

# Διοίκηση Επιχειρήσεων, Τεχνολογία & Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## 4<sup>ο</sup> Κεφάλαιο



## 4ο Κεφάλαιο

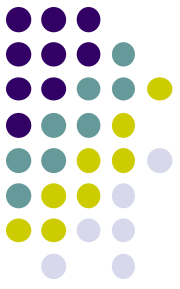
# Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, Επιχειρηματικά Μοντέλα και Ηλεκτρονικό Εμπόριο



- όσο καλύτερα είναι σχεδιασμένα και οργανωμένα τα πληροφοριακά συστήματα και
- όσο πιο ολοκληρωμένα παρουσιάζονται
- τόσο αποτελεσματικότερα υποστηρίζεται η ψηφιακή επιχείρηση
- ακόμη, όσο καλύτερα συνδέονται και συνεργάζονται τα πληροφοριακά συστήματα με το Internet και τον Παγκόσμιο Ιστό
- τόσο πιο απαραίτητα και χρήσιμα γίνονται για την επιχείρηση

## 4ο Κεφάλαιο

# Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, Επιχειρηματικά Μοντέλα και Ηλεκτρονικό Εμπόριο



- σκοπός είναι η δημιουργία υποδομής τεχνολογίας πληροφοριών
- όπου οι πληροφορίες θα μπορούν να ‘ρέουν’
- να ‘κυκλοφορούν’ απρόσκοπτα
- από το ένα τμήμα της επιχείρησης στο άλλο
- αλλά και από την επιχείρηση προς
- τους προμηθευτές, τους πελάτες, και όλους τους επιχειρηματικούς εταίρους

## 4ο Κεφάλαιο

# Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, Επιχειρηματικά Μοντέλα και Ηλεκτρονικό Εμπόριο



- οι μάνατζερς θα πρέπει να γνωρίζουν
- πώς η επιχείρηση στην οποία δρουν μπορεί να επωφεληθεί από την άσκηση 'ηλεκτρονικής' επιχειρηματικής δραστηριότητας με τη χρήση του Internet και του Παγκόσμιου Ιστού
- δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι η ψηφιακή ολοκλήρωση της επιχείρησης απαιτεί **ολοκληρωτική αλλαγή νοοτροπίας** μέσα σε αυτή.

## 4ο Κεφάλαιο

# Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, Επιχειρηματικά Μοντέλα και Ηλεκτρονικό Εμπόριο



- το ηλεκτρονικό εμπόριο και
- το ηλεκτρονικό επιχειρείν
- είναι δύο βασικές εφαρμογές των Πληροφοριακών Συστημάτων στο Διαδίκτυο
- το κεφάλαιο αυτό επικεντρώνεται στη σχέση της ‘ψηφιακής επιχείρησης’ με το ‘ηλεκτρονικό εμπόριο’ και το ‘ηλεκτρονικό επιχειρείν’ και
- πως η τεχνολογία Διαδικτύου υποστηρίζει αυτή τη σχέση

## 4ο Κεφάλαιο

# Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, Επιχειρηματικά Μοντέλα και Ηλεκτρονικό Εμπόριο



- βαρύτητα δίνεται επίσης στα **επιχειρηματικά μοντέλα**
- μάλιστα στα επιχειρηματικά μοντέλα στο Internet
- γενικότερα σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζεται :
- *πώς το διαδίκτυο δημιουργεί μια παγκόσμια πλατφόρμα τεχνολογίας για την αγορά και πώληση αγαθών, και*
- *για την καθοδήγηση σημαντικών επιχειρηματικών διαδικασιών εντός της επιχείρησης*

## 4ο Κεφάλαιο

# Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, Επιχειρηματικά Μοντέλα και Ηλεκτρονικό Εμπόριο



1. Πληροφοριακό Σύστημα Βασισμένο σε Υπολογιστή (Computer based IS - CBIS)
2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου
3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)
4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο
5. το Ηλεκτρονικό Εμπόριο
6. το Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση
7. Επιχειρηματικές προκλήσεις και ευκαιρίες
8. το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

## 4ο Κεφάλαιο

# 1. Πληροφοριακό Σύστημα Βασισμένο σε Υπολογιστή (Computer based IS - CBIS)



Τα βασικά στοιχεία του CBIS είναι:

- Υλικό
- Λογισμικό
- Βάσεις δεδομένων
- Δίκτυα
- Διαδικασίες
- Internet

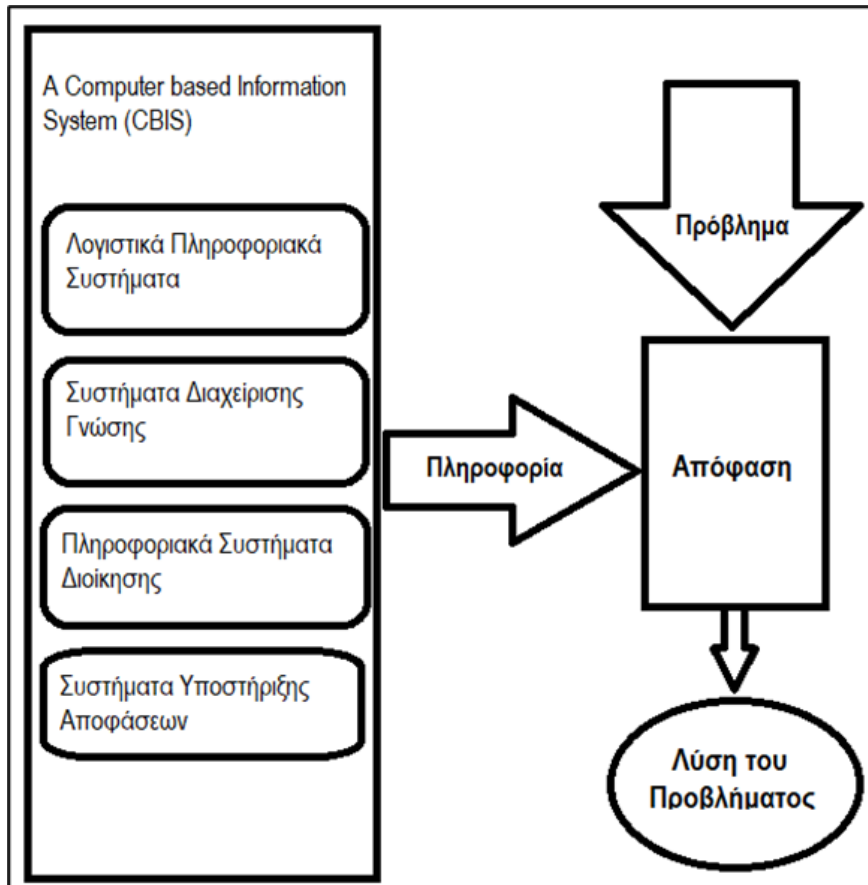


## 4ο Κεφάλαιο

# 1. Πληροφοριακό Σύστημα Βασισμένο σε Υπολογιστή (Computer based IS - CBIS)



η 'φιλοσοφία' ενός CBIS:



## 4ο Κεφάλαιο

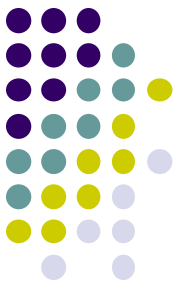
# 1. Πληροφοριακό Σύστημα Βασισμένο σε Υπολογιστή (Computer based IS - CBIS)

Για να οργανωθεί καλύτερα ψηφιακά η κάθε επιχείρηση θα πρέπει, μεταξύ των άλλων...

- να εξοικειωθεί με το ηλεκτρονικό επιχειρείν (Electronic Business - eBusiness), αλλά και
- το ηλεκτρονικό εμπόριο (Electronic Commerce – eCommerce)

**προκύπτουν όμως δύο βασικές διοικητικές προκλήσεις:**

- η ανάγκη ολοκληρωτικής αλλαγής νοοτροπίας εντός της επιχείρησης
- η εύρεση ενός επιτυχημένου επιχειρηματικού μοντέλου (Business Model) στο Internet



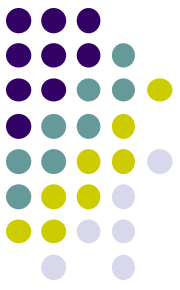
## 4ο Κεφάλαιο



### 2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου

- κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών η τεχνολογία έχει γίνει αναπόσπαστο μέρος των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων
- όμως η προσέγγιση και η χρήση της τεχνολογίας απαιτεί προσοχή αλλά και **πολύ καλό σχεδιασμό**
- όπως αναφέρει και ο Bill Gates: ‘Ο πρώτος κανόνας οποιασδήποτε τεχνολογίας που χρησιμοποιείται σε μια επιχείρηση είναι ότι ο αυτοματισμός που εφαρμόζεται σε μια αποτελεσματική λειτουργία **θα ενισχύσει την αποδοτικότητα**

## 4ο Κεφάλαιο



### 2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου

- ο δεύτερος όμως κανόνας είναι ότι ...
- η αυτοματοποίηση που εφαρμόζεται σε μια **αναποτελεσματική λειτουργία** θα ενισχύσει την **αναποτελεσματικότητα**
- επομένως, προσοχή με τη χρήση της τεχνολογίας !
- **η τεχνολογία έπεται της οργάνωσης !**

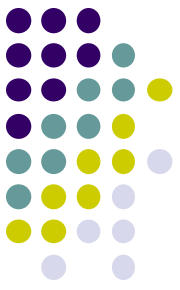
## 4ο Κεφάλαιο



### 2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου

- με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και του διαδικτύου, οι σύγχρονες επιχειρήσεις ...
- έχουν δεχθεί με θέρμη την **Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών, ΤΠΕ** (Information and Communication Technology, ICT)
- αλλά και αρκετές εφαρμογές ηλεκτρονικού επιχειρείν
- που έχουν προσφέρει πολλά οφέλη σε πολλές διεργασίες και συναλλαγές εντός και μεταξύ των επιχειρήσεων

## 4ο Κεφάλαιο



### 2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου

- είναι δε γεγονός ότι με τη χρήση εφαρμογών ΤΠΕ...
- η διαχείριση πληροφοριών και γνώσεων εντός της επιχείρησης
- βελτίωσε σημαντικά τη μείωση του κόστους συναλλαγής και
- την αύξηση της ταχύτητας και της αξιοπιστίας των συναλλαγών

## 4ο Κεφάλαιο



### 2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου

- είναι δε γεγονός ότι με τη χρήση εφαρμογών ΤΠΕ...
- η διαχείριση πληροφοριών και γνώσεων εντός της επιχείρησης
- βελτίωσε σημαντικά τη μείωση του κόστους συναλλαγής και
- την αύξηση της ταχύτητας και της αξιοπιστίας των συναλλαγών
- σήμερα, οι περισσότερες μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών.

## 4ο Κεφάλαιο

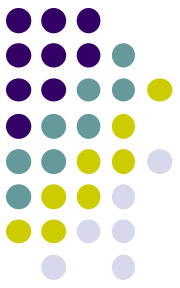


### 2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου

- η χρήση κυρίως υπολογιστών εξυπηρετεί διοικητικές και λειτουργικές χρήσεις, όπως η λογιστική, η μισθοδοσία, τα αποθέματα, η παραγωγή, η κατάρτιση προϋπολογισμού και άλλες παρόμοιες λειτουργίες
- η βασική προϋπόθεση που προκύπτει για τη χρήση υπολογιστών, αλλά και για όλες τις τεχνολογίες, παλαιές ή νέες, ηλεκτρονικές ή όχι, δεν είναι μόνο η απόκτησή τους από τις ΜΜΕ
- αλλά και η σωστή και λειτουργική χρήση τους.
- το διαδίκτυο (7/24)



## 4ο Κεφάλαιο



### 2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου

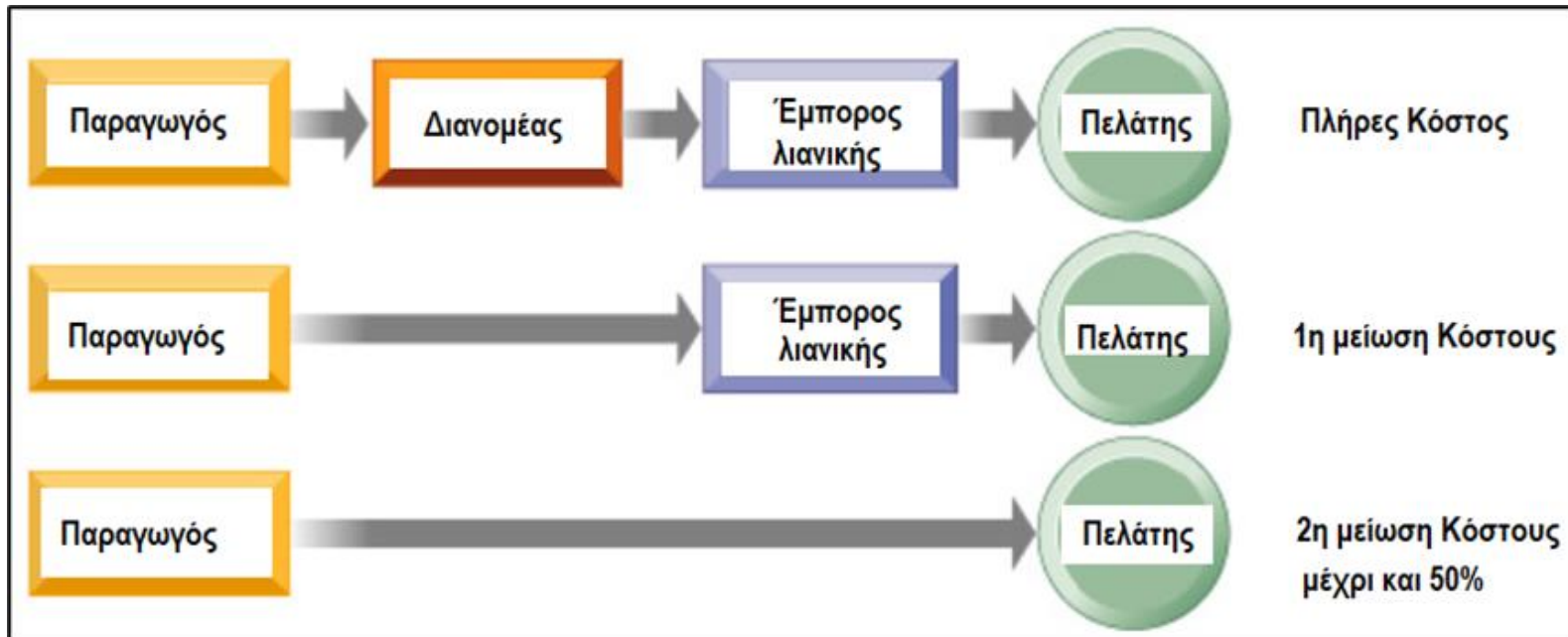
- στην παραδοσιακή επικοινωνία μεταξύ των επιχειρήσεων, η **διαμεσολάβηση** (intermediation), την οποία ασκούσαν οι μεσάζοντες...
- έπαιζε σημαντικό ρόλο στην αύξηση του κόστους συναλλαγών και κατ' επέκταση του προϊόντος
- με το διαδίκτυο προκύπτει **αποδιαμεσολάβηση** (disintermediation) των διαδικασιών και...
- μείωση του κόστους

