

# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

Δρ. Βασίλης Ζουμπουλίδης



## E-Business

### Ηλεκτρονικό Επιχειρείν

- οι συναλλαγές και η αλληλεπίδραση ανάμεσα στους συνεταιίρους της

### Χαρακτηριστικά της κατηγορίας αυτής είναι:

- η εστίαση της επιχειρηματικότητας στις βασικές ικανότητες του οργανισμού
- ο προσανατολισμός στη συσσώρευση διαδικασιών



## Προβλήματα στο ηλεκτρονικό επιχειρείν



Το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-επιχειρείν) στο μοντέλο E-E έχει να αντιμετωπίσει τρία βασικά προβλήματα:

1. Το εμπόριο είναι τμηματικό από γεωγραφική άποψη
2. Οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ εταιρειών είναι τόσο πολύπλοκες όσο και εντατικές στη πληροφορία
3. Οι αλυσίδες προμήθειας έχουν υπερβολική καταγραφή εξαιτίας της αδυναμίας για σχεδιασμό της κατάλληλης ανάμειξης και αύξησης των προϊόντων

## Διαδικασία ανάλυσης e-επιχειρείν



1. Προ-Πώληση
2. Πώληση
3. Μετά Πώληση

## Φάση Προ-Πώλησης



Οι πιθανοί πελάτες:

- ψάχνουν για προσφορές ενός προϊόντος ή υπηρεσίας
- τις αποτιμούν και τις εκτιμούν συγκρίνοντάς της με όρους και συνθήκες διαφορετικών προσφορών
- διαπραγματεύονται όρους και συνθήκες απευθείας με τους ενδεχόμενους προμηθευτές και
- τελικά αποφασίζουν ανάλογα με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις του

## Φάση Πώλησης



- Διαχείριση παραγγελιών με τον έλεγχο του διαθέσιμου στοκ και των ενδιάμεσων υπο-προϊόντων, σχεδιασμός και παραγγελία των υπο-προϊόντων εάν το προϊόν που έχει παραδοθεί είναι αντιληπτό
- Παράδοση του προϊόντος απευθείας στον πελάτη ή μέσω άλλων προμηθευτών εάν το προϊόν που παραδόθηκε είναι αντιληπτό
- Διαχείριση πληρωμής από τον πελάτη που χρησιμοποιεί ένα τρίτο μέρος διευθέτησης τραπεζών π.χ. μια τράπεζα

## Φάση Μετα-πώλησης



- Εξυπηρέτηση πελατών σε περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων/υπηρεσιών
- Παροχή νέων εκδόσεων/αναβαθμισμένων και τεχνική υποστήριξη
- Παροχή εγχειριδίων και ηλεκτρονικές κοινές λύσεις
- Θεμελίωση δυνατής σχέσης με τους πελάτες, μέσω της ενημέρωσής τους για τα νέα προϊόντα, υπηρεσίες, λύσεις και τιμές



## Βασικές Δραστηριότητες e-Επιχειρείν

- Ηλεκτρονική προσφορά αγαθών/υπηρεσιών
- Ηλεκτρονική κράτηση/επιβεβαίωση
- Ηλεκτρονική παραγγελία
- Ηλεκτρονική σύμβαση
- Ηλεκτρονική παράδοση
- Ηλεκτρονική πληρωμή



## Τυπικά Εμπορικά Σενάρια



- Συνειδητοποίηση και Επαναλαμβανόμενες Επισκέψεις
- Συνεχώς διασυνδεδεμένα e-μαγαζιά
- Ιστοσελίδες Παρουσίασης
  - Απλές Ιστοσελίδες, Ιστοσελίδες διάνθισης και
  - Ιστοσελίδες Πληροφόρησης
- Ιστοσελίδες Περιεχομένου
  - e-μαγαζί
  - Cybersuperstores

## Τυπικά Εμπορικά Σενάρια



- Ιστοσελίδες Κινήτρων
- Πράκτορες Αναζήτησης
- Κατάλογοι
- Υπηρεσίες Αναζήτησης
- Εκδότες
- Εικονικοί Μεταπωλητές
- Web Site Υπολογιστές
- Auditors
- Κλειστές ομάδες χρηστών
- Οικονομικοί Μεσάζοντες
- Συγκεκριμένες Αγορές

