

**Будівельно-технологічний факультет
Кафедра товарознавства та комерційної діяльності в
будівництві
КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗДОБУВАЧА СТУПЕНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ МАГІСТР**

на тему:

**ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ
НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»**

*ГОЛОВКО Яни Вікторівни
Група з ТКДм-23*

Актуальність теми дослідження обумовлена тим, що з сучасного життя все більше характерне використання інформаційних технологій. І якщо років 20 тому, щоби щось придбати, нам необхідно було вийти з дому, то на сьогоднішній день більшість необхідних речей можна придбати засобами інформаційних технологій. Сама економіка набула віртуального характеру.

В той же час, механізми управління електронною комерцією потребують удосконалення, оскільки ринок e-commerce розвивається швидкими темпами, а існуючі механізми управління не встигають повною мірою адаптуватися до поточних реалій ринку.

Метою даної роботи є розвиток механізмів управління електронною комерцією.

Для досягнення поставленої мети було вирішено такі завдання:

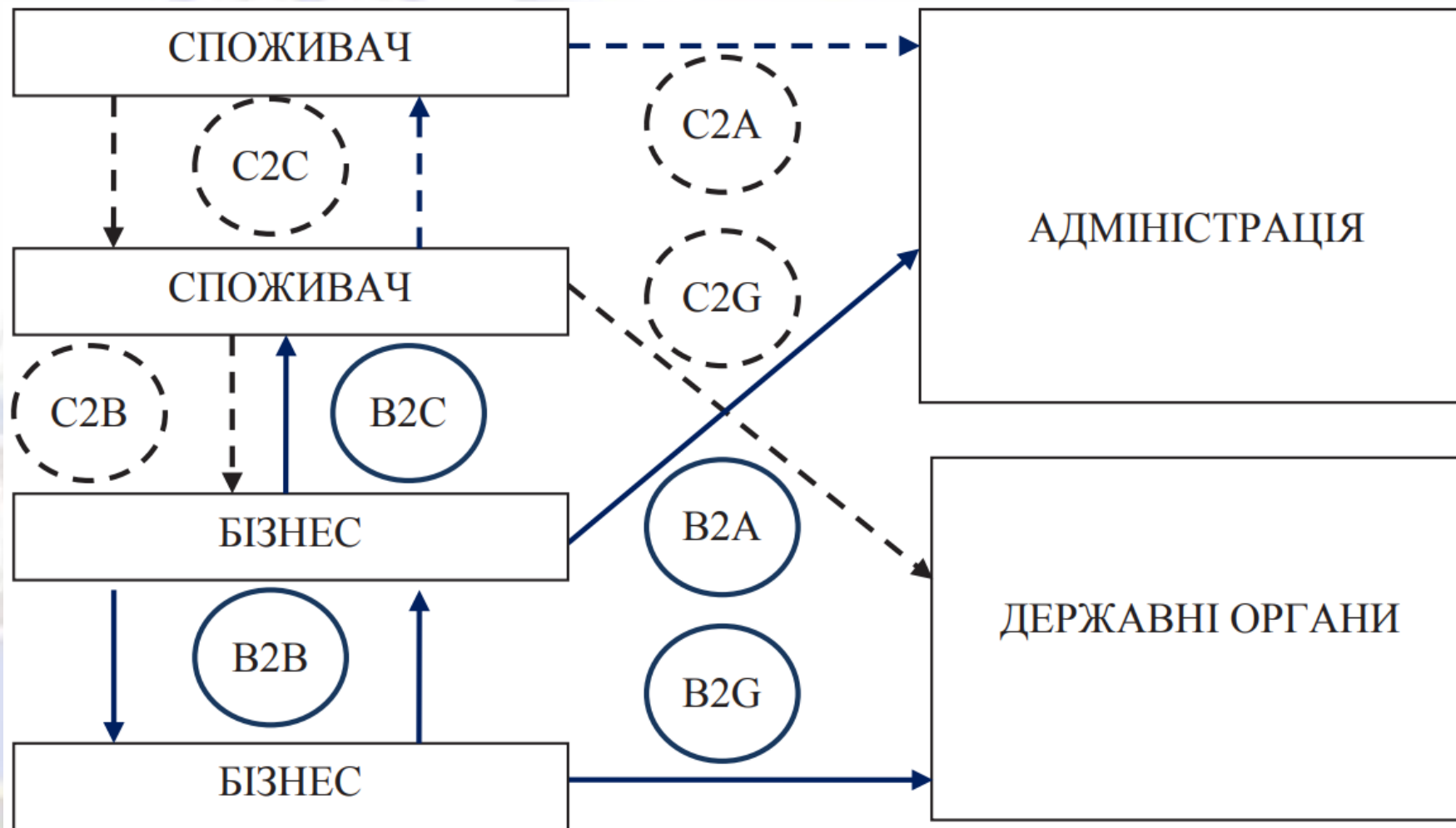
визначено сутність та роль електронної комерції у сфері торгівлі

