



Cybermarketing

- curs introductiv -

Mihai Orzan

- mihai.orzan@ase.ro
- miercuri, 15:00 – 16:30, sala 1406



Chestiuni organizatorice

- **Nota:**
 - Examen final: 50%
 - Activitate seminar: 50%
 - Proiect “critica”: 5%
 - Proiect “brief”: 10%
 - Website: 35%
- **Suport curs:**
 - **Orzan, G. si Orzan, M.** - “Cybermarketing”, Ed. Uranus, 2007
- **Suport semiar** (recomandat):
 - **Plotkin, David**, “Microsoft FrontPage 2002”, Ed. Teora, 2004.



Ce este marketingul?



- **Kotler:**
 - un proces social și managerial prin care indivizi sau organizații obțin ceea ce le este necesar și doresc prin crearea, oferirea și schimbul de bunuri și servicii având o anumită valoare
- **AMA (2004):**
 - o funcție organizațională și un set de procese menite a crea, comunica și furniza valoare clienților, ca și menținerii relațiilor cu clienții spre beneficiul companiei și al proprietarilor acesteia;
- **AMA (2007):**
 - o activitate, un set de instituții și procese de creare, comunicare, livrare și schimburi ce aduc valoare adăugată consumatorilor, clienților, partenerilor și societății în ansamblul ei;



Ce este cybermarketingul?



- **Keller** (1995):
 - folosirea puterii rețelelor de computere și de comunicație online și a mediului digital interactiv pentru a atinge obiectivele de marketing
- (2007):
 - procesul de creare și menținere a relației cu clienții, furnizorii și partenerii prin activități online de facilitare a schimbului de idei, produse și servicii în scopul atingerii obiectivelor organizaționale;



Ce este cybermarketingul?



- Ce s-a schimbat?
 - Modul in care se produc **interactiunile** intre diferitele entitati implicate in procesele de marketing:
 1. mediu de tip multi-la-multi;
 2. consumatorii pot interactiona direct cu mediul, modificandu-i proprietatile;
 3. consumatorii pot oferi continut comercial (valoare adaugata) produselor si serviciilor.



Cybermarketing



- Termeni asociati:
 - e-marketing
 - web marketing
 - marketing pe Internet
 - marketing online
 - m-marketing



Ce face marketingul?



1. investigarea pieței și a nevoilor de consum.
2. conectarea dinamică a întreprinderii în mediul economico-social.
3. satisfacerea în condiții superioare a nevoilor consumatorilor.
4. maximizarea eficienței economice (profit).



Ce face cybermarketingul?



Scop: crearea de valoare adaugata pentru actionari, clienti, parteneri, salariati si pentru societate in ansamblul ei.

- Transformarea strategiilor de marketing, pentru a creste valoarea adaugata pentru cumparatori prin strategii de segmentare, tintire, diferentiere si pozitionare ce tin seama de realitatile Societatii Informationale.
- O planificare si implementare interactiva a conceptiei, distributiei, promovarii si stabilirii preturilor pentru bunurile, serviciile si ideile aduse pe piata.
- Realizarea de schimburi care satisfac nevoile si asteptarile individualizate ale cumparatorilor.



Cybermarketing – scurt istoric



- 1984 – 1992: transmisie de date, e-mail, gopher, newsgroups.
- 1993 – 2001: WWW – HTML, CSS, comunicare, tranzactii, aplicatii distribuite (CRM, SCM, Intranet, Extranet, ERP, cookies, chat & ICQ,).
- 2001 – prezent: Web 2.0 – XML, blog-uri, RSS, VR, podcast, retele sociale





Avantajele cybermarketingului



1. Identificarea si atingerea rapida si eficienta a segmentelor tinta de consumatori.
2. Crearea unor legaturi permanente cu comunitatea consumatorilor si cu partenerii.
3. Costuri semnificativ reduse.
4. Noi oportunitati (oportunitati pentru noi produse si servicii).
5. Avantaje competitive (ca rezultat al fructificarii de noi oportunitati).



