

## Bedrijfseconomie in Balans, 8<sup>e</sup> druk, vwo, Hoofdstuk 26 E-business Samenvatting d.d. 1-9-2019

### 26.1 E-marketingbeleid

*E-marketingbeleid* bestaat uit alle activiteiten die de onderneming onderneemt om de behoeften van afnemers via internet te bevredigen. Een *crossmediale uitzending* is een uitzending via een mediumtype dat oproept tot het gebruik van een ander medium. Bij e-business letten we minder op de 4p's en meer op de 4c's. Dit zijn customer's solution, cost to consumer, convenience en communication.

*Customer's solution*: een product moet een oplossing bieden voor een probleem of een behoefte van een consument.

*Cost to consumer*: de nadruk ligt op wat een product voor de consument kost gedurende de hele levensduur -> de total cost of ownership.

*Convenience* gaat over klantgemak, onder andere door snel leveren en soepele betaalvoorwaarden.

*Communication*: niet alleen de communicatie van onderneming naar consument speelt, maar ook kan de consument zelf reageren en zo de mening beïnvloeden.

Een *prijsvergelijkingssite* is website waar je prijzen voor een product bij verschillende aanbieders kunt vinden.

### 26.2 E-commerce

*E-commerce* is handel via internet. De meest voorkomende zijn B2C: door ondernemingen aan consumenten, B2B: door ondernemingen aan ondernemingen, C2C: door consumenten aan consumenten en C2B: door consumenten aan ondernemingen.

Een webwinkel werkt vanuit *klantperspectief* vaak via de volgende stappen: bezoek, keuze, winkelwagen, controle, adresgegevens, controle en betalingswijze en orderbevestiging. Een *clickstreamprogramma* is een programma om klantgedrag bij te houden en te analyseren, ook verzamelen ze gebruikersgegevens van websitebezoekers. *Dropshipping* wordt toegepast door een webwinkel die zelf geen voorraad houdt maar bij een bestelling deze doorstuurt naar een derde om het product te laten verpakken en verzenden.

Een webwinkel werkt vanuit *detailistperspectief* vaak via de volgende stappen: controle besteloverzicht, betalingsbevestiging, aanmaak factuur – pakbon – aanmelding verzenddienst, inpakken bestelling en meegeven aan verzenddienst en verzending verwerken in het systeem.

### 26.3 E-mailmarketing, zoekmachineoptimalisatie en webvertising

Websites prikkelen bezoekers door actief, kort en krachtig op te roepen tot actie (*call to action*). *E-mailmarketing* is het gebruiken van e-mail door een onderneming om haar producten of informatie in de belangstelling te brengen met e-mail. De

Telecommunicatiewet geeft regels waar ondernemingen zich aan moeten houden.

*Zoekmachineoptimalisatie* is het aanpassen van de website om zo hoog mogelijk te scoren in de zoekresultaten, door te zorgen voor relevante inhoud en een sitemap (pagina waarop alle pagina's van een website zijn gesorteerd). *Zoekmachineadverteren* is het betalen voor advertentieruimte in de zoekpagina van een zoekmachine. Als je op een advertentie klikt kom je op de landingspagina uit met een call to action. *Webvertising* is het adverteren op internet. Dit gebeurt vaak via een advertentiehandelaar. Gebruikelijke betaalmodellen zijn CPM (kosten per 1.000 keer verschijnen), CPC (kosten per klik op een advertentielink) en CPA (bedrag per ondernomen handeling).

*Affiliate marketing* is het adverteren om per verkoop een vergoeding te ontvangen (een vorm van CPA). De *conversieratio* is het percentage van websitebezoekers dat ook echt een bestelling plaatst.

### 26.4 Social media

*Socialmediaplatformen* zijn online platformen waarbij de interactie en dialoog tussen gebruikers centraal staat. Bij een *advertentieverdeling* selecteert het socialmediaplatform de te tonen advertenties op basis van relevantie en het bedrag dat de onderneming bereid is te betalen. Een *influencer* is iemand die een groep volgers of fans beïnvloedt.

Het *webcareteam* is een team dat binnen een onderneming alle communicatie via social media verzorgt. Het *socialmediabeleid* geeft richtlijnen hoe social media binnen de onderneming kan worden ingezet en welk gedrag van medewerkers wordt verwacht tijdens en buiten het werk.