

## Второй цикл Обучения Преподавателей

### «Интернет-Маркетинг и стратегии электронной коммерции (B2B и B2C)»

**DIMITRIOU KYRIAKOS,**  
Старший Неклюдовой Эксперт  
Ташкент, Узбекистан  
01.11.2014г.

## Цели обучения

Главными целями являются:

- Определение терминов интернет-маркетинга и электронной коммерции и ознакомление с сокращениями (b2b, b2c, b2g и т.д.)
- Познание стратегий в электронном маркетинге
- Ознакомление с классификацией электронной коммерции
- Понимание положения электронной коммерции глобально

## А Вы когда-нибудь...?

- А Вы когда-нибудь получали информационный бюллетень по электронной почте?
- А Вы когда-нибудь нажимали на левый или правый баннер в Facebook (если Вы зарегистрированы)?
- А Вы когда-нибудь нажимали на рекламу при использовании интернета?
- А Вы когда-нибудь получали спам?

## Интернет-маркетинг

**Интернет-маркетинг**, или онлайн маркетинг относится к рекламе и маркетинговой деятельности, которая использует Сеть и электронную почту для продвижения прямых продаж через электронную коммерцию, в дополнение к продажам идущим от веб-сайтов или электронных писем.

Интернет-маркетинг и онлайн рекламные усилия, как правило, используются в совокупности с традиционными типами рекламы, такими, как радио, телевидение, газеты и журналы.

## Интернет-маркетинг

•Интернет стал одним из основных источников информации для людей во всем мире. Пользователи предпочитают сделать быстрый онлайн поиск всего что они захотят, вместо того, чтобы перелистывать страницы справочников и газет – даже книг. Очевидно, чтобы продвинуть фирмы онлайн и достигнуть целевой аудитории по всему миру сеть может быть использована различными способами в качестве мощного интернет-маркетингового инструмента.

•Есть несколько **типов стратегий интернет-маркетинга**, используемых онлайн маркетологами, и многие из них просты и эффективны.

## Стратегии интернет-маркетинга

Типы (стратегии):

**ИНТЕРНЕТ МАРКЕТИНГ**

- Контент-маркетинг
- Маркетинг в социальных медиа
- Нонсковый маркетинг
- Почтовый маркетинг

## Контент-маркетинг

**Контент-маркетинг** – это горячее выражение в наши дни, но он не всегда был понят хорошо, потому, что это очень широкий термин.

“Контент-маркетинг – это любой маркетинговый формат, который включает в себя создание и распространение СМИ и публикацию содержания для привлечения клиентов.”

Контент-маркетинг, с которым знакомы большинство людей - это деловой блог с регулярными текстовыми объявлениями.

## Контент-маркетинг

Но контент-маркетинг помимо делового блока может принять много других форм и форматов, включая:

видео, фотографии, презентации PowerPoint, инфографики, Белые Книги, примеры, вебинары (Сетевой семинар), подкасты и больше.

## Маркетинг в социальных медиа

Маркетинг в социальных медиа относится к процессу получения трафика сайта или внимания через социальные медиа.

Как правило, это выглядит так: фирмы организуют своё присутствие в социальных сетях, таких как Facebook, Twitter, LinkedIn и Google + чтобы привлечь их онлайн аудиторию, создать проследование и направить движение к своему веб-сайту и/или блогу.

## Маркетинг в социальных медиа

Лучшее в маркетинге в социальных медиа состоит в том, что он не требует больших инвестиций компании, потому, что создание онлайн профиля компании на сайтах социальной сети абсолютно бесплатно. Наличие Вашего бизнеса на сайтах социальной сети является легким и самым простым способом сообщить и распространить Ваши продукты Вашей целевой аудитории.

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. Net consortium. europeaprofiles

## Поисковый маркетинг

Есть два главных форм поискового маркетинга (SEM): **PPC**, что означает Плата За Клик (**Pay Per Click**) и **SEO**, что означает Оптимизация Поискового Движка (**Search Engine Optimization**).

Когда Вы ищете в Google, Вы видите результаты, основанные на PPC и на SEO. Как правило, наверху страницы результатов поиска и вдоль правой стороны страницы Вы видите спонсируемую рекламу.

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. Net consortium. europeaprofiles

## Плата За Клик

Фирмы использовали программу Google AdWords, чтобы предложить цену на этом позиционировании в поисковой системе и заплатят деньги в Google за каждое объявление, на которое нажимают, поэтому так и назвали Плата За Клик (PPC) объявления.

Все другие результаты поиска в середине страницы считают "органическими" или неоплаченными результатами, основанными на представлении Google того, насколько подходят те результаты для поиска. Методы SEO могут сделать это более вероятным, что Google выше оценит Ваш сайт в этих органических результатах поиска.