## Κύρια μοντέλα Εταιρεία προς Καταναλωτή (Ε-Κ)

### α) Μοντέλο Διαφήμισης

- Γενική Πύλη
- Προσωποποιημένη Πύλη
- Πύλη Κινήτρων
- Δωρεάν Πύλη
- Πύλη Προσφορών



## Κύρια μοντέλα Εταιρεία προς Καταναλωτή (Ε-Κ)



β) Μεσολαβητικό Μοντέλο

- Σύστημα Σύστασης

- Σύστημα Εγγραφής

γ) Ευκαιριακά Μοντέλα

δ) Κοινοτικό Μοντέλο

ε) Μοντέλο Εθελοντικής Συμβολής

στ) Δίκτυα Γνώσης

ζ) Συνδρομητικό Μοντέλο


η) Μοντέλο Utility

## Επιτυχημένες περιπτώσεις Ε-Κ



- Εταιρείες Λογισμικού
- Ε-επιχειρήσεις
- Ε-Εμπορικά Κέντρα
- Ε-επιχειρήσεις Προϊόντων
- Ε-Επιχειρήσεις Δώρων
- Ε-Επιχειρήσεις Μουσικής
- Ειδικευμένες e-επιχειρήσεις
- Ε-Δημοπρασίες / Ε-Οικονομικές Υπηρεσίες
- Αποστολές (Shipping)
- Ε-Ταξιδιωτικές / Μεταφορικές Επιχειρήσεις

## Κύρια μοντέλα Εταιρεία προς Εταιρεία (Ε-Ε)

- 
- α) Αγοραπωλησίες
  - β) Ανταλλαγή Αγορών
  - γ) Επιχειρησιακή Κοινωνία
  - δ) Αγοραστική
  - ε) Αγορά Κατανομής
  - στ) Εικονικά Εμπορικά Κέντρα
  - ζ) Μεταπωλητές
  - η) Μεσολαβητής Δημοπρασίας
  - θ) Αντίστροφη Δημοπρασία
  - ι) Πράκτορας Αναζήτησης



## Ε-Ε Τόποι Αγορών

**Τόποι Αγορών** (ανταλλαγές) είναι σημεία συνάθροισης που ενώνουν τους αγοραστές και τους πωλητές για να δημιουργήσουν μαζί τις αγορές για την ανταλλαγή των αγαθών και των υπηρεσιών.

