

4

Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

To Internet

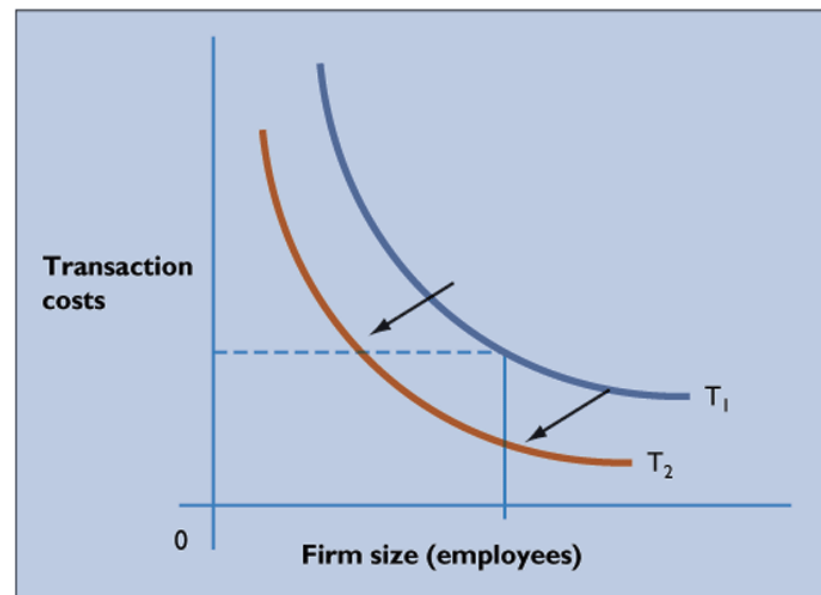
- Η κατεξοχήν υποδομή για το ηλεκτρονικό εμπόριο
- Οικουμενικό και εύχρηστο σύνολο τεχνολογιών και προτύπων
- Web sites διαθέσιμα 24/7
- Επεκτείνει τους διαύλους διανομών
- Μειώνει το κόστος συναλλαγών
- Μειώνει το κόστος των δραστηριοτήτων δικτύωσης και συντονισμού

4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

Η χρήση της τεχνολογίας του internet μειώνει το κόστος συναλλαγών

Μειωμένο κόστος συναλλαγών που περιλαμβάνει:

- Κόστος αναζήτησης νέων αγοραστών και πωλητών
- Τη συλλογή πληροφοριών για προϊόντα
- Τη διαπραγμάτευση όρων
- Τη σύνταξη συμβολαίων και τη φροντίδα τήρησης των όρων τους
- την μεταφορά προϊόντων



4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

Το Internet συρρικνώνει την πληροφοριακή ασυμμετρία

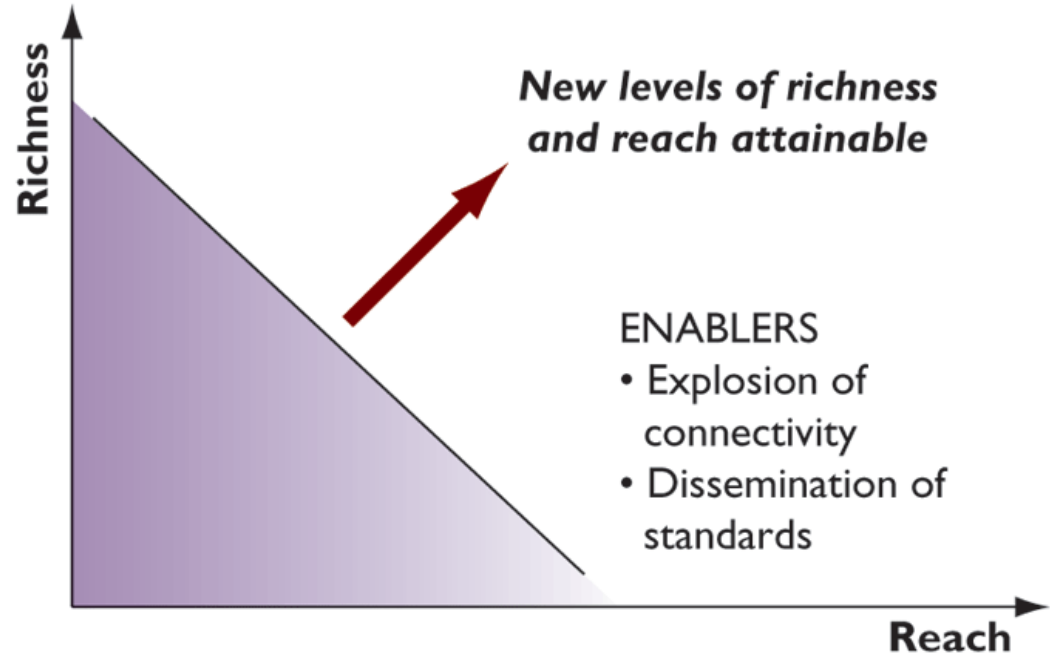
- Πληροφοριακή ασυμμετρία: Η κατάσταση κατά την οποία η σχετική διαπραγματευτική ισχύς δύο μερών σε μια συναλλαγή καθορίζεται από το γεγονός ότι το ένα μέρος έχει περισσότερες πληροφορίες, βασικές για τη συναλλαγή, από ότι το άλλο μέρος
- Το Internet συρρικνώνει την πληροφοριακή ασυμμετρία

