

Καινοτομία & Επιχειρηματικότητα στην Ψηφιακή Οικονομία

Εισαγωγή στο Μάθημα

Αδαμαντία Πατέλη
Αναπλ. Καθηγήτρια
«Διοίκηση Π.Σ. και Καινοτομίας»

pateli@ionio.gr
Τηλ. 26610 87714

ΜΠΣ στην Πληροφορική – Ακ. Έτος 2018-9

1^η Διάλεξη: Κέρκυρα, 10 Απριλίου 2019

Βασικοί Στόχοι Μαθήματος

- Να **κατανοήσουν** οι φοιτητές τις **βασικές αρχές** και τα **γνωρίσματα** της **ψηφιακής οικονομίας** και να αναγνωρίσουν την επίδραση της στην επιχειρηματική συμπεριφορά των οργανισμών.
- Να **διερευνήσουν** τις **ευκαιρίες** και **απειλές** που προκύπτουν από την ανάπτυξη ενός συνόλου νέων επιχειρηματικών μοντέλων και εφαρμογών.
- Να **εντοπίσουν** και να **αξιολογήσουν** τις δυνατότητες των σύγχρονων τεχνολογιών για υποστήριξη εφαρμογών ηλεκτρονικού επιχειρείν.
- Να **αποκτήσουν την ικανότητα κατάρτισης** ενός επιχειρηματικού πλάνου (business plan) για την ανάπτυξης μιας καινοτόμας ηλεκτρονικής επιχείρησης.
- Να αποκτήσουν το αναγκαίο εννοιολογικό υπόβαθρο για να κατανοούν τα **θέματα που αντιμετωπίζει η διοίκηση μιας επιχείρησης** όσον αφορά στη δράση της στην ψηφιακή οικονομία.

Δομή Μαθήματος

Αρ.	Ημερ/νία	Θεματική Ενότητα	Τύπος Διάλεξης (Δ, Ε, Υ)*	Όνομα Διδάσκοντα
1	10/04/19	Εισαγωγή στο Η.Ε. και στις Ηλεκτρονικές Θέσεις Αγορών	Δ	Α. Πατέλη
2	10/04/19	Παρουσίαση Λογισμικών Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Καταστημάτων	Δ	Α. Σωτηροπούλου
3	17/04/19	Ηλεκτρονικά Επιχειρηματικά Μοντέλα B2B & B2C	Υ	Α. Πατέλη
4	08/05/19	Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Υ	Α. Πατέλη
5	15/05/19	Νέες εφαρμογές και Ψηφιακή Καινοτομία (IoT, blockchain, AI, social media)	Υ	Α. Πατέλη
6	22/05/19	Υποδομές Η.Ε.	Υ	Α. Πατέλη
7	29/05/19	Στρατηγική Η.Ε. και Ψηφιακός Μετασχηματισμός	Υ	Α. Πατέλη
8	29/05/19	Επίδειξη εργαλείου Wordpress	Υ	Α. Σωτηροπούλου
9	05/06/19	Εκμάθηση Wordpress για ανάπτυξη ηλεκτρονικών ιστοσελίδων	Δ	Α. Σωτηροπούλου
10	05/06/19	Εργαστηριακή υποστήριξη για ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Επιχείρησης	Δ	Α. Σωτηροπούλου
11	08/06/19	Παρουσιάσεις Εργασιών	Δ	Α. Πατέλη
12	08/06/19	Εξετάσεις	Δ	Α. Πατέλη

Αξιολόγηση Μαθήματος

- Ανάπτυξη Μελέτης Εφικτότητας για μια Νεοφυής Ηλεκτρονική Επιχείρηση
 - Περιγραφή Επιχειρηματικού Μοντέλου νεοφυούς επιχείρησης στο ΗΕ
 - Ανάπτυξη ιστοσελίδας της ΗΕ
- Γραπτή Εξέταση (40%)

Βιβλιογραφία

- Dave Chaffey, «Ψηφιακές Επιχειρήσεις και Ηλεκτρονικό Εμπόριο: Στρατηγική, Υλοποίηση και Εφαρμογή», 6^η Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ, 2016.
- Laudon, K., Traver C.C., «Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2014: Επιχειρήσεις – Τεχνολογία – Κοινωνία», 10^η Έκδοση, Εκδόσεις Παπασωτηρίου, 2014.
- Turban Efraim, King David, Lee Jae, Ting-Peng Liang, Turban Deborah, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2010– Αρχές – Εξελίξεις – Στρατηγική από τη σκοπιά του Manager», 1^η Έκδοση, Εκδόσεις Μ. Γκιούρδα, 2011.
- Σπύρος Συρμακέσης, Κωνσταντίνος Μάρκελλος, Πηνελόπη Μαρκέλλου, Μαρία Ρήγκου, Αθανάσιος Τσακαλίδης, “e-Επιχειρηματικότητα: Από την ιδέα στην υλοποίηση”, 2006, Ελληνικά Γράμματα.

Σχετικά Ακαδημαϊκά Περιοδικά

- International Journal of Electronic Commerce
- Journal of Electronic Commerce Research
- Electronic Commerce Research
- Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research

Εισαγωγή στην Ψηφιακή Οικονομία



Ζητήματα Ενότητας

- Ορισμοί Ψηφιακής Οικονομίας και Ηλεκτρονικού Εμπορίου
- Μοντέλα και Εφαρμογές του Η.Ε.
- Η Επίδραση και τα οφέλη του Η.Ε.
- Οργανωτικές ανταποκρίσεις στις προκλήσεις του Η.Ε.
- Τεχνολογικοί και άλλοι περιορισμοί
- Ενδεικτικές Μελέτες Περίπτωσης

Η Ψηφιακή Οικονομία

- Μια οικονομία η οποία βασίζεται στις ψηφιακές τεχνολογίες (δίκτυα, υπολογιστές, λογισμικό).
- Αναφέρεται και ως «**Οικονομία του Internet**» ή «**Οικονομία του Ιστού**» ή «**Νέα Οικονομία**».
- Περιλαμβάνει:
 - Ψηφιακά Προϊόντα (π.χ. ταινίες, ηλεκτρονικά παιχνίδια, μουσικά CD, λογισμικό)
 - Διεξαγωγή συναλλαγών με ψηφιακό τρόπο
 - Προϊόντα με φυσική υπόσταση (π.χ. ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές, οχήματα), τα οποία εμπλουτίζονται με μικροεπεξεργαστές και δικτυακές δυνατότητες.

Παλιά vs. Ηλεκτρονική vs. Ψηφιακή Οικονομία: Η περίπτωση της Φωτογραφίας

Παλιά Οικονομία

- ✓ Αγοράζεις φιλμ από το μαγαζί, το τοποθετείς στη φωτογραφική μηχανή και παίρνεις φωτογραφίες.
- ✓ Όταν τελειώσει το φιλμ, μερικές εβδομάδες ή μήνες αφότου ξεκίνησε η χρήση του, το επιστρέφεις στο μαγαζί για εμφάνιση.
- ✓ Πηγαίνεις πίσω στο μαγαζί και πληρώνεις για μεγέθυνση και αναπαραγωγή.
- ✓ Στέλνεις τις φωτογραφίες σε φίλους και συγγενείς.

Ηλεκτρονική Οικονομία

- ✓ Χρησιμοποιείς ψηφιακή μηχανή, η οποία μπορεί να παίρνει και video.
- ✓ Δεν είναι απαραίτητη η χρήση φιλμ και δεν χρειάζεται εμφάνιση.
- ✓ Έχεις τη δυνατότητα να δεις τα αποτελέσματα αμέσως, να μεγεθύνεις και να τυπώσεις τις φωτογραφίες γρήγορα.
- ✓ Αν η ψηφιακή μηχανή σου συνδέεται με μια ασύρματη συσκευή (π.χ. Laptop) έχεις τη δυνατότητα να πάρεις φωτογραφίες και να τις δεις μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα.

Ψηφιακή Οικονομία

- ✓ Χρησιμοποιείς έξυπνο τηλέφωνο το οποίο λειτουργεί και ως ψηφιακή φωτογραφική μηχανή.
- ✓ Στέλνεις φωτό μέσω Bluetooth ή ασύρματη σύνδεση στο laptop ή Η/Υ.
- ✓ Μπορείς να στείλεις τις φωτο στις ασύρματες συσκευές των φίλων σου μέσω ασύρματων ή 3G (4G) δικτύων.
- ✓ Ανεβάζεις τις φωτο σε dropbox και φτιάχνεις ψηφιακό αρχείο ή/και
- ✓ Ανεβάζεις φωτο σε κοινωνικά μέσα δικτύωσης (FB, Instagram) για να τις μοιραστείς με φίλους.

