



Ηλεκτρονικές Επιχειρήσεις

Ενότητα 1: Εισαγωγή

Βράνα Βασιλική
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Το φαινόμενο των μέσων κοινωνικής δικτύωσης

- American Idol (Αύγουστος 2009 – 26 εκατομμύρια)
- Facebook (Αύγουστος 2009 – 92 εκατομμύρια μοναδικούς επισκέπτες/μήνα)
- Myspace (Αύγουστος 2009 – 64 εκατομμύρια μοναδικούς επισκέπτες/μήνα)

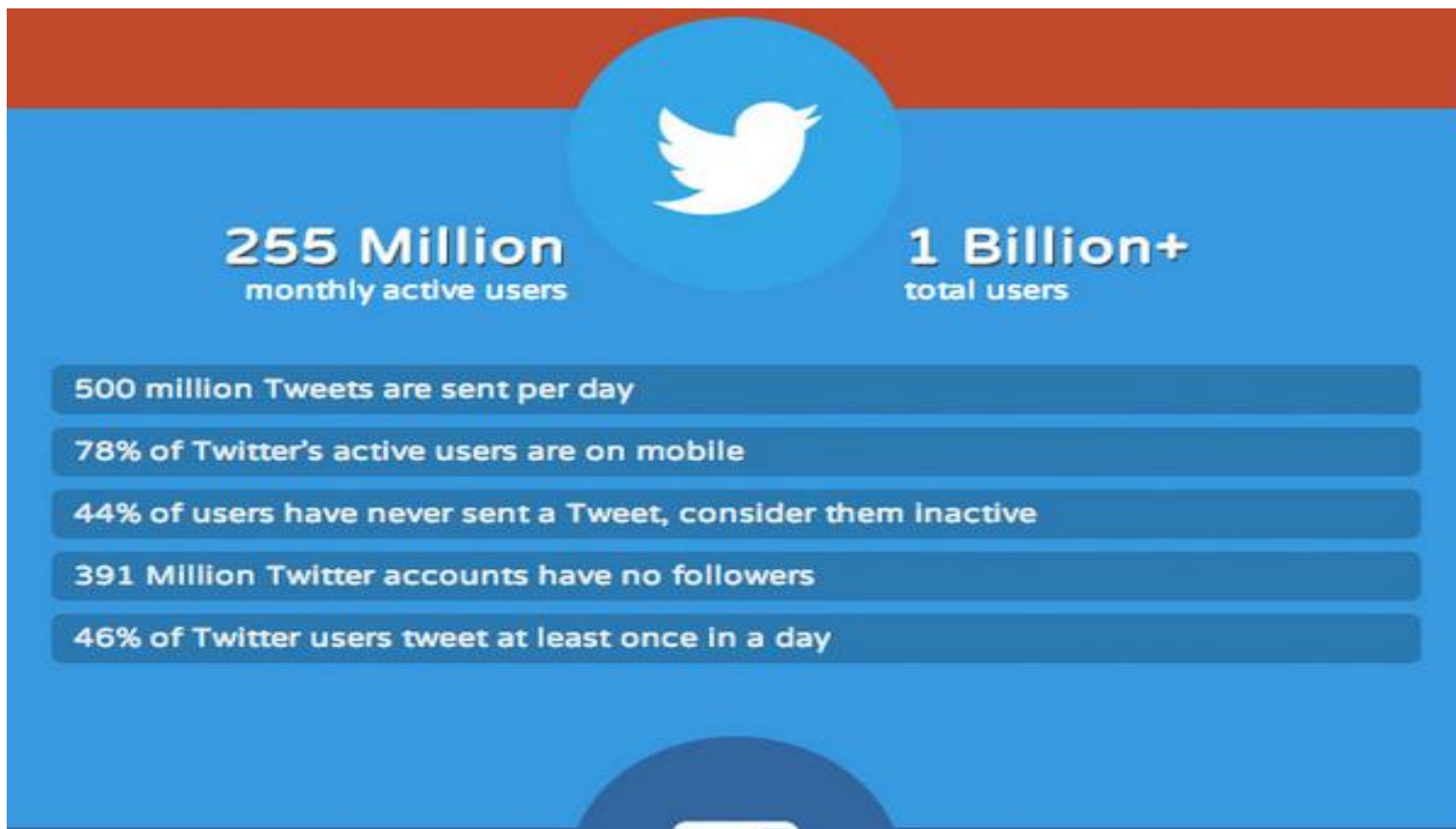
Το τηλεοπτικό κοινό φαίνεται ‘αδύναμο’

