
- простота і зручність процесу оплати

Недоліки:

- необхідність створення гаманця з електронними грошима;
- можливі відносно невеликі витрати, пов'язані з оплатою послуг платіжних систем



Мінімум програмно-апаратних компонентів, необхідних для функціонування фронт-офісу інтернет-магазину

- веб-сервер (розподіляє запити, що надходять з Інтернету, проводить розмежування доступу до інформації);
- сервер-додатків (управляє роботою торгової системи, зокрема бізнеслогікою інтернет-магазину);
- СУБД-сервер (забезпечує зберігання й оброблення даних про товари, клієнтів, рахунки тощо)

До комплексу підключаються платіжні системи, а в деяких випадках і системи доставки. Для інтеграції з бізнес-процесами компанії організовується шлюз електронної передачі даних між інтернет-магазином і внутрішньою системою автоматизації компанії (системою документообігу, ERP-системою тощо)

Варіант структури вебсайту інтернет-магазину