Η «είσοδος» της Bristol-Myers Squibb στην Ψηφιακή Οικονομία

- Προβλήματα

- Η Bristol-Myers Squibb (BMS) είναι μια ηγετικής θέσης επιχείρηση παραγωγής βιοφαρμακευτικών προϊόντων, φαρμακευτικών καλλυντικών και βρεφικών τροφών. Συνεργάζεται με περίπου 30.000 προμηθευτές.
- Ο στρατηγικός της στόχος είναι να διατηρήσει την ηγετική της θέση στο χώρο της ψηφιακής οικονομίας.

- Λύσεις

- Η BMS εγκαινίασε τη χρήση πολλαπλών προγραμμάτων βασισμένων στο διαδίκτυο, επανεξέτασε τη οργανωτική της δομή, ανασχεδίασε το σύστημα προμηθειών και τις διαδικασίες της εφοδιαστικής της αλυσίδας, και επέκτεινε τους διαδικτυακούς της χώρους (web sites).

- Αποτελέσματα

- **Αύξηση των ετήσιων κερδών**, τουλάχιστον κατά \$100 εκατ. μέσω της χρήσης ηλεκτρονικού συστήματος προμηθειών (e-procurement).
- **Μείωση των λαθών** λόγω της χρησιμοποίησης ενός συστήματος συναλλαγών χωρίς χαρτί (paperless).



Bristol-Myers Squibb

Together we can prevail.

Kevin Sharp, His Cancer Story

See Kevin's story, and others >>



Our Company

R&D

Products

News

Investors

Partnering

Responsibility

Careers

Disaster Relief in Haiti

Bristol-Myers Squibb supporting efforts to help survivors



photo: courtesy of the American Red Cross, Talia Frenkel

LATEST NEWS

February 22, 2010

Bristol-Myers Squibb to Provide Business Update to Investment Community on March 4

January 28, 2010

Strong Operational and Strategic Performance in Fourth Quarter Caps Transformative 2009

January 25, 2010

European Commission Approves ORENCIA® (abatacept) in Combination with Methotrexate for Children with Moderate to Severe Polyarticular Juvenile Idiopathic Arthritis (pJIA)

January 6, 2010

Bristol-Myers Squibb to Present at J.P. Morgan Healthcare Conference

RSS

> SEARCH

[SITE INDEX](#) | [CONTACT US](#) | [TERMS](#) | [PRIVACY](#)

Health Care Professionals

Access medical information and resources

Clinical Trials

Bristol-Myers Squibb-sponsored [clinical trials](#)

Need Help Paying for Your Bristol-Myers Squibb Medicines?

Learn about our [assistance programs](#).



Our Environmental Stewardship

© 2010 Bristol-Myers Squibb
Your use of the information on this site is subject to the terms of our [Legal Notice](#) and [Privacy Policy](#).

Κυριότερες Διαδικτυακές Υπηρεσίες της BMS (1)

- Εγκατάσταση μιας διαδικτυακής ΒΔ εκπαίδευσης σχετικής με διάφορες ασθένειες και τα κατάλληλα φάρμακα για τους γιατρούς και τους ασθενείς.
- Ένα ηλεκτρονικό σύστημα προμηθειών για διεκπεραίωση των συναλλαγών με τους 30.000 προμηθευτές.
- Η «δικτυακή πύλη ανθρώπινων πόρων» (human resources portal) της BMS διευκολύνει την πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν στο ανθρώπινο δυναμικό.

Κυριότερες Διαδικτυακές Υπηρεσίες της BMS (2)

- Οι επιχειρηματικοί πελάτες της BMS έχουν τη δυνατότητα να αγοράσουν προϊόντα και να ελέγξουν την πορεία της παραγγελίας τους ηλεκτρονικά.
- Το σύστημα ηλεκτρονικού εμπορίου έχει εμπλουτιστεί με ένα **σύστημα προγραμματισμού επιχειρηματικών πόρων (ERP)** το οποίο ολοκληρώνει τις κυριότερες διαδικασίες της εταιρείας.
- Χρησιμοποίησε διαφορετικούς δικτυακούς χώρους για να διαφημίσει τα διαφορετικά προϊόντα της.
- Η εφοδιαστική αλυσίδα (η ροή των υλικών από τους προμηθευτές προς την παραγωγή, διανομή και πώληση) έχει αυτοματοποιηθεί.

Συμπεράσματα από την περίπτωση της BMS

- Ο παγκόσμιος ανταγωνισμός οδηγεί όλο και περισσότερες επιχειρήσεις να εφεύρουν τρόπους για τη **μείωση του κόστους**, την **αύξηση της παραγωγικότητας**, και τη **βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη**.
- Τέτοιου είδους προσπάθειες μπορούν να υλοποιηθούν μέσω **συστημάτων βασισμένων στο διαδίκτυο (web-based systems)**, τα οποία αποτελούν το κύριο συστατικό κατά την προσαρμογή στην ψηφιακή οικονομία.
- Οι κυριότερες καινοτομίες που η BMS επιχείρησε είναι οι εξής:
 - **Μείωση κόστους** με την εισαγωγή ενός συστήματος ηλεκτρονικών προμηθειών και την αυτοματοποίηση της εφοδιαστικής αλυσίδας.
 - **Αύξηση πωλήσεων** με τη χρήση του διαδικτύου.
 - **Βελτίωση των σχέσεων** με τους υπαλλήλους και τους πελάτες.

Ορισμός Ηλεκτρονικού Εμπορίου

- Ένα σύνολο από στρατηγικές και προηγμένες **τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ICT)** που αποσκοπούν:
 - Στην αυτοματοποίηση και απλοποίηση των **διεπιχειρησιακών διαδικασιών**
 - Στην μείωση του **κόστους** λειτουργίας και συναλλαγών
 - Στην βελτίωση της **ποιότητας** των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
 - Στην βελτίωση της ταχύτητας **παράδοσης**
 - Στην δημιουργία «**εξατομικευμένων**» **σχέσεων** με τους εμπορικούς εταίρους (δηλ. επιχειρήσεις) και τελικούς καταναλωτές

Διαχωρισμός εννοιών Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Επιχειρείν

- Ηλεκτρονικό Εμπόριο (E-Commerce)
 - Όρος που αναφέρεται βασικά στη διαδικασία αγοράς, πώλησης ή ανταλλαγής προϊόντων, υπηρεσιών και πληροφοριών μέσα από υπολογιστικά δίκτυα.
- Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (E-Business)
 - Ευρύτερος όρος του Η.Ε που περιλαμβάνει όχι μόνο την αγορά και πώληση προϊόντων, υπηρεσιών και πληροφοριών αλλά και:
 - Την εξυπηρέτηση πελατών,
 - Την επικοινωνία και συνεργασία με επιχειρηματικούς εταίρους, και
 - Την διεξαγωγή ενδο-επιχειρησιακών ηλεκτρονικών συναλλαγών

Εναλλακτικοί Ορισμοί του Η.Ε.

- Από τη **σκοπιά των επικοινωνιών**, το ΗΕ είναι η διανομή πληροφοριών, προϊόντων/υπηρεσιών ή πληρωμών μέσω τηλεφωνικών γραμμών, δικτύων υπολογιστών ή οποιουδήποτε άλλου ηλεκτρονικού μέσου.
- Από τη **σκοπιά των επιχειρηματικών διαδικασιών**, το ΗΕ είναι η εφαρμογή της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών με στόχο την αυτοματοποίηση επιχειρησιακών συναλλαγών και ροών εργασίας.
- Από τη **σκοπιά της εξυπηρέτησης**, το ΗΕ είναι ένα εργαλείο το οποίο απευθύνεται στις απαιτήσεις των εταιρειών (και των πελατών) για να μειώσουν τα κόστη εξυπηρέτησης και παράλληλα να βελτιώσουν την ποιότητα των προϊόντων και να αυξήσουν την ταχύτητα και ποιότητα παροχής της υπηρεσίας.
- Από την **online σκοπιά**, το ΗΕ παρέχει την υποστήριξη για την αγορά και πώληση προϊόντων, πληροφοριών και υπηρεσιών στο Διαδίκτυο.