Cybermarketing



Elemente ce influenteaza adoptarea cybermarketingului:

- Hello world!
- Cresterea notorietatii;
- Valoare adaugata pentru clienti (punct de contact, servicii, informare, ex.: comunicate de presa);
- Managementul relatiilor cu clientii;
- Gestiunea fortelor de vanzare;
- Augmentarea canalelor de distributie (accesul la noi piete, cresterea disponibilitatii);
- Cercetari de marketing online (informatii despre consumatori, despre micro si macromediu).



amazon.com

Hello, Mihai Orzan. We have [recommendations](#) for you. (Not Mihai?)

FREE Two-Day Shipping with No Minimum Purchase

Mihai's Amazon.com Today's Deals Gifts & Wish Lists Gift Cards

Your Account | Help

Shop All Departments

Books

Movies, Music & Games

Digital Downloads

Computers & Office

Electronics

Home & Garden

Grocery, Health & Beauty

Toys, Kids & Baby

Apparel, Shoes & Jewelry

Sports & Outdoors

Tools, Auto & Industrial

Features & Services

Selling with Amazon

Publish on Kindle

Sell Your Stuff

Fulfillment by Amazon

WebStore by Amazon

Advantage Program

Associates Program

Amazon Payments

Amazon Exclusives

Amazon Prime

Amazon Bestsellers

Amazon Daily Blog

Amazon Connect

International Direct

Finance Your Purchases

Amazon Currency Converter

Partner Services

More to Explore

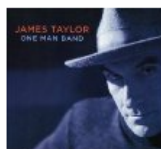
You looked at



[Songs of Joy & Peace Deluxe Version](#) Audio CD ~ Yo-Yo Ma
~~\$24.99~~ **\$17.99**

[Find similar items](#)

You might also consider



Play sample
[One Man Band](#) [CD + DVD] Audio CD ~ James Taylor
~~\$23.99~~ **\$15.97**



[Closer: The Best of Sarah McLachlan](#) Audio CD ~ Sarah McLachlan
~~\$40.99~~ **\$9.99**



Play sample
[Vivaldi: The Four Seasons](#) Audio CD ~ Joshua Bell
~~\$10.97~~ **\$9.99**

Hot New Releases at Amazon MP3



Play sample
[Gotta Be Somebody](#) MP3 Download ~ Nickelback
\$0.99

[More at Amazon MP3](#)

[Jennifer Hudson](#) MP3 Download ~ Jennifer Hudson...
\$9.99



Play sample
[Covers](#) MP3 Download ~ James Taylor
\$8.99



Play sample
[Light On](#) MP3 Download ~ David Cook
\$0.99

More Top Picks for You

Amazon Daily BLOG

2 posts since yesterday
[Posts for Mihai](#)

Axis



In this outstanding sequel to Wilson's Hugo-winning Spin (2005), we are taken to...
[Read more](#)
\$7.99

[Find similar items](#)

ADVERTISEMENT

The Secret Life of Bees
IN THEATRES OCTOBER 17TH

QUEEN LATIFAH
DAKOTA FANNING
JENNIFER HUDSON
ALICIA KEYS
SOPHIE OKONEDO

CLICK TO WATCH TRAILER

Put Your Party on Your Face

Which is selling more? Updated hourly



Amazon.com: Recommended for You - Windows Internet Explorer

http://www.amazon.com/gp/yourstore/ref=pd_irl_gw

File Edit View Favorites Tools Help

Google Bookmarks 1490 blocked Check Settings

Amazon.com: Online Shoppin... Amazon.com: Recommen...

amazon.com Hello, Mihai Orzan. We have [recommendations](#) for you. (Not Mihai?) FREE Two-Day Shipping with No Minimum Purchase

Mihai's Amazon.com Today's Deals Gifts & Wish Lists Gift Cards Your Account | Help

Shop All Departments Search Amazon.com GO Cart Your Lists

Mihai's Amazon.com Your browsing history Recommended For You Rate These Items Improve Your Recommendations Your Profile Your Tags Learn More

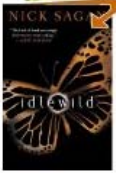
[Mihai's Amazon.com](#) > **Recommended for You**
(If you're not Mihai Orzan, click [here](#).)

Just For Today These recommendations are based on [items you own](#) and more.

