



EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS KOMMISSION

Bryssel den 29.11.2001  
KOM(2001) 711 slutlig

**MEDDELANDE FRÅN KOMMISSIONEN  
TILL RÅDET OCH EUROPAPARLAMENTET**

**E-EKONOMINS INVERKAN PÅ DE EUROPEISKA FÖRETAGEN:  
EKONOMISK ANALYS OCH POLITISKA KONSEKVENSER**

**MEDDELANDE FRÅN KOMMISSIONEN  
TILL RÅDET OCH EUROPAPARLAMENTET**

**E-EKONOMINS INVERKAN PÅ DE EUROPEISKA FÖRETAGEN:  
EKONOMISK ANALYS OCH POLITISKA KONSEKVENSER**

**INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

INLEDNING .....	4
I. MAKROEKONOMISKA FRÅGOR: FRAMVÄXANDET AV E-EKONOMIN.....	5
1. Ekonomisk tillväxt och IKT:s betydelse .....	5
2. Produktivitetstillväxt och ökad sysselsättning .....	5
3. IKT, företagsorganisation och total faktorproduktivitet .....	6
4. Oförminskad produktivitetstillväxt på lång sikt? .....	7
II. MIKROEKONOMISKA FRÅGOR: E-EKONOMINS INVERKAN PÅ FÖRETAG OCH SEKTORER.....	7
1. E-ekonomin som katalysator för förändring .....	8
1.1 Snabba förändringar i näringslivets struktur .....	8
1.2 Ny affärsutveckling: betydelsen av riskkapital och marknadsbaserad finansiering ....	8
1.3 Ny IKT-kompetens för en ekonomi i snabb förändring.....	9
2. Nya affärsmodeller för e-ekonomin .....	9
2.1 Olika effekter i olika sektorer .....	9
2.2 Pådrivande och hämmande faktorer i olika sektorer.....	10
2.3 Innovationsspridning: från Internetföretag till traditionella branscher .....	10
3. Nya distributionskanaler och ny marknadsutveckling.....	11
3.1 Otydliga gränser, nya distributionskanaler, ny marknadsstruktur .....	11
3.2 E-marknaderna som katalysatorer för den inre marknaden .....	12
3.3 B2C: ett nytt förhållande mellan företag och konsumenter .....	12
3.4 Ingen e-ekonomi utan hållbar logistik .....	12
3.5 Den mobila dimensionen: ett strategiskt tillfälle för Europa .....	13

III.	KONSEKVENSER FÖR FÖRETAGSPOLITIKEN OCH DÄRMED FÖRBUNDEN POLITIK: EN CENTRAL ROLL FÖR FÖRETAGSAMHET .....	14
1.	Små och medelstora företags deltagande i e-ekonomin.....	14
2.	Lämplig kompetens för e-ekonomin .....	15
3.	Maximalt utnyttja de möjligheter som den inre marknaden erbjuder .....	17
4.	Mer öppenhet och konkurrens.....	18
5.	Stöd till forskning om e-ekonomin .....	19
6.	Effektivare relationer mellan myndigheter och företag .....	20
	SLUTSATS .....	22
	Bilaga 1: BNP-tillväxt, produktivitetstillväxt och ökad sysselsättning.....	23
	Bilaga 2: Skillnader i den totala faktorproduktivitets ökning .....	24
	Bilaga 3: Beräknade kostnadsbesparingar för B2B per sektor.....	24
	Bilaga 4: E-marknadsplatsernas ”användningsindex” per sektor.....	25
	Bilaga 5: Tre fallstudier.....	25
	Fallstudie 1: Bilindustrin.....	25
	Fallstudie 2: detaljhandels- och distributionsbranschen.....	26
	Fallstudie 3: Multimedieindustrin .....	27

## INLEDNING

Informations- och kommunikationstekniken (IKT) inverkar för närvarande i hög grad på potentialen för den ekonomiska tillväxten, eftersom den har blivit en av de främsta källorna till konkurrenskraft och inkomstökningar. Detta har resulterat i att informations- och kommunikationstekniken har fått en mer framträdande plats i den politiska debatten. När Europeiska unionen i mars 2000 i Lissabon fastställde det ambitiösa målet att själv ”bli världens mest konkurrenskraftiga och dynamiska kunskapsbaserade ekonomi” inom tio år konstaterade unionen även att uppnåendet av detta mål är beroende av bästa möjliga IKT-användning. Genom Lissabonstrategin förbättrades möjligheterna att gripa sig an det kunskapsbaserade samhället inom ramen för de befintliga politiska förfarandena och lanserades handlingsplanen för eEurope 2002 som en vägbeskrivning för moderniseringen av den europeiska ekonomin.

Kommissionen övervakar hela tiden hur IKT påverkar ekonomin, företagen och de främsta instrumenten med avseende på den ekonomiska politiken. Sysselsättningsfrågorna behandlas även ingående inom ramen för den europeiska sysselsättningsstrategin. I detta meddelande granskas e-ekonomins<sup>1</sup> inverkan på de europeiska företagen mot bakgrund av den senaste marknadsutvecklingen och de många debattinläggen i denna fråga. Meddelandet bygger på det betydande liberaliserings- och lagstiftningsarbete som man lagt ner på telekomområdet för att främja en klar och förutsägbar ram för e-affärer. Meddelandet grundas också på diskussionerna inom ramen för den konferens om e-ekonomin som kommissionen organiserade i mars 2001<sup>2</sup>. Korrigeringen av de överdrivna kurserna på aktiemarknaderna och konsolideringsfasen inom IKT-sektorn har undanröjt de flesta överdrivna inlägg som tidigare snedvridit debatten. Statistiska belägg har banat väg för en bred enighet om att IKT faktiskt påskyndar produktivitetstillväxten. Man inser nu allt mer hur IKT ändrar vardagen för företag, arbetstagare, offentliga förvaltningar och medborgarna i allmänhet.

Detta meddelande omfattar även en detaljerad analys som bekräftar lämpligheten hos den strategi som den Europeiska unionen följt de senaste åren. IKT påskyndar de tekniska framstegen. Denna utveckling kan bäst utnyttjas under omständigheter där företagen stimuleras att anpassa sig till nya förhållanden och där nya företag etableras, expanderar och ersätter äldre företag. Konsumenternas och företagens förväntningar försvagades drastiskt i och med de tragiska händelserna den 11 september 2001. Om man vill skapa goda ekonomiska förutsättningar, måste man därför först återställa och öka konsumenternas tilltro till ekonomin och företagsamheten. Rätt strategi som kan förväntas medföra synligare och mer betydelsefulla vinster är att skapa gynnsammare förutsättningar för företagsamheten och påskynda strukturella reformer.

I detta meddelande föreslås målinriktade åtgärder som syftar till att stärka de åtgärder som redan inletts för att främja IKT-användningen, integrera IKT i konvergerande produktionsteknik, öka tillgången på nödvändiga kunskaper, bättre utnyttja den inre marknadens möjligheter, främja innovation och stödja forskning. Det lyfts också fram att man

---

<sup>1</sup> Med ordet ”e-ekonomi” avses de ändringar i beteendet hos de ekonomiska aktörerna och medborgarna som är resultatet av de möjligheter som erbjuds genom den spektakulära utvecklingen och prissänkningen på IKT-området, i synnerhet när det gäller Internet.

<sup>2</sup> E-ekonomin i Europa: dess potentiella följder för EU-företag och EU:s politikområden. 1–2 mars 2001 i Bryssel. Se: <http://europa.eu.int/comm/enterprise/events/e-economy/index.htm>.

måste se till att de offentliga förvaltningarna inte bara effektivt utnyttjar IKT för egen del utan även fungerar som katalysatorer för en bredare användning.

## **I. MAKROEKONOMISKA FRÅGOR: FRAMVÄXANDET AV E-EKONOMIN**

### **1. EKONOMISK TILLVÄXT OCH IKT:S BETYDELSE**

Under den senare hälften av 1990-talet kunde USA, men även vissa medlemsstater (framförallt Irland, Nederländerna och Finland) och några andra OECD-länder (bl.a. Australien och Kanada), uppvisa ökad ekonomisk tillväxt och produktivitetstillväxt, oförändrad eller minskande inflation samt minskande arbetslöshet (se bilaga 1).

Beslutsfattarna har allt mer börjat inse IKT:s centrala betydelse för denna utveckling. IKT genomsyrar numera praktiskt taget alla delar av ekonomin och påverkar näringsliv och företagande på ett grundläggande sätt. Den ökande produktiviteten och ekonomiska tillväxten under 1990-talet är nära förbunden med utvecklingen inom IKT-sektorn. Priserna på halvledare har sjunkit oavbrutet under de senaste fyrtio åren samtidigt som deras kapacitet har ökat lika snabbt. De kvalitetsjusterade prisminskningarna ökade dramatiskt under den senare hälften av 1990-talet, vilket delvis återspeglade industrins övergång från treårig till tvåårig produktionscykel men också tyder på ökad konkurrens. De sjunkande kostnaderna för IKT-kapital medförde en kraftig undanträngning av andra kapitalformer och arbetskraft. I en rad länder ökade IKT-kapitalför djupningen, vilket banade väg för nytt och mer produktivt kapital och ökade ekonomins produktionsförmåga. Den ökande produktiviteten och ekonomiska tillväxten är också nära förbunden med utvecklingen av datorprogram och ledningsteknik. Dessa sektorer kännetecknas inte i lika hög grad av sjunkande priser utan mer av förbättrad kapacitet och ökad användarvänlighet, vilket har lett till bättre kvalitet på produkter och tjänster.

Utvecklingen inom IKT-sektorn (datorer, datorprogram, telekomutrustning och telekomtjänster) påverkar hela ekonomin. Den omfattande användningen av IKT ledde till snabbt sjunkande priser och kostnader inom databehandling och telekom med positiva följder för en rad andra områden, exempelvis tillverkningen av flygplan, bilar och vetenskaplig utrustning. Den snabba nedgången för företagens IKT-investeringar, som 2001 först kunde skönjas i USA och sedan i Europa, påverkade däremot tillväxtutsikterna för ekonomin negativt.

### **2. PRODUKTIVITETSTILLVÄXT OCH ÖKAD SYSSELSÄTTNING**

De goda makroekonomiska resultaten har även gynnat arbetsmarknaden. Den ökande produktiviteten har höjt sysselsättningen både i Europa och USA. Trots den pågående kapitalsubstitutionen har nämligen den produktionsstyrda efterfrågan på arbete ökat och lett till en nettoökning av antalet sysselsatta på arbetsmarknaden. Mellan 1995 och år 2000 uppgick nettoökningen av antalet arbetstillfällen i EU till nästan 10 miljoner. Den största sysselsättningsökningen noterades och kan fortfarande noteras i de sektorer som kännetecknas av antingen högteknologiskt eller IKT-relaterat arbete eller av hög kunskapsintensitet, vilket återspeglas av arbetskraftens höga utbildningsnivå. I EU uppgick bara under år 2000 sysselsättningsens nettoökning i dessa sektorer till 1,6 miljoner arbetstillfällen.

