

eBCM Mindset: **TEADMUS**

LEARNING OBJECT #03

Ajastus e-äri alustamiseks

Sisukord

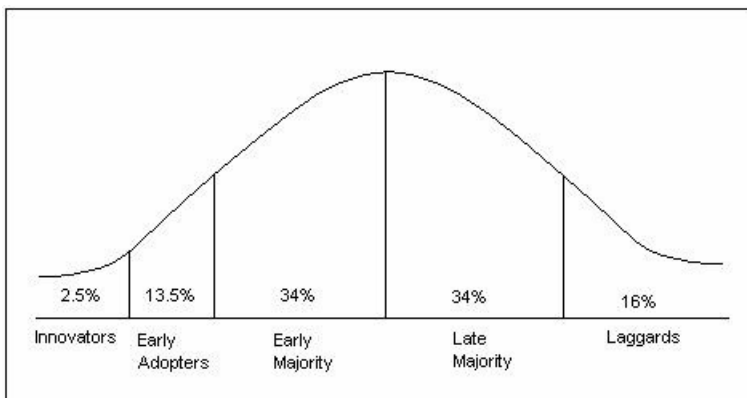
- Sissejuhatus
- Ajastus äris
- Käesoleva staatuse hindamine
- Äri omanike, partnerite ja klientide staatuse hindamine

Sissejuhatus

Ajastus uue e-äri alustamiseks on ärijuhtidele ülioluline teema. Turule sisenemine liiga vara nagu ka liiga hilja võib viia äri läbikukkumiseni. Samas ei ole välja töötatud ühtseid kriteeriumeid selle kohta, milline on õige ajastus. Ajastus on ettevõtte valik, aga ka risk. Seda riski saab vähendada, kaalutledes hoolikalt nii paljusid asjassepuutuvaid küsimusi, kui võimalik. Sellest hoolimata ei ole meil alati kõike asjassepuutuvat informatsiooni ja ei või kunagi teada, missugused valikud teevad sidusgrupid. Tavaliselt on uue tehnoloogia kasutusele võtmisel äriettevõttes (sarnaselt innovatsiooni juurutamisega) viis kategooriat:

1. Innovaatorid, kes kalduvad eksperimenteerima ja tehnoloogiafriigid, keda huvitab tehnoloogia olemus kui selline;
2. Esmased kaasatulijad, kes huvituvad keerulisest tehnoloogiast professionaalsete ja/ või akadeemiliste probleemide lahendamiseks;
3. Varajased kasutajad, kes on tavaliselt pragmaatikud ja moodustavad esimese suurema kaasatulijate laine;
4. Hilised kasutajad, kes tunnevad end (uut) tehnoloogiat kasutades ebakindlalt ja on skeptilised, nn teise laine kaasatulijad;
5. Mahajääjad, kes kunagi ei kasuta tehnoloogiat ning võivad olla tehnoloogia-vastased ja kriitilised teiste kasutajate suhtes.

Antud tehnoloogia rakendamise kategooriad kirjeldavad ka e-äri omaks võtmist.



Ajastus äris

Kuidas on võimalik tagada e-äri alustamiseks õige ajastus? E-äri kätkeb endas paljusid võimalusi ja ajastus võib erinevatel juhtudel olla erinev. Ettevõttes tuleb uurida tehnoloogia kasutuselevõtu erinevaid funktsioone, et välja selgitada selle võimalused ettevõtte äriplaani ühendamiseks, ning kui see sobib, siis missuguses ulatuses. E-äri turule sisenedes tuleb ettevõttes läbi mõelda ja arutada tema koht tehnoloogia kasutuselevõtu ja juurutamise kategooriates (innovatsiooniga kaasatuleku kiirus!) ja kuidas see mõjutab turule sisenemise strateegiat. Liigse optimismi eest tuleb hiljem kõrget hinda maksta.

Uute äriideede rakendamise ajastuse riskid on suuremad, kui turule tullakse täiesti uut tüüpi teenustega. Isegi kui uus teenus on parem kui seni eksisteeriv, võib juhtuda, et kliendid ei aktsepteeri veel antud uudset ideed. Võib juhtuda ka, et tuleb muuta seniseid väärtusi, muidu antud teenus lihtsalt "ei toimi". Samas on risk ka lihtsalt hiljaks jääda. Kui konkurendid on juba rakendanud vastavad teenused, siis on turgude tagasi võitmine parajaks väljakutseks. Ajastus on kriitiline juhul, kui uus idee on seotud ratsionaliseerimise küsimustega. Sellisel juhul peaks ettevõtte hoolikalt kalkuleerima ratsionaliseerimisest saadavaid kasutegureid ja ärilisest seisukohast vaadatuna ei tohiks kiirustada. Antud arengu-tüübi puhul on suurimad riskid seotud tavaliselt projekti rakendamisega ja tehnoloogia valmisolekuga.

