



E-usługi - jak można inaczej zarabiać w sieci!

Andrzej P. Urbański
Politechnika Poznańska

6 października 2011



Sklepy internetowe są niezwykle wydajne dla klienta i sprzedawcy

The screenshot shows the Amazon.com website interface. The browser address bar displays 'www.amazon.com/Kindle-eBooks/b/ref=sa_menu_kbo8?ie=UTF8&node=1286228011'. The search bar contains 'Kindle eBooks'. The page title is 'Kindle Store > Kindle eBooks'. The search results show a list of eBooks with their covers, titles, authors, and prices. The first result is 'The Help' by Kathryn Stockett, priced at \$11.91. The second is 'BLIND FAITH' by CJ Lyons, priced at \$3.44. The third is 'Hidden in Plain View (Darryl Billups Mysteries)' by Blair S. Walker, priced at \$7.99. The fourth is 'THE ABBEY' by Chris Culver, priced at \$3.44. The left sidebar shows navigation options like 'Your Country or Region' (set to Europe), 'New Releases', and 'Department' (Kindle eBooks).

Już pierwszy zakup w 1998 zachwycił



E-sklepy i handel w sieci

W Polsce działa ok. 20 tys. sklepów internetowych.

Duża efektywność dzięki automatyzacji.

Podobne do siebie i oferujące masową produkcję

Wyniszczająca konkurencja cenowa.

Coraz trudniej znaleźć niszę.

Czy można zrobić coś, na czym będzie łatwiej zarobić?



Usługi

Może warto zainteresować się usługami?

Co różni usługi od handlu?

- Wyroby zawsze zależą od zamówienia
- Towar wykonany dla jednego odbiorcy jest bezużyteczny dla innego
- Obsługa jest trudniejsza niż w handlu
- Realizacja zamówienia zwykle droższa niż dostarczenie porównywalnego produktu z taśmy
- Usługi często dla bardziej wymagającego odbiorcy

Czy da się to przenieść do sieci?



Wyzwania 1

Zamawianie samochodu z indywidualnym wyposażeniem, malowaniem, obiciami

Zamawianie oklejenia samochodu reklamą

Zamawianie indywidualizowanych wyrobów cukierniczych

Zamawianie muzyki do filmu(kompozycja)

Zamawianie piosenki okolicznościowej(tekst)

Nadruki fotograficzne na papierze i gadżetach



Wywoływanie fotografii cyfrowej

www.odbitki.fotojoker.pl

- Wizytówki
- Cennik
- CEWE FOTOŚWIAT
- Regulaminy

PRZEJDŹ DO CEWE FOTOKSIAŻKI

Przejdź do CEWE FOTOKSIAŻEK

Moja CEWE FOTOKSIAŻKA

Już od **19.99zł**



Moja CEWE FOTOKSIAŻKA
Moje zdjęcia cyfrowe jako prawdziwa fotoksiążka.


CEWE FOTOŚWIAT 4.6.8
Dostępny na trzy systemy operacyjne:



Pobierz program

Fotoplakaty i fotoobrazy **od 5,99 zł***

do 50x75 cm!



Zamień swoje mieszkanie w prawdziwą galerię zdjęć! Fotoobraz na płótnie to superprezent. **przejdź do plakatów i fotoobrazów >>**

Nowość! Minialbum **od 14,99 zł 9,99 zł***

ABSOLUTNA NOWOŚĆ!



Zbierz zdjęcia w jednym scalonym i eleganckim minialbumie! **przejdź do minialbumu >>**

Fotoatrakcje **od 13,99 zł***



Podaruj bliskiej osobie prezent z dowolnym zdjęciem! Gadzety na każdą okazję. **przejdź do fotoatrakcji >>**

Tanie odbitki **od 0,32 zł****



Zachowaj wspomnienia na zdjęciach! Nie trzymaj zdjęć w komputerze. Wywołaj je! **przejdź do zdjęć >>**

CEWE FOTOKSIAŻKA oczami naszych klientów



Fotokartki z Twoim zdjęciem na różne okazje **od 15,99 zł***

ZOBACZ KONKURS

Wtyczka Java wymaga Twojego pozwolenia na uruchomienie. [Uruchom tym razem](#) [Zawsze uruchamiaj w tej witrynie](#) [Więcej informacji](#)

- 1 Twój produkt: Zdjęcia
- 2 **Wybierz Zdjęcia**
- 3 Koszyk

Nie można uruchomić zamawiania komfortowego Java.

Nie można uruchomić zamawiania komfortowego Java-Komfort. Może to mieć różne przyczyny:

- ▶ niedostępna jest aktualna wtyczka Java-Plug-In - proszę sprawdzić konfigurację swojej przeglądarki i upewnić się że wtyczka jest zainstalowana i aktywna;
- ▶ otwarte jest okno dialogowe z potwierdzeniem certyfikatu i nie zostało ono potwierdzone i zamknięte - proszę zaakceptować certyfikat i wrócić do swojego zamówienia;

ewentualnie wybierz sposób zamawiania klikając przycisk.