## 4ο Κεφάλαιο



### 2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου

- Διαμεσολάβηση και αποδιαμεσολάβηση



## 4ο Κεφάλαιο



### 2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου

- όπως αναφέρουν οι (Laudon και Traver, 2014; Laudon και Laudon 2014; Laudon and Laudon 2020)
- η τεχνολογία διαδικτύου παρέχει την υποδομή για τη λειτουργία ολόκληρης της επιχείρησης
- επειδή η τεχνολογία και τα πρότυπα που την υποστηρίζουν επιτρέπουν την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από το ένα σημείο της επιχείρησης στο άλλο
- η τεχνολογία του διαδικτύου παρέχει μια πολύ λιγότερο δαπανηρή και ευκολότερη στη χρήση εναλλακτική λύση

## 4ο Κεφάλαιο



### 2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου

- σήμερα οι μάνατζερς χρησιμοποιούν e-mail και άλλες δυνατότητες επικοινωνίας στο διαδίκτυο
- για να επιβλέπουν μεγαλύτερο αριθμό υπαλλήλων, να διαχειρίζονται πολλές κύριες και δευτερεύουσες εργασίες σε διάφορα έργα και
- να συντονίζουν το έργο πολλών ομάδων που εργάζονται σε διαφορετικά μέρη του κόσμου
- επιπλέον τα πρότυπα του διαδικτύου μπορούν να συνδέσουν διαφορετικά συστήματα μεταξύ τους
- όπως πχ αυτά για την επεξεργασία παραγγελιών και την παρακολούθηση της εφοδιαστικής αλυσίδας

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



Πριν αναφερθούμε στα επιχειρηματικά μοντέλα που συναντάμε στο ηλεκτρονικό επιχειρείν καλό είναι να επαναπροσδιορίσουμε τις έννοιες:

- ηλεκτρονικό εμπόριο (electronic commerce eCommerce, e-commerce) και
- ηλεκτρονικό επιχειρείν (electronic business, eBusiness, e-business)

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- το **ηλεκτρονικό εμπόριο** αναφέρεται...
- στη διαδικασία αγοράς, πώλησης, μεταβίβασης ή/και ανταλλαγής προϊόντων, υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω του διαδικτύου ή άλλων δικτύων υπολογιστών.
- το ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται συγκεκριμένα σε διαδικτυακές συναλλαγές που περιλαμβάνουν αγορά ή πώληση αγαθών ή υπηρεσιών.
- πχ η πώληση βιβλίων μέσω του ιστότοπου του Amazon.com είναι ένα παράδειγμα δραστηριότητας ηλεκτρονικού εμπορίου

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- το **ηλεκτρονικό επιχειρείν** αναφέρεται σε έναν ευρύτερο ορισμό του ηλεκτρονικού εμπορίου
- δεν περικλείεται μόνο η αγορά ή η πώληση αγαθών και υπηρεσιών, αλλά επίσης, μεταξύ των άλλων,
- η εξυπηρέτηση πελατών, η συνεργασία με εμπορικούς εταίρους και η εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- ενώ το ηλεκτρονικό επιχειρείν καλύπτει διαδικτυακές συναλλαγές που θα αποτελούσαν ηλεκτρονικό εμπόριο
- καλύπτει επίσης και ένα ευρύ φάσμα άλλων δραστηριοτήτων πέρα από την αγορά και πώληση αγαθών και υπηρεσιών...
- όπως **τη γενικότερη ψηφιακή οργάνωση της επιχείρησης και την επικοινωνία της με τον έξω κόσμο.**



### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- η σχέση του ηλεκτρονικού εμπορίου με το ηλεκτρονικό επιχειρείν είναι ακόμα υπο συζήτηση στη διεθνή βιβλιογραφία. Ο Dave Chaffey παρουσιάζει:

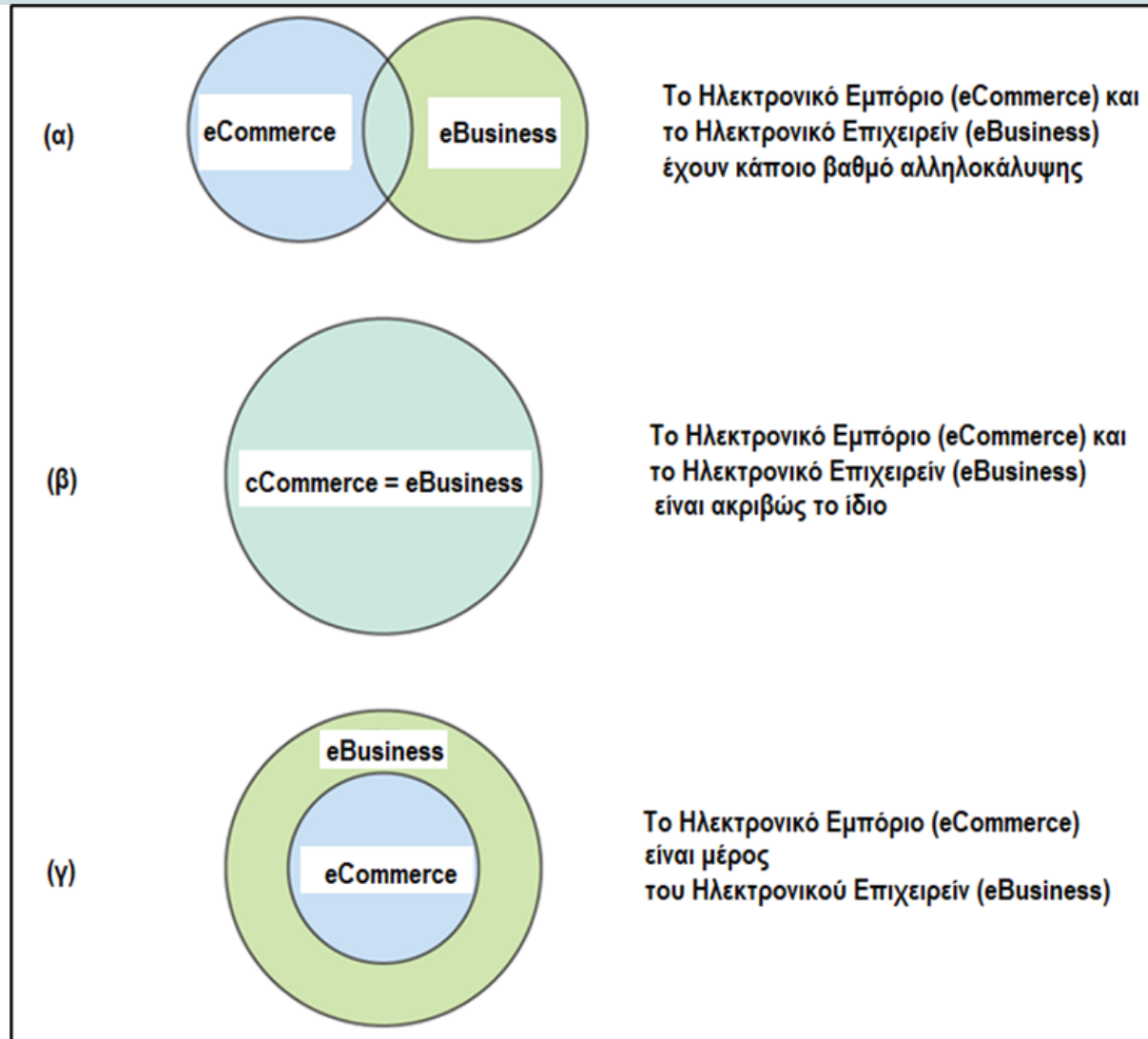
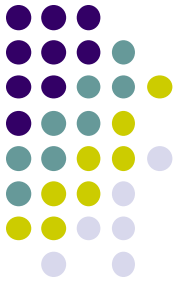
(α) το ηλεκτρονικό εμπόριο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν **έχουν αρκετά κοινά σημεία** (υπάρχει επικάλυψη μερικών δράσεων),

(β) το ηλεκτρονικό εμπόριο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν **είναι ακριβώς το ίδιο**, και

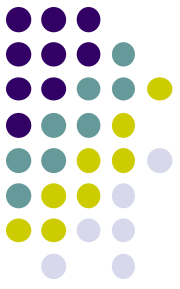
(γ) το ηλεκτρονικό εμπόριο **είναι μέρος** (υποσύνολο) του ηλεκτρονικού επιχειρείν

## 4ο Κεφάλαιο

# 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- στο παρελθόν, οι πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, συνήθως ήταν στενά συνδεδεμένα με την αλυσίδα αξίας (value chain) για αυτά τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες
- αν για παράδειγμα, ένας καταναλωτής ήθελε να μάθει για τη διαθεσιμότητα, τα χαρακτηριστικά και την τιμή ενός προϊόντος, θα έπρεπε να επισκεφθεί ένα κατάστημα λιανικής πώλησης αυτού του προϊόντος
- το κόστος τέτοιων αγορών (συγκριτικών αγορών) ήταν πολύ υψηλό

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- το διαδίκτυο όμως άλλαξε τη σχέση αυτή
- μόλις όλοι συνδέονται ηλεκτρονικά, οι πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ρέουν από μόνες τους κατ' ευθείαν και 'στη στιγμή' προς στους καταναλωτές
- ο παραδοσιακός σύνδεσμος μεταξύ της ροής του προϊόντος και της ροής των πληροφοριών που σχετίζονται με το προϊόν αυτό έχει διακοπεί
- οι πληροφορίες δεν περιορίζονται στις παραδοσιακές 'φυσικές', με φυσική παρουσία, μεθόδους παράδοσης

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)

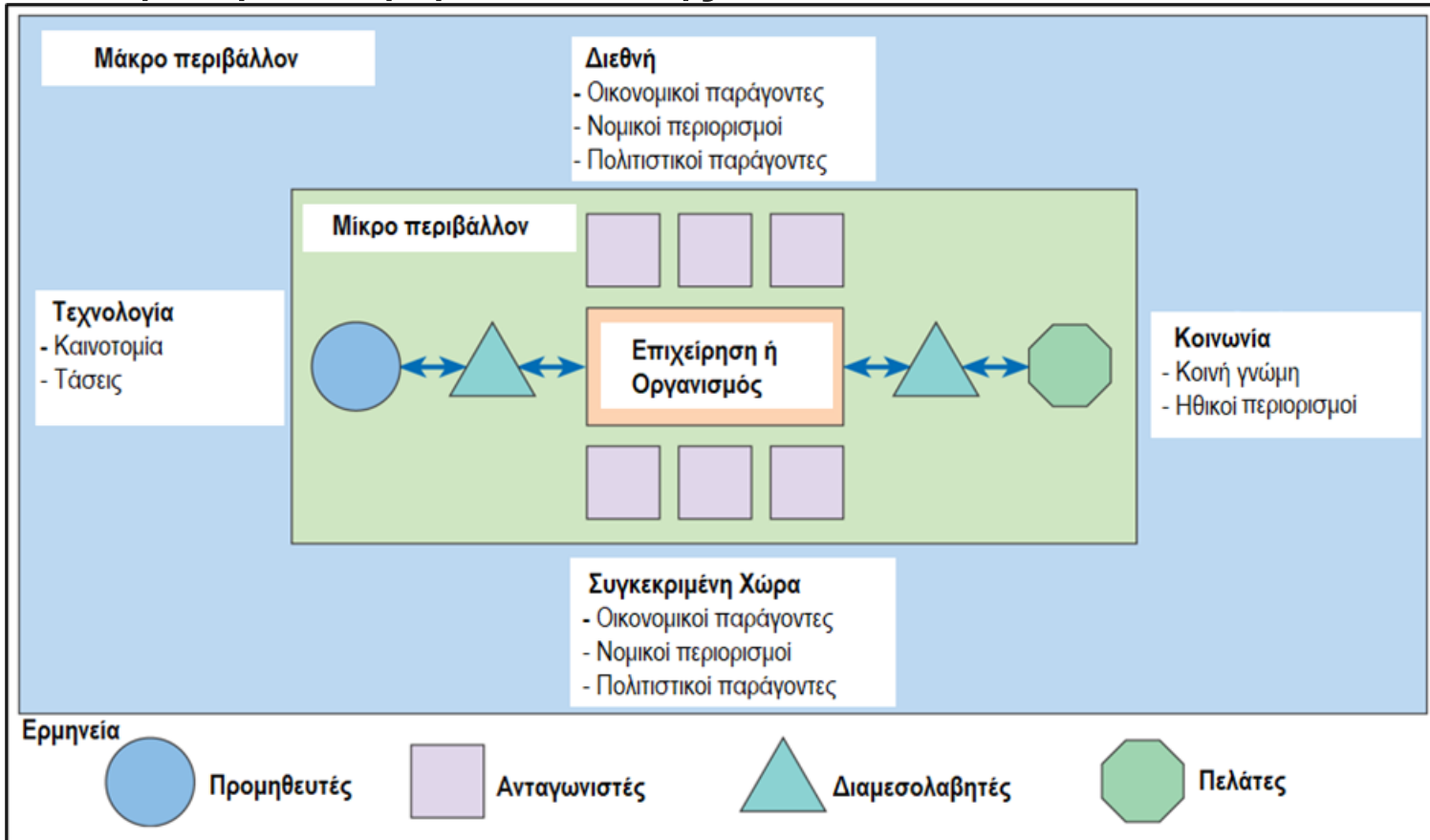


- ένα επιχειρηματικό μοντέλο περιγράφει:
- πώς η επιχείρηση παράγει, παραδίδει και πουλά ένα προϊόν ή μια υπηρεσία
- δείχνοντας πώς η επιχείρηση προσφέρει αξία στους πελάτες και πώς δημιουργεί πλούτο γι' αυτήν
- ορισμένα από τα παραδοσιακά κανάλια ανταλλαγής πληροφοριών για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες έχουν καταστεί περιττά ή μη οικονομικά
- τα επιχειρηματικά μοντέλα που βασίζονται στη σύνδεση πληροφοριών με προϊόντα και υπηρεσίες ενδέχεται να μην είναι πλέον απαραίτητα