Seega uut äristrateegiat rakendama hakates on tarvis esmalt hoolikalt planeerida. Planeerimine maksimeerib saadavaid kasutegureid ja kindlustab, et väärtuslik aeg, raha ja energia, mis investeeriti uude strateegiasse, ei ole raisatud. Põhjalikud plaanid kindlustavad, et ootused on mõistlikud, ajastus sobiv ja lähenemisi viisi õige. E-äri plaani välja töötades tuleb kindel olla, et tuntakse kõiki võimalusi äri jaoks nii hästi, et need võib ühendada äriplaani. Planeerimise protsessi tuleb hästi juhtida ja kaasata sinna kõik äri jaoks tähtsat rolli omavad isikud ja nõuandjad. Eesmärgiks on luua e-äri plaan – dokument ja see läbi vaadata ning täiendada, uuendada kindla perioodi jooksul, seades sisse ajagraafiku vms. Juhtimise ja planeerimise protsessid nõuavad distsiplineeritud lähenemisi.

Käesoleva staatuse hindamine

E-äri võimaldajatena me kirjeldame võimalikke tehnoloogiaid koos vajalike täiendavate teenustega, vajalikku infrastruktuuri vastavate võimalustega, mida pakub laiem üldsus, seadusandlus, standardid ja usaldus e-äri keskkonna vastu. Need teemad sõltuvad väga palju kontekstist, näiteks riik, konkreetne majandusharu jne.

Otseselt tehnoloogiaga mitte tegelevale ettevõttele on see ainult ärieesmärkide rakendamist hõlbustav vahend, olla uus või parem teenuse-pakkuja, parandada produktiivsust, tõsta kvaliteeti jne. Seda tüüpi väike-ettevõtte peaks kasutama ainult valmis tehnoloogiat. See tähendab, et teiste ettevõtete positiivsed kogemused ja vastav tarkvara on juba olemas ja saadaval. Vajalik oskusteave tehnoloogia rakendamisest peaks olema samuti saadaval. Kui ettevõttel endal ei ole vajalikku oskusteavet, peaks seda olema võimalik osta. Teenuste sisseostmine on hea lahendus väheste kogemustega ettevõttele. Lepingute hulgas peaks kindlasti olema ka teenuste kasutamise leping. Mõned teemad, mis tuleks sellega seoses läbi arutada:

- Kas soovitud funktsionaalsus on teostatav või jääb sinna teatud hulk määramatust?
- Kas vajalikud täiendavad teenused on turul saadavad?
- Kas esitatud tingimused nõuavad ka uusi sisendeid ja väljundeid tehnoloogiates?

E-ärisse sisenemiseks on vaja kergesti juurdepääsetavat ja kasutatavat infrastruktuuri ning vastavaid teenuseid. Need sõltuvad konkreetsest e-äri teemast, kuid mõned näited on alljärgnevad:

- Peamised äritegemise vahendid nagu e-autoriseerimine, e-identiteet ja e-makse võimalused;
- Teenused, mida on tarvis lõpp-tarbijani jõudmiseks (kahe erineva osapoole vahel nagu klient ja teenusepakkuja) – e-äri tegevuste linkimine ja töötlemine;
- Teenused, mida on vaja infovahetuse automatiseerimiseks e-äri süsteemide vahel ja ressursside jagamiseks ja juurdepääsuks;
- Spetsiaalsed tarbijale mõeldud lahendused, e-äri süsteemi kasutajaliidesed.

E-äri toimimise jaoks on vaja üles loetleda kõik vajaminevad infrastruktuuri teenused, kontrollida nende kättesaadavust ja ligipääsetavust kasutatavuse, hindade ja usaldusväärsuse seisukohast.

E-äri alustades tuleb tunda vastavat seadusandlust ja võimalikke erinevusi sellest, mis kehtivad traditsioonilisele ärimudelile. Riiklikud seadused enamasti toetavad e-äri, Euroopa tasandil eksisteerivad siiani rahvuslikud erinevused ja juriidilised takistused, mis mõjutavad piiride-ülesed elektroonilisi tehinguid. Peamised teemad, millega tuleks tegeleda äri rakendamisel:

- Elektrooniliste dokumentide juriidiline kehtivus;
- Elektrooniliste dokumentide tunnistamine;
- Riiklik administratiivne ja juriidiline praktika digitaalalkirja, e-arvete ja lepingute rakendamise valdkondades;
- Tarbijat puudutav informatsioon ja selle kaitsmine;
- Turvalisus;
- Alaealiste õiguste kaitsmine;
- Vaidluste lahendamine.

Hea teada, et kuigi enamikes riikides on arenenud äriseadustik, siis mõnel pool on siiski tarvis teatud dokumente paber kandjal, nagu nt volitused vms dokumentatsioon.

Tänapäeva võrgustunud keskkonnas on äriprotsesside ja süsteemide kiirus ja operatiivsus kriitilise tähtsusega. Siin mängivad suurt rolli standardid, mis toetavad äri operatiivsust. Ehitades e-äri süsteemi või ostes valmis toote (süsteemi), peab ettevõtte tundma kehtivaid standardeid ja võimalikke piiranguid (paljusid, standardi puudumine,...) vastavas e-äri valdkonnas. Standardi puudumine võib suurendada ettevõtte finantsriske ja vajadust uute investeeringute järele.