4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

Πλούτος και εμβέλεια

Το internet επιτρέπει πιο πλούσια επικοινωνία με μεγαλύτερη εμβέλεια

- Πλούτος (richness): Βάθος και λεπτομέρεια της πληροφορίας
- Εμβέλεια (reach): μέτρο του πλήθους των ανθρώπων με τους οποίους μπορεί να συνδεθεί μια επιχείρηση και του πλήθους των προϊόντων που μπορεί να προσφέρει σ' αυτούς



4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

Επιχειρηματικά μοντέλα στο internet I

- Εικονικό κατάστημα (virtual storefront): Πωλεί προϊόντα απευθείας σε καταναλωτές και επιχειρήσεις (Amazon.com)
- Διαμεσολαβητής πληροφοριών (Information broker): παρέχει πληροφορίες σχετικά με προϊόντα, τις τιμές και τη διαθεσιμότητα τους. Παράγει έσοδα από διαφημίσεις και από το γεγονός ότι κατευθύνει τους δυνητικούς αγοραστές σε πωλητές (kbb.com, industrialmall.com)
- Διαμεσολαβητής συναλλαγών (Transaction Broker): Επεξεργάζεται διαδικτυακές συναλλαγές έναντι αμοιβής (expedia.com)
- Δικτυακή αγορά (Online Marketplace): προσφέρει ένα ψηφιακό περιβάλλον όπου μπορούν να συναντώνται αγοραστές και πωλητές, δημοπρασίες (eBay.com, priceline.com)
- Πάροχος περιεχομένου (Content Provider): Παρέχει ψηφιακό περιεχόμενο όπως ειδήσεις, μουσική, video κ.λπ. Παράγει έσοδα από συνδρομές ή/και πωλήσεις διαφημιστικού χώρου (CNN.com, MP3.com)

4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

Επιχειρηματικά μοντέλα στο internet II

- Πάροχος διαδικτυακών υπηρεσιών (Online Service Provider): Παρέχει διαδικτυακές υπηρεσίες (π.χ σύνδεση στο δίκτυο, VoIP κλπ.). Παράγει έσοδα από συνδρομές, τέλη συναλλαγών και διαφημίσεις
- Εικονική κοινότητα (Virtual Community): Παρέχει ένα ψηφιακό περιβάλλον-χώρο διαδικτυακών συναντήσεων μεταξύ ανθρώπων με παρόμοια ενδιαφέροντα (linkedin.com)
- Δικτυακή πύλη (Portal): Παρέχει ένα αρχικό σημείο εισόδου στο web, μαζί με ειδικό περιεχόμενο και άλλες υπηρεσίες
- Πρακτορείο περιεχομένου (Syndicator): συγκεντρώνει περιεχόμενο και εφαρμογές, το οποίο μεταπωλεί σε δικτυακούς τόπους τρίτων