Διαχωρισμός εννοιών Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Επιχειρείν

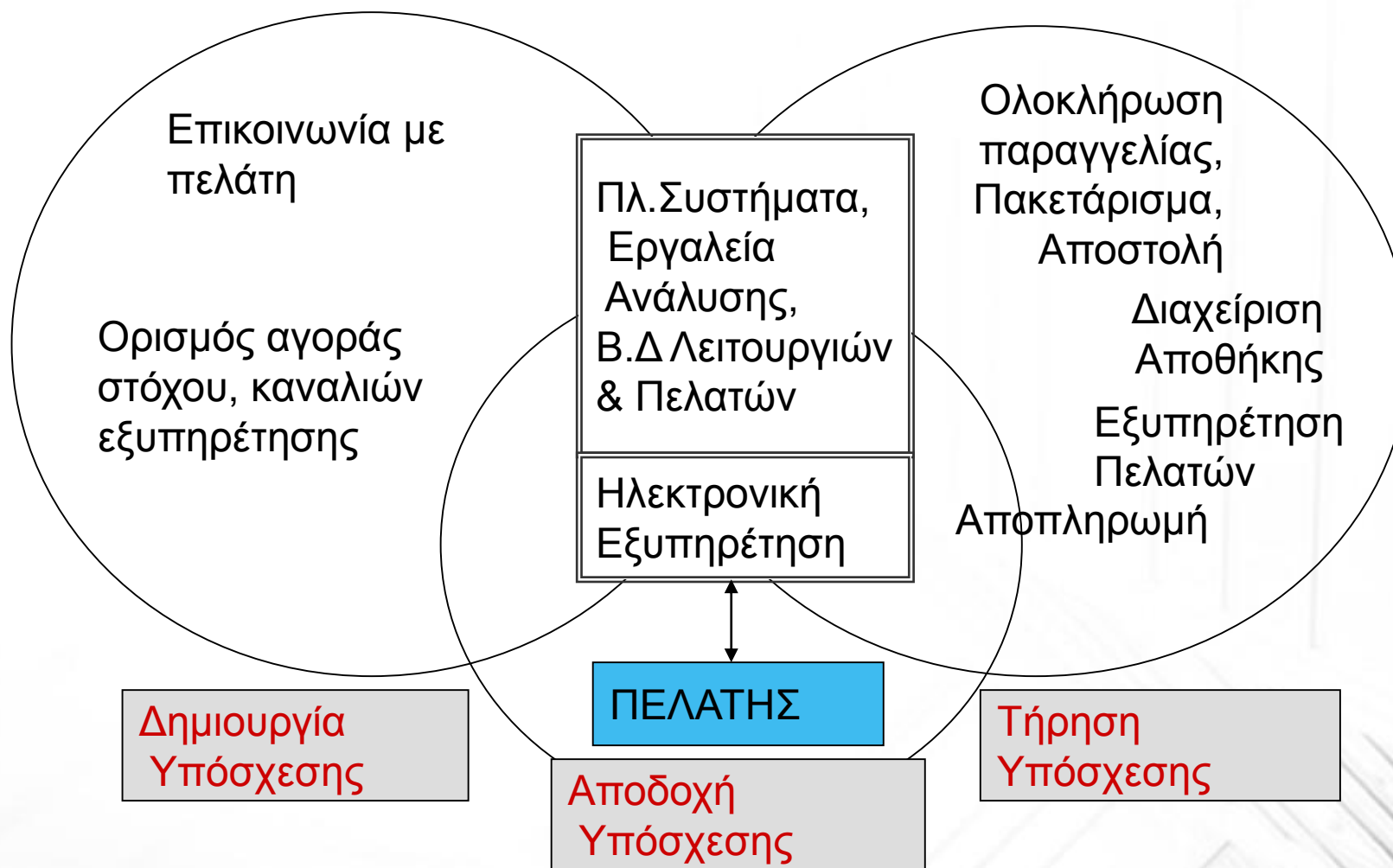
Πίνακας 1: Οι 4 φάσεις του η-Επιχειρείν

η-Επιχειρείν			
	η-Εμπόριο		
		3. Συναλλαγή	4. Ολοκλήρωση
1. Πληροφορία	2. Αλληλεπίδραση		

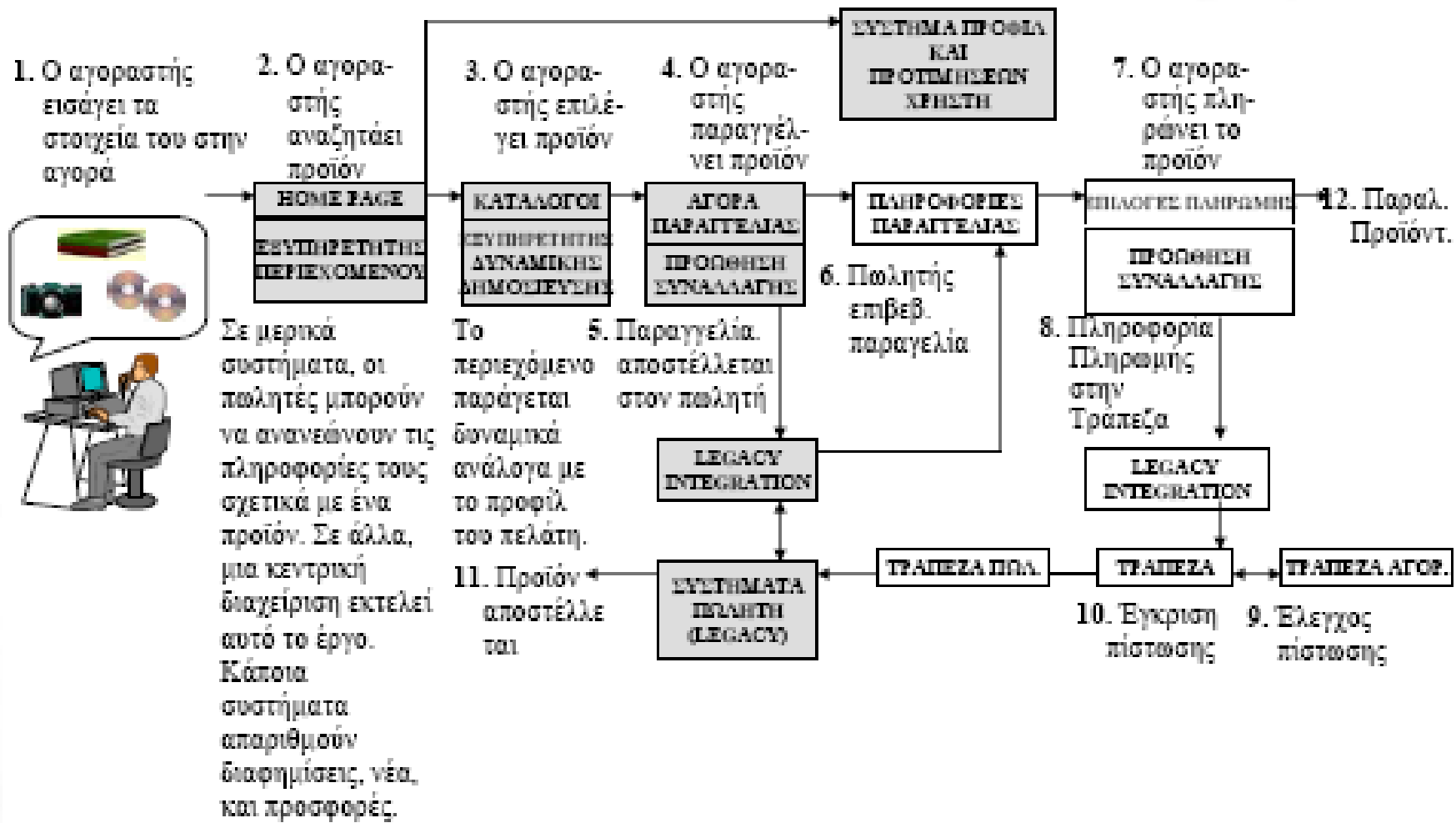
Ηλεκτρονικό Επιχειρείν: Ένας νέος τρόπος Επιχειρείν

- Στο ΗΕ οι επιχειρηματικές συναλλαγές λαμβάνουν χώρα μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων:
 - Ένα παγκόσμιο δικτυακό περιβάλλον είναι γνωστό ως **Internet** (Διαδίκτυο).
 - Ένα τμήμα του, στα διοικητικά πλαίσια ενός οργανισμού καλείται **Intranet**.
 - Ένα **Extranet** επεκτείνει τα Intranets, ώστε να έχουν πρόσβαση σ' αυτά οι συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.