виявлено передумови та рушійні сили розвитку електронної комерції

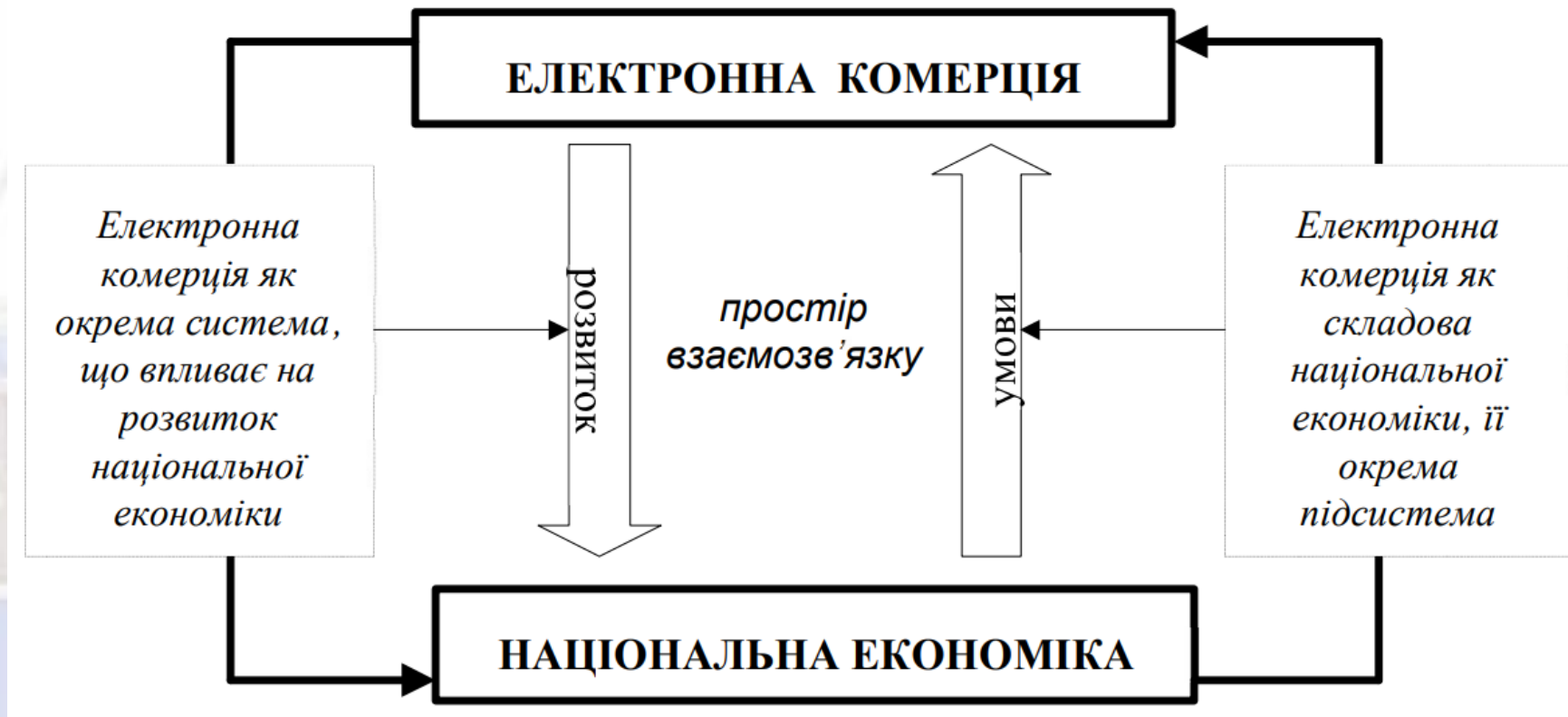
проведено порівняльний аналіз стану та тенденцій розвитку ринку електронної комерції на підприємствах України

виконано аналіз процесів, що становлять механізми управління електронною комерцією в Україні

розроблено перелік пропозицій щодо вдосконалення механізмів керування електронною комерцією