Social media εκπροσωπούν το νέο πρόσωπο του ηλ. εμπορίου

Λίγα Στατιστικά.... facebook



Λίγα Στατιστικά... twitter



Νέες μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου

- Facebook (1.39 δισεκατομμύρια μοναδικούς επισκέπτες/μήνα Φεβρουάριο 2015)
- Facebook (890 εκατομμύρια συνδέονται καθημερινά)
- USA: Περισσότερες από 2 δισεκατομμύρια συνδέσεις μεταξύ τοπικών επιχειρήσεων και χρηστών
- 42% επιχειρηματιών λένε ότι είναι σημαντικό για την επιχείρησή τους
- **Distinctive Gardens** 40% αύξηση πωλήσεων μόνο από προώθηση πωλήσεων στο FB

Ηλεκτρονικό Εμπόριο (1)

- Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η ανταλλαγή πληροφοριών, μέσω ηλεκτρονικών δικτύων σε οποιοδήποτε στάδιο της εφοδιαστικής αλυσίδας, είτε στο εσωτερικό μιας επιχείρησης, είτε μεταξύ επιχειρήσεων, είτε μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών ή μεταξύ του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, ανεξάρτητα από την καταβολή ή μη πληρωμής

(Υπ. Συμβούλιο Μ. Βρετανίας, 1999)

Ηλεκτρονικό Εμπόριο (2)

- Το ηλεκτρονικό εμπόριο περιγράφει τη διαδικασία αγοράς, πώλησης μεταφοράς ή ανταλλαγής προϊόντων υπηρεσιών ή/και πληροφοριών μέσω δικτύων υπολογιστών συμπεριλαμβανομένου του Διαδικτύου.

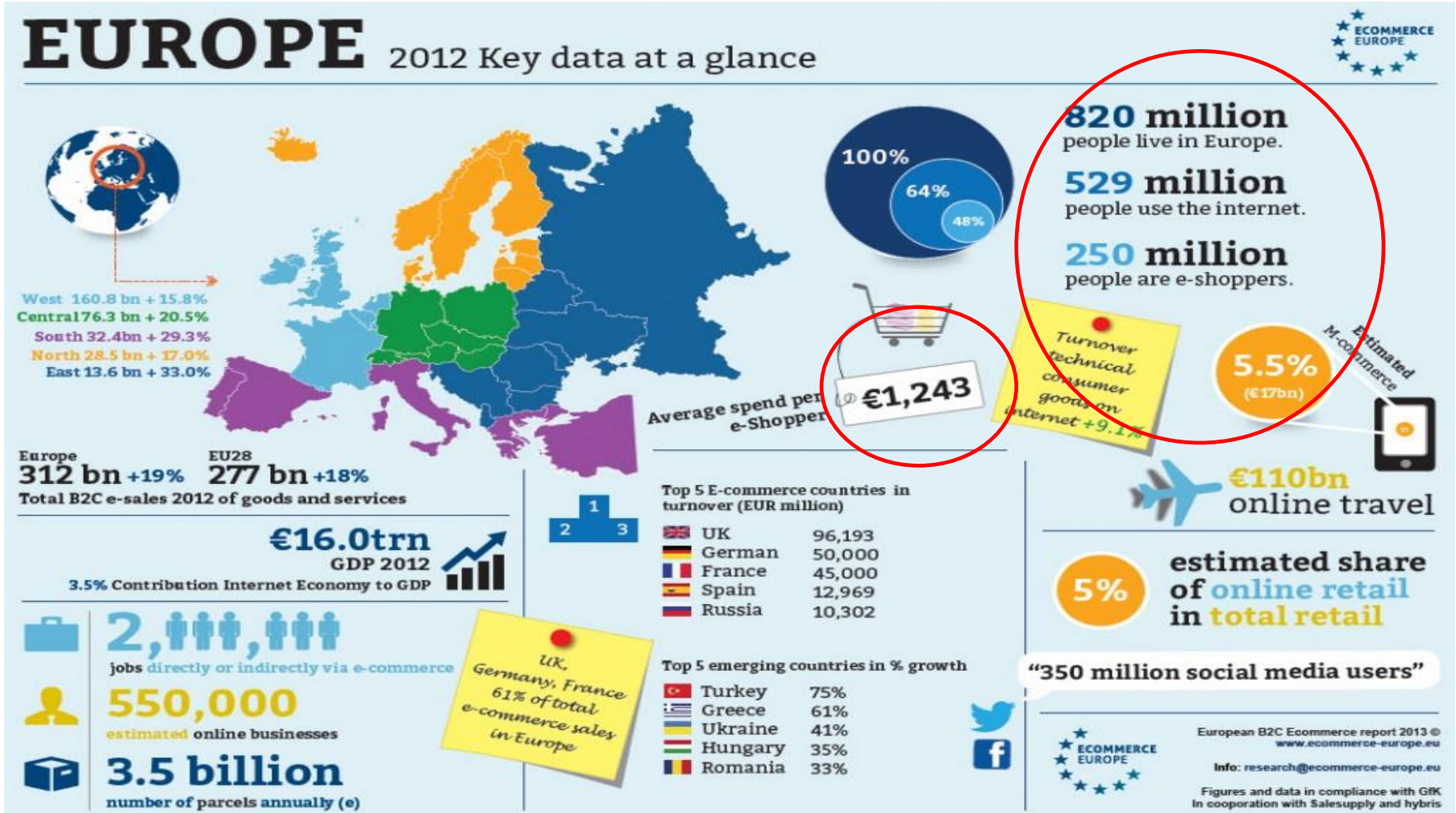
Το σήμερα....