Produktivitetsoökningen har en avgörande betydelse för ökad levnadsstandard. På kort sikt kan emellertid ökade investeringar i produktivitetsoökande IKT-kapital få negativa följder för de

arbetstagare som inte kan använda den nya tekniken. I gengäld torde efterfrågan på arbetskraft med IKT-kompetens öka, vilket 1990-talets erfarenheter i Europa och USA visar. Trots ett betydande antal friställningar i IKT-sektorn under 2001<sup>3</sup> förblir de långfristiga utsikterna för sysselsättningen lovande.

Sammantaget är den IKT-orsakade produktivitetsökningen en motor för ökad sysselsättning. Arbetstillfällena må försvinna inom vissa områden, men genom den av IKT-användningen utlösta allmänna dynamiken skapas så många nya arbetstillfällena inom andra områden att det mer än väl kompenseras för förlusterna. Generellt leder insatsen av IKT till försvinnandet av enformiga arbeten, som ofta utförs av lågutbildade arbetstagare. Nya arbetstillfällena torde skapas i IKT-sektorer och i branschen för personliga tjänster, alltså på områden där det krävs större och annorlunda färdigheter. Kunskapsgapet utgör en stor utmaning för medlemsstaternas arbetsmarknadsplanering, arbetsmarknadsförvaltning och utbildningspolitik. Kunskapsbristen kan komma att dämpa spridningen av IKT och på så sätt hämma tillväxten.

### 3. IKT, FÖRETAGSORGANISATION OCH TOTAL FAKTORPRODUKTIVITET

Informations- och kommunikationstekniken är ekonomiskt viktig, eftersom den underlättar införandet av innovationer och ändringar i företagets organisation och eftersom den ändrar konkurrensvillkoren och marknadsstrukturerna. Den bidrar direkt till den ekonomiska tillväxten genom produktionen av IKT-varor och genom IKT-användningens spridning i ekonomin. Den makroekonomiskt bestyrkta ökningen av produktivitetstillväxten beror delvis på den omstrukturering som företagen genomfört till följd av IKT-innovationer.

Andelen IKT-investeringar i de industrialiserade ekonomierna ökar. I USA uppgick andelen IKT-investeringar 1999 till 4,54 % av BNP, medan den 1992 låg på 2,60 %. För EU som helhet är motsvarande siffra 2,42 % för 1999 och 1,81 % för 1992. I de enskilda EU-medlemsstaterna låg andelen IKT-investeringar av BNP 1999 på mellan 1,58 % (Spanien) och 3,76 % (Förenade kungariket)<sup>4</sup>. Att EU ligger så långt bakom USA när det gäller IKT-investeringar är förstås oroväckande.

Siffrorna för Europa (se bilaga 2) visar att den totala faktorproduktivitetsökning i sex medlemsstater (i fallande ordning Danmark, Förenade kungariket, Tyskland, Italien, Luxemburg och Spanien) var svagare 1996-2001 än 1991-1995. Däremot ökade produktivitetstillväxten markant i Grekland, Finland och Irland och i viss utsträckning också i Portugal, Belgien, Frankrike och Sverige. Ingen tydlig förändring mellan de båda perioderna kunde skönjas i Nederländerna och Österrike. Skillnaderna i produktivitetstillväxten mellan EU-medlemsstaterna beror inte bara på olika sätt att använda IKT utan delvis också på att länderna hunnit olika långt.

Den genomsnittliga produktivitetstillväxten per år i EU-15 minskade med 0,1 procentenheter mellan 1990-talets första och andra hälft, medan den i USA ökade med 0,6 procentenheter. Produktivitetstillväxten i Grekland, Finland och Irland ökade mer än i USA. Att produktivitetstillväxten inte ökar i en rad medlemsstater kan bero på den långsamma IKT-spridningen och stela förvaltningsstrukturer. Alla har tillgång till IKT. De stora skillnaderna

---

<sup>3</sup> En tidigare konsolideringsfas inföll 1989-1992.

<sup>4</sup> Investeringssiffrorna för Europa är uppskattningar baserade på IKT-utgifter. Se Daveri, F., "Information technology growth in Europe", Parmas universitet, 2001.

mellan USA och EU när det gäller IKT-investeringar och produktivitetstillväxt tyder på att man i Europa ännu inte fullt ut utnyttjar denna potential.

#### **4. OFÖRMINSKAD PRODUKTIVITETSTILLVÄXT PÅ LÅNG SIKT?**

En rad forskare anser att den dramatiska produktivetsökningen i USA under 1990-talets andra hälft bara berör ekonomins smala IKT-producerande segment och knappast påverkar de övriga, mycket större sektorerna, dvs. ”den gamla ekonomin”. Det finns dessutom de som säger att 1990-talets snabba produktivetsökning delvis var cykliskt betingad och därför kan vända vid en konjunkturedgång. Trots den rådande konjunkturedgången kan man skönja allt fler tecknen som bekräftar att IKT på ett grundläggande sätt har förändrat våra ekonomier, och att dess produktivitetseffekter även är kännbara utanför den IKT-producerande sektorn. Med tanke på att priserna på halvledare förmodligen kommer att fortsätta att rasa och att kvaliteten på nya generationers teknik förbättras kommer IKT-sektorn även fortsättningsvis att kunna bana väg för nytt, mer produktivt och allt billigare kapital i ekonomin. Om denna process, som vissa tror, fortsätter i tio år till, finns det en betydande potential för ökad levnadsstandard.

Det är uppenbart att USA erbjöd en god grogrund för IKT-användningen och lyckades åstadkomma avsevärda produktivetsvinster med hjälp av den nya tekniken. USA har emellertid gått om EU även på andra områden, bland annat när det gäller sysselsättningen. Europa måste lägga sig vinn om att hinna i fatt USA. Om e-ekonomin utlöser en process som leder till att den inre marknaden öppnas ytterligare och stukturreformerna påskyndas, skulle vinsterna till och med kunna bli ännu större än i USA. En av framtidens stora utmaningar är därför att utnyttja denna potential i alla medlemsstater. Eftersom de flesta EU-medlemsstater ligger efter USA i fråga om produktivitetstillväxten, vore det ett dyrköpt misstag att inte dra lärdom av den snabba utvecklingen i vissa europeiska länder, och inte minst i USA, vad gäller IKT:s betydelse.

## **II. MIKROEKONOMISKA FRÅGOR: E-EKONOMINS INVERKAN PÅ FÖRETAG OCH SEKTORER**

Mycket tyder på att e-ekonomin medför ändringar i organisations- och marknadsstrukturerna. Detta gäller främst följande:

- Ökad konkurrens till följd av mindre hinder och nya leveranskanaler för produkter och tjänster.
- Nya affärsmodeller med lägre kostnader, högre kvalitet och kundstyrd innovation.
- Nya inköps- och försäljningsmetoder där produkter och tjänster kundanpassas ytterligare.
- Nya kompetensbehov.

E-ekonomins inverkan varierar starkt från sektor till sektor. I informationsrika sektorer, exempelvis digitala varor, informationstjänster och finans- och affärstjänster, utvecklas nya affärsmodeller och ökar konkurrensen. I de branscher där hindren är större, exempelvis byggsektorn och tung industri, torde effekterna komma långsammare. Digitala interaktioner mellan förvaltningarna och näringslivet är en viktig beståndsdel av e-ekonomin. Genom att erbjuda nätbaserad tillgång till offentliga tjänster kan förvaltningarna ge företagen konkreta och direkta incitament att själva bli digitala.

## 1. E-EKONOMIN SOM KATALYSATOR FÖR FÖRÄNDRING

### 1.1 Snabba förändringar i näringslivets struktur

Den snabba tekniska förändringstakten, utlöst av den breda spridningen av IKT, har stor effekt på företagets struktur och livscykel. För det första reduceras genom IKT det geografiska avståndets ekonomiska betydelse och kostnaderna för informationsinhämtning, vilket i sin tur ökar konkurrensen. För det andra brukar IKT sänka kostnaderna för grundandet av små företag, vilket torde öka konkurrensen ytterligare. För det tredje möjliggör IKT nya samarbetsformer för leverans av produkter och tjänster, vilket torde leda till ökad kvalitet och kostnadseffektivitet. Sist men inte minst ger IKT upphov till många nya produkter och tjänster.

Genom grundandet av nya och anpassning eller ersättning av traditionella företag anpassar sig ekonomin till nya marknadsförhållanden. Denna process, som är själva motorn i den ekonomiska tillväxtökningen, går sedan slutet av 1990-talet i allt snabbare takt. Det är beslutsfattarnas ansvar att göra denna process så effektiv och smidig som möjligt, vilket också omfattar införandet av lämpliga sociala stötdämpare för att man skall undvika påfrestningar på samhällsstrukturen.

### 1.2 Ny affärsutveckling: betydelsen av riskkapital och marknadsbaserad finansiering

IKT kan utlösa förändringar, men det finns många andra viktiga förutsättningar som måste vara uppfyllda innan den ovannämnda processen verkligen kan komma igång. Exempelvis är tillgång till lämpliga finansieringsmedel så viktig att många analytiker brukar nämna den som en av de viktigaste förklaringarna till den amerikanska ekonomins spektakulära resultat under det gångna årtiondet.

Eget kapital har visat sig vara lämpligare och effektivare för finansiering av nya företag än traditionella banklån, som ju fortfarande är den viktigaste finansieringskällan för många små och medelstora företag, särskilt för dem utanför e-ekonomins huvudbransch. Våldigt ofta bygger de nya IKT-beroende företagen på en idé, ett koncept eller en programtillämpning i kombination med företagarens egen kompetens och driftighet. Företag baserade på immateriella tillgångar har ofta svårt att skaffa kapital från traditionella källor. Det relativt låga och splittrade utbudet av europeiskt riskkapital hindrar emellertid e-ekonomins utveckling. Läget håller visserligen på att förbättras, men EU:s riskkapitalmarknad utgör fortfarande bara en bråkdel av den amerikanska, där pensionsfonderna har stor betydelse. År 2000 var de tidiga investeringarna i USA fem gånger så stora som i Europa<sup>5</sup>. Finansieringsmöjligheterna i Europa är fortfarande inte tillräckligt innovationsvänliga, varken när det gäller teknisk eller organisatorisk innovation. Europa måste övervinna detta handikapp för att strukturförändringarna skall kunna genomföras snabbare och i större skala. I enlighet med Lissabonstrategins krav har Europeiska investeringsbanken, genom sitt initiativ "Innovation 2000", och kommissionen, inom ramen för sin handlingsplan<sup>6</sup> för finansmarknaden och sitt fleråriga program för företagspolitik och företagande (2001-2005), tagit initiativ till att bidra till tillhandahållandet av riskkapital för innovativa företag.

---

<sup>5</sup> Källa: European Venture Capital Association (EVCA).

<sup>6</sup> KOM(1999) 232 slutlig, 11.5.1999. "Att genomföra handlingsramen för finansmarknaderna: en handlingsplan".