[Browse Recommended](#) view: **All** | [New Releases](#) | [Coming Soon](#) [More results](#)

Recommendations

[Apparel & Accessories](#)
[Baby](#)
[Beauty](#)
[Books](#)
[Camera & Photo](#)
[Computers & PC](#)
[Hardware](#)
[Electronics](#)
[Gourmet Food](#)
[Grocery](#)
[Health & Personal Care](#)
[Home Improvement](#)
[Industrial & Scientific](#)
[Jewelry](#)
[Kitchen & Dining](#)
[MP3 Downloads](#)
[Magazine Subscriptions](#)
[Movies & TV](#)
[Music](#)
[Musical Instruments](#)
[Office Products](#)
[PC Components](#)
[Pet & Garden](#)

1.  **Idlewild**
by Nick Sagan (Jul 6, 2004)
Average Customer Review: ★★★★★ (45)
Available from [these sellers](#).
[15 used & new](#) from \$3.94
[See all buying options](#) [Add to Wish List](#)
☐ I own it ☐ Not interested x|★★★★★ Rate it
Recommended because you added **Edenborn** to your Shopping Cart and more ([Fix this](#))

2.  **The Ultimate Competitive Advantage: Secrets of Continuously Developing a More Profitable Business Model**
by Donald Mitchell (Mar 12, 2003)
Average Customer Review: ★★★★★ (137)
In Stock
List Price: \$36.95
Price: \$24.39
[39 used & new](#) from \$14.94
[Add to cart](#) [Add to Wish List](#)
☐ I own it ☐ Not interested x|★★★★★ Rate it
Recommended because you purchased **Business Models** and more ([Fix this](#))

3.  **The Tudors - The Complete First Season**
DVD ~ Steven Waddington (Jan 1, 2008)
Average Customer Review: ★★★★★ (215)
In Stock

Internet 100%

Cybermarketing



Influente asupra micromediului:

- **Furnizori:** accesul la noi piete/furnizori, o crestere semnificativa a gradului de conectare – EDI, Extranet, SCM, JIT.
- **Distribuitori:** disparitia unor clase de intermediari (dizintermediere), aparitia de noi canale de distributie.
- **Organisme publice:** e-mail, website, newsletter-e, Extranet si Intranet pentru o comunicare mai eficienta.
- **Competitie:** cresterea atomaticitatii pietei, informatii disponibile facil si rapid (transparenta mixului de marketing), cercetari de piata online, cercetari de marketing sindicalizate.
- **Consumatori:** putere crescuta de alegere – noi ofertanti, disponibilitatea informatiilor, tehnologii “prietenoase”, comunitati online.



Cybermarketing



Influente asupra macromediului:

- **Factori sociali si demografici:** adoptarea oricarei tehnologii este legata de acceptarea la nivel social a beneficiilor si a schimbarilor implicate (ex.: *cash rich, time poor* – servicii bancare online, *imbatranirea societatii, aparitia continua de noi tehnologii*).
- **Factori economici:** Internet bubble, Societatea Informatica, cresterea presiunilor concurentiale, accesul la o piata globala, scaderea costurilor promotionale, dezintermediere, angajari online, scaderea importantei localizarii geografice.
- **Factori tehnologici:** EDI, data mining, crawlers, WiFi, GUI, FTP, SSL, ISDN, 3G.
- **Factori politici:** e-guvernare.
- **Factori ecologici:** pentru moment nu exista o influenta semnificativa.



Cybermarketing



- **În esență** putem sintetiza că Cybermarketingul se diferențiază de marketingul tradițional prin următoarele aspecte:
 - ✓ Costurile;
 - ✓ Timpul ;
 - ✓ Interactivitatea;
 - ✓ Globalizare ;
 - ✓ Disponibilitate;
- **Cybermarketing-ul** este in principiu digital, nu tine seama de spatiu si timp, este interactiv si orientat catre dialog, puternic relational cu faptele iar proiectarea oricarei strategii de marketing este centrata permanent si im mod direct asupra clientilor individualizati, la nivelul pietei globale;
- **Cybermarketing-ul** este puternic relational, locul confruntarii il ia cultivarea relatiei de parteneriat, asimetria de informatii va fi abandonata in favoarea dialogului deschis;