- 80% των χρηστών του διαδικτύου έχει αγοράσει κάτι online το 50% πάνω από μία φορά
- 71% των αγοραστών πιστεύουν ότι πετυχαίνουν καλύτερες τιμές online
- Κινητό ηλεκτρονικού εμπορίου είναι το 18,5% του των συνολικών πωλήσεων για το 2014
- Η Gen X ξοδεύει 561\$ κατά μέσο όρο, η Gen Y 489\$

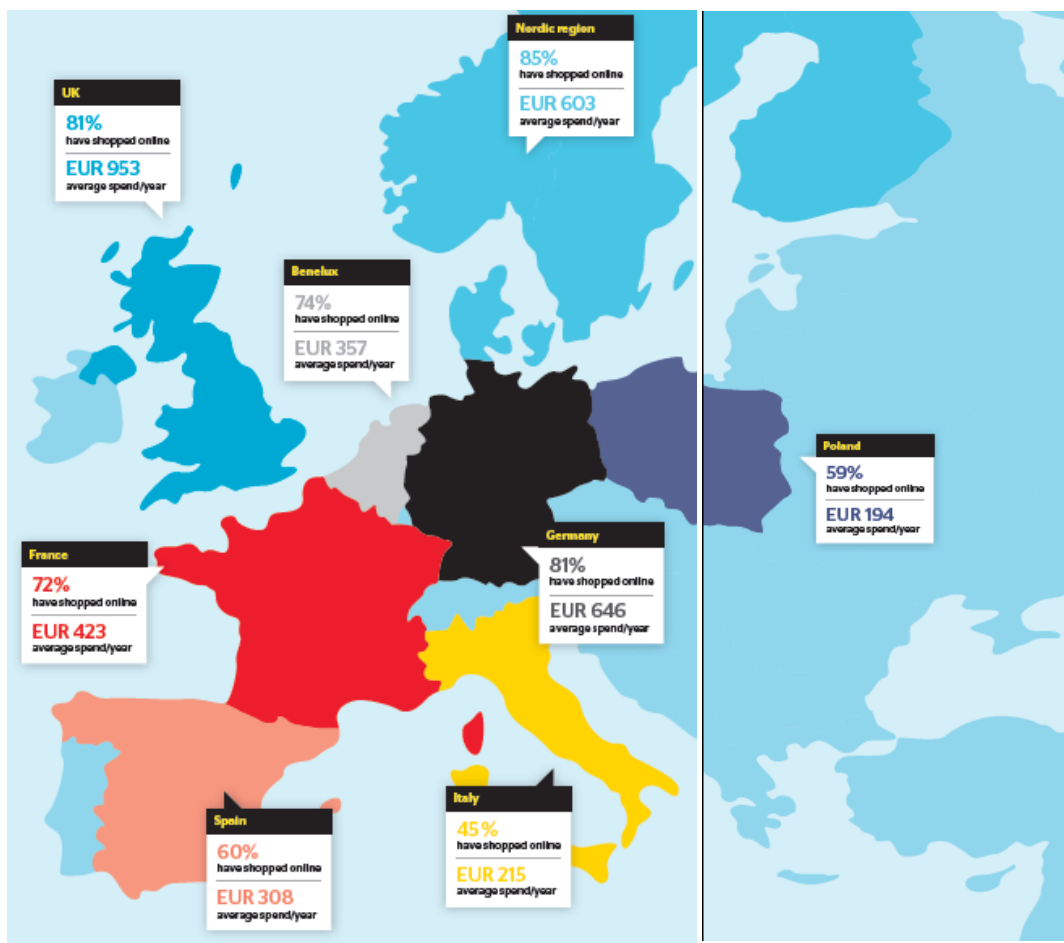
Η εξέλιξη

- 1970: Ηλεκτρονική ανταλλαγή κεφαλαίων
- 1994: Ηλεκτρονικό Εμπόριο δεν υπήρχε
- U.S.A \$194.7 δισεκατομμύρια αγορές το 2011
- U.S.A \$225.5 δισεκατομμύρια αγορές το 2012
- U.S.A \$262 δισεκατομμύρια αγορές το 2013
- U.S.A \$304.1 δισεκατομμύρια αγορές το 2013