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. Net consortium. europeaprofiles

## Почтовый маркетинг

Поскольку это используется в течение такого длительного срока, у почтового маркетинга нет такой энергичности по сравнению с вышеупомянутыми маркетинговыми методами. Но это используется в так долго потому, что это работает.

Почтовый маркетинг может включать потребительские информационные бюллетени, предложения продукта, купоны, или больше информационных обновлений. Независимо от того, какого типа или типов почтового маркетинга фирмы хотят использовать, имея платформу почтового маркетинга можно рационализировать и упростить усилия и помочь преследовать к успеху.

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. Net consortium. europeaprofiles

## Что такое э-коммерция?

**Описание:**  
Э-коммерция (электронная коммерция) является покупкой и продажей товаров и услуг, методом передачи средств или данных по электронной сети, прежде всего с помощью Интернета.

<http://dictionary.cambridge.org>

Бизнес, проводимый с помощью электронных устройств (с использованием интернета или без) без обмена бумажными документами.

<http://www.businessdictionary.com/definition>

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. Net consortium. europeaprofiles

## Классификация э-коммерции

Есть множество классификаций в э-коммерции, в зависимости от различных параметров. Наиболее распространенные основаны на:

Природе  
вовлеченных  
частей

Типах  
предлагаемых  
товаров

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. Net consortium. europeaprofiles

## Основанные на частях

Два наиболее распространенных участника электронной коммерции – фирмы и потребители. Основываясь на этом, мы можем подойти к 2-м основным (наиболее распространенным) типам и 2-м как второстепенным.

**B2B**      **B2C**

Наиболее распространенные типы будут описаны первыми

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. Net consortium. europeaprofiles

## B2B главный тип

- Э-коммерция Бизнес-Бизнесу (Э-коммерция B2B)**  
В этом типе электронной коммерции оба участника - фирмы. Как результат, объем и ценность э-коммерции B2B могут быть огромными. Пример э-коммерции Бизнес-бизнесу мог бы быть ...  
Мозговой штурм ...

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. Net consortium. europeaprofiles

## B2C главный тип

- Э-коммерция Бизнес-Потребителю (Э-коммерция B2C)**  
Когда мы слышим термин электронная коммерция, большинство людей думает об э-коммерции B2C. Именно поэтому при большинстве дискуссий об э-коммерции всплывает такое название как Amazon.com. Устранение потребности в физических магазинах – это самое большое обоснование для э-коммерции Бизнес-Потребителю. Но сложность и стоимость логистики могут быть барьером для неограниченного роста э-коммерции B2C.

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. Net consortium. europeaprofiles

## C2B

- Э-коммерция Потребитель-Бизнесу (Э-коммерция C2B)**

На первый взгляд э-коммерция C2B кажется кривой. Но онлайн торговля сподвигла потребителей создавать требования, которые фирмы выполняют. Примером этого могла бы быть служба по трудоустройству, где потребитель помещает свои требования и множество компаний борются за победу. Другим примером мог бы стать потребитель, отправляющий свои требования по путевке, а различные туроператоры делают предложения.

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. not controlled by European Union.

## C2C

- Э-коммерция Потребитель-Потребителю (Э-коммерция C2C)**

Когда Вы думаете про э-коммерцию C2C, то на ум приходит eBay.com. Это потому, что это самая популярная платформа, которая позволяет потребителям продать другим потребителям. С тех пор как eBay.com в бизнесе, эту форму э-коммерции также можно было бы назвать э-коммерцией C2B2C (э-коммерция потребитель-бизнесу-потребителю).

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. not controlled by European Union.

## Мелкие типы

- Сотрудники могут быть расценены как особый тип потребителя. Учитывая вышесказанное, новый тип э-коммерции – это B2E (э-коммерция Бизнес-Сотруднику).
- Если мы предположим, что правительство – это отдельное юридическое лицо, также как и Граждане, мы можем придумать еще много типов э-коммерции: B2G (Бизнес-Правительству), G2B (Правительство-Бизнесу), G2E (Правительство-Сотруднику), G2G (Правительство-Правительству), G2C (Правительство-Гражданину), C2G (Гражданин-Правительству).

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. not controlled by European Union.

## Основанные на товарах

Классификация Бизнеса Э-коммерции Основанного на Типе Проданных Товаров:

- Физические товары, например, книги, устройства, мебель, приборы, и т.д.
- Цифровые товары, например, программное обеспечение, электронные книги, музыка, текст, изображения, видео и т.д.
- Услуги, например, билеты, страховка, договоренность, прокат автомобилей и.

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. not controlled by European Union.

