

## **6. Comerțul Electronic și gestionarea instrumentelor online**

Dezvoltarea accelerată a tehnologiilor informaționale, determinată de necesitatea stocării și transmiterii rapide a informațiilor la costuri minime, a transformat radical comerțul global.

În prezent, comerțul electronic este integrat în activitatea majorității companiilor moderne, care se confruntă cu o cerere tot mai ridicată, o concurență intensă la nivel global și așteptări tot mai mari din partea clienților.

Pentru a face față acestor provocări, întreprinderile își adaptează structura și procesele interne, fiind într-un continuu proces de transformare. La nivel mondial, comerțul electronic facilitează aceste schimbări și le susține, având un caracter global atât în concept, cât și în implementare.

### **6.1 Definiția comerțului electronic**

Comerțul electronic reprezintă procesul de cumpărare și vânzare de bunuri și servicii prin intermediul internetului, iar gestionarea eficientă a acestuia depinde de utilizarea unor instrumente online specifice, care ajută la coordonarea activităților de vânzare, marketing, logistică și relații cu clienții.

### **6.2 Principalele componente și procese implicate într-o afacere de e-comerț:**

- a. Platforma de e-comerț
- b. Sistemul de plăți
- c. Logistica și livrarea
- d. Marketingul și promovarea
- e. Relațiile cu clienții și suportul post-vânzare
- f. Securitatea datelor în e-comerț

În continuare vom discuta mai detaliat despre componenta de bază a comerțului electronic- platforma de e-comerț.

### **6.3 Platforma de e-comerț**

Platforma de e-comerț reprezintă „locul” virtual în care clienții interacționează cu produsele și serviciile unei afaceri. Fiecare afacere de e-comerț necesită o platformă online unde să fie listate produsele sau serviciile sale. Aceasta poate fi:

- un site web de comerț electronic (de exemplu, Shopify, Magento, WooCommerce),
- un marketplace (Amazon, eBay),
- un canal de social media (Instagram, Facebook).
- o aplicație mobilă dedicată.

### **Funcții principale**

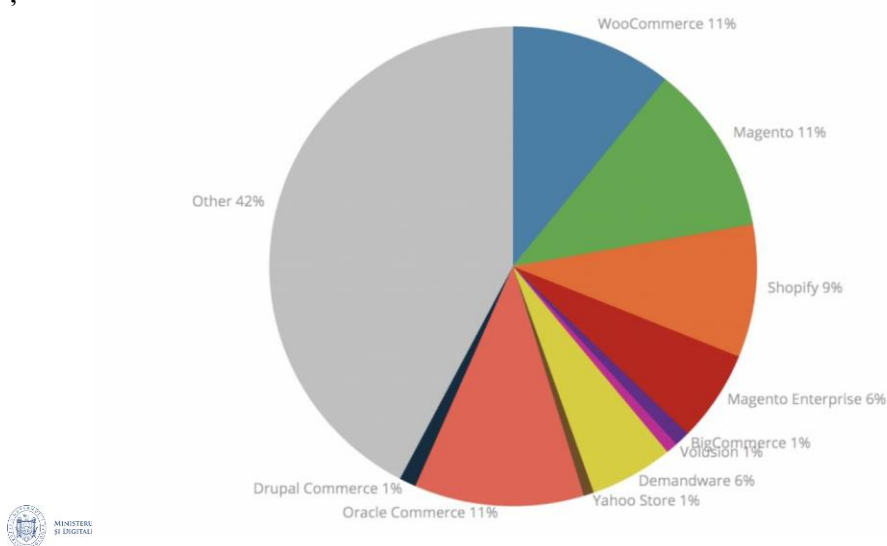
- Platforma gestionează întreaga experiență a utilizatorului, de la explorarea produselor până la finalizarea unei comenzi. Ea reprezintă „fața” afacerii online. Platforma trebuie să fie bine organizată, atractivă și ușor de utilizat. Interfața utilizatorului și experiența utilizatorului sunt prioritare, iar designul trebuie să fie intuitiv, optimizat pentru mobil și să ofere funcționalități precum căutare avansată, filtre și secțiuni de recomandări personalizate.