Η εξέλιξη - ΕΕ



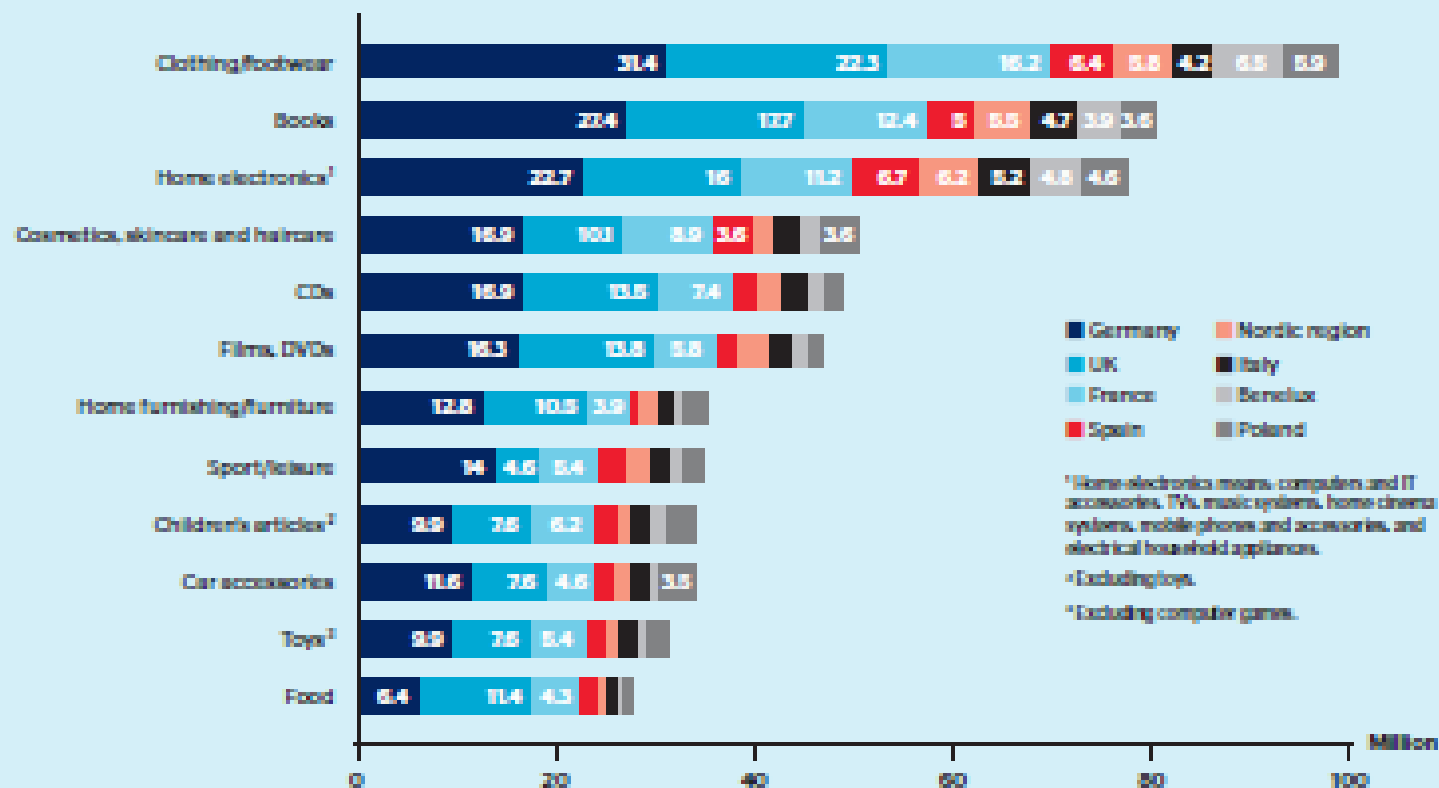
Ηλεκτρονικό εμπόριο στην ΕΕ - 2014



Τι αγοράζουν οι Ευρωπαίοι;

