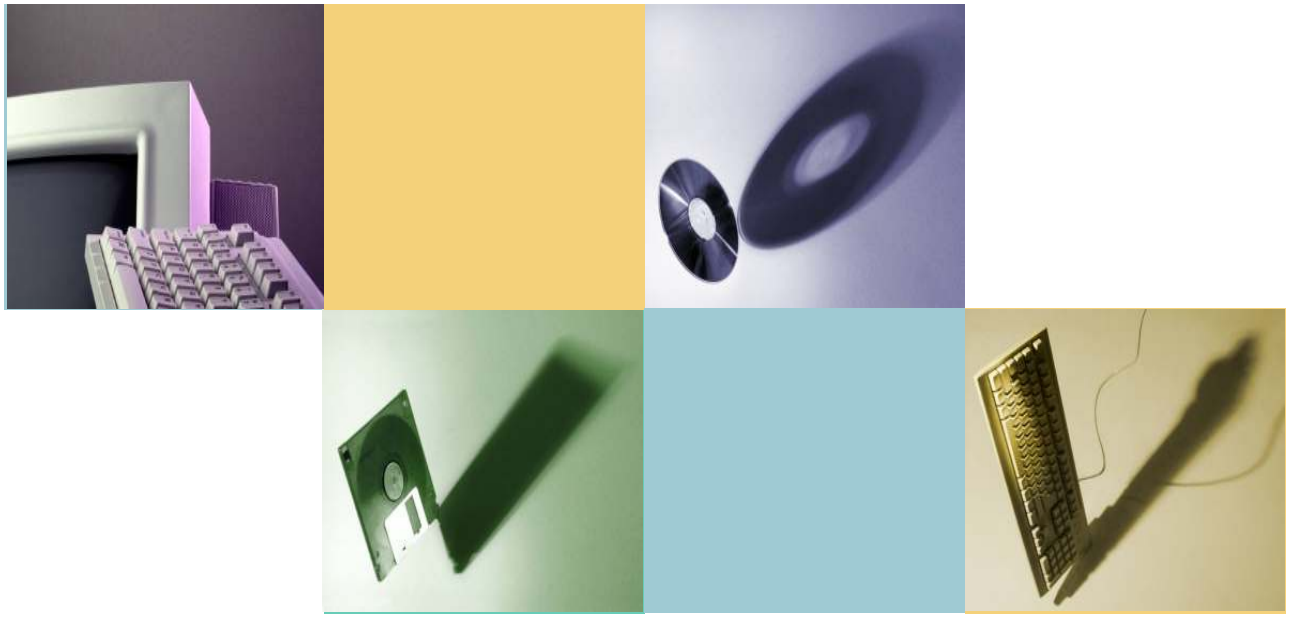
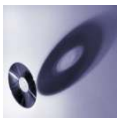
인터넷 비즈니스



제4장 상품구매 및 판매

Agenda

- 구매 프로세스
- 판매성향분석 및 관리
- 적정 재고관리



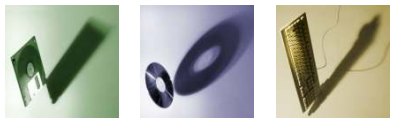
2.1 전자상거래 결제

2.1.1 소비자의 구매 과정 [Engel et al., 1995]

(1) 문제인식
(2) 정보탐색
(3) 대안평가
(4) 구매
(5) 구매 후 행동

2.1.2 기업의 구매 과정

(1) 문제인식
(2) 필요성 기술 및 제품 명세서 작성
(3) 공급자 탐색
(4) 공급계획서 제출 요구
(5) 공급자 선택
(6) 주문 명세서 작성
(7) 실적평가



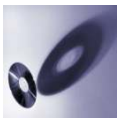
2.1 전자상거래 결제

2.1.3 전자상거래에서 소비자 행동

(1) 다양성 욕구
(2) 정보통제 욕구
(3) 정보내용 욕구
(4) 편리성 욕구
(5) 감각적 정보에 대한 욕구
(6) 사회적 경험 욕구
(7) 사회적 위험에 대한 민감성
(8) 프라이버시
(9) 상호작용 욕구

- 전자상거래 고객의 유형

(1) 목표가 분명한 정보 탐색자
(2) 바겐꾼
(3) 오락추구형
(4) 분명한 구매자

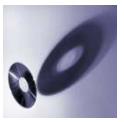


2.1 전자상거래 결제

2.1.4 전자상거래에서 소비자의 구매 특성

(1) 소득수준이 높다
(2) 상품 가격에 민감하다
(3) 인터넷에서 많은 시간을 보낸다
(4) 웹 환경의 이동 편이성에 보다 많은 관심을 가지 고 있다.