## 4ο Κεφάλαιο

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)

- η λειτουργία της επιχείρησης τόσο στο μικρο όσο και στο μακρο περιβάλλον της



### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- Ένα επιχειρηματικό μοντέλο αποτελεί μια αρχιτεκτονική για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις ροές πληροφορίας μιας επιχείρησης
- συμπεριλαμβάνει περιγραφές για τους διάφορους επιχειρηματικούς φορείς και παράγοντες και τους ρόλους που αυτοί διαδραματίζουν, καθώς και
- για τα εν δυνάμει οφέλη τους καθώς και τις πηγές των εσόδων τους
- (Rappa, 2000; Pateli και G. Giaglis, 2004; Osterwalder, 2004; Nielsen et al. 2018; Jabłoński *et al.* 2020)

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



σε ένα επιχειρηματικό μοντέλο θα πρέπει να ορίζονται τέσσερα στοιχεία:

1. οι εμπλεκόμενοι επιχειρηματικοί παράγοντες (όπως πελάτες, προμηθευτές, χρήστες, διαμεσολαβητές και οποιοσδήποτε έχει συμμετοχή στην επιχειρηματική διαδικασία)
2. οι ρόλοι και οι μεταξύ τους αλληλεξαρτήσεις (όπως οι σχέσεις και οι αλληλεξαρτήσεις μεταξύ του γενικού διευθυντή και των διευθυντών των τμημάτων)



### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



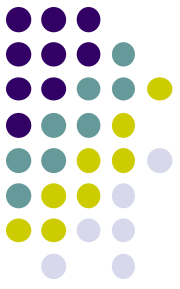
3. οι αλληλεπιδράσεις σχετικά με τη ροή προϊόντων, υπηρεσιών και πληροφοριών, οι οποίες αφορούν οποιαδήποτε καταγεγραμμένη διαδικασία που ακολουθείται πιστά κατά τη ροή της επιχειρηματικής διαδικασίας, όπως κανόνες ISO, και τέλος
4. τα πιθανά οφέλη και οι πηγές εσόδων (στα οφέλη υπάγονται όχι μόνο τα υλικά, π.χ. χρηματικά, αλλά και τα μη υλικά, όπως η φήμη και η καταξίωση)

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- οι Rappa (2000) και Mahadevan (2000) υποστηρίζουν μια εναλλακτική προσέγγιση για ένα επιχειρηματικό μοντέλο βασιζόμενο στην έννοια των δομικών στοιχείων (structural elements)
- τα δομικά στοιχεία είναι βασικές έννοιες, οι οποίες συνδυάζονται για τη δημιουργία ενός επιχειρηματικού μοντέλου
- υπάρχουν τρεις βασικές συνιστώσες ενός επιχειρηματικού μοντέλου:
- η αξία, τα έσοδα και ο εφοδιασμός

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



Ο Mahadevan (2000) με βάση αυτή την προσέγγιση, χωρίζει τον τομέα της οικονομίας του διαδικτύου σε τρεις μεγάλες δομές:

- διαδικτυακές πύλες (Web portals)
- διαμορφωτές της αγοράς (Market makers)
- πάροχοι υπηρεσιών/προϊόντων (Product / Service providers)

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- τα επιχειρηματικά μοντέλα που αναπτύσσονται με βάση το διαδίκτυο
- παρέχουν νέους τρόπους επιχειρείν,
- οι οποίοι πιο πριν ήταν πολύ δύσκολο ή και σε μερικές περιπτώσεις αδύνατον να εφαρμοστούν.
- αυτός ο νέος τρόπος επιχειρείν είναι η καινοτομία που προσφέρουν τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα.
- έτσι, μπορεί:
- ✓ να διαμορφωθούν εικονικές κοινότητες χρηστών
- ✓ να δημιουργηθούν εικονικές επιχειρήσεις

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- ✓ να μειωθούν τα κόστη σε πολλά σημεία της εφοδιαστικής αλυσίδας (π.χ. χαμηλότερο κόστος παραγγελίας πρώτων υλών)
- ✓ να μην είναι ασύμμετρη η πρόσβαση στην πληροφορία, όπως παλαιότερα, αλλά να έχουν όλοι την ίδια δυνατότητα πληροφόρησης
- ✓ να μπορεί ο καταναλωτής να ερευνά, να βρίσκει, να αξιολογεί και να επιλέγει εύκολα, χωρίς να έχει ανάγκη τους μεσάζοντες (αποδιαμεσολάβηση)
- ✓ να μπορεί η διαφήμιση να γίνει πιο εξατομικευμένη
- ✓ να γίνει η πρόσβαση στις αγορές πιο στοχευμένη

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- το επιχειρηματικό μοντέλο θα πρέπει να περιλαμβάνει λεπτομέρειες για όλες τις λειτουργίες, καθώς και βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα σχέδια και οράματα για την ανάπτυξη της επιχείρησης
- χωρίς επιχειρηματικό μοντέλο, οι επενδυτές και οι ιδιοκτήτες δεν θα έχουν σαφή ιδέα για το πώς θα αναπτύξουν καλύτερα την επιχείρηση και θα είναι πολύ πιο δύσκολο να δημιουργηθεί μια σταθερή και βιώσιμη προοπτική

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



τα συστατικά ενός επιχειρηματικού μοντέλου μπορεί να είναι τα:

- Πρόταση Αξίας και Τμηματοποίηση αγοράς (Value Proposition and Market Segment)
- Δομή Αλυσίδας Αξίας (Value Chain Structure)
- Δημιουργία Εσόδων (Revenue Generation)
- Θέση στην αγορά (Market Position)
- Στρατηγική (Strategy)

τα παραπάνω συστατικά είναι απαραίτητα και πρέπει να περιγράφονται σε κάθε επιχειρηματικό μοντέλο

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



Ο Timmers (1998) ορίζει ένα 'business model' ως:

*την Αρχιτεκτονική για ροές προϊόντων, υπηρεσιών και πληροφοριών*, που περιλαμβάνουν:

- περιγραφή των διαφόρων επιχειρηματικών συντελεστών και των ρόλων τους
- περιγραφή των πιθανών οφελών για τους διάφορους επιχειρηματικούς συντελεστές
- περιγραφή των πηγών εσόδων



### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



Ο Timmers προτείνει τα παρακάτω βασικά συστατικά (Key elements) για ένα επιχειρηματικό μοντέλο:

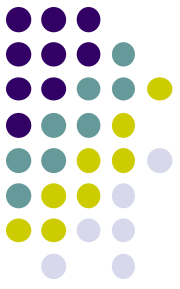
- Πρόταση Αξίας προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών (Value proposition-products & services to offer)
- Αγορά ή το Κοινό (Market or audience)
- Μοντέλα Εσόδων και βάση Κόστους (Revenue models and cost base)

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



- Ανταγωνιστικό Περιβάλλον (Competitive environment)
- Αλυσίδα Αξίας και τοποθέτηση στην αγορά (Value chain and marketing positioning)
- Εκπροσώπηση στο φυσικό και εικονικό κόσμο (Representation in the physical & virtual world)
- Οργανωτική Δομή (Organizational structure)
- Μάνατζμεντ (Management)

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



οι Laudon and Traver (2014) προτείνουν τα παρακάτω βασικά συστατικά (Key elements) :

- Πρόταση Αξίας (Value proposition)
- Μοντέλο Εσόδων (Revenue model)
- Ευκαιρίες της Αγοράς (Market opportunity)
- Ανταγωνιστικό Περιβάλλον (Competitive environment)
- Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα (Competitive advantage)
- Στρατηγική της Αγοράς (Market strategy)
- Οργανωσιακή Ανάπτυξη (Organizational development)
- Ομάδα Διοίκησης (Management team)

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



Ο Καμβάς Επιχειρηματικού Μοντέλου (BMC) του Alexander Osterwalder αποτελείται από εννέα συστατικά

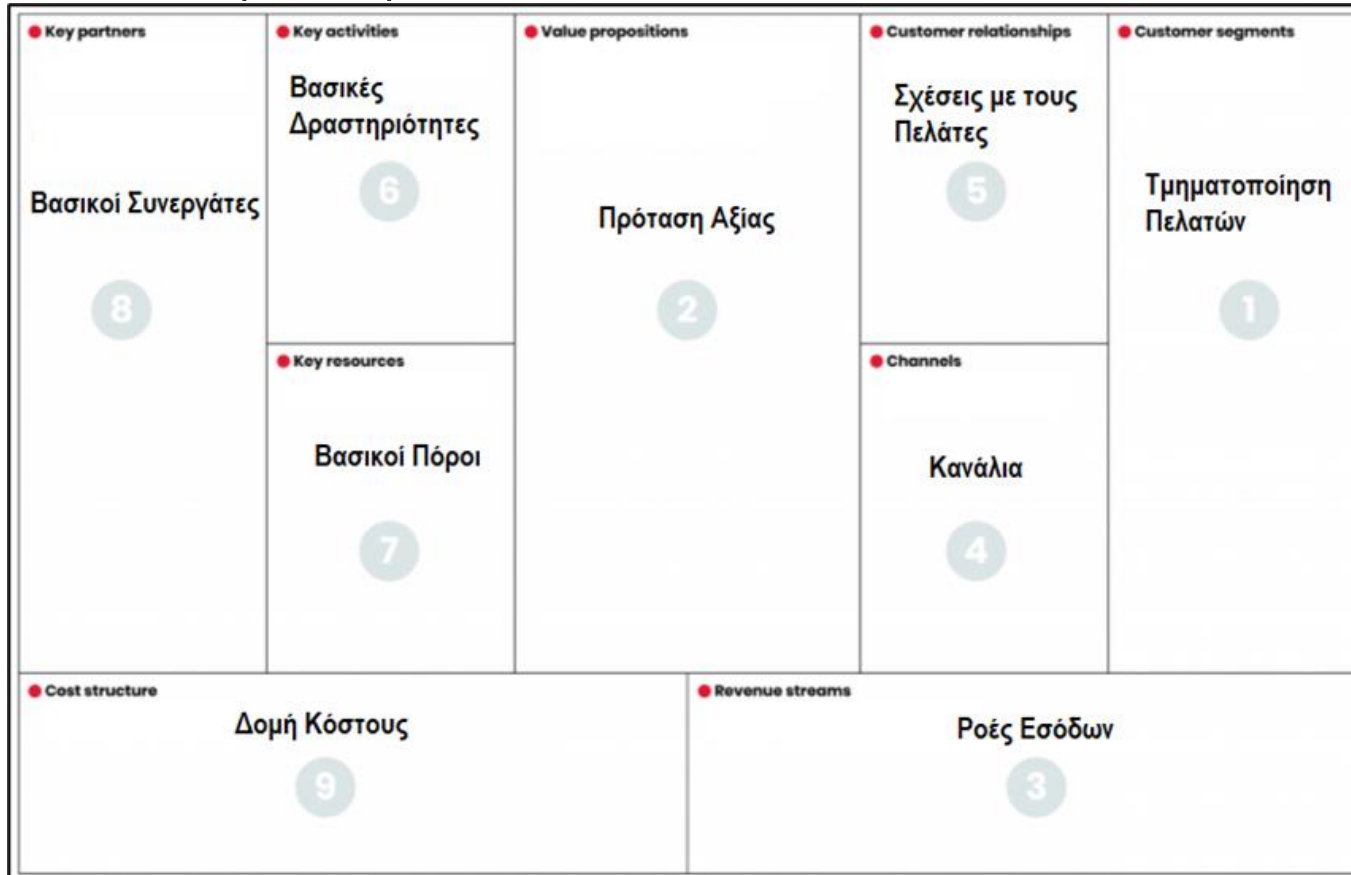
1. Τμήματα Πελατών (Customer Segments)
2. Πρόταση Αξίας (Value Proposition)
3. Ροές Εσόδων (Revenue Streams)
4. Κανάλια (Channels)
5. Σχέσεις με τους Πελάτες (Customer Relationships)
6. Βασικές Δραστηριότητες (Key Activities)
7. Βασικοί Πόροι (Key Resources)
8. Βασικοί Συνεργάτες (Key Partners)
9. Δομή Κόστους (Cost Structure)

## 4ο Κεφάλαιο

# 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



Καμβάς Επιχειρηματικού Μοντέλου – Business Model Canvas (BMC) κατά Alexander Osterwalder.



### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



Η δεξιά πλευρά του καμβά εστιάζεται στον πελάτη του Business Model Canvas ενώ η αριστερή πλευρά εστιάζεται στην υποδομή.