Most buy clothing and footwear online

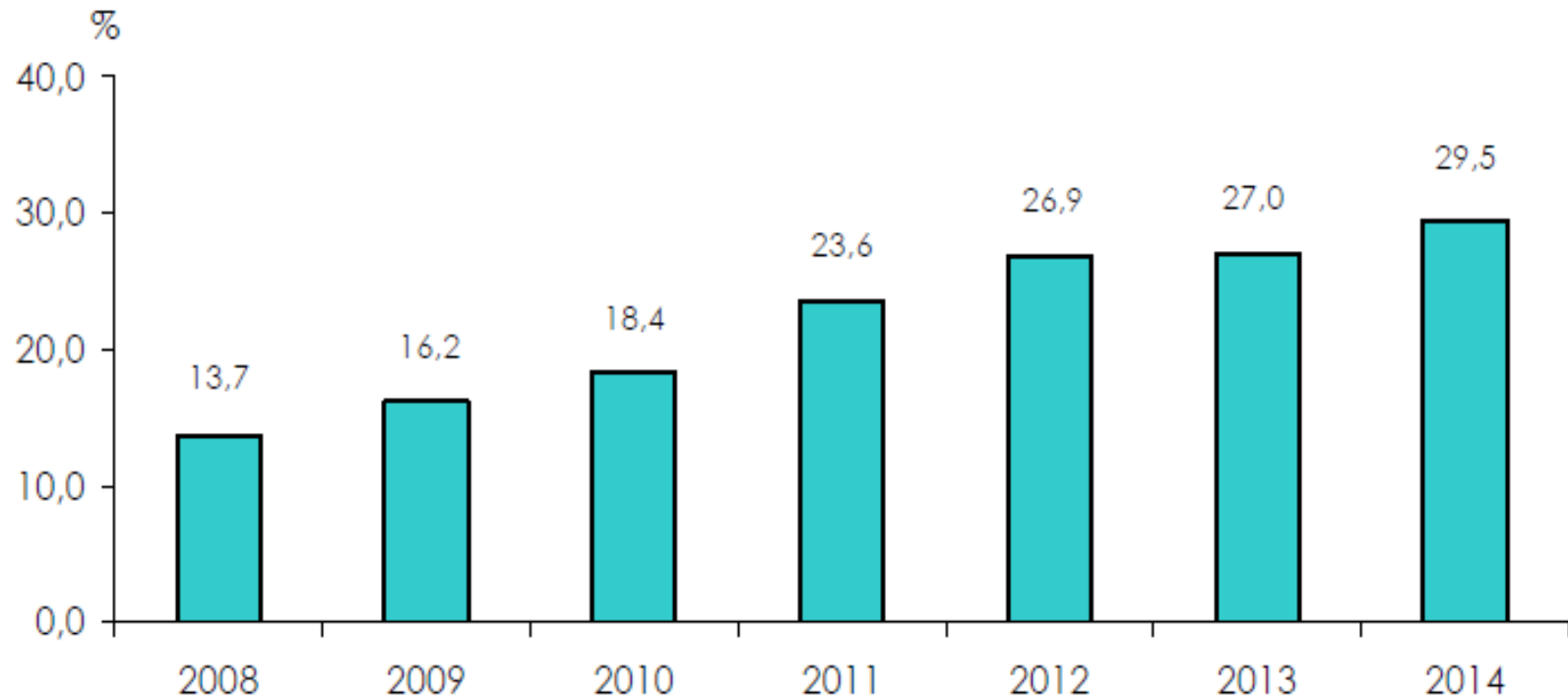
Number who bought various product categories online last year (million)