Οι τρεις φάσεις στη διαδικασία Ηλεκτρονικής Αγοράς

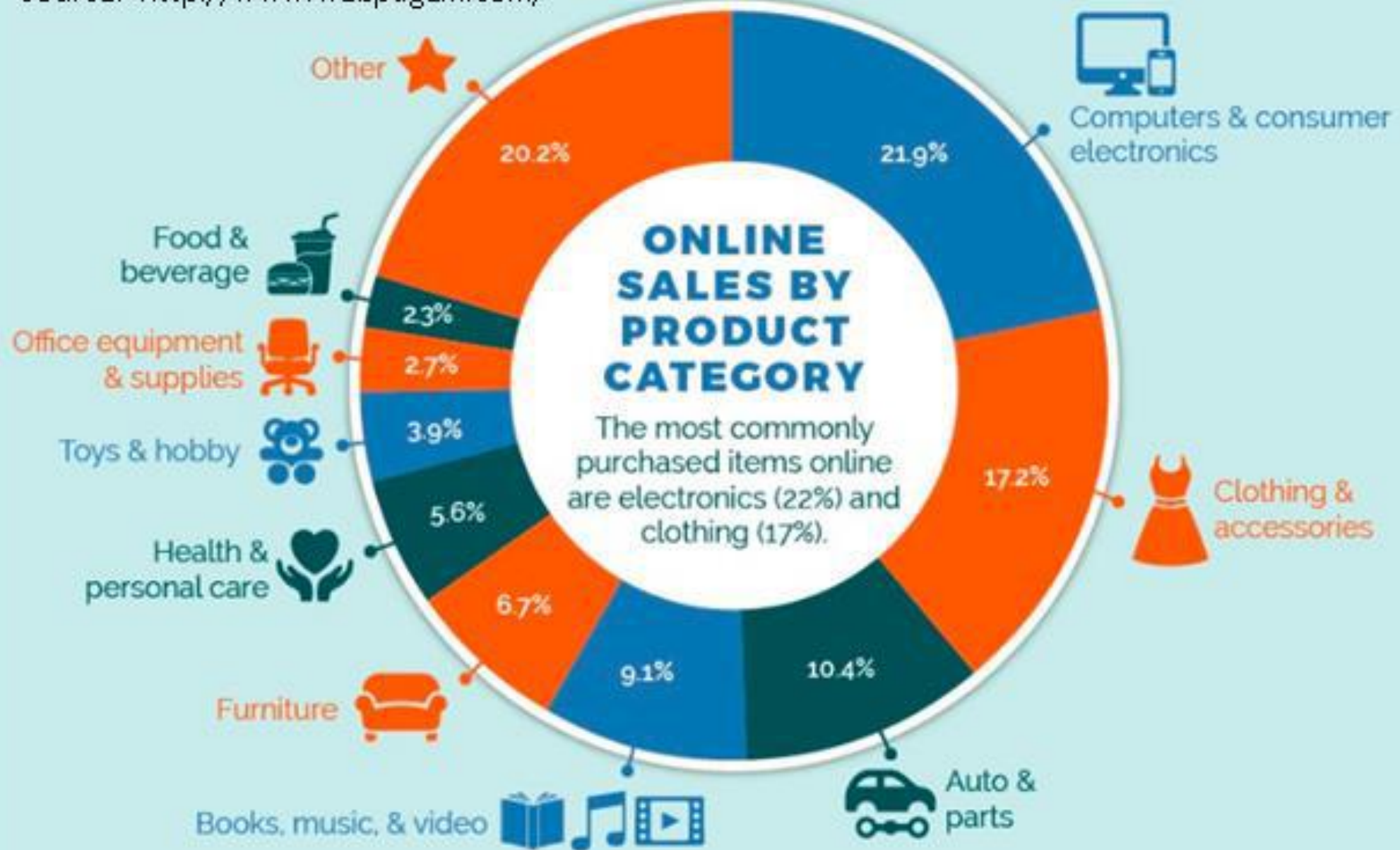


Ολοκληρωμένη Διαδικασία Αγοράς μέσω Η.Ε.

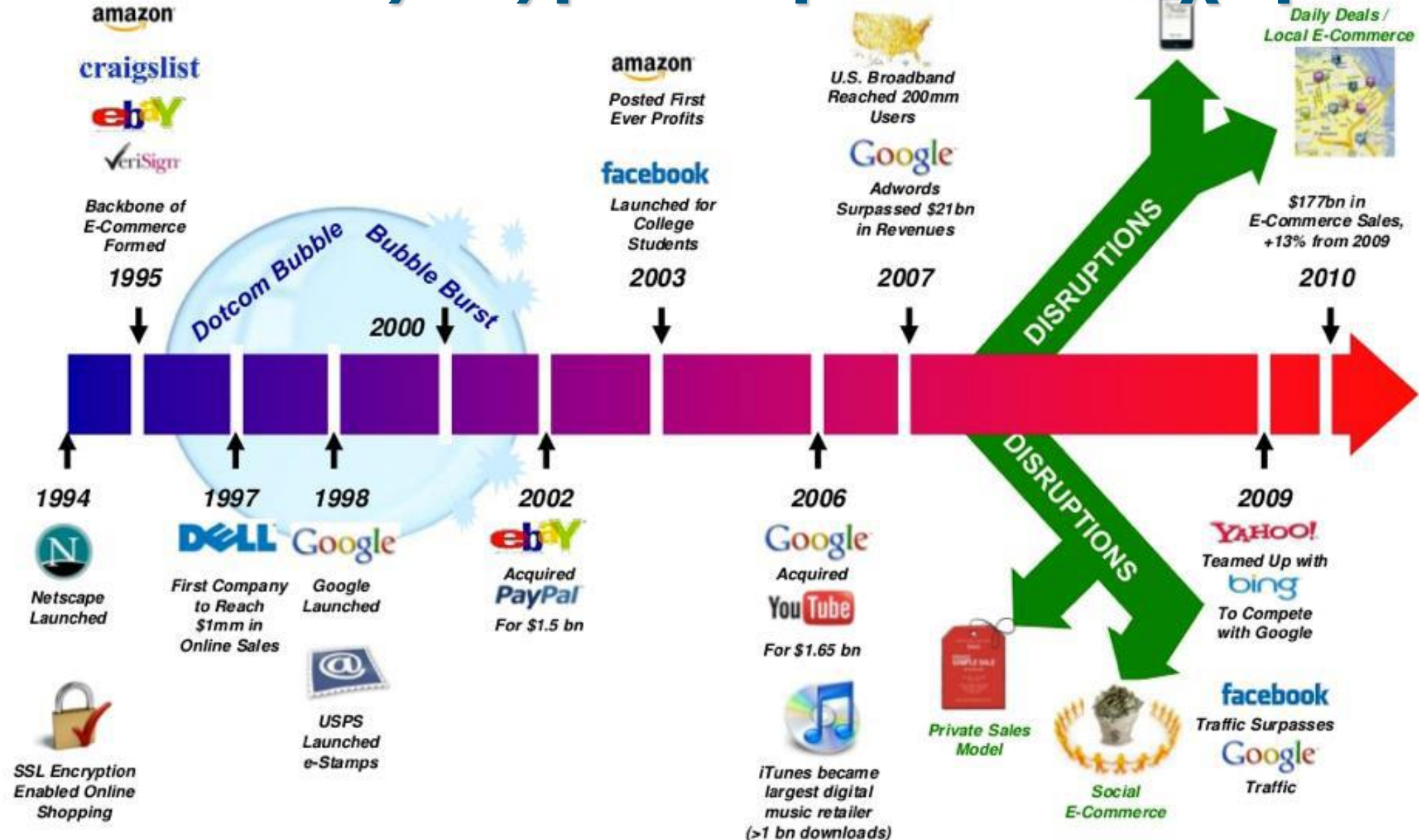


Online Πωλήσεις βάσει Προϊόντος

Source: <http://www.webpagefx.com/>



Εξέλιξη Ηλεκτρονικού Επιχειρείν



Το Internet ενισχύει το Ηλεκτρονικό Εμπόριο

- Χαμηλό κόστος εισόδου στην αγορά
- Άμεση εξοικονόμηση κόστους
- Συνδεσιμότητα και επικοινωνία
- Κρίσιμη μάζα χρηστών
- 24-ώρες Διαθεσιμότητα
- Παγκόσμια πρόσβαση
- Δυνατότητα εξατομίκευσης

Μεγαλύτερα e-commerce sites διεθνώς

- 10 Largest Ecommerce Sites Globally

Rank	Brand Name	Monthly (Cookie) Unique Visitor	Location
1	Taobao	601,450,542	Hangzhou
2	Amazon	524,470,572	Seattle
3	eBay	267,904,800	Bay Area
4	Alipay	104,530,651	Hangzhou
5	Alibaba	106,760,063	Hangzhou
6	Rakuten	65,012,387	Tokyo
7	Flipkart	64,870,673	Bangalore
8	Etsy	44,289,271	New York
9	Fiverr	53,670,235	New York
10	Snapdeal	30,232,183	New Delhi

