

## ЕВОЛЮЦИОНЕН АНАЛИЗ НА ЕЛЕКТРОННИЯ БИЗНЕС, КАТО ПРЕДПОСТАВКА ЗА УСПЕШНОТО МУ ПРИЛАГАНЕ В ОРГАНИЗАЦИИТЕ

Галин Милчев

Лесотехнически университет, София

### Резюме

Електронният бизнес е една от най-динамично развиващите се области, както на научното знание, така и на бизнес - практиката. Днес, не може да има успешен бизнес без съответната поддръжка на съвременните ИКТ, които се характеризират с устойчиви темпове на развитие и тотално проникване в бизнеса. Налице е нарастваща зависимост между бизнеса и технологиите. От средство за автоматизация на процеси, ИТ и Web, като основни елементи на е-бизнеса се превръщат в среда за развитие на бизнеса и икономиката, като цяло в световен мащаб. Промяната на гледната точка на висшия управленски персонал и ИТ отделите на големите компании, в посока на оценка на пълния потенциал на прилаганите ИКТ, а не само, като средства за намаляване на разходите и/или персонала, както и избора на подходяща технология, представляват стъпките, които позволяват правилното мигриране на традиционните бизнес - процеси към техните електронни еквиваленти. Този подход позволява електронния бизнес да запази своята атрактивност и да позволи на отделните компании да развиват своето присъствие в глобалната мрежа все по-успешно. Електронният бизнес, като съвкупност от различни бизнес процеси, които са компютъризирани и работят в Интернет се дефинира от конкретния бизнес, а не от технологията използвана за неговата реализация. Отделните направления се дефинират в предметните области, в които ще се приложат механизмите на е-бизнеса.

**Ключови думи:** електронен бизнес, бизнес-процес, информационна инфраструктура, глобализация.

**Key words:** e-business, business process, informational infrastructure, globalization.

Електронният бизнес възниква и се развива на базата на информационно-компютърните технологии и интернет. Тези процеси се развиват особено интензивно от 90-години на миналия век до момента.

Развитието на електронния бизнес в неговите модификации се представя през призмата на управленските информационни системи, информационно-компютърните системи за управление, интегрираните управленски информационни системи и др.

Друга насока за анализ на електронния бизнес е отразяването на динамичния характер в развитието на информационните технологии и конкретно отделни направления свързани с определени функции на управлението или бизнес процеси, отделни модули на системата за е-бизнес, като ERP, CRM, е-търговия, различни предметни области за приложение на ИКТ, определени групи стопански субекти.

Съвременните промени в световното стопанство даващи отражение върху развитието и приложението на ИКТ намират израз основно в глобализацията, развитието на е-бизнеса и мениджмънта в глобалната икономика, глобализацията на пазарите и конкурентоспособността, новата икономика и промяната в бизнес средата [4].

В съществуващите до момента тенденции за изграждането на е-бизнес значение се отдава основно на процесния подход, моделирането на бизнес процесите, моделите по нива на е-бизнеса, бизнес моделите за е-бизнес процесите, както и онтологичните модели за тяхната стратификация. Особено място заемат подходите и методите за проектиране и препроектиране (реинженеринг) на бизнес процеси.

Стратегията за изграждане на онлайн бизнес трябва да е свързана органично с бизнес стратегията на организацията [3]. В това направление от особено значение е връзката на информационната инфраструктура със стратегическия мениджмънт.

Връзката между управлението на бизнеса и ИКТ, обикновено намира израз във формирането на принципите и съдържанието на информационния мениджмънт, проблемните фактори при проектиране изграждането на системите за е-бизнес и тяхното използване.

Оценката на ИКТ е проблемна област, в която се разглеждат и дискутират различни направления за реализация на тази оценка и конкретните измерения. Най-често измерението е свързано с общата стойност на притежание и други специфични показатели. Има разработени приложения за управление на ефективността, като BPM, EPM, CPM и др., за които се счи-

та, че различието е само в абривиатурата, поради което, като стандарт е прието да се използва BPM. Оценката на ефективността може да бъде насочена към определени части на ИКТ, или модули. Съществен момент при оценката на ефективността на системите за е-бизнес е, че разходите за тях се третират, като инвестиционни разходи. За извършване на оценката се използва класическия инвестиционен анализ, който не винаги е пригоден за конкретните потребности на системите за е-бизнес.

Развитието на ИКТ зависи освен от връзката им с бизнеса и бизнес средата, така и от развитието на двете основни техни части, а именно хардуера и софтуера [2], както и тяхното въздействие върху ИТ базираните бизнес процеси [8].

Качеството и ефективното действие на бизнес архитектурата е непосредствено свързано с бизнес инфраструктурата, инфраструктурата на информационните системи и не на последно място с тяхната управляемост [6]. Развитието на икономиката е непосредствено свързано със състоянието, тенденциите и развитието на малките и средни предприятия, като тези процеси се разглеждат свързано с процесите на развитие и внедряване на ИКТ, в този сектор на икономиката в глобален, регионален и национален обхват.