### 1.3 Ny IKT-kompetens för en ekonomi i snabb förändring

Nya arbetssätt brukar kräva ny kompetens. Kompetensgapet har i alla tider varit ett problem som beslutsfattarna måste lösa, och utbildningssystemen har alltid tvingats anpassa sig till nya krav. IKT har gett detta gamla problem en ny dimension. IKT har ändrat produktionsförfarandena i hela ekonomin genom att ersätta traditionella arbetsuppgifter med IKT-baserad, processtyrd verksamhet. Samtidigt som det är svårt för arbetsgivarna att rekrytera arbetstagare med IKT-kompetens, bidrar IKT till försvinnandet av enformiga arbeten och minskar därmed efterfrågan på utbildad arbetskraft.

Trots den senaste tidens konjunkturedgång råder i Europa på lång sikt fortfarande ett stort behov av arbetskraft med IKT-kompetens. Kortfristiga händelser undergräver inte den underliggande tillväxttendensen. Den tydliga nedgången i IKT-branschen har lett till ett stort antal friställningar. På grund av detta minskar oundvikligen gapet mellan utbud av och efterfrågan på IKT-kompetent arbetskraft. Prognoserna pekar emellertid på att bristen på IKT-personal fram till 2003 ändå kommer att uppgå till 1,5 miljoner arbetstagare<sup>7</sup>.

Företagen reagerar på olika sätt. Några lägger ut en rad IKT-verksamheter på entreprenad och stimulerar därigenom marknaden för IKT-tjänster och konsultföretag ytterligare. Detta gör att de snabbare, men inte tvunget billigare, kan skaffa sig teknik och kunskap. Företagens agerande i nuläget tyder på att utrymmet för internutbildning är begränsat. Dessutom bör det påpekas att en stor del av efterfrågan härrör från små och medelstora företag, som ofta möter stora svårigheter när de försöker locka till sig kvalificerad IKT-personal och personal med kompetens på e-affärsområdet, eftersom de konkurrerar med stora aktörer som lägger beslag på den största delen av den tillgängliga expertisen.

IKT-kunskapsgapet utgör ett stort hot mot den fortsatta tillväxten i Europa. På grund av befolkningsminskningen och europeiska ungdomars minskande intresse för naturvetenskapliga ämnen är detta för Europas del ett synnerligen allvarligt problem. Rättsliga åtgärder som vidtagits av några av Europas handelspartner, exempelvis USA:s ”*competitiveness and workforce improvement act*” som ger utländska yrkespersoner möjlighet att få arbetstillstånd, ökar kampen om kvalificerad arbetskraft i Europa. Många unga européer lockas av högre löner och bättre arbetsvillkor i USA. På grund av de kulturella och rättsliga förutsättningarna är det i Europa ofta svårare att locka till sig och hålla kvar kvalificerad, utländsk arbetskraft. Restriktioner för tillfälliganställning, uppehållstillstånd, pensionsöverföringar, skatter, entreprenadavtal och utbildningsstöd bidrar ytterligare till att göra Europa mindre attraktivt för IKT-specialister.

## 2. NYA AFFÄRSMODELLER FÖR E-EKONOMIN

### 2.1 Olika effekter i olika sektorer

En viktig skillnad mellan olika sektorer utgörs av den inneboende möjligheten till kostnadsbesparingar och produktivitetstillväxt. Under flera decennier har IKT använts för att öka produktiviteten, förbättra kvaliteten och sänka kostnaderna. Till och med i de mest effektiva sektorerna innebär emellertid Internetbaserade tillämpningar en ny dimension (se bilaga 3).

---

<sup>7</sup> Källa: International Data Corporation (IDC), juni 2001.

Kostnadsbesparingar utgör ett starkt motiv för att börja med e-affärer. Det är allmänt erkänt att man kan sänka kostnaderna ytterligare genom att gå från första generationens tillämpningar, såsom elektroniskt datautbyte, till andra generationens Internetbaserade tillämpningar för e-affärer. Dessutom kan e-affärstillämpningarna med sitt större produkt- och tjänsteutbud underlätta olika funktioner. Man kan exempelvis tillhandahålla direktkundtjänst eller låta kunden följa orderhanteringen steg för steg. I vissa branscher kan företagen på så sätt snabbare och mer flexibelt svara på marknadens signaler och erbjuda bättre kundtjänster.

Genom e-ekonomin får man bra möjligheter att utnyttja olika samarbetsmodeller, förbättra produkt- och tjänsteutbudet och därmed öka företagets lönsamhet. Så har till exempel ”just-in-time”-modellen berikats genom nya samarbetsformer mellan tillverkare och deras partner nätverk i leveranskedjorna. Nya former av handelssamarbete möjliggör inte bara öppnare affärskontakter utan också fler interaktioner än elektroniskt datautbyte. Bland typiska affärsmodeller kan nämnas designsamarbete i realtid, gemensam produktutveckling, försäljningssamarbete och personalutbyte. I vissa fall ger företagen sina partner tillgång till sina produktions- och distributionsprocesser och inför därmed fullt ut integrerad e-affärsverksamhet.

## **2.2 Pådrivande och hämmande faktorer i olika sektorer**

Generellt gäller att ju mer en sektor är informationsberoende, exempelvis finansmarknaden eller sektorn för IKT-produkter och -tjänster, desto större är kostnadsbesparingarna respektive produktivitetsvinsterna och omfattningen av organisationernas omstrukturering. I de sektor där man redan infört effektiva produktionsförfaranden och där konkurrensen är stor (t.ex. bilindustrin) utgör e-affärer bara ännu ett steg i den löpande förändringen, som visserligen ger ytterligare effektivitetsvinster men knappast kan betraktas som revolutionerande (se bilagorna 4 och 5).

Däremot gäller att ju mer diversifierad en sektors marknadsstruktur är, desto mer har den att vinna på e-affärer. Textilindustrin med sin ytterst splittrade struktur, sina många gränsöverskridande intressen och snabba produktväxling anses vara paradexemplet på en bransch som kan dra nytta av e-affärer. Av samma skäl ligger turistbranschen i täten när det gäller användningen av Internet. Vad som händer är att befintliga aktörer omformar sina affärsprocesser och inriktar sig på mervärdetjänster, och att det dyker upp nya Internetinriktade aktörer. Ett annat mått för omfattningen av den av e-affärsidéerna orsakade omstruktureringen är ett företags specialiseringsgrad. Högspecialiserade små och medelstora företag brukar ofta utnyttja e-affärsmöjligheterna för att föra ut sina produkter och tjänster på nya marknader.

## **2.3 Innovationsspridning: från Internetföretag till traditionella branscher**

Ett av e-ekonomins särdrag är uppkomsten av nya affärsmodeller. Många av dessa har misslyckats, liksom många Internetföretag. Andra däremot, särskilt på business-to-business-området (B2B), har visat sig vara bärkraftiga. För EU-företag skulle det snarare kunna vara en fördel än en nackdel att gå in i e-ekonomin i en mer mogen fas. De kan lära sig av pionjärernas fel och använda utprovad och testad teknik och bärkraftiga affärsmodeller. Att bli digitala och fullt ut engagera sig i e-affärer är dock för många företag en sammansatt process som ofta tar mer tid och arbete i anspråk än man ursprungligen trott.

Numera betraktas allmänt de traditionella branscherna, och inte Internetföretagen, som den drivande kraften bakom e-ekonomin i Europa. Det är inte de Internetbaserade konsumenttillämpningarna utan B2B-tillämpningarna som utgör marknadens kärna och som

beräknas stå för mer än 90 % av alla e-affärsinkomster. Det är också det område där Europa brukar stå sig bäst i konkurrensen. En särskild faktor som driver på e-ekonomin i Europa är de industriella användarnas oförminskade efterfrågan på e-affärsteknik, i motsats till USA, där företagen de senaste åren redan gjort stora investeringar och nu är mer återhållsamma.

### **3. NYA DISTRIBUTIONSKANALER OCH NY MARKNADSUTVECKLING**

#### **3.1 Otydliga gränser, nya distributionskanaler, ny marknadsstruktur**

I e-ekonomin vidgas produktbegreppet, vilket innebär att produkten till stor del även omfattar tjänster. De traditionella branscherna utökar allt oftare sitt utbud med mervärdestjänster. Återförsäljarna har börjat erbjuda försäkringar och andra finansiella tjänster, samtidigt som IT-tillverkarna utvidgar sitt produktsortiment med e-affärstjänster och därmed fortsätter sin omvandling från lådtillverkare till tjänsteleverantörer. I vissa sektorer, t.ex. logistiksektorn, leder övergången från traditionell verksamhet, dvs. varutransport, till informationsförvaltning – med en enda portal för alla e-affärsbehov – till en grundläggande omstrukturering av kärnverksamheten. På många områden står tjänsterna för ett större mervärde än varuförsäljningen.

Många företag går mot en blandad affärsmodell med både nätbaserad och traditionell verksamhet ("bricks and clicks"-modellen). Internetbaserade företag börjar uppvisa särdrag som kännetecknar traditionella företag såsom lager och affärskedjor. Traditionella återförsäljare börjar i gengäld flytta en del av sin verksamhet till nätet och skaffar sig nya distributionskanaler och försörjningsstrategier. Denna hybridiseringsprocess, som påskyndats av Internetföretagens konsolidering, har lett till olika trender i marknadsutvecklingen. På de flesta områden leder distributionskanalernas omstrukturering helt enkelt till större pristransparens och ökad konkurrens. På andra områden händer det faktiskt att rådande förhållanden ifrågasätts genom e-affärsverksamheten och att nytt ljus kastas på lagstadgade kvasimonopol. Detta gäller sektorer med föreskrivna distributionskanaler, t.ex. läkemedelssektorn, och reglerade yrken (advokater, läkare osv.). I detta sammanhang bidrar e-affärsverksamheten till att marknadsnischer bryts ned och nya områden utsätts för konkurrens.

E-ekonomin blir allt mer beroende av en informationsinfrastruktur som stöder de olika affärsprocesserna och -transaktionerna. Ett tecken på detta är att man mer än någonsin är beroende av annan infrastruktur såsom energiförsörjning, telekommunikationer, finansmarknader, transportstrukturer osv. Företagen måste dessutom i allt högre grad ringa in och hantera de risker som går hand i hand med utvidgade och dynamiska företagsformer. Ett företags lönsamhet kommer i allt högre grad att bero på mobila och utspridda resurser på grundval av tillfälliga, strategiska partnerskap, men även på nätverk av kunder, leverantörer och mellanhänder. Det krävs därför en helhetssyn på organisationsprocesser, rättsliga processer och tekniska processer.

Kommissionen har försökt hjälpa företagen att anlägga en helhetssyn på möjligheter och risker. Meddelandet om nätsäkerhet<sup>8</sup> omfattar till exempel konkreta åtgärder som syftar till att öka medvetandet och spridningen av bästa praxis på detta område. Fortfarande återstår

---

<sup>8</sup> KOM(2001) 298 slutlig, 6.6.2001. "Nät- och informationssäkerhet: förslag till en europeisk strategi". I meddelandet beskrivs följande åtgärder: bättre samordning mellan medlemsstaterna (t.ex. insamling och spridning av information om nya säkerhetsrisker), effektivare standardisering och certifiering, bättre skydd mot datorrelaterad brottslighet, regeringarnas aktiva stöd till användandet av säkra lösningar för myndigheternas tjänster och stärkt internationellt samarbete.

dock mycket att göra. Utmaningen består i att dels garantera den ekonomisk säkerheten, vilket i sin tur oundvikligen förutsätter att informationsinfrastrukturen fungerar på ett förutsägbart och tillförlitlig sätt, dels skapa en öppen miljö för företagens affärsverksamhet.