## Platforma include

- ✓ Catalogul de produse și servicii, care conține toate informațiile despre produse și servicii (descrieri, specificații tehnice, prețuri, imagini de înaltă calitate, recenzii). Catalogul este ușor de gestionat digital, permițând actualizări frecvente de stocuri, oferte și prețuri.
- ✓ Oferirea unor descrieri și titluri optimizate pentru motoarele de căutare ajută produsele să fie mai vizibile în rezultatele Google și să atragă mai mult trafic organic.
- ✓ Căutarea și filtrarea, care ajută clienții să găsească rapid produsele/serviciile dorite.
- ✓ Coșul de cumpărături și procesul de plată unde clienții își finalizează achizițiile.

## 6.4 Analiza celor mai populare platforme de comerț electronic (de exemplu, Shopify, Magento, WooCommerce, Wix).

Statistici de utilizare a comerțului electronic pentru site-uri web care utilizează tehnologii de comerț electronic



### 1.Shopify

## Shopify



9.75

Ecommerce Guide Score ⓘ

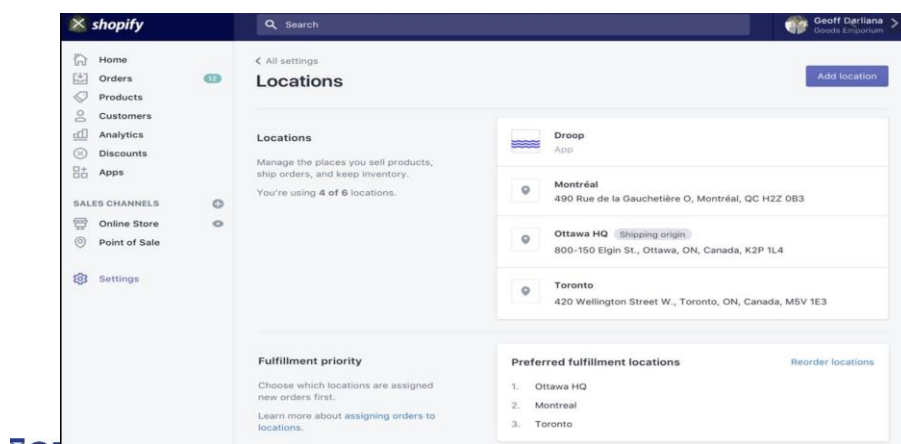
- ✓ Viteză mare și timpi de încărcare
- ✓ ✓ Rapid la configurare
- ✓ ✓ Numele de domeniu personalizat
- ✓ ✓ Add-onuri
- ✓ ✓ Design modern
- ✓ ☐ Este scump, fiecare add-on costă

- ✓ ☐ Este SAAS, achiziți lunar/anual

Shopify are peste 2.921.565 de site-uri web din întreaga lume. Shopify deține 11% din cota de piață a comerțului electronic.

O alegere populară printre multe IMM-uri, Shopify le permite clienților să construiască magazine online eficiente și să își extindă afacerea. Creată cu o interfață ușor de utilizat și intuitivă, precum și cu tone de șabloane, această platformă oferă tarife de expediere flexibile, taxe automate și peste 100 de gateway-uri de plată. Shopify permite integrarea rețelelor sociale, este dotat cu funcții SEO încorporate și este găzduit complet.

Cel mai bun pentru: întreprinderile mici care caută o soluție de comerț electronic all-in-one.



## 2. Magento

# Magento



**8.00** Ecommerce Guide Score 

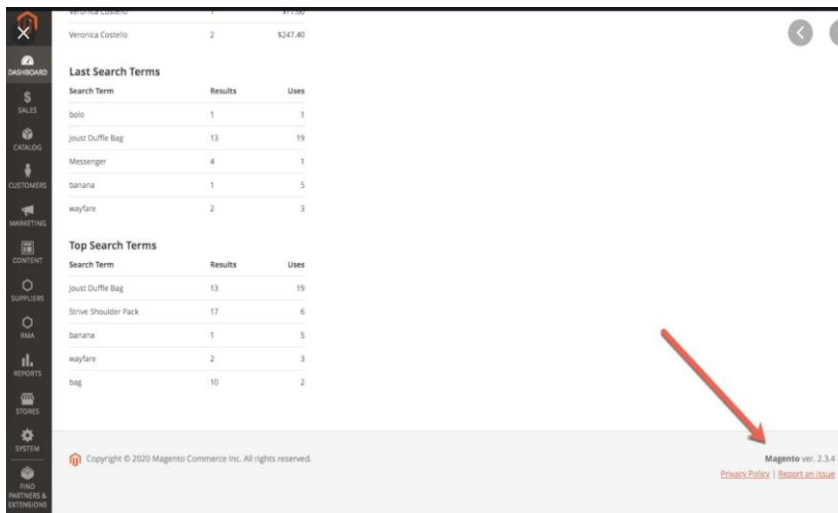
- ✓ Ușor de utilizat
- ✓ ✓ Scalabil
- ✓ ✓ Caracteristici intensive
- ✓ ☐ Poate fi complicat pentru magazinele mai mici
- ✓ ☐ Necesită unele cunoștințe tehnice
- ✓ ☐ Nu este prietenos cu SEO din cutie