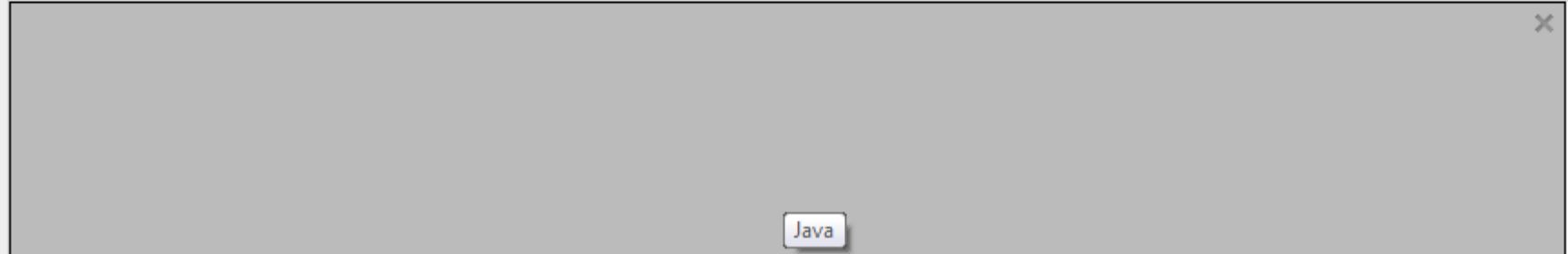
[▶ Przejdź do trybu standardowego](#)

[▶ Dodaj do koszyka](#)

Premium Standard

Format klasyczny Format oryginalny

Automatyczna korekcja zdjęć Tytuł indeksu Błysk Mat



Java

Zdjęcia są kopiowane do koszyka...

Format klasyczny Format oryginalny

Premium Standard

Automatyczna korekcja zdjęć

Tytuł indeksu

Błysk Mat

Komputer Album internetowy

- konferencja
- Konferencj
- książki
- LEGO Crea
- marcinkows
- My PaperP
- My Print Cr
- OnLive App
- Raporty
- Rodzina



Ustawienia: 1 odbitek na zdjęcie Format 9

Wybierz wszystko dodaj wybrane

Liczba: 1 Format 9

Ceny 0,49 PLN

Andrzej580.jpg

Jakosc optymalna dobra wystarczająca zła niedostateczna

Zdjęć: 1

Suma* 0,49 PLN

Koszyk

Tutaj widzisz swoje wybrane produkty w koszyku. Kliknij na symbol ołówka, aby wrócić do jego edycji, obejrzeć lub usunąć z koszyka. Kliknij na "Następny krok: logowanie", aby zamówić produkty z koszyka. Każda grupa towarowa oznacza osobną dostawę.


Odbitki kasuj	Cena jedn.	Sztuk	Cena
Format 9 	0,49 PLN	2	0,98 PLN
Sposób dostawy: Odbiór w sklepie			4,49 PLN
Suma			5,47 PLN


Bon rabatowy

Kliknij tutaj, aby zrealizować bon rabatowy.

Kwota łączna

	Suma końcowa
Suma	5,47 PLN

Wróć 

 **Następny krok: logowanie**

FOTOJOKER

Danuta Urbanska **Konto użytkownika**

Jesteś zalogowany **Logout**

2 Artykuł

Koszyk

[Zapomniałeś hasła ?](#)

Menu Dział Obsługi Klienta tel. 77 406 31 82 (dostępny pon-pt w godz. 8:00-16.00), e-mail - fotojoker@onlinephotoworld.pl

1 Twój produkt: Zdjęcia

2 Wybierz Zdjęcia

3 Koszyk

[Wróć](#)

Następny krok: sprawdź zamówienie



Wybierz sklep

Szukaj według kodu pocztowego (min. jedna pozycja) **Szukaj**

lub

Szukaj według miejscowości **Szukaj**

Kliknij na sklep w którym chcesz odebrać swoje zlecenie:

Wybierz miejscowość

Fotojoker - CH AUCHAN, Ul. Glogowska 432, 60-004 Poznan

Koszyk

Wybrane produkty

2x Format 9

Sposób dostawy

Odbiór w sklepie

Kwota łączna

5.47 PLN

Wybrany sklep: Fotojoker - CH AUCHAN, Ul. Glogowska 432, 60-004 Poznan /

FOTOJOKER

Danuta Urbanska **Konto użytkownika**

Jesteś zalogowany **Logout**

2 Artykuł

Koszyk

[Zapomniałeś hasła ?](#)

Menu Dział Obsługi Klienta tel. 77 406 31 82 (dostępny pon-pt w godz. 8:00-16.00), e-mail - fotojoker@onlinephotoworld.pl

- 1** Twój produkt:
Zdjęcia
-
- 2** Wybierz Zdjęcia
-
- 3** Koszyk

Wróć

Następny krok: transmisja zdjęć



Wyślij zamówienie

Twoje dane są już kompletne. Sprawdzimy te dane, następnie prześlemy zdjęcia do zamówienia. Proces ten może potrwać pewien czas. Potem zlecenie zostanie automatycznie zamknięte.