## Λειτουργικά Χαρακτηριστικά

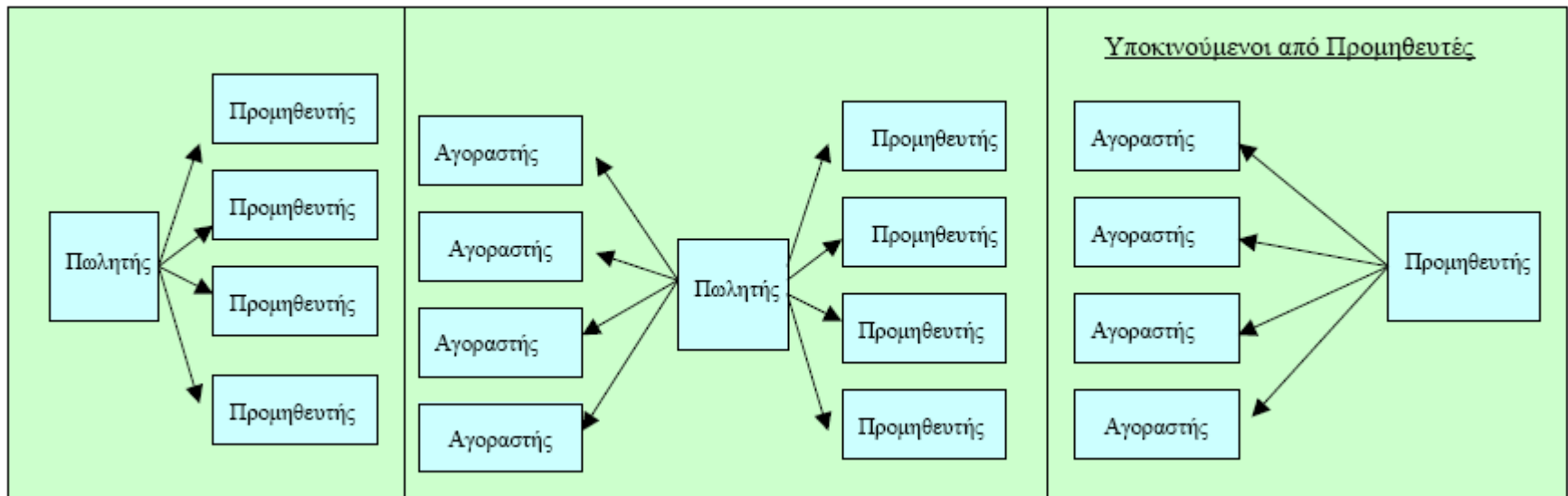


- Προμήθεια
- Πηγή Προμήθειας
- Παραγγελία
- Εκπλήρωση
- Αποπληρωμή
- Διαχείριση περιεχομένου

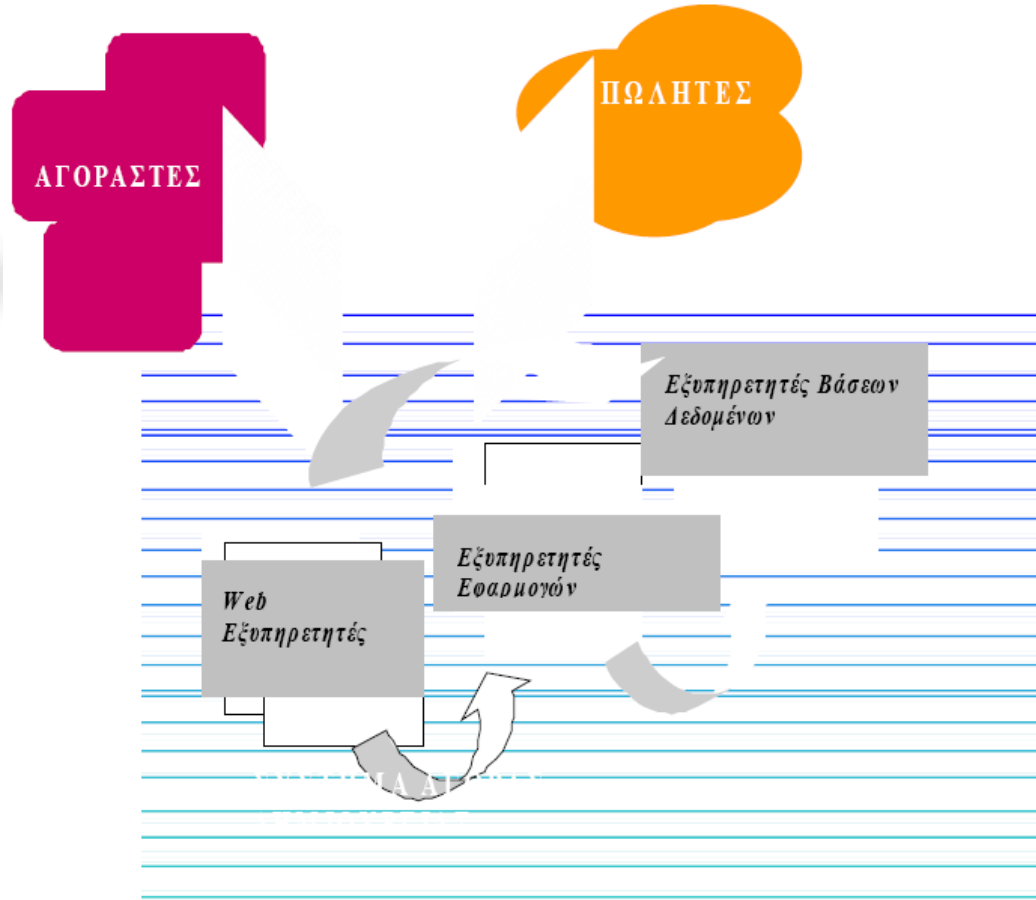




## E-E Κατηγοριοποίηση Εμπορικών Τόπων



## Ρόλοι Εμπορικών Τόπων



## E-Hub



- Χρησιμοποιούμε τον όρο **E-Hub** για να περιγράψουμε τις ανταλλαγές που προσθέτουν τις σημαντικές συνεργασίες που αντιπροσωπεύουν την πλήρη σειρά των επιχειρησιακών διαδικασιών
- Οι επιχειρησιακές αγορές μπορούν να ταξινομηθούν σε:
  - ✓ Προσθήκες Κατασκευαστών
  - ✓ Λειτουργικές Προσθήκες

