ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Η επιχείρηση μετά τα e

Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο e-commerce

Παρουσίαση στα πλαίσια των κύκλων εκπαίδευσης του ΕΒΕΘ

Θεσσαλονίκη, Απρίλιος 2006

Σπύρογλου Οδυσσέας, M.Sc., Υπ. Δρ. ΑΠΘ
Μηχανικός – Αναλυτής Πληροφοριακών Συστημάτων

1

Τι είναι...

- Το e-mail;
- Το e-business;
- Το e-commerce;
- Το e-education;
- Το e-banking;
- Το e-οτιδήποτε;

" e = electronic "

Οποιαδήποτε διαδικασία μπορεί να διεξαχθεί ηλεκτρονικά (μέσω των τεχνολογιών της Πληροφορικής) συμβολίζεται για συντομία με το λατινικό στοιχείο e.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

- Ο όρος e-πιχειρείν (ηλεκτρονικό επιχειρείν, e-business) υιοθετήθηκε προκειμένου να διακρίνει τις νεωτεριστικές επιχειρήσεις που επενδύουν στη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων τους μέσω των τηλεπικοινωνιακών δικτύων, των υπολογιστών και του Internet, από εκείνες που επιμένουν να χρησιμοποιούν παραδοσιακά μέσα.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

- Ο όρος e-μπόριο (ηλεκτρονικό εμπόριο, e-commerce) αφορά στη μερίδα των επιχειρήσεων που διεξάγουν εμπόριο μέσω της νέας ηλεκτρονικής υποδομής και «τεχνοτροπίας» marketing και πωλήσεων.
  Το ηλεκτρονικό εμπόριο καλύπτει οποιαδήποτε μορφή επιχειρηματικής ή διοικητικής συναλλαγής πληροφοριών, η οποία εκτελείται με τη χρησιμοποίηση οποιασδήποτε τεχνολογίας Πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.

Μόνο προσωρινά...

- Η χρήση αυτών των όρων προδιαγράφεται προσωρινή και θα υπάρχει στο λεξιλόγιο μας δέκα με δεκαπέντε χρόνια, έως ότου όλοι μυηθούν και ενταχθούν στο νέο διαδραστικό και τηλεματικό δίκτυο. Έπειτα από αυτήν την περίοδο προσαρμογής, το να υπάρχει επιχείρηση χωρίς ηλεκτρονική δραστηριότητα θα είναι το ίδιο σπάνιο φαινόμενο όσο και να βρει κανείς σήμερα επιχείρηση χωρίς τηλέφωνο!

Δύο είδη ηλεκτρονικού εμπορίου:

- **B to B** (Business to Business)
  Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχειρήσεων
- **B to C** (Business to Consumer)
  Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή

Που οφείλεται η ραγδαία ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου;

- Στην αμεσότητα που προσφέρει το Internet
- Στη διευκόλυνση της αγοραστικής διαδικασίας
- Στην απεριόριστη και χωρίς σωματική ταλαιπωρία αναζήτηση του βέλτιστου συνδυασμού ποιότητας - τιμής
- Στην εξάλειψη γεωγραφικών περιορισμών
- Στην σημαντική συμπίεση των εξόδων από την πλευρά των επιχειρήσεων
- Στις χαμηλότερες τιμές που συνήθως προσφέρονται από τα ηλεκτρονικά καταστήματα

ANDY GROVE, πρόεδρος της Intel

Σε πέντε χρόνια όλες οι επιχειρήσεις θα είναι e-πιχειρήσεις ή … δεν θα υπάρχουν!

BILL GATES, πρόεδρος της Microsoft

Το Internet αλλάζει τα πάντα

ΓΙΑΝΝΗΣ ΓΙΑΝΝΑΡΑΚΗΣ, διευθυντής του www.in.gr

Κάθε ελληνική επιχείρηση που θέλει να είναι μεγάλη θα πρέπει να έχει μπροστά τρία w και ένα gr. πίσω.