Sposób dostawy	Cena		
Odbiór w sklepie	4,49 PLN		
Fotojoker - CH AUCHAN, Ul. Glogowska 432, 60-004 Poznan			
/ Komorniki			
Odbitki	Cena jedn.	Sztuk	Cena
Format 9	0,49 PLN	2	0,98 PLN
Sposób dostawy: Odbiór w sklepie			4,49 PLN
Suma			5,47 PLN

Koszyk

Wybrane produkty
2x Format 9

Sposób dostawy
Odbiór w sklepie

Kwota łączna
5,47 PLN

Kwota łączna



Wyzwania 2

Rezerwacja usług bezpośrednich

Gadżety reklamowe z nadrukiem, grawerowaniem
lub naszywką logo

Aranżacja wnętrz i projektowanie ogrodów

Forma plastyczna tworzona przez artystę ze
wzoru foto i opisu otoczenia

Wydruki na drukarkach 3D

Tłocznia płyt kompaktowych i wideo

Projektowanie i wykonanie maskotek firmy



Akademia
Skutecznego **E-biznesu.pl**



digital
generation

Sponsor główny:



Rodzaje usług

Finansowe – bankowe, ubezpieczeniowe

Produkcyjne – wyrób produktu według specyfikacji odbiorcy

Doradcze – produktem jest informacja ściśle zależna od treści zlecenia

Przetwórcze – usługa polega na przekształceniu towaru klienta



E-usługa, e-usłudze nierówna

Co generuje największe koszty?

Wyeliminujmy człowieka!