Δεξιά πλευρά και συστατικά:

- Τμήματα Πελατών (Customer Segments)
- Πρόταση Αξίας (Value Proposition)
- Ροές Εσόδων (Revenue Streams)
- Κανάλια (Channels)
- Σχέσεις με τους Πελάτες (Customer Relationships)

### 3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)



αριστερή πλευρά και συστατικά:

- Βασικές Δραστηριότητες (Key Activities)
- Βασικοί Πόροι (Key Resources)
- Βασικοί Συνεργάτες (Key Partners)
- Δομή Κόστους (Cost Structure)

τα εννέα σημεία του Καμβά Επιχειρηματικού Μοντέλου, όπως προτάθηκε από τον Alexander Osterwalder, είναι καίρια και βοηθούν κάθε επιχείρηση που θα ήθελε να αποτυπώσει το πλάνο της μέσω ενός επιχειρηματικού μοντέλου

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο



Ο Paul Timmers (1998; 2000) παρουσίασε έντεκα τύπους επιχειρηματικών μοντέλων διαδικτύου:

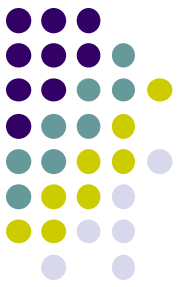
1. Τα ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shops) και οι εικονικές βιτρίνες (e-storefronts)
2. Τα ηλεκτρονικά συστήματα προμηθειών (e-procurements)
3. Οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες (e-auctions)
4. Οι ηλεκτρονικές αγορές (e-marketplaces) και τα ηλεκτρονικά εμπορικά κέντρα (e-malls)
5. Οι αγορές μεσαζόντων (Third party marketplaces)
6. Οι εικονικές κοινότητες (Virtual communities)
7. Οι πάροχοι υπηρεσιών της αλυσίδας αξίας (Value chain service providers)
8. Οι ολοκληρωτές της αλυσίδας αξίας (Value chain integrators)
9. Οι πλατφόρμες συνεργατικότητας (Collaboration platforms)
10. Οι μεσίτες πληροφορίας (Information brokerages)
11. Οι υπηρεσίες εμπιστοσύνης (Trust services)



## 4ο Κεφάλαιο

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο

- η εξέλιξη της τεχνολογίας και ειδικά οι αυξημένες δυνατότητες του διαδικτύου ανέδειξαν το ηλεκτρονικό κινητό εμπόριο (m-commerce)
- αφορά την αγορά και η πώληση αγαθών και υπηρεσιών μέσω ενός ασύρματου δικτυακού περιβάλλοντος με τη χρήση ασύρματων συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα, προσωπικών ψηφιακών βοηθών (Personal Digital Assistants / PDA), τάμπλετς και άλλα
- το κινητό επιχειρείν επιτρέπει στους χρήστες του να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο χωρίς να χρειάζεται ενσύρματη σύνδεση της συσκευής τους σε αυτό



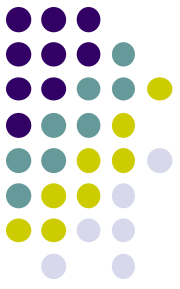
## 4ο Κεφάλαιο

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο



- σήμερα με τα κινητά τηλέφωνα και ειδικά με τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smart phones) οι χρήστες έχουν πρόσβαση σε όλες σχεδόν τις πλατφόρμες όπως :
- για ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking)
- ταξίδια (booking, Airbnb, κ. λπ)
- καθημερινή εξυπηρέτηση (uber, beat, e-food)
- πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων και εφαρμογές/ πλατφόρμες εξυπηρέτησης (Πανεπιστήμια, Κρατικές υπηρεσίες, εφορία, κ. λπ)

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο



- οι Laudon και Traver (2014) προσεγγίζουν τα επιχειρηματικά μοντέλα του διαδικτύου υιοθετώντας αρκετούς τύπους από τους προταθέντες από τον Timmers
- αλλά εξ' αιτίας της εξέλιξης βέβαια, τροποποιούν κατά κάποιο τρόπο ορισμένους υπάρχοντες και παρουσιάζουν εξελιγμένες εκδόσεις τους
- κρατούν λοιπόν τα: ηλεκτρονικά καταστήματα – τα αναφέρουν ως Virtual storefronts, τους μεσίτες πληροφορίας (Information brokerages), τις ηλεκτρονικές αγορές – τις αναφέρουν ως Online marketplaces, και τις εικονικές κοινότητες (Virtual communities)

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο



- μερικά από τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα εκμεταλλεύονται τις πλούσιες δυνατότητες επικοινωνίας που προσφέρει το διαδίκτυο
- μια διαδικτυακή αγορά είναι το eBay
- είναι βασικά ένα διαδικτυακό φόρουμ δημοπρασιών που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και άλλες διαδραστικές δυνατότητες του διαδικτύου
- οι χρήστες μπορούν να κάνουν διαδικτυακές προσφορές για αντικείμενα, όπως εξοπλισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών, αντίκες και συλλεκτικά αντικείμενα, κρασί, κοσμήματα, κ. λπ.

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο



- το σύστημα δέχεται προσφορές για στοιχεία που έχουν εισαχθεί στο διαδίκτυο, αξιολογεί τις προσφορές και ειδοποιεί τον υψηλότερο πλειοδότη
- το eBay συλλέγει μια μικρή προμήθεια για κάθε λίστα και πώληση
- έχει γίνει τόσο δημοφιλές που ο ιστότοπός του χρησιμεύει ως μια τεράστια πλατφόρμα συναλλαγών για άλλες εταιρείες, φιλοξενώντας περίπου 250.000 'εικονικές βιτρίνες' (Virtual storefronts) χωρισμένες σε πλέον των 35 – 40 κατηγοριών.
- μπορεί να χαρακτηριστεί και ως ένα e-Mall

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο

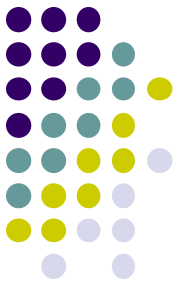


- οι δημοπρασίες μεταξύ επιχειρήσεων πολλαπλασιάζονται επίσης
- υπάρχουν πλατφόρμες, για παράδειγμα, οι οποίες διαθέτουν υπηρεσίες δημοπρασίας μέσω του Ιστού για πωλήσεις βιομηχανικού εξοπλισμού και μηχανημάτων από επιχείρηση σε επιχείρηση
- η υποβολή προσφορών στο διαδίκτυο, γνωστή και ως **δυναμική τιμολόγηση (dynamic pricing)**, αυξάνεται ταχύτατα, επειδή οι αγοραστές και οι πωλητές μπορούν να αλληλεπιδράσουν πολύ εύκολα μέσω του διαδικτύου

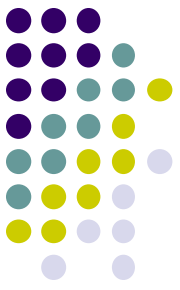
## 4ο Κεφάλαιο

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο

- δυναμική τιμολόγηση είναι:
- ο καθορισμός τιμών των αγαθών που βασίζεται στην αλληλεπίδραση σε πραγματικό χρόνο, μεταξύ αγοραστών και πωλητών και
- καθορίζει την αξία κάποιου αγαθού σε κάθε δεδομένη στιγμή



# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο



- το διαδίκτυο έχει δημιουργήσει **διαδικτυακές κοινότητες**
- όπου άνθρωποι με παρόμοια ενδιαφέροντα ανταλλάσσουν ιδέες από πολλές διαφορετικές τοποθεσίες, πόλεις, χώρες
- ορισμένες από αυτές τις εικονικές κοινότητες παρέχουν τα θεμέλια για νέες επιχειρηματικές δραστηριότητες
- η πλατφόρμα παρέχει τη δυνατότητα οργάνωσης της διαδικτυακής κοινότητας, και οι συμμετέχοντες ανταλλάσσουν προβληματισμούς και γνώσεις



# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο



- τα μέλη της διαδικτυακής κοινότητας δημοσιεύουν τις δικές τους προσωπικές ιστοσελίδες (Web sites), συμμετέχουν σε διαδικτυακές ομάδες συζήτησης και συμμετέχουν σε διαδικτυακές 'λέσχες' με άλλους που έχουν τα ίδια ενδιαφέροντα
- μια σημαντική πηγή εσόδων είναι το ότι παρέχουν στις εταιρείες τρόπους να στοχεύουν σε πελάτες
- στους τρόπους αυτούς συμπεριλαμβάνονται η τοποθέτηση :
  - διαφημιστικού πανό (banner ads)
  - αναδυόμενων διαφημιστικών μηνυμάτων (pop-up ads)

## 4ο Κεφάλαιο

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο

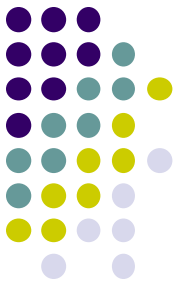


- το διαφημιστικό πανό *είναι μια παρουσίαση με γραφικά σε μια ιστοσελίδα που χρησιμοποιείται για διαφημίσεις*
- περιέχει σύνδεσμο προς την τοποθεσία Ιστού του διαφημιζόμενου
- αν κάποιος πατήσει στο πανό θα μεταφερθεί στην τοποθεσία του διαφημιζόμενου
- αναφέρεται στη χρήση ορθογώνιας οθόνης γραφικών που εκτείνεται στην κορυφή, στο κάτω μέρος ή στις πλευρές ενός ιστότοπου ή μιας διαδικτυακής ιδιοκτησίας πολυμέσων

## 4ο Κεφάλαιο

### 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο

- το αναδυόμενο διαφημιστικό μήνυμα **λειτουργεί αντίθετα** από το διαφημιστικό πανό
- ανοίγει αυτόματα μόλις ένας χρήστης επισκεφθεί την τοποθεσία Ιστού (ιστοσελίδα)
- για να εξαφανιστεί, θα πρέπει ο χρήστης να πατήσει επάνω σε αυτό
- το αναδυόμενο διαφημιστικό μήνυμα, είναι ένα διαφημιστικό μήνυμα, που ανοίγει αυτόματα και δεν κλείνει αν ο χρήστης δεν πατήσει επάνω του



# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο



- στις διαδικτυακές διαφημίσεις, οι αναδυόμενες διαφημίσεις (pop-up ads) είναι πολύ πιο ορατές και πιο αποτελεσματικές από τις διαφημίσεις πανό (banner ads)
- είναι ευέλικτες και μπορούν να φιλοξενήσουν τους περισσότερους τύπους διαφημίσεων
- για τους διαφημιζόμενους, το αναδυόμενο διαφημιστικό μήνυμα, παραμένει μια από τις πιο δημοφιλείς μεθόδους προσέγγισης των καταναλωτών στο διαδίκτυο, καθώς οι αναλογίες 'κλικ' προς αριθμό εμφανίσεων είναι υψηλότερες από άλλες μορφές διαφήμισης.

# 4ο Κεφάλαιο

## 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο

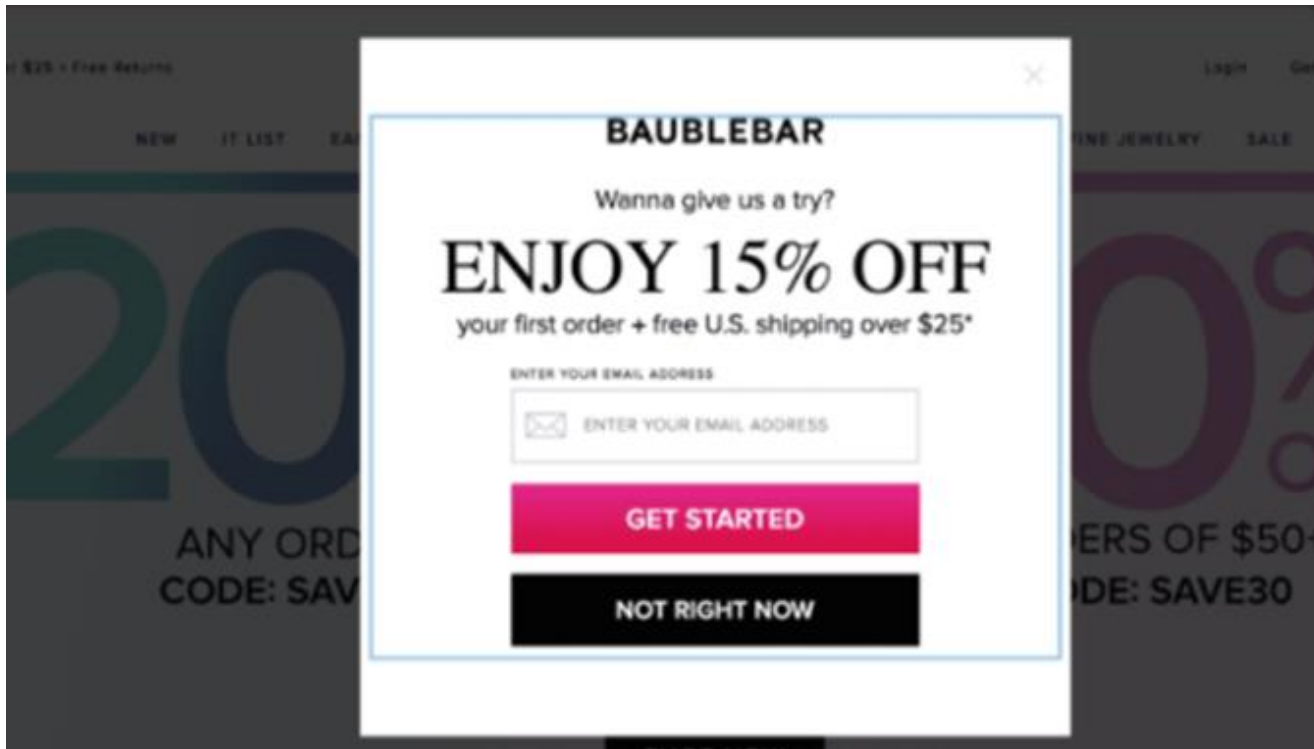
- Διαφημιστικά πανό (banner ads)



## 4ο Κεφάλαιο

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο

- Αναδυόμενο διαφημιστικό μήνυμα (pop-up ads)



## 4ο Κεφάλαιο

# 4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο



- τα περισσότερα από τα επιχειρηματικά μοντέλα που περιεγράφηκαν μέχρι τώρα ονομάζονται **αμιγώς διαδικτυακά επιχειρηματικά μοντέλα (pure-play business models)**
- πολλές υπάρχουσες εταιρείες έχουν αναπτύξει ιστοσελίδες ως επέκταση των παραδοσιακών τους επιχειρησιακών δράσεων
- τέτοιες επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν ένα:
- υβριδικό επιχειρηματικό μοντέλο **ηλεκτρονικής και φυσικής παρουσίας**
- **clicks-and-mortar business model**

# 4ο Κεφάλαιο

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



- τα τελευταία χρόνια, το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει καταστεί απαραίτητο μέρος, μεταξύ των άλλων, του παγκόσμιου πλαισίου λιανικού εμπορίου
- όπως πολλές άλλες βιομηχανίες, το τοπίο του λιανικού εμπορίου έχει υποστεί ουσιαστική μεταμόρφωση μετά την έλευση του διαδικτύου
- χάρη στη συνεχιζόμενη ψηφιοποίηση της σύγχρονης ζωής, οι καταναλωτές από σχεδόν κάθε χώρα επωφελούνται τώρα από τα προνόμια των διαδικτυακών συναλλαγών



# 4ο Κεφάλαιο

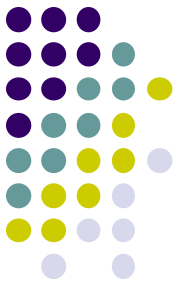
## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