### **3.2 E-marknaderna som katalysatorer för den inre marknaden**

E-marknaderna är en särskild aspekt av e-samarbetet mellan företag ("collaborative e-business"). Flera hundra offentliga och privata e-marknader har under de senaste två åren upprättats i USA och Europa. Några av dessa var sektorspecifika och inriktade på en viss branschs behov, andra var horisontala. En del upprättades av konsortier bestående av antingen köpare eller säljare, medan andra upprättades av utomstående företag eller teknikleverantörer. E-marknadernas arbetssätt är väl dokumenterade. På marknaderna möts köpare och säljare och upprättas mekanismer som hjälper företagen att på ett kostnadseffektivt sätt nå ut till globala marknader. Förutom teknisk driftskompatibilitet kräver e-marknaderna också kompatibilitet i fråga om affärsmetoder (t.ex. gemensamma kataloger), betalningssätt och säkerhet. Här kan XML-baserade standarder, som för närvarande utvecklas av industrikonsortier, komma att spela en mycket viktig roll.

På e-marknaderna kan man få tag i ett stort urval av produkter från splittrade källor. De skulle därför kunna ge små och medelstora företag möjlighet att bredda sin kundbas. I praktiken har de flesta oberoende e-marknader emellertid inte lyckats skapa någon bärkraftig inkomstbas. Eftersom e-marknaderna kan erbjuda företag, särskilt små och medelstora företag, tillfällen till ekonomisk utveckling, väcker de viktiga politiska frågor om öppenhet, regler för deltagande, ägandeskap och övervakning. E-marknaderna utgör också ett konkret problem när det gäller förtroende och tillit. Bland annat krävs kvalitetsstandarder för bedömningen av en handelspartners pålitlighet och gemensamma produktspecifikationer. Det är därför nödvändigt att arbeta för samförstånd och ta fram industristandarder.

### **3.3 B2C: ett nytt förhållande mellan företag och konsumenter**

Potentialen av elektronisk handel mellan företag och konsumenter, dvs. "business to consumer"-marknaden (B2C), har ännu inte exploaterats. I EU står B2C än så länge bara för cirka 1 % av återförsäljningen. Att det verkliga genombrottet uteblivit kan delvis bero på företagens oförmåga att ta fram bra erbjudanden och lyckade företagsmodeller, och att de inte lyckats bemöta konsumenternas farhågor när det gäller säkerhet, konfidentialitet och produkt- respektive tjänsteleveranser. En första slutsats är att rena B2C-modeller inte verkar hålla. De mest lovande erfarenheterna görs med olika "bricks and clicks"-modeller, där man sammanför det bästa från nätbaserad och traditionell verksamhet.

Skillnader i reglerna för nätbaserade och traditionella affärer utgör ett klart hinder för de företag som försöker förena dem i sin verksamhet. EU:s politik bidrar till att övervinna dessa hinder. Den inre marknaden, världens största konsumentunderlag, torde vara tillräckligt stor för att hålla igång en mycket diversifierad e-ekonomi. Införandet av euromynt och -sedlar kan ge den gränsöverskridande handeln ett ordentligt psykologiskt lyft. För att förverkliga denna potential måste beslutsfattarna övervinna de hinder som försvagar konsumentförtroendet för gränsöverskridande inköp och för de företag som erbjuder försäljning över gränserna.

### **3.4 Ingen e-ekonomi utan hållbar logistik**

De flesta nya affärsmodeller som är typiska för e-ekonomin är beroende av effektiv logistik. Logistikerna har stor betydelse för ökad effektivitet i leveranskedjorna, nya e-marknader och nya former av företagssamarbete. Logistikbranschen är därför en stor drivkraft, inte bara som

stöd för andra branscher utan också som spjutspetsbransch för e-ekonomin som sådan. Valet av transportsätt möjliggör något som kan kallas e-materialisation, dvs. varor, som tidigare flyttats fysiskt, transporteras åtminstone delvis elektroniskt till en distributionsort närmare konsumenten. Effektiv varuleverans, bland annat över gränserna, förblir visserligen kärnverksamheten, men de globala logistikföretagen är numera mycket bättre på att förvalta information. De erbjuder inte bara nya tjänster, såsom paketspårning, skatteuppbörd och beräkning av kostnader inklusive frakt, utan tillhandahåller också portaler för e-affärer.

När det gäller hållbarhet<sup>9</sup>, står logistiksektorn inför utmaningen att märkbart minska de miljö- och energieffekter som den ökade e-affärsverksamheten medför. Enligt rådets slutsatser i Göteborg skall sambandet mellan transporttillväxten och den ekonomiska tillväxten brytas, utan att man för den sakens skull begränsar rörligheten, genom att man gör transporterna effektivare och mer ändamålsenliga. Visserligen anses e-affärsverksamheten öka antalet enskilda leveranser och eventuellt också mängden leveransfordon, men en effektiv logistik kan bidra till att minska de skadliga effekterna, såsom trafikstockningar och föroreningar, genom att minska antalet onödiga transportsträckor och andelen körningar med låg lastfaktor eller helt utan last. Redan nu ökas vägarnas och järnvägens lastfaktorer i Europa med hjälp av högeffektiva system för samlastning och transportförvaltning. Logistikföretagen kan bland annat på ett mer effektivt sätt matcha efterfrågan och tillgänglig kapacitet med hjälp av mobila datatjänster. Samlastning av leveranser för små och medelstora företag torde därför bli en av de första tillämpningar där e-affärer avvecklas via mobila nät.

### **3.5 Den mobila dimensionen: ett strategiskt tillfälle för Europa**

Mobilkommunikationen skulle kunna bli en ny dimension för e-ekonomin. Den utgör ett strategiskt tillfälle för Europa. Mobilkommunikationen har rönt enastående stor framgång i EU. GSM-telefoner har mycket större spridning i Europa än i USA (marknadspenetrationen uppgår för närvarande till 70 % och förväntas 2003 ligga på 85 %). Utmaningen är att omvandla EU:s ledande position inom mobilkommunikationer till en konkurrensfördel för den mobila ekonomin.

Nästa generations tillämpningar, baserade på förmedlingsteknik eller fullt utvecklade standarder för tredje generationens nät (3G), förväntas få stora följder för konsumenter och företag. En lång rad olika företag (t.ex. återförsäljare, banker och tjänsteleverantörer för företag) arbetar aktivt med att utveckla lönsamma konsument- och företagstillämpningar. 3G-teknikens ekonomiska betydelse kommer inte bara att bero på taltelefoni utan också på andra närstående tjänster (såsom e-post eller positioneringstjänster) och innehåll. Därigenom skulle många olika företag (återförsäljare, banker och tjänsteleverantörer för företag) kunna få möjlighet att inte bara använda tekniken utan också medverka vid utformningen och införandet av innovativa mervärdestjänster.

Hittills har 3G-tekniken emellertid väckt stora och än så länge mest obesvarade frågor. Bland annat är det oklart vilken roll olika intressegrupper, särskilt innehållsindustrin och nya intermediärer, skall spela när det gäller värdeskapande och styrning av avkastningsströmmar. Genom mobiliteten får ”klassiska” frågor i samband med e-affärer, såsom skydd av privatliv och säkerhet, en ny dimension. Innovativa idéer, såsom lokalbaserad försäljning eller mobil tillgång till viktiga företagsfunktioner för resande personal, för med sig nya rättsliga och

---

<sup>9</sup> I vitboken ”Den gemensamma transportpolitiken fram till 2010: Vägval inför framtiden” försöker man råda bot på de negativa följderna av ökad efterfrågan på rörlighet genom avgiftsbeläggning av infrastruktur användningen, omfördelning från vägtransporter till alternativa, förnyade transportsätt och riktade investeringar.

förvaltningstekniska frågor. Tjänsteleverantörerna måste också klara av de ekonomiska belastningar som härrör från förvärv av licenser och upprättandet av en lämplig 3G-infrastruktur. Likaså är förmedlingsteknikens betydelse fortfarande oklar. Sist men inte minst ökar den internationella konkurrensen. Japan har gjort en rad framsteg med nästa generations mobila datatjänster, trots att man även där haft problem med att ge konsumenterna tillgång till tjänsterna. Framgången för I-mode-tekniken, som noggrant bevakats av de europeiska operatörerna, kan ge en vink om hur man lyckas på marknaden. Den kan också komma att öka konkurrensen i den globala e-ekonomin.

### **III. KONSEKVENSER FÖR FÖRETAGSPOLITIKEN OCH DÄRMED FÖRBUNDEN POLITIK: EN CENTRAL ROLL FÖR FÖRETAGSAMHET**

E-ekonomin har blivit ett vittomspännande fenomen som skär igenom geografiska gränser och olika industrisektorer samt även en rad olika europeiska handlingsprogram. Genom analysen av inverkan av e-ekonomin på makro- och mikronivåerna bekräftas på nytt den politiska inriktning som EU valde i Lissabon och som kommissionen verkställer genom olika initiativ.

Företagsamhet är en av grundpelarna i Lissabonstrategin och även en förutsättning för e-ekonomin. Företagsamhet är också en av de viktigaste drivkrafterna bakom dynamiska ekonomier och företag. För att främja företagsamheten krävs ett helhetsbegrepp som omfattar en rad kompletterande åtgärder för att garantera gynnsammare förutsättningar för företagsamheten, främja ett större risktagande samt skapa en marknad för nya kunskaper och nya attityder. Dessutom krävs det att hindren för etablerandet av nya företag och för deras tillväxt samt för omstruktureringen av befintliga företag undanröjs och att incitament tillhandahålls för att främja rörligheten och underlätta tillgången till kapital. Enligt Lissabonstrategin skall man också intensifiera de europeiska satsningarna på FoTU och innovation för att man senast år 2010 skall kunna uppnå målet med att göra Europa till en kunskapsbaserad ekonomi som utnyttjar informationssamhällets fulla potential. I kommissionens förslag till ramprogram (2002-2006) beaktas till fullo detta mål inom ramen för det stegvisa upprättandet av det europeiska området för forskningsverksamhet.

För att garantera att tillräcklig uppmärksamhet ges till företagens behov i e-ekonomin måste man ytterligare dryfta nedanstående frågor på gemenskapsnivå.

#### **1. SMÅ OCH MEDELSTORA FÖRETAGS DELTAGANDE I E-EKONOMIN**

E-ekonomin i Europa är i stor utsträckning beroende av att de små och medelstora företagen deltar fullt ut. Initiativet ”eEurope Go Digital”<sup>10</sup> är, i form av ett handlingsprogram, ett första svar på denna utmaning. Det syftar till att se till att europeiska företag, i synnerhet små och medelstora företag, helt går över till e-affärer och aktivt deltar i e-ekonomin. Detta omfattar i synnerhet benchmarking av nationella strategier som gynnar små och medelstora företags e-affärer, medvetandehöjande åtgärder och främjande av bästa metoder och stöd till små och medelstora företag. Eftersom Go Digital är en rullande handlingsplan kommer man med hjälp av den att fortsätta att identifiera och undanröja de hinder som de små och medelstora företagen stöter på.