Definicja e-usługi według PARP

Odbywa się drogą elektroniczną

Jest zautomatyzowana

Niekoniecznie jest zindywidualizowana



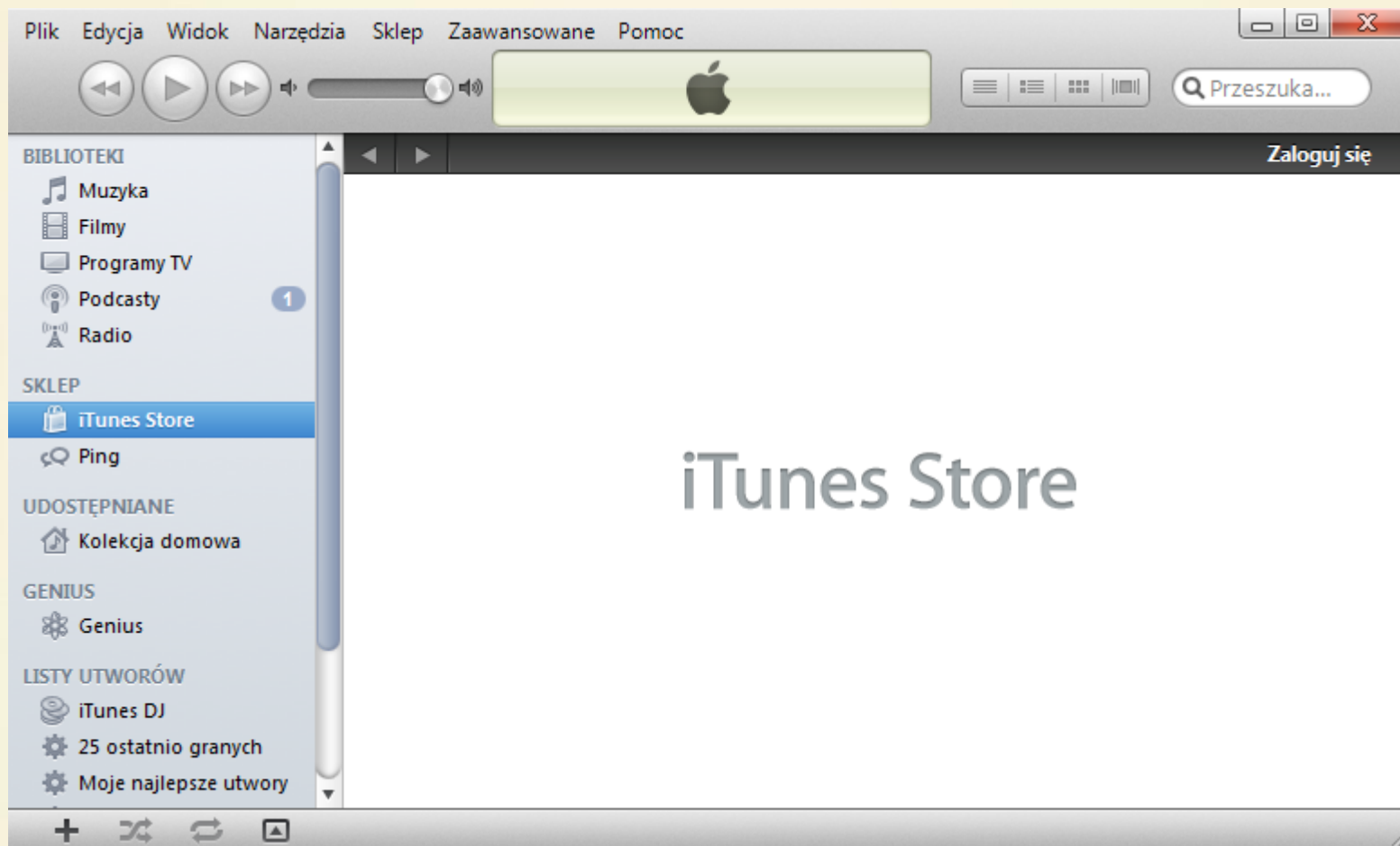
Przykłady e-usług

Dostarczanie treści na portalu internetowym

Dystrybucja elektroniczna muzyki

Dzielenie się wiedzą

Raportowanie odwiedzin serwisów



Firefox | Google Analytics | Optymalizator witryny

www.google.com/analytics/

Google Analytics

Polski Search

STRONA GŁÓWNA PRODUKT WSPARCIE EDUKACJA PARTNERZY

Analityka internetowa dla przedsiębiorstw – mądrzej, prościej i bezpłatnie.

Google Analytics to rozwiązanie dla firm w zakresie analityki internetowej zapewniające dokładny wgląd w ruch w witrynie oraz skuteczność działań marketingowych. Zaawansowane, elastyczne i łatwe w użyciu funkcje umożliwiają przeglądanie i analizowanie danych na temat ruchu w całkowicie nowy sposób. Dzięki Google Analytics możesz tworzyć bardziej precyzyjnie kierowane reklamy, wzmocnić inicjatywy marketingowe i projektować witryny internetowe generujące więcej konwersji.

Zaloguj się do Analytics

Zaczynasz pracę z Google Analytics?
[Zarejestruj się teraz](#)

ŚLEDZENIE NA TELEFONACH KOMÓRKOWYCH
Śledź telefony z obsługą internetu oraz witryny i aplikacje komórkowe.

INTERFEJS API EKSPORTU DANYCH
Integruj informacje biznesowe i twórz aplikacje korzystające z danych Google Analytics.

ZAAWANSOWANE NARZĘDZIA ANALIZY
Wykonuj zaawansowane analizy danych za pomocą tabel przestawnych, funkcji wielowymiarowych i filtrowania. Odkrywaj nowe trendy i uzyskaj lepszy wgląd w dane za pomocą wizualizacji przy użyciu wykresów ruchomych.

PREZENTACJA PRODUKTU

Google Analytics samouczek produktu

NOWOŚCI I NAJWAŻNIEJSZE DANE

Kup usługi konsultingu i wdrażania oferowane przez [certyfikowanych partnerów Google Analytics](#).

Więcej informacji ułatwiających [początki](#) korzystania z usługi Google Analytics.

ROZWIĄZANIA STRATEGICZNE

Rozszerz możliwości Google Analytics za pomocą rozwiązań firm zewnętrznych, dostępnych w naszej [Galerii Aplikacji Analytics](#).

Free traffic metrics, search analytics, demographics, and more for websites... [Take a tour!](#)

Search Alexa
Enter keywords or websites to search Alexa's Web information database.

Example Searches: [laptops](#) or [lexus.com](#)

- Hot Topics**
What people are searching for on the web right now...
- | | | | |
|---------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 1. Jessica Simpson | 4. Elizabeth Hurley | 7. Yahoo Site Explorer | 10. Lacey Schwimmer |
| 2. iPhone 5 | 5. Evangeline Lilly | 8. Occupy Wall Street | 11. Jenna Fischer |
| 3. Verizon Wireless | 6. Amanda Knox verdict | 9. Bank of America | More ▶ |

Take control of your Web traffic
with the **Alexa Site Audit!**

- Top Sites**
The top sites on the web, ordered by Alexa Traffic Rank.
- | | | | |
|-------------|----------|--------------|------------------------|
| 1. Google | 4. Yahoo | 7. Wikipedia | 10. Tencent |
| 2. Facebook | 5. Live | 8. Blogger | 11. Twitter |
| 3. Youtube | 6. Baidu | 9. MSN | More ▶ |

Alexa Toolbar Create

dial 911
at the first sign of
stroke

learn the signs
StrokesNoJoke

Advertise with Alexa

If your home was built before 1978

Firefox

Google Analytics | Optymalizator witr... x Alexa the Web Information Company x Porady, poradniki, filmiki, zrób to sa... x +

www.spryciarze.pl

Aby wyświetlić pełną zawartość tej strony, potrzebne są dodatkowe wtyczki. Zainstaluj brakujące wtyczki...

nasze serwisy | sprytny sklep

wyłącz reklamy panel spryciarza x

spryciarze.pl Kategorie - Wszystkie filmy Eksperti Więcej - Dodaj wideo

szukaj w spryciarze.pl

Portal pełen pomysłów

nowy poradnik za: 00:16

Pytaj

453 380 Spryciarzy jest zwartych i gotowych by rozwiązać Twoje problemy.