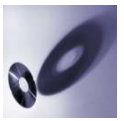
- 전자상거래 고객의 방문경로
  (1) URL 기반 방문
  (2) 중개자 경유 방문
  (3) 인터넷 배너 광고, 전자메일 경유
- 전자상거래 고객의 구매경로
  (1) 판매사이트에서 구매
  (2) 중개자 지원 기반 구매
  (3) 구매자 위치 구매



2.2 판매 성향 분석 및 관리

2.2.1 판매성향 분석 개요

- 소비자의 행동을 분석하여 시장에서 어떤 종류의 상품들이 어느 정도 규모로 판매되고 있고 각 품목들의 특성이 무엇인지를 파악하여 판매량에 어떠한 영향을 주는가 조사하는 것
  - 조회수가 많은 상품 순위
  - 최다 판매 상품 순위와 취소/반품된 상품 순위
  - 상품 판매 히스토리
  - 상품 판매 내역



2.2 판매 성향 분석 및 관리

2.2.2 판매성향 분석 기법들

(1) 판매반응 분석법

- 광고액과 판매액과의 관계를 통계적, 계량적으로 추정하여 광고예산 규모, 예산의 스케줄링 등을 결정
  - 1단계: 판매 광고자료의 시계열 자료 분석
  - 2단계: 판매자료와 광고자료간 상관관계 분석
  - 3단계: 광고의 판매반응 함수 추정
  - 4단계: 목표 매출 달성을 위한 광고예산 산정

(2) 판매액 실제수치 분석

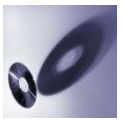
(3) 추세변동 계산법

(4) 부문 구성 계산법

(5) ABC 분석 (팔레트 분석)

(6) 판매 효율 분석

(7) POS (Point of Sales) 데이터 분석



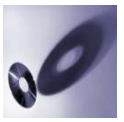
2.3 적정 재고관리

2.3.1 재고관리의 개요

- 상품, 부품 등을 장래 얼마만큼 확보하면 좋은가를 미리 결정하여 이동, 보관, 증감 등의 기록에 의해 최적재고를 유지하도록 하는 일

2.3.2 재고관리의 비용요소

- 구입비 (purchasing cost) 또는 생산비 (production cost)
- 주문비 (ordering cost) 또는 준비비 (setup cost)
- 재고 유지비 (holding cost, carrying cost)
- 재고부족비 (shortage cost)



2.3 적정 재고관리

2.3.3 기본 재고 모형

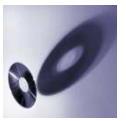
(1) 경제적 주문량 (EOQ) 모형

① 기본 가정

- 제품의 수요가 일정
- 조달기간이 일정, 조달이 일시에 이루어짐
- 품절이나 과잉재고가 허용되지 않음
- 주문비와 재고 유지비가 일정하며, 재고 유지비는 평균재고에 기초함

② 기호 정의

- TC (Total Cost): 연간 총비용
- D (Demand) : 연간 수요 (단위기간당 수요: d)
- C (Cost) : 단위당 구입비
- Q (Quantity) : 1회 주문량
- S (Setup cost) : 1회 주문비
- H (Holding cost) : 재고 유지비
- R (Reorder point) : 재주문점
- L (Lead time) : 조달기간