Framförallt är de små och medelstora företagen mycket intresserade av driftskompatibiliteten hos lösningar, öppna standarder och gedigna tekniska tillämpningar. Dessa företag är

---

<sup>10</sup> KOM(2001) 136 slutlig, 13.3.2001, ”Att hjälpa små och medelstora företag att bli digitala”.

synnerligen beroende, till och med i större grad än större företag, av nätverkens driftssäkerhet och informationens tillförlitlighet. De är också mycket känsliga för säkerhetsshot, som kan medföra avbrott i affärerna och skada företagets lönsamhet. De små och medelstora företagen behöver en klar och förutsägbar rättslig ram samt lättillgänglig rättslig rådgivning om tillämplig lagstiftning och gällande uppförandekoder. Till skillnad från större företag, som har rättshjälp att tillgå inom företaget eller som kan köpa sådana tjänster utifrån, saknar ofta små och medelstora företag de expertkunskaper och ekonomiska resurser som krävs för att utveckla lättillgänglig rättslig information och skräddarsydd rättslig rådgivning till ett skäligt pris på nätet. Slutligen kan de troligtvis, genom sina kontakter med de offentliga förvaltningarna, bli de första att dra nytta av initiativ från de nätuppkopplade myndigheterna. Dessa initiativ kan även tillföra ett incitament för de små och medelstora företagen att *bli digitala*. Faktum är att elektroniska skattedeclarationer, som redan genomförts i ett flertal medlemsstater, har visat sig vara en av de största drivkrafterna bakom de små och medelstora företagens deltagande i e-ekonomin.

Det krävs därför följande:

- Främjande av öppna standarder och certifieringsförfaranden, vilket är anledningen till att kommissionen aktivt kommer att stödja handlingsplanen för eEurope-standarder.
- Förbättrad säkerhet när det gäller nätverk och information, vilket kommer att omfatta särskilda åtgärder för att öka medvetandet om och spridningen av bästa praxis, inte endast inom området för tillgängliga tekniska lösningar utan även inom området för säkerhetsförfaranden och riskhantering.
- Uppmuntran till offentliga förvaltningar att bli ledande när det gäller leverans av tjänster på nätet och tillhandahållande av lämpliga incitament åt små och medelstora företag så att de använder sådana tjänster på nätet, i synnerhet inom nyckelområden såsom upphandling, uppfyllande av skatte- och socialskyddsbestämmelser, företagsregistrering, efterlevnad av arbetslagstiftning, uppfyllande av tillståndsbestämmelser, patentregistrering osv.
- Bidrag till att stärka den rättsliga säkerheten för små och medelstora företag när det gäller gränsöverskridande e-affärer, inte endast genom tillämpningen av ett tydligt och förutsägbart regelverk, utan även genom en användarvänlig tillgång till lättillgänglig och praktisk rättslig rådgivning om tillämplig lagstiftning och gällande uppförandekoder till ett skäligt pris. I detta syfte kommer en rättslig portal för små och medelstora företags projekt att förbättras och ytterligare utvecklas.
- Optimerad användning av befintliga resurser, exempelvis strukturfonderna och FoTU-budgetar, för att främja ovannämnda mål, i synnerhet genom att inleda pilotprojekt och spridningsverksamhet.

## 2. LÄMPLIG KOMPETENS FÖR E-EKONOMIN

En hög kompetens stödjer företagsamheten, och dessa aspekter är nära förbundna med varandra. Problemet med kunskapsgapet - både när det gäller företagarkunskaper och tekniska IKT-kunskaper - har tagits upp i ett flertal viktiga initiativ, i synnerhet inom ramen för den europeiska sysselsättningsstrategin<sup>11</sup>, handlingsplanen *eLearning*<sup>12</sup> (2001-2004) och

---

<sup>11</sup> Den europeiska sysselsättningsstrategin inkluderar relevanta riktlinjer för medlemsstaterna rörande utbildning av arbetslösa, livslångt lärande, e-lärande, utbildning och träning avseende företagande, och

initiativet Career Space<sup>13</sup>. Dessutom har arbetsgruppen för kompetens och rörlighet, som godkändes av Europeiska Rådet i Stockholm, och som kan dra nytta av expertkunskaper från företagen, utbildningsområdet och arbetsmarknadens parter, fokuserat på kompetensbristen och rörligheten på den europeiska arbetsmarknaden. Arbetsgruppen förväntas föreslå en rad policyinitiativ, vilka kommer att ligga till grund för kommissionens handlingsplan för kompetens och rörlighet under 2002.

Särskild uppmärksamhet bör emellertid ägnas åt företagsdimensionen när det gäller IKT-kunskaper. Frågan är särskilt hur gapet mellan IKT och kompetensen med avseende på e-affärer påverkar företagen, särskilt små och medelstora företag, både i IKT- och konsumentbranschen. Det är nödvändigt att se till att gapet mellan utbud och efterfrågan stängs omgående, och tillhandahålla konkreta lösningar för att göra det lättare<sup>14</sup> för EU-företagen att anpassa sig till e-ekonomin, även innan meddelandet rörande livslångt lärande och andra horisontella initiativ börjar ge resultat. Företagsinriktade politiska åtgärder bör gälla konkreta och pragmatiska lösningar. I detta avseende bör ett flertal verktyg undersökas, bl.a. skatteincitament för rörlighet och största möjliga utbud av de instrument för kunskapsutveckling som används av företagen (t.ex. kunskapsnät, företagsuniversitet, eller kompetenshöjande program som organiseras av industrin och handelsskolorna) osv.

Med beaktande av dessa utmaningar och i enlighet med den europeiska sysselsättningsstrategin måste man

- stärka dialogen med alla intressenter och främja offentlig-privata partnerskap för att påskynda utarbetandet av specialinriktade kompetenshöjande program och lösningar för e-lärande,
- stärka pågående initiativ på alla nivåer för att göra det lättare för företagen, särskilt de små och medelstora företagen, att tillgodogöra sig IKT-kunskaper och kunskaper om e-affärer, stödja initiativ från industrin och främja samarbetet med kandidatländer,
- övervaka efterfrågan av IKT-kunskaper och kunskaper om e-affärer i Europa, bedriva benchmarking av de nationella handlingsprogrammen, och lämna rekommendationer om handlingsprogram för att främja tillgången på kompetent arbetskraft,
- stärka samarbetet och samordningen på europeisk nivå för att ge de befintliga instrumenten maximal genomslagskraft, och
- lansera specialinriktade projekt år 2002, i nära samarbete med medlemsstaterna och den privata sektorn, som syftar till att behandla de särskilda behoven hos företagen, särskilt de små och medelstora företagen. Sådana projekt bör stödja och komplettera det arbete som utförs av övervakningsgruppen för IKT-kunskaper<sup>15</sup>.

---

digitalt kunnande, som en del av arbetskraftens vidare anpassning. Parallella initiativ omfattar i synnerhet kommissionens meddelande "Strategier för arbetstillfällen i informationsamhället" - KOM(2000) 48 slutlig, 4.2.2000, och dess uppföljningsrapport SEK(2001) 222, 7.2.2001. "Den normerande uppföljningsrapporten till 'Strategier för arbetstillfällen i informationsamhället'".

<sup>12</sup> KOM(2001) 172 slutlig, 28.3.2001. "Handlingsplanen eLearning - Att planera morgondagens utbildning".

<sup>13</sup> Career Space utgör ett omfattande initiativ från industrin. Se: <http://www.career-space.com>.

<sup>14</sup> KOM(2001) 678 slutlig, 21.11.2001. "Ett europeiskt område för livslångt lärande".

<sup>15</sup> Se: <http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/ict-skills.htm>.

### 3. MAXIMALT UTNYTTJA DE MÖJLIGHETER SOM DEN INRE MARKNADEN ERBJUDER

E-ekonomin kan medföra ett ytterligare uppsving för den inre marknaden. En större pristransparens, som stärks av euron, och ett större utbud av mer lättillgängliga gränsöverskridande tjänster utgör viktiga katalysatorer för den inre marknaden. Genom utvecklingen av e-affärerna uppdragas dock begränsningarna i den gällande lagstiftningen, både på gemenskapsnivå och nationell nivå. Skillnaderna i de nationella tillvägagångssätten för att främja den inre marknaden blir allt tydligare. Detsamma gäller för de eventuella snedvridningarna mellan alternativa distributionskanaler och för riskerna när det gäller en snedvridning av konkurrensen mellan EU-företag och företag från tredje land.

Reglerna bör underlätta, och inte hindra, e-ekonomins utveckling. Skillnader i regleringen av nätbaserade och traditionella affärsmetoder utgör ett tydligt hinder för de företag som försöker att förena sin nätbaserade och traditionella verksamhet. Inom området för elektroniska tjänster har den rättsliga grunden lagts genom direktivet om elektronisk handel<sup>16</sup>. För att tillgodose behoven i e-ekonomin krävs en systematisk bedömning av i vilken grad gällande lagstiftning är tillräcklig. Ytterligare insatser krävs fortfarande, i synnerhet inom området för produktlagstiftning och konsumentskydd samt inom området för traditionella tjänster<sup>17</sup>. Beslutsfattarna måste stärka konsumenternas förtroende för gränsöverskridande inköp och undanröja hindren för företagen att erbjuda sina varor över gränserna.

EU-politiken fortsätter att vara viktig när det gäller att lösa de problem som företagen står inför när de försöker utveckla sina e-affärer. När det gäller insyn och tillgång är det även viktigt att produktlagstiftningen och produktstandarderna finns att tillgå på nätet för att underlätta efterlevnaden av bestämmelserna. Dessutom ifrågasätts lämpligheten av de befintliga förfarandena för bedömning av överensstämmelse på grund av e-affärernas världsomspännande karaktär, i synnerhet i de fall där tillverkare från tredje land vill få sina produkter certifierade i EU. Det finns även ett behov av att ytterligare se över produktlagstiftningen för att se till att den är neutral när det gäller nätbaserad och traditionell distribution. Genom e-affärerna ökar antalet gränsöverskridande transaktioner, vilket kan leda till en konflikt mellan de nationella bestämmelserna om produktdistribution (t.ex. försäljning av farmaceutiska produkter). Samtidigt medför e-affärerna nya utmaningar när det gäller marknadsövervakningen och efterlevnaden av produktlagstiftningen, både när det gäller B2B (t.ex. illegala kemikalier) och när det gäller B2C (t.ex. läkemedel som inte är godkända i EU). Det är nödvändigt att se till att de myndigheter som ansvarar för marknadsövervakningen effektivt kommer att kunna garantera att de produkter som företag från tredje land säljer på nätet uppfyller den relevanta produktlagstiftningen.

Alla problem kan inte lösas genom lagstiftning. Självregleringen kan spela en viktig roll när det gäller förtroende och tillit mellan parter i elektroniska transaktioner. Politiken bör inriktas på att öka självregleringens trovärdighet och på att se till att uppförandekoderna respekteras genom tillgång till rättsmedel, när sådana krävs.

---

<sup>16</sup> Direktiv 2000/31/EG, EGT L 178, 17.7.2000, s. 1.

