

## M&O in Balans, 7<sup>e</sup> druk, vwo, Hoofdstuk 21 E-business Samenvatting d.d. 1-2-2014

*E-marketingbeleid* bestaat uit alle activiteiten die de onderneming onderneemt om de behoeften van afnemers via internet te bevredigen. Een *crossmediale uitzending* is een uitzending via een mediumtype dat oproept tot het gebruik van een ander medium. Bij e-business letten we minder op de 4p's en meer op de 4c's. Dit zijn *customer's solution*, *cost to consumer*, *convenience* en *communication*. Een *prijvergelijkingswebsite* is website waar je prijzen voor een product bij verschillende aanbieders kunt vinden.

*E-commerce* is handel via internet. De meest voorkomende zijn B2C: door ondernemingen aan consumenten, B2B: door ondernemingen aan ondernemingen en C2C: door consumenten aan consumenten.

Een webwinkel werkt vanuit *klantperspectief* vaak via de volgende stappen: bezoek, keuze, winkelwagen, controle, adresgegevens, controle en betalingswijze en orderbevestiging. Een *clickstreamprogramma* is een programma om klantgedrag bij te houden en te analyseren, ook verzamelen ze gebruikersgegevens van websitebezoekers. *Dropshipping* wordt toegepast door een webwinkel die zelf geen voorraad houdt maar bij een bestelling deze doorstuurt naar een derde om het product te laten verpakken en verzenden.

Een webwinkel werkt vanuit *detailistperspectief* vaak via de volgende stappen: controle besteloverzicht, betalingsbevestiging, aanmaak factuur – pakbon – aanmelding verzenddienst, inpakken bestelling en meegeven aan verzenddienst en verzending verwerken in het systeem.

Websites prikkelen bezoekers door actief, kort en krachtig op te roepen tot actie (*call to action*). *E-mailmarketing* is het gebruiken van e-mail door een onderneming om haar producten of informatie in de belangstelling te brengen met e-mail. De

Telecommunicatiewet geeft regels waar ondernemingen zich aan moeten houden.

*Zoekmachineoptimalisatie* is het aanpassen van de website om zo hoog mogelijk te scoren in de zoekresultaten, door te zorgen voor relevante inhoud en een sitemap (pagina waarop alle pagina's van een website zijn gesorteerd). *Zoekmachineadverteren* is het betalen voor advertentieruimte in de zoekpagina van een zoekmachine. Als je op een advertentie klikt kom je op de landingspagina uit met een call to action. *Webvertising* is het adverteren op internet. Dit gebeurt vaak via een advertentiehandelaar. Gebruikelijke betaalmodellen zijn CPM, CPC en CPA. *Affiliate marketing* is het adverteren om per verkoop een vergoeding te ontvangen (een vorm van CPA). De *conversieratio* is het percentage van websitebezoekers dat ook echt een bestelling plaatst.

Een cookie is een bestand dat door de computer van een websitebezoeker wordt gedownload. Voor het plaatsen is toestemming nodig tenzij het een functionele cookie is (*cookiewetgeving*).

Voor de controle op de identiteit moet een webwinkel minimaal vermelden: de naam, KvK-nummer, adres, contactgegevens en btw-nummer.

Webwinkels moeten informatie verstrekken over productkenmerken (*productinformatie*), prijzen inclusief btw, bijkomende kosten, wettelijke bedenktijd, betalingsmogelijkheden en de levering. Als de *levertermijn* niet is vermeld, geldt de wettelijke levertermijn van 30 dagen.