

## Az e-üzlet átalakítja a munkahelyi szervezeteket

*Az e-üzlet megváltoztatja az információk útját, átalakítja az információáramlást és a munkafolyamatokat. A vállalatvezetés számára azok az információforrások a legfontosabbak, amelyeket fel tud használni a sikeres e-üzleti tevékenység érdekében.*

*Tárgyszavak: e-beszerezés; ellátó lánc, e-piactér; e-katalógus; supply chain management; üzemgazdaság.*

## Információmenedzsment az e-üzletben

Az I+K technológiák rendkívül gyorsan fejlődnek: ma már nem elég utasításokat adni az adatfeldolgozó osztálynak. Több kell: a vezetésnek el kell döntenie, melyek a számára legfontosabb belső és külső információforrások. De kinek legyen ez a feladata? Az ügyvezetőé vagy az igazgatótanácsé? A döntéshez az e-üzlet és az e-kereskedelem folyamatainak részletes ismerete és komplex áttekintése szükséges.

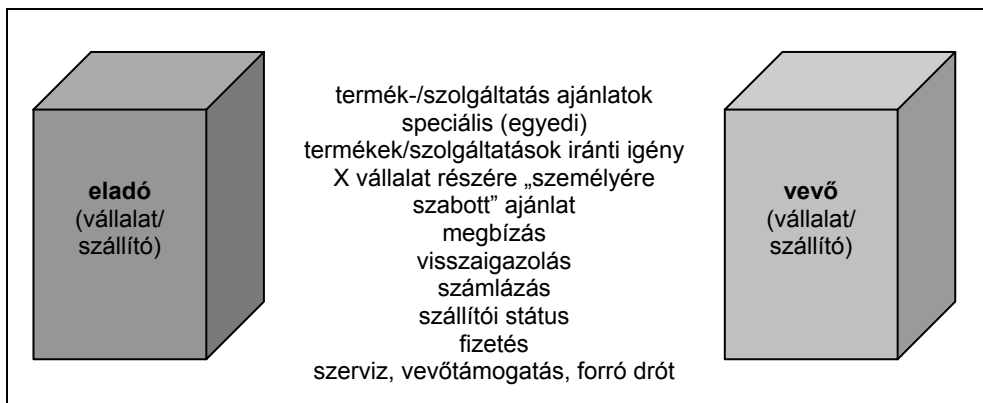
A hagyományos vállalatok kontrolling részlegei nem csak operatív, hanem stratégiai feladatokat is ellátnak. Képesek és alkalmasak az e-üzlet információinak kezelésére és az e-kereskedelem irányítására. Vannak azonban más megoldások is, amelyek az értékesítési osztályokra és az e-üzlet irányítására létrehozott szervezeti egységekre vonatkoznak.

Az e-kereskedelem magában foglalja a gyártók, a szállítók, a vásárlók és a megbízók között elektronikus úton végbemenő üzleti folyamatokat és az ezekhez kapcsolódó, vállalaton belüli, elektronikus adat- és információkezelési folyamatokat (1. ábra). A hálózatok korában az információmenedzsment feladata az információforrások hatékony és gazdaságos felhasználása a vállalati célok érdekében.

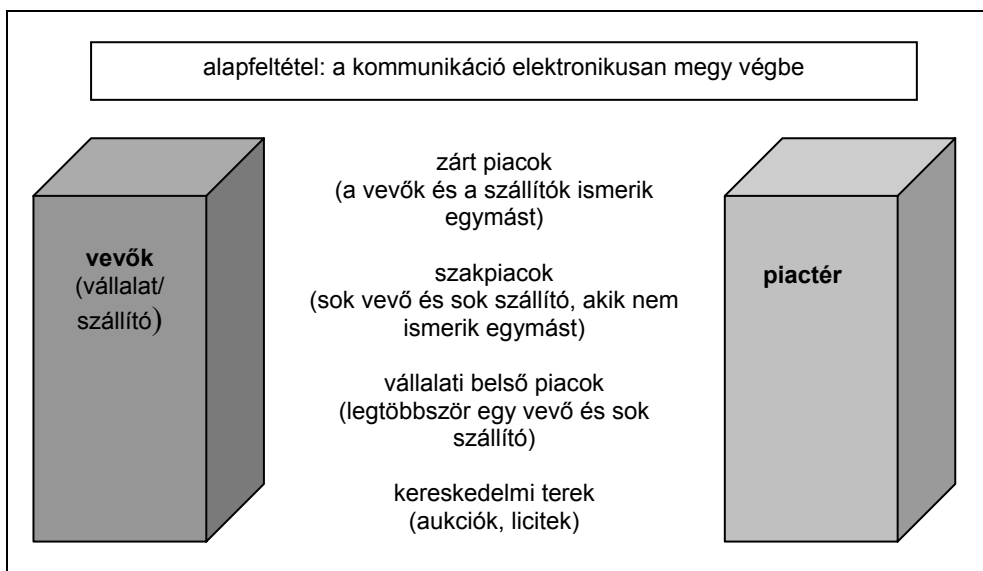
## A munkaszervezet átalakulásának 10 tétele