## Μορφές Ηλεκτρονικού Εμπορίου



- E-Commerce (Ηλεκτρονικό Εμπόριο)
- E-Business (Ηλεκτρονικό Επιχειρείν)
- E-Enterprise (Ηλεκτρονική Επιχείρηση)
- M-Commerce (Κινητό Ηλεκτρονικό Εμπόριο)
- E-Marketplace (Ηλεκτρονική Αγορά, B2B)
- E-Malls (Ηλεκτρονικά Εμπορικά Κέντρα)
- E-Procurement (Σύστημα Ηλεκτρονικών Προμηθειών)
- E-Auctions (Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοπρασιών)
- E-Infobrokers (Μεσίτες πληροφοριών)

## Παραδείγματα Μοντέλων ηλεκτρονικού επιχειρείν



- E-Shops, E-Malls
- E-Auctions
- E-Procurement
- Third-Party Market Places
- Value-Chain Integrators
- Virtual Communities
- Value-Chain Service Providers
- Information Brokerage
- Trust and Other Services

## Η-Κατάστημα (E-Shop)



- **Ορισμός:** Δικτυακό marketing μιας εταιρείας ή ενός καταστήματος για
  - προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών
  - παραγγελία, αγορά προϊόντων, υπηρεσιών
- **Οφέλη:** Αυξημένη ζήτηση, παγκόσμια παρουσία με χαμηλό κόστος και μείωση εξόδων για διαφημίσεις και πωλήσεις
- **Οφέλη για καταναλωτές:** χαμηλότερες τιμές, περισσότερες επιλογές, καλύτερη πληροφόρηση, 24ωρη διαθεσιμότητα, ευκολία στην επιλογή, αγορά, παραλαβή
- **Πηγές εσόδων:** μειωμένα έξοδα, αύξηση πωλήσεων, διαφήμιση
- **Παραδείγματα:** <http://www.e-shop.gr/>

## E-mall



- **Ορισμός:** Συλλογή από η-καταστήματα κάτω από την ίδια ομπρέλα (συνήθως πολύ γνωστό εμπορικό κατάστημα), εμπλουτισμένη από εγγυημένη μέθοδο πληρωμών
  - Μπορεί να ειδικεύεται σε κάποιο συγκεκριμένο τομέα της αγοράς και να προσφέρει & υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας: φόρουμ συζητήσεων, κλειστές ομάδες χρηστών κλπ.
- **Οφέλη για το e-mail:** από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, το διαφημιζόμενο χώρο, χρήση του εμπορικού σήματος, αυξημένη δικτυακή κίνηση, πελάτης επισκέπτεται γειτονικά καταστήματα
- **Οφέλη για πελάτες:** ίδια με το η-κατάστημα και επί πλέον ευκολία πρόσβασης σε άλλα καταστήματα, ευχρηστία κοινού περιβάλλοντος αλληλεπίδρασης, μεγαλύτερη εμπιστοσύνη λόγω του γνωστού εμπορικού καταστήματος
- **Οφέλη για τα η-καταστήματα:** μείωση εξόδων και πολυπλοκότητας για δικτυακή παρουσία, αύξηση εμπορικής κίνησης
- **Παράδειγμα:** <https://www.emall.me/Frontend/Default.aspx>

# E-malls



**E-malls**: είναι εταιρείες εξυπηρέτησης άλλων εταιρειών που επιθυμούν

να διαφημίζουν και να πουλάνε προϊόντα στο Internet

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες του συγκεκριμένου επιχειρηματικού μοντέλου