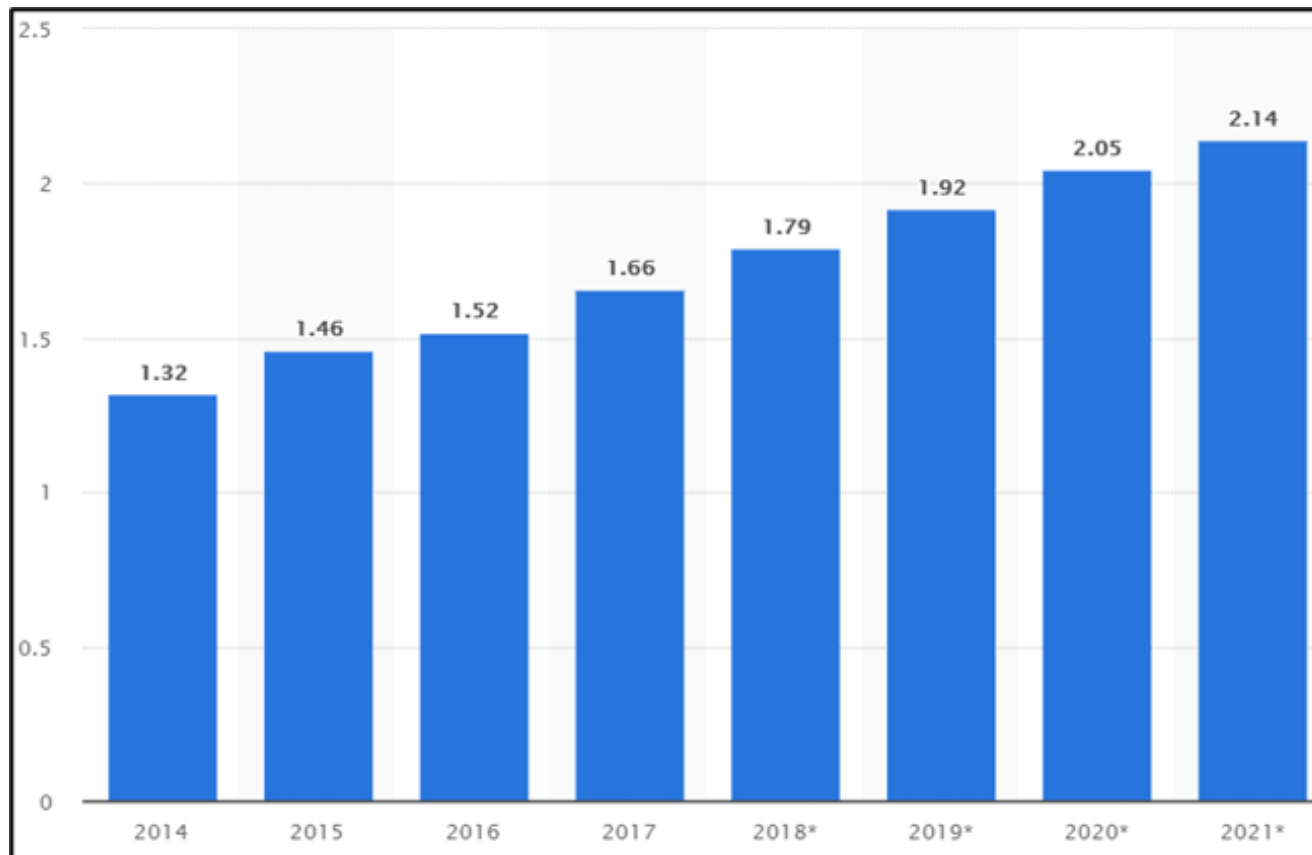
- ο αριθμός των ψηφιακών αγοραστών παγκοσμίως αυξάνεται συνεχώς και αυτός κάθε χρόνο
- το 2019, εκτιμάται ότι 1,92 δισεκατομμύρια άνθρωποι αγόρασαν προϊόντα ή υπηρεσίες στο διαδίκτυο
- κατά τη διάρκεια του ίδιου έτους, οι ηλεκτρονικές πωλήσεις ξεπέρασαν τα 3,5 τρισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ παγκοσμίως και
- σύμφωνα με τους τελευταίους υπολογισμούς, η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου θα επιταχυνθεί ακόμη περισσότερο στο μέλλον

# 4ο Κεφάλαιο

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



- ο αριθμός των ψηφιακών αγοραστών παγκοσμίως από το 2014 έως το 2021 (Statica, October, 2019)

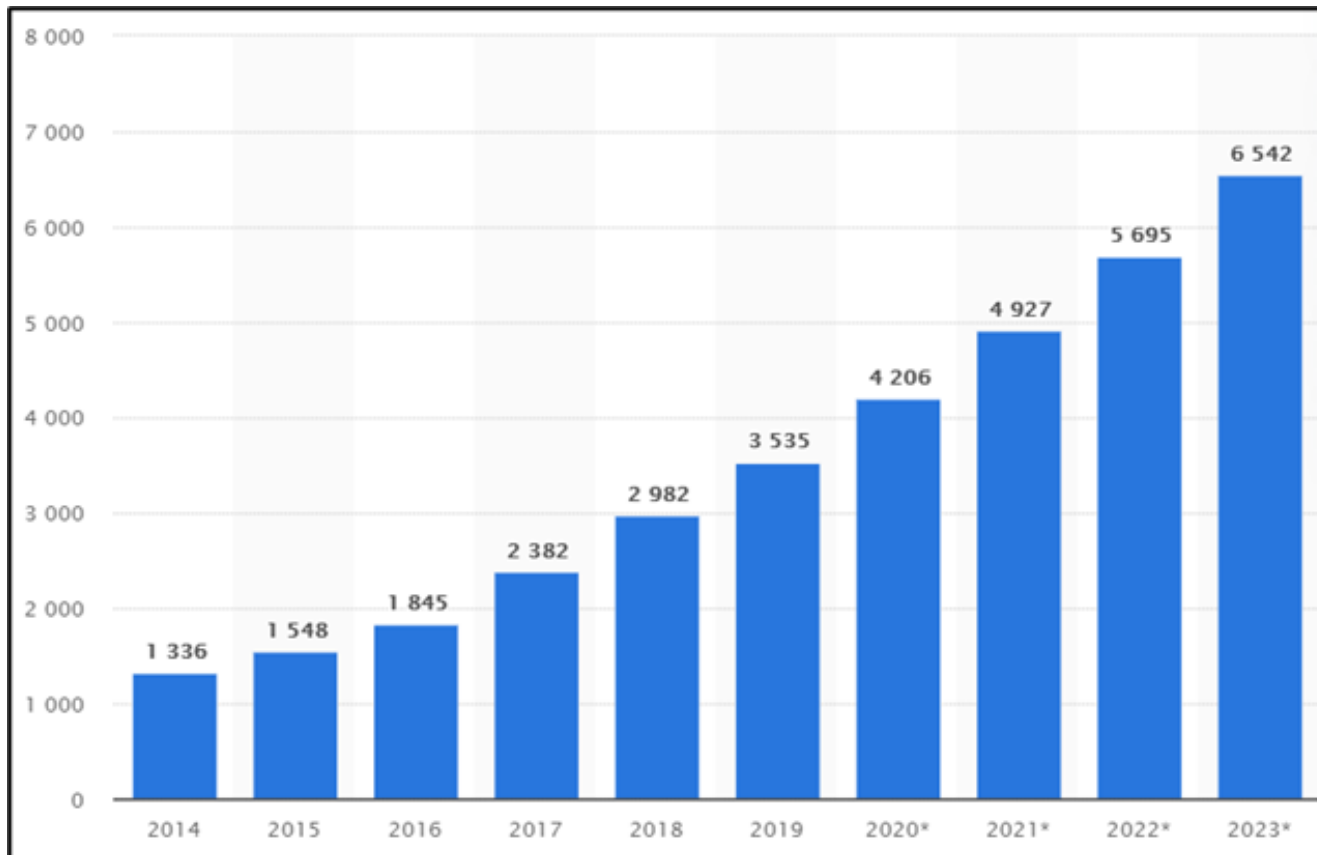


# 4ο Κεφάλαιο

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



- Λιανικές πωλήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου παγκοσμίως από το 2014 έως το 2023 (Statista, October, 2019)



## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



σύμφωνα με τους Turban, McLean και Wetherbe (1997) το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελείται από ένα σύνολο οντοτήτων και πλατφορμών που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους

■ για να οργανωθεί το ηλεκτρονικό εμπόριο απαιτούνται:

- ✓ τα πληροφοριακά συστήματα
- ✓ οι δικτυακές υποδομές
- ✓ οι συμμετέχοντες
- ✓ η δημόσια πολιτική ηλεκτρονικού εμπορίου
- ✓ το μάρκετινγκ και η διαφήμιση
- ✓ οι επιχειρηματικές συνεργασίες
- ✓ οι υποστηρικτικές υπηρεσίες και υποδομές

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



Κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου:

- Ηλεκτρονικό εμπόριο από επιχείρηση σε καταναλωτή (Business to Consumer - B2C)
- Ηλεκτρονικό εμπόριο από επιχείρηση σε επιχείρηση (Business to Business - B2B)
- Ηλεκτρονικό εμπόριο από καταναλωτή σε καταναλωτή (Consumer to Consumer - C2C) ή από πελάτη σε πελάτη (Customer to Customer – C2C)
- Και άλλες μορφές (δες επόμενο πίνακα...)

# 4ο Κεφάλαιο

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



Οι τύποι ηλεκτρονικού εμπορίου μεταξύ επιχειρήσεων, καταναλωτών και κρατικών φορέων:

	Επιχείρηση (B)	Καταναλωτής (C)	Κυβέρνηση (G)
Επιχείρηση (B)	<b>B2B</b> χονδρέμποροι, λογισμικό και πάροχοι υπηρεσιών <b>Alibaba</b>	<b>B2C</b> λιανοπωλητές <b>Amazon, Walmart</b>	<b>B2G</b> προμηθευτές υπηρεσιών του ιδιωτικού τομέα διαδικτυακές εφαρμογές
Καταναλωτής (C)	<b>C2B</b> ένα άτομο που έχει κάτι να προσφέρει bloggers, ενοικιαζόμενοι ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ	<b>C2C</b> Ιστότοποι δημοπρασιών <b>eBay</b>	<b>C2G</b> δημοπρασίες δημόσιας κυβέρνησης
Κυβέρνηση (G)	<b>G2B</b> διαδικτυακή συλλογή φόρων και άλλων υποχρεώσεων	<b>G2C</b> διαδικτυακή συλλογή φόρων και άλλων υποχρεώσεων	<b>G2G</b> ανταλλαγή εγγράφων, κοινή χρήση μητρώων δημόσιας διοίκησης

# 4ο Κεφάλαιο

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



- B2G οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (B) και κυβέρνησης (G)
- C2B οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ καταναλωτών (C) και επιχειρήσεων (B)
- C2G οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ καταναλωτών (C) και κυβέρνησης (κρατικού φορέα) (G)
- G2B οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ κυβέρνησης (κρατικού φορέα) (G) και επιχειρήσεων (B)
- G2C οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ κυβέρνησης (κρατικού φορέα) (G) και καταναλωτών (C)
- G2G οι ηλεκτρονικές συναλλαγές εντός της κυβέρνησης (κρατικού φορέα) (G)

# 4ο Κεφάλαιο

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



### η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Governance)

- είναι η εφαρμογή / -ές πληροφορικής για την παροχή... κυβερνητικών υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης
- την ανταλλαγή πληροφοριών
- τις συναλλαγές επικοινωνίας
- την ενσωμάτωση διαφόρων αυτόνομων συστημάτων μεταξύ δημόσιας διοίκησης σε πολίτη (G2C), δημόσιας διοίκησης προς επιχείρηση (G2B), δημόσιας διοίκησης προς δημόσια διοίκηση (G2G), δημόσιας διοίκησης προς υπαλλήλους (G2E), καθώς και διαδικασίες και αλληλεπιδράσεις σε όλο το κυβερνητικό / διοικητικό πλαίσιο



# 4ο Κεφάλαιο

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο

η πλατφόρμα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης <https://www.gsis.gr/> εμπλουτίζεται συνεχώς...

- myTaxisNet
- govgr
- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εξόδων (ΑΑΔΕ)



Αναζήτηση



el



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Ψηφιακής  
Διακυβέρνησης

Υπηρεσίες προς

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΠΟΛΙΤΕΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Συνεργαζόμενοι Φορείς

myTaxisNet



MENU

Πληρωμές και Εισπράξεις

e-Παράβολο

Συντάξεις Δημοσίου

Υπηρεσίες πληρωμής της ειδικής εκλογικής αποζημίωσης, των Εκλογών 26/5/2019 - 2/6/2019 & 7/7/2019

Ακίνητα

Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Προστασίας Κύριας Κατοικίας

Φύλλα Υπολογισμού ΑΠΑΑ

Εκτιμήσεις Τιμών Ζώνης ΑΠΑΑ

Μητρώο Αξιών Μεταβιβάσεων Ακινήτων

Μισθωτήρια Ακινήτων (Υπηρεσία ΑΑΔΕ)

Δήλωση Ε9 / ΕΝΦΙΑ (Υπηρεσία ΑΑΔΕ)

Αιγιαλοί - Δημόσια Περιουσία

e-Δημοπρασίες Αιγιαλών

Ευρετήριο και Χάρτης Καθορισμένου Αιγιαλού

e-Αιτήσεις προς τις Υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας

Ψηφιακές Υπηρεσίες Κοινοφελών Περιουσιών

# 4ο Κεφάλαιο

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



### ■ govgr / ΑΑΔΕ

The image shows the login page for govgr. At the top left is the govgr logo with the text 'govgr BETA'. To its right is the logo of the Hellenic Republic and the text 'ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης'. Below this, there are two input fields: 'Όνομα χρήστη' (Username) and 'Κωδικός πρόσβασης' (Access code). A blue button labeled 'ΣΥΝΔΕΣΗ' (Login) is at the bottom left. At the bottom right is the logo of the General Secretariat for Information Systems Administration.