Az e-üzlet, a forráskihelyezés, a B2B üzleti kapcsolatok kezelése gyakran okoz zavart a vállalatoknál. A technológiák változása a munkaszervezetek átalakítását követeli meg. A átalakítás irányelvei 10 pontban foglalhatók össze:

1. A munkahelyek hálózatba szerveződnek.
2. Az új munkafolyamatok egységes szemléletet kívánnak.
3. Az információmenedzsment átalakítása szükséges.
4. Az e-üzlet egyértelmű célokat követel.
5. Minden információ elérhető elektronikusan.
6. Az információtárolásához és visszakereséséhez nélkülözhetetlenek az elektronikus archívumok és az adatbázisok.
7. A munkahelyi hálózathoz külső partnerek, ügyfelek, szállítók és tudományos intézmények csatlakoznak.
8. Az e-üzlet és a B2B szabványos eljárásokat és programokat igényel.
9. Az elektronikus piacok (2. ábra) megváltoztatják a beszerzés menetét.
10. Ha nem a vállalat vezetői irányítják és ellenőrzik az e-üzletet és az információk kezelését, (önként) lemondanak a vállalat irányításáról és vezetéséről.



1. ábra Az e-kereskedelem elvi vázlata



2. ábra Elektronikus piacterek

## A kiindulási helyzet

Az e-üzlet gyakorlati megvalósításakor a gondok a részletekben rejlenek, amelyekre a B2B kapcsolatok kezdetén a nagy lelkesedésben nem mindig figyelnek. Ide tartoznak az alábbi problémák:

- a megfelelő üzleti partner megtalálása;
- az üzleti folyamatok kölcsönös összehangolása;
- a felhasználói interfész kialakítása;
- megoldatlan e-katalógus struktúrák;
- hiányzó termék- és szolgáltatásosztályozási rendszer;
- a verbálisan megfogalmazott keresési folyamat az internetre nem ültethető át.

Ha az eladó *handyról* beszél, a vevő viszont *rádiótelefont* vagy *mobiltelefont* keres, elektronikusan nem fognak egymásra találni. Ha a vevő egy *viszonylag könnyű* mobilt keres, a készülék pontos *súlyát* viszont nem adja meg, az üzleti kapcsolat nem fog létrejönni.

A párbeszéd a felhasználói szoftverek között nem olyan, mint a személyek között, itt nincs lehetőség asszociációkra, gondolattársításokra. Katalógusokra, szabványokra van szükség, amelyek az adott vállalattól – és az ott használt terminológiától – függetlenek. Az eCl@ss a termékek, áruk, anyagok és szolgáltatások osztályozásának potenciális világszabványa. Az e-katalógusok egységes formátuma a BMEcat, amelyet egyre több nagyvállalat használ.

A B2B üzleti kapcsolatok nem korlátozódnak vételre és eladásra, termékosztályozására, raktárkészlet-tervezésre és nyilvántartásra is alkalmasak. Az e-osztályozási rendszerek kiterjedhetnek a vállalat egészére, következetes és költségtakarékos alkalmazásuk esetén (Supply Chain Management).