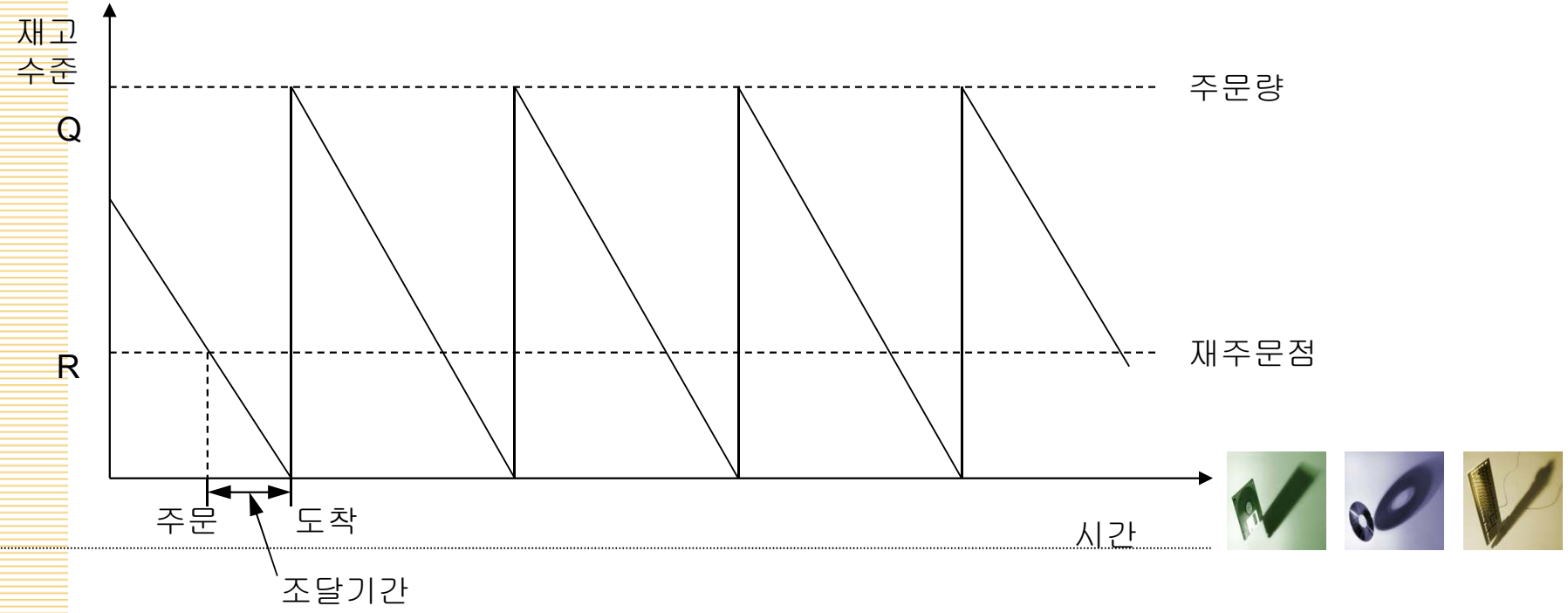


2.3 적정 재고관리

2.3.3 기본 재고 모형

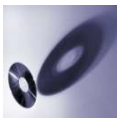
(2) 안전 재고

- 조달기간중 불확실한 수요에 대비하기 위해 예측된 수요이상으로 확보하는 재고를 완충재고 (Buffer stock)
- 일반적으로 조달 기간중 예상되는 최대 수요에서 평균 수요를 뺀 만큼을 안전 재고량으로 결정함



2.3 적정 재고관리

- 연간 총비용
  - $TC = DC+D/Q \times S+Q/2 \times H$
- 경제적 주문량 (EOQ : Economic Order Quantity)
  - $Q^*=\sqrt{2DS} / H$
- 연간 주문횟수 : D/Q^*
- 주문주기 : Q^*/D



