

E-commerce

Handel via internet. Meest voorkomende:

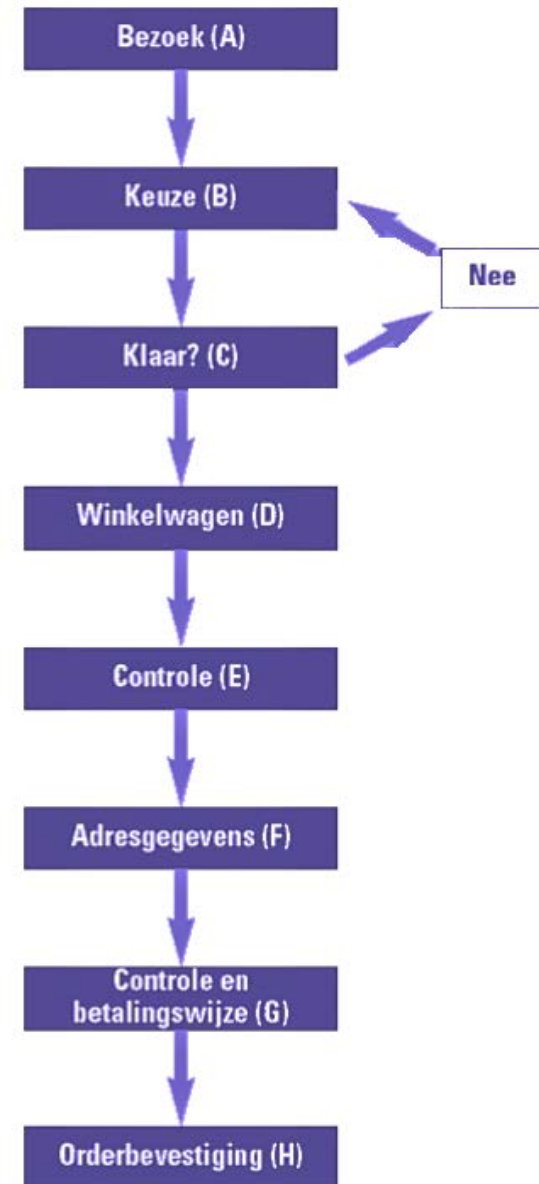
- B2C: door ondernemingen aan consumenten
- B2B: door ondernemingen aan ondernemingen
- C2C: door consumenten aan consumenten
- C2B: door consumenten aan ondernemingen.

Klantperspectief

Gezien vanuit de klant verloopt een bestelling via de volgende stappen: bezoek, keuze, winkel-wagen, controle, adresgegevens, controle en betalingswijze en orderbevestiging.



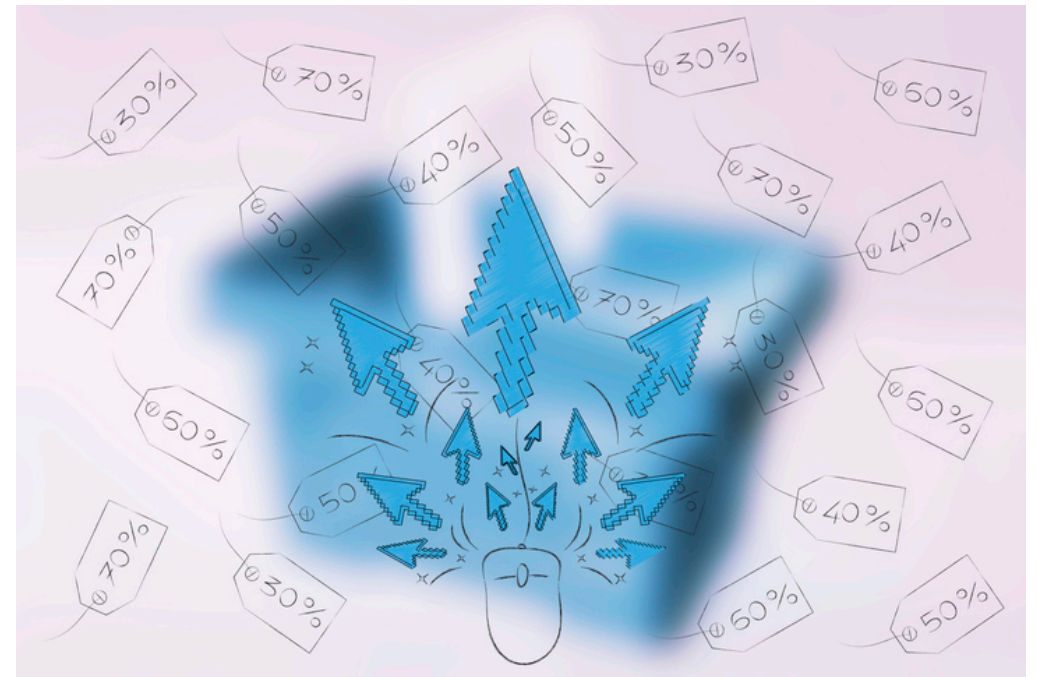
Klantperspectief



Webwinkelmodel, klant

Clickstreamprogramma

Een programma om klantgedrag bij te houden en te analyseren, het verzamelt gebruikersgegevens van websitebezoekers.



Dropshipping

Een webwinkel die zelf geen voorraad houdt maar bij een bestelling deze doorstuurt naar een derde om het product te laten verpakken en verzenden.



Detaillistperspectief

Gezien vanuit de detaillist verlopen bestellingen via de volgende stappen: controle besteloverzicht, betalingsbevestiging, aanmaak factuur – pakbon – aanmelding verzenddienst, inpakken bestelling en meegeven aan verzenddienst en verzending verwerken in het systeem.

Detaillistperspectief