Η εξέλιξη – Ελλάδα (1)

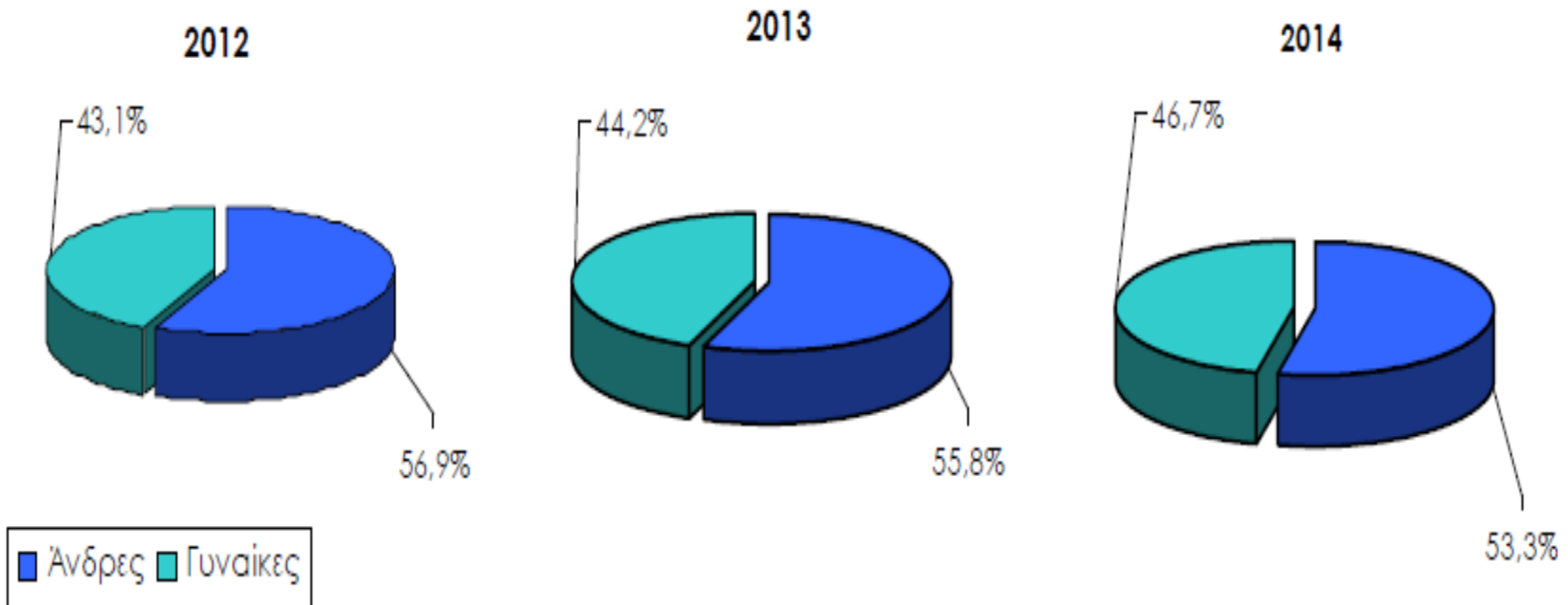
Ποσοστό χρηστών του διαδικτύου που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές

Ηλεκτρονικό εμπόριο: 2008 – 2014



Η εξέλιξη – Ελλάδα (2)

