Európa rákapcsol

Az Andersen Consulting* Europe Takes Off *címmel nemrégiben tanulmányt tett közzé az európai elektronikus kereskedelem jelenlegi helyzetéről. A több mint 400 vállalatvezetővel készült interjúkon alapuló jelentésből kiderül, hogy az utóbbi 12 hónapban jelentős változások történtek: a vén kontinens elkezdett felzárkózni e-kereskedelemben az Egyesült Államokhoz.

Az elektronikus kereskedelem jelenlegi helyzetére vonatkozó jelentés legfőbb konklúziója, hogy óriási változások történtek e téren az utóbbi tizenkét hónapban. Egy évvel ezelőtt elvégeztek egy hasonló kutatást, s abban a megkérdezettek kétféle magatartását különböztették meg. Az egyik a várakozó álláspont volt: a vállalatvezetők figyelték, mit csinálnak a versenytársak, mit tesz az Egyesült Államok. A másik csoport felismerte, hogy az elektronikus kereskedelem versenyelőnyhöz juttatja cégét. Ez utóbbi csoportot az európai technológiai fejlődés is támogatta, s az elektronikus csatornák új piacokat nyitottak meg, új munkahelyeket generáltak. Egy esztendő elteltével egyértelműen kiderült, Európa az utóbbi utat választotta, s a jelek arra mutatnak, hogy most már ténylegesen fellendülőben van az e-kereskedelem. Mindazonáltal még jócskán van behoznivaló: Európa e-kereskedelmi forgalma mindössze 20 százaléka az Egyesült Államokénak. Várhatóan három év múlva ez az arány 60 százalékra módosul, mivel Amerikában a piac telítődésével mérséklődik a növekedési ütem. 1999 végére az e-commerce-bevételek világszerte elérték a 111 milliárd dollárt, s ennek ugyancsak 20 százalékát adja Európa. 2003-ra ugyanakkor az európai online piac értéke előreláthatóan 430 milliárd dollárra nő, míg ugyanez az érték globálisan mintegy 1300 milliárd dollár lesz.

Ami az e-kereskedelmet lehetővé tévő technológiákat illeti, Európa egy sor fejlesztésben, illetve kezdeményezésben Amerika előtt jár. Ilyenek például a biztonsági technológiák és a kormányok által kezdeményezett vagy támogatott digitális aláírás. Határozott előnye van Európának a különféle, vezeték nélküli átviteltechnológiákban, az egységes GSM-hálózatban. Ígéretes a digitális televíziózás beindulása is, ez újabb csatorna lehet az online kereskedelemben. Nem szabad elfeledkeznünk a terjedőben lévő beszédfelismerési és fordítási technológiákról sem, s jelentős előny Európa számára az intelligens kártyák mind szélesebb körű használata is. Ugyanakkor meg kell említeni az akadályozó tényezőket is, mint például az alacsony PC-ellátottságot és az internet szintén alacsony szintű elterjedtségét.

A megkérdezett vállalatvezetők egyik legnagyobb aggodalma az volt az e-kereskedelemmel kapcsolatban, hogy cégük vajon rendelkezik-e ehhez megfelelő szakmai felkészültséggel, annál is inkább, mivel az online kereskedelem elsősorban nem technológiai kérdés. A szakértők bíznak benne, hogy új munkahelyek jönnek létre, miközben a háttérben végzett tevékenységek automatizálása révén felszabaduló munkaerő például az ügyfélkapcsolatok menedzselésével kezdhet el foglalkozni.

Az elektronikus kereskedelem egyre nagyobb ütemben fog terjedni, különösen a vállalatok között, de számítani lehet a fogyasztókat célzó elektronikus kereskedelem arányának növekedésére is. Ami a technológiát illeti, a vezeték nélküli alkalmazási protokoll (WAP) elfogadása révén növekvő mértékben kerülnek előtérbe a mobil megoldások, a vezetékes átvitel területén pedig növekszik a sávszélesség, miáltal személyre szabott szolgáltatásokkal lehet megcélozni a lakossági piacot.

„Európa e-kereskedelmi forgalma mindössze 20 százaléka az Egyesült Államokénak. Várhatóan három év múlva ez az arány 60 százalékra módosul, mivel Amerikában a piac telítődésével mérséklődik a növekedési ütem.”