



# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

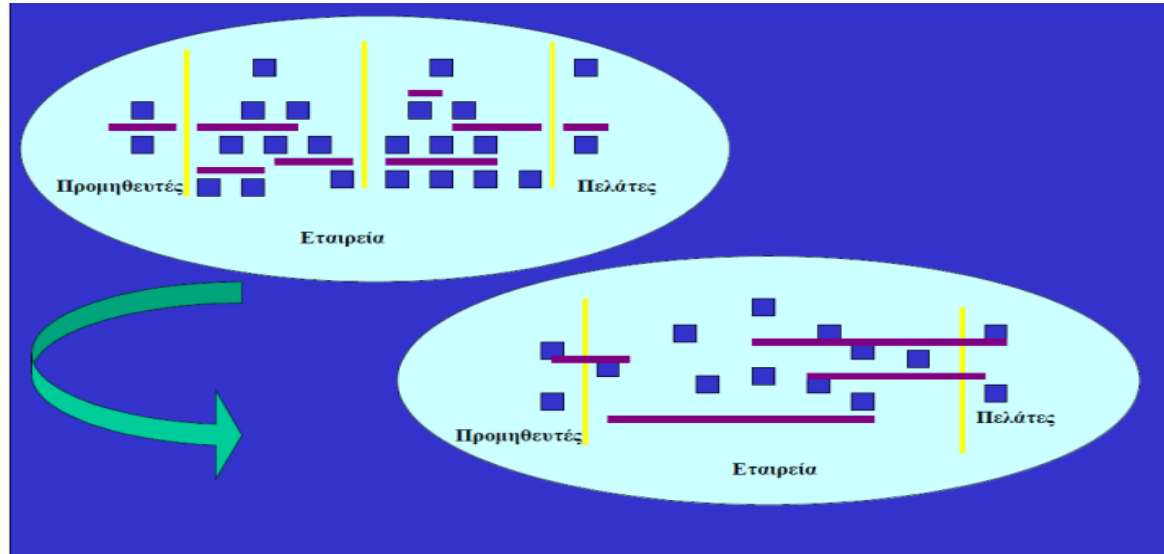
Δρ. Βασίλης Ζουμπουλίδης

## Επιχειρησιακά Περιβάλλοντα (1)

- Οι μοντέρνες επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται από την συνεχώς αυξανόμενη προμήθεια δυνατοτήτων, τον αυξανόμενο παγκόσμιο ανταγωνισμό και τις αυξανόμενες πελατειακές προσδοκίες
- Σε ανταπόκριση, εταιρίες σε όλο τον κόσμο αλλάζουν τις οργανωτικές δομές τους και τις λειτουργίες τους
- Οι επιχειρησιακές διαδικασίες ξανασχεδιάζονται ώστε να περάσουν τα όρια των ενδο-οργανισμών
- Βλέπουμε τώρα πολλά παραδείγματα διαδικασιών τα οποία "ανοίγουν" διαφορετικά τμήματα και θέσεις μιας εταιρίας, ακόμα και διαδικασίες οι οποίες διαχειρίζονται και κατέχονται από την εταιρία και τους πελάτες της ή τους προμηθευτές της



## Επιχειρησιακά Περιβάλλοντα (2)



- Αυξανόμενες δυνατότητες προμήθειας, συνεχώς αυξανόμενος παγκόσμιος ανταγωνισμός, αυξανόμενες πελατειακές προσδοκίες
- Οι επιχειρήσεις αλλάζουν την οργάνωση τους και τη λειτουργία τους



## Διαδίκτυο (1)

Η ιστορία του Διαδικτύου είναι σχετικά πρόσφατη αλλά από τη μελέτη της προκύπτουν τα εξής στοιχεία:

- Δεν υπήρχε η παραμικρή υποψία εκμετάλλευσής του σε εμπορικές συναλλαγές
- Η ταχύτατη εξάπλωσή του



## Διαδίκτυο (2)

Η ταχύτατη αυτή εξάπλωση οφείλεται στη φύση του Διαδικτύου:

