

Web Shop spoločnosti ROFL Inc.

---

*Dokumentácia k online obchodu*

Radúz Morsztýn

eCommerce – EC400

Rudolf Rössel, M.B.A.

1.9.2009

## Obsah

Abstrakt .....	3
1. Definícia eObchodu ROFL Inc. ....	4
2. Vízia a cieľe ROFL Inc. ....	4
3. Segmentácia klientely .....	5
4. Konkurencia .....	6
4.1. Konkurenčné spoločnosti .....	6
4.2. Konkurenčná výhoda.....	7
5. Dodávatelia .....	7
6. Propagácia.....	8
7. Technologická základňa.....	9
7.1. Aplikácia .....	9
7.2. Bezpečnosť .....	10
8. Produkty .....	11
9. Platobný systém .....	11

## **Abstrakt**

Táto práca dokumentuje elektronický obchod spoločnosti ROFL Inc., jeho vízie, ciele, prostredie v ktorom funguje, technologické prostriedky a ďalšie podstatné aspekty prispievajúce k jeho vývoju a tým ku zvyšovaniu ekonomických úžitkov spoločnosti ROFL Inc. z osvojenia eBusiness nástrojov, ktoré 21. storočie prináša. Tento dokument je dôležitou súčasťou projektu elektronického obchodu spoločnosti ROFL Inc.

## 1. Definícia eObchodu ROFL Inc.

Spoločnosť ROFL Inc. rozvinula svoje podnikanie z klasického, kamenného obchodu na „clicks and bricks“ model, ktorý spája jej pobočky s elektronickou formou obchodovania prostredníctvom eShopu na stránke <http://sites.google.com/site/ec400project/>. Tento dôležitý aspekt vo vývoji spoločnosti je logickým krokom v udržaní konkurenčnej výhody, ako aj v rozvoji podnikania spoločnosti ROFL Inc.

eObchod ROFL Inc. má ponúkať zákazníkom široké spektrum produktov z herného priemyslu, počnúc hrami samotnými, nástrojmi na ich ovládanie a končiac oblečením a inými predmetmi dennej potreby s hernými motívami. Na zabezpečenie funkčnosti eObchodu sa spoločnosť ROFL Inc. rozhodla využiť doterajšie kapacity kamenných obchodov a tak zabezpečiť vysokú kvalitu služieb už od počiatku prevádzky tohto eObchodu.

## 2. Vízia a ciele ROFL Inc.

Hlavným cieľom plánu spoločnosti ROFL Inc. na zavedenie eObchodu ako formy prístupu ku klientele je rozvoj jej obchodných aktivít, kustomizácia a personalizácia svojej ponuky smerom na zákazníka a rozšírenie obchodných aktivít spoločnosti do okolitých krajín. Tieto ciele, vytýčené za zámerom využitia Internetu na rast organizácie, sú logickým rozšírením cieľov ROFL Inc. stanovených pre jej kamenné predajne. Adaptácia organizácie na virtuálne prostredie sa nevymedzuje len na zriadenie portálu pre elektronické obchodovanie, zahŕňa aj integráciu vnútropodnikového informačného systému s týmto portálom, nábor nových pracovných síl na zabezpečenie

jeho chodu ako aj marketingové aktivity spojené s aktiváciou tohto elementu obchodných činností spoločnosti ROFL Inc.

Cieľom teda je využiť novonadobudnutú interaktívnu prítomnosť v kyberpriestore na rast organizácie, odbúranie geolokačných hraníc v prístupe ku klientele, zisk relevantných štatistických údajov o klientele, ako aj zisk konkurenčnej výhody plynúcej z vhodnej implementácie modelu „clicks and bricks“.