1.2 물류관리 및 배송정책

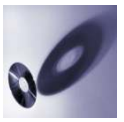
1.2.7 물류체계

- 물류 운영 주체와 방식에 따라 나뉨

(1) 물류센터를 이용한 쇼핑몰별 자체 물류

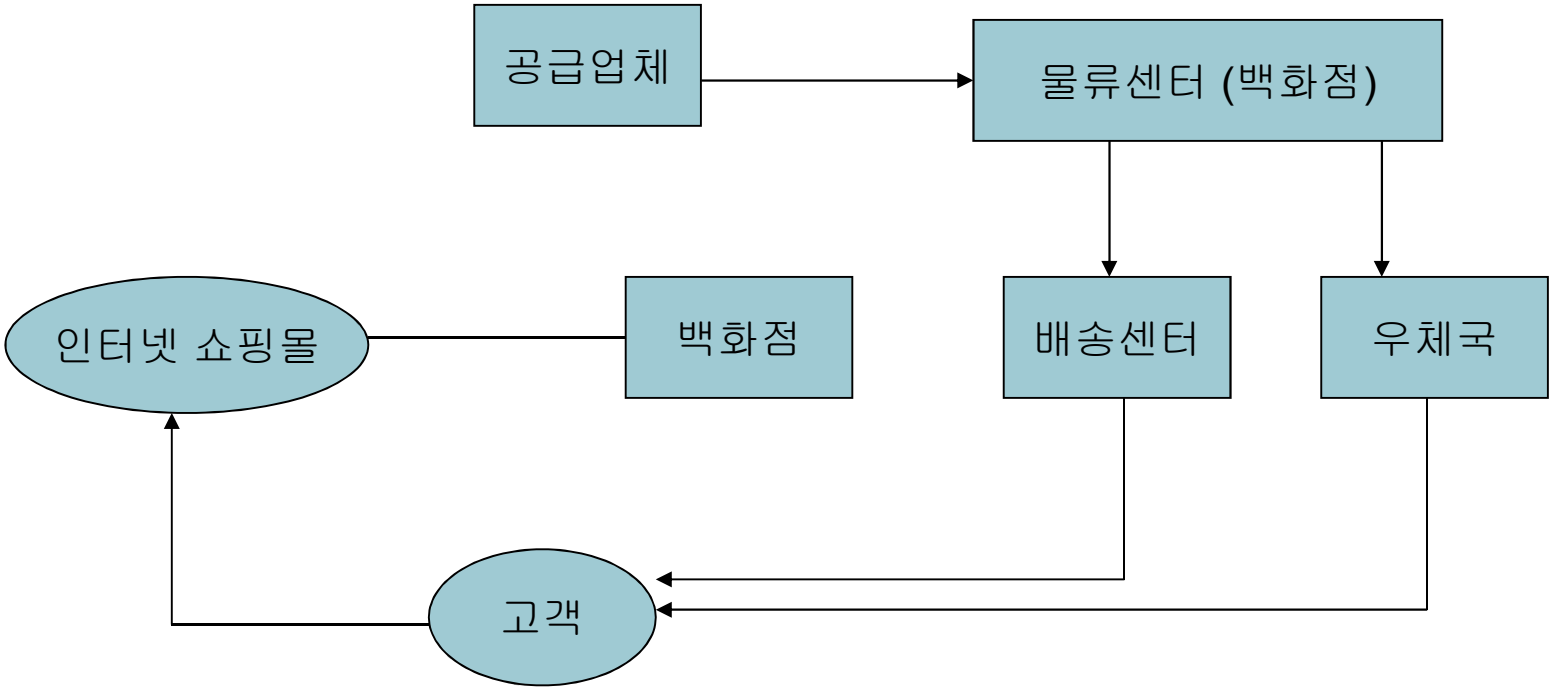
(2) 타사의 물류 시스템을 활용하는 물류체계

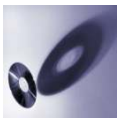