Odkrywaj

Zobacz 14 524 darmowych wideoporadników. Oglądaj filmy pełne niesamowitych pomysłów.

Dodawaj filmy

Dziel się swoją wiedzą, stań się popularnym, wygrывaj w konkursach.

Popularne wideo

- 1 Jak zrobić domowe chipsy
- 2 Jak zrobić umywalko - sedes
- 3 Jak zrobić WieśMaca z McDonald's
- 4 Jak ograniczyć powstawanie wyprysków
- 5 Jak włączyć Timeline na Facebooku

więcej wideoporadników

ÓSMA EDYCJA WYKRĘCONEGO KONKURSU

Nintendo Wii lub oraz 9 miejsc po

600zł 100zł

SPRAWDŹ

Wideoporadniki (14524)

popularne najnowsze najczęściej oglądane najwyższej oceniane

widok: [grid icon]

Jesteś sprytny? Polub nas!

f Lubię to! 6 tys.


Firefox

Google Analytics | Optymalizator ... x Alexa the Web Information Comp... x Porady, poradniki, filmiki, zrób to ... x Wykop.pl - newsy, aktualności, gr... x


www.wykop.pl

wykop.pl Wykopalisko (297) Hity Mikroblog Szukaj Zaloguj


Wybrane hity



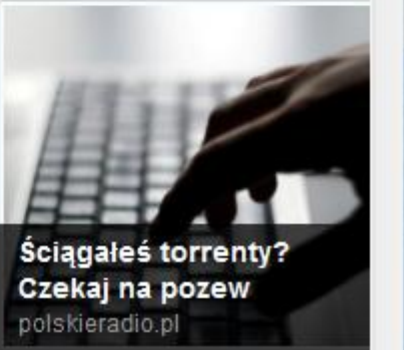
Miss Wykopu: Lista pretendentek wraz z rankingiem + uczciwa sonda!
pokazywarka.pl



powyżej +18
Zakładałem nowy worek na śmieci i...
wykop.pl



Zagadka dla Wykopowiczów #0
pokazywarka.pl




Ściągałeś torrenty? Czekaj na pozew
polskieradio.pl

Strona główna

S Nike, Puma, Adidas, Dr.Martens, Caterpillar z rabatem 83%
i wiele innych marek dobrych butów. Sprawdź!
wykop sponsorowany | Reklamuj się w Wykop.pl.

81 Cmentarzysko satelitów


Kategorie



Ucz się angielskiego on-line

-60%

~~249 zł~~
99 zł



HappyDay.



Witaj Andrzej,



[Profil - edytuj](#)
[Wypowiedzi](#)
[Ustawienia](#)

Sugerowane kontakty

- [Marek Miądowicz](#) [Zaproś](#)
 - [Radosław Siekierzyński](#) [Zaproś](#)
 - [Kamil Sędłak](#) [Zaproś](#)
- [więcej >](#)

Oferty pracy

[Dodaj >](#)

Inżynier ds. Jakości

Nad czym pracujesz?

Pobieraj wpisy z: [fb](#) [twt](#) [vdo](#) [Napisz](#)

[Marek Moraczewski](#) oznacza Twoją [wypowiedź](#) jako wartościową

dzisiaj 07:24

[Ewa Staniec](#) oznacza Twoją [wypowiedź](#) jako wartościową

wczoraj 21:14

[Na Czwartek Social Media](#) wybierają się (6):

[Jacek Jankowski](#)
nobagames.com -
Redefine sp...

[Zobacz podobne wpisy \(1\)](#) [wczoraj 14:00](#) | [Skomentuj](#)

[Krzysztof J. Kwiatkowski](#) pisze w temacie [Stowarzyszenie Polska Szkoła](#)

Surwiwał

Tematy obserwowane

- [Ogłoszenia \[x\]](#)
Kontakty dla prasy
24.09.2011, 20:30, Andrzej Urbański
 - [Jak zachęcić kierowców w mieście X do płatności... \[x\]](#)
Creative & Innovative
14.07.2011, 14:26, Andrzej Urbański
 - [Jak zainteresować ludzi zakupem elementów... \[x\]](#)
Marketing i PR w IT
15.06.2011, 23:59, Andrzej Urbański
 - [Alan Bit - piosenki edutainment \[x\]](#)
Edutainment czyli edukacj...
5.06.2011, 17:12, Andrzej Urbański
- [więcej >](#)