- Παρουσίαση Προϊόντων (π.χ. ηλεκτρονικοί κατάλογοι)
- Εξελιγμένος μηχανισμός αναζήτησης προϊόντων και καταστημάτων
- Δυναμική ενημέρωση του καλαθιού αγορών
- Ολοκληρωμένος μηχανισμός πληρωμών
- Παρακολούθηση Παραγγελιών
- Μηχανισμοί Διαφημίσεων

(π.χ. <http://emallsofamerica.com/>, <http://www.premier-net.com/vvtc/DepartmentStores/emalls/>)

*Υπάρχουν αυτόματοι μηχανισμοί δημιουργίας site για αγοραπωλησίες ακολουθώντας συγκεκριμένα βήματα (www.e-pages.com)*



# Προϊόντα ενός E-Mall



- Hosting (Φιλοξενία μεμονωμένων ιστοσελίδων)
- Merchant (Φιλοξενία ιστοσελίδων των Commerce Service Providers – CSPs)
- E-pages – Πακέτο λογισμικού για την υλοποίηση των ιστοσελίδων των Hosting και Merchant
- Λογισμικό υλοποίησης όλων των παραπάνω

## Η-Προμήθειες (E-Procurement)



- **Ορισμός:** Ηλεκτρονική προσφορά και προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών. Οι βασικές λειτουργίες περιλαμβάνουν:
  - Παρουσίαση καταλόγων προϊόντων, διαχείριση παραγγελιών, διαχείριση πληρωμών, μηχανισμό αξιολόγησης προσφορών
- **Οφέλη:** Μεγάλη επιλογή προμηθευτών, χαμηλότερα έξοδα, καλύτερη ποιότητα, βελτιωμένη διανομή πληροφορίας και μειωμένα έξοδα προμηθειών, μείωση χρόνου
- **Οφέλη για προμηθευτές:** ευκαιρίες προσφορών και σε παγκόσμια κλίμακα, χαμηλότερα έξοδα (αυτοματοποιημένη διαδικασία προσφορών)
- **Παράδειγμα:** <http://eprocurement.nc.gov/>

## Η-Δημοπρασίες (E-Auctions)



- **Ορισμός:** Ηλεκτρονική αυτοματοποίηση δημοσιοπρασιών με ταυτόχρονη παρουσίαση των αγαθών. Ενσωμάτωση της δημοπρατικής διαδικασίας με τις διαδικασίες συμβάσεων, πληρωμών και παράδοσης
- **Πηγές εσόδων για τον πάροχο της δημοπρασίας:** πώληση πλατφόρμας, αμοιβές συναλλαγών, διαφήμιση
- **Οφέλη για προμηθευτές & αγοραστές:** αυξημένη αποδοτικότητα, εξοικονόμηση χρόνου, πώληση μικρότερων ποσοτήτων σε χαμηλότερες τιμές, καλύτερη χρησιμοποίηση του όγκου παραγωγής
- **Παράδειγμα:** [www.ebay.com](http://www.ebay.com)

## Η-Δημοπρασίες (E-Auctions)



Οι εμπλεκόμενες οντότητες σε ένα σύστημα ηλεκτρονικών δημοπρασιών είναι:

1. Ο «**πλειστηριαστής**»: καθορίζει τους όρους με βάση τους οποίους θα πραγματοποιηθεί η δημοπρασία
2. Ο «**προμηθευτής**»: προσφέρει τα προϊόντα του προς πώληση
3. Ο «**πελάτης**»: προσφέρει τιμή για τα προϊόντα που επιθυμεί να αγοράσει

## Third Party Market Place



- Μοντέλο κατάλληλο για εταιρείες που επιθυμούν να παραχωρήσουν το δικτυακό τους marketing σε τρίτο φορέα
- Προσφέρει ένα τουλάχιστον περιβάλλον αλληλεπίδρασης στους καταλόγους προϊόντων των προμηθευτών τους
- Επιπρόσθετα χαρακτηριστικά όπως εμπορικό σήμα, πληρωμές, λογιστικά, παραγγελίες κλπ προστίθενται στα third party market places
- Έσοδα από: αμοιβές συμμετοχής, αμοιβές υπηρεσιών, συναλλαγών ή από ποσοστό επι της αξίας συναλλαγών
- **Παράδειγμα: the Amazon marketplace**