<sup>17</sup> Av denna anledning har kommissionen infört ”En strategi för tjänster på den inre marknaden” - KOM(2000) 888 slutlig, 29.12.2000, och en grönbok om konsumentskydd som tar upp många av dessa frågor, KOM(2001) 531 slutlig, 2.10.2001, och även lämnat ett förslag till rådets förordning om säljfrämjande åtgärder på den inre marknaden – KOM(2001) 546 slutlig, 2.10.2001.

För detta ändamål krävs följande:

- En fortsatt översyn av den gällande produktlagstiftningen, i synnerhet med avseende på certifieringskraven och -förfarandena för att garantera att de är neutrala när det gäller olika typer av leveranssätt för produkter och tjänster.
- En analys av e-affärernas inverkan på olika distributionskanaler, och i synnerhet av den potentiella konflikten mellan lagstiftningen i olika medlemsstater (t.ex. när det gäller försäljning och marknadsföring).
- En förbättrad marknadsövervakning, i synnerhet med avseende på illegal import och orättvisa affärsmetoder av företag i tredje land, samt en förbättrad samordning och ett förbättrat samarbete mellan medlemsstaterna inom detta område.
- Ett förenklat och harmoniserat regelverk genom vilket en snabb utveckling hos företag med verksamhet inom hela EU möjliggörs. Främjande av en rättvis handel både i B2B- och B2C-miljöer, i synnerhet genom förbättrade självregleringsmekanismer.
- Fortsatta analyser av de transport- och logistikkonsekvenser som e-ekonomin medför.

#### **4. MER ÖPPENHET OCH KONKURRENS**

Utvecklingen av e-ekonomin, och i synnerhet av innovativa företags- och marknadsmodeller, kommer troligtvis att leda till ökad konkurrens. Den torde även göra marknaden öppnare, bidra till en ytterligare sammansmältning av skilda geografiska marknader och underlätta en utvidgning till nya globala marknader. Denna utveckling medför dock även utmaningar. Det är ofta svårt att få tillgång till uppgifter. Dessutom är produkterna och tjänsterna ofta tekniskt komplicerade och snabbt föränderliga. Detta gör att definitionen av den relevanta marknaden kan ifrågasättas.

Genom gällande konkurrensregler möjliggörs kraftiga och flexibla instrument mot konkurrensbegränsande verksamhet, eftersom förbudet mot konkurrensbegränsande verksamhet fastställs i allmänna ordalag. Flera frågor har uppkommit med hänsyn till infrastruktur (kommunikationsinfrastruktur, domännamn och kryptering) och tjänster (B2B-marknadsplatser, konsumentportaler, nätbaserad musik, interaktiva televisionstjänster). Farhågor yttras i synnerhet när det gäller marknadsdominans, informationskontroll, gemensamma inköp, gemensam försäljning, diskriminering och hemliga överenskommelser. Konkurrensmyndigheterna i EU, USA och medlemsstaterna har nyligen granskat ett antal enskilda fall, i synnerhet inom bilsektorn och sektorn för finansiella tjänster. Hittills har farhågorna för konkurrensnedvridning i de flesta fall inte besannats, utan företagen har i stället fått grönt ljus av konkurrensmyndigheterna. Även om en ändring av konkurrensreglerna inte förefaller vara nödvändig, kommer kommissionen ändå att hålla sig underrättad om utvecklingen för att garantera en enhetlig tillämpning av dessa regler för både nätbaserad och traditionell verksamhet. Målet är att minska konkurrensbegränsningarna till ett minimum och hindra marknadsdominans.

Ytterligare ett kraftigt instrument för att främja insyn är standardisering. Den europeiska standardiseringen, som utgör ett frivilligt, branschlett förfarande som bygger på samförstånd, har bidragit till att skapa samma konkurrensvillkor för produkterna. E-ekonomin medför dock nya utmaningar för standardiseringen. Den digitala teknikens utveckling och Internets tillkomst fortsätter att suddas ut gränserna mellan telekommunikation, radio- och tv-utsändningar och IT. Nya integrerade tjänster, produkter och tillämpningar tas för närvarande fram. Dessutom är e-ekonomin i sig själv global och marknadsdriven. Ett omfattande

samarbete mellan aktörerna kommer att vara nödvändigt för att lösa de tekniska och organisatoriska driftsproblemen.

Kommissionen är mycket intresserad av att se till att det europeiska standardiseringssystemet fungerar som en öppen och neutral grund för deltagandet i e-ekonomin. Det främsta skälet för standardisering är att erbjuda alla berörda europeiska intressenter (tjänsteleverantörer och konsumenter) gemensamma plattformar för att både öka företagets lönsamhet och främja allmänhetens intresse och på så sätt uppnå konkurrenspolitikens mål. Europeisk standardisering bör därför se över sina organisatoriska strukturer, bl.a. de nationella standardiseringsorganens roll, för att möta de utmaningar som e-ekonomin medför. Kommissionen färdigställde nyligen en rapport som bland annat visar hur standarder och andra former av frivilliga avtal bättre kan användas för att garantera insynen i e-marknadsplatserna och bygga upp en tillräckligt hög förtroende- och tillitsnivå<sup>18</sup>.

För detta ändamål krävs följande:

- En fortsatt bedömning av potentiella konkurrensfrågor, från fall till fall.
- Främjande av utarbetandet av uppförandekoder inom B2B- och B2C-området, i synnerhet för att garantera tillträdet till och insynen i e-marknadsplatserna.
- Stöd till standardiseringsverksamhet, både formellt och informellt, i synnerhet till stöd för handlingsplanen för eEurope 2002.
- Diskussioner med medlemsstaterna och andra berörda parter om ”nya standardiseringsprodukter”, som grundas på mer flexibla bestämmelser och snabbare antaganden av bestämmelser, till stöd för EU:s politik.

## **5. STÖD TILL FORSKNING OM E-EKONOMIN**

För att förbli konkurrenskraftiga måste europeiska företag utvecklas och sträva efter IKT-intensiva produktionssystem. IKT-tjänster är mycket arbetskraftsintensiva och de medför fortfarande relativt höga kostnader för många företag. Dessutom uppfyller IKT-baserade system fortfarande inte alltid användarnas förväntningar i fråga om tillgänglighet, funktioner och öppenhet. Sammantaget riskerar dessa faktorer att fördröja en fortsatt integrering av IKT i företagen. Det krävs forskning för att lösa dessa problem, främst genom utveckling av användarvänliga och driftskompatibla tekniska lösningar till rimliga priser som är avgörande för e-ekonomins utveckling bland företagen.

Dessutom kräver moderniseringen av europeiska företag i e-ekonomin kompletterande forskning inte endast inom det tekniska området utan även med hänsyn till relaterade socioekonomiska aspekter och till inverkan på de mänskliga resurserna. Den europeiska forskningen är bl.a. inriktad på att främja kunskaper, rörlighet, utbildningsplaner för de olika branscherna och nya tvärvetenskapliga arbetsmetoder.

---

<sup>18</sup> KOM(2001) 527 slutlig, 26.9.2001. ”Rapport från kommissionen till rådet och Europaparlamentet om de åtgärder som vidtagits till följd av de resolutioner om Europeisk standardisering som antogs av rådet och Europaparlamentet 1999”. Rådet hänvisade till dessa utmaningar i sin resolution om standardiseringens roll i Europa av den 28 oktober 1999, EGT C 141, 19.5.2000.

Därför krävs följande:

- Stöd till ambitiös tvärvetenskaplig forskning för mer flexibla, kunskapsbaserade och hållbara företag i e-ekonomin.
- Främjande av hanteringen av ändrade företagsstrukturer i e-ekonomin, genom forsknings- och demonstrationsverksamhet (exempelvis med avseende på effektiva och tillförlitliga driftsrelaterade verktyg inom B2B- och B2C-området som maximalt utnyttjar hela värdekedjan).
- Initiativ som rör användningen med hänsyn till följande:
  - Teknik och tillämpningar med en global dimension med avseende på företagens konkurrenskraft (exempelvis e-arbetsmiljöer och mobila företag).
  - Lösningar för att stärka den inre marknadens funktion (exempelvis driftskompatibla EU-omfattande finansiella och e-logistiska system, nätuppkopplade myndigheter och säkerhetslösningar).
  - Indikatorer, metrik, modellering och scenarier med avseende på e-ekonomin för bedömning av teknik- och företagspolitikens inverkan på medellång till lång sikt.

## **6. EFFEKTIVARE RELATIONER MELLAN MYNDIGHETER OCH FÖRETAG**

Kontakterna mellan företagen och de offentliga förvaltningarna kan utgöra en kraftig drivkraft bakom e-ekonomin, eftersom myndigheterna kan påverka beteendet genom att tillhandahålla goda exempel på nätbaserade tillämpningar. I synnerhet bör myndigheterna erbjuda nätbaserade tjänster som syftar till att minska de administrativa kostnaderna för medborgarna och företagen. För detta ändamål är det nödvändigt att se till att de nätuppkopplade myndigheternas lösningar inte utvecklas i en annan takt och med hjälp av andra tekniska strategier än dem som tillämpas av kommersiella företag. Detta gäller till exempel betalningsmekanismer och autentiseringsförfaranden. På samma sätt som man i näringslivet inte längre får olikbehandla elektroniska signaturer och elektroniska kontrakt i företagen, bör olikbehandlingen av elektronisk arkivering av offentliga dokument stegvis avskaffas. I detta avseende skall driftskompatibiliteten säkras genom användningen av öppna standarder och färdiga tillämpningar.

Samma öppenhet bör uppnås även i gränsöverskridande kontakter, i synnerhet där den inre marknadens mål påverkas, dvs. de nätuppkopplade myndigheternas tillämpningar bör så långt det är möjligt vara öppna inte endast för företag inom en medlemsstat utan för alla europeiska företag.

I detta avseende krävs följande:

- Främjande av nätbaserad tillgång till och utbyte av information, vilket bör ske på alla nivåer, dvs. mellan tillverkare och myndigheter, mellan olika förvaltningar och mellan certifierings- och standardiseringsorgan. Kommissionen kommer att uppmantra medlemsstaterna att erbjuda möjligheten till e-registrering av produkter.
- Främjande av driftskompatibiliteten, både när det gäller infrastruktur såsom elektroniska signaturer, korscertifiering samt smartkort och när det gäller standarder för tjänster. Syftet

är att garantera en omfattande gränsöverskridande driftskompatibilitet mellan förvaltningar och företag.

- Benchmarking av myndigheternas nätbaserade tjänster i medlemsstaterna. I detta avseende kommer en studie att inledas för att bedöma de existerande lösningarna och för att lyfta fram de bästa metoderna.

## SLUTSATS

I mars 2001 samlades Europas främsta företagsledare, ordförande Romano Prodi och sex kommissionsledamöter vid den konferens om e-ekonomin som arrangerades av kommissionen för att diskutera den omvandling som den europeiska ekonomin genomgår och som har sin grund i den vittomspännande förbättringen av IKT-användningen. Det är nu allmänt vedertaget att den ökade IKT-användningen leder till produktivitetsvinster och därigenom förbättrar konkurrenskraften hos företagen och ekonomin i helhet, vilket leder till en större ekonomisk tillväxt än vad som annars skulle kunna uppnås.