От особено значение е информацията за състоянието на ИКТ, степента на тяхното приемане и внедряване от икономическите субекти, и тенденциите в развитието им.

Развитието на електронния бизнес е пряко свързано с развитието на човешкия капитал, който се явява водещ при новата икономика, което от своя страна налага включване и на подсистеми за обучение и по-конкретно за електронно обучение, както и влиянието на ИКТ върху професионалната дейност.

Оценката на електронния бизнес е непосредствено свързана с оценката на бизнеса, с организационно-икономическите проблеми на ИКТ при управлението на производството, проектирането на мениджмънта на фирмата, анализа и проектирането на компютърните - информационни системи.

Електронният бизнес и неговото успешно прилагане от различните организации определено зависи от преодоляването на редица стереотипи залегнали в съзнанието на голяма част от потребителите, и до известна степен в управленския персонал. Един от тези наложени

стереотипи е възприемането на електронния бизнес и електронната търговия, като понятия синоними, което създава ограничена представа за тяхната практическа сила и предимства в бизнеса. Преодоляването на подобно схващане, дължащо се на недостатъчното познаване на участващите функции и процеси, ще спомогне да се избегне несъзнателно ограничената представа за ефективността и предимствата на електронния бизнес в условията на всеобща глобализация и нарастваща конкуренция в бизнеса. Правилната оценка на тези функции и процеси и представянето им в явен вид, би позволило на управленския персонал и ИКТ - специалистите по-успешно и ефективно да развиват е-бизнес или да разработват стратегии за неговото въвеждане.

Понятието „електронен бизнес“ или „е-бизнес“ (от англ. e-business), е употребено за пръв път от компанията IBM (<http://www.ibm.com>), като част от мащабна тематична кампания, проведена през 1997 г., която се стреми да разшири подхода на мигрирането на класическите бизнес отношения в средата на глобалната мрежа. Според тази дефиниция е-бизнесът е „сигурен, гъвкав и обединен подход за доставяне на разграничена бизнес-полза, посредством комбинация от системи и процеси, управляващи бизнес-операциите с лекота, което е възможно благодарение на Интернет технологията“ [1].

Електронният бизнес представлява множество от различни компютъризирани традиционни бизнес процеси мигрирани за работа в средата на различни видове мрежи [5]. Той променя визията, мисията и стратегиите, които фирмите използват, за да постигнат целите си. При е-бизнеса традиционните физически дейности се заместват от електронни взаимодействия, като традиционните производствени вериги се разширяват във виртуални вериги за добавяне на стойност.

Едновременно с това електронният бизнес (е-бизнес) може да бъде определен, като възможност за осъществяване на бизнес процесите, електронната търговия, организационната комуникация и сътрудничество в рамките, както на организацията, така и с нейните клиенти, доставчици и други заинтересовани страни чрез използването на Интернет [9]. Е-бизнесът използва Интернет, Интранет, Екстранет и други мрежи за поддръжка (осъществяване) на стопанските процеси. Електронната търговия представлява купуване, продажба, маркетинг и

обслужване на продукти и услуги чрез компютърни мрежи. Тъй като, е-бизнесът обхваща процесите на сключване на сделки с доставчиците и клиентите, то налице е припокриване в дейностите му с електронната търговия.

Евростат дава следната дефиниция за електронната търговия: „... сделки осъществявани през мрежи базирани на Интернет протоколи и други медиирани компютърни мрежи. Стоките и услугите са поръчвани през тези мрежи, но плащането и крайната доставка могат да се осъществят онлайн или офлайн. Поръчки направени през телефон или факс не се причисляват към електронната търговия“.

Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) счита, че „... електронната търговия се отнася главно до всички форми на сделки, свързани с търговски дейности, извършвани, както от отделни физически лица, така и от организации, които са базирани на обработка и предаване на цифровизирани данни, включително текст, звук и визуални образи. ОИСР също така, разграничава сделките през компютърно медиирани мрежи (широки) и тези от Интернет транзакциите (тесни)“ [10].

Статистическото бюро на САЩ определя, че: „... е-търговия е всяка сделка, извършена през компютърно-медирана мрежа, която прехвърля право на собственост, или права за използване, стоки или услуги. Сделки се осъществяват в рамките на избрани електронни бизнес процеси. Сделките са приключени, когато споразумението между купувача и продавача, за прехвърляне на собствеността или правата за ползване на стоките или услугите се осъществява през компютърно - медираната мрежа. Отчитат се само оценените сделки“.

Статистическото подразделение на Обединените нации дефинира, че „... Е-бизнес е всеки процес, който бизнес-организация провежда през компютърно-медирана мрежа. Бизнес-организациите включват всички стопански организации (реализиращи печалба), правителствени организации, или организации с идеална цел. Примери за тези процеси са онлайн покупки, онлайн продажби, онлайн логистика, поддръжка на клиенти, обучение на служителите“.