4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

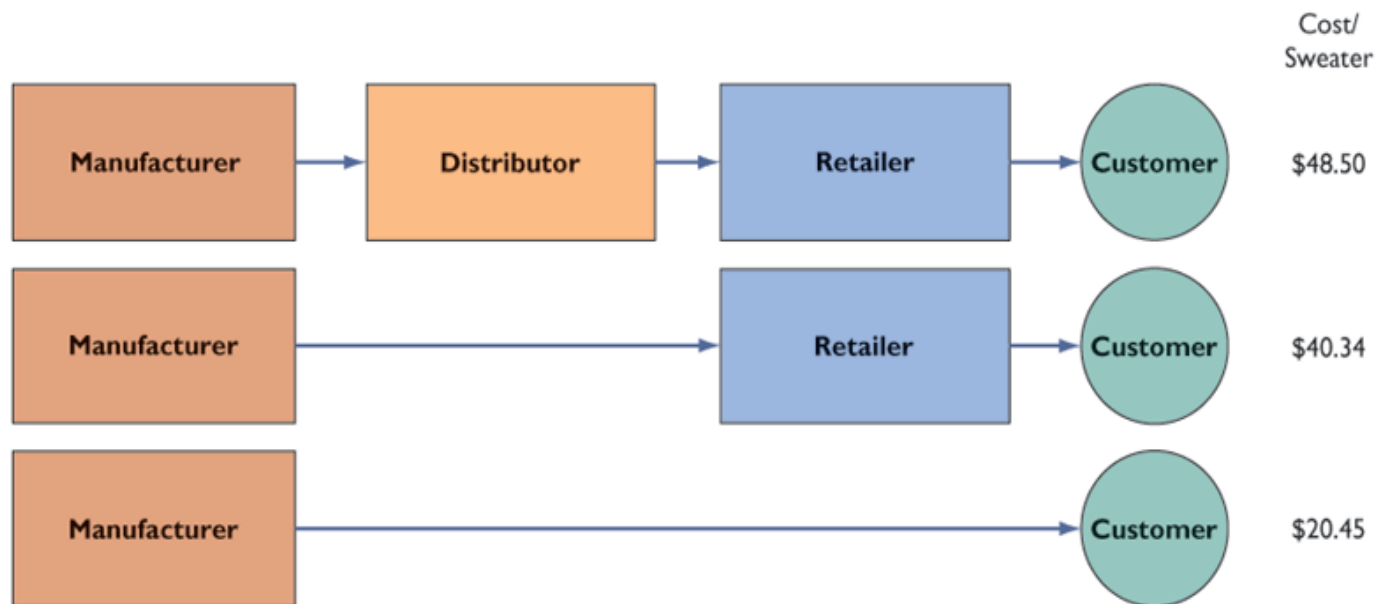
Κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου

- Μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (B2C): ηλεκτρονική λιανική πώληση προϊόντων και υπηρεσιών απευθείας σε ιδιώτες καταναλωτές
- Μεταξύ επιχειρήσεων (B2B): ηλεκτρονική πώληση προϊόντων και υπηρεσιών μεταξύ επιχειρήσεων
- Μεταξύ καταναλωτών (C2C): καταναλωτές πωλούν άμεσα σε άλλους καταναλωτές

4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

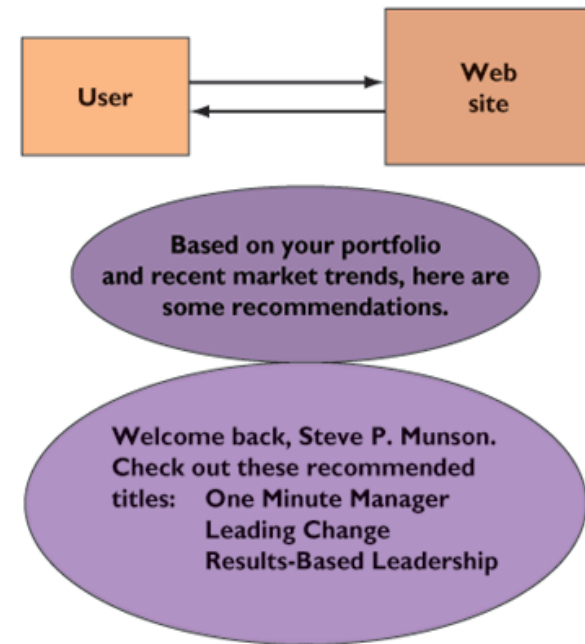
Τα πλεονεκτήματα της απομεσολάβησης για τον καταναλωτή

