

E - BUSINESS V PODMIENKACH MEDZINÁRODNÉHO MARKETINGU PODNIKU

(Prípadová štúdia č. 8)

1. CIEĽ:

Mojim cieľom v tejto prípadovej štúdii je nájsť riešenie, ako priamo identifikovať a osloviť konkrétneho zákazníka a prispôbiť ponuku jeho individuálnym potrebám prostredníctvom siete Internet.

2. OTÁZKY, KTORÉ SI KLADIEM:

1. Aká je úroveň, súčasný stav E-business v podmienkach firmy ID?
2. Aké možnosti ponúka E-business pre ID?
3. Aké atribúty má spĺňať vytvorená www stránka spoločnosti ID? Mám vytvoriť návrh, resp. obsahovú štruktúru www stránky firmy.

3. RIEŠENIE:

1. Aká je úroveň, súčasný stav E-business v podmienkach firmy ID?

Spoločnosť ID doteraz nebola pripojená k Internetu, napriek tomu, že spoločnosť vlastní osobný počítač aj softvér na obsluhu. Majster doteraz používal počítač na návrhy riešení interiérov a výrobkov. Tento fakt sa dá využiť. Spoločnosť doteraz komunikuje prostredníctvom telefónu a korešpondencie v papierovej podobe. Majiteľ spoločnosti o E-business ešte nepočul. Priestory spoločnosti sú vybavené telefónnou linkou.

2. Aké možnosti ponúka E-business pre ID?

Spoločnosť ID by prostredníctvom E-business získala prestíž a časovú výhodu, okrem toho by ušetrila finančné prostriedky viazané v zásobách, vybavovanie objednávok a platby by boli rýchlejšie a efektívnejšie. Vytvorí sa tým užšie väzby medzi spoločnosťou a jej dodávateľmi a odberateľmi. Komunikácia so zahraničím je lacnejšia a dostupnejšia.

Existujú tu však aj hlasy proti, a tými sú vysoká investícia a prevádzkové náklady mikrovlnného pripojenia k sieti Internet, potreba zamestnanca, ktorý by bol školený na obsluhu E-business softvéru. Okrem toho doba výroby nábytku na mieru a projektovania interiéru je krátka (3 - 5 dní), takže informovať o stave objednávky je tu zbytočné.

Je na spoločnosti, ako sa rozhodne. Návrh znie takto:

- zaviesť dial-up pripojenie na Internet prostredníctvom slovenského providera.
- vytvoriť www stránku spoločnosti ID
- na www stránke umiestniť textovú odkazovú službu, ktorá sa zobrazí po odoslaní len majiteľovi - napr. požiadavka na stav objednávky, kontaktné telefónne číslo...

- na www stránke umiestniť objednávací formulár, resp. kalkulátor nákladov na požiadavku
- založiť e-mailovú adresu a konto spoločnosti, ktorá sa bude využívať na korešpondenciu s domácim a zahraničným okolím. Adresa bude zverejnená na www stránke.

CRM	čiastočne
E-dražby	nie
E-money	nie
E-obchod	čiastočne
On-line podpora	čiastočne
Personalizácia	čiastočne
Správa znalostí	nie
Sprostredkovanie	nie

tab.P20: Rozhodovanie o možnosti použitia atribútov E-business pre ID

3. Aké atribúty má spĺňať vytvorená www stránka spoločnosti ID? Mám vytvoriť návrh, resp. obsahovú štruktúru www stránky firmy.

Www stránka spoločnosti ID by mala obsahovať:

- základné údaje o spoločnosti: kontaktná osoba, kontaktná adresa, e-mailová adresa, telefónne číslo, logo, mapa lokality
- výrobný sortiment - predmet činnosti
- obrázkový katalóg ponúkaných výrobkov, vyrobených v minulosti na objednávku
- obrázkový katalóg zariadených interiérov, zariadených v minulosti na objednávku
- objednávací formulár, resp. kalkulátor nákladov na požiadavku
- údaje o používanom materiáli, jeho vlastnosti, elektronický vzorkovník
- štruktúrovanú textovú odkazovú službu, ktorá sa zobrazí po vyplnení a odoslaní len majiteľovi - napr. požiadavka na stav objednávky, kontaktné telefónne číslo...
- odkaz na tú istú stránku v maďarčine a angličtine
- informácie o certifikátoch a normách
- informácie o pripravovanej účasti na výstavách
- informácie o partneroch
- odporúčania zákazníkov a partnerov
- informácie o servise a postupe pri reklamácii
- informácie o forme platenia
- informácie o vedení a histórii spoločnosti

Stránka by mala byť trojjazyčná (slovenčina, maďarčina, angličtina) a mala by byť ľahko nájditelná na Internetových vyhľadávačoch. To všetko sa dá zariadiť prostredníctvom projektanta www stránok. Stránka by mala byť aktualizovaná po každej zmene. Majiteľ by si mal každodenne kontrolovať e-mailovú poštu a odkazovú službu.

4. ZÁVER:

Spoločnosť ID bude realizovať E-business v čiastočnom rozsahu, pretože jej to umožní efektívne pracovať, komunikovať a držať krok s dobou.