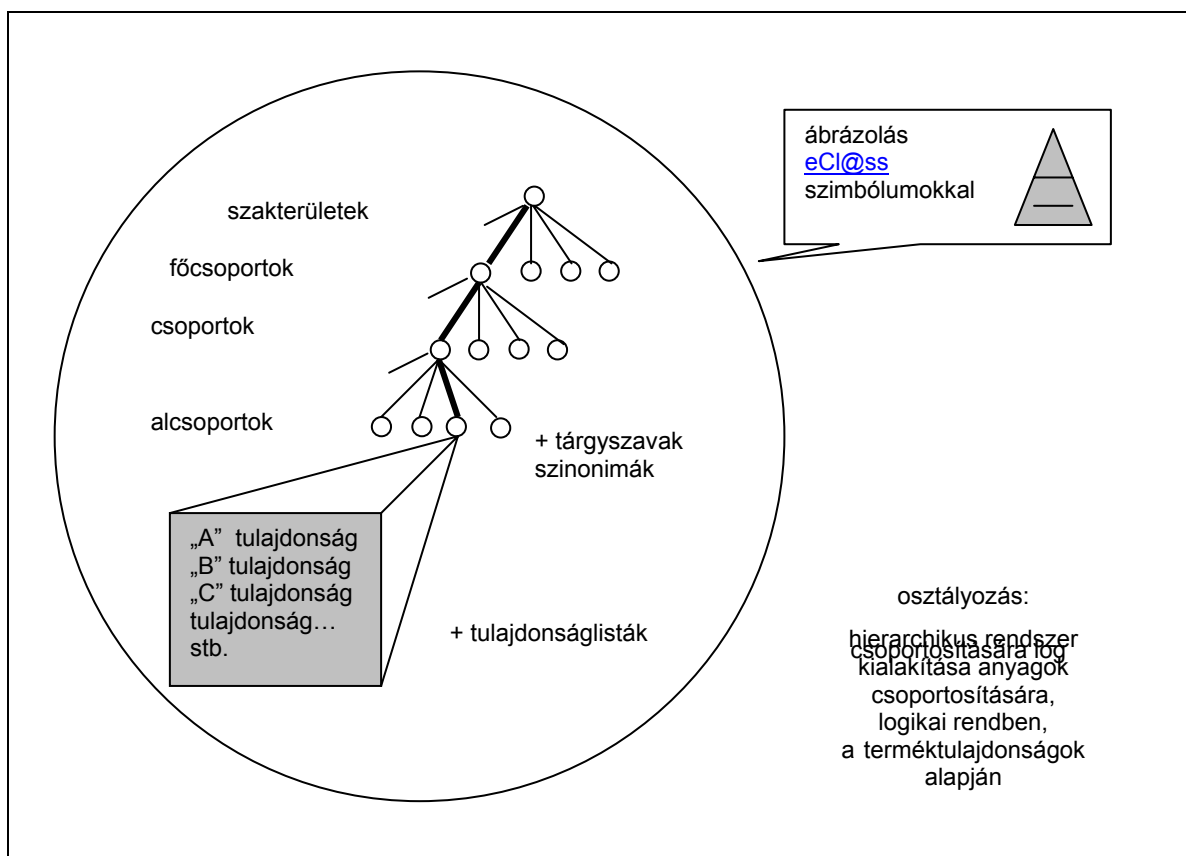
## Az e-kereskedelem és problémái

Megváltoznak a hagyományos vállalati szerepek és feladatok. A fejlesztők, szállítók, gyártók és kereskedők feladatkörét újra kell definiálni. Az e-kereskedelem új perspektívákat kínál. Ha a vállalat vásárolni akar az interneten és ajánlatokat kér, szállítók és ajánlattevők jelentkeznek majd „a világ négy sarkából”. Csak egy kattintás az egérrel, és beindul az üzlet, az automatikus rendelési folyamat. A probléma abban áll, hogy új termékeket, árukat, anyagokat és szolgáltatásokat csak akkor tudunk rendelni, ha ismerjük az elnevezésüket. Ezért ezeket első lépésben verbálisan kell (a médiumokban) megjeleníteni. Nyelvi nehézségek is adódhatnak: ha az eladó *emelővillás targoncát (Gabelstapler)* kínál, a vevő viszont elektromos *emelőtargoncát (Hubstapler)* keres, nem biztos, hogy rögtön megtalálják egymást. Nem segítenek a keresőgépek sem, mert ezek is csak meglévő fogalmakból építkeznek,

azokból a szavakból és kifejezésekből, amelyek szótáraikban szerepelnek. Szinonimákat a keresőgépek nem ismernek fel.