Приведените дефиниции показват, че за да се преодолее неразбирането на стратегическата важност на електронния бизнес от висшето ръководство, е необходимо да се възприеме, че електронната търговия е подмножество на електронния бизнес. Същевременно, за да се оправдаят очакванията по отношение на ползи-

те от ИКТ е необходимо при изграждането на стратегията за електронен бизнес или оценката на съществуваща такава, задължително да бъдат отчетени моделите и методите за осъществяване на бизнес, както и всички бизнес процеси, защото те са неразривно свързани.

Осъществяването на е-бизнес в Интернет се свързва с две основни понятия: виртуален бизнес (използване на мрежата за продажби и реклама) и платено използване на ресурсите (предлагане на информационни услуги, продажба на линии за достъп до комуникационната система, продажба на време за работа в Интернет, всички видове провайдърски услуги).

От направения обзор може да се направи извода, че електронният бизнес включва и използването на ИКТ във всички дейности на дадена организация, като се включват процеси от цялата бизнес-верига, като: предлагане на продукти (услуги); управление на доставки; обработване на поръчки; управление на връзката с клиенти и потребители; комуникация с партньори. Специални технически стандарти за е-бизнес улесняват обмена на данни между организациите, а специализирани софтуерни решения позволяват интегрирането на вътрешните и външните процеси в организацията (институция, производител, търговец, доставчик на услуги).

Анализът показва, че в WWW най-видим е ефектът от е-търговия, реализирана чрез онлайн - магазин (сайт за е-търговия). Преобладават сайтовете със специализация: търговия със стоки (техника, храни, книги и др.) или предлагане на услуги (туристически, консултантски и др.). Нараства обаче броят на фирмите, развиващи дейност единствено чрез сайт [7].

#### Литература

1. Амор, Д. *(P)еволюцията на е-бизнеса*. Инфо Дар. София. 2000.
2. Велев, Д. *Тенденции за сливане на SOA и Web 2.0 и въздействието му върху ИТ базираните бизнес процеси*. Икономически алтернативи. бр. 6. 2008. с. 41-49.
3. Върбанов, Р. *Управлението на отношенията с клиентите (CRM) – бизнес стратегия за оптимизиране на доходите, печалбите и удовлетвореността на клиентите*. Стопанска академия „Д. А. Ценов“. Свищов. Сп. „Бизнес управление“. Брой 1. 2003.
4. Милчев, Г. *Новата икономика, икономическата криза и стратегията в информационните технологии*. сп. Управление и устойчиво развитие. бр. 1, 2010.
5. Милчев, Р. *Електронен бизнес*. изд. ЛТУ. 2007.

6. Мойнов, М. *Информационните технологии в професионалната дейност на специалиста. Иновации и трансформации на организираните пазари в България 23-25 октомври 2002 г.* Сборник доклади от научна конференция с международно участие. Университетско издателство ИУ-Варна. Варна. 2003. с. 166-173.
7. Харизанова, О. *Библиотеките в света на електронния бизнес.* Год. СУ „Св. Климент Охридски“. том 3. 2001. с. 21-40.
8. Василев, Ю. *Софтуерните продукти в развитието на системите за планиране на ресурсите.* Изв. Сп. Икон. унив. – Варна. N 3. 2003. с. 87-98. [[http://www.ue-varna.bg/uploads/pub/softuernite\\_52.doc](http://www.ue-varna.bg/uploads/pub/softuernite_52.doc)].
9. Combe, C. *Introduction of E-Business Management and Strategy.* Elsevier Butterworth-Ainemann. Oxford. 2006.
10. [[http://ecom.fov.uni-mb.si/proceedings.nsf/0/777a975b5ef8be47c1256ea1002e31d2/\\$FILE/39Graaf.pdf](http://ecom.fov.uni-mb.si/proceedings.nsf/0/777a975b5ef8be47c1256ea1002e31d2/$FILE/39Graaf.pdf)].

## EVOLUTIONARY ANALYSIS OF ELECTRONIC BUSINESS AS A PRECONDITION FOR ITS SUCCESSFUL IMPLEMENTATION IN THE ORGANIZATION

Galin Milchev  
University of Forestry, Sofia, Bulgaria

### Abstract

The electronic business is one of the most dynamically developing areas as well as scientific knowledge and of the business - practice. Today, there can be a successful business without the appropriate maintenance of modern ICT, which are characterized by sustainable rates of growth and total penetration in the business. There is a growing relationship between business and technology. By means of process automation, IT and Web, as key elements of e-business are turning into environment for development of business and the economy in the world. The change of the viewpoint of senior management and IT departments of large companies in the direction of assessing the full potential of ICT applied, not only as tools to reduce costs and/or staff, as well as selecting appropriate technology, represents the steps that allow the proper migration of traditional business - processes to their electronic equivalents. This approach allows e-business to maintain its attractiveness and to enable individual companies to develop their presence in the global network more successfully. E-business as a combination of different business processes which are computerized and work on the Internet is defined by the specific business, not by used technology for its realization. The various directions are defined in the subject areas in which they will apply the mechanisms of e-business.