Najnowsze dyskusje

- [Lepiej :\)](#)
ZABAWA
dzisiaj 10:21, Łukasz Bernady
- [Joomla za pół miliona! :\)](#)
Projekty start-up
dzisiaj 10:17, Ryszard Szymanowski

Firefox





Google Analytics | Opty... x Alexa the Web Informati... x Porady, poradniki, filmiki... x Wykop.pl - newsy, aktual... x Dzieje się tu i teraz - Lokt... x

lokter.pl

lokter szukaj miejsc lub znajomych

zarejestruj się zaloguj się

Start Lokter dla biznesu

 czekin	 Misja
 Android	 Nagroda
 iPhone	 Start

Lokter to serwis geolokalizacyjny z misją

- misje to zabawy w przestrzeni miejskiej
- za wykonanie misji dostajesz nagrody
- możesz grać samodzielnie lub ze znajomymi

ZAREJESTRUJ SIĘ

Rejestracja jest darmowa i zajmuje tylko 8 sekund

Polecane misje

Firefox

Google Analytics | ... x Alexa the Web Info... x Porady, poradniki, ... x Wykop.pl - newsy, ... x Dzieje się tu i teraz ... x Krewniaki.pl - Drze... x

www.krewniaki.pl

Logowanie

Zaloguj

Pamiętaj, że w każdej chwili możesz skorzystać z pomocy, klikając ?

Kliknij tutaj, aby zobaczyć odpowiedź

Krewniaki.pl

Krewniakowy Blog

Strona główna | Pomoc | Współpraca | Partnerzy | Logowanie | Rejestracja

Wiki | Forum | Newsroom | Katalog adresów | Mapa gęstości nazwisk | Szukaj drzew | Linki **Nowość** | Zgłoś uwagę/błąd

Reklama

korkowo.pl traffic

moje miasto Warszawa

średnia prędkość: 37 km/h

Katowice 3h 38min

dane: www.yanosik.pl

Szybka nawigacja

Zaloguj

Ostatnie wiadomości na forum

- Poszukuję Beaty Ślęczka,...
- Błędy w księgach...
- SMART MATCHES

Sonda

Drzewo genealogiczne i historia rodziny, przodkowie, genealogia, poszukiwania genealogiczne

Krewniaki.pl

Serwis Krewniaki.pl to społecznościowy serwis genealogiczny, pozwalający tworzyć i rozwijać drzewa genealogiczne, oraz badać przeszłość rodzin. Utworzenie konta jest bezpłatne, a korzystanie z portalu przynosi wiele radości.

Utwórz konto, załóż swoje drzewo genealogiczne, zaprosz do niego członków swojej rodziny, dyskutuj o drzewie z innymi użytkownikami i wspólnie odkrywajcie przeszłość. To proste!

Jeżeli nie masz jeszcze konta [kliknij tutaj](#), aby się zarejestrować.

Ostatnie zdjęcia

Nowości:

Gdzie spędziliście tegoroczne wakacje - wyniki sondy - 01.09.2011

Zapraszamy do zapoznania się z wynikami ostatniej sondy - [LINK](#)

Czy dbamy o formę - wyniki sondy - 01.08.2011

Serdecznie zapraszamy do zapoznania się z wynikami ostatniej sondy - [LINK](#)

Genealogia i heraldyka - studia - 08.07.2011

Dla zainteresowanych zgłębieniem wiedzy na temat genealogii i heraldyki mamy dobrą wiadomość - Uniwersytet Zielonogórski ogłosił nabór na studia podyplomowe na kierunku Genealogia i heraldyka - więcej informacji pod linkiem > [LINK](#)



E-usługi zindywidualizowane

1. Usługa powinna tworzyć nową wartość nawet lepiej w materii niż tylko informacji
2. Usługa powinna mieć wartość rynkową, która pozwoli realizować transakcje on-line
3. E-usługi niekoniecznie muszą być świadczone wyłącznie przez maszyny, często nie ma alternatywy dla sprawnego fachowca-człowieka



Wspólny obszar dwóch definicji usług

E-usługi zindywidualizowane

Dostosowane do indywidualnych
życzeń

Zindywidualizowane usługi materialne lub przez ludzi

E-usługi PARP

Działalność niematerialna
i zautomatyzowana

Zindywidualizowane usługi niematerialne i zautomatyz.

Niematerialne i zautomatyzowane usługi i handel



Dlaczego warto świadczyć e-usługi?

Konkurencja wśród sklepów internetowych jest zabójcza, coraz częściej decydują kapitał i pozycja rynkowa, a nie pomysł na biznes

Świat e-usług to szansa na bogatszego klienta z ciekawszymi potrzebami

Trudniej świadczyć usługi przez internet niż w punktach usługowych lub sprzedawać gotowe produkty, ale to szansa na ciekawe innowacje



Negatywna codzienność e-usług

- Cukiernia zapytuje klientów o to czego by chcieli nakazując im wypełnić tekstem jedno pole
- Kompozytor dla realizacji muzyki do filmu każe się kontaktować e-mailem, telefonem, a najchętniej spotkać osobiście
- Firma tuningująca samochody każe pisać na e-maila o tym czego klient oczekuje



Wady

Klientom trudno jest się zorientować czego mogą żądać. Ich zlecenia są ostrożne (tj. mało oryginalne i o niskiej wartości) albo nazbyt rozdmuchane (koszty, możliwości).