The image shows the 'My TAXISnet' user interface. At the top left is the ΑΑΔΕ logo (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων). In the center is the TAXISnet.gr logo. To the right is the My TAXISnet logo and the Hellenic Republic logo. Below the logos is a navigation bar with tabs: 'Ο λογαριασμός μου', 'Εφαρμογές TAXISnet', 'Προσωπ. Πληρ./ση', and 'Αποσύνδεση'. Below the navigation bar is a user profile section with the text 'Α.Φ.Μ.' and a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of options: 'My TAXISnet', 'Κεντρική σελίδα', 'Διαχείριση λογαριασμού', 'Εξουσιοδοτήσεις', 'Εφαρμογές φορολ. προφίλ', 'Συντομεύσεις εφαρμογών', 'Ερωτήματα προς Α.Α.Δ.Ε.', 'Αλλαγή Στοιχείων Μητρώου', 'Δήλωση Λογαριασμού - IBAN', and 'e-Κοινοποιήσεις'. The main content area displays a welcome message: 'Καλωσήρθατε στο MyTAXISnet, την προσωπική σελίδα του λογαριασμού σας στο TAXISnet.' followed by three bullet points: 'Για να δείτε όλες τις διαθέσιμες εφαρμογές του TAXISnet πατήστε τον σύνδεσμο Εφαρμογές', 'Για διαχείριση του λογαριασμού σας (αλλαγή στοιχείων επικοινωνίας, αλλαγή κωδικού πρόσβασης, κλπ) πατήστε τον σύνδεσμο Διαχείριση Λογαριασμού', and 'Για να εξουσιοδοτήσετε άλλους χρήστες του TAXISnet για να δράσουν εκ μέρους σας ή να δείτε εξουσιοδοτήσεις που σας έχουν κάνει πατήστε τον σύνδεσμο Εξουσιοδοτήσεις'.

# 4ο Κεφάλαιο

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



### ■ govgr

#### Κατηγορίες Υπηρεσιών

11 κατηγορίες με 1054 υπηρεσίες για να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.

##### Γεωργία και κτηνοτροφία

Διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική σας δραστηριότητα.

##### Δικαιοσύνη

Νομοθεσία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.

##### Εκπαίδευση

Διαδικασίες για την εγγραφή και φοίτηση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες.

##### Επιχειρηματική δραστηριότητα

Υπηρεσίες για να ξεκινήσετε και να μεγαλώσετε την επιχείρησή σας.

##### Εργασία και ασφάλιση

Εργαλεία και υπηρεσίες για την αναζήτηση εργασίας, την ασφάλιση και τη συνταξιοδότησή σας.

##### Οικογένεια

Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για όλα τα γεγονότα της ζωής σας.

##### Περιουσία και φορολογία

Οδηγίες και υπηρεσίες για τη διαχείριση της

##### Πολίτης και καθημερινότητα

Υπηρεσίες για τις επαφές σας με το δημόσιο και την

##### Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο

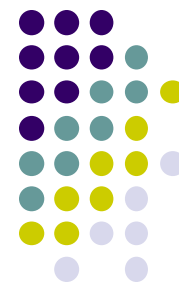


### Συστήματα Πληρωμών στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο

- τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών (electronic payment systems) στηρίζονται στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, όπως οι πιστωτικές και οι χρεωστικές κάρτες, οι έξυπνες κάρτες και τα συστήματα πληρωμών που βασίζονται στο διαδίκτυο
- τα ηλεκτρονικά συστήματα πληρωμών για το διαδίκτυο περιλαμβάνουν ψηφιακά συστήματα πληρωμών με:

# 4ο Κεφάλαιο

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



Συστήματα Πληρωμών στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο...

(α) πιστωτική κάρτα

(β) ψηφιακό / ηλεκτρονικό πορτοφόλι

(γ) συστήματα ψηφιακών πληρωμών συσσωρευμένου υπολοίπου

(δ) συστήματα πληρωμής αποθηκευμένης αξίας

(ε) ψηφιακό χρήμα

(στ) συστήματα πληρωμών μεταξύ ομοτίμων (peer-to-peer)

(ζ) ψηφιακές επιταγές και

(η) συστήματα ηλεκτρονικής παρουσίασης και πληρωμής λογαριασμών

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



Ουσιαστικά υπάρχουν τρεις τύποι ηλεκτρονικών πληρωμών:

- Πληρωμές με κάρτα (Card payments): Visa, Mastercard, American Express, Discover και Diners Club.
- Πληρωμές με τραπεζική μεταφορά (Bank transfer payments): ACH στις ΗΠΑ - SWIFT στην Ευρώπη
- Πληρωμές με ηλεκτρονικό πορτοφόλι (eWallet payments): αποθηκεύουν τα στοιχεία της πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας σε μια κινητή συσκευή. Ο αγοραστής μπορεί να χρησιμοποιήσει το eWallet είτε κρατώντας το τηλέφωνό του κοντά σε ειδικό τερματικό πληρωμής στο κατάστημα είτε χρησιμοποιώντας την εφαρμογή eWallet για αγορές εντός της εφαρμογής (in-app) ή του ιστού

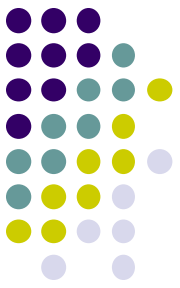
### 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



Στην Ευρώπη βρίσκουμε :

- Κάρτες (Cards), όπως Visa, Mastercard, American Express, Discover, Diners Club, και JCB.
- Τραπεζικές μεταφορές (Bank Transfers), διεθνής Αριθμός Λογαριασμού Τράπεζας (International Bank Account Number - IBAN) - SWIFT code
- Ηλεκτρονικά Πορτοφόλια (eWallets): Apple Pay, PayPal, Masterpass, Visa Checkout, WebMoney (Ρωσία και Ουκρανία) και Skrill (για Ηνωμένο Βασίλειο)
- Προπληρωμένες κάρτες (Prepaid cards), συμπεριλαμβανομένης της κάρτας PaySafe, που χρησιμοποιείται σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες.
- Τοπικοί (ανά χώρα) τρόποι πληρωμής (Local Payment Methods)

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



Στις ΗΠΑ και τον Καναδά:

- Κάρτες (Cards), όπως Visa, Mastercard, American Express, Discover, Diners Club, and JCB
- Ηλεκτρονικά πορτοφόλια (eWallets), όπως Apple Pay, Masterpass, Visa Checkout, PayPal, Android Pay, Apple Pay,
- αλλά προσφάτως εμφανίσθηκε η μέθοδος Pay μέσω Google, και είναι πολύ δημοφιλής
- Πληρωμές ACH (ACH Payments) μόνο για τις ΗΠΑ
- Τραπεζικές μεταφορές (Bank Transfers)



## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



στη Λατινική Αμερική :

- Κάρτες (Cards), Visa και Mastercard σε όλες τις χώρες, και ανά χώρα ενδεικτικά:
  - Αργεντινή: Diners Club, Tarjeta Naranja, Nativa, Tarjeta Shopping, Cabal, Cencosud, Argencard.
  - Βραζιλία: Diners Club, Discover, JCB, Cartao MercadoLivr, Hipercard, ELO.
  - Κολομβία: American Express, Diners Club.
  - Μεξικό: American Express.
  - Χιλή: American Express, Diners Club.
- Ηλεκτρονικά πορτοφόλια (eWallets), PayPal, Visa Checkout, και Masterpass
- Τοπικές και USD Bank μεταφορές
- Κουπόνια (Vouchers) : Boleto Bancario (μόνο για Βραζιλία)

## 5. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο



Στην Ασία και τον Ειρηνικό :

- Κάρτες (Cards), χρεωστικές και πιστωτικές όπως Visa, MasterCard, American Express, Discover, Diners Club, JCB, και China Union Pay
- Ηλεκτρονικά πορτοφόλια (eWallets), όπως Alipay (ιδιαίτερα δημοφιλής μέθοδος πληρωμής στην Κίνα), Visa Checkout, Masterpass, PayPal, και Apple Pay. Η WeChat Pay κερδίζει έδαφος. Η Alipay και η WeChat Pay είναι κυρίαρχοι στην αγορά της Κίνας
- Τοπικοί μέθοδοι πληρωμής (Local payment methods), περιλαμβάνουν τοπικά συστήματα τραπεζικών μεταφορών

## 4ο Κεφάλαιο

### 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

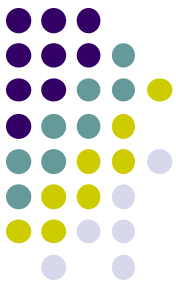
- το ηλεκτρονικό επιχειρείν βασίζεται και χτίζεται σήμερα με βάση τα 'ενδοδίκτυα' (intranets)
- η έννοια του ενδοδικτύου, αναφέρεται ως το Internet μέσα στην επιχείρηση, είναι με απλά λόγια το 'νευρικό σύστημα' της επιχείρησης
- οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν εσωτερικά δίκτυα (internal networks) εδώ και πολλά χρόνια για να διαχειριστούν και να συντονίσουν τις επιχειρηματικές τους διαδικασίες
- η εξέλιξη αυτών, τα ενδοδίκτυα, έχουν ήδη γίνει η επικρατούσα τεχνολογία για το ηλεκτρονικό επιχειρείν



## 4ο Κεφάλαιο

### 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

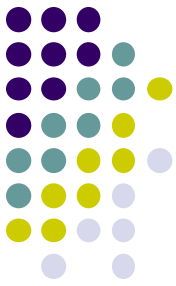
- το ενδοδίκτυο είναι ένα ιδιωτικό δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών που χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες του διαδικτύου, όπως τα πρωτόκολλα επικοινωνίας TCP/IP, το σύστημα μεταφοράς αρχείων (File Transfer Protocol – FTP) και τις τεχνολογίες του παγκόσμιου Ιστού
- πολλές φορές, ο ίδιος όρος χρησιμοποιείται μόνο για το πιο εμφανές μέρος ενός ενδοδικτύου, δηλαδή για όσες ιστοσελίδες και διαδικτυακές εφαρμογές μιας επιχείρησης είναι προσβάσιμες μόνο από τα μέλη της
- ένα ενδοδίκτυο μπορεί να περιγραφεί ως μια μικρή, ιδιωτική έκδοση του διαδικτύου που χρησιμοποιείται αποκλειστικά από μια και μόνο επιχείρηση



## 4ο Κεφάλαιο

### 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

- ένα ενδοδίκτυο συνήθως επικεντρώνεται γύρω από μια Πύλη για να παρέχει ένα μόνο σημείο πρόσβασης στα εσωτερικά συστήματα και έγγραφα χρησιμοποιώντας μια διεπαφή Ιστού
- αυτές οι εταιρικές Πύλες παρέχουν μια ενιαία, ενοποιημένη προβολή των πόρων πληροφοριών στο ενδοδίκτυο και
- μπορούν να προσαρμοστούν ώστε να ταιριάζουν στις ανάγκες πληροφοριών συγκεκριμένων επιχειρηματικών ομάδων και μεμονωμένων χρηστών, εάν αυτό απαιτείται.



## 4ο Κεφάλαιο

### 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

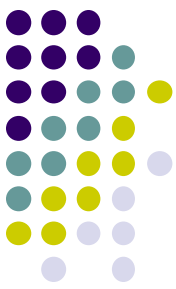


- μπορούν να τροποποιούνται (να επεκτείνονται ή να συρρικνώνονται)
- είναι προσπελάσιμα από τα περισσότερα υπολογιστικά περιβάλλοντα, και το κυριότερο, έχουν χαμηλό κόστος
- έχουν το χαρακτηριστικό και τη δυνατότητα ότι μπορούν να εξασφαλίσουν άμεση συνδεσιμότητα και να ενοποιούν όλους τους υπολογιστές σε ένα ενιαίο σύστημα δικτύου
- το λογισμικό Ιστού προσφέρει μια ομοιόμορφη διεπαφή (uniform interface), η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ενσωμάτωση πολλών διαφορετικών διαδικασιών και συστημάτων σε όλη την επιχείρηση
- οι επιχειρήσεις μπορούν να συνδέσουν τα ενδοδίκτυά τους με τα εσωτερικά συστήματα συναλλαγών τους

## 4ο Κεφάλαιο

### 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

- μια κύρια χρήση των ενδοδικτύων είναι η δημιουργία διαδικτυακών αποθετηρίων πληροφοριών (online repositories of information) που μπορούν να ενημερώνονται όσο συχνά αυτό απαιτείται
- οι κατάλογοι προϊόντων, τα εγχειρίδια υπαλλήλων, οι τηλεφωνικοί κατάλογοι ή οι άλλες πληροφορίες μπορούν να αναθεωρούνται αμέσως καθώς συμβαίνουν αλλαγές στην επιχείρηση
- αυτές οι αναθεωρήσεις, που συντελούνται βάσει εκδηλώσεων, επιτρέπει στις επιχειρήσεις να ανταποκρίνονται ταχύτερα σε μεταβαλλόμενες συνθήκες, εξαλείφοντας παράλληλα πολλά κόστη όπως, το κόστος χαρτιού, εκτυπώσεις και κόστος διανομής
- Ενσωματώνοντας το ενημερωτικό δελτίο (newsletter) της επιχείρησης στο ενδοδίκτυο, μειώνονται τα κόστη εκτυπώσεων και αποστολής του στους υπαλλήλους και συνεργάτες

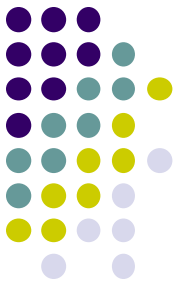


## 4ο Κεφάλαιο

### 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

Τα οφέλη από τα ενδοδίκτυα συνοψίζονται όπως παρακάτω:

- Έχουν χαμηλό κόστος εκκίνησης
- Μπορούν να τροποποιηθούν (να επεκταθούν ή να συρρικνωθούν) ανάλογα με τις ανάγκες
- Διαθέτουν δυνατότητα συνδεσιμότητας. Είναι προσπελάσιμα από τα περισσότερα υπολογιστικά περιβάλλοντα
- Ενοποιούν όλους τους υπολογιστές σε ένα ενιαίο σύστημα δικτύου
- Διαθέτουν εύχρηστη και ομοιόμορφη διασύνδεση Ιστού
- Έχουν τη δυνατότητα να συνδεθούν με εσωτερικά εταιρικά συστήματα συναλλαγών
- Διαθέτουν δυνατότητα αλληλοεπίδρασης με ήχο, κείμενο και βίντεο
- Έχουν τη δυνατότητα δημιουργίας διαδικτυακών αποθετηρίων πληροφοριών (online repositories of information) με αποτέλεσμα να υπάρχει πλούσιο περιβάλλον πληροφοριών
- Προσφέρουν μειωμένο κόστος εκτύπωσης και διανομής πληροφοριών

