

Kansrijke E-business toepassingen

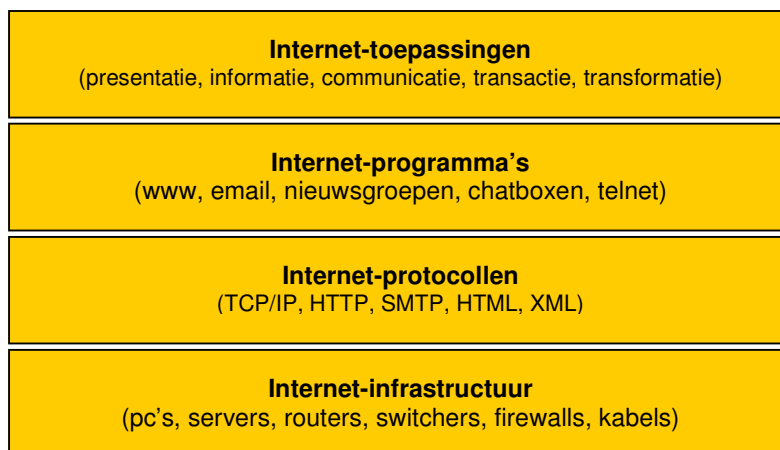
2001-03 / WhitePaper

E-business kan op verschillende manieren toegepast worden. In deze whitepaper wordt een kort overzicht gegeven van de verschillende soorten E-business toepassingen (ook wel E-business modellen genoemd) en de wijze waarop men kansrijke E-business toepassingen kan ontdekken.

Bouwstenen van internet

Allereerst kijken we naar de belangrijkste bouwstenen van internet. Het "internet" bestaat technisch en functioneel gezien uit verschillende bouwstenen ("lagen") die ieder een andere functie vervullen. Deze bouwstenen zijn:

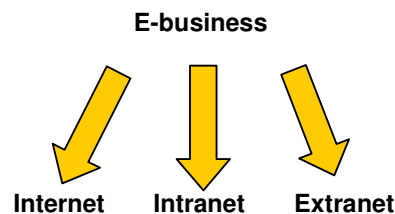
- technische infrastructuur van pc's, servers en kabels;
- technische protocollen ("afspraken") voor netwerkcommunicatie;
- algemene internetprogramma's zoals world wide web (www) en email;
- specifieke internettoepassingen ontwikkeld voor zakelijk gebruik.



Figuur 1 Bouwstenen voor elektronisch zakendoen met behulp van Internet.

Internet, Intranet, Extranet

Organisaties kunnen internettechnologie op allerlei manieren inzetten, bijvoorbeeld voor contacten met klanten, het verbeteren van de interne communicatie of het elektronisch uitvoeren van transacties met partners. Afhankelijk van de wijze waarop internettechnologie wordt toegepast, wordt vaak gesproken over internet, intranet en extranet.



Figuur 2 Internet, Intranet en Extranet als bouwstenen van E-business.

Internet

Met internet worden internettoepassingen aangeduid die gericht zijn op elektronisch zakendoen tussen organisaties en consumenten (business-to-consumer).

Intranet

Met intranet worden internettoepassingen aangeduid die gericht zijn op gebruik binnen de muren van de organisatie. Een intranet biedt dezelfde mogelijkheden en voordelen als internet. Met behulp van intranettoepassingen kan de interne organisatie en interne communicatie sterk verbeterd worden.

Extranet

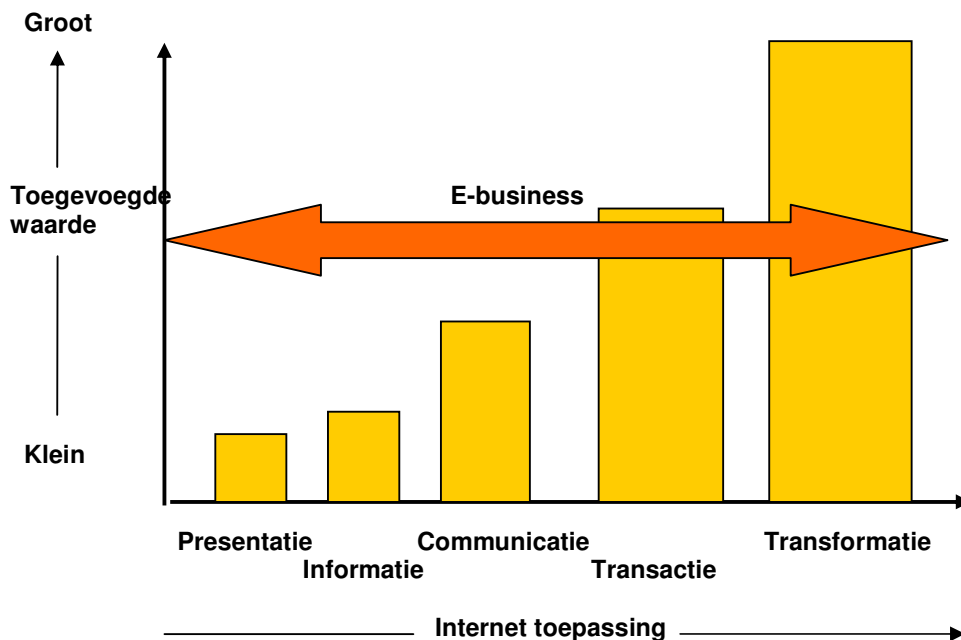
Met extranet worden internettoepassingen aangeduid die gericht zijn op elektronisch zakendoen tussen verschillende organisaties onderling (business-to-business). Een extranet biedt dezelfde mogelijkheden en voordelen als internet en intranet.