Απομεσολάβηση (Disintermediation): η αφαίρεση ενδιάμεσων σταδίων στην αλυσίδα αξίας (value chain), πωλώντας άμεσα στους καταναλωτές, μειώνει σημαντικά τα κόστη συναλλαγών



Αλληλεπιδραστικό μάρκετινγκ και εξατομίκευση

- Η συλλογή πληροφοριών για τους πελάτες χρησιμοποιώντας ειδικά εργαλεία λογισμικού που τους παρακολουθούν κατά την επίσκεψή τους στο Web site, είναι φθηνότερη από τις έρευνες πελατών
- Η τεχνολογία εξατομίκευσης του ιστού προσαρμόζει το περιεχόμενο των ιστοσελίδων, βασισμένη στο προφίλ και το ιστορικό αγορών του συγκεκριμένου ατόμου



Αυτοεξυπηρέτηση πελατών

- Οι απαντήσεις μέσω ιστού στα ερωτήματα πελατών είναι φθηνότερη από τη ζωντανή τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών (π.χ. παρακολούθηση εξέλιξης παραγγελίας)
- Οι εφαρμογές ιστού για αυτοεξυπηρέτηση των πελατών μειώνουν σημαντικά το κόστος ενημέρωσής τους (π.χ. πίνακες αφίξεων-αναχωρήσεων σε αεροδρόμιο)
- Τα παραδοσιακά τηλεφωνικά κέντρα (call centers) έχουν ενοποιηθεί με τον ιστό (push to talk)

4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

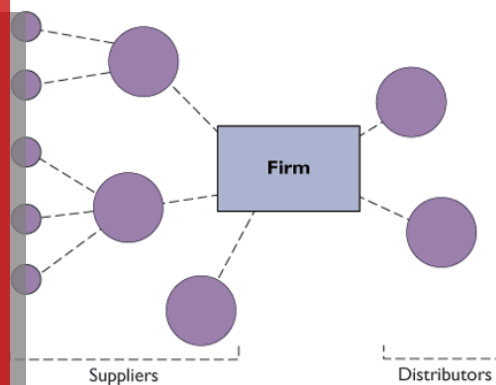
Ηλεκτρονικό εμπόριο B2B

- ❑ Στροφή στην τεχνολογία του Internet και του Web για απλοποίηση της διαδικασίας των προμηθειών (procurements). Οι ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurements) καταργούν αναποτελεσματικές χειρόγραφες διαδικασίες
- ❑ Πωλήσεις-αγορές στο Web με **ιδιωτικά κλαδικά δίκτυα** ή **δικτυακές αγορές**

Ιδιωτικό κλαδικό δίκτυο (private industrial network)

Κατά κανόνα αποτελείται από μια μεγάλη επιχείρηση, η οποία χρησιμοποιεί ένα **extranet** για να συνδέεται με τους προμηθευτές της και άλλους βασικούς επιχειρηματικούς εταίρους.

Επιτρέπει στην εταιρία και τους εταίρους της να μοιράζονται το σχεδιασμό και την ανάπτυξη προϊόντων, το μάρκετινγκ, το χρονικό προγραμματισμό της παραγωγής, τη διαχείριση των αποθεμάτων κ.λπ.

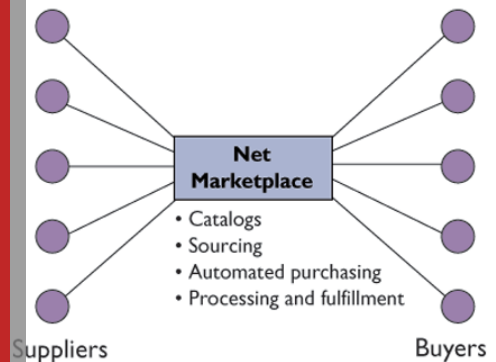


Δικτυακή αγορά (Net Marketplace, e-hub)

Προσφέρει ενιαίο ψηφιακό χώρο αγοραπωλησιών στο internet για πολλούς και διαφορετικούς αγοραστές και πωλητές