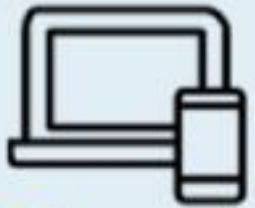
- Top Shopping Sites by Alexa

Rank	Brand Name	Global Rank
1	Amazon	6
2	eBay	26
3	Netflix	36
4	amazon.co.uk	90
5	Walmart	142
6	Etsy	154
7	Steampowered	190
8	ikea	233
9	Homedepot	215
10	Target	218

Το Ευρωπαϊκό Σκηνικό



685mn people are over the age of 15



516mn people use the Internet (75%)



296mn people are e-shoppers (43%)



€1,540
Average spending per e-shopper

8.0%

Estimated share of online goods in total retail of goods



Total GDP of
€17,591bn

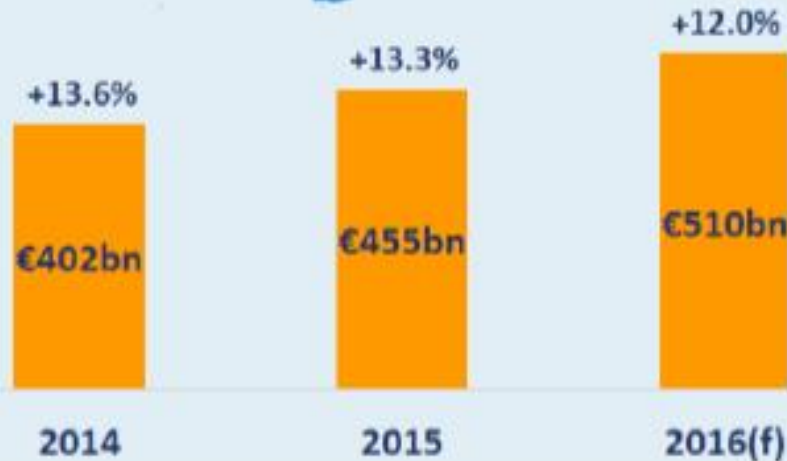


Share of e-commerce in GDP 2.59%



B2C E-commerce Turnover per Region

West	€252.9bn +12.9%
Central	€89.5bn +14.2%
South	€50.9bn +17.1%
North	€37.6bn +10.9%
East	€24.5bn +9.1%



European B2C turnover

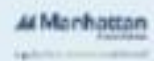
Executed by:



In cooperation with:

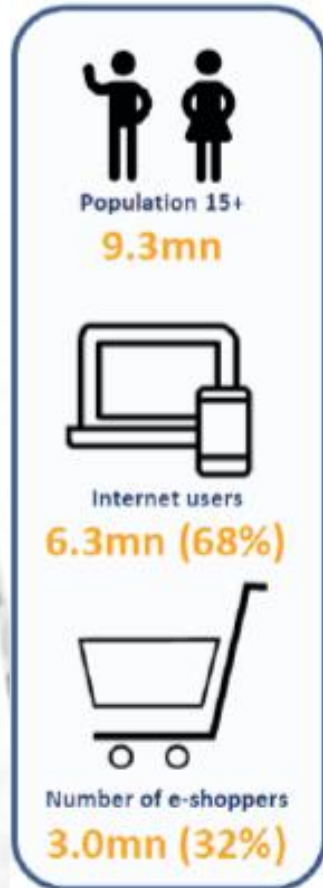


Powered by:

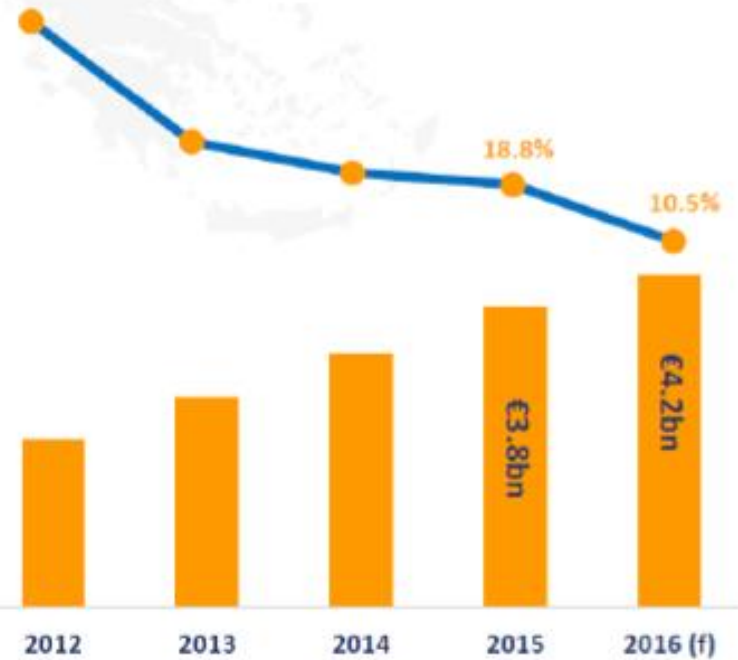


© Ecommerce Foundation (May 2016)

Το Ελληνικό Σκηνικό



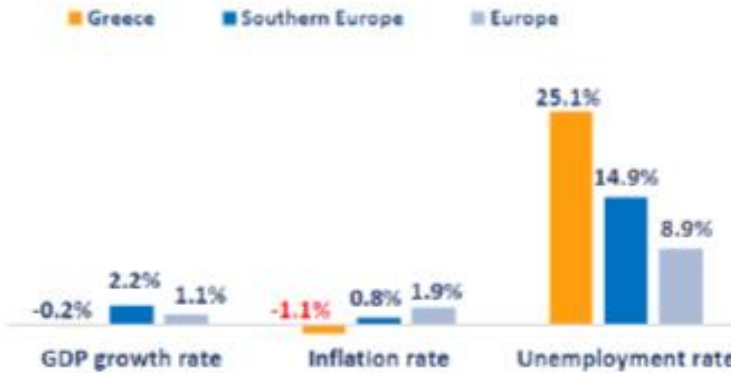
B2C E-COMMERCE TURNOVER AND GROWTH RATE
Total online sales of goods and services, 2012-2016



Source: GRECA and Ecommerce Foundation, 2016

Southern Europe

GREECE VS REGIONAL AND EUROPEAN AVERAGES



Source: Ecommerce Foundation, Eurostat, IMF, Tradingeconomics and Worldbank, 2016

EUROPEAN RANKING



Επιχειρηματικά Μοντέλα ΗΕ

1. Brokerage:

- Marketplace Exchange [[Orbitz](#), [ChemConnect](#)]
- Buy/Sell Fulfillment [[CarsDirect](#), [Respond.com](#)]
- Demand Collection System [[Priceline.com](#)]
- Auction Broker [[eBay](#)]
- Transaction Broker [[PayPal](#), [Escrow.com](#)]
- Distributor
- Search Agent
- Virtual Marketplace [[Amazon.com](#)]

2. Advertising:

- Portal [[Yahoo!](#)]
- Classifieds [[Monster.com](#), [Craigslist](#)]
- User Registration [[NYTimes](#)]
- Query-based Paid Placement [[Google](#), [Overture](#)]
- Contextual Advertising / Behavioral Marketing
- Content-Targeted Advertising [[Google](#)]
- Intracommercials [[CBS MarketWatch](#)]
- Ultracommercials [[Salon](#)]

3. Infomediary:

- Advertising Networks [[DoubleClick](#)]
- Audience Measurement Services [[Nielsen//Netratings](#)]
- Incentive Marketing [[CoolSavings](#)]
- Metamediary [[Edmunds](#)]

4. Merchant:

- Virtual Merchant [[Amazon.com](#)]
- Catalog Merchant [[Lands' End](#)]
- Click and Mortar [[Barnes & Noble](#)]
- Bit Vendor [[Apple iTunes Music Store](#)]

5. Manufacturer (Direct):

- Purchase [[Dell Computer](#)]
- Lease
- License
- Brand Integrated Content

Επιχειρηματικά Μοντέλα ΗΕ

6. Affiliate:

- Banner Exchange
- Pay-per-click
- Revenue Sharing

7. Community:

- Open Source [[Red Hat](#)]
- Open Content [[Wikipedia](#)]
- Public Broadcasting [[The Classical Station](#) ([WCPE.org](#))]
- Social Networking Services [[Flickr](#), [Friendster](#), [Orkut](#)]

8. Subscription:

- Content Services [[Listen.com](#), [Netflix](#)]
- Person-to-Person Networking Services [[Classmates](#)]
- Trust Services [[Truste](#)]
- Internet Services Providers [[America Online](#)]