Internet-toepassingen

Internet-toepassingen kunnen wat betreft hun doelstellingen als volgt ingedeeld worden:

- Presentatie => bijvoorbeeld algemene bedrijfsinformatie;
- Informatie => bijvoorbeeld nieuws en productinformatie;
- Communicatie => bijvoorbeeld interactieve vraag/antwoord toepassingen;
- Transactie => bijvoorbeeld inkoop-, verkoop- en betalingstoepassingen;
- Transformatie => bedrijfsvoering (geheel of gedeeltelijk) via Internet.

Bovenstaande indeling geeft ook in hoofdlijnen de groeifasen aan die veel organisaties doormaken met betrekking tot het gebruik van Internet.



Figuur 3 Internet-toepassingen binnen E-business.

De meeste organisaties zijn gestart met een presentatie-toepassing en hebben deze toepassing stap voor stap uitgebouwd tot een communicatie- en transactie-toepassing. Er komen ook steeds meer nieuwe organisaties waarvan de bedrijfsvoering volledig via internet loopt.

De toegevoegde waarde (en business impact) is bij een presentatie-toepassing het laagst en bij volledige transformatie het hoogst.

E-business toepassingen

Als gekeken wordt naar de verschijningsvorm van E-business kunnen verschillende soorten E-business toepassingen onderscheiden worden zoals:

- e-commerce => verkoop;
- e-procurement => inkoop;
- e-auction => veiling;
- e-marketplace => marktplaats (vraag en aanbod);
- virtual community => virtuele gemeenschap;
- collaboration platform => samenwerkingsplatform;
- information broker => informatiemakelaar;
- value chain integration => proces- en ketenintegratie;
- m-commerce => mobiele e-commerce.

Niet alle oplossingsrichtingen zijn even relevant voor alle organisaties. Belangrijke factoren zijn de aard van de organisatie en bedrijfsprocessen, de branche waarin het bedrijf opereert en de markt (business-to-business, business-to-consumer of combinatie hiervan) waarin de organisatie actief is.

Nader onderzoek moet dan ook uitwijzen in hoeverre bovenstaande E-business toepassingen, nu en in de toekomst, kunnen bijdragen aan bijvoorbeeld:

- √ Versterken van de concurrentiepositie (competitive advantage);
- √ Versterken van de klanttevredenheid en -binding (customer bonding);
- √ Verhogen van het aantal klanten en de klantwaarde (customer relationship management);
- √ Verlagen van de operationele bedrijfskosten (operational excellence);
- √ Vergroten van het innovatievermogen (product leadership);
- √ Sterkere focus op kernactiviteiten (strategic sourcing).

E-business Quick Scan

Met behulp van de "E-business Quick Scan" kunnen in kort tijd de kansen en (on)mogelijkheden van de verschillende soorten E-business toepassingen in kaart gebracht worden. Een E-business Quick Scan bestaat uit een toepassingsanalyse en haalbaarheidsanalyse.

Toepassingsanalyse

De vragen die hier centraal staan, zijn ondermeer:

- Hoe zou u (in grote lijnen) strategisch voordeel kunnen behalen met E-business?
- Wat doen uw concurrenten met E-business in de markt en binnen hun eigen organisatie?
- Hoe kan met E-business onderscheid gecreëerd worden in de wijze waarop producten en diensten naar de markt gebracht worden?
- Op welke manier kunt u uw bedrijfsprocessen versnellen, vereenvoudigen en verbeteren met behulp van E-business?
- Welke van de verschillende opties (mogelijke E-business toepassingen) sluit het beste aan op de gestelde doelen?

Het bedenken van mogelijke E-business toepassingen is een creatief proces waarvoor de volgende hulpmiddelen ingezet worden: best practices onderzoek bij concurrenten, best practices onderzoek bij organisaties in andere branches en brainstorm sessies.

Haalbaarheidsanalyse

Nadat de verschillende E-business toepassingen in kaart gebracht zijn moet er een keuze gemaakt worden. De verschillende mogelijkheden worden achtereenvolgens getoetst aan de strategische uitgangspunten van het bedrijf en de contextuele, financiële en organisatorische haalbaarheid.

