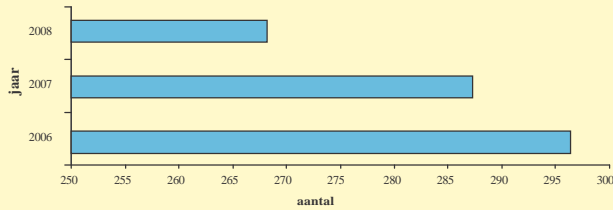


Figuur 26
Webzoekmachine
in de pers



browsertechnologie in kaart:	2007	2008	2009	2010	2011
waar in 4 R'en	cash cow	cash cow	cash cow	cash cow	cash cow

Volgens de Google trends index is het volume zoekopdrachten op de trend 'Zoekmachine' over 2007, 2008 en 2009 langzaam aan het afnemen met gemiddeld 5% per jaar.

E-commerce

E-commerce is het aanbieden en verkopen van producten en diensten via een computernetwerk, voornamelijk internet. Elektronisch bankieren, elektronisch vliegtickets reserveren en elektronisch inkopen doen zijn hier voorbeelden van. E-commerce verkort de logistieke keten en schakelt plaats en tijd als beperkende factoren uit. Klant en leverancier kunnen overal en altijd direct in contact met elkaar treden.



E-commerce is inmiddels behoorlijk ingeburgerd, vrijwel iedereen heeft wel eens via internet een aankoop gedaan. Ook de overheid is volop bezig om de elektronische dienstverlening op orde te krijgen. Volgens het Actieplan Electronic Commerce van het Ministerie van Economische Zaken zijn de diensten als volgt onder te verdelen:

- business-to-business (B2B): informatie-uitwisseling en transacties tussen bedrijven onderling;
- business-to-consumer (B2C): producten en diensten aanbieden en leveren aan de consument;
- business-to-administration (B2A): informatie-uitwisseling en transacties tussen het bedrijfsleven en de overheid.
- business to employee (B2E) informatie-uitwisseling tussen organisatie en werknemer
- consumer to consumer (C2C) informatie-uitwisseling tussen consument en consument

E-overheid, te hoog gegrepen. Einde 2007 zou 70% van de publieke dienstverlening via het internet moeten kunnen worden afgehandeld. Bij ruim 40% van de gemeenten is dit niet gelukt. Bovendien weten veel gemeenten niet wat het begrip e-overheid precies inhoud. Dit wordt eveneens onderbouwd door een onderzoek van Cascadis (Computable 9 november 2007).



De term e-commerce en breder e-business is in 1997 gelanceerd door IBM. E-commerce is niet alleen zaken doen met behulp van een nieuwe technologie, in de praktijk blijkt dat e-commerce vaak ook de volgende karakteristieken heeft:

- 24 uur per dag, 7 dagen in de week
- geen grenzen
- self-service
- actuele gegevens worden getoond en invoer wordt direct verwerkt ("real-time")
- aan persoonlijke wensen aan te passen

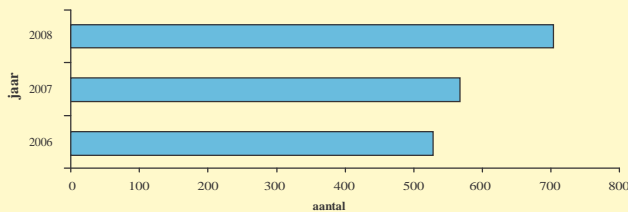
Met de komst van e-commerce zijn ook nieuwe mogelijkheden ontstaan om zaken te doen. Deze vallen onder de noemer "new business models"



We kunnen stellen dat e-commerce een volwassen technologie is waar echter nog veel extra's voor zijn te verwachten. Het gebruik van de elektronische winkelwagen is inmiddels wel bekend. Goede voorbeelden van nieuwe 'features' zijn te vinden bij Bol.com, marktplaats en Alex. Momenteel doen vooral de vergelijkingssites het erg goed. Alles wat voorheen een complexe brij van vrijwel onvergelykbare producten/diensten was, wordt nu transparant en vergelijkbaar gemaakt zodat de consument (of organisatie) de producten en diensten kan vergelijken op prijs en kwaliteit.



Volgens de meeste organisaties die met e-commerce werken, is de software de grootste kostenpost. Maar naast investeringen in software en hardware zijn er nog meer kosten, denk aan kosten voor de infrastructuur. De ontwikkeling en het management van diensten zijn eveneens kostenposten (content/knowledge management; zie trendfocus 'Contentmanagement-systemen (CMS)'). Bovendien kan de ontwikkeling van een elektronische dienst gemakkelijk leiden tot een verandering in de wijze waarop een organisatie werkt; ook dat brengt investeringen met zich mee.



Figuur 27
e-commerce in de pers

e-commerce in kaart:	2006*	2007	2008	2009
mate van bekendheid	96%	96%	96%	96%
penetratiegraad (investeren of reeds operationeel)	45%	47%	49%	51%
grootste kostencomponent	inrichten organisatie	inrichten organisatie	inrichten organisatie	inrichten organisatie
kleinste kostencomponent	hardware	hardware	hardware	hardware
terugverdientijd	3 jaar	2,9 jaar	2,8 jaar	2,8 jaar
waar in 4 R'en	cash cow	cash cow	cash cow	cash cow

Volgens de Google trends index is het volume zoekopdrachten op de trend 'E-commerce' ook in 2009 ongeveer gelijk gebleven aan 2008.