

## **Переваги е-бізнесу в умовах цифрової економіки**

Структурно-функціональні зміни в економіці, які відбулися завдяки розвитку інформаційно-комунікативних технологій, призвели до появи і розвитку е-бізнесу. Е-бізнес (онлайн-бізнес) має ряд переваг перед традиційним бізнесом (офлайн-бізнесом). Зокрема, до переваг е-бізнесу сьогодні варто віднести:

1. Усунення обмежень щодо розташування торгових площ, магазинів, офісів тощо та доступність для клієнтів (споживачів). Так, Інтернет охоплює весь світ і охоплює всі часові пояси. Це означає, що коли підприємства здійснюють свою діяльність в Інтернеті, вони мають однакові можливості. У випадку з фізичним магазином (офісом та ін.) клієнти обмежені тим, наскільки близько магазин знаходиться від їх поточного місця перебування та його годинами роботи. Послуги е-бізнесу, з іншого боку, доступні з будь-якого місця з доступом до Інтернету та можуть надаватися цілодобово. Крім того, у міру розвитку мобільної комерції (m-commerce), е-бізнес отримує ще одну перевагу: бути доступним для всіх, хто має мобільний пристрій. Клієнти будуть обмежені лише покриттям мобільної мережі свого оператора.

2. Скорочення витрат часу і коштів. Через рахунки за оренду приміщень, оплату комунальних послуг, послуг мобільного зв'язку та загальне утримання фізичного офісу витрати власника постійно збільшуються. У той же час розміщуючи свій бізнес в Інтернеті, власник суттєво зменшує або повністю усуває більшість з них. Крім того, все стає набагато простіше з точки зору логістики, оскільки одна людина може виконувати роботу кількох людей. Візьмемо, наприклад, масове спілкування з клієнтами. Зробити масову розсилку листів клієнтам за допомогою електронної пошти набагато ефективніше, ніж надіслати 100 прямих листів (поштових відправлень) адресатам. На додаток до процесів, спрямованих на клієнтів, внутрішні процеси також стають більш зручними в електронній книжці під час виходу в Інтернет. Наприклад, витрати на транзакції зменшуються, оскільки немає необхідності наймати касира, коли програмне забезпечення кошика для покупок дозволяє клієнтам самостійно оформляти замовлення.

3. Прискорення обслуговування клієнтів. Коли клієнти звертаються до персоналу підприємства, вони хочуть отримати максимально швидкі, але такі ж компетентні відповіді. Завдяки можливостям електронної пошти та онлайн-чатів підприємства не мають жодних проблем із задоволенням цих потреб. Крім того, ці гнучкі форми обслуговування клієнтів можуть надаватися і після завершення годин роботи фізичного офісу (магазину). Е-бізнес також забезпечує можливість оформити зручну доставку товарів (продуктів) прямо до вхідних дверей клієнта, тому замовникам навіть не потрібно моніторити трафік на дорогах і покірно стояти у заторах.

4. Орієнтування на удосконалення бізнес-процесів. Коли справа доходить до того, щоб дізнатися більше про своїх клієнтів, власники фізичних офісів (магазинів) не можуть стати на один рівень з підприємствами, що займаються е-бізнесом. За допомогою таких інструментів, як Google Analytics, набагато легше отримати доступ до інформації про продажі та клієнтів без додаткових витрат. Є потреба дізнатися, як просувався товар в останні три місяці, або скільки постійних клієнтів було серед замовників? Якщо персонал займається традиційним обліком в звичайному фізичному офісі (магазині), у нього фактично немає легкого доступу до таких даних. Разом із тим ці дані дають уявлення про купівельну поведінку та інтереси клієнтів підприємства, що є неоціненним для покращення бізнесу.

5. Підтримання бізнесу в актуальному стані. Відкриття е-бізнесу дозволяє власнику бути в курсі того, що відбувається в даний час: він дає підприємству ресурси, необхідні для утримання конкурентних позицій на сучасному все більш цифровому ринку. Наприклад, присутність підприємства в популярних соціальних мережах – це великий резерв для поширення бренду підприємства. Щоб залишатися актуальними, підприємствам необхідно постійно публікувати доречний контент у цих місцях, рекламувати останні новинки серед товарів і послуг, проводити різні конкурси для цільової аудиторії.

Як бачимо, перебування в Інтернеті робить бізнес більш зручним, доступним і готовим до надання будь-яких консультацій своїм клієнтам. Такий бізнес насправді зосереджений на тому, щоб приносити користь своїм клієнтам.

Отже, е-бізнес насправді може забезпечити багато суттєвих переваг, пов'язаних з охопленням більш широкої клієнтської бази, проведенням швидших транзакцій тощо. Клієнти часто звертаються до Інтернету, щоб знайти потрібні магазини або постачальників товарів і послуг. І якщо до цього додати ще той факт, що переведення традиційного бізнесу в електронний не потребує від власника значних вкладень коштів і ним насправді неважко займатися, то складається враження, що моделі е-бізнесу є безпроблемним способом вирішення ділових і фінансових проблем. Однак, перш ніж переводити бізнес-процеси підприємства у цифровий вимір, власникам бізнесу необхідно дізнатися про всі можливі ризики.