## Εικονικές Κοινότητες (Virtual Communities)

- Οι πληροφορίες προέρχονται από τα μέλη
- Έσοδα από αμοιβές συμμετοχής και διαφημίσεις
- Επιπρόσθετο εργαλείο στις υπάρχουσες τεχνικές μάρκετινγκ
- <http://www.polyvore.com/>



## Value Chain Provider

- Ειδικεύεται σε μια συγκεκριμένη λειτουργία της αλυσίδας αξιών, π.χ. Πληρωμές, με την πρόθεση να την καταστήσουν ξεχωριστό και ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα
- Π.χ. τράπεζες ή [www.FedEx.com](http://www.FedEx.com)

## Value Chain Integrator



- Ενοποίηση πολλαπλών βημάτων στην αλυσίδα αξιών με την προοπτική να εκμεταλλευτεί τη ροή πληροφορίας μεταξύ αυτών των βημάτων καθώς προστίθεται αξία
- Κέρδη από αμοιβές συμβουλών και συναλλαγές  
<http://www.ergogroup.no/en/private-sector/system-development-and-integration/related-content/value-chain-integration/>



## Collaboration Platform



- Άρχισε ως server-based λογισμικό με τοπικούς χρήστες που αγοράζουν μια άδεια για να κάνουν download το software. Μπορεί να πληρώνουν και για τον αριθμό των θέσεων, το bandwidth που χρησιμοποιούν κλπ
- Σήμερα είναι και υπηρεσία on online με thin client, συνήθως με κάποιον web browser over the Internet
  - Αυτό το μοντέλο λέγεται **Software as a Service (SaaS)** ή "on-demand software". Οι χρήστες πληρώνουν συνδρομή ή usage fee
  - SaaS έχει καθιερωθεί ως delivery model για τις περισσότερες εφαρμογές όπως accounting, collaboration, customer relationship management (CRM), management information systems (MIS), enterprise resource planning (ERP), invoicing, human resource management (HRM), content management (CM) and service desk management
  - Το SaaS έχει ενσωματωθεί στη στρατηγική των περισσότερων μεγάλων εταιρειών που παράγουν επιχειρησιακό λογισμικό

## Information Brokerage



- Οι Μεσίτες Πληροφορίας (E-Infobrokers) με ασφαλή και γρήγορο τρόπο προσφέρουν τις λειτουργίες:
  - Εντοπισμός Πληροφορίας
  - Συγκέντρωση Πληροφορίας
  - Αποθήκευση Πληροφορίας
  - Λειτουργία ως ΤΤΡ
- Προστιθέμενη αξία στα τεράστια ποσά δεδομένων που προέρχονται από ενδοεπιχειρησιακές λειτουργίες όπως είναι η αναζήτηση πληροφοριών, δημιουργία προφίλ πελατών
- Έσοδα από συνδρομές, διαφημίσεις κλπ
- [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)

## Trust Services



- Υπηρεσίες εμπιστοσύνης
  - παρέχονται από ηλεκτρονικούς συμβολαιογράφους και από έμπιστους τρίτους φορείς
- Έσοδα από συνδρομές, αμοιβές για χρήση υπηρεσιών, πωλήσεις λογισμικού ή συμβουλών
- <http://www.globalsign.com/> παροχέας έμπιστων υπηρεσιών