### 3. Segmentácia klientely

Klientela spoločnosti ROFL Inc. sa vymedzuje prevažne na hráčov počítačových hier, ktoré sa v súčasnosti presunuli zo singleplayer hier do roviny multiplayer, či dokonca massive multiplayer. Herná základňa, tvorená prevažne z mladých ľudí v rozpätí od 10 do 28 rokov je jadrom ziskov spoločnosti ROFL Inc. Pri užšom delení sa tvoria dva viditeľne odlišné segmenty, prvý pozostávajúci z mládeže do 15 rokov, ktorá často trávi čas hraním počítačových hier, ale je pomerne nestála v percentuálnom vyjadrení stabilných klientov. Druhou časťou sú stabilní hráči od 15 rokov vyššie, ktorí predstavujú základnú časť vracajúcich sa klientov spoločnosti ROFL Inc. Atribúty jednotlivých skupín popisuje nasledujúca tabuľka.

<b>Klientela do 15 rokov</b>	<b>Klientela nad 15 rokov</b>
Slabé finančné zázemie	Silné finančné zázemie
Nepravidelné nákupy	Pravidelné nákupy
Široký sortiment záujmu	Úzky sortiment záujmu

## 4. Konkurencia

Táto sekcia dokumentu spracúva v dvoch podkapitolách základné znaky a identifikáciu konkurencie eObchodu spoločnosti ROFL Inc. a jej konkurenčnú výhodu. Sleduje tak prostredie, externé v prípade konkurenčných spoločností, interné z pohľadu udržania konkurenčnej výhody.

### 4.1. Konkurenčné spoločnosti

Na slovenskom trhu spoločnosti ROFL Inc. konkurujú v súčasnej dobe najmä tri organizácie. Táto podsekcia monitoruje ich atribúty v porovnaní so spoločnosťou ROFL Inc. tak, aby poskytla čo najväčšiu výpovednú hodnotu v identifikácii slabých a silných stránok, ako aj príležitostí a hrozieb nasadenia eObchodu spoločnosťou ROFL Inc. Sledované spoločnosti sú Hráč, Brloh a ProgamingShop.

ROFL Inc.	Hráč	Brloh	ProgamingShop
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Špecializované portfólio</li> <li>▪ Výrobcovia dodávateľmi</li> <li>▪ Kamenné obchody</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Široké portfólio</li> <li>▪ Nákup od distribútorov</li> <li>▪ Kamenné obchody</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Široké portfólio</li> <li>▪ Nákup od distribútorov</li> <li>▪ Kamenné obchody</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Špecializované portfólio</li> <li>▪ Nákup od distribútorov</li> <li>▪ Iba eShop</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Výhodné ceny</li> <li>▪ Stabilná klientela</li> <li>▪ Rýchle uvádzanie novínok</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vyššie ceny</li> <li>▪ Zastúpenie v obchodných centrách</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vyššie ceny</li> <li>▪ Zastúpenie v obchodných centrách</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Výhodné ceny</li> <li>▪ Stabilná klientela</li> <li>▪ Čakacie doby pri dodaní</li> </ul>

#### 4.2. Konkurenčná výhoda

Konkurenčná výhoda spoločnosti ROFL Inc. a jej eObchodu spočíva najmä v rýchлом uvádzaní noviniek do svojho portfólia a výhodných cenách najmä vďaka stabilným vzťahom s dodávateľmi spoločnosti ROFL Inc. Tým poskytuje istotu svojim zákazníkom, ktorí nemajú potrebu obracať sa na konkurenciu. Táto výhoda má dopad najmä na vracajúcich sa klientov, teda na druhý segment klientely spoločnosti ROFL Inc.

Pre jej udržanie je nevyhnutné zabezpečiť stály obrat predávaných produktov tak, aby dodávatelia nemali potrebu prehodnocovať zmluvné vzťahy so spoločnosťou ROFL Inc., čo sa ROFL Inc. snaží doceliť aj zavedením eObchodu ako alternatívy k svojim kamenným pobočkám. Táto devíza pre spoločnosť jej umožňuje dlhodobo sa rozvíjať a vďaka reinvestíciám zo zisku si udržiavať vedúce postavenie nielen vďaka svojim produktom, ich cenám a rýchlosti s akou sú dostupné, ale aj vďaka promptnému a profesionálnemu zákazníkemu servisu, dochvilným dovozcom tovaru a moderným praktikám manažmentu, ktorý zabezpečuje plynulý chod všetkých aspektov diania v rámci organizácie.