Długi dialog może nie interesować klienta, który w pośpiechu znajdzie innego dostawcę.

Dostawcom trudno jest żądać zabezpieczenia odbioru zlecenia i zdarza się, że ponoszą straty



Niebezpieczeństwa

Ograniczona skalowalność – nagły wzrost liczby klientów może być niemożliwy do obsłużenia i wręcz zabić działalność

Ważne, żeby już na witrynie klient wiedział co dostanie. Inaczej duża liczba rozczarowanych klientów może być zabójcza dla biznesu

Witryna musi odfiltrowywać żartownisiów i niezdecydowanych klientów by nie psuli biznesu



Sposób na efektywną realizację e-usług

A może wykorzystać mechanizmy sklepowe?

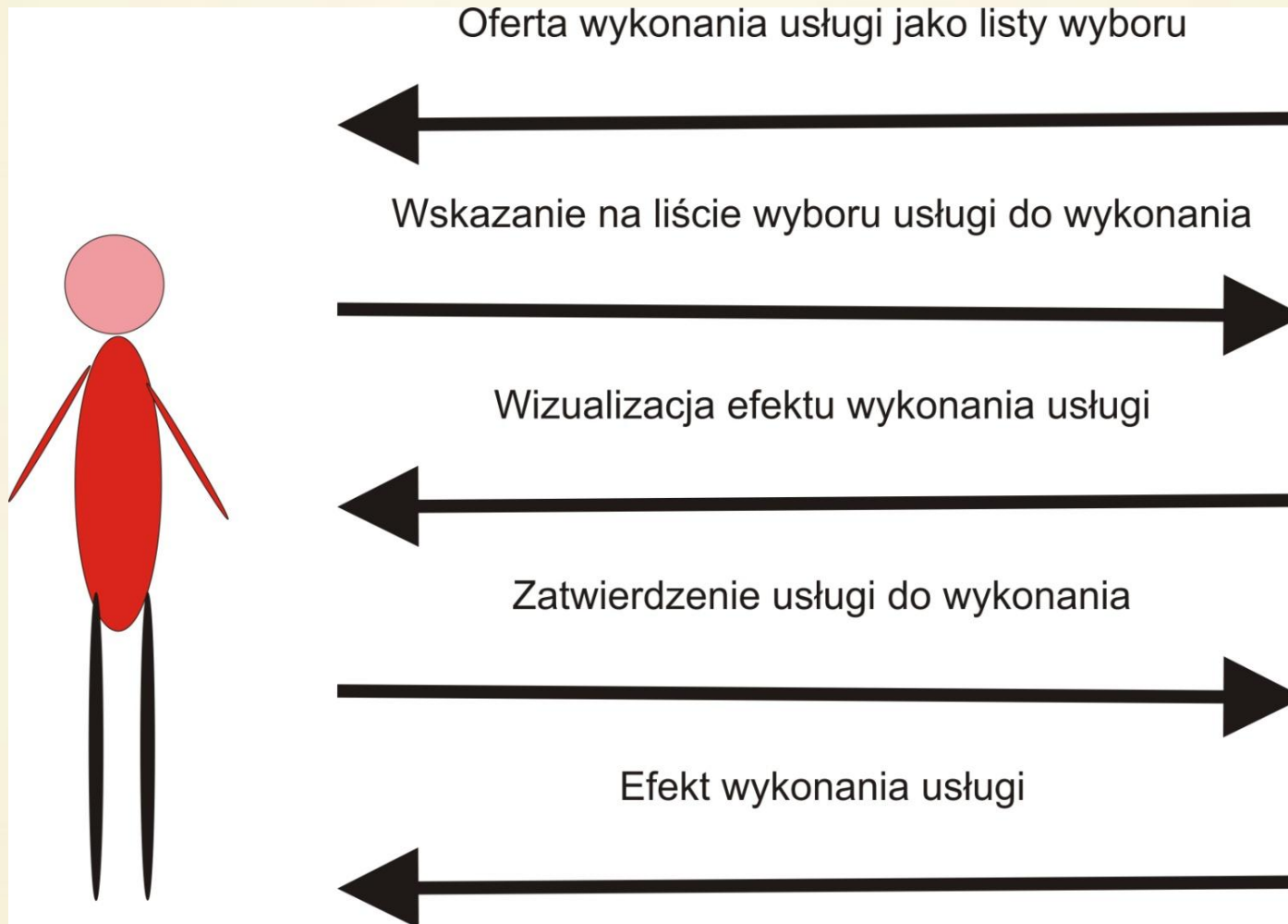
Jasno zarysować granice wyboru.