- Αποκεντρωμένο δίκτυο υπολογιστών ανοιχτό και προσβάσιμο από οποιονδήποτε κάτοχο Η/Υ και τηλεφωνικής γραμμής, προσφέροντας δυνατότητα επαφής με οποιονδήποτε
- Οποιοσδήποτε χρήστης μπορεί να προσθέσει αξία
- Δεν έχει όρια γεωγραφικά, χρονικά, όγκου και είδους περιεχομένου
- Δυναμικό περιεχόμενο
- Πολύ φθηνό
- Επιτρέπει σύγχρονη και ασύγχρονη επικοινωνία



## Επιχειρήσεις και Διαδίκτυο

- Η αγορά του Διαδικτύου βρίσκεται ουσιαστικά στις διεπιχειρησιακές συναλλαγές (B2B) παρ' όλο που τα ΜΜΕ δίνουν την περισσότερη δημοσιότητα στην καταναλωτική αγορά
- Αυτό ισχύει γιατί:
  - Στη συνολική οικονομία, οι συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μέρος των οικονομικών συναλλαγών
  - Ευκολότερη πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες και δυνατότητα απόσβεσης εξοπλισμού
  - Έχουν αμεσότερα οφέλη λόγω μείωσης κόστους και χάρη στις πολλαπλές εφαρμογές του
  - Συνέχεια του EDI



## Ηλεκτρονικός και Εμπόριο

- «Ηλεκτρονικός» είναι μια ευρεία έννοια, η οποία σημαίνει την χρήση των υπολογιστών και/ή οποιονδήποτε καναλιών επικοινωνίας όπως το τηλέφωνο, την τηλεόραση, το ραδιόφωνο ή το Internet
- Εμπόριο σύμφωνα με το λεξικό Webster, σημαίνει «μια ανταλλαγή αγαθών, εμπορευμάτων, παραγωγή ή ιδιοκτησία οποιουδήποτε τύπου, μεταξύ των εθνών, οργανισμών, ή ατόμων» είτε με εμπορική ανταλλαγή, είτε με αγορά ή πώληση»
  - Ο κύριος στόχος του εμπορίου είναι η ανταλλαγή των προϊόντων και υπηρεσιών με την έννοια «εμπορική ανταλλαγή / πωλήσεις...»
  - Κατά τη διάρκεια μιας αγοράς / πώλησης, όπως θα δούμε αργότερα θα εκτελεσθούν πολλές δραστηριότητες, οι οποίες επικαλούνται εμπορικές «συναλλαγές»



## Επιχείρηση

- Επιχείρηση είναι «...εμπόριο ή αγορές γενικά», «...εμπορικά ή βιομηχανικά κατεστημένα (πχ μαγαζιά και εργοστάσια)»
- Το δεύτερο εναλλακτικό δίνει μια ευρύτερη άποψη, εισάγοντας όλους τους τύπους δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων την αγορά και την πώληση που μπορεί να συμβεί στα εμπορικά και βιομηχανικά κατεστημένα
- Ο «βιομηχανικός» όρος περικλείει όλους τους τύπους των αποστολών σε βιομηχανικά περιβάλλοντα, πχ αγορές, σχεδιασμός υλικών και πόρων, κατασκευές, μεταφορές, καταγραφές, έλεγχος ποιότητας, δοκιμές, marketing, κλπ, όπου η πώληση και αγορά είναι μόνο ένα υποσύνολο
- Για παράδειγμα, η επιχειρησιακή διαδικασία προσδιορίζει πολύπλοκες ομάδες καθηκόντων αυτού του μοντέλου των κύριων δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων





## Οικονομία

- Είναι «...το σύστημα ή η επιστήμη δημόσιων εσόδων και δαπάνης ή οποιονδήποτε χρηματικών θεμάτων»
- «..οι χρηματικές πηγές, τα εισοδήματα, κλπ ενός έθνους, οργανισμού, ατόμου...»
- Η οικονομία έχει να κάνει με «χρήματα»
  - το η-Επιχειρείν είναι ευρύτερο από ότι η η-Οικονομία και την περιλαμβάνει σαν υπομονάδα
  - Οικονομικοί οργανισμοί, όπως Τράπεζες, Μεσίτες, Χρηματιστήρια, κλπ., συμμετέχουν κοινά στις οικονομικές δραστηριότητες, όπως είναι οι πληρωμές, μεταφορές χρημάτων κλπ, ή άλλοι οργανισμοί όπως Επιχείρηση, Κυβερνητικοί Κρατικοί Μηχανισμοί και καταναλωτές