Până în prezent, Magento a alimentat peste 772.000 de site-uri web din întreaga lume.

Există peste 5.900 de extensii care se integrează cu Magento.

Magento este o soluție de comerț electronic extrem de flexibilă utilizată de întreprinderile de dimensiuni medii gata de scalare. Această platformă oferă caracteristici robuste care permit comercianților cu amănuntul să personalizeze toate aspectele magazinului lor online, inclusiv șabloane personalizate, extensii și module. Dacă clienții trebuie să extindă în continuare funcționalitatea magazinului lor Magento, pot folosi oricând programe de completare pentru a transforma viziunea magazinului lor online într-o realitate.

Considerată de mulți o platformă de comerț electronic complexă, Magento susține clienții, menținând o comunitate operativă de dezvoltatori și experți în ecosistemul Magento, care sunt gata să ajute începătorii cu întreținerea magazinului lor online.



### 3. Woocommerce

## WooCommerce



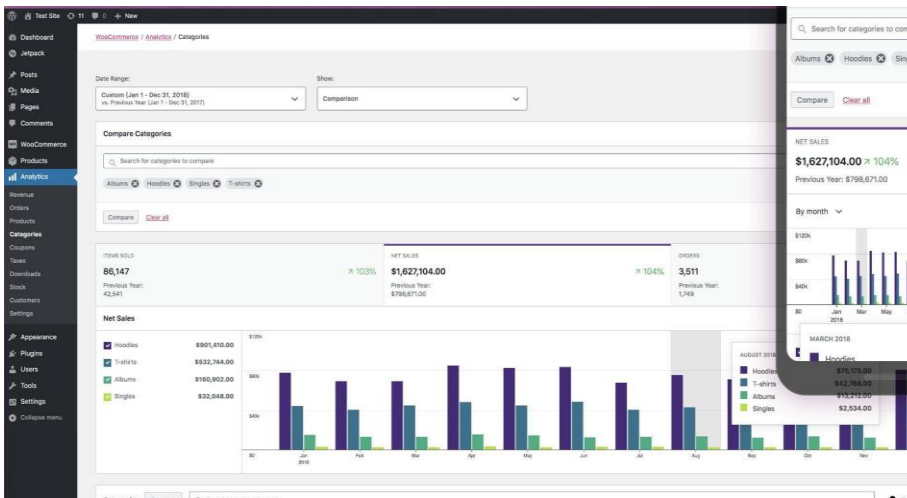
- ✓ Este gratis
- ✓ ✓ Bazat pe WordPress
- ✓ ✓ Coduri cupon
- ✓ ✓ Marketing prin e-mail
- ✓ ☐ Actualizările woocommerce nu funcționează întotdeauna bine
- ✓ ☐ Necesită cunoștințe și cunoștințe în WordPress

WooCommerce are peste 3.876.748 de site-uri web live.

CodeCanyon vinde peste 1.773 de pluginuri concepute pentru a se integra cu WooCommerce.

WooCommerce este una dintre cele mai mari platforme de comerț electronic open source. Conceput special pentru a se integra cu WordPress, WooCommerce are o mulțime de șabloane care vă pot ajuta să construiți un magazin online unic. Veți obține toate caracteristicile esențiale, inclusiv produse nelimitate, personalizare nelimitată, gestionarea comenzilor și transport gratuit.

Cel mai bun pentru: întreprinderile mici care au un site web dezvoltat de WordPress.