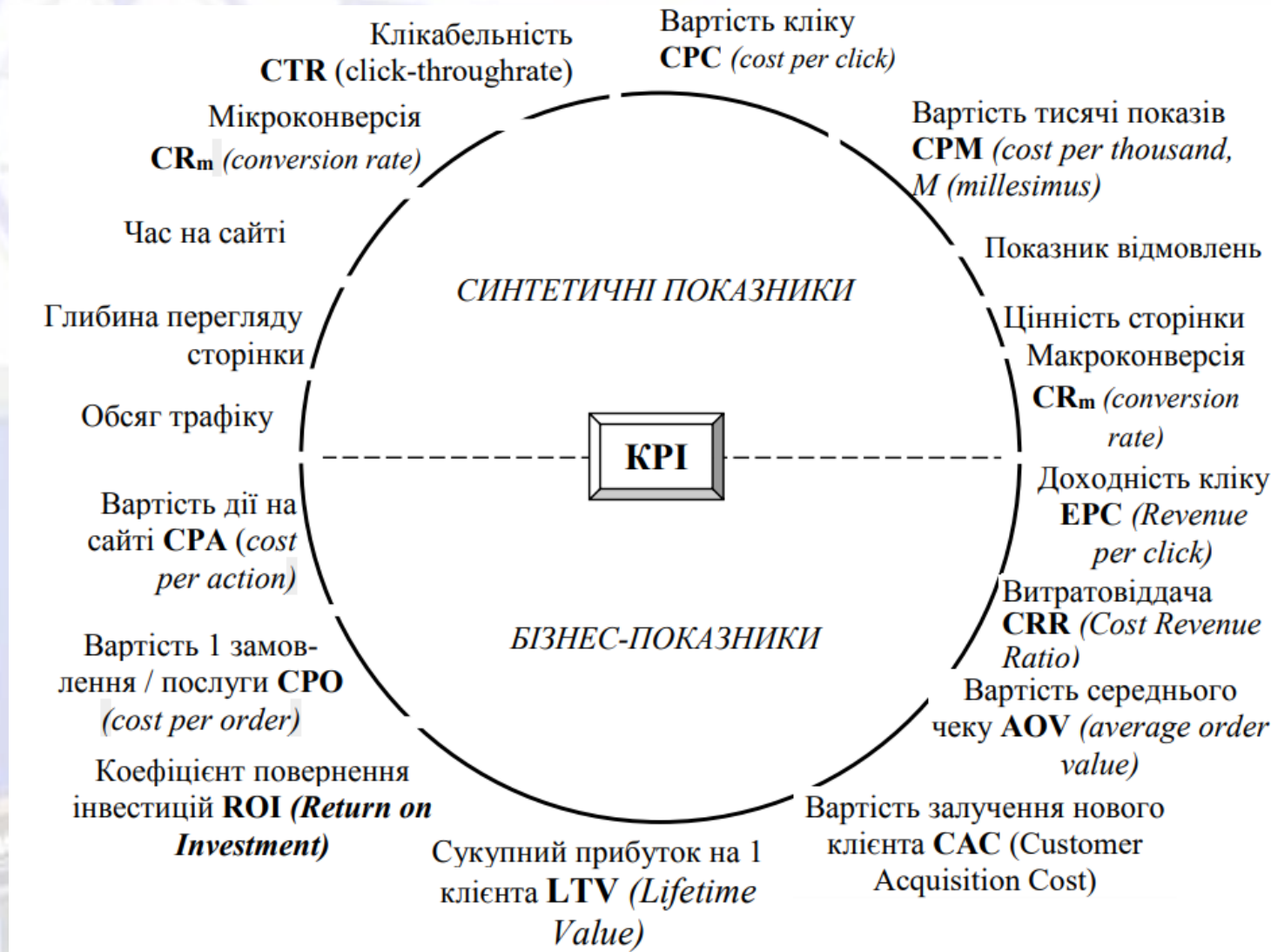
Основні категорії електронної торгівлі



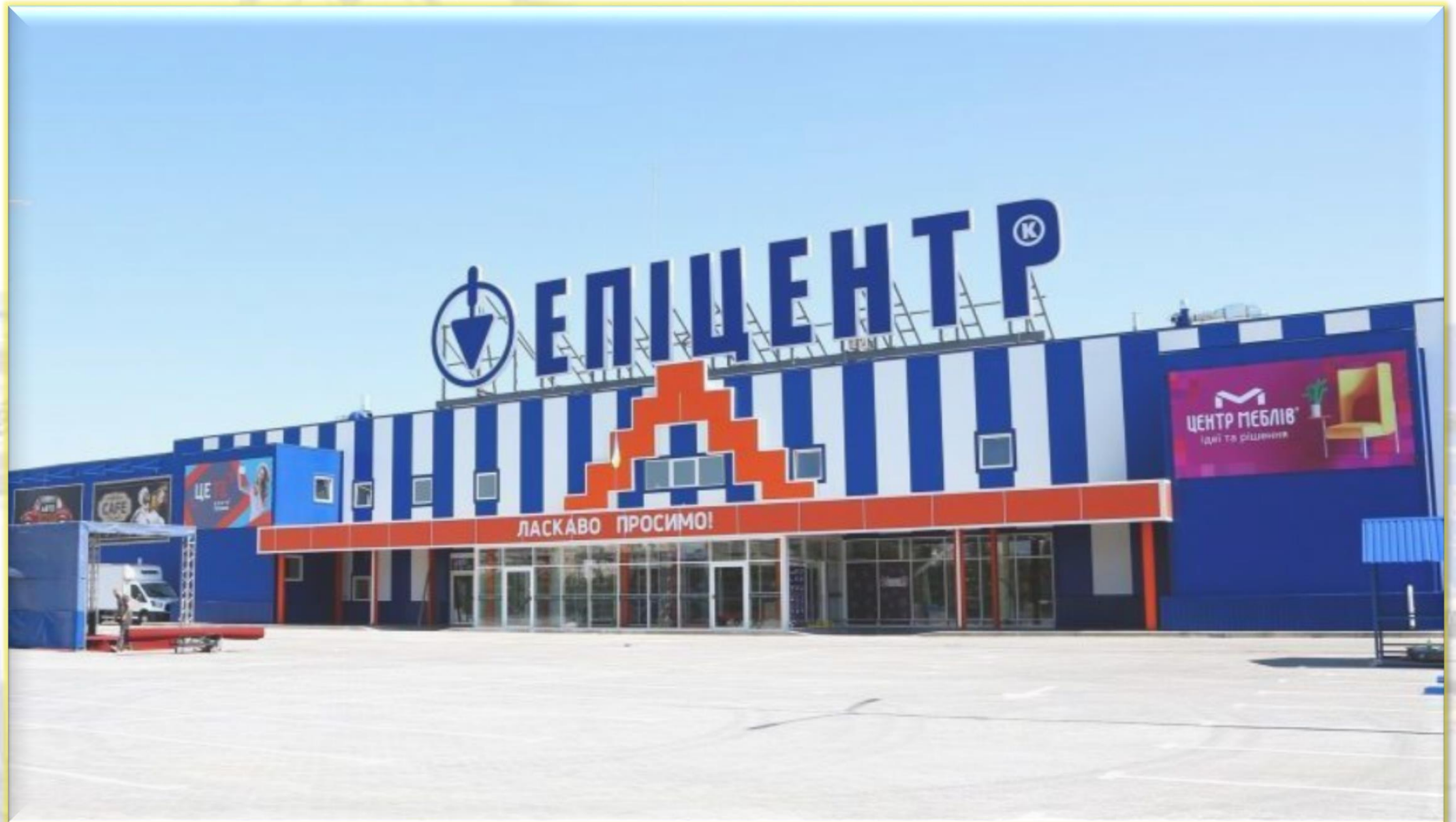
Роль електронної комерції в розвитку економіки