## Κυβερνείν

- Κυβερνείν, πάλι από το λεξικό Webster, είναι «...ένα εγκαθιδρυμένο σύστημα πολιτικής διαχείρισης με το οποίο ένα έθνος, περιφέρεια κλπ, κυβερνείται..»
- Κυβερνώ, σημαίνει «...άσκηση εξουσίας ενός έθνους, περιφέρειας,....»
  - Καθορίζει την έννοια Κυβέρνηση με όλους τους τύπους δημόσιας διαχείρισης οντοτήτων, σε τρία επίπεδα δραστηριοτήτων, εθνικά, περιφερειακά ή πολιτειακά και τοπικά επίπεδα
  - Κυβερνώ σημαίνει όλους τους τύπους δραστηριοτήτων, όπου πολλές από αυτές μπορεί να είναι ίδιες με αυτές που υπάρχουν στις ιδιωτικές εταιρείες, όπως η επιχείρηση



## Η-επιχειρείν

- Η αλλαγή της τεχνολογίας έχει οδηγήσει κάθε βιομηχανία, από τη λιανική διανομή στις τραπεζικές εργασίες, από την κατασκευή στην έκδοση και στην εκπαίδευση
- Η πίεση των νέων τεχνολογιών (υπολογιστής, δίκτυα, τηλεόραση, τηλέφωνο) σε συνδυασμό με την αυξανόμενη ζήτηση πελατών (ευελιξία, ευκολία, προσαρμογή, υπηρεσία, κλπ.) και ο υπερβολικός-ανταγωνισμός (παγκόσμια αγορά, στενοί κύκλοι παραγωγής προϊόντων, αυξανόμενος κίνδυνος, γρήγορες αλλαγές) απαιτούν από τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς να επαναπροσδιορίσουν τις στρατηγικές τους, τις υπηρεσίες, τα προϊόντα και τις διαδικασίες τους
- Το ηλεκτρονικό επιχειρείν είναι ένα συγκεκριμένο σύνολο τεχνολογιών που ασκεί επίδραση σε αυτές τις βιομηχανίες



## Ακαδημαϊκοί ορισμοί (1)

- «Η διανομή επιχειρησιακής πληροφορίας, διατηρεί τις επιχειρησιακές σχέσεις και διεξάγει επιχειρησιακές συναλλαγές, με τα μέσα των τηλεπικοινωνιακών δικτύων
- Συμπεριλαμβάνει όχι μόνο την αγορά και πώληση αγαθών, αλλά επίσης τις ποικίλες διαδικασίες μέσα στους προσωπικούς οργανισμούς οι οποίοι υποστηρίζουν αυτό τον σκοπό»
- Η χρήση της λέξης «εταιρία» μπορεί στην αρχή να προκαλέσει μπέρδεμα αλλά ο καθορισμός δεν είναι σε διαφωνία..... περισσότερο από την ηλεκτρονική αγορά και πώληση αγαθών, συμπεριλαμβάνει τη χρήση δικτύων, τεχνολογιών επικοινωνίας για να δεσμεύσει σε ευρεία κλίμακα δραστηριότητες στην αλυσίδα προστιθέμενης αξίας, μέσα και έξω από τον οργανισμό



## Ακαδημαϊκοί ορισμοί (2)

- «Αρκετά περίπλοκο, καθιστώντας δυνατή την εξήγηση, σύμφωνα με την ερμηνεία «αλυσίδα αξίας» και «οργανισμός»,..... μια μοντέρνα επιχειρησιακή μεθοδολογία η οποία διευθύνει τις ανάγκες των οργανισμών, έμποροι και καταναλωτές μειώνουν τα κόστη ενώ βελτιώνουν την ποιότητα των αγαθών και υπηρεσιών και αυξάνουν την ταχύτητα παράδοσης υπηρεσιών
- Ο όρος επίσης αναφέρεται στη χρήση των δικτύων υπολογιστών για να ερευνήσουν και να ανακτήσουν πληροφορίες με ανθρώπινη υποστήριξη και κοινές αποφάσεις