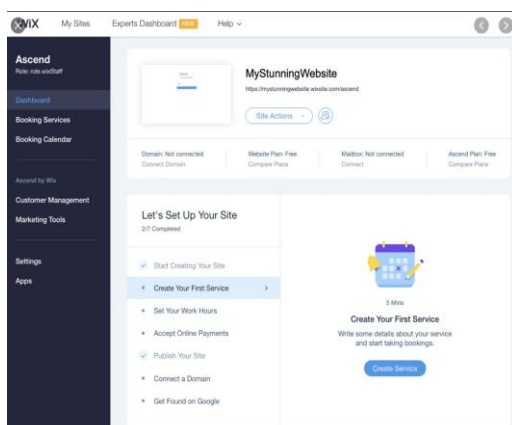
#### 4. Wix

## Wix



- ✓ Instrumente de gestionare minunate
- ✓ ✓ Opțiuni de marketing excelente
- ✓ ✓ O mulțime de aplicații
- ✓ ✓ Suportă mai multe valute
- ✓ ✓ Suport 24/7
- ✓ ☐ Nu există funcții POS native
- ✓ ☐ Nu se concentrează exclusiv pe comerțul electronic

Wix este o platformă de găzduire și construire de site-uri web pentru SMB, care are o mulțime de caracteristici pentru crearea unui magazin online elegant. Vă construiți site-ul folosind Editorul Wix, un instrument de glisare și plasare care vă permite să selectați și să personalizați diferite elemente ale site-ului dvs. De asemenea, veți avea șabloane și imagini stoc



## 6.5 Modalități de optimizare a site-ului pentru conversii

Pentru a optimiza site-ul și pentru a asigura o experiență de cumpărare fără probleme pentru utilizatori, este important să se asigure că site-ul este ușor de navigat, cu un design intuitiv și atractiv și conținut relevant și valoros care răspunde nevoilor și dorințelor clienților.

Optimizarea site-ului duce la conversii (cumpărarea unui produs, abonarea la newsletter, completarea unui formular) - transformă vizitatorii în clienți și duce la creșterea vânzărilor online.

Optimizarea conversiilor nu este un proces unic, ci o strategie continuă bazată pe analiză, testare și îmbunătățire.

Cele mai eficiente strategii de optimizare pentru a crește rata de conversie a site-ului dvs:

### 1. Îmbunătățirea vitezei de încărcare

- ✓ Un site lent afectează experiența utilizatorilor și duce la pierderea clienților. Google recomandă un timp de încărcare de **sub 3 secunde**.

**Soluții:**

- ✓ Optimizați imaginile (folosiți **WebP** în loc de PNG/JPG).
- ✓ Activați **caching-ul** și comprimați codul HTML, CSS și JavaScript.
- ✓ Utilizați o rețea de livrare a conținutului (**CDN**).

**Instrumente utile:** Google PageSpeed Insights, GTmetrix, Cloudflare

### 2. Crearea unui design clar și intuitiv

- ✓ Un design simplu și curat crește conversiile.
- ✓ Evitați elementele inutile și asigurați un **flow logic** al paginii.

**Soluții:**

- ✓ Folosiți **spațiu alb** pentru a face conținutul mai lizibil.
- ✓ Evidențiați butoanele **Call-to-Action (CTA)** prin culori contrastante.
- ✓ Asigurați un **layout responsive**, optimizat pentru mobil.

**Instrumente utile:** Figma, Adobe XD, Elementor (WordPress)

### 3. Optimizarea paginilor de produs

- ✓ Descrierile clare și imaginile de calitate influențează decizia de cumpărare.

**Soluții:**

- ✓ Utilizați **imagini HD** și videoclipuri demonstrative.
- ✓ Scrieți **descrieri detaliate**, evidențiind beneficiile produsului.
- ✓ Afișați **recenzii și rating-uri** pentru a spori încrederea.

**Instrumente utile:** Hotjar (pentru analiza comportamentului utilizatorilor), Trustpilot (pentru recenzii).

#### **4. Optimizarea procesului de checkout**

- ✓ Un checkout complicat duce la **abandonarea coșului**.

**Soluții:**

- ✓ Permiteți **cumpărături fără cont** (guest checkout).
- ✓ Simplificați formularele – cereți doar informațiile esențiale.
- ✓ Oferiți **mai multe metode de plată** (card, PayPal, Apple Pay).

**Instrumente utile:** Stripe, PayU, Revolut Business

#### **5. Folosirea unor Call-to-Action (CTA) eficiente**

- ✓ Butoanele CTA trebuie să fie **vizibile, clare și convingătoare**.