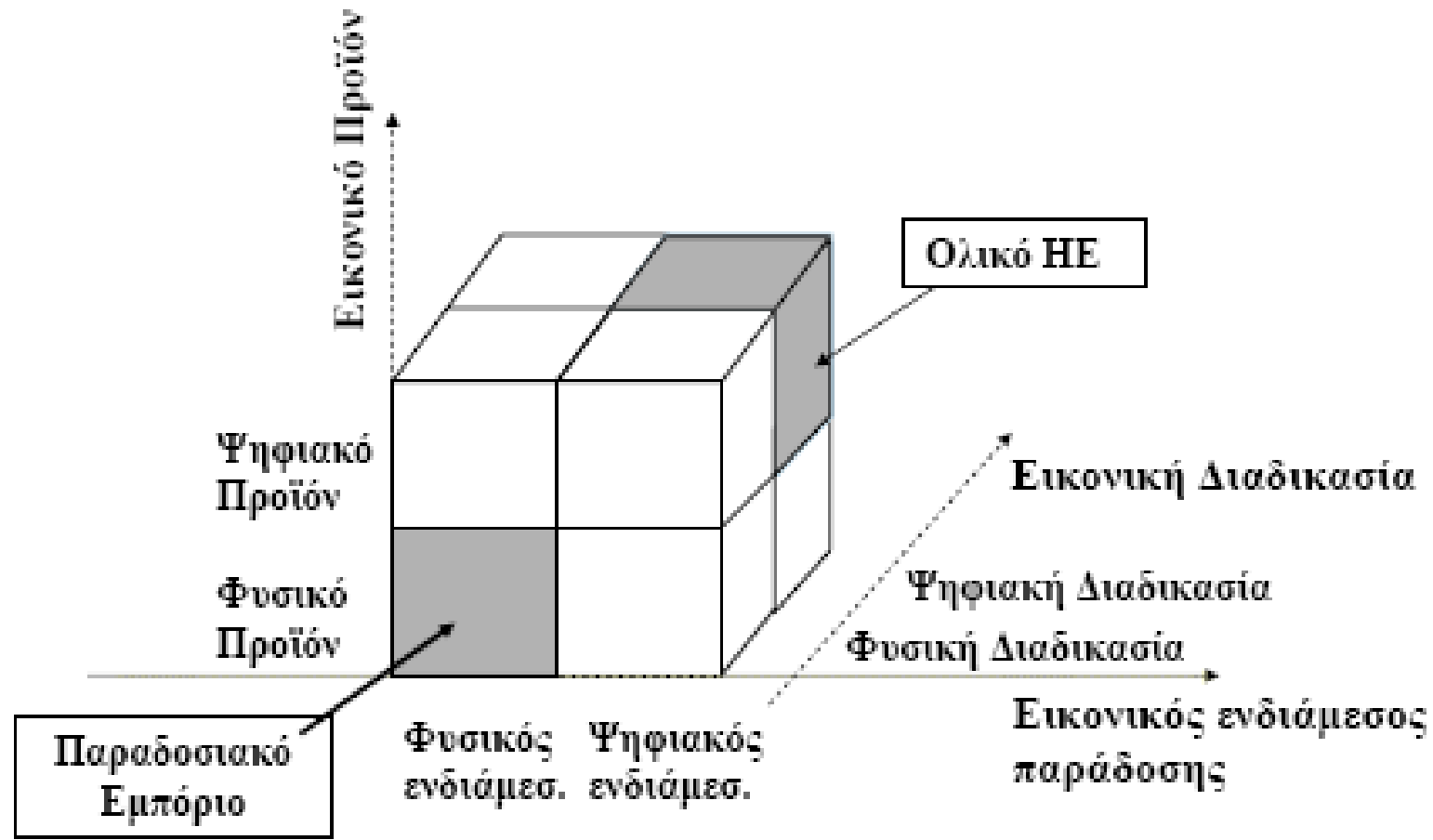
9. Utility:

- Metered Usage
- Metered Subscriptions [[Slashdot](#)]

Μερική vs. Ολική μετάβαση στο eBusiness

- 2 μοντέλα μετάβασης στο eBusiness
 - **Pure online virtual οργανισμοί:** Δεν έχουν φυσικά γραφεία, το σύνολο των συναλλαγών τους γίνεται μέσω του διαδικτύου (π.χ. Amazon)
 - **Click-and-mortar οργανισμοί:** Διατηρούν ισορροπία μεταξύ των δύο ρόλων τους εξακολουθώντας να δίνουν έμφαση στα παραδοσιακά μοντέλα συναλλαγών (π.χ. Barnes & Noble)
- Η θέση της επιχείρησης στην αγορά και η φύση της επιχειρηματικής συναλλαγής επιτάσσει το κατάλληλο μοντέλο

Οι τρεις διαστάσεις του Η.Ε.



Egghead: Η περίπτωση μετάβασης από φυσική σε ηλεκτρονική επιχείρηση

- Η **Egghead Software** ιδρύθηκε το 1984 ως κατάστημα πώλησης λογισμικού Η/Υ. Σύντομα, μετατράπηκε σε αλυσίδα με πάνω από 200 καταστήματα, τα περισσότερα εγκατεστημένα σε εμπορικά κέντρα.
- Στην ακμή της έκανε τζίρο \$434 εκατομμύρια. Από τότε όμως, οι πωλήσεις μειώνονταν περίπου 10% ετησίως και οι απώλειες έφτασαν τα \$40 εκατομμύρια το 1997. Η εταιρεία έκλεισε τα μη επικερδή καταστήματα.
- Το 1997, η εταιρεία εγκαινίασε τις πωλήσεις μέσω Διαδικτύου σε τρεις ιστοσελίδες και τη λειτουργία συστήματος τηλεφωνικών παραγγελιών.
- Το κλείσιμο κάποιων καταστημάτων δε βοήθησε πολύ. Οι αυξανόμενες απώλειες οδήγησαν το 1998 στο κλείσιμο όλων των καταστημάτων. Η επιχείρηση μετονομάστηκε σε **Egghead.com** και πουλούσε αποκλειστικά μέσω ΗΕ. Στα τέλη του 1998, τα έσοδα της επιχείρησης αυξήθηκαν σημαντικά όταν η επιχείρηση άρχισε να πουλάει on-line προϊόντα εκτός λογισμικού.
- Τον Δεκέμβριο του 2000, αποκαλύφθηκε ότι hackers είχαν αποκτήσει πρόσβαση στα συστήματα της και πιθανόν υπέκλεψαν δεδομένα πιστωτικών καρτών των πελατών.
- Η εταιρεία χρεοκόπησε τον Αύγουστο του 2001. Τα περιουσιακά στοιχεία της εταιρείας εξαγοράστηκαν από την **Amazon.com** για \$6.1 εκατ.

To online κατάστημα της Egghead

Egghead.com - Homepage - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites History Mail Print Edit Discuss

Address <http://www.egghead.com/>

EGGHEAD.COM™

MyEgghead Help

Home Hardware Software Networking Accessories Office Electronics Clearance After Work Auction

Register Buy on Account Order Status Customer Service Reference Business Government Education

Eye Candy \$259.99
HP M90 Multimedia 19" Color Monitor, 26mm, 1600x1200 Resolution

Adobe Photoshop
Upgrade to The world-standard image-editing solution with powerful new features.
Adobe® Photoshop® 6.0 Upgrade for Windows **ONLY \$174.99**

Zero Liability

FEATURED CENTERS

SEARCH: **search**

Sign Up for Email:
Your Email Here/Press Retu
☒ Egghead Deals ☐ Auction
☐ Clearance ☐ Travel
☐ Business Update **join**

Today's Clearance Deal
Siemens Digestor 2420 2.4GHz Cordless Phone only **\$199.99** **BUY NOW**

Hot Deal of the Day
Linksys EtherFast Cable/DSL Router 4-Port 10/100 Switch Only **\$149.95** **BUY NOW**

 HARDWARE Desktops, Notebooks, Memory, Multimedia, Storage, Printers, More... Futura 10.7 17" Color Monitor, \$159.99	 OFFICE Business Machines, Office Chairs, Paper, Computer Furniture, Presentation Products, More... Brother PT1810 P-Touch Label Maker, \$95.95
 SOFTWARE Business, Developer, Graphics, OS's, Utilities, Games, More... ACID PRO 2, Become a Designer, \$235.99	 ELECTRONICS Cellphones, Digital Cameras, Multi-function, PDA's, More... Palm M100 2MB Handheld, \$145
 NETWORKING Routers, Switches, Hubs, NIC's, Modems, Wireless, DSL, More... DLink DE-200 24-Port RM Switch, \$1355.99	 ACCESSORIES Ink/Toner, Media/Diskettes, Power Protection, Input Devices, More... Sony Mini Mouse, After Rebate, \$19.99
 CLEARANCE Desktops, Notebooks, Multimedia, Home Office, More... best value	 AFTER WORK Gift, Fitness, Travel, Electronics, Jewelry, Tools, More... FREE SHIPPING