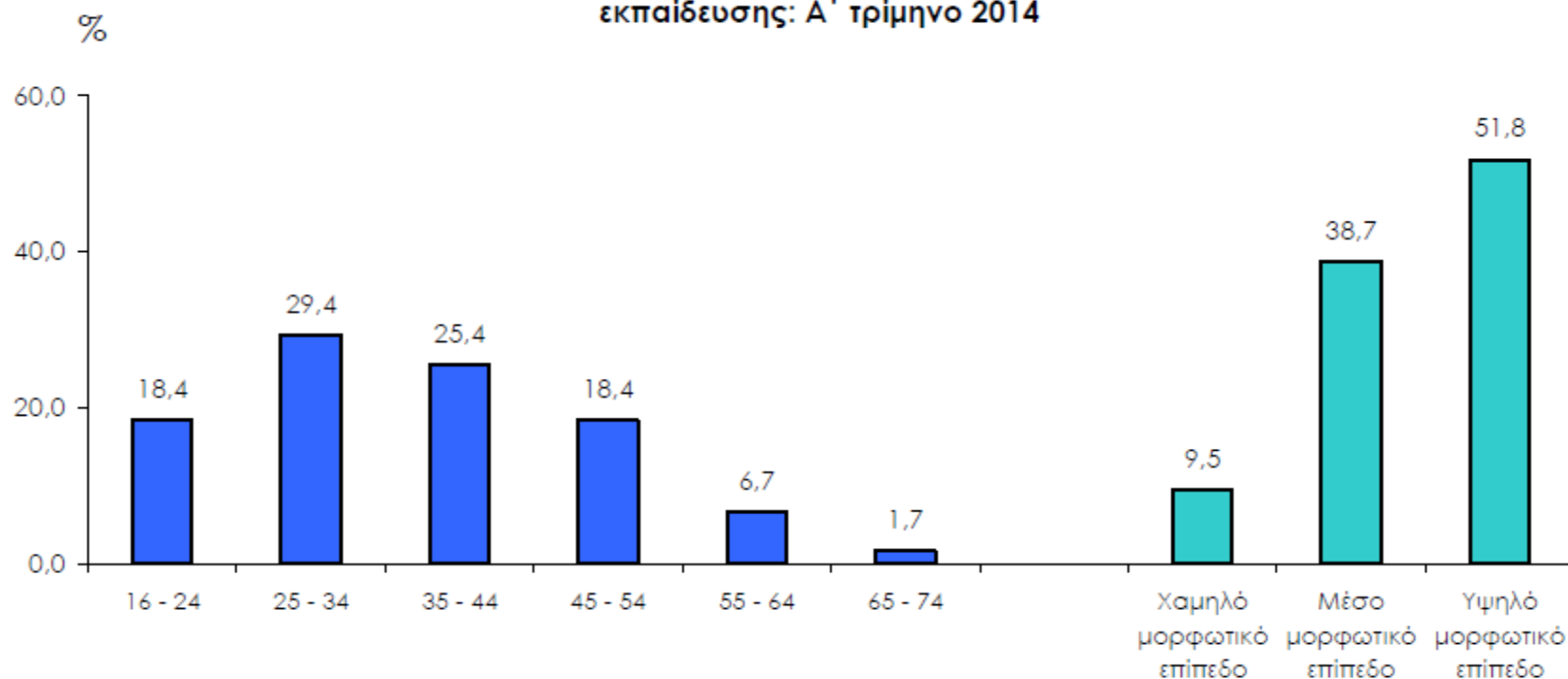
Προφίλ των ατόμων που έκαναν ηλεκτρονικές αγορές



Η εξέλιξη – Ελλάδα (3)

Ποσοστό χρηστών που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές αγορές

Ηλεκτρονικές αγορές, κατά ηλικιακή ομάδα και επίπεδο εκπαίδευσης: Α' τρίμηνο 2014



Από τα φυσικά στα ηλεκτρονικά καταστήματα

- Brick & Mortal (Φυσική παρουσία και περιορισμένη παρουσία στο διαδίκτυο)
waterstones – συνεργασία Amazon
- Click & Mortals (Φυσικά και Ηλεκτρονικά καταστήματα)

<http://www.waterstones.com>

- Clicks Only

<http://uk.zopa.com/ZopaWeb/>

<http://www.eurooffice.co.uk/>

Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (2)

- Όταν μία επιχείρηση διαθέτει πλήρως ενοποιημένες ΤΠΕ και στις λειτουργίες και διαδικασίες της, ανασχεδιάζοντας πιθανώς τις επιχειρηματικές διαδικασίες της γύρω από αυτές τις τεχνολογίες ή αναμορφώνοντας εκ βάθρων το επιχειρηματικό της μοντέλο.... Το ηλεκτρονικό επιχειρείν ερμηνεύεται ως ενοποίηση όλων αυτών των δραστηριοτήτων με τις εσωτερικές διαδικασίες μιας επιχείρησης μέσω των ΤΠΕ

(Υπουργείο Εμπορίου και Βιομηχανίας Μ. Βρετανίας, 2000)

Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (1)

