



EUROPEAN  
COMMISSION

e-Business  
W@tch



# Тенденции в ИКТ и електронния бизнес през 2008 г.

Резюме на констатациите от проучванията на „Sectoral e-Business Watch“

## Към „е-Бизнес 3.0“

Основната ИКТ инфраструктура, под формата на обикновени компютърни мрежи и достъп до интернет, са станали стоки от първа необходимост за множество предприятия от всички отрасли. Тези технологии са започнали да се използват толкова често, че вече са крайно необходими за извършването на търговска дейност. За разлика от тях, усъвършенстваните информационни инфраструктури и услуги имат решаваща роля за бъдещето на икономиката, която далеч надхвърля самите системи и технологии - те осигуряват възможност и привеждат в изпълнение нови начини за управление на търговските взаимоотношения, както и нови модели за осъществяване на търговска дейност в бързо развиващата се дигитална икономика. Докато големите компании са в благоприятно положение да възприемат и разработят тези модели, за по-малките е наложително да следват техния пример или рискуват да изпаднат от веригата на доставките.

Тази тенденция към дигитално интегрирани ценностни системи може да бъде наречена „е-Бизнес 3.0“ – нов жизнен цикъл на електронния бизнес. Тази фаза надгражда върху първона-

чалния пробив на интернет в края на 90-те години на XX век („е-Бизнес 1.0“) и по-консервативния период на съкращаване на разходите след спукването на новия икономически балон в началото на 2000 г. (е-Бизнес 2.0). Основните информационни инфраструктури претърпяха развитие и в наши дни броят на лицата, които се съмняват в тяхното значение за съвременния бизнес и прилагането на „ефекта на лоста“ е твърде малък..

Макар че ИКТ продължават да бъдат ефективен начин за намаляване на съществуващите разходи, те все повече започват да се възприемат като средство за иновации и за повишаване на приходите посредством осигуряване на нови услуги и начини на работа във веригите и мрежите на стойност. С разпространението на тези нови, налагащи интензивното използване на познанията дейности (не само в сектора на услугите – но и в производството) се наблюдава появата на нови специализирани посредници, които поемат процесите, които не принадлежат към основната дейност на други компании, като по този начин им позволяват да се съсредоточат върху основните операции.



Наблюдавани през 2007/8 г. тенденции в ИКТ и електронния бизнес	Н@блюдавайте: нововъзникващи тенденции
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Подобрена е-зрялост.</b> Качеството на ИКТ инфраструктурата на компаниите отбелязва значително подобрение през изминалите 3-4 години, особено сред МСП. Компаниите са по-добре подготвени за по-усъвършенствани форми на електронния бизнес.</li> <li>■ <b>От сделки до предоставяне на услуги.</b> Компаниите, в това число и производствените предприятия, отделят все повече внимание на електронния бизнес с цел по-доброто обслужване на своите клиенти и изграждането на устойчиви взаимоотношения с тях. Електронният бизнес далеч надхвърля сключването на сделки.</li> <li>■ <b>ИКТ за управление на информацията и прозрачността на процесите.</b> Въпреки тенденцията към съсредоточаване върху обслужването на клиентите, повишаването на ефективността на вътрешните процеси остава важна цел за ИКТ. Практическите изследвания сочат, че основният потенциал на ИКТ в този аспект е повишаване на прозрачността на процесите и управлението на информацията, което улеснява планирането и процеса на вземане на решения.</li> <li>■ <b>Изнасяне на дейностите и електронни посредници.</b> ИКТ и електронният бизнес откриват нови възможности за предоставяне на външни изпълнители на определени бизнес процеси. Изнасянето на дейностите осигурява възможност за засилване на производителността на компанията. Специализирани „електронни посредници“ осигуряват подкрепа за обмена на данни между компаниите.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ИКТ за устойчиво индустриално развитие.</b> Потенциалът на ИКТ за осигуряването на възможност на компаниите за намаляване на използваното от тях количество енергия или поне за подобряване на тяхната енергийна ефективност все още не се оценява напълно. Този въпрос заема челно място в дневния ред на представителите на бизнеса и политиката, поради повишаващите се енергийни разходи и предизвикателствата пред околната среда. Налага се да бъдат положени огромни усилия за насърчаване на по-нататъшните иновации в тази област, например, посредством прилагането на нови системи за управление на енергията.</li> <li>■ <b>Отражение на електронния бизнес върху бизнес моделите.</b> Ако „е-Бизнес 3.0“ отговори на очакванията, вероятно много компании ще ревизират или променят своите бизнес модели съгласно електронната си стратегия. Това включва вземането на решения относно това кои точно части от веригата на стойността да бъдат обхванати, продуктовата гама, каналите за дистрибуция и стратегиите за сътрудничество.</li> <li>■ <b>ИКТ и иновациите започват да се превръщат в едно цяло.</b> Новата поредица секторни изследвания още веднъж подчертава основната роля на ИКТ за въвеждането на нови бизнес процеси, като организационни иновации и иновации в процесите в компаниите. Границите между прилагането на нови, основани на ИКТ системи и въвеждането на иновации в процесите започват да се размиват. Съчетаването на продуктите и услугите по нови начини може да превърне в отживелица разликите между иновациите в „продуктите“ и „процесите“.</li> </ul>