Τι είναι οι δικτυακές πύλες;

- Οι δικτυακές πύλες (portals) είναι πόρτες πρόσβασης στο Internet με πολύ πλούσιο ελληνικό και ξένο περιεχόμενο. Συνήθως διαθέτουν συνεχή ροή ενημέρωσης για κοινωνικά, πολιτικά, αθλητικά, επιχειρηματικά, πολιτισμικά, ψυχαγωγικά και τεχνολογικά θέματα, καθώς και on-line σύνδεση με το Χρηματιστήριο Αθηνών.

Παραδείγματα ελληνικών δικτυακών πυλών:

- www.in.gr
- www.pathfinder.gr
- www.pan.gr
- www.thea.gr

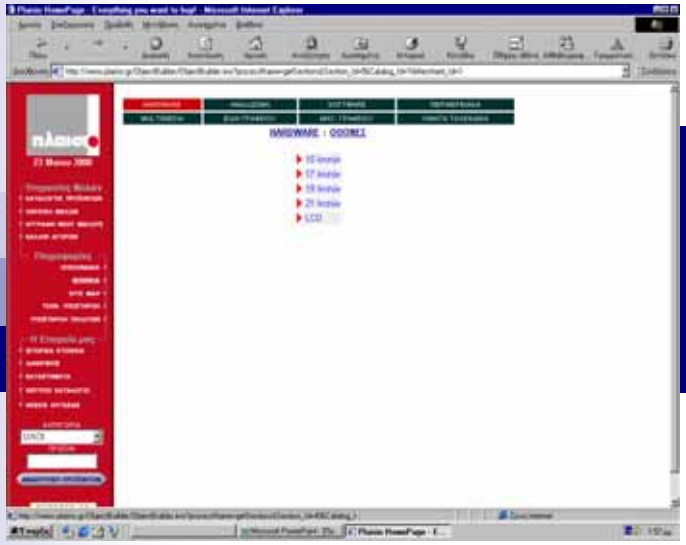
PATHFINDER.GR
office.com
Everything for business, all in one site.

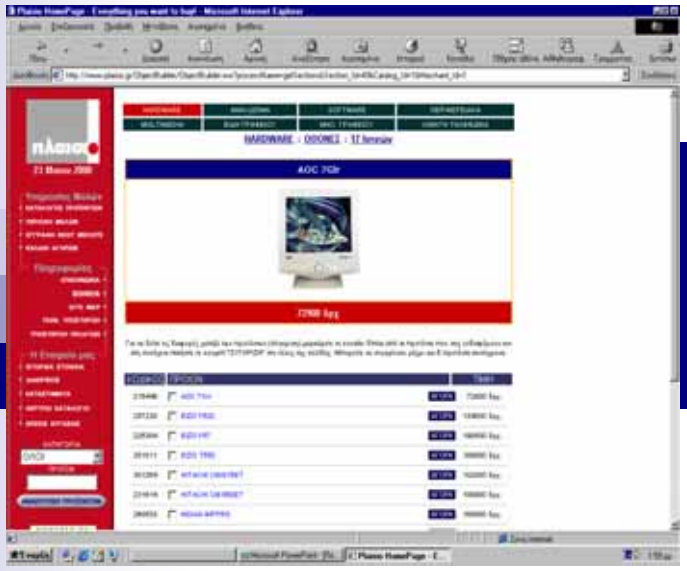
PAN.gr
SATO
ΠΑΝΤΑ ΠΡΩΤΗ!
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ
Go wap
ΟΙ ΜΕΤΟΧΕΣ ΜΟΥ
ΟΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΕΣ ΜΟΥ