Done Internet

Amazon: Η περίπτωση μετάβασης από εικονική σε click-and-mortar μορφή

- Η Amazon ξεκίνησε ως προορισμός για να αγοράσει βιβλία και τελικά άλλα μέσα ενημέρωσης.
- Σήμερα, η εταιρεία είναι ένας γίγαντας στα διαδικτυακά καταστήματα λιανικής πώλησης με τεράστια γκάμα προϊόντων και κάνουν κάθε δυνατή προσπάθεια να
- Οι ενσωματωμένες τεχνικές μάρκετινγκ που χρησιμοποιεί η Amazon για την εξατομίκευση της εμπειρίας των αγοραστών είναι ίσως το καλύτερο παράδειγμα της συνολικής προσέγγισης της εταιρείας στις.
- Από το 2015 άρχισε να ενδιαφέρεται για την διάνοιξη φυσικών καταστημάτων και μάλιστα με προϊόντα που συγκεντρώνουν 4 αστέρια τουλάχιστον στο ηλεκτρονικό κατάστημα, με την ιδιαίτερη ονομασία Amazon 4 star στο Manhattan της Νέας Υόρκης.
- Με μία αντίστροφη στρατηγική κίνηση, η εταιρία προτίθεται να ανοίξει ακόμη 3.000 καταστήματα σε όλο τον κόσμο «χωρίς ταμεία» μέχρι το 2021 (<https://www.aboutamazon.co.uk>).

Πίνακας Μορφών Συναλλαγών στο Η.Ε.

Μορφές Συναλλαγών μεταξύ των εμπλεκομένων φορέων στο e-commerce

	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ	ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΦΟΡΕΙΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	B2B (TRN)	B2C (Amazon)	B2G (ΙΚΑ, ΑΠΔ, e-Gov)
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ	B2C (price line)	C2C (e-bay)	C2G (TANEO, ΑΡΙΑΔΝΗ)
ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	G2B (e-ΦΠΑ, TAXIS NET, ΙΚΑ)	G2C (Taxis net)	G2G (ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ ΣΥΖΕΥΞΙΣ)

Κατηγοριοποίηση εφαρμογών βάσει τύπου συναλλαγής (1)

Επιχείρηση-προς-Επιχείρηση (B2B)

- Περιλαμβάνει ηλεκτρονικές διεπιχειρησιακές συναλλαγές και ηλεκτρονικές αγορές.
⇒ Alibaba Group, Cosmone

Επιχείρηση-προς-Πελάτη (B2C)

- Περιλαμβάνει συναλλαγές ενός οργανισμού με τους πελάτες του. Οι πελάτες είναι άτομα.
⇒ Amazon.com, Public.gr

Άτομο-προς-Άτομο (C2C)

- Περιλαμβάνει επικοινωνία ατόμου προς άτομο μέσα από οργανωσιακά εσωτερικά δίκτυα. Συνήθως είναι σχέσεις τύπου πωλητή – αγοραστή. Μια ειδική περίπτωση είναι εφαρμογές που στηρίζονται σε peer-to-peer αρχιτεκτονικές (P2P).
⇒ eBay, Facebook

Κατηγοριοποίηση εφαρμογών βάσει τύπου συναλλαγής (2)

Ενδο-επιχειρησιακό Η.Ε. ή Ηλεκτρονικές Πύλες (e-portals)

- Περιλαμβάνει εσωτερικές οργανωσιακές δραστηριότητες που εκτελούνται με ηλεκτρονικά μέσα, όπως ηλεκτρονική μεταφορά πληροφοριών και ενημέρωση Β.Δ. μεταξύ τμημάτων, ηλεκτρονική εκπαίδευση, κ.α.

⇒ Fedex

Επιχείρηση-προς-Εργαζόμενο (B2E)

- Περιλαμβάνει υπηρεσίες, προϊόντα και πληροφορίες που παρέχει μια επιχείρηση στους υπαλλήλους της μέσα από εταιρικά δίκτυα.

⇒ Procter & Gamble, Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου

Κυβέρνηση-προς-Πολίτη/ Επιχείρηση (G2C or G2B)

- Περιλαμβάνει υπηρεσίες, προϊόντα και πληροφορίες που παρέχουν οι κυβερνητικοί φορείς (π.χ. Υπουργεία, Νομαρχίες) στους πολίτες και τις επιχειρήσεις με ηλεκτρονικά μέσα. Οι κυβερνήσεις μπορούν να συναλλάσσονται με άλλους κυβερνητικούς φορείς.

⇒ Taxisnet

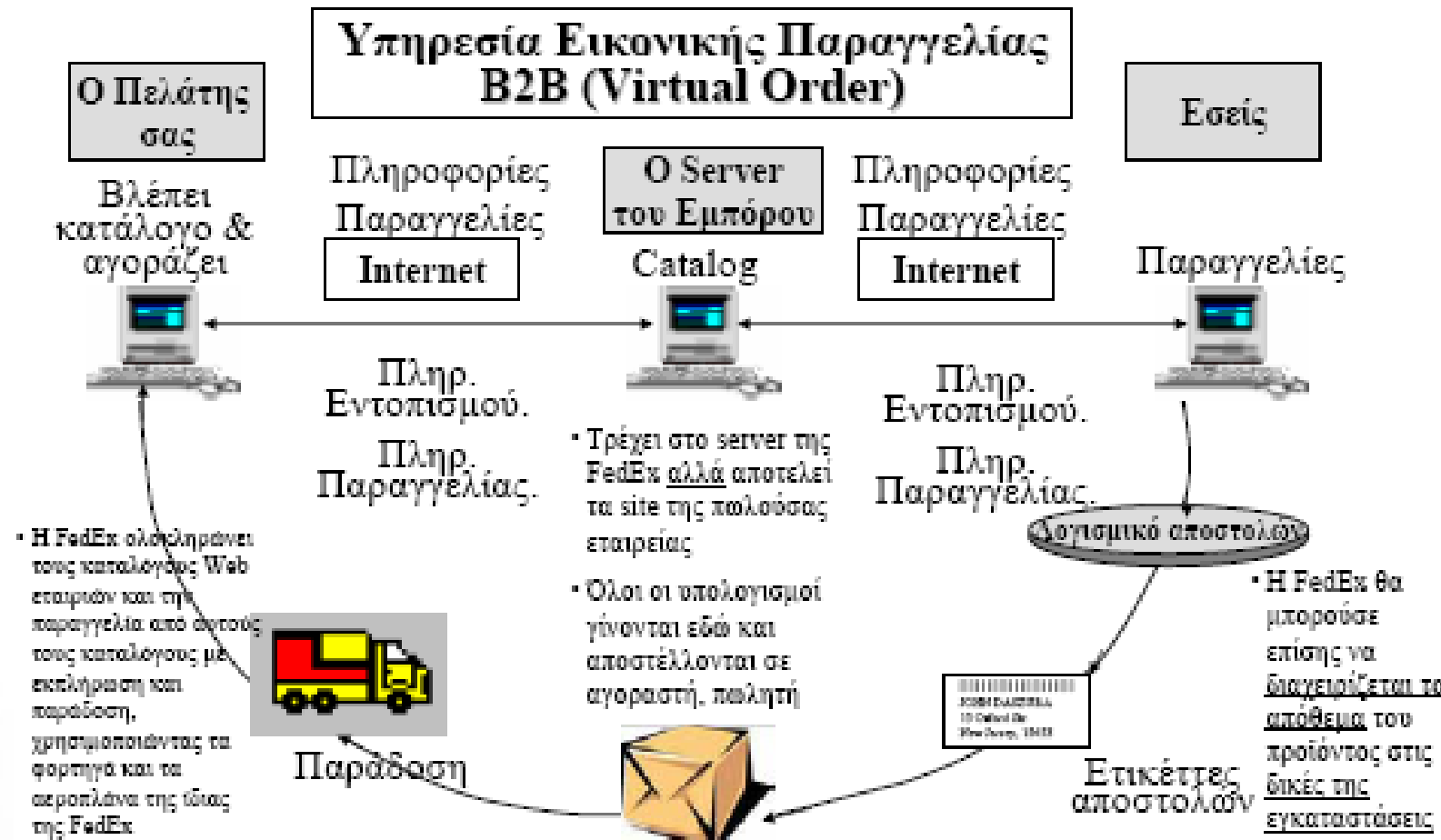
Κρίσιμοι Παράγοντες Εξάπλωσης του Ηλεκτρονικού Εμπορίου