(3) 공동물류를 운영하는 물류체계



1.2 물류관리 및 배송정책

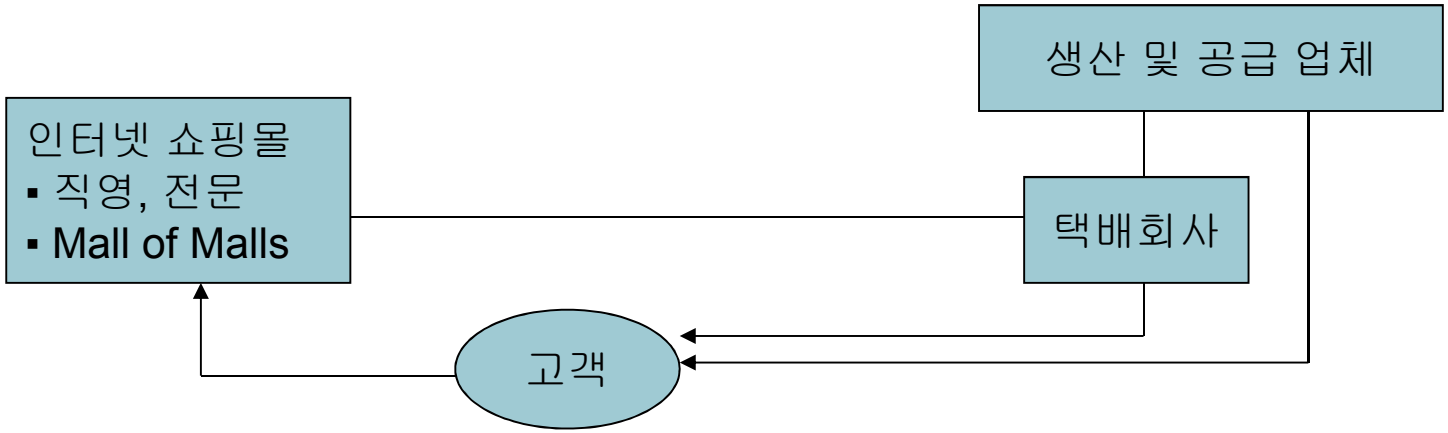
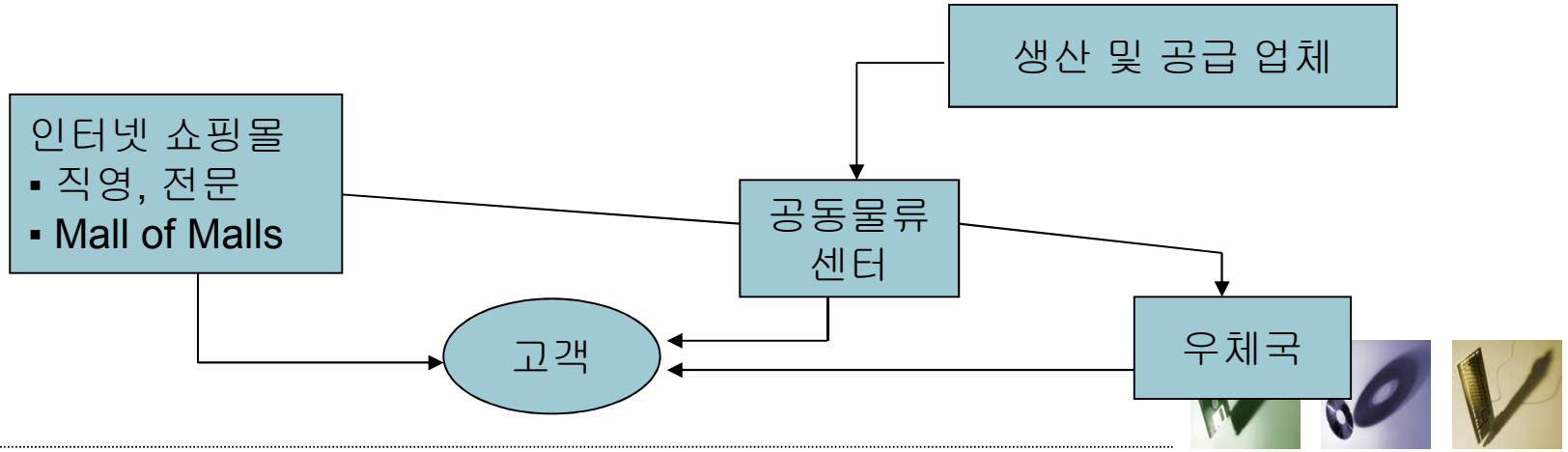
- 물류센터를 이용한 쇼핑몰별 자체 물류





선호도를 수치화 하는 도구 활용

- 타사의 물류 시스템을 활용하는 물류체계



- 공동물류를 운영하는 물류체계