Джерело концепцій електронної комерції та електронного бізнесу



Система ключових індикаторів оцінки ефективності в електронній комерції.



Фінансові результати ТОВ «Епіцентр К» в 2019-2023 роках, млн. грн.

Показник	2019	2020	2021	2022	2023	Абсолютне відхилення 2023 до 2019	Темп приросту 2023 до 2019, %
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	4065,0	5296,0	6222,0	6599,0	7487,0	3422,0	84,2
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	4529,0	6100,0	6080,0	6386,0	6856,0	2327,0	51,4
Чистий фінансовий результат	2144,0	784,0	138,0	114,0	160,0	-1984,0	-92,5

Ключові фінансові індикатори фінансового стану ТОВ «Епіцентр К» за 2019-2023 роки

Показник	2019	2020	2021	2022	2023	Абсолютне відхилення
Абсолютна ліквідність,%	2,95	1,48	2,07	4,85	7,61	4,65
Загальна ліквідність,%	40,94	36,23	39,86	47,92	52,02	11,07
Чистий оборотний капітал, млн. грн.	- 4558,00	- 3672,00	- 3462,00	- 2492,00	- 2094,00	2464,00
Рентабельність активів,%	45,10	21,78	3,69	2,25	3,33	-41,77
Рентабельність власного капіталу,%	-72,33	-36,16	-6,80	40,86	36,45	108,78
Рентабельність діяльності,%	52,74	14,80	2,22	1,73	2,14	-50,61
Рентабельність продукції,%	47,34	12,85	2,27	1,79	2,33	-45,01
Коефіцієнт фінансової незалежності,%	-62,35	-60,24	-54,34	5,50	9,14	71,49
Коефіцієнт фінансової залежності,%	63,35	61,24	55,34	-4,50	-8,14	-71,49
Коефіцієнт фінансового ризику (плече фінансового важеля),%	-38,40	-37,59	-35,21	5,82	10,06	48,46
Коефіцієнт фінансового лівериджу або коефіцієнт фінансового важеля,%	-260,39	-266,01	-284,04	1718,28	994,08	1254,47
Коефіцієнт незалежності довгострокового (перманентного) капіталу,%	-62,35	-59,99	-54,10	5,68	9,14	71,49
Коефіцієнт довгострокових зобов'язань,%	0,00	0,16	0,16	0,19	0,00	0,00
Оборотність активів, оборотів	0,86	1,47	1,67	1,30	1,56	0,70
Тривалість 1 обороту активів, дні	427	248	219	281	234	-193
Оборотність оборотних активів, оборотів	1,29	2,54	2,71	2,88	3,30	2,01
Тривалість 1 обороту оборотних активів	284	144	135	127	111	-173

Окремі показники доходу та дохідності ТОВ «Епіцентр К» за 2019-2023 роки

Показник	2019	2020	2021	2022	2023	Абсолютне відхилення 2023 до 2019
Чиста виручка, млн. грн	4065,00	5296,00	6222,00	6599,00	7487,00	3422,00
Собівартість, млн. грн	4529,00	6100,00	6080,00	6386,00	6856,00	2327,00
Валовий прибуток, млн. грн	-464,00	-804,00	142,00	213,00	631,00	1095,00
Виручка на 1 грн. активів, грн.	0,86	1,47	1,67	1,30	1,56	0,70
Виручка на 1 грн. собівартості, грн.	0,90	0,87	1,02	1,03	1,09	0,19
Склад доходів ТОВ «Епіцентр К» за 2019-2023 рр., млн. грн.						
Виручка від реалізації	4065,00	5296,00	6222,00	6599,00	7487,00	3422,00
Інші операційні доходи	6594	6617	4452	6679	5757	-837,00
Інші доходи	41	247	51	7145	0	-41,00
Загальні доходи підприємства	10700,00	12160,00	10725,00	20423,00	13244,00	2544,00