## Az eCl@ss: a B2B új osztályozási rendszere

Az eredményes kereséshez közös „nyelvre” van szükség a megrendelést feladó mérnök, a vevő és a szállító között. Az e-kereskedelem költség- és átláthatósági előnyeit csak akkor lehet kihasználni, ha egységes osztályozási rendszert használnak. A vezető német vállalatok ezért dolgozták ki az eCl@ss rendszert, amely lehetséges, hogy hamarosan szabvánnyá válik szerte a világon (3. ábra). A rendszer egy négylépcsős hierarchikus anyagosztályozási kulcsot alkalmaz, amely jelenleg mintegy 30 ezer fogalmat tartalmaz. Az eCl@ss osztályozási rendszer elemei a következők:



3. ábra Mit értünk osztályozás alatt?

- numerikus osztályozási szerkezet: szakterületek, főcsoportok, csoportok, alcsoportok;
- tárgyszavak és szinonimák: a termékosztályok és tulajdonságok gyors és célirányos megtalálására;

- tulajdonságlisták: amelyek leírják a termékek és szolgáltatások jellemzőit. Egységes tulajdonságstruktúrák nélkül a keresés a katalógusban lehetetlen volna;
- értékek: amelyek a jellemzőket meghatározzák.

Az egyes szinteken (hierarchia fokozatban) kétszámjegyű, azaz 99 osztály (kategória) definiálható. Ez elegendő az ipari termékek kellő mélységű részletezésére. Az eCl@ss az ellátási lánc teljes hosszában alkalmazható. Az átfogó tárgyszóregiszterben könnyű az eligazodás. A hierarchia felső szintjein termékkategóriák és terméknevek, az alsó szinten tulajdonságok, termékjellemzők szerint lehet keresni ([www.eclass.de](http://www.eclass.de), [www.eclass-online.com](http://www.eclass-online.com)). Az eCl@ss használata ingyenes az eladók és a vevők számára egyaránt, a terméklisták és maga az adatbázis is letölthető. A rendszer fejlesztésében világszerte ismert neves vállalatok vesznek részt (Audi, BASF, Bayer, Henkel, Siemens, SAP, Volkswagen stb.). Az eCl@ss lehetséges felhasználási területei:

- e-piacok,
- e-katalógusok,
- elszámolási rendszerek,
- szakirányú portálok,
- szakmai információs szolgáltatások,
- bevásárlóközpontok,
- személyre szabott vevőkapcsolat-ápolás,
- termék- és szolgáltatási adatbázis építése,
- ellátó lánc menedzsment,
- e-procurement (e-beszerezés) és
- anyag- és készletgazdálkodás.