Ανήκουν σε έναν βιομηχανικό κλάδο ή λειτουργούν ως ανεξάρτητοι ενδιάμεσοι φορείς

Προσανατολισμός στις συναλλαγές, από τις οποίες δημιουργούν έσοδα



Συστήματα πληρωμών I

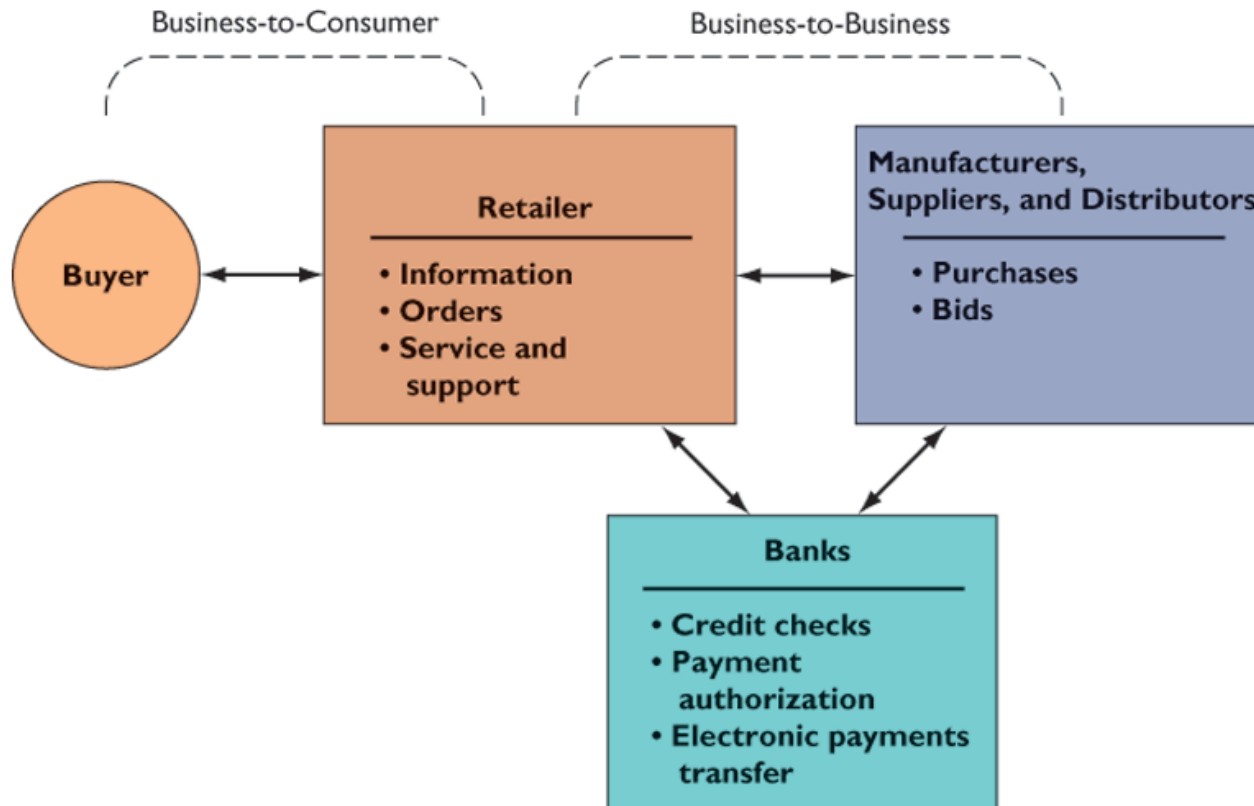
- Ψηφιακό σύστημα πληρωμών με πιστωτική κάρτα: ασφαλείς υπηρεσίες για πληρωμές μέσω internet
- Ψηφιακό πορτοφόλι (Digital wallet): Λογισμικό που αποθηκεύει πληροφορίες πιστωτικής κάρτας και του κατόχου της προκειμένου να διευκολύνει τις διαδικασίες πληρωμών
- Ψηφιακό σύστημα πληρωμών συσσωρευμένου υπολοίπου (Accumulated balance digital payment systems): Συσσωρεύει πληρωμές μικροαγορών σε ένα χρεωστικό υπόλοιπο, το οποίο πληρώνεται περιοδικά μέσω πιστωτικής κάρτας ή άλλου λογαριασμού