Оцінка ефективності електронної комерції на підприємстві ТОВ «Епіцентр К»

Источник или канал	Источники трафика			Действия			Конверсии			Доход
	Пользователи	Новые пользователи	Сеансы	Показатель отказов	Страниц/сеанс	Сред. длительность сеанса	Коэффициент транзакций	Транзакции		
	210 986 % от общего количества: 100,00 % (210 986)	181 293 % от общего количества: 100,00 % (181 293)	340 179 % от общего количества: 100,00 % (340 179)	37,76 % Средний показатель для представления: 37,76 % (0,00 %)	4,41 Средний показатель для представления: 4,41 (0,00 %)	00:03:48 Средний показатель для представления: 00:03:48 (0,00 %)	1,45 % Средний показатель для представления: 1,45 % (0,00 %)	4 931 % от общего количества: 100,00 % (4 931)	24 730 193,40 % от общего количества: 100,00 % 24 730 193,40	
1. google / cpc	42 049 (18,08 %)	35 552 (19,61 %)	63 712 (18,73 %)	33,84 %	4,59	00:03:49	1,48 %	946 (19,18 %)	4 656 054,60 (18,83 %)	
2. google / organic	41 098 (17,67 %)	32 797 (18,09 %)	57 214 (16,82 %)	34,10 %	4,63	00:04:05	1,06 %	606 (12,29 %)	3 048 373,55 (12,33 %)	
3. (direct) / (none)	30 191 (12,98 %)	27 819 (15,34 %)	41 434 (12,18 %)	48,42 %	3,59	00:02:56	1,53 %	633 (12,84 %)	3 086 403,55 (12,48 %)	
4. yandex / organic	24 441 (10,51 %)	18 475 (10,19 %)	36 163 (10,63 %)	24,69 %	5,46	00:05:05	1,49 %	539 (10,93 %)	2 734 690,85 (11,06 %)	
5. yandex / cpc	22 847 (9,82 %)	17 957 (9,90 %)	35 706 (10,50 %)	22,31 %	5,89	00:05:23	1,88 %	672 (13,63 %)	3 505 311,65 (14,17 %)	
6. instagram / cpc	15 349 (6,60 %)	11 653 (6,43 %)	17 332 (5,09 %)	52,48 %	2,98	00:01:57	0,36 %	62 (1,26 %)	334 974,00 (1,35 %)	
7. mindbox / email	15 054 (6,47 %)	8 434 (4,65 %)	30 028 (8,83 %)	39,54 %	4,57	00:04:12	2,62 %	786 (15,94 %)	3 939 558,65 (15,93 %)	
8. admidat / cpo	9 726 (4,18 %)	7 271 (4,01 %)	13 099 (3,85 %)	46,73 %	3,63	00:03:01	2,50 %	327 (6,63 %)	1 516 015,05 (6,13 %)	
9. criteo / cpm	7 768 (3,34 %)	7 699 (4,25 %)	8 059 (2,37 %)	58,32 %	2,43	00:01:37	0,02 %	2 (0,04 %)	8 004,00 (0,03 %)	
10. criteo / cpc	6 581 (2,83 %)	1 210 (0,67 %)	13 870 (4,08 %)	61,45 %	2,83	00:02:12	0,78 %	108 (2,19 %)	518 312,00 (2,10 %)	

Показать на диаграмме | Дополнительный параметр: Источник или канал | Тип сортировки: По умолчанию | Расширенный фильтр включен | изменить

Включить | Источник или канал | Содержит | instagram / cpc

и

+ Добавить параметр или показатель

Применить | Отмена

Тип пользователя	Источник или канал	Источники трафика			Действия			Конверсии			Коэффициент транзакций
		Пользователи	Новые пользователи	Сеансы	Показатель отказов	Страниц/сеанс	Сред. длительность сеанса	Транзакции	Доход		
		69 933 % от общего количества: 8,96 % (780 937)	65 616 % от общего количества: 8,83 % (742 753)	90 177 % от общего количества: 6,19 % (1 455 697)	50,96 % Средний показатель для представления: 37,72 % (35,09 %)	3,04 Средний показатель для представления: 4,60 (-33,85 %)	00:02:02 Средний показатель для представления: 00:03:59 (-48,86 %)	239 % от общего количества: 1,03 % (23 228)	1 274 005,52 % от общего количества: 1,06 % (120 629 703,93 ₴)	0,27 % Средний показатель для представления: 1,60 % (-83,39 %)	
<input checked="" type="checkbox"/> 1. Returning Visitor	instagram / cpc	15 422 (19,14 %)	0 (0,00 %)	24 582 (27,26 %)	47,83 %	3,39	00:02:34	141 (59,00 %)	870 404,97 (68,32 %)	0,57 %	
<input checked="" type="checkbox"/> 2. New Visitor	instagram / cpc	65 145 (80,86 %)	65 616 (100,00 %)	65 595 (72,74 %)	52,13 %	2,91	00:01:50	98 (41,00 %)	403 600,54 (31,68 %)	0,15 %	

Оцінка ефективності електронної комерції на підприємстві ТОВ «Епіцентр К»