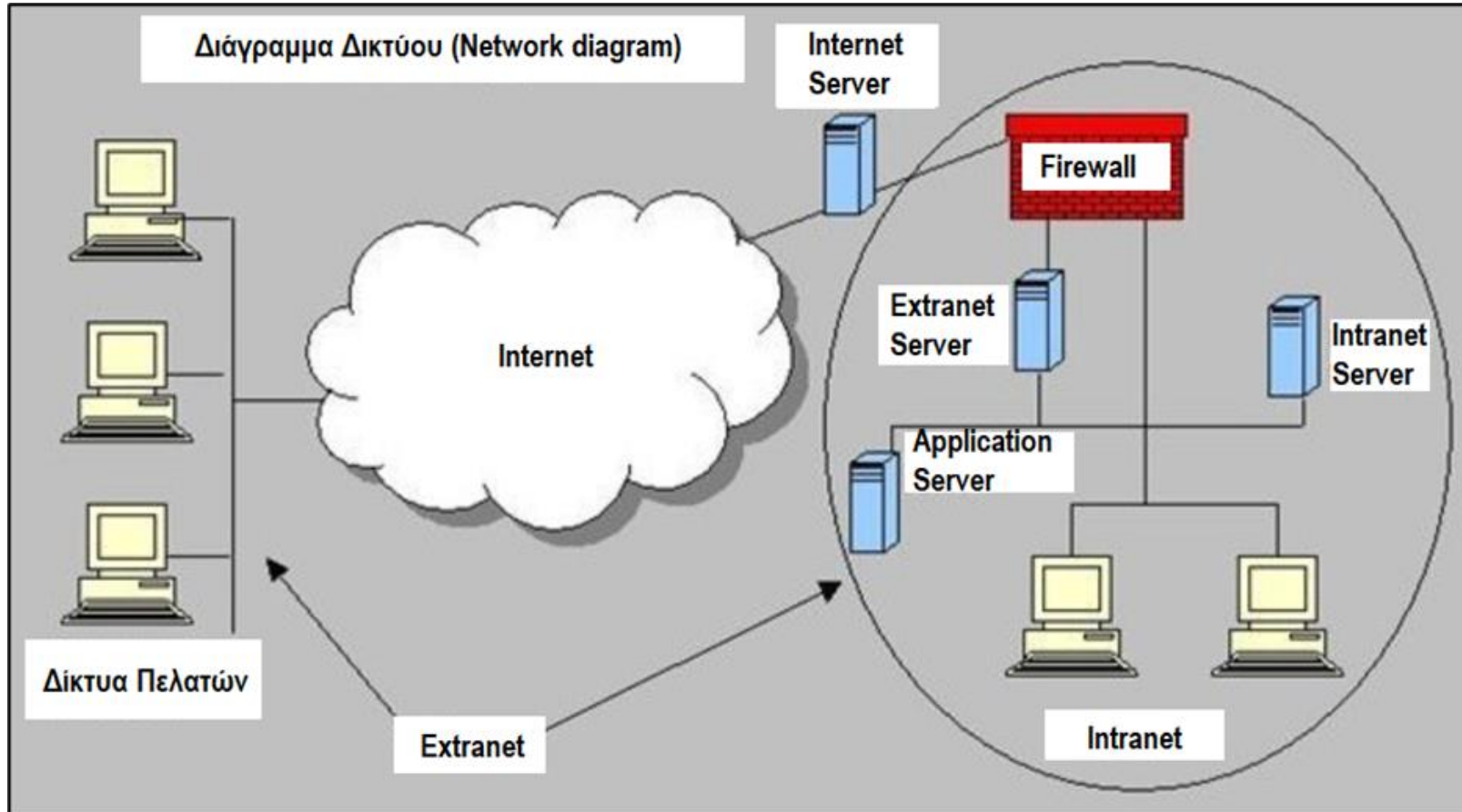




## 4ο Κεφάλαιο

# 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

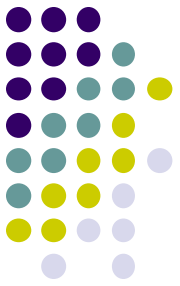
Το διάγραμμα δικτύου με Internet, Intranet & Extranet



## 4ο Κεφάλαιο

### 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

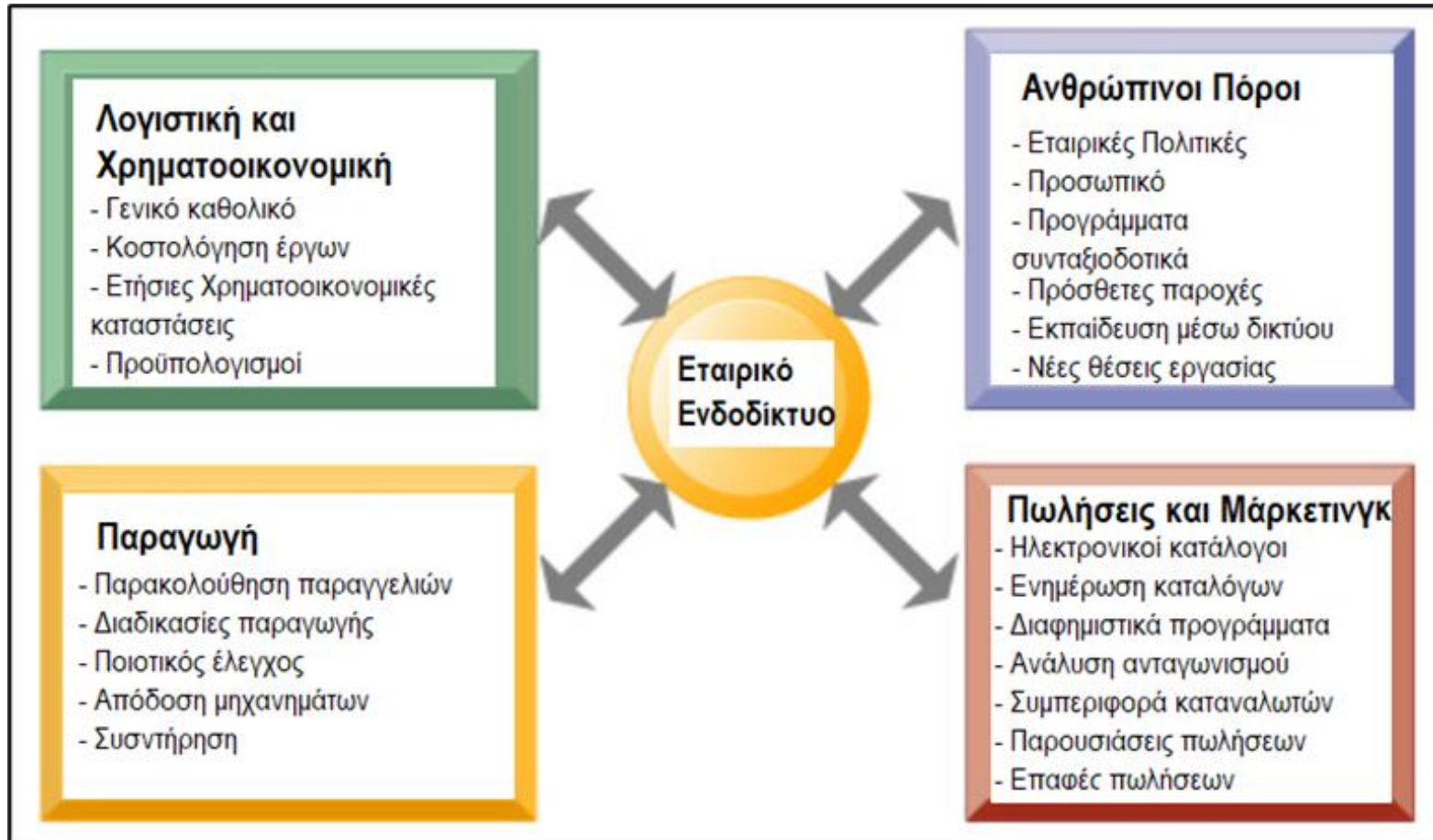
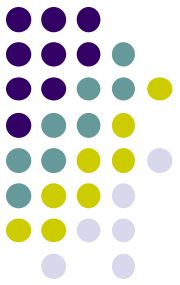
- τα ενδοδίκτυα παρέχουν ένα πλούσιο σύνολο εργαλείων για τη δημιουργία συνεργατικών περιβαλλόντων στα οποία τα μέλη μιας επιχείρησης ή Οργανισμού μπορούν να ανταλλάσσουν ιδέες, να μοιράζονται πληροφορίες και να συνεργάζονται σε κοινά έργα και εργασίες ανεξάρτητα από τη φυσική τους τοποθεσία
- πληροφορίες από πολλές διαφορετικές πηγές και μέσα, συμπεριλαμβανομένων κειμένων, γραφικών, βίντεο, ήχου, ακόμη και ψηφιακών διαφανειών, μπορούν να προβληθούν, να κοινοποιηθούν και να έχουν πρόσβαση σε μια επιχείρηση μέσω μιας απλής κοινής διεπαφής
- εμφανίζονται σε όλους τους σημαντικούς λειτουργικούς τομείς των επιχειρήσεων, επιτρέποντας τη διαχείριση περισσότερων επιχειρηματικών διαδικασιών ηλεκτρονικά



## 4ο Κεφάλαιο

# 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

## Το εταιρικό ενδοδίκτυο



## 4ο Κεφάλαιο

### 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

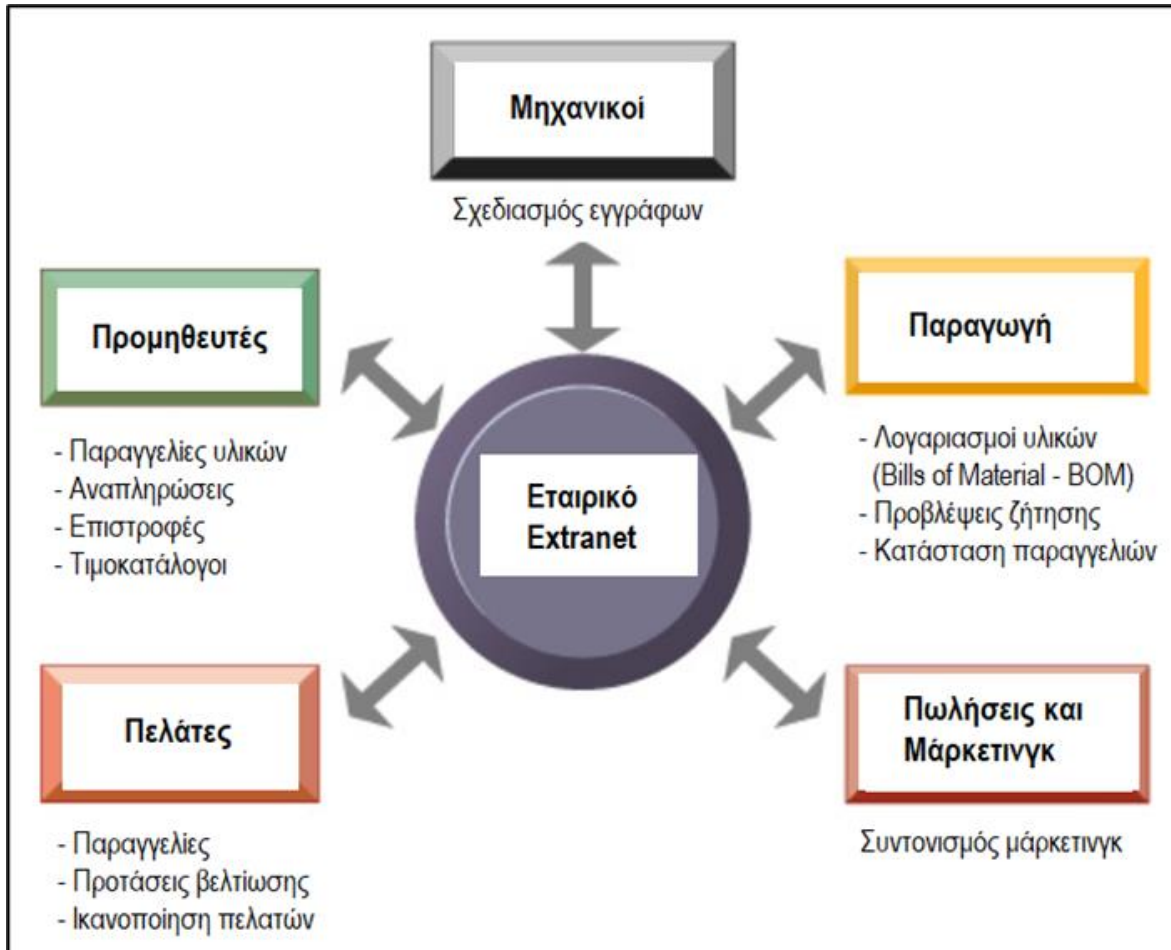


- η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών που επιτρέπουν σε πολλές επιχειρήσεις να σχεδιάζουν, να αναπτύσσουν, να μετακινούν και να διαχειρίζονται προϊόντα συνεργατικά μέσω των κύκλων ζωής τους ονομάζεται συνεργατικό εμπόριο (collaborative commerce)
- το **συνεργατικό εμπόριο** είναι ένα σύνολο ψηφιακά ενεργοποιημένων συνεργατικών αλληλεπιδράσεων μεταξύ μιας επιχείρησης και των επιχειρηματικών συνεργατών και πελατών της
- η τεχνολογία διαδικτύου βοηθά τη 'συνεργατική κοινότητα' να μοιράζεται δεδομένα και διαδικασίες που κάποτε θεωρούνταν εσωτερικές
- η ανάπτυξη ενός νέου προϊόντος συνήθως περιλαμβάνει τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων σε μία επιχείρηση και, όλο και περισσότερο, μεταξύ πολλών διαφορετικών επιχειρήσεων

## 4ο Κεφάλαιο

### 6. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση

- Το συνεργατικό εμπόριο βασιζόμενο σε εταιρικό εξωδίκτυο



# 7. Επιχειρηματικές προκλήσεις και ευκαιρίες



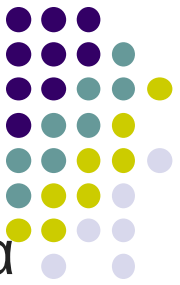
- η τεχνολογία του διαδικτύου παρέχει στις επιχειρήσεις ισχυρά νέα εργαλεία για να καινοτομούν και να γίνονται αποτελεσματικότερες, και έχει επίσης δημιουργήσει μια νέα σειρά προκλήσεων για τις διοικήσεις των επιχειρήσεων
- είναι φανερό ότι η τεχνολογία διαδικτύου και το διαδίκτυο δημιούργησαν εξαιρετικές ευκαιρίες για νέες αλλά και παραδοσιακές επιχειρήσεις να εκμεταλλευτούν την ψηφιακή τεχνολογία
- οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν αυτές τις τεχνολογίες για να δημιουργήσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, νέα κανάλια για πωλήσεις και μάρκετινγκ, ακόμη και εντελώς νέες επιχειρηματικές δραστηριότητες

# 7. Επιχειρηματικές προκλήσεις και ευκαιρίες



- πολλά νέα επιχειρηματικά μοντέλα διαδικτύου δεν έχουν ακόμη αποδειχθεί κερδοφόρα
- οι διαδικτυακές επιχειρηματικές διαδικασίες για το ηλεκτρονικό εμπόριο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν απαιτούν αλλαγή του τρόπου λειτουργίας της επιχείρησης ή του Οργανισμού
- το νομικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν έχει ακόμη παγιωθεί και οι επιχειρήσεις που δρουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο πρέπει να είναι προσεκτικές όσον αφορά τη δημιουργία εμπιστοσύνης, ασφάλειας και ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών
- το ζητούμενο είναι **να βρεθεί ένα πετυχημένο επιχειρηματικό μοντέλο διαδικτύου** (successful internet business model)
- χιλιάδες επιχειρήσεις διαδικτύου έχουν αποτύχει και ειδικά όσες δραστηριοποιήθηκαν στην περίοδο αποτυχίας του κατά το 2000 (dot-com bubble).