Den senaste tidens konjunkturedgång och många Internetföretags konkurser har visat att den ”nya” ekonomin är lika utsatt för konjunkturuppgångar och -nedgångar som den ”gamla” ekonomin, och att en sund ledning är avgörande för ett företags överlevnad. Detta minskar emellertid inte vikten av den potential som IKT har när det gäller att öka företagets produktivitet, förbättra effektiviteten i deras organisation och maximalt utnyttja värdekedjans utformning. Kommissionen är fast övertygad om att en framgångsrik integrering av IKT i företagets viktigaste affärsprocesser är grundläggande för att garantera deras fortsatta och hållbara konkurrenskraft både på makroekonomisk nivå och företagsnivå.

Därför är det viktigt att sprida kunskaperna om de möjligheter som IKT erbjuder bland de europeiska företagen. I detta sammanhang utgör initiativet ”Att hjälpa små och medelstora företag att bli digitala” som inleddes 2001 ett viktigt politiskt steg i riktning mot att göra det lättare för de 19 miljoner små och medelstora företagen i Europa att dra nytta av fördelarna med IKT och e-affärer.

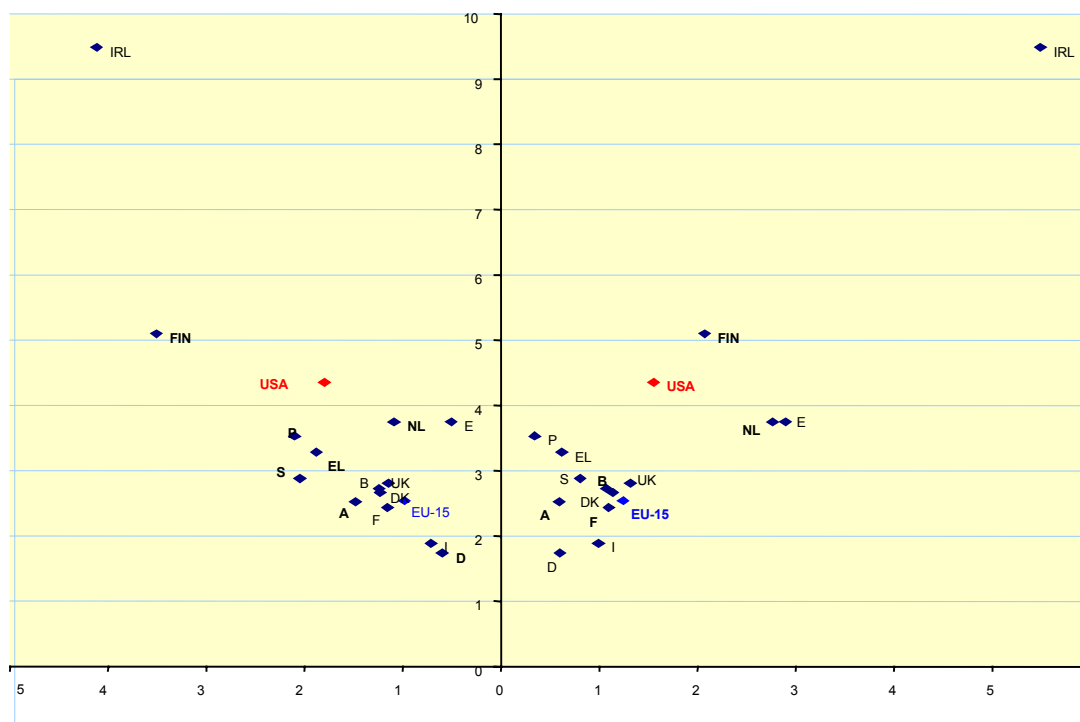
I detta meddelande betonas de åtgärder som måste vidtas för att garantera att de fördelar som de europeiska företagen kan dra av e-ekonomin utnyttjas maximalt. Dessa åtgärder omfattar främjandet av företaggaranda och innovation, en förbättring av IKT-kunskaperna för ett effektivt deltagande i e-ekonomin, en förbättring av de europeiska företagens förmåga att konkurrera i en modern, global ekonomi, och en ytterligare förbättring av den inre marknadens funktion.

Dessa utmaningar måste mötas med en klar gemensam vision och en långsiktig strategi för företagspolitiken. Den praktiska tillämpningen av de politiska åtgärderna kommer att kräva en god och skyndsam samordning, vilket förutsätter ett starkt åtagande från de berörda aktörerna när det gäller att uppfylla det mål som formulerades av Europeiska rådet i Lissabon, dvs. att göra Europa till världens mest konkurrenskraftiga och dynamiska kunskapsbaserade ekonomi inom tio år. Detta kommer även att kräva att e-dimensionen systematiskt integreras i all EU-politik som rör de europeiska företagen, även de små och medelstora företagen.

För detta ändamål kommer kommissionen 2002 att intensifiera debatten och förstärka sitt samarbete med alla berörda aktörer, bl.a. medlemsstaterna, industrin, konsumenterna och arbetsmarknadens parter, för att införa en målsättning att maximalt utnyttja e-ekonomins fördelar för de europeiska företagen.

**Bilaga 1:**  
**BNP-tillväxt, produktivitetstillväxt och ökad sysselsättning**

**BNP-tillväxt**



**Den totala faktorproduktivitetsens ökning**

**Ökad sysselsättning**

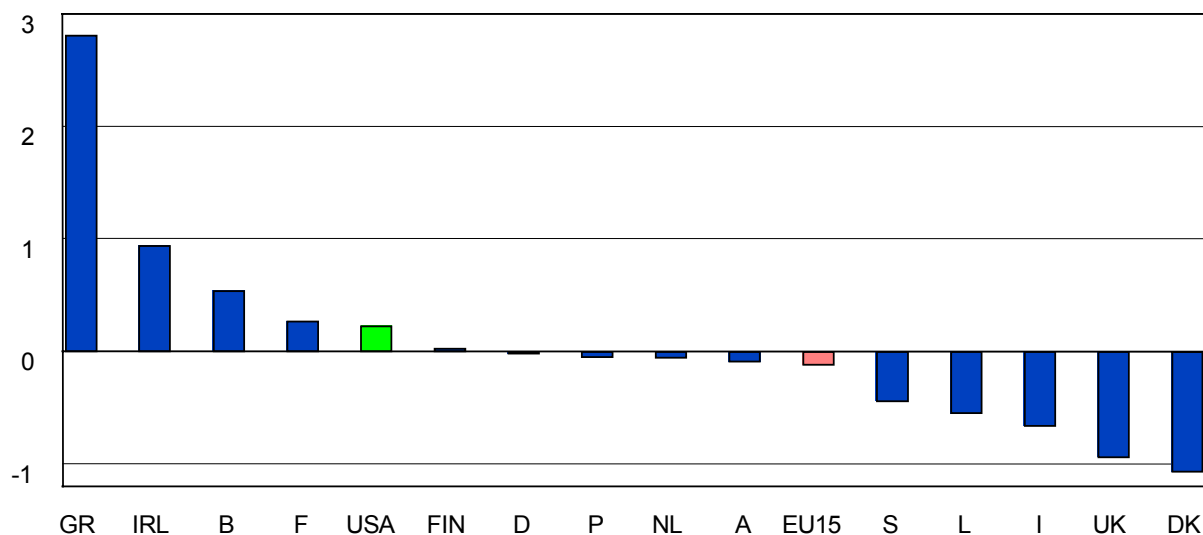
Procentuella ändringar, årligt genomsnitt

Detta diagram omfattar uppgifter om BNP-tillväxten, den ökade sysselsättningen och produktivitetstillväxten<sup>19</sup> inom perioden 1996-2000 för medlemsländerna inom EU och USA..

Det framgår av diagrammet att BNP i alla länder har ökat snabbare än sysselsättningen, och att länderna därför noterat en högre arbetskraftsproduktivitet under denna period. I synnerhet skiljer sig Irland, Finland, Nederländerna, Spanien och USA från övriga länder genom att ha den bästa kombinationen av produktionsökning och ökad sysselsättning. Tyskland och Italien har noterat den värsta kombinationen. De återstående medlemsstaterna och medeltalet för hela Europeiska unionen ligger mellan dessa grupper.

<sup>19</sup> Mätt i den totala faktorproduktivitetsens (TFP) ökning. TFP utgör den del av den ökade produktivitet som inte beror på ökat kapital och ökade arbetskraftsinsatser, och anses motsvara teknikens, och på senare tid framför allt informationsteknikens, bidrag till den ekonomiska tillväxten.

**Bilaga 2:**  
**Skillnader i den totala faktorproduktivitetsens ökning**



Skillnader mellan medeltalen för 1995-2001 och 1990-1995 i procentenheter.

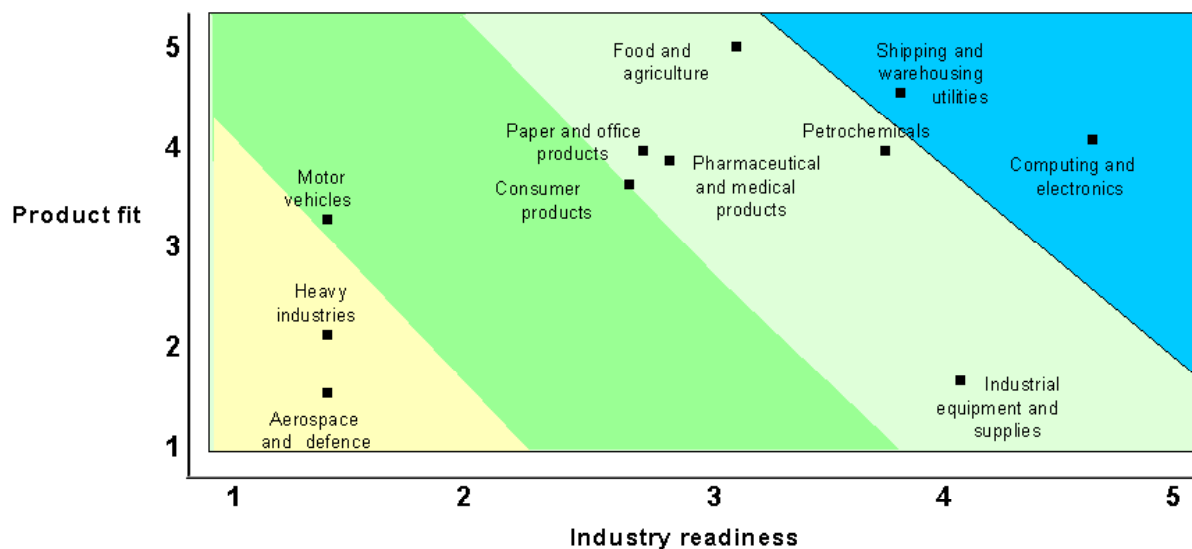
*Källa: Europeiska kommissionen - Ameco Database*

**Bilaga 3:**  
**Beräknade kostnadsbesparingar för B2B per sektor**

Sektor	Beräknade kostnadsbesparingar
Maskinbearbetning inom rymd- och flygindustrin	11 %
Kemikalier	10 %
Kol	2 %
Kommunikationer	5-15 %
Teknisk databehandling	11-20 %
Elektroniska komponenter	29-39 %
Livsmedelsingredienser	3-5 %
Skogsprodukter	15-25 %
Godstransporter	15-20 %
Hälso- och sjukvård	5 %
Biovetenskap	12-19 %
Maskinbearbetning (metaller)	22 %
Media och marknadsföring	10-15 %
Olja och gas	5-15 %
Papper	10 %
Stål	11 %

*Källa: Goldman Sachs (2000)*

#### **Bilaga 4:** **E-marknadsplatsernas ”användningsindex” per sektor**



*Källa: Goldman Sachs (2001)*

#### **Bilaga 5:** **Tre fallstudier**

##### **FALLSTUDIE 1: BILINDUSTRIN**

På grundval av den utbredda användningen av elektroniskt utbyte av data har bilindustrin banat väg för innovativ Internetanvändning. I leveranskedjan har en mångfald av Internetbaserade plattformar lanserats; några har varit företagsspecifika (t.ex. BMW), några har delats av ett flertal tillverkare (Covisint) och några har förvaltats av IT-företag (t.ex. IBM). Tanken har varit att omdefiniera leveranskedjeintegrationen, genom en öppnare kommunikation mellan tillverkare och leverantörer och förbättrade funktioner (förhandlingsverktyg, programvara för samarbete kring utformning). Sådana ansträngningar att ändra leveranskedjan utgör en del av en större omstrukturering, som bl.a. omfattar *nätbaserad* av interna processer inom företagen och som i slutändan även omfattar kunderna.