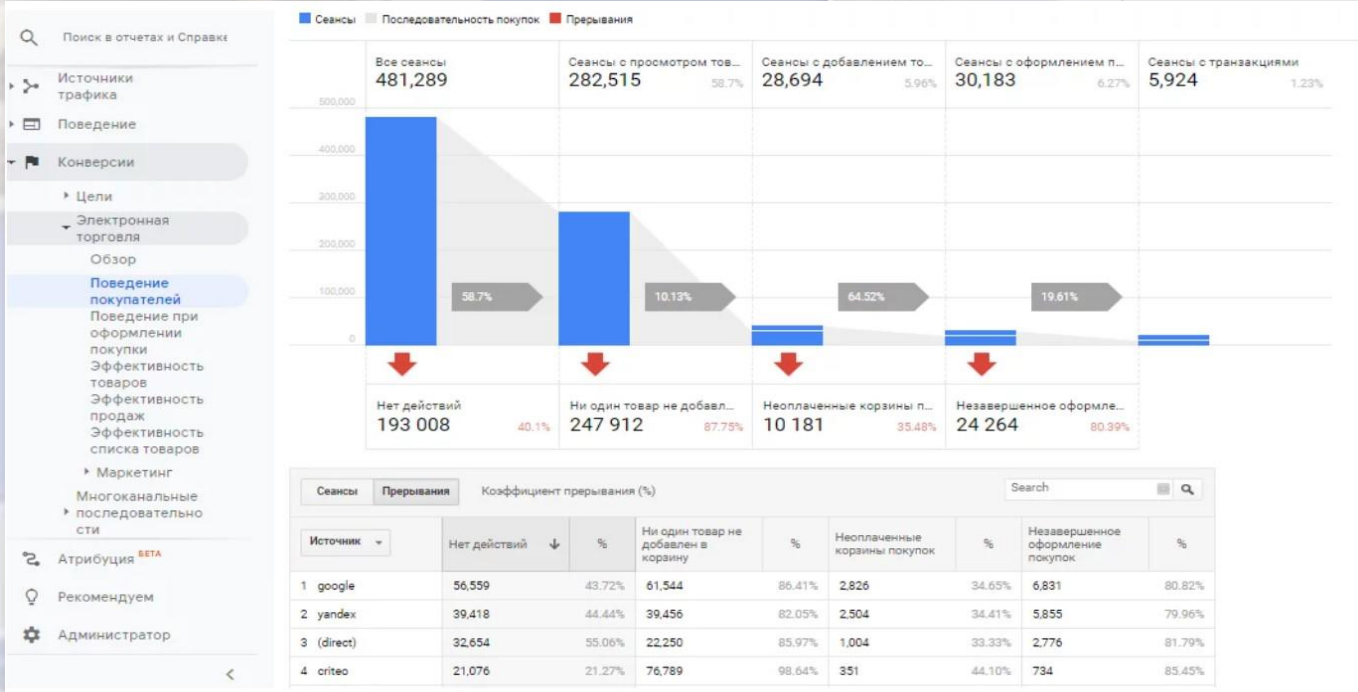
Глубина просмотра	Семасы	Просмотры страниц
1	725 058	725 058
2	257 675	515 350
3	183 665	550 995
4	127 985	511 940
5	94 330	471 650
6	71 949	431 694
7	54 888	384 216
8	43 561	
9	34 379	
10	28 092	
11	22 581	
12	19 122	
13	15 795	
14	13 300	
15	11 516	
16	9 823	
17	8 384	
18	7 348	
19	6 395	
20+	59 887	

- Главная
- Специальные отчеты
- ОТЧЕТЫ
- Отчет в реальном времени
- Аудитория
- Источники трафика

Основной параметр: Default Channel Grouping Источник или канал Источник Канал Другое