E-äri iseloomustab suuresti usaldusväarsuse tähtsus. Äri tegevad osapooled tunnevad teineteist sageli liiga vähe või ei tunne üldse. Sageli asuvad nad ka füüsiliselt eri piirkondades, seetõttu ei saa nad arvestada füüsilise kohtumisega, käepigistuste, keha-keele ja ühise jurisdiktsiooniga, sageli neil ei olegi ühiselt defineeritavat õigussüsteemi. E-äris on usaldusel kriitiline tähtsus nii kliendi kui ka teiste ettevõtetega suheldes. Kui üks osapool sõltub teise käitumisest, siis ebakindlus üksnes tõstab riske. Neid riske võib juhtida ja maandada mitmel viisil, kuid neid ei saa täielikult katta ja välistada. E-äris on teise osapoole usaldamine mõningate tehingute puhul lihtsalt eelduseks.

E-äri alustades peaks ettevõtte hindama oma usalduse taset. Järgnevalt mõned näited teemadest, mis mõjutavad ettevõtete vahelist usaldust:

- Märkimisväärne risk avalikustada teise osapoole või osapoolte andmed
- Märkimisväärne risk ühele või mitmele osapoolele pikema aja jooksul
- Usaldusväarsuse puudus eri osapoolte vahel, eriti kaubavahetusega seotud protsessides;
- Läbipaistvus ja tõendite kättesaadavus, identifitseerimise võimalused, lokaliseerimine füüsilises ruumis, teise osapoole, kaupade, turu operaatori ja teiste vahendajate hindamise võimalused, vahendajate identifitseerimine ja nende asukoha määramine;
- Eelnev mitmekülgne kogemus turul, sh ka kaubanduslikel teemadel;
- Reputatsioon ja kogemustega partnerite soovitusel, reputatsiooni tagajad, tuntud brändinimed;
- Tehingu andmete turvalisus, alternatiivid, mis vähendavad andmete avalikustamise riske.

Ka tarbijad on tõsiselt mures usaldusväarsuse pärast. Nende mured võib jaotada järgnevateks kategooriateks:

- Usaldus turvaküsimustes, kui teatud väärtusi on edastatud elektroonilisi kanaleid pidi, tehingutes e-äri organisatsiooniga. Väärtuseks võib olla raha, mis on makstud või laekunud kaubad, pakutud teenused ja kindlustunne, et ebasobivad tooted võib tagasi saata;
- Usaldus ja privaatsus personaalsete andmete edastamisel elektroonilistes tehingutes.

Äri omanike, partnerite ja klientide staatuse hindamine

Enne e-äri alustamist peaks ettevõtte veenduma, et tema enese nõrkuste tõttu e-äri rakendamisel ei tekiks tõsisemaid riske, mis jätaksid ta ilma e-äri võimalustest. Mõned näited riskidest:

- Ettevõtte juhtimine on ambitsioonikas (e-äri alustamiseks);
- E-äri strateegia ja toetajate, varustajate olemasolu on kriitiline. See kaasab ka e-äri võimaldajate hindamise ja staatuse, millest oli eelpool juttu;
- Äriettevõtte tehnoloogiline tasand e-äri seisukohast vaadelduna – peaks olema läbi analüüsitud.
Mõned teemad:
 - Kas tehnoloogia, mida kasutatakse, on ettevõtte jaoks uus, uudne?
 - Kas süsteemile esitatud nõudmised on liigsed ja piiravad?
 - Kas süsteemi kasutajaliides on uus, testimata süsteemi jaoks?
- E-äri alustamine tähendab tavaliselt, et ettevõttes tuleb suur hulk muudatusi teha. Muudatuste juhtimine on sageli tähelepanuta jäetud ja teadmised selles valdkonnas on kasinad. Siiski võib seda käsitleda seni kasutamata võimalusena.
- Töötajatel peavad olema äri-operatsioonide toetamiseks ja tegemiseks vajalikud oskused ja tehnilised teadmised, et hooldada ja toetada äri-operatsioone piisaval määral;
- Äri tuleks kindlustada erinevate riskide suhtes. Kui oskused on ebapiisavad, siis on vajalik korraldada koolitus või vastavad teenused sisse osta.

E-äri on võrgustunud äri ja seetõttu on oluline partneritele piisavalt tähelepanu pöörata. Samuti on tähtis tunda partnerite motivatsiooni ja strateegiat. Nii nagu ettevõtte hindab oma valmisolekut e-äriks, tuleb hinnata ka potentsiaalsete partnerite usaldusväarsust. Ülioluline on teha korralikud äri-lepingud partneritega. E-äri alustades peab olema selge ülevaade kliendi soovidest ja eelistest, selleks on vaja teha esmalt turu analüüsi. Oluline on ka hinnata kliendi võimet ja panust e-äris. Kliendid on sageli liiga konservatiivsed uutesse võimalustesse investeerimisel. Igatahes ei saa selles kunagi kindel olla. Väärtusi luues tuleb mõelda kliendile ja disainida need vastavalt kliendi soovidele.