**Soluții:**

- ✓ Folosiți **verbe de acțiune**: „Cumpără acum”, „Solicită ofertă”, „Descoperă mai multe”.
- ✓ Creați **urgență**: „Reducere valabilă doar astăzi!”.
- ✓ Puneți CTA-urile **în zone strategice** (deasupra fold-ului, în secțiunile esențiale).

**Instrumente utile:** Thrive Leads, OptinMonster

#### **6. Optimizarea pentru dispozitive mobile**

- ✓ Peste 60% din traficul online provine de pe mobil.

**Soluții:**

- ✓ Folosiți un **design responsive** care se adaptează automat.
- ✓ Măriți **dimensiunea butoanelor** pentru ușurință în utilizare.
- ✓ Testați site-ul pe diferite dimensiuni de ecrane.

**Instrumente utile:** Google Mobile-Friendly Test, BrowserStack

#### **7. Implementarea testelor A/B**

- ✓ Testați **versiuni diferite ale site-ului** pentru a vedea ce funcționează mai bine.

**Soluții:**

- ✓ Comparați **titluri, imagini, culori, CTA-uri**.
- ✓ Testați variante de pagini de produs sau checkout.
- ✓ Analizați rezultatele și optimizați pe baza lor.

**Instrumente utile:** Google Optimize, VWO, Unbounce

## **8. Crearea unui sentiment de urgență și exclusivitate**

- ✓ Ofertele limitate motivează clienții să acționeze rapid.

### **Soluții:**

- ✓ Afișați **stoc limitat** („Doar 3 produse rămase!”).
- ✓ Folosiți un **timer pentru reduceri** („Reducerea expiră în 2 ore!”).
- ✓ Oferiți **bonusuri pentru achiziții rapide** („Primești cadou un eBook dacă comanzi azi!”).

**Instrumente utile:** Countdown Timer (Shopify), OptinMonster

## **9. Creșterea încrederii prin elemente de securitate**

- ✓ Clienții trebuie să aibă încredere că datele lor sunt în siguranță.

### **Soluții:**

- ✓ Asigurați-vă că site-ul are **SSL activ** (HTTPS).
- ✓ Afișați **sigle de securitate** (Visa, Mastercard, PayPal, Norton).
- ✓ Includeți o **pagină de garanție și returnare** clară.

**Instrumente utile:** SSL Checker, Trustpilot

## **10. Utilizarea strategiilor de remarketing**

- ✓ Majoritatea vizitatorilor nu cumpără la prima vizită, dar îi puteți aduce înapoi.

### **Soluții:**

- ✓ Folosiți **Google Ads & Facebook Ads** pentru a le reaminti de produse.
- ✓ Trimiteți **emailuri de recuperare a coșului abandonat**.
- ✓ Creați **campanii de retargeting personalizate**.

**Instrumente utile:** Facebook Pixel, Google Ads Remarketing, Klaviyo

## **6.6 Gestionarea inventarului online și procesele de îndeplinire a comenzilor.**

Gestionarea eficientă a inventarului și optimizarea procesului de îndeplinire a comenzilor sunt importante pentru succesul unui magazin online. Aceste procese influențează **satisfacția clienților**, **reducerea costurilor** și **maximizarea profiturilor**.

### **Importanța gestionării corecte a stocurilor**

- Evită suprastocarea (blocarea capitalului în produse nevândute).
- Previne lipsa stocurilor și pierderea clienților.
- Optimizează costurile de depozitare și aprovizionare.
- Asigură livrări rapide și precise.

### **6.6.1 Metode de gestionare a inventarului**

### 1. Stoc minim și reprovizionare automată

- Setezi un nivel minim de stoc și primești notificări când trebuie reîncărcat.
- Automatizezi reprovizionarea cu furnizorii.

### 2. Principiul FIFO (First In, First Out)

- Produsele cele mai vechi se vând primele pentru a preveni stocurile învechite (esențial pentru alimente, cosmetice, electronice).

### 3. Dropshipping

- Produsele sunt livrate direct de furnizor, fără a deține stoc propriu.
- Necesită parteneri de încredere pentru a asigura timpi de livrare buni.

### 4. Sistem de urmărire în timp real

- Utilizați sisteme de coduri SKU și coduri de bare
- Fiecare produs are un cod unic de identificare.
- Permite urmărirea stocurilor în timp real și sincronizarea acestora cu platforma de vânzare online.