#### 5. Dodávatelia

Keďže spoločnosť ROFL Inc. má za sebou úspešnú históriu ako typická sieť kamenných predajní, je logické, že využije svoju sieť dodávateľov aj pre zásobovanie svojho novootvoreného eObchodu. Zameranie na značkový sortiment spoločností tvoriacich obsah herného trhu limituje aj dodávateľskú základňu spoločnosti ROFL Inc., stabilné vzťahy s týmito spoločnosťami však na druhej strane umožňujú spoločnosti ROFL Inc. prinášať na slovenský trh kvalitné produkty za prijateľné ceny väčšinou vo veľmi krátkom čase po ich uvedení na globálny trh.

Najväčšími dodávateľmi spoločnosti ROFL Inc. sú:

Razer Europe GmbH. <http://eu.razerzone.com/>

Blizzard Entertainment® Europe <http://eu.blizzard.com/>

## 6. Propagácia

Marketingové aktivity zamerané na propagáciu novovzniknutého eObchodu spoločnosti ROFL Inc. zahŕňajú väčšinu z bežných nástrojov. Táto kapitola predstaví najdôležitejšie z nich.

Prvou časťou propagácie eObchodu ROFL Inc. je reklamná kampaň zložená z offline segmentu, teda z tradičnej reklamy použitím billboardov, reklamných šotov v médiách a inzerátov v časopisoch venujúcich sa hernej a počítačovej tematike. Online segment tejto časti propagácie je zameraný najmä na využitie reklamných miest na slovenskom, českom a poľskom webe, najmä na portáloch určených hráčom a počítačovým nadšencom.

Druhou časťou propagácie je využitie reklamných služieb vyhľadávačov, či už sponzorovaných vyhľadávaných pozícií, kontextuálnej reklamy, alebo reklamných miest na ich portáloch. Marketing spoločnosti ROFL Inc. sa pritom bude zameriavať najmä na zviditeľnenie produktových novínok a eObchodu na google.com, zoznam.sk, seznam.cz, onet.pl.

Nepriamou časťou marketingových aktivít bude optimalizácia webu a eObchodu spoločnosti ROFL Inc. pre vyhľadávače tak, aby sa dosiahol čo najvyšší možný rating oboch lokalít spoločnosti v rámci záujmových prehliadačov.

Všetky snahy o zviditeľnenie spoločnosti a jej nového eObchodu sa budú zameriavať na identifikované segmenty zákazníkov nenásilnou formou tak, aby sa



nepoškodilo dobré meno spoločnosti a aby tieto reklamné aktivity nadväzovali na firemnú identitu spoločnosti ROFL Inc.

## **7. Technologická základňa**

Nasledujúce podkapitoly tejto sekcie popisujú technologickú základňu riešenia eObchodu v rámci spoločnosti ROFL Inc. Keďže je tento aspekt celého riešenia jedným z determinantov úspechu celého projektu, je zvlášť venovaná pozornosť aplikácii samotnej a bezpečnosti v rámci poskytovaných funkcií.