Показать на диаграмме Дополнительный параметр Тип сортировки: По умолчанию

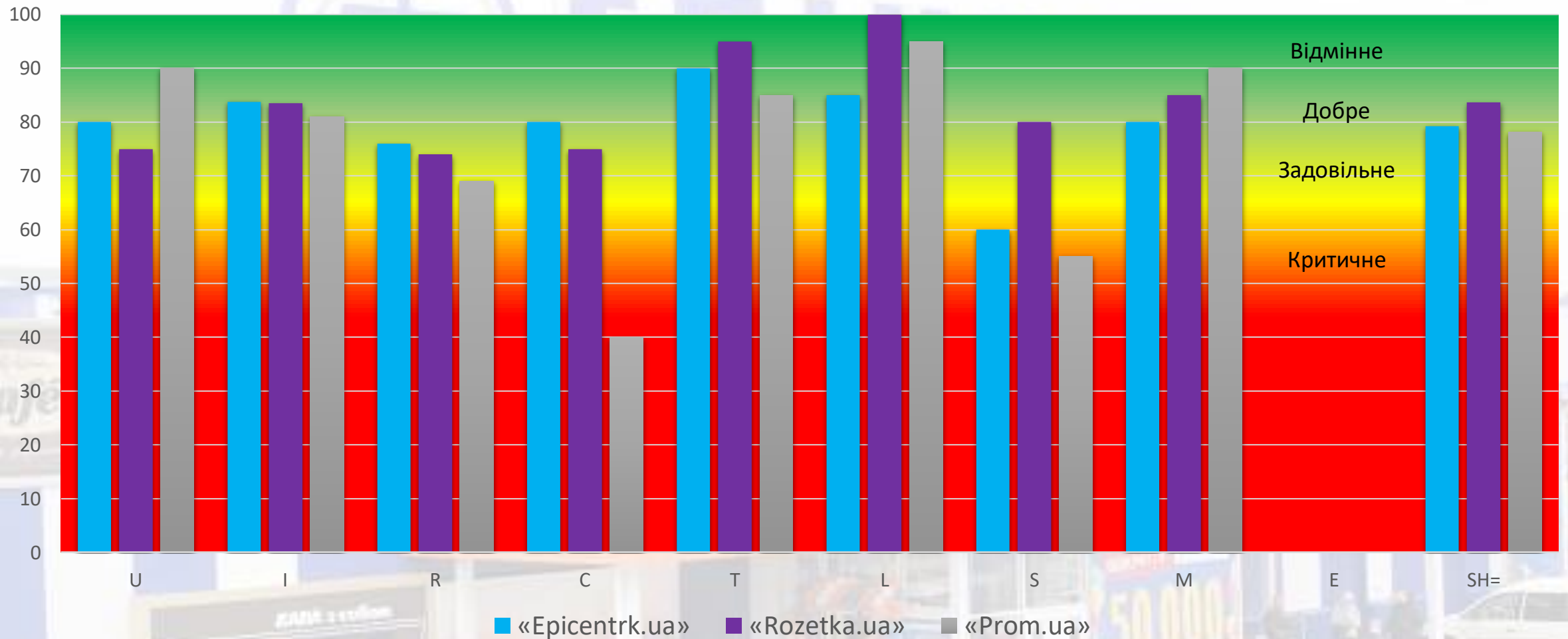
Default Channel Grouping	Источники трафика			Действия			Конверсии		
	Пользователи	Новые пользователи	Семасы	Показатель отказов	Страниц/сеанс	Сред. длительность сеанса	Коэффициент транзакции	Транзакции	Доход
	165 709 % от общего количества: 100,00 % (165 709)	140 488 % от общего количества: 100,00 % (140 488)	286 589 % от общего количества: 100,00 % (286 589)	38,50 % Средний показатель для представлений: 38,50 % (0,00 %)	4,84 Средний показатель для представлений: 4,84 (0,00 %)	00:04:11 Средний показатель для представлений: 00:04:11 (0,00 %)	1,56 % Средний показатель для представлений: 1,56 % (0,00 %)	4 485 % от общего количества: 100,00 % (4 485)	24 829 361,36 % от общего количества: 100,00 % (24 829 361,36)
	72 005 (38,51 %)	56 395 (40,14 %)	111 697 (38,97 %)	40,34 %	4,73	00:03:52	1,24 %	1 384 (30,86 %)	7 938 449,58 (31,97 %)
	36 371 (19,45 %)	28 908 (20,58 %)	50 005 (17,45 %)	32,60 %	5,21	00:04:33	1,28 %	640 (14,27 %)	3 353 138,76 (13,50 %)
	23 955 (12,81 %)	21 995 (15,66 %)	34 625 (12,08 %)	50,70 %	3,73	00:03:09	1,56 %	541 (12,06 %)	2 825 426,62 (11,38 %)
	18 065 (9,66 %)	13 803 (9,83 %)	28 632 (9,99 %)	24,70 %	6,17	00:05:49	1,97 %	563 (12,55 %)	2 997 760,51 (12,07 %)
	16 217 (8,67 %)	9 415 (6,70 %)	24 095 (8,41 %)	41,20 %	4,74	00:04:05	2,41 %	581 (12,95 %)	3 398 758,46 (13,69 %)
	13 634 (7,29 %)	6 955 (4,95 %)	30 904 (10,78 %)	40,03 %	4,76	00:04:31	2,35 %	726 (16,19 %)	4 007 790,73 (16,14 %)
	6 709 (3,59 %)	3 012 (2,14 %)	6 620 (2,31 %)	30,73 %	4,83	00:04:20	0,76 %	50 (1,11 %)	308 036,70 (1,24 %)
	8 (0,00 %)	4 (0,00 %)	11 (0,00 %)	54,55 %	2,55	00:01:44	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 (0,00 %)



Результати розрахунку критерію Шердані комплексної ефективності роботи інтернет-магазинів

Номер критерію i	Позначення критерію SC_i	Питома вага критерію a_i	Значення критеріїв, бали		
			«Epicentrk.ua»	«Rozetka.ua»	«Prom.ua»
1	Користувацька доступність (U)	0,07	80,00	75,00	90,00
2	Інтерактивність (I)	0,07	83,75	83,50	81,00
3	Релевантність (R)	0,25	76,00	74,00	69,00
4	Змістовність (C)	0,05	80,00	75,00	40,00
5	Технологічність (T)	0,13	90,00	95,00	85,00
6	Лояльність покупців (L)	0,13	85,00	100,00	95,00
7	Сервіс (S)	0,10	60,00	80,00	55,00
8	Маркетингова активність (M)	0,20	80,00	85,00	90,00
9	Зовнішній вплив (E)	1,00	0,00	0,00	0,00
Критерій Шердані:	SH=		79,20	83,70	78,10