## Причина классификации

Важная причина такой классификации состоит в том, что она дает аналитику понимание деловой модели и финансовой модели бизнеса. Например, логистика поставки физических товаров может быть огромной проблемой для некоторых фирм. Продавцы цифровых товаров не сталкиваются с такой проблемой. Когда дело доходит до продажи билетов, то есть много параметров, которые должны быть взвешены в режиме реального времени, например, в случае с авиабилетами: доступность, расположение мест, предпочтения еды, возвращаемые или не возвращаемые билеты и ещё многое другое.

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. not controlled by European Union.

## Э-коммерция в Европе (b2c)

- 816 миллионов человек живёт в Европе**
- 565 миллионов человек использует Интернет**
- 264 миллиона человек - это электронные покупатели**

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. not controlled by European Union.

## Воздействие

Воздействие э-коммерции на европейскую экономику

- 2 миллиона новых работ
- 145,250 новых веб-сайтов
- 1,7 миллиона новых человек

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. not controlled by European Union.

## ТОП 10 (2013)

ТОП 10 стран с оборотом э-коммерции (в миллиардах Евро)

- КАНАДА € 18.0
- РОССИЯ € 15.5
- Ю.КОРЕЯ € 15.2
- США € 315.4
- КИТАЙ € 247.3\*
- ВЕЛИКОБРИТАНИЯ € 107.1
- ЯПОНИЯ € 81.3
- ГЕРМАНИЯ € 63.4
- ФРАНЦИЯ € 51.1
- АВСТРАЛИЯ € 26.9

\* Товары и услуги B2C и C2C, не включая страхование

Источник: (<http://www.adigital.org/sites/default/files/studies/european-b2c-e-commerce-report-2014.pdf>)

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. not controlled by European Union.

## Всего э-продаж товаров и услуг B2C 2013

Азия-Океания	€ 406.1 млрд	+16.7%
Северная Америка	€ 333.5 млрд	+06.0%
Европа	€ 363.1 млрд	+16.3%
Латинская Америка	€ 37.9 млрд	+24.6%
Африка	€ 2.3 млрд	+11.9%
Ср-й В-к и Сеп.Афр.	€ 11.9 млрд	+32.6%
Остальные	€ 18.7 млрд	+10.8%
Всего по миру	€1,173.5 млрд	+13.6%

This project is financed by the European Union. The project is implemented by a European Profiles S.A. not controlled by European Union.

## en mundo (в мире)

- Во всём мире, средние расходы на каждого э-покупателя ежегодно составляли 857€ (2013)
- Во всём мире 2 668 миллионов человек используют Интернет
- Почти половина из них (1 181 миллион) используют э-покупки по крайней мере раз в год
- Ожидается, что в течении 5 лет это число удвоится

## Э-коммерция растёт день за днём

В 2013 году общий объем розничных продаж в США превысил \$4,53 триллиона, из них э-коммерция составляла существенную часть этого роста, свыше 16.9% в 2013 году, или же почти \$40 миллиардов — согласно новым данным от eMarketer.

(<http://www.emarketer.com/Article/Total-US-Retail-Sales-Top-3645-Trillion-2013-Outpace-GDP-Growth/1010756>)

Доступные данные

## В США

- Бюро Перелиси Американского Министерства Торговли объявило, что приблизительный объем американских розничных продаж по э-коммерции для 2<sup>ой</sup> четверти 2014 года был \$75,0 миллиардов, рост 4.9% по сравнению с 1<sup>ой</sup> четвертью 2014 года. Объем э-коммерции во 2<sup>ой</sup> четверти увеличился на 15.7% по сравнению с 2<sup>ой</sup> четвертью 2013 года, в то время как полная розничная продажа увеличилась на 4.4% в тот же самый период. Продажи э-коммерции во второй четверти 2014 года составляли 6.4% от общего объема продаж.

## Не включая путешествия

### Розничная продажа по э-коммерции в США, 2012-2018

миллиарды изменения и отсек продаж

Year	Retail e-commerce sales (billions)	% change	% of total retail sales
2012	8225.3	16.2%	10.1%
2013	8263.5	0.5%	10.5%
2014	8304.1	0.5%	10.5%
2015	8347.5	0.5%	10.5%
2016	8392.5	0.5%	10.5%
2017	8440.4	0.6%	10.5%
2018	8491.5	0.6%	10.5%

## Стратегия э-коммерции

ключевые вопросы

## Стратегия э-коммерции

- Миссия – как будет бизнес
- Стратегия – как Вы будете поступать для достижения успеха бизнеса
- Технология – технология для поддержки бизнеса
- Посредники – определять партнеров, которые помогут продвинуть бизнес вперед
- Обязательства – двигаться, наблюдать и совершенствоваться при движении