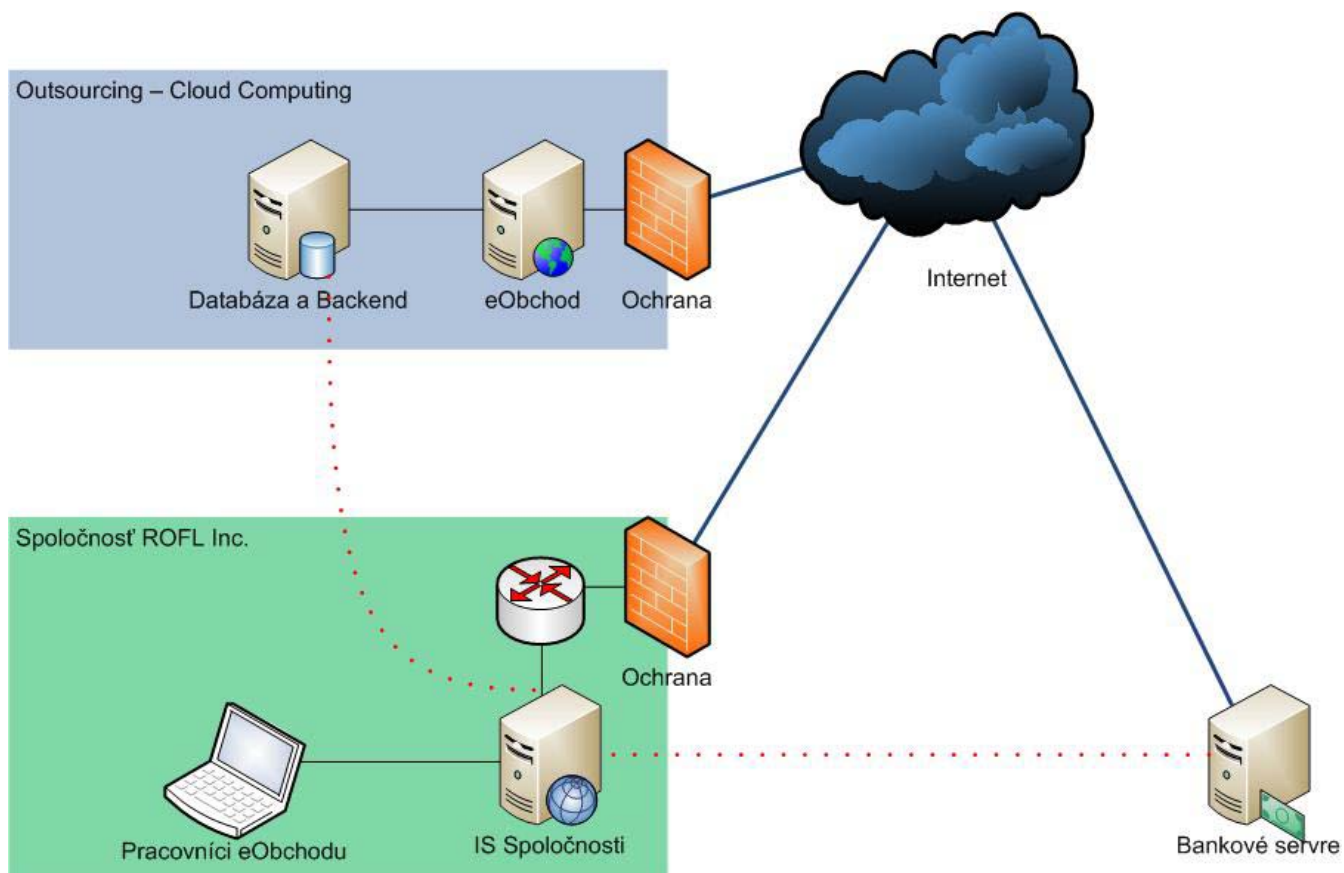
### **7.1. Aplikácia**

Aplikácia použitá pre zfunkčnenie eObchodu spoločnosti ROFL Inc. vychádza z analýz spracovaných externou spoločnosťou pre webové riešenia tak, aby bola integrovateľná s informačným systémom spoločnosti, aby spĺňala potreby moderného eObchodu funkčne aj dizajnovo a aby nekládla príliš veľké vstupné bariéry na eTrh nákladmi na jej vytvorenie.