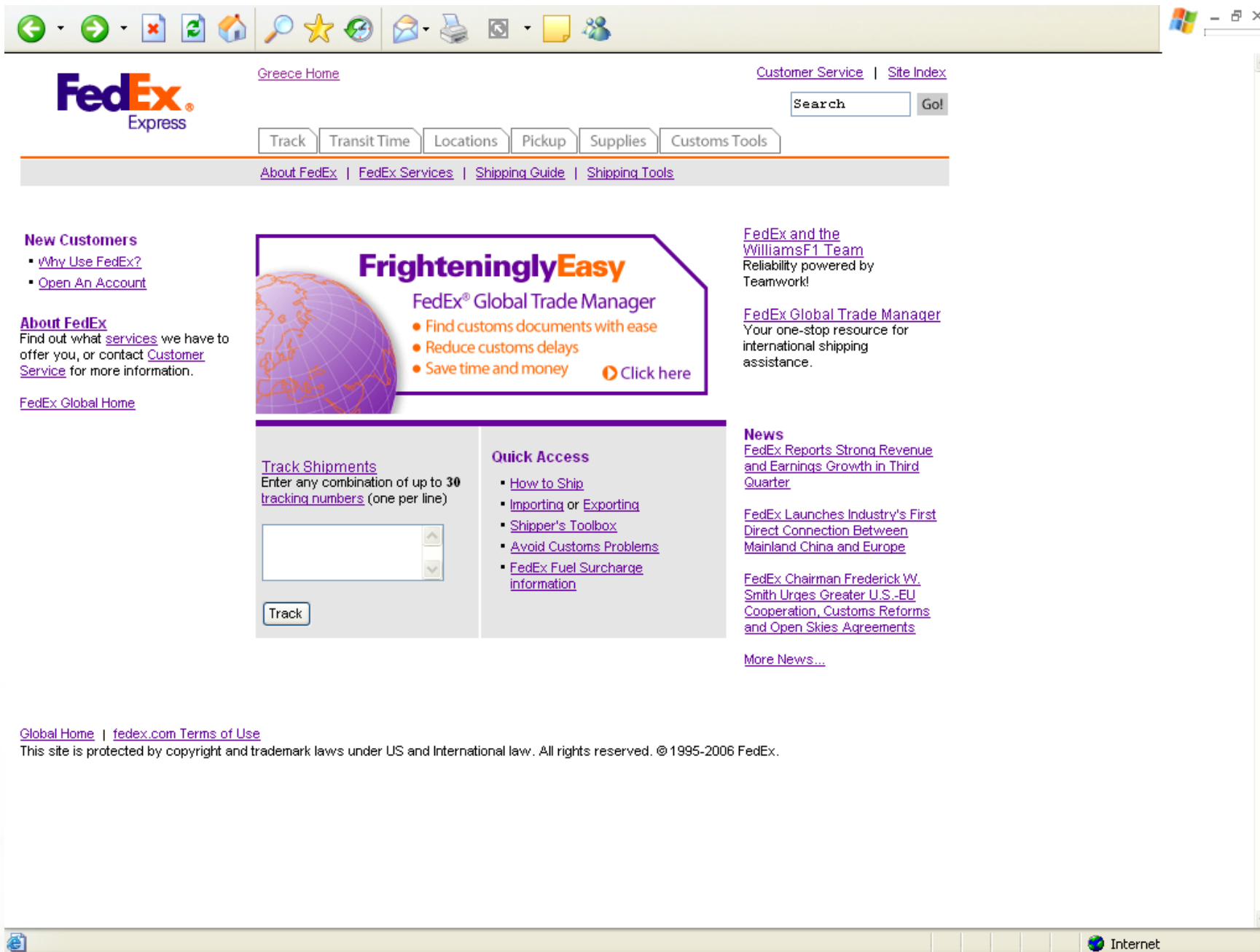
- Ασφάλεια δεδομένων και συστημάτων
- Απόρρητο πληροφοριών
- Ψηφιακές υπογραφές
- Διαλειτουργικότητα εφαρμογών
- Προστασία πνευματικών δικαιωμάτων
- Προτυποποίηση συστημάτων
- Ανασχεδιασμός επιχειρηματικών διαδικασιών (BPR)
- Νομικά Ζητήματα – Θεσμικό Πλαίσιο
- Εκπαίδευση / Ενημέρωση παροχών και πελατών
- Χαμηλό κόστος υποδομών
- Κρίσιμη μάζα χρηστών (στοιχεία ευρυζωνικότητας)

Ανταποκρινόμενοι στις προκλήσεις της Ψηφιακής Οικονομίας

- Ανάπτυξη στρατηγικών συστημάτων (π.χ. Σύστημα παρακολούθησης προόδου αποστολής της FedEx)
- Συστήματα και επιχειρηματικές πρακτικές (π.χ. CRM, TQM) για συνεχή βελτίωση σχέσεων με πελάτες, προμηθευτές κ.ο.κ.
- Αναδιοργάνωση Επιχειρηματικών Διαδικασιών (BPR)
- Επιχειρηματικές Συμμαχίες (π.χ. Εικονικοί οργανισμοί, σχέσεις outsourcing)
- Ηλεκτρονικές Αγορές (ιδιωτικές ή δημόσιες)
- Βελτίωση επικοινωνίας αλλά και διαδικασιών ολοκλήρωσης στην αλυσίδα παροχής προϊόντων/ υπηρεσιών

Στρατηγικό Σύστημα της FedEx





Ηλεκτρονικές Αγορές (Electronic Marketplaces)

- Αγοραστές και πωλητές διαπραγματεύονται, συμφωνούν την παραγγελία, και ολοκληρώνουν την εκτέλεση εντός ή εκτός δικτύου.
- Εμφανίζονται τόσο στις B2B όσο και στις B2C εφαρμογές.
- Οι συμμετέχοντες συνήθως **δε γνωρίζονται** μεταξύ τους.
- Οι ηλεκτρονικοί ενδιάμεσοι οφείλουν να δημιουργούν **περιβάλλον εμπιστοσύνης** στους συμμετέχοντες.

Ηλεκτρονικές Αγορές



Διερευνώντας τις αποτυχημένες προσπάθειες....

- Το μεγάλο κύμα αποτυχιών του Η.Ε. ξεκίνησε το 2000.
- Μερικά Παραδείγματα:
 - Ένα διαδικτυακό πολυκατάστημα που λειτουργούσε από την Open Market έκλεισε το 1996 εξαιτίας μη-επαρκούς αριθμού αγοραστών.
 - Η E-toys, ένας εικονικός λιανέμπορος παιχνιδιών, έκλεισε το 2001 εξαιτίας της αδυναμίας πραγματοποίησης κερδών.
 - Η Dr. Koop, ένα ιατρικό portal, ήταν αδύνατο να βρει τα απαραίτητα χρήματα για διαφήμιση, κι έτσι η εταιρεία έκλεισε.
- Στις περισσότερες περιπτώσεις, η διάγνωση είναι λάθος επιχειρηματικό μοντέλο.

Διοικητικά Θέματα

- Πότε είναι η κατάλληλη στιγμή και με ποιο τρόπο μία επιχείρηση πρέπει να μεταβεί στην ψηφιακή οικονομία;
- Υπάρχουν πολλά αποτυχημένα παραδείγματα! Πώς μπορούμε να τα αποφύγουμε;
- Ποιά πρέπει να είναι η στρατηγική της επιχείρησής μου απέναντι στο ηλεκτρονικό επιχειρείν;
 - Ποια είναι τα επίπεδα τεχνολογίας που θα πρέπει να χρησιμοποιήσουμε;
 - Σε ποιο βαθμό θα πρέπει να διαφοροποιήσουμε το τρέχον επιχειρηματικό μοντέλο;
 - Ποια θα είναι η πολιτική μας ως τα κοινωνικά και ηθικά ζητήματα για τη χρήση του ηλεκτρονικού επιχειρείν;

Η Διεπιστημονική Φύση του Η.Ε.

- ✓ Μάρκετινγκ
- ✓ Επιστήμες Υπολογιστών
- ✓ Συμπεριφορά και ψυχολογία καταναλωτή
- ✓ Χρηματο-οικονομικά
- ✓ Οικονομικά (macro)
- ✓ Λογιστική
- ✓ Παραγωγή και Διανομές
- ✓ Διοίκηση πληροφοριακών συστημάτων
- ✓ Μάνατζμεντ
- ✓ Εμπορικό και Εθνικό δίκαιο