## Ακαδημαϊκοί ορισμοί (3)

- Πολύ περίπλοκο και ευρύ με τον συνυπολογισμό νέων και μη αναγκαίων λεπτομερειών όπως «η διαδικασία απόφασης»
- «...η στρατηγική ανάπτυξη του υπολογιστή μαζί με τα επιχειρησιακά εργαλεία και τις τεχνολογίες πληροφορικής για να ικανοποιήσουν τα επιχειρησιακά αντικείμενα»
- «Οποιοσδήποτε τύπος επιχειρησιακής συναλλαγής στον οποίο τα μέρη αλληλεπιδρούν ηλεκτρονικά παρά με φυσικές ανταλλαγές ή απευθείας φυσικές συνδέσεις»
- Ο πρώτος καθορισμός που αντιστοιχεί στο η-Επιχειρείν και ο δεύτερος, το καθιστά αναγκαίο να καθορίσει ειδικά τι είναι μια επιχειρησιακή συναλλαγή



## Βιομηχανικοί ορισμοί (1)

- Οι «αυτοματοποιημένες διαδικασίες επεξεργασίας» έδωσαν διορατικότητα επεξεργασίας υπολογιστών και αυτοματοποίηση της ανταλλαγής πληροφοριών μέσω των δικτύων
- Η αναφορά μόνο στο εμπόριο αφήνει όλα τα άλλα ανοικτά
- «Ο γενικός όρος για τη συμπεριφορά της επιχείρησης με τη βοήθεια των τηλεπικοινωνιών»
- Αυτό θα μπορούσε να είναι ένας επαρκής ορισμός για το η-επιχειρείν



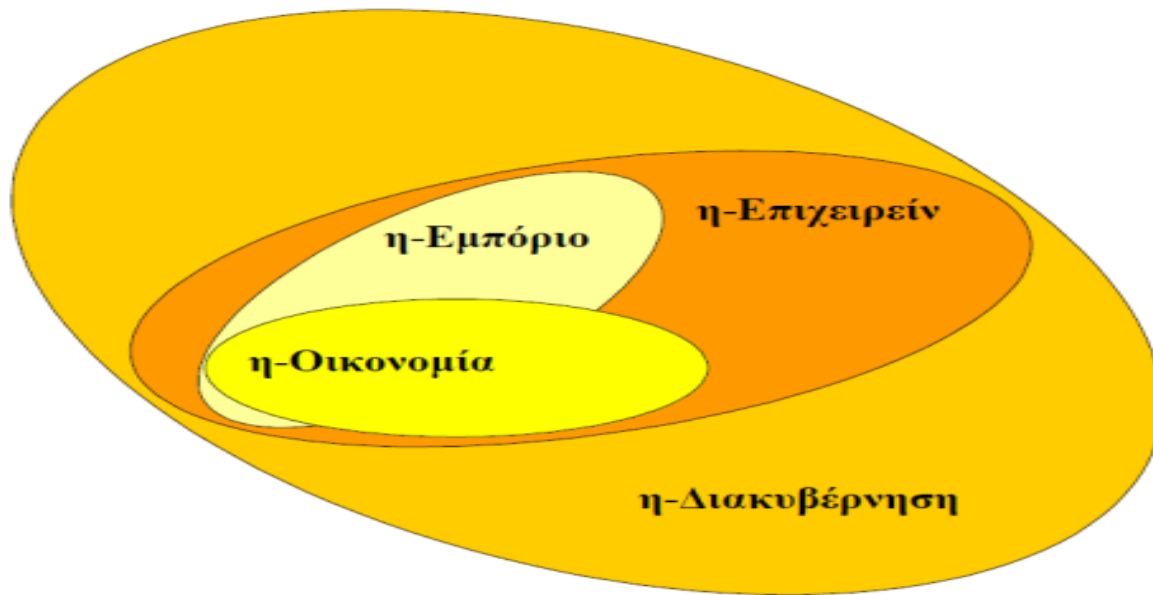
## Βιομηχανικοί ορισμοί (2)

- “Όλο το marketing και η διαδικασία πώλησης και ποικίλες άλλες επιχειρησιακές δραστηριότητες οι οποίες λαμβάνουν μέρος στο δίκτυο»
- “Όλες οι δραστηριότητες που διεξάγονται ηλεκτρονικά για να προσελκύσουν τον πελάτη στα προϊόντα πριν την πώληση, καθώς και η εκπλήρωση και η πελατειακή υποστήριξη μετά την πώληση»
- “Επιχειρησιακά μοντέλα για πιθανούς πελάτες, άλλη διαχείριση και άλλες εκπληρώσεις»
- “Εμπορικές συναλλαγές που συμβαίνουν στα ανοικτά δίκτυα