Branschen räknar med följande kostnadsbesparingar:

- Minskade leveranspriser på grund av en ökad konkurrens mellan leverantörerna (uppskattningar från 3 % till 14 %, enligt uppgift från Ford).
- Minskade kostnader för affärstransaktioner (en minskning med 90 %, enligt uppgift från Daimler Chrysler).
- Snabbare kommunikation och leveranser, samt minskade lagerkostnader. Inom detta område betraktas Internet tillhandahålla avsevärda kostnadsfördelar jämfört med tidigare ”just-in-time”-system. Allmänt taget är målet att uppnå sammanlagda kostnadsbesparingar i leveranskedjan på 3 500 euro per fordon (Ford 2001).

Förutom kostnadsbesparingar tillhandahåller *nätbaseringen* viktiga affärsfördelar åt företagen: kortare tid till marknaden, bättre reaktionsförmåga när det gäller marknadsändringar, mindre lager och skräddarsydda produkter. Samtidigt tillåter ett närmare samarbete bästa möjliga produktutveckling (samarbete i realtid), bättre upphandling (bl.a. nätbaserad rekvisering och anbudsinfördan), och en effektivare förvaltning av leveranskedjan (realtidsinsyn i hela leveranskedjan, bästa möjliga lagerhållning och förbättrad logistikförvaltning). E-marknadsplatsernas utveckling har varit mycket markant. Covisint inledde sin verksamhet i oktober 2000. Plattformen sammanför tillverkare (de fyra grundarna, dvs. Ford, General Motors, Daimler Chrysler och Renault-Nissan, till vilka fem andra tillverkare senare anslutit sig) och komponentföretag. Det visade sig vara allt annat än enkelt att genomföra detta i praktiken och man ställdes inför många utmaningar, bl.a. rättslig osäkerhet, tekniska svårigheter och kommersiella aspekter, såsom kulturskillnader och parallell marknadsverksamhet av deltagarna. Covisint har nu övervunnit sina barnsjukdomar men <sup>2</sup>är ett bra exempel på de avsevärda svårigheter som etableringen av nya marknader medför.

B2C har ännu inte fått den revolutionerande effekt på bilindustrin som förutspåddes. Direktförsäljningen till konsumenterna förblir begränsad, även om Internet används vid 45 % av bilköpen i USA. Internet fungerar dock främst som informationskälla. En rad olika innovativa affärsmodeller håller dock på att växa fram, bl.a. följande: tjänster från utomstående företag, dvs. förmedlingstjänster som inte omfattar någon försäljning utan styr kunderna till återförsäljarna, t.ex. Autobytel; agenter som säljer direkt till konsumenterna, t.ex. Virgincars; informationstjänster, vars intäkter kommer från reklam och partnerskap med återförsäljare, t.ex. Yahoo-cars; webbplatser som utgör samarbetsprojekt mellan tillverkare och återförsäljare (t.ex. FordDirect); tillverkarnas webbplatser som tillhandahåller information och hänvisar till återförsäljarna med särskilda specialerbjudanden, t.ex. Citroën; återförsäljargrupperns webbplatser, t.ex. den franska sammanslutningen för återförsäljare Ecarcom. Genom en ökad pristransparens och ett ökat gränsöverskridande utbud ställs genom Internet även större krav på de befintliga distributionssystemen.

## FALLSTUDIE 2: DETALJHANDELS- OCH DISTRIBUTIONSBRANSCHEN

Den europeiska detaljhandelsmarknadens värde uppgick till nästan 1 800 miljarder euro år 2000. Den är mycket vittomspännande med stora aktörer med global verksamhet (Carrefour, Metro, Ahold, Tesco m.fl.), och många små och medelstora företag och familjeföretag, i synnerhet i Sydeuropa. Allmänt taget genomgår denna bransch en snabb omstrukturering, som indirekt påskyndas av IKT och Internet. Branschen domineras av följande tre tendenser:

- Koncentration (med närmare kopplingar mellan tillverkare, grossister och detaljhandlare).
- Diversifiering (t.ex. *till senare led*, dvs. finansiella tjänster och resetjänster, och *till tidigare led*, dvs. samarbete vid tillverkning, och logistikförvaltning.)
- Globalisering (EU:s detaljhandlare, t.ex. Ahold, expanderar utanför EU, och amerikanska detaljhandlare, t.ex. Wal-Mart och Costco, etablerar sig i Europa).

Denna bransch sågs som en utmärkt kandidat för den revolution som e-affärerna medför. De första förväntningarna beträffande B2C-utvecklingen (t.ex. Merrill Lynchs uppskattningar från 2000 att B2C skulle uppnå en marknadsandel mellan fem och sju procent av den sammanlagda detaljhandelsmarknaden i EU) har dock reviderats nedåt. Den verkliga revolutionen pågår *i de tidigare leden* av tillverknings- och försörjningskedjan, där stora

grupper har infört e-affärsverksamhet för att minska kostnaderna och lager samt reagera på efterfrågan på marknaden och ge bättre service. Antalet detaljhandlare som endast är Internetbaserade har minskat i och med Internetföretagens fall, varav många har förvärvats av större grupper. Internet används nu av detaljhandeln som en av flera distributionskanaler.

På leveranssidan har stora detaljhandlare i EU utvecklat nya försäljnings- och samarbetsplattformar. Medan vissa grupper (Carrefour och Sears) har använt sig av e-marknadsplatser för flera företag (t.ex. GlobalNetXchange) har andra grupper föredragit företagspecifika försäljningsplattformar (t.ex. Tesco Information Exchange). Den största av dessa plattformar syftar till att tillhandahålla en neutral och öppen miljö, med låga inträdeskostnader för leverantörerna i motsats till de tidigare system för elektroniskt datautbyte som användes i branschen. Det ursprungliga syftet var att helt automatisera kombinerade inköp i leveranskedjan, dvs. inköp från 85 000 leverantörer i hela världen och av varor vars värde uppskattas till 85 miljarder euro.

Kostnadsbesparingar är viktiga i denna industri som traditionellt har små marginaler. Carrefour uppskattar att inbesparingarna i genomsnitt uppgick till tio procent när köpet gjordes digitalt (även om det inte framgår klart huruvida sådana inbesparingar i verkligheten minskar leverantörens marginaler). Likaledes uppskattar Sainsbury att den investering på 300 000 euro som företaget gjort i sina e-försäljningsplattformar kommer att resultera i inbesparingar på 3,3 miljoner euro under drygt 18 månader samtidigt som lagret minskas och reaktionsförmågan när det gäller marknadsändringar ökas.

Detaljhandeln anser att integreringen av försäljningsplattformar i tillämpningar för affärsledning och i *tillämpningar för förvaltning av kundrelationer* (CRM) utgör den största utmaningen. Detta gäller särskilt för mindre detaljhandlare som saknar de finansiella och tekniska resurserna inte endast för att installera sådana system utan även för att kunna använda dem effektivt. Mångfalden av säljare (särskilt på CRM-området) och de praktiska svårigheterna med integreringen av leverans- och kundtillämpningar har hittills inneburit att man haft svårt att dra nytta av fördelarna med en sådan integration.

På kundsidan, en alltmer konkurrensutsatt miljö, är det av avgörande betydelse att man beaktar kundens behov. Inom detta område har traditionella detaljhandlare en viktig fördel jämfört med renodlade Internetföretag både när det gäller att dra till sig och behålla kunder. De mest framgångsrika detaljhandlarna (t.ex. Tesco och Sainsbury) har inriktat sig på ett angreppssätt med flera distributionskanaler och arbetar både med traditionell och nätbaserad kundförvaltning.

### **FALLSTUDIE 3: MULTIMEDIEINDUSTRIEN**

Som ett resultat av konvergensen av nätverk, plattformar och innehåll har multimediesektorn växt snabbt under de senaste åren. Förmågan att digitalisera och utnyttja innehållet i många olika plattformar har utgjort drivkraften bakom stora multimedieallianser, exempelvis AOL-Time Warner och Vivendi-Universal. Den har också gett upphov till ett stort antal små företag, särskilt i Europa.

E-ekonomins främsta effekter omfattar följande:

- Nya affärsmodeller.

En rad olika typer av nya affärsmodeller håller på att tas fram som grundas på ett nytt syfte

med innehållet i flera olika media och på nya distributionskanaler. Medan förlags- och musikindustrin hittills har varit ledande när det gäller nya framsteg, håller filmindustrin nu på att prova Internet som en ny distributionskanal.

Bland de främsta affärsaspekterna finns risken för förintelsen av befintliga distributionskanaler (t.ex. effekterna av filmer som distribueras via Internet på *pay-per-view*-marknaden och av nätbaserade tidningar och magasin på tidningsförsäljningen) och uppkomsten av nya distributionskanaler som möjliggörs av Internet (t.ex. Napster).

I allmänhet har verksamhet som endast är Internetbaserad haft en begränsad framgång, antingen på grund av otillräcklig finansiering från moderföretaget (t.ex. nedläggningen av flera ”Webzines” som lanserades med stor publicitet under slutet av 1990-talet) eller på grund av att redan verksamma aktörer klagat och fått rätt i domstol.

Omvänt håller distributionen via flera kanaler (dvs. finna ett nytt syfte för och marknadsföra innehållet i olika kanaler) nu på att bli vanligast.

– Nya politiska utmaningar

Dessa omfattar konkurrensaspekter (t.ex. rättegångar inledda av kommersiella förlag och multimediaoperatörer, t.ex. Pearson, mot statligt finansierade europeiska radio- och televisionsbolag inom multimediaområdet) och viktiga aspekter som rör upphovsrätten och rättigheter avseende digital förvaltning.