## Различни отрасли, различен фокус и отражения

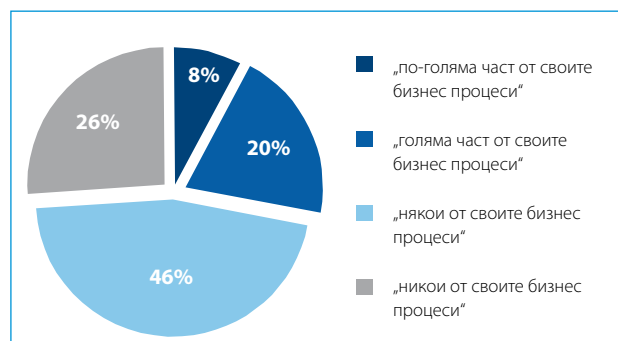
ИКТ и електронният бизнес се използват във всички сектори на икономиката, но причините за тяхното използване и техният фокус могат значително да се различават. Това зависи от естеството на предложението на компанията, мащаба на пазара и маркетинговата стратегия.

По-големите компании от сектора на **химическата промишленост, производството на гумени и пластмасови изделия** са напреднали потребители на ИКТ и електронния бизнес и заменят все по-голяма част от основаните на хартия, изпълнявани ръчно процеси с електронен обмен. Индустрията е раз-

работила т.нар. „Chem eStandards“ – свой собствен технически стандарт за обмен на данни относно закупуването, продажбата и доставката на химически продукти. По-малките компании от отрасъла обаче не са толкова напреднали и за индустрията като цяло ще бъде важно да преодолее тази „електронна пропаст“.

В **стоманодобивната промишленост** съществуват ограничени възможности за директни търговски сделки, осъществявани по електронен път. Основното отражение на ИКТ е подобряване на ефективността на процесите. При настоящия ценови климат е вероятно това да остане основния приоритет, тъй като снабдяването обичайно се осъществява на базата на дългосрочни взаимоотношения при тази специфична пазарна структура. Комуникациите с клиентите обаче могат да бъдат подсилени посредством използването на електронни приложения.

**Използване на електронен бизнес: % на компаниите, които твърдят, че осъществяват ... по електронен път (химическа промишленост, 2007 г.)**



ИКТ могат да изиграят основна роля за иновациите в продуктите и намаляване на срока за въвеждане в производство при **мебелната промишленост**. В този отрасъл се използва основно софтуер за компютърно обезпечено конструиране (CAD) и 3D инструменти в проектирането и производството. В този отрасъл обаче профилите на компаниите рязко се различават със съпътстващи разлики в ИКТ системите и равнището на електронни квалификации, което затруднява интеграцията на електронния бизнес.

В **сектора на търговията на дребно**, електронният бизнес се използва за процесите на управление на веригата на доставките между търговците и доставчиците, особено между по-големите търговци. Близо 40% от търговците на дребно използват



електронната търговия за продажбата на стоки в реално време, въпреки че изцяло електронните търговци са все още рядкост. Електронната търговия все още се ползва с по-голяма популярност в САЩ, отколкото в Европа.

В сектора на **спедицията и логистиката** се наблюдава значително дигитално разделение между големите и малките компании. По-големите компании използват усъвършенствани ИКТ системи за управление на операциите, докато по-малките използват по-традиционни методи за комуникация. Електронният бизнес може да означава редица различни неща в този отрасъл – от закупуване на билети по електронен път до проследяване на пратките. Тези нови модели без използването на хартиен носител намаляват разходите и повишават прозрачността на веригата на доставките.

Въвеждането на ИКТ оказва съществено влияние върху бизнес моделите в **банковия сектор**. Най-вече, интернет осигури възможност на банките за съкращаване на разходите чрез предлагането на интернет банкиране. Преобладаващият

модел е „двойствено комбинирано банкиране“, при който повечето от традиционните, осъществявани ръчно банкови услуги се извършват от клиентите в реално време, а по-сложните услуги все още се извършват в клоновете на банките.