Συστήματα πληρωμών II

- Σύστημα πληρωμών αποθηκευμένης αξίας (Stored value payment system): Δίνει τη δυνατότητα άμεσων πληρωμών με βάση την αξία που έχει αποθηκευθεί σε ψηφιακό λογαριασμό (π.χ. προπληρωμένες κάρτες)
- Ψηφιακό χρήμα (Digital cash): Νόμισμα σε ψηφιακή μορφή που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για μικροπληρωμές ή μεγαλύτερες αγορές
- Σύστημα πληρωμών μεταξύ ομότιμων (Peer-to-Peer payment systems): Επιτρέπει πληρωμές σε προμηθευτές που δεν είναι σε θέση να δεχθούν πληρωμές με πιστωτικές κάρτες (π.χ. PayPal)
- Ψηφιακή επιταγή (Digital checking): Ηλεκτρονική επιταγή με ασφαλή ψηφιακή υπογραφή

4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

Ροή πληροφοριών στο ηλεκτρονικό εμπόριο



4 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και ηλεκτρονικό εμπόριο

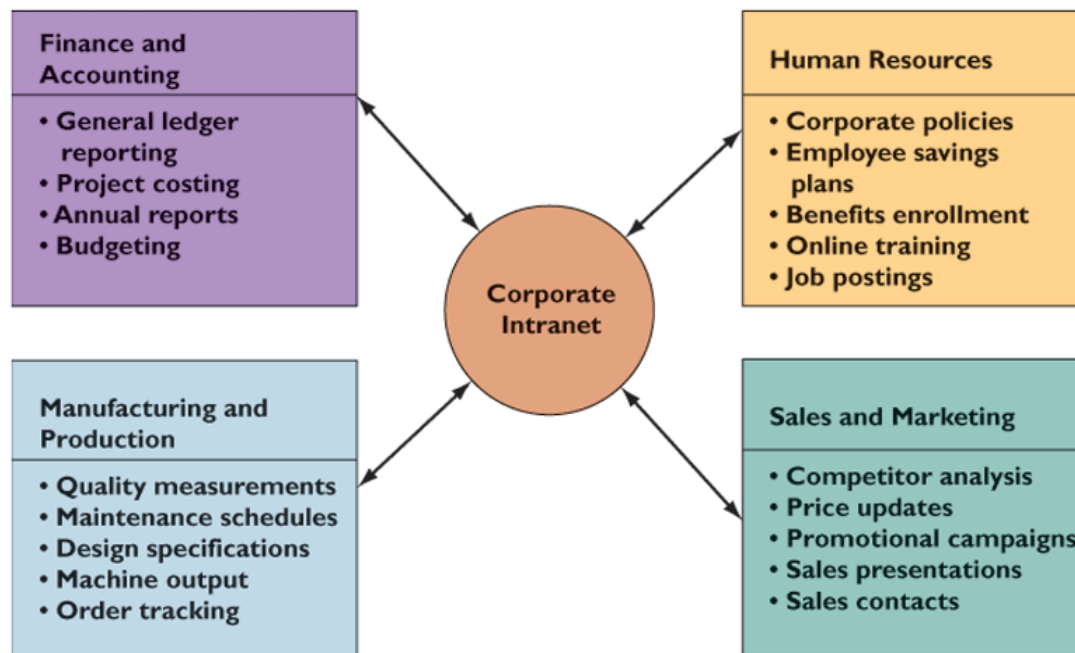
Intranets και ηλεκτρονικό επιχειρείν

Χρηματοοικονομικά και λογιστική:
ολοκληρωμένη εικόνα χρηματοοικονομικών και λογιστικών πληροφοριών online

Ανθρώπινοι πόροι:
Ταχεία παράδοση των πληροφοριών στο προσωπικό, δημοσίευση στο διαδίκτυο

Πωλήσεις και μάρκετινγκ:
Συνεργασία για το συντονισμό των πωλήσεων

Κατασκευή και παραγωγή:
Διανομή κατασκευαστικών πληροφοριών στα διάφορα τμήματα του Οργανισμού



Ολοκλήρωση επιχειρηματικών διεργασιών

- Πριν το internet, η ολοκλήρωση ήταν ακριβή και δύσκολη
- Η τεχνολογία του internet είναι λιγότερη δαπανηρή από την ανάπτυξη αυτόνομων εταιρικών πληροφοριακών συστημάτων
- Intranets: βελτιώνουν το συντονισμό μεταξύ εσωτερικών επιχειρηματικών διεργασιών
- Extranets: συντονίζουν τις διεργασίες που μοιράζονται με πελάτες και εταίρους