## Η-σχέση



## Προτεινόμενοι Ορισμοί

- Η-Εμπόριο σημαίνει η εκτέλεση των δραστηριοτήτων που ανήκουν στην πώληση και αγορά των αγαθών και υπηρεσιών μέσω του Internet
- Η-Επιχειρείν σημαίνει η εκτέλεση όλων των ειδών των δραστηριοτήτων που υπάρχουν στις εμπορικές και βιομηχανικές εγκαθιδρύσεις μέσω του Internet
- Η-Οικονομία είναι η εκτέλεση όλων των ειδών των οικονομικών ελέγχων μέσω του Internet
- Η-Κυβερνείν για την Κυβέρνηση μέσω του Internet, αντιπροσωπεύουν όλες τις πιθανές δραστηριότητες που περιλαμβάνονται στις δραστηριότητες της Κυβέρνησης όλα τα τρία τυπικά επίπεδα (εθνικό, περιφερειακό και τοπικό) και από τις τρεις κοινές υποδιαιρέσεις διοικητικής, νομοθετικής και σύστημα απονομής δικαιοσύνης



## Κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου (1)

- Επιχείρηση στην Επιχείρηση (E-E) Business – to – Business (B2B)
- Επιχείρηση στον Καταναλωτή (E-K) Business – to – Consumer (B2C)
- Καταναλωτής στον Καταναλωτή (E-K) Consumer – to – Consumer (C2C)



## Κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου (2)

- **Επιχείρηση – Επιχείρηση (E-E)**
  - Τα ηλεκτρονικά μέσα χρησιμοποιούνται για να κάνουν παραγγελίες, να παραλάβουν τιμολόγια και να κάνουν πληρωμές, μεταξύ των επιχειρηματικών οργανισμών
  - Αυτή η κατηγορία του ηλεκτρονικού εμπορίου, έχει ιδρυθεί πολλά χρόνια, συγκεκριμένα χρησιμοποιώντας την Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (EDI) για ιδιωτικά ή προστιθέμενης αξίας δίκτυα
- **Επιχείρηση – Καταναλωτής (E-K)**
  - Αυτή η κατηγορία έχει επεκταθεί με το World Wide Web

Υπάρχουν εμπορικά κέντρα μέσα στο Internet που προσφέρουν όλους τους τύπους καταναλωτικών αγαθών, από γλυκά και ποτά μέχρι υπολογιστές και αυτοκίνητα



## Κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου (2)

- **Καταναλωτής - Καταναλωτής (Κ-Κ)**
  - Μικρής σημασίας
- **Επιχείρηση – Δημόσιο Φορέα (Ε-ΔΦ)**
  - Καλύπτει όλες τις μορφές των επιχειρηματικών συναλλαγών μεταξύ των εταιριών και των κυβερνητικών οργανισμών όπως είναι οι κρατικές προμήθειες που εκδίδονται στο Internet και οι εταιρίες που απαντούν ηλεκτρονικά



## Τύποι ηλεκτρονικού κυβερνείν

- **Δημόσιος Φορέας – Δημόσιος Φορέας (ΔΦ-ΔΦ)**
  - Αυτή η κατηγορία δεν είναι ευρέως διανεμημένη ακόμα, αλλά σύντομα στο μέλλον μπορεί να γίνει πάρα πολύ σημαντική, σαν δομή αλληλεπίδρασης και ενσωμάτωσης διαφορετικών οντοτήτων δημόσιας διοίκησης από την ίδια ή διαφορετική κυβέρνηση
- **Δημόσιος Φορέας – Επιχείρηση (ΔΦ-Ε)**
  - ίδια με την αντίστοιχη κατηγορία στο η-Εμπόριο
- **Πολίτες – Δημόσιος Φορέας (Π-ΔΦ)**
  - Οι προσπάθειες που ανήκουν σε αυτή τη κατηγορία είναι περισσότερο οι πολίτες που έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και μπορούν να εκπληρώσουν απλές συναλλαγές, όπως είναι η πληρωμή φόρου