## Електронният бизнес в Европа и САЩ

Европейските компании, попаднали в обхвата на Sectoral e-Business Watch (наблюдение на електронния бизнес по сектори), проявяват тенденция към използването в относително по-малка степен на ИКТ и електронния бизнес в сравнение с американските си партньори, но разликите не са съществени до голяма степен. Макар да бе установено сходно използване на ИКТ с цел управление на вътрешните операции, броят на американските компании, които използват електронното снабдяване и продажбите в реално време, е по-голям. Тази тенденция се наблюдава в петте наблюдавани отрасли с известни разлики в детайлите. В края на краищата, обаче, секторните наблюдения не посочват липса на конкурентни преимущества за европейските фирми поради относителното им по-слабо използване на ИКТ.

## Икономическото отражение на ИКТ и електронния бизнес

Проведени са редица изследвания с цел по-добро разбиране на значението на инвестициите в ИКТ за конкурентоспособността, производителността и растежа. Проучванията на „Sectoral e-Business Watch“ от 2007/8 г. се различават в своята оценка на отражението на ИКТ. Докато данните на

микро ниво ясно подчертават стратегическото значение на електронния бизнес за отделните компании, макроанализът на ниво индустрия говори само за умерено въздействие на капиталовите инвестиции в ИКТ върху производителността и растежа.

<b>Данни на микро ниво: увеличаване на стратегическото значение на електронния бизнес</b>	<b>Анализ на секторно ниво: само умерено въздействие на инвестициите в ИКТ върху производителността и ръста на индустрията, смесено отражение върху енергоемкостта</b>
<p>Данните на микро ниво от проведени през 2007/8 г. изследвания на компаниите и практически наблюдения сочат динамично развитие на електронния бизнес във всички наблюдавани отрасли.</p> <p><b>Практическите изследвания</b> сочат, че ИКТ са се превърнали в технологии за общо приложение. Те широко се използват във всички бизнес функции. За много компании електронният бизнес се е превърнал във важен за прилагането на стратегията инструмент. Специфичните цели и приложения на електронния бизнес, обаче, силно се различават в зависимост от бизнес модела на компанията, нейния размер и пазара, на който осъществява дейност.</p> <p><b>Възгледи на компаниите:</b> 55-70% от компаниите във всички сектори очакват ИКТ да окажат силно или умерено въздействие върху тяхната дейност. Това важи на практика за всички области, включително за основните функции (като производство, маркетинг и логистика) и поддържащите функции (като контролиране, човешки ресурси и счетоводство).</p> <p><b>Анализ на данните:</b> Константите от регресионен анализ на данните от проучванията говорят за положителна взаимовръзка между използването на ИКТ и увеличението на оборота във всички наблюдавани сектори. Съществуват доказателства за компании от секторите на химическата промишленост, търговията на дребно, транспорта и логистиката относно положителното влияние на използването на ИКТ върху пазарния дял.</p>	<p>Съгласно иконометричния анализ на секторно ниво прекият принос на инвестициите в ИКТ върху повишаването на производителността и ръста на индустрията е по-малко подчертан.</p> <p><b>ИКТ и увеличаване на добавената стойност:</b> Отчитането на растежа (въз основа на данните от „Отчитане на производителността и растежа“ по проекта EU KLEMS<sup>1</sup>) не представя убедителни доказателства за въздействието на инвестициите в ИКТ върху растежа в повечето от анализиранияте сектори. Секторът, в който ИКТ имат най-голяма роля, е банковата дейност.</p> <p><b>ИКТ и повишаване на производителността на труда:</b> Анализ, базиран на данни от изследванията по EU KLEMS за периода от 1995 до 2004 г., констатира само умерено влияние на инвестициите в ИКТ върху производителността на труда. Вместо това е установено, че основната движеща сила за повишената производителност на труда (измерена като брутна стойност на производителността за работен час) е интензивността на междинните суровини. Най-убедителните доказателства в това отношение са констатирани за търговията на дребно, химическата промишленост и стоманодобивния сектор и в по-малка степен за транспорта и банковата дейност.</p> <p><b>ИКТ и енергия:</b> Иконометрично пилотно изследване на „Sectoral e-Business Watch“ относно въздействието на ИКТ върху потреблението на енергия (за три отрасли) установява, че интензивността на електроенергия се намалява с използването на комуникационни средства, но се увеличава от ИТ (компютри и софтуер).</p>

1. „Отчитането на растежа и производителността“ по EU KLEMS е резултат от изследователски проект, финансиран от Европейската комисия, с цел анализиране на производителността в Европейския съюз на ниво индустрия. Виж [www.euklems.org](http://www.euklems.org).



Изследванията обаче повдигат редица въпроси, които следва да бъдат взети под внимание при опитите за изграждане на цялостна картина за икономическото отражение. Например, техническите компоненти, „вградени“ в заводите, или другото техническо оборудване могат да не бъдат отчетени като инвестиции в ИКТ при използването за изследванията данни.