### 7. Επιχειρηματικές προκλήσεις και ευκαιρίες



- προκλήσεις υπάρχουν επίσης στις επιχειρήσεις που προσπαθούν να χρησιμοποιήσουν τον Ιστό για να συμπληρώσουν ή να βελτιώσουν τα παραδοσιακά επιχειρηματικά τους μοντέλα
- οι επιχειρήσεις που δεν είναι σαφείς σχετικά με τη διαδικτυακή στρατηγική τους αλλά και τη σχέση της με τη συνολική επιχειρηματική στρατηγική τους...
- μπορούν να σπαταλήσουν τεράστια ποσά δημιουργώντας και συντηρώντας ιστοτόπους που δεν αποφέρουν τα επιθυμητά αποτελέσματα
- εισάγοντας νέες δυνατότητες για διαδικτυακή πώληση στους πελάτες μπορεί να υπονομεύσει το επιχειρηματικό μοντέλο και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μιας επιχείρησης που βασίζεται σε παραδοσιακούς αντιπροσώπους πωλήσεων για την παροχή μοναδικών εξατομικευμένων υπηρεσιών σε πελάτες.



# 7. Επιχειρηματικές προκλήσεις και ευκαιρίες



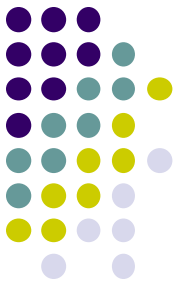
- μεγάλη πρόκληση είναι η **οργανωτική αλλαγή**
- το ηλεκτρονικό εμπόριο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν συχνά απαιτούν νέα οργανωτικά σχέδια και διαδικασίες διοίκησης για να επωφεληθούν από την τεχνολογία του διαδικτύου
- οι επιχειρήσεις ίσως να χρειαστεί να επανασχεδιάσουν ολόκληρες επιχειρηματικές διαδικασίες αντί να προσπαθήσουν να ενσωματώσουν τη νέα τεχνολογία στις υπάρχουσες επιχειρηματικές πρακτικές
- θα πρέπει να εξετάσουν (α) μια διαφορετική οργανωτική δομή, (β) αλλαγές στην οργανωτική κουλτούρα, (γ) μια διαφορετική δομή υποστήριξης για τα συστήματα πληροφοριών, (δ) διαφορετικές διαδικασίες για τη διαχείριση προσωπικού και δικτυακές λειτουργίες επεξεργασίας και εν τέλει, (ε) μια διαφορετική επιχειρηματική στρατηγική.

## 4ο Κεφάλαιο

### 7. Επιχειρηματικές προκλήσεις και ευκαιρίες

- η **εμπιστοσύνη** (trust)
- η **ασφάλεια** (security) και
- η **ιδιωτικότητα** (privacy)

αποτελούν ιδιαίτερες προκλήσεις για τη διοίκηση



### 7. Επιχειρηματικές προκλήσεις και ευκαιρίες



Ορισμένες οδηγίες για την αντιμετώπιση των παραπάνω προκλήσεων και προβληματισμών είναι:

- προσδιορισμός πώς η τεχνολογία διαδικτύου μπορεί να παρέχει αξία στην επιχείρηση
- να υπάρχει σωστή διαχείριση αλλαγών
- διασφάλιση της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας

## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

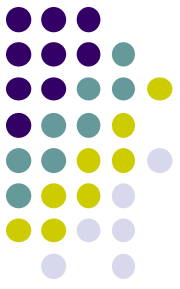


- οι πανδημίες είναι όπως οι πόλεμοι
- ξεκινούν με καταστροφικά αποτελέσματα και δεν είναι γνωστό πότε θα τελειώσουν
- έτσι η πρόσφατη πανδημία που έπληξε όλο τον κόσμο αλλά και τη χώρα μας κατά το 2020, εκτός από οδυνηρά αποτελέσματα στις ανθρώπινες ζωές, έχει προκαλέσει αλλαγές στο παγκόσμιο εμπόριο και κατ' επέκταση το ηλεκτρονικό εμπόριο
- επέφερε αλλαγές στη συμπεριφορά των καταναλωτών, στην ηλεκτρονική οργάνωση των επιχειρήσεων, στο λιανικό εμπόριο αλλά και στην οργάνωση και διοίκηση της εφοδιαστικής αλυσίδας, μεταξύ των άλλων

## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

- με το κλείσιμο των συνόρων και των συνεχόμενων lock downs...
- η παγκόσμια εφοδιαστική αλυσίδα 'έσπασε' και δεν είναι όπως την γνωρίζαμε
- η παραγωγή διαφοροποιήθηκε και
- οι καταναλωτές στράφηκαν στο ηλεκτρονικό εμπόριο ως μέσο εξυπηρέτησης
- οδήγησε τους ανθρώπους σε πολλές χώρες να περιορίσουν σημαντικά τις φυσικές επαφές και αλληλεπιδράσεις τους
- η κοινωνική απόσταση (social distancing) για να αποφευχθεί η μετάδοση αποτελεί πρόβλημα στα φυσικά καταστήματα



## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

- στις ΗΠΑ, οι πωλήσεις λιανικής και τροφίμων μειώθηκαν κατά 7,7% μεταξύ Φεβρουαρίου και Απριλίου 2020 σε σχέση με την ίδια περίοδο του 2019
- όμως, οι πωλήσεις για τα super markets και τους λιανοπωλητές εκτός καταστήματος (κυρίως πάροχοι ηλεκτρονικού εμπορίου), αυξήθηκαν κατά 16% και 14,8% αντίστοιχα.
- στην Ευρώπη των 27, οι λιανικές πωλήσεις μέσω ταχυδρομικών παραγγελιών ή μέσω του διαδικτύου αυξήθηκαν κατά 30% τον Απρίλιο του 2020 σε σύγκριση με τον Απρίλιο του 2019, ενώ οι συνολικές λιανικές πωλήσεις μειώθηκαν κατά 17,9%



## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

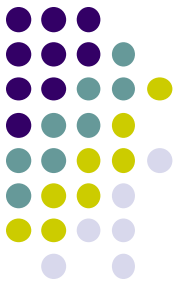
- στις ΗΠΑ το ποσοστό του ηλεκτρονικού εμπορίου στο σύνολο των λιανικών πωλήσεων αυξήθηκε αργά μεταξύ του πρώτου τριμήνου του 2018 και του πρώτου τριμήνου του 2020 (από 9,6% σε 11,8% - αύξηση 2,2% σε δύο χρόνια)
- αυξήθηκε όμως κατά 16,1% μεταξύ του πρώτου και του δεύτερου τριμήνου του 2020
- στη Μ. Βρετανία το μερίδιο του ηλεκτρονικού εμπορίου στο λιανικό εμπόριο αυξήθηκε (από 17,3% σε 20,3% - αύξηση 3% σε δύο χρόνια) μεταξύ του πρώτου τριμήνου του 2018 και του πρώτου τριμήνου του 2020, και στη συνέχεια αυξήθηκε σημαντικά στο 31,3% μεταξύ του πρώτου και του δεύτερου τριμήνου του 2020.



## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

- στην Κίνα υπάρχουν αντίστοιχα αποτελέσματα
- το μερίδιο των διαδικτυακών λιανικών πωλήσεων στις συνολικές συσσωρευμένες λιανικές πωλήσεις μεταξύ Ιανουαρίου και Αυγούστου 2020 έφτασε το 24,6%, από 19,4% τον Αύγουστο του 2019 και 17,3% τον Αύγουστο του 2018
- για τα 27 μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα στοιχεία δείχνουν μεγάλη ποσοστιαία μεταβολή των λιανικών πωλήσεων στο 2020 σε σύγκριση με την ίδια περίοδο του προηγούμενου έτους





## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

- η αλλαγή στον τζίρο λιανικών πωλήσεων στην ΕΕ από τον Ιούλιο του 2019 μέχρι τον Ιούλιο του 2020...
- η δεξιά μπάρα κάθε μηνός αφορά τον τζίρο από ταχυδρομικές παραγγελίες και διαδικτυακό λιανικό εμπόριο (retail e-commerce)



## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

- φαίνεται ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο, ειδικά στις πωλήσεις λιανικής, 'άνθισε' σημαντικά παγκοσμίως στην περίοδο της κρίσης COVID-19
- τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν από την εξέλιξη αυτή είναι τα παρακάτω:
  - ✓ υπήρξε μια μετατόπιση της ζήτησης από το παραδοσιακό λιανικό εμπόριο στο ηλεκτρονικό εμπόριο
  - ✓ επιτάχυνε την επέκταση του ηλεκτρονικού εμπορίου προς νέες εταιρείες, πελάτες και τύπους προϊόντων
  - ✓ ενίσχυσε τον δυναμισμό στο τοπίο του ηλεκτρονικού εμπορίου σε όλες τις χώρες



## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

- ✓ ορισμένες από αυτές τις αλλαγές στο τοπίο του ηλεκτρονικού εμπορίου, πιθανότατα θα έχουν μακροπρόθεσμη προοπτική
- ✓ οι δυσκολίες προσαρμογής στην ψηφιακή εποχή δείχνει ότι δεν είναι όλοι σε θέση να συμμετέχουν
- ✓ δεν επωφελήθηκαν όλοι οι διαδικτυακοί πωλητές και κατηγορίες προϊόντων από την άνοδο του ηλεκτρονικού εμπορίου
- ✓ η ζήτηση μειώθηκε για είδη που σχετίζονται με ταξίδια, αθλητισμό ή επίσημα ρούχα, μεταξύ των άλλων.



## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

μερικές από τις πρακτικές παρατηρήσεις της αναφοράς του ΟΟΣΑ είναι ότι:

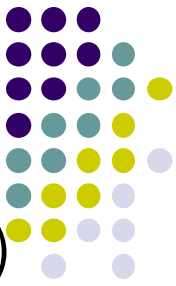
- οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής πρέπει να διασφαλίσουν ότι τώρα το ηλεκτρονικό εμπόριο **προσφέρει πλέον για όλους**, περισσότερο από ποτέ
- χρειάζεται 'κλείσιμο' των ψηφιακών διαφορών μεταξύ ατόμων και υποστήριξη της συμμετοχής των ευάλωτων ομάδων. Το **ψηφιακό χάσμα** ήταν πάντα επιβραδυντικός παράγοντας προσαρμογής των ανθρώπων στο ηλεκτρονικό εμπόριο.
- απαιτείται **προώθηση καινοτόμων επιχειρηματικών μοντέλων ηλεκτρονικού εμπορίου και ψηφιακού μετασχηματισμού** στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, με ταυτόχρονη υποστήριξη από τους δημόσιους φορείς όσον αφορά τη νομοθεσία και την ευελιξία.



## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

- **προώθηση του ευνοϊκού περιβάλλοντος** (πολιτικού και οικονομικού) για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Η αποδοχή του είναι απαραίτητη και πρέπει να πραγματοποιηθεί με όλες τις νομικές, οικονομικές και κρατικές καλύψεις.
- απαιτείται **μείωση των σημείων συμφόρησης** στο περιβάλλον για το ηλεκτρονικό εμπόριο, συμπεριλαμβανομένων τομέων όπως:
  - ✓ η συνδεσιμότητα (γρήγορο Internet)
  - ✓ το εμπόριο (ευελιξία προσαρμογής)
  - ✓ η εφοδιαστική (σύνδεση των καναλιών), και
  - ✓ οι ταχυδρομικές υπηρεσίες (συντονισμός και ταχεία εξυπηρέτηση)



## 4ο Κεφάλαιο

### 8. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

#### Το ηλεκτρονικό εμπόριο στη μετά COVID-19 εποχή...

οι επιπτώσεις για το ηλεκτρονικό εμπόριο στη μετά COVID-19 θα μπορούσαν να συνοψισθούν όπως παρακάτω:

- τα επίπεδα των ηλεκτρονικών πωλήσεων εκτινάχθηκαν
- ανέδειξε ποιες εταιρείες έχουν μέλλον και μπορούν να επιβιώσουν στα νέα δεδομένα
- μεγάλοι κερδισμένοι είναι οι marketplaces (πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου και υπηρεσιών 'delivery & logistics')
- ο κλάδος του eFood έφερε ανατροπές στο ηλεκτρονικό εμπόριο
- το κινητό επιχειρείν επιφέρει τον μετασχηματισμό στο παραδοσιακό ηλεκτρονικό εμπόριο
- το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει κεντρίσει το έντονο ενδιαφέρον και των επενδυτών



# 4ο Κεφάλαιο

## Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, Επιχειρηματικά Μοντέλα και Ηλεκτρονικό Εμπόριο



1. Πληροφοριακό Σύστημα Βασισμένο σε Υπολογιστή (Computer based IS - CBIS)
2. η Ψηφιακή επιχείρηση και η τεχνολογία του Διαδικτύου
3. τα Νέα Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business Models) στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business)
4. Τύποι επιχειρηματικών Μοντέλων στο Διαδίκτυο
5. το Ηλεκτρονικό Εμπόριο
6. το Ηλεκτρονικό επιχειρείν και η ψηφιακή επιχείρηση
7. Επιχειρηματικές προκλήσεις και ευκαιρίες
8. το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εποχή του COVID-19

**σας ευχαριστώ...**



**για την παρακολούθηση  
και τη συμμετοχή**