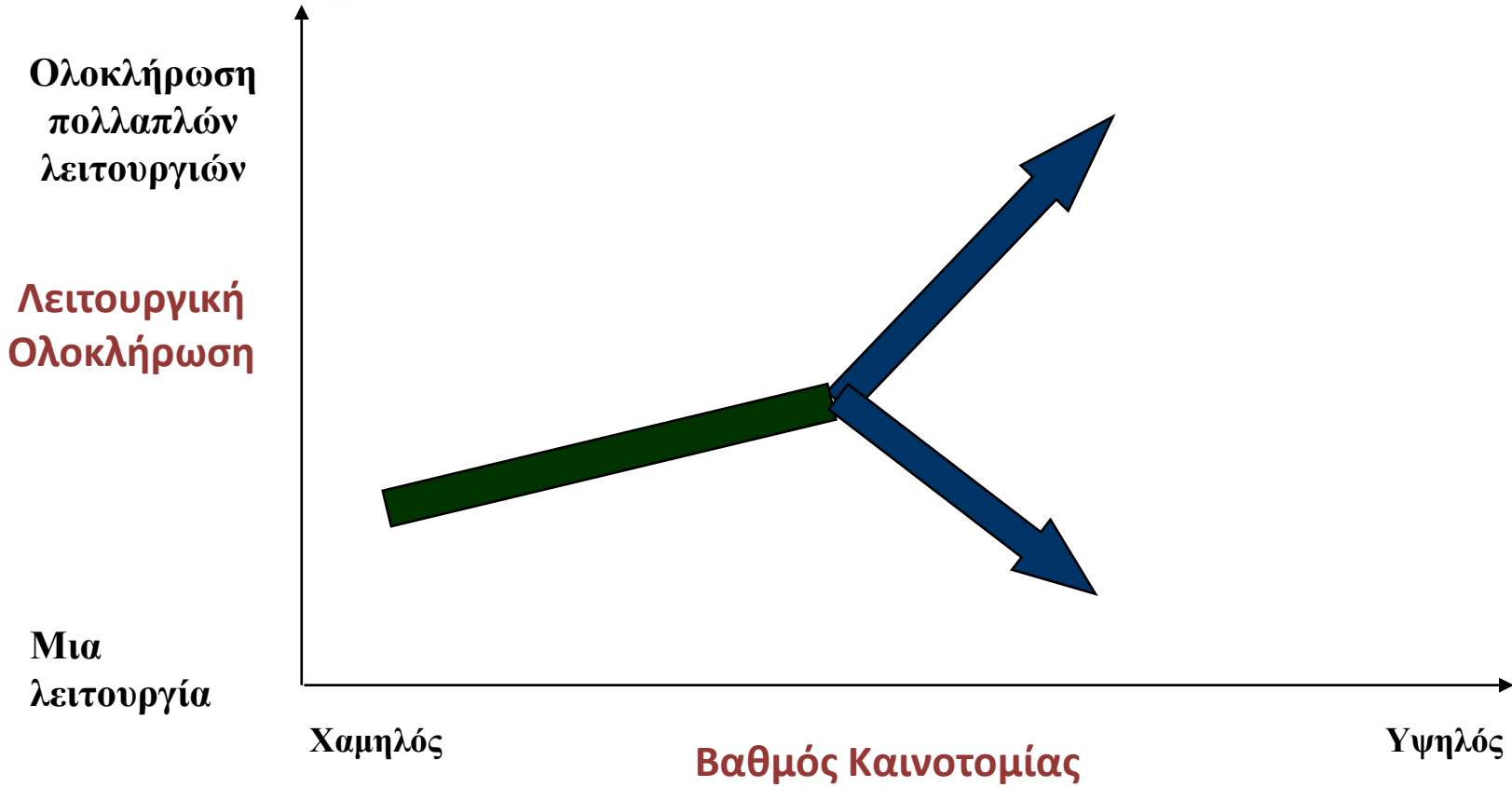


## Τάσεις και Εξέλιξη στα Μοντέλα ΗΕ (1/2)

- Τάση για αυξανόμενη ολοκλήρωση των ροών πληροφορίας
- Ανάπτυξη εξειδικευμένων υπηρεσιών με μεγάλο βαθμό καινοτομίας