В допълнение към това, повишаването на производителността е само един от аспектите на ефективност на компанията, за които ИКТ могат да окажат своя принос. Добрата стратегия за електронен бизнес може да окаже решаващо значение за присъствието на компанията на световните пазари без непременно да повишава нейната производителност.

## Отражение върху политиката

В повечето индустрии основните усилия по отношение на конкурентоспособността не са съсредоточени върху ИКТ. Въпреки това, ако ефективността на процесите и обслужването на клиентите посредством ИКТ и електронен бизнес излязат от фокус, компаниите в тези индустрии могат да бъдат изправени пред сериозни проблеми с изпреварването или поне догонването на конкурентите. Ето защо все още съществува потребност лицата, които определят политиката, да насърчават използването на ИКТ и електронния бизнес по принцип, но при това следва да се обърне внимание и на специфичните характеристики на отделните индустрии. По-конкретно, политическите инициативи могат да окажат подкрепа за използването на стандарти за електронен бизнес, да се съсредоточат върху усвояването на електронни умения и да подпомогнат участието на МСП в индустриалните вериги на стойност. Една нова политическа тема е потенциалът на ИКТ за намаляване на енергопотреблението.

### ИКТ СТАНДАРТИ

Проучването на електронния бизнес през 2007 г. сочи, че бавното приемане на стандарти по ИКТ води до проблеми с оперативната им съвместимост. Политиката може да окаже съдействие на проекти за насърчаване на по-бързото и по-всеобхватното приемане на стандарти между секторите и в рамките на отделните сектори. Важно е и адекватното отчитане на интересите на МСП при тези инициативи.

### ИКТ УМЕНИЯ

Успешното използване на електронния бизнес налага потребността от редица нови умения и нови начини за при-

лагането им на практика. Политиката на Европейския съюз е изключително последователна съобразно значението на ИКТ и свързаните с тях умения, но въпреки това компаниите са изправени пред постоянни трудности в усилията си да намерят служители с нужните квалификации. Съществуват три ключови аспекта, които следва да бъдат разгледани: обучение на ИКТ специалисти, обучение на ИКТ потребители и предоставяне на адекватна информация относно ИКТ и електронния бизнес до ръководството с цел осигуряването на възможност за стратегическо планиране. Възможно е и да съществува потребност от разработването на специфични за секторите подходи с цел преодоляване на тези предизвикателства.

### НАСЪРЧАВАНЕ НА ИКТ ВЕРИГИ НА СТОЙНОСТ

ИКТ и електронният бизнес са основни движещи сили за развитието на веригата на стойност на една компания: снабдяване, производство, маркетинг, продажби и дистрибуция. Проучванията сочат необходимостта от множество подобрения, тъй като много компании споделят усещането, че техните доставчици и клиенти не са готови за електронен бизнес. Това обикновено се цитира като основна причина за неизползването на електронния бизнес по-интензивно. Европейският съюз и държавите-членки могат да инициират или подкрепят проекти за улесняване на електронния бизнес във веригите на доставки на индустрията, вероятно посредством обръщането на специално внимание на онези индустрии на доставчици или потребители, които сами по себе си са важни клиенти, но които не разполагат с достатъчно приложения за електронен бизнес.

### ОТНОШО „SECTORAL E-BUSINESS WATCH“

„Sectoral e-Business Watch“ изследва използването и отражението на ИКТ и електронния бизнес върху различни отрасли на икономиката. Тя продължава дейността на предходното „e-Business W@tch“, началото на което бе поставено от Европейската комисия, ГД „Предприятия и промишленост“ в края на 2001 г. с цел подпомагане на политиката в областта на ИКТ и електронния бизнес. Програмата се основава на рамков договор между ГД „Предприятия и промишленост“ и „empirica GmbH“ със срок на валидност до края на 2010 г. Ангажираните основни доставчици на услуги са Altran Group, Databank, DIW Berlin, IDC EMEA, Ipsos, GOPA-Cartermill и Rambøll Management.

### ИНФОРМАЦИЯ ЗА КОНТАКТИ



#### European Commission

Enterprise and Industry Directorate-General  
Unit D4 “ICT for Competitiveness and Innovation”  
1040 Brussels, Belgium  
**e-Mail:** [entr-innov-ict-ebiz@ec.europa.eu](mailto:entr-innov-ict-ebiz@ec.europa.eu)



#### The Sectoral e-Business Watch

c/o empirica GmbH  
Oxfordstr. 2, 53111 Bonn, Germany  
**Web:** [www.ebusiness-watch.org](http://www.ebusiness-watch.org)  
**e-Mail:** [info@ebusiness-watch.org](mailto:info@ebusiness-watch.org)