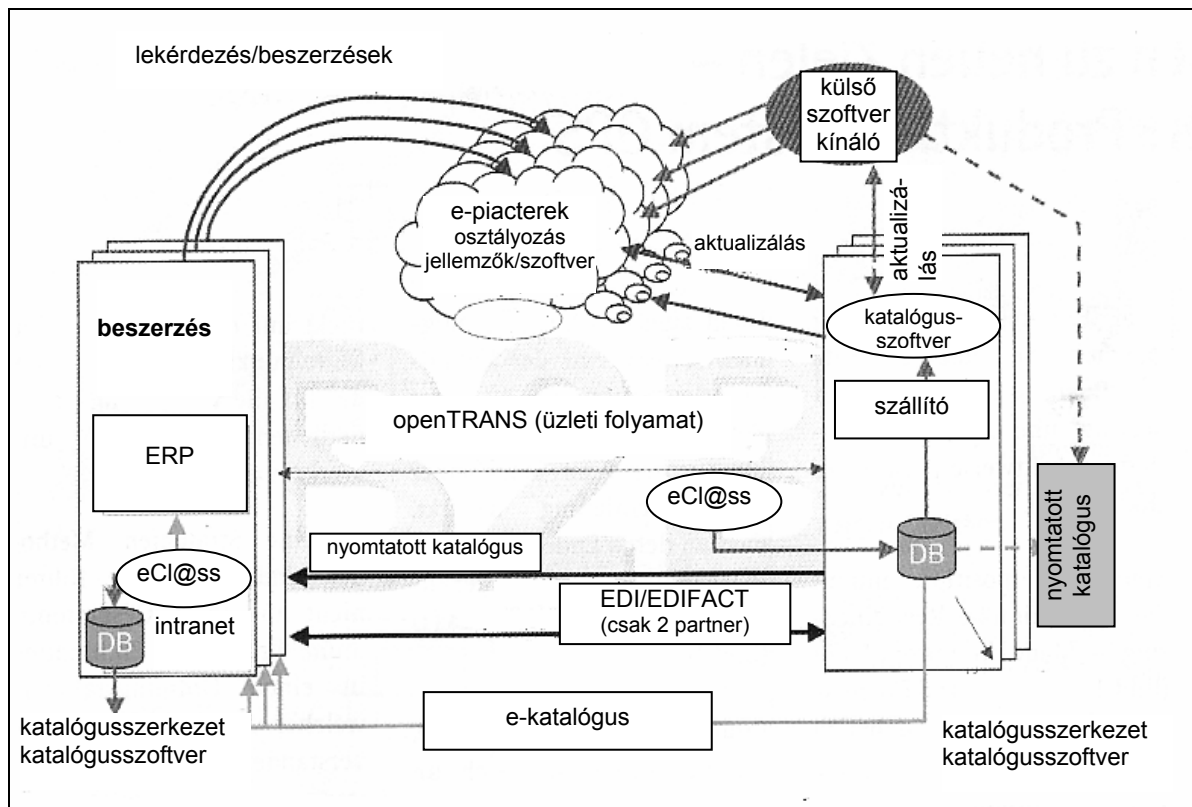
A BMEcat a partnerek közötti e-üzleti kapcsolatokat teszi egyszerűbbé. A BMEcat egy új adatátviteli szabvány, elektronikus árukatalógusok adatainak két partner közötti továbbítására. A program fejlesztője, az Anyaggazdálkodási, Beszerzési és Logisztikai Szövetség, (Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik) elérhető az interneten ([www.bme.de](http://www.bme.de)).

## Hatások a munkaszervezetre

Az eCl@ss és a BMEcat programok átalakítják a munka menetét, az e-üzlet megváltoztatja a hagyományos szervezeteket (4. ábra). A statikus folyamatokat dinamikus folyamatok váltják fel. A vállalatvezetőknek az új munkaterületek kialakításáról, koordinációjáról és működtetéséről kell dönteniük. Az e-üzlet új feladatokat ró az üzemgazdasági részlegek munkatársaira. A legfontosabb kérdések, amelyek válaszra és döntésre várnak:

- Hogyan reagál a vállalat az e-piacok kihívásaira?
- Melyik szervezeti egység feleljen a vállalatnál az új szabványok bevezetéséért?

- Milyen célokat kíván elérni a vállalat az e-üzlet bevezetésével?
- Ki legyen a felelős a vállalatnál az e-beszerezés, a vállalat saját termékeinek/szolgáltatásainak osztályozásáért, az értékesítési stratégiáért?
- Ki koordinálja a vállalati e-üzleti tevékenységet és annak kihatásait? A kontrolling, az üzemgazdasági osztály vagy a fejlesztés?
- Ki feleljen a munkaszervezet biztonságáért, az adatbiztonságért, az adatvédelemért? Az üzemgazdasági szakemberek?
- Kinek a feladata a munkaszervezet „offenzív” alakítása az elektronikus munkafolyamatok bevezetésével? Az üzemgazdasági és/vagy a fejlesztési osztályé?



4. ábra A B2B megváltoztatja a munkafolyamatokat

(Hornyák Katalin)

Palme, K.: Veränderungen der Arbeitsorganisation durch E-Business – Trend und Realität. = REFA-Nachrichten, 55. k. 6. sz. dec. 2002. p. 10–15.

Horner-Long, P.; Schoenber, R.: Does e-business require different leadership characteristics?: an empirical investigation. = European Management Journal, 20. k. 6. sz. 2002. dec.p. 611–619.