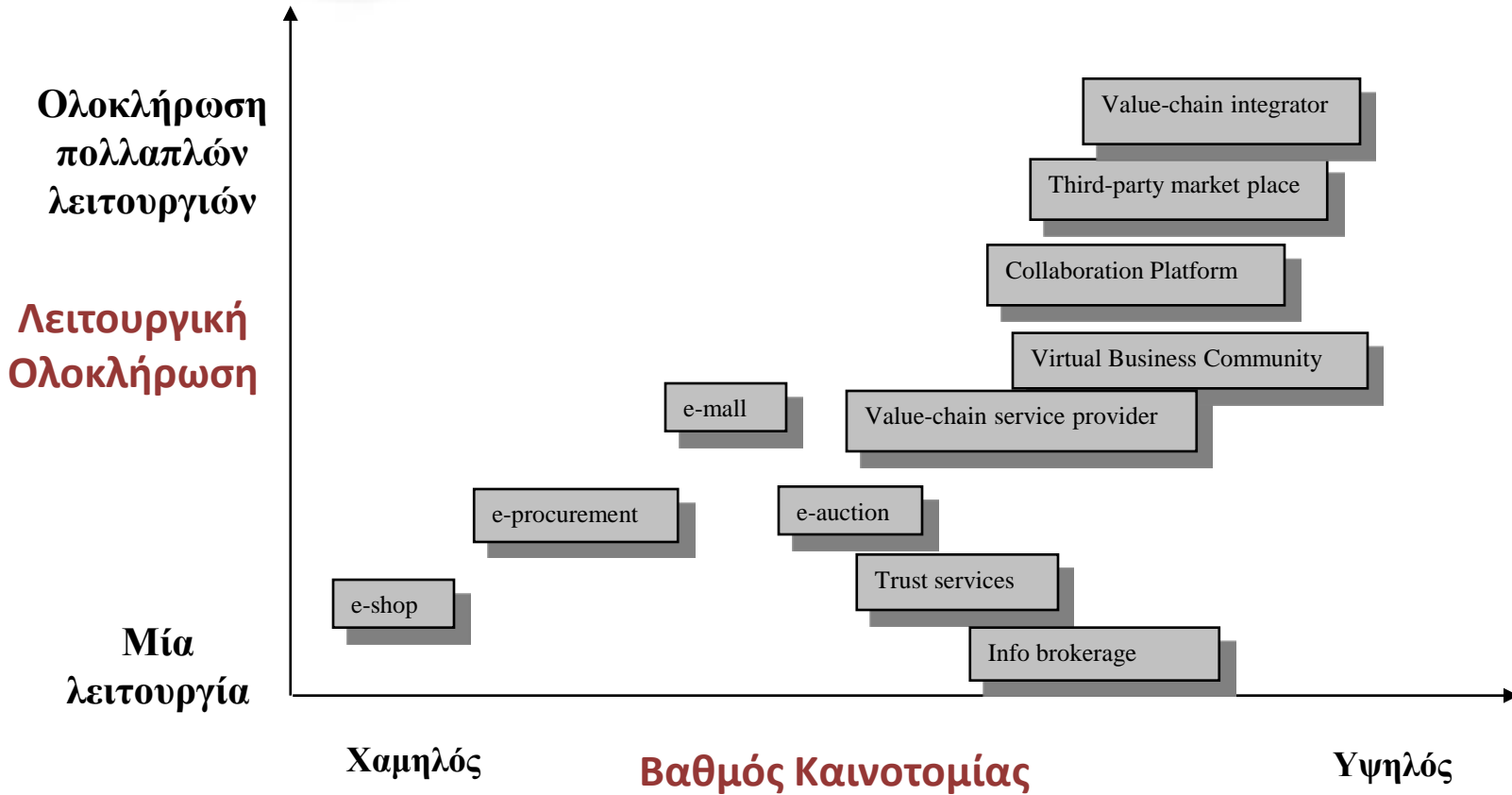


## Τάσεις και Εξέλιξη στα Μοντέλα ΗΕ (2/2)





## Ταξινόμηση Μοντέλων ΗΕ



## 10 Τύποι μοντέλων e-επιχειρείν που πραγματοποιούνται μέσω Διαδικτύου

1. E-shop
2. E-procurement
3. E-malls
4. E-auctions
5. Virtual communities
6. Collaboration platforms
7. Third-party marketplace
8. Value-chain service providers
9. Information brokerage
10. Trust and other services

**Ηλεκτρονικό κατάστημα**  
**Ηλεκτρονικές προμήθειες**  
**Ηλεκτρονικά εμπορικά κέντρα**  
**Ηλεκτρονικές δημοπρασίες**  
**Εικονικές κοινότητες**  
**Πλατφόρμες συνεργασίας**  
**Αγορές τρίτων**  
**Πάροχοι υπηρεσιών αξίας**  
**Μεσιτεία πληροφοριών**  
**Υπηρεσίες εμπιστοσύνης και άλλες**