Оцінка ефективності електронної комерції на підприємстві ТОВ «Епіцентр К»



Графічне відображення результатів комплексної оцінки ефективності роботи інтернет-магазинів на основі критерію Шердані

Актуальні проблеми процесів електронної комерції

№	Процеси	Проблема
1	Електронні платежі	<ul style="list-style-type: none">- відсутність усталеного правового регулювання;- можливі розкрадання персональної інформації та електронних грошей;- електронні гроші потребують спеціальних інструментів зберігання та обігу;
2	Способи доставки	<ul style="list-style-type: none">- низька популярність системи «поштамат»;- низький ступінь довіри до кур'єрських компаній;- використання Інтернет-магазинами послуг лише однієї кур'єрської служби чи транспортної компанії.
3	Вітчизняні CMS	<ul style="list-style-type: none">- відмінний від західного принцип ціноутворення програмних продуктів;- відсутність у шаблонах сайтів обов'язкового вбудованого калькулятора доставки;- Відсутність можливості вибору клієнтом підходящої йому кур'єрської служби.

Тренд №1.

- Правильна ідентифікація компанії на ринку.

Тренд №2.

- Актуальне прогнозування.

Тренд №3.

- Автоматизація бізнес-процесів.

Тренд №4.

- Розвиток омніканальних моделей комунікації.

Тренд №5.

- Постійна оптимізація клієнтського сервісу та офлайн присутність як бонус.

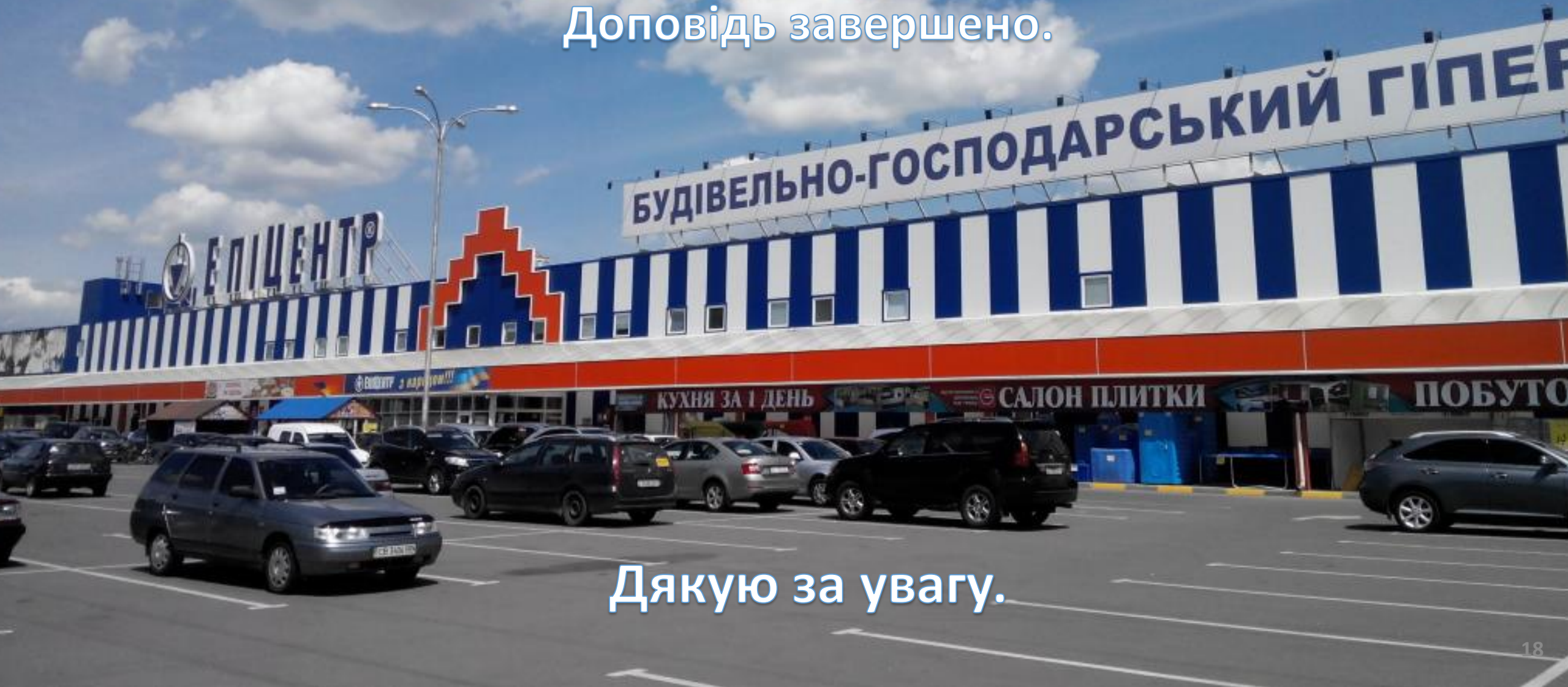
Тренд №6.

- Впровадження нових технологій та постійне навчання персоналу.

Тренд №7.

- Обґрунтоване просування компанії та вимірність результату.

Доповідь завершено.



Дякую за увагу.