- Ο μετασχηματισμός των βασικών επιχειρηματικών διαδικασιών με χρήση τεχνολογιών του διαδικτύου

(www.ibm.com/e-business)

- Αγορά πώληση αγαθών και υπηρεσιών
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Συνεργασία με επιχειρηματικούς εταίρους
- Διεξαγωγή ηλεκτρονικής εκπαίδευσης
- Συνεργασία και ενδοεπιχειρησιακές δραστηριότητες

Ηλεκτρονικό Επιχειρείν – Ηλεκτρονικό εμπόριο



Κίνητρα υιοθέτησης ηλεκτρονικού επιχειρείν

Κίνητρα κόστους/αποδοτικότητας

- Αύξηση της ταχύτητας προμήθειας εφοδίων
- Αύξηση της ταχύτητας αποστολής αγαθών
- Μείωση κόστους πωλήσεων και αγορών
- Μείωση λειτουργικού κόστους

Κίνητρα ανταγωνιστικότητας

- Απαίτηση καταναλωτών
- Βελτίωση της σειράς και ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών
- Αποφυγή απώλειας μεριδίου αγοράς προς όφελος επιχειρήσεων που εφαρμόζουν ήδη ηλεκτρονικό εμπόριο

Οφέλη του ηλεκτρονικού επιχειρείν (1)

Αυξημένες πωλήσεις από νέες ευκαιρίες που αυξάνουν τα έσοδα:

- Νέους πελάτες, νέες αγορές
- Υπάρχοντες πελάτες (επαναλαμβανόμενες πωλήσεις)
- Υπάρχοντες πελάτες (σταυροειδής πωλήσεις)

Μείωση κόστους μάρκετινγκ

- Μείωση χρόνου εξυπηρέτησης πελατών
- Πωλήσεις μέσω δικτύου
- Μείωση κόστος εκτύπωσης διανομής έντυπων επικοινωνιών μάρκετινγκ

Οφέλη του ηλεκτρονικού επιχειρείν (2)

Μείωση κόστους εφοδιαστικής αλυσίδας

- Μείωση όγκου αποθεμάτων
- Μείωση ανταγωνισμού προμηθευτών
- Μικρότερος χρόνος διαδικασίας παραγγελίας

Μείωση διοικητικού κόστους χάρη στις αποδοτικότερες επιχειρηματικές διαδικασίες ρουτίνας.

Εμπόδια για την υιοθέτηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν

- Κόστος εγκατάστασης
- Κόστος λειτουργίας
- Έλλειψη χρόνου/πόρων
- Έλλειψη δεξιοτήτων προσωπικού
- Απροθυμία προσωπικού
- Έλλειψη γνώσεων

Οφέλη ηλεκτρονικού εμπορίου για τους καταναλωτές

- 24/7 συναλλαγές με όλο τον κόσμο
- Περισσότερα προϊόντα και υπηρεσίες
- Φθηνότερα προϊόντα και υπηρεσίες
- Άμεση παράδοση (ψηφιακά προϊόντα)
- Διαθεσιμότητα προϊόντων
- Συμμετοχή σε δημοπρασίες
- Ηλεκτρονικές κοινότητες
- Εξατομίκευση
- Δεν υπάρχουν φόροι πωλήσεων (σε κάποιες χώρες)

Εμπόδια στην αποδοχή από τους καταναλωτές

- Μη διακριτά οφέλη
 - Έλλειψη εμπιστοσύνης
 - Πρόβλημα ασφάλειας
 - Έλλειψη δεξιοτήτων
 - Κόστος
-
- 1/3 ενήλικου πληθυσμού δεν θα χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο

6 C – αξία για τον πελάτη

- Content – “Content is the king”
- Customization – «Προτάσεις», «ειδοποιήσεις»
(προτάσεις Amazon - <http://store.nike.com/> customize with nikeid)
- Community – forum, δωμάτια συνομιλία, σχόλια σε blog
<http://myplaisio.gr/forum> <http://forum.winehq.org/>
<http://answers.microsoft.com/el-gr/>
- Convenience – 24/365, ψηφιακά προϊόντα
<https://www.youtube.com/watch?v=VobqNMuqYUQ>
- Choice – <http://www.hotelscombined.com>,
<http://www.kelkoo.co.uk/> <http://www.tesco.com/>
- Cost reduction – easyJet <http://www.ryanair.com/en>

Τέλος Ενότητας