## Основные Задачи

- Удостоверьтесь, что Вы знаете работу и рынок
- Множественные каналы на рынок, чтобы улучшить результаты
- Внедрите опыт покупки
- Удобный процесс покупки
- Учитывайте требования локализации - валюту и языки
- Учитывайте управление отношениями с клиентами и персонализацию
- Мобильные телефоны и планшеты

## Основные Задачи




- Удостоверьтесь, что Вы выбираете масштабируемую платформу или решение
- Удостоверьтесь, что у Вас есть правильная команда
- Маркетинговые кампании и требования
- Внедряйтесь к внешним системам, поставщикам или 3PL (логистика третьего лица)
- Подготовьте план социального медиа
- Подготовьте план мобильной торговли
- Подготовьте план управления контентом

## и

- Рассмотрите, как Вы будете поступите с
  - Контентом
  - Оценкой и инвентаризацией
  - Логистикой и отгрузкой
  - Обслуживанием и поддержкой
  - Оплатами и методами возмещения / возвращения
- Безопасностью и PCI Соответствие (Соответствие к Индустрии платежных карт (PCI-Payment Cards Industry))




## Стандарт Защиты информации PCI (PCI DSS)

Для всех торговцев - от самых больших в мире корпораций до небольших интернет-магазинов, которые принимают онлайнные или офлайнные кредитные карты жизненно важно соответствие Стандартам Защиты Информации PCI (PCI DSS), потому что ничто так не важно, как сохранность безопасности данных в платежной карте клиента. Размер бизнеса определит особые условия соответствия, которым нужно отвечать.

 This project is financed by the European Union.  UNIVERSITY OF COMMERCE IN GOSHAHA.  europeaprofiles. The project is implemented by a European Profiles S.A. not connected to the European Union.



## Соответствие PCI

Соответствие к Индустрии Платежных Карт (PCI) – привержено к ряду определенных стандартов безопасности, которые были развиты для защиты информации о карте в течении и после финансовой операции. Соответствие PCI требуется всеми брендами карт. Есть шесть основных требований для соответствия PCI. Продавец должен:

 This project is financed by the European Union.  UNIVERSITY OF COMMERCE IN GOSHAHA.  europeaprofiles. The project is implemented by a European Profiles S.A. not connected to the European Union.




## Требования

- 1. Создайте и поддерживайте безопасную сеть**
  - Установите и поддерживайте конфигурацию брандмауэра для защиты данных владельцев кредитных карт.
  - Не используйте данные по умолчанию разработчиков для системных паролей и других параметров безопасности.
- 2. Защищайте данные владельца кредитной карты**
  - Защищайте хранящиеся данные владельцев кредитных карт.
  - Шифруйте передачу данных владельцев кредитных карт через открытые, общедоступные сети.

 This project is financed by the European Union.  UNIVERSITY OF COMMERCE IN GOSHAHA.  europeaprofiles. The project is implemented by a European Profiles S.A. not connected to the European Union.




## Требования/2

- 3. Поддерживайте программу управления уязвимостью**
  - Используйте и регулярно обновляйте антивирусные программы.
  - Развивайте и поддерживайте безопасные системы и приложения.
- 4. Осуществляйте меры по строгому управлению доступом**
  - Ограничьте доступ к данным владельцев кредитных карт в пределах деловой необходимости.
  - Назначьте уникальную идентификацию каждому человеку с компьютерным доступом.
  - Ограничьте физический доступ к данным владельцев кредитных карт.

 This project is financed by the European Union.  UNIVERSITY OF COMMERCE IN GOSHAHA.  europeaprofiles. The project is implemented by a European Profiles S.A. not connected to the European Union.

## Требования/3




- 5. Регулярно наблюдайте и тестируйте сеть**
  - Отслеживайте и контролируйте весь доступ к ресурсам сети и данным владельцев кредитных карт.
  - Регулярно проверяйте системы безопасности и процессы.
- 6. Поддерживайте политику информационной безопасности**
  - Поддерживайте политику, которая относится к информационной безопасности

 This project is financed by the European Union.  UNIVERSITY OF COMMERCE IN GOSHAHA.  europeaprofiles. The project is implemented by a European Profiles S.A. not connected to the European Union.

## Подводим Итог




Есть ли дополнительные вопросы?

Поможете ли Вы мне подвести итог нашего сегодняшнего учебного занятия?

 This project is financed by the European Union.  UNIVERSITY OF COMMERCE IN GOSHAHA.  europeaprofiles. The project is implemented by a European Profiles S.A. not connected to the European Union.

## Спасибо

Спасибо за Ваше внимание  
Дополнительная информация будет найдена в учебном материале

 This project is financed by the European Union.  UNIVERSITY OF COMMERCE IN GOSHAHA.  europeaprofiles. The project is implemented by a European Profiles S.A. not connected to the European Union.