Strategische toetsing:

- Past de toepassing binnen de visie en missie van het bedrijf?
- Past de toepassing binnen de concurrentiestrategie?
- Past de toepassing binnen de doelstellingen m.b.t. klanten en bedrijfsprocessen?
- In hoeverre levert de toepassing (duurzaam) concurrentievoordeel op?

Contextuele toetsing:

- Past de toepassing binnen de samenwerking met leveranciers en afnemers?
- Heeft de toepassing juridische of maatschappelijke haken en ogen?
- Bereiken we nieuwe klantgroepen en nieuwe concurrenten?
- Is de toepassing acceptabel voor (potentiële) klanten?

Financiële toetsing:

- Wat zijn de benodigde investeringen?
- Wat is de terugverdientijd en de Return On Investment (ROI)?
- Wat is de logistieke impact?
- Wat zijn de financiële risico's?

Organisatorische toetsing:

- Kan de huidige organisatie de invoering aan?
- Moeten medewerkers aangetrokken en opgeleid worden?
- Wat zijn de gevolgen voor de bedrijfsprocessen en ICT-systemen?
- Kan de toepassing snel genoeg ingevoerd worden?

E-business portfoliomatrix

Het resultaat van de E-Business Quick Scan is inzicht in de toegevoegde waarde en groeipotentie van de verschillende E-business toepassingen voor de onderneming.

Op grond van de resultaten uit de E-business Quick Scan kunnen de verschillende soorten E-business toepassingen dan ook gegroepeerd worden in:

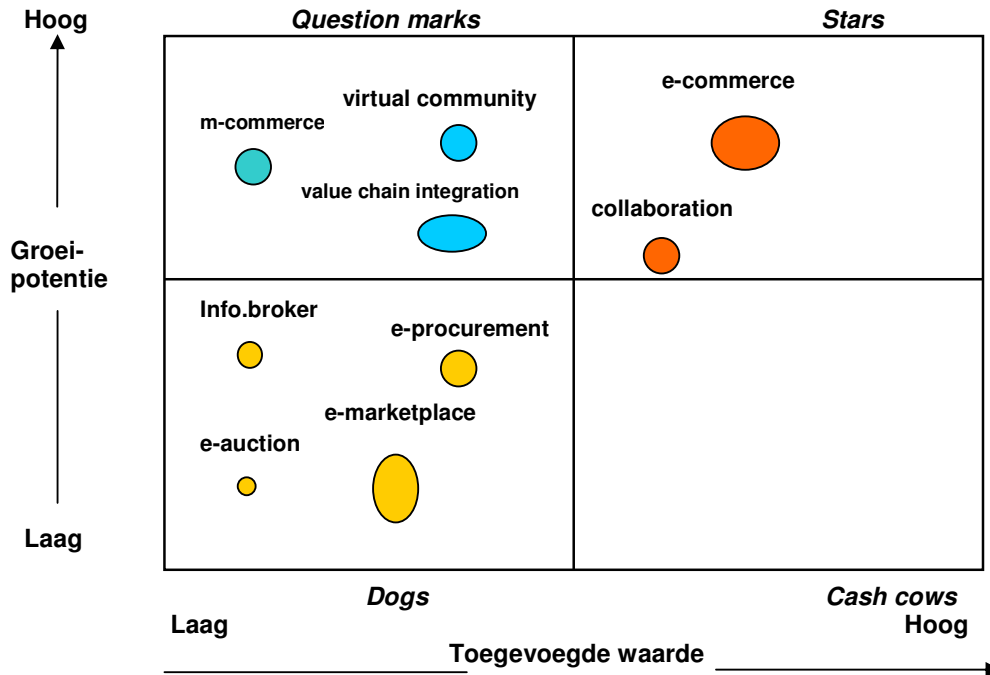
- Dogs => lage toegevoegde waarde en lage groeipotentie;
- Question marks (?) => lage toegevoegde waarde en hoge groeipotentie;
- Stars => hoge toegevoegde waarde en hoge groeipotentie;
- Cash cows => hoge toegevoegde waarde en lage groeipotentie.

Organisaties moeten zich vooral richten op het ontdekken van de mogelijkheden die "question marks" en "stars" bieden. Deze E-business toepassingen kunnen nu of in de zeer nabije toekomst grote voordelen bieden voor de organisatie en klanten.

Om een keuze te kunnen maken tussen alle mogelijkheden is de E-business portfoliomatrix een handig hulpmiddel.

In de E-business portfoliomatrix worden alle E-business toepassingen, afhankelijk van hun toegevoegde waarde en groeipotentie, in een van de vier kwadranten (dogs, question marks, stars, cash cows) geplaatst. Men heeft dan in één opslag een goed beeld van alle, voor de eigen organisatie, relevante E-business toepassingen.

Hieronder ziet u een willekeurig voorbeeld van een E-business portfoliomatrix.



Figuur 4 E-business portfoliomatrix.