S ohľadom na tieto potreby sa ako najlepšie riešenie ukazuje open source systém založený na kombinácii PHP a SQL so striedmim využitím JavaScript a CSS pre dynamickosť stránky a jednoduché ovládanie ako zo strany frontend tak aj operátormi spoločnosti ROFL Inc. cez backend.

Portál by mal byť plne v správe ROFL Inc., jeho vývoj však bude v rukách zmluvnej spoločnosti tak isto, ako aj samotné umiestnenie tohto systému. Využitím cloudcomputingu ako nástroja pre optimalizáciu nákladov spojených s prevádzkovaním online systému sa ponúka škálovateľnosť pre potreby spoločnosti ROFL Inc. v rámci

plánovaného nárastu klientely a obratu v eObchode. Tieto skutočnosti mapuje nasledujúca schéma.



## 7.2. Bezpečnosť

Bezpečnosť samotného webového portálu eObchodu spoločnosti ROFL Inc. bude zabezpečovať moderný hardvér poskytovaný prevádzkovateľom aplikačných serrov. Proti útokom bude chránený intrusion detection systémom, ako aj konfiguráciou systému fungujúcom na jadre UNIX. Využitím open source riešení a služieb profesionálnych správcov týchto systémov sa zabezpečí najväčšia možná miera ochrany proti prípadným útokom.

Všetky operácie prebiehajúce na portáli spoločnosti ROFL Inc. akýmkoľvek prihláseným užívateľom budú spracované pomocou PKI cez Secure Socket Layer a server bude registrovaný u verejnej certifikačnej authority tak, aby sa obmedzili možnosti identity theft útokov proti zákazníkom spoločnosti ROFL Inc.

Bezpečnosť platieb bude zabezpečená dôkladným výberom bezpečných platobných metód, ktorými sa bližšie zaoberá deviata kapitola tejto práce.

## **8. Produkty**

Produkty spoločnosti ROFL Inc. a teda aj tie poskytované cez eObchod sú determinované jej zameraním na herný priemysel. Základom úspechu je pritom za prijateľné ceny poskytovať nové tituly v čo možno najkratšom čase a neustálym zdokonalovaním ponuky produktov s hernou tematikou dávať dôvod klientom vracat' sa do obchodu spoločnosti ROFL Inc. Produktové portfóliá ponúkané cez eObchod spoločnosti sa zo začiatku zameriava na počítačové hry, stolové hry, herné ovládače ako napríklad klávesnice, myši alebo komunikačné zariadenia typu headset. Komplementárne k hrám ponúka eObchod spoločnosti ROFL Inc. aj aparel, teda rôzne oblečenie a doplnky s tematikou ponúkaných hier, ktoré oslovia najmä verných hráčov. Logická segmentácia týchto produktov je sledovaná aj segmentáciou eObchodu, ponúka tak ľahkú orientáciu potenciálnym nakupujúcim.

## **9. Platobný systém**

Platobný systém eObchodu spoločnosti ROFL Inc. sa zatiaľ vymedzuje na platbu prevodom, poukázaním finančných prostriedkov na bankový účet spoločnosti, či

dobierkou, teda platbu pri preberaní tovaru ako od Slovenskej Pošty, tak aj od kuriéra dopravnej spoločnosti.

ROFL Inc. však v skorej budúcnosti plánuje rozšíriť platobné metódy o online platby s využitím metód platby cez banku ako TatraPay, či obdobné služby iných bánk. Druhou metódou rozširujúcou súčasný stav platobného systému je potom online platba cez prostredníka, konkrétne spoločnosť PayPal.

Spoločnosť ROFL Inc. neplánuje aj kvôli udržaniu jednoduchosti a transparentnosti platobného systému využívať elektronikú menu a systémy, ktoré platby pomocou nej realizujú, predpokladá totiž, že vyššie uvedené systémy plne pokryjú potreby klientely spoločnosti ROFL Inc. na jej eObchode.