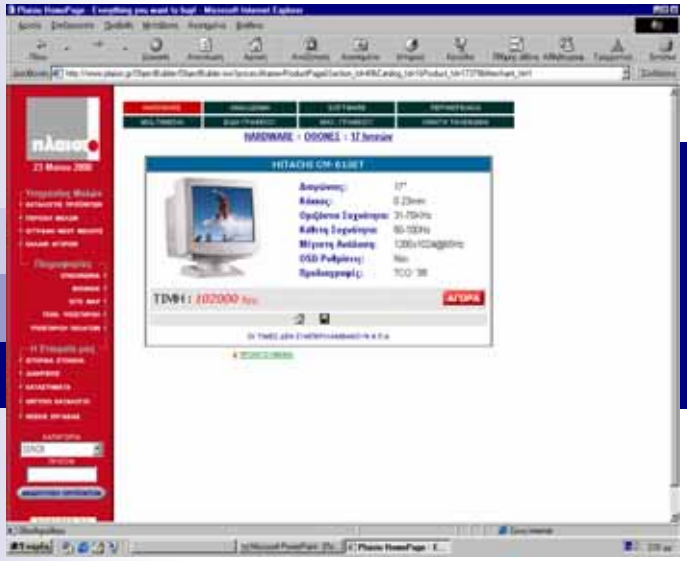
Παραδείγματα ελληνικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται με ηλεκτρονικά καταστήματα:

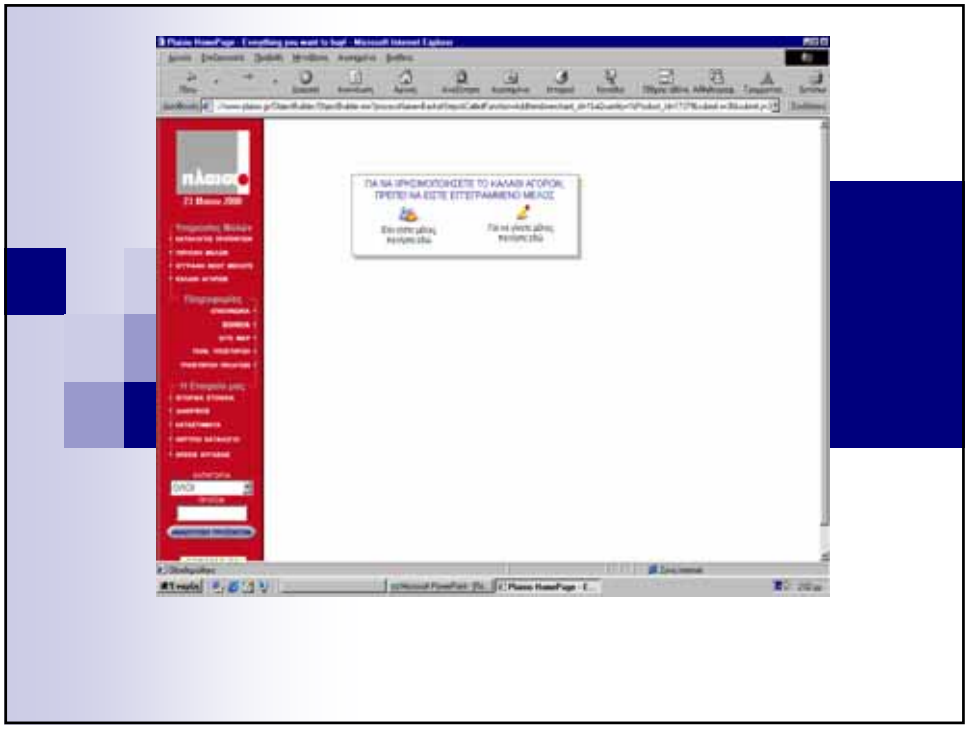
- www.plaisio.gr
- www.papasotiriou.gr
- www.netshop.micromail.gr
- www.village.gr
- www.pizzahut.gr