Konkretnie i stanowczo określić koszty usługi

Im trudniejsza do skopiowania usługa tym lepiej dla nas.



Etapy realizacji e-usługi





Prezentacja oferty

Prezentacja oferty powinna być spójna z wypełnieniem i przekazaniem formularza z danymi

Można to np. zrealizować przez przykłady, które automatycznie wypełnią formularz

Trudniejsze opcje formularza powinny odwoływać się do wizualizacji



Przykłady

W katalogu dostępne są przykładowe realizacje pojazdów, w które kliknięcie prowadzi na stronę z odpowiednio wypełnionym formularzem do modyfikacji

W katalogu dostępne są przykładowe realizacje tortów, kliknięcie prowadzi na stronę z odpowiednio wypełnionym formularzem

W katalogu dostępne są fragmenty różnie realizowanej muzyki filmowej kliknięcie wypełnia formularz wstępną charakterystyką np. instrumentarium, nastrojem itp.



Wskazanie usługi do wykonania

W miarę możliwości pełna definicja usługi powinna mieścić się na jednej stronie lub umożliwiać powroty do wcześniejszych opcji

Sprawdzenie formularza powinno wykluczać warianty niemożliwe do wykonania, objaśniając to i nie ograniczając wszystkich możliwości

Warianty mało praktyczne powinny się sygnalizować ostrzeżeniami



Przykłady

Samochód można opisać kolorem nadwozia, obiciem foteli, wykonaniem deski rozdzielczej

Tort można opisać definiując kształt(okrągły, prostokątny, wielokąt, kształt jakiegoś przedmiotu), wielkość, kolory, skład cukierniczy, ozdoba np. z fotografii.

Muzykę do filmu definiujemy załączając sam film oraz wymagania odnośnie instrumentacji(orkiestra, elektroniczna, rockowa), z powtarzającym się tematem lub bez itd.



Wizualizacja 1

Jeśli to możliwe system powinien prezentować sposób w jaki usługa zostanie zrealizowana

Jeśli to możliwe wizualizacja powinna być automatyczna bez obciążania kosztami klienta i producenta

Jeśli jednak wizualizacja będzie wymagała np. pewnego nakładu pracy ludzkiej to jej sporządzenie może wymagać zażądania od klienta zaliczki



Wizualizacja 2

Wizualizacja może być grafiką, dźwiękiem, animacją itp. W zależności od typu usługi

Jeden zestaw danych może prezentować kilka wizualizacji tej samej usługi z różnych punktów widzenia

Wizualizacja może być znacznie uproszczona w stosunku do ostatecznego efektu, co powinno zostać jasno podkreślone



Przykłady

Samochód można zaprezentować w formie symulacji 3d z odpowiednio pokolorowanymi elementami uzupełnionymi zlecanymi detalami

Tort można zaprezentować w formie symulacji 3D, nadanie kształtu niektórym elementom, może wymagać pracy człowieka

Muzykę filmową da się zaprezentować wyłącznie przez jej zrealizowanie przez kompozytora, ale dla bardzo krótkiego wybranego przez niego fragmentu filmu



Zatwierdzenie usługi do wykonania

Jeśli wizualizacja nie spełnia wymagań użytkownika to może on powrócić do wypełniania formularza by zmodyfikować zamówienie aż do momentu gdy będzie zadowolony wizualizacją

Zatwierdzenie usługi będzie zazwyczaj wymagało wpłaty należności za wykonanie usługi



Przykłady

Z chwilą kiedy klient będzie gotów zamówić samochód będzie musiał zapłacić jego cenę. Prawdopodobnie przelewem.

Z chwilą kiedy klient będzie zadowolony z tortu może zapłacić za niego kartą lub przelewem z ewentualną dostawą do domu lub odbiorem z cukierni

Jeśli fragment muzyki i cena spełnią oczekiwania klienta to może zapłacić przez internet. Muzykę otrzyma w ciągu kilku dni internetem lub na płycie połączonej z filmem.



Efekt wykonania usługi

Jeśli jest to produkcja na zlecenie to może zostać dostarczona drogą pocztową

Jeśli wykonanie usługi wymaga udziału elementu w posiadaniu klienta to musi on być wcześniej dostarczony usługodawcy lub usługodawca musi przybyć by go na miejscu uzupełnić swoją usługą



Od czego zacząć?

- Poznać proces realizacji usługi w tradycyjny sposób i próbować uwolnić się od ograniczeń
- Próbować umieścić wykonanie usługi w pewnym szablonie możliwym do zdalnej realizacji
- Dokładnie zaprojektować formularz zleceńiowy
- Przeanalizować różne warianty wizualizacji usługi



Akademia
Skutecznego **E-biznesu.pl**

**Dziękuję
za uwagę**