### 5. Actualizarea frecventă a stocurilor

- Efectuați inventare regulate (zilnice, săptămânale, lunare).
- Utilizați metoda ciclului de inventariere (verificați doar o parte a stocului la un moment dat).
- Automatizați procesul printr-un software ERP/WMS.

## **6.6.2. Procesele de îndeplinire a comenzilor**

### **a) Etapele procesului de îndeplinire a comenzilor**

#### 1. Recepționarea comenzii

- Comanda este înregistrată în sistem și confirmată clientului.
- Integrarea cu platformele de plată verifică automat tranzacția.

#### 2. Procesarea comenzii

- Selectarea produselor din stoc.
- Ambalarea eficientă pentru protecție și optimizarea costurilor de transport.

#### 3. Expedierea și livrarea

- Alegerea celui mai bun curier în funcție de costuri și viteză.
- Urmărirea coletului și notificarea clientului cu statusul livrării.

#### 4. Gestionarea retururilor

- Politici clare de retur și schimb.
- Oferirea de etichete preplătite pentru returnări rapide.

## b) Modele de îndeplinire a comenzilor

### 1. Fulfillment propriu (In-house fulfillment)

- Gestionarea logisticii în cadrul propriei afaceri.
- Control complet, dar necesită spațiu de depozitare și echipă dedicată.

### 2. Externalizarea către un centru de fulfillment

- Companii precum **Amazon FBA, ShipBob, DHL Fulfillment** se ocupă de stocare și livrare.
- Potrivit pentru scalare rapidă și reducerea costurilor logistice.

### 3. Dropshipping

- Furnizorul expediază produsele direct către client.
- Nu ai control asupra stocurilor sau calității livrării.

## c) Optimizarea procesului de îndeplinire a comenzilor

### 1. Automatizare și integrare cu software-uri ERP/WMS

- Un sistem ERP (Enterprise Resource Planning) conectează vânzările, stocurile și logistica.
- Exemple: SAP, NetSuite, Odoo.

### 2. Optimizarea ambalării și transportului

- Ambalaje personalizate pentru branding și protecția produselor.
- Alegerea curierilor eficienți (DPD, Fan Courier, GLS, FedEx).

### 3. Tracking și comunicare transparentă cu clientul

- Notificări automate prin email/SMS.
- Posibilitatea de urmărire a comenzii în timp real.

## 6.7 Software-ului de gestionare a inventarului și impactul gestionării eficiente a inventarului asupra satisfacției clienților.

### a) Cele mai populare software-uri pentru gestionarea stocurilor:

- ✓ **Zoho Inventory** – Perfect pentru afacerile mici și medii, oferă automatizări și integrare cu Shopify și Amazon.
- ✓ **TradeGecko (QuickBooks Commerce)** – Ideal pentru companii care doresc control complet asupra stocurilor și logisticii.
- ✓ **NetSuite ERP** – Soluție avansată pentru companii mari, cu funcționalități complexe de gestionare a stocurilor.

- ✓ **Odoo Inventory** – Platformă open-source, flexibilă și scalabilă pentru orice tip de afacere.
- ✓ **Cin7** – Oferă gestionare multi-channel, perfect pentru afacerile care vând pe mai multe platforme.

## b) Impactul Gestionării Eficiente a Inventarului asupra Satisfacției Clienților

### 1. Livrări rapide și fără întârzieri

- Un stoc bine gestionat asigură **procesarea rapidă a comenzilor**.
- Reducerea întârzierilor îmbunătățește **experiența clienților**.

### 2. Evitarea stocurilor epuizate

- Un sistem bine organizat previne situațiile în care **clienții nu găsesc produsul dorit**.
- Crește **loialitatea și încrederea** în brand.

### 3. Reducerea anulărilor și retururilor

- O gestionare eficientă asigură **livrarea produsului corect**.
- Mai puține retururi înseamnă **costuri mai mici** și o experiență mai bună pentru client.

### 4. Experiență de cumpărare fluidă

- Sincronizarea inventarului pe toate platformele **elimină confuziile**.
- Clienții pot verifica **disponibilitatea în timp real**.

### 5. Creșterea recenziilor pozitive și recomandărilor

- Clienții mulțumiți lasă **recenzii bune** și recomandă magazinul.
- Un proces bine optimizat duce la **creșterea vânzărilor și fidelizarea clienților**.