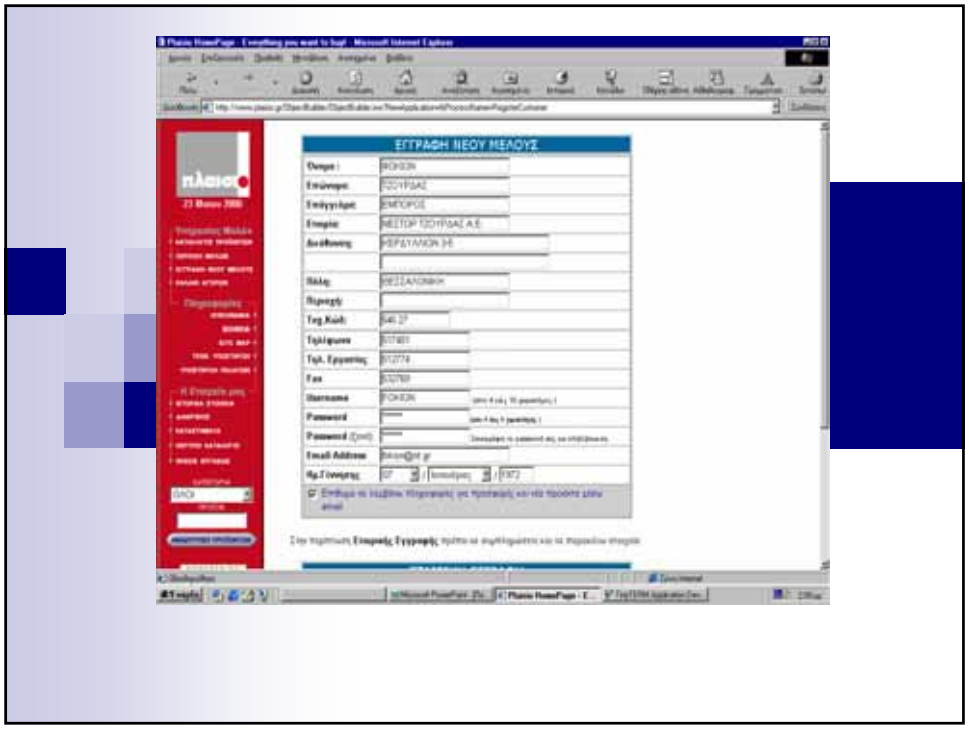
HARDWARE
TURBO-X
Χωρίς όρια !

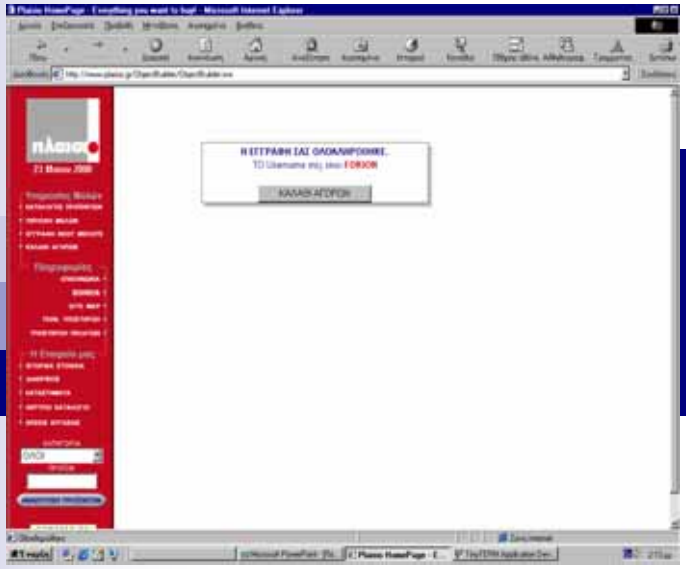

HARDWARE : ΟΘΟΝΕΣ

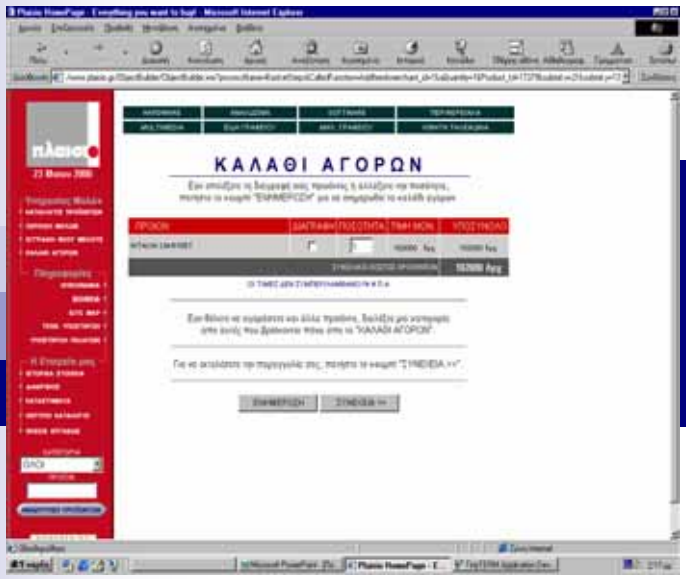

πλαίσιο
HARDWARE
AOC 7Gb

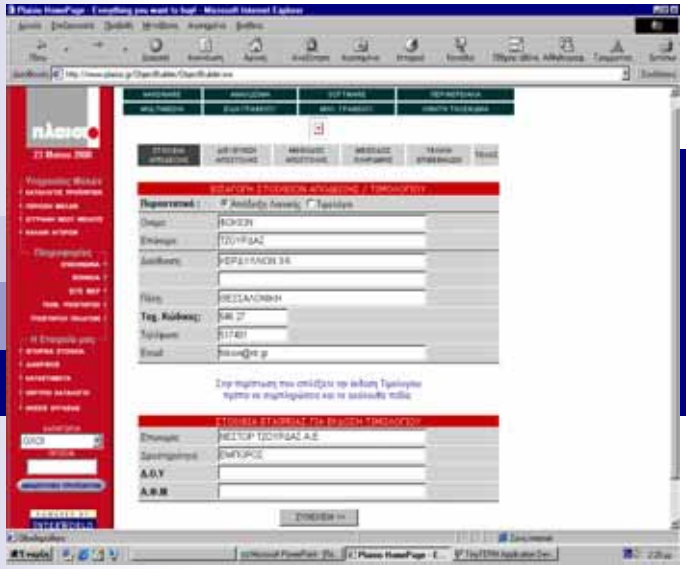

πλαίσιο
HARDWARE
HITACHI CM-615ET
ΤΙΜΗ : 102000
ΑΓΟΡΑ

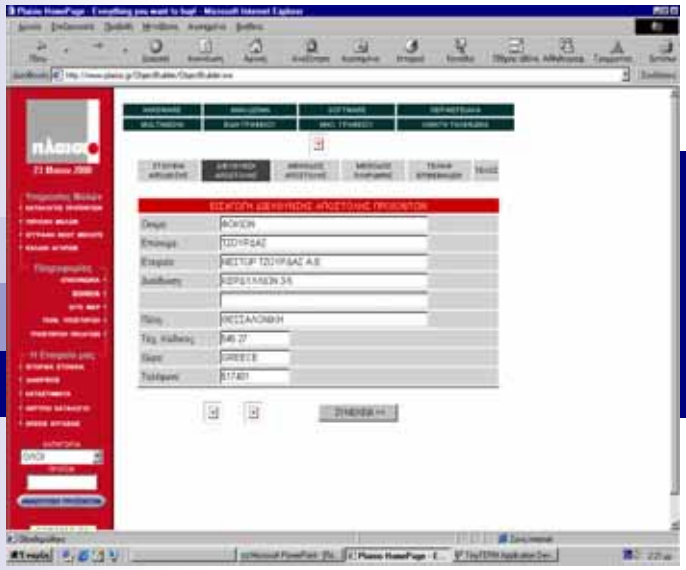


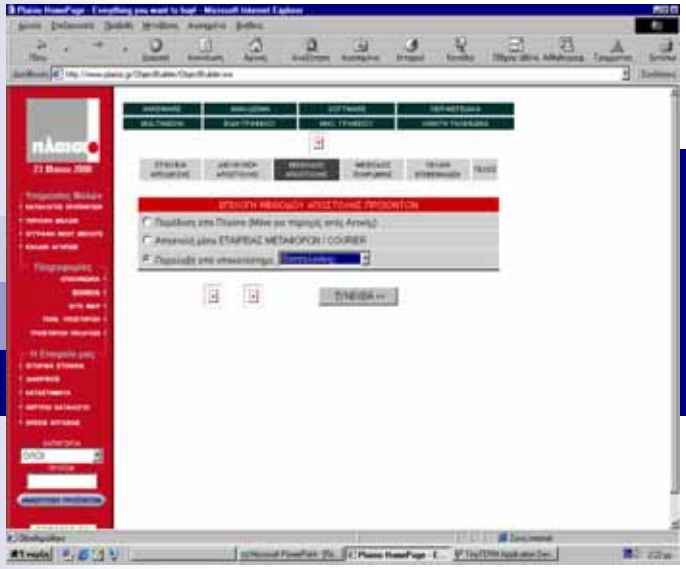

ΕΓΓΡΑΦΗ ΝΕΟΥ ΜΕΛΟΥΣ

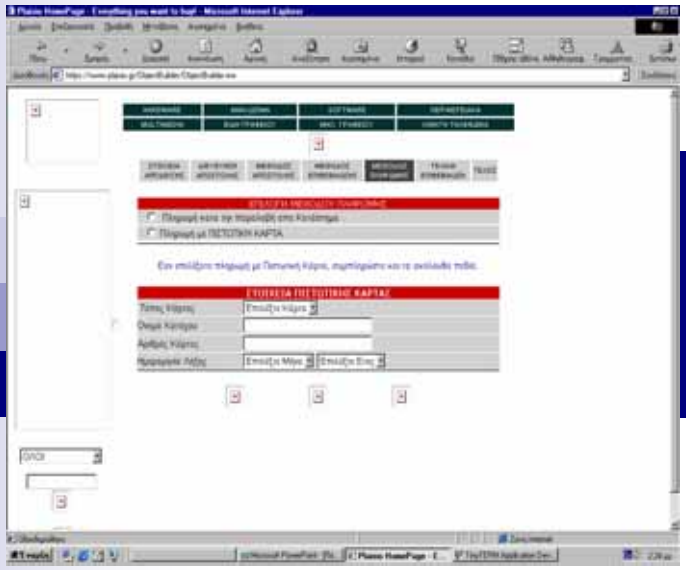



ΚΑΛΑΘΙ ΑΓΟΡΩΝ









Επιχειρηματικά οφέλη του e-business

- Δημιουργεί την παγκόσμια αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται όλες ανεξαιρέτως οι επιχειρήσεις Internet
- Διευρείνει και εντείνει τον ανταγωνισμό
- Αλλάζει ριζικά τις δομές, τις λειτουργίες και τις διαδικασίες των επιχειρήσεων
- Καλλιεργεί νέες απαιτήσεις στους καταναλωτές
- Περιορίζει σημαντικά τις οικονομικές ανάγκες των επιχειρήσεων
- Μεγενθύνει τους κινδύνους που απειλούν τις επιχειρήσεις

Επιχειρηματικά οφέλη του e-commerce

- Ελαχιστοποιεί τον αγοραστικό κύκλο
- Ελαττώνει το κόστος πωλήσεων
- Προσθέτει ένα ακόμα κανάλι στην αγορά με πρόσβαση σε ένα παγκόσμιο κοινό
- Βελτιώνει την ευφυϊα της αγοράς

Γιατί πολλοί επιχειρηματίες εμφανίζονται ακόμη και σήμερα διστακτικοί;

- Το Internet αντιπροσωπεύει γι' αυτούς μόνο μια νέα τεχνολογία, για την οποία απαιτούνται νέες επενδύσεις και εξειδικευμένες τεχνικές γνώσεις
- Αρκετές επιχειρήσεις έχουν επενδύσει πρόσφατα σε πολλά υποσχόμενες τεχνολογίες Πληροφορικής, χωρίς να αποκομίσουν ακόμη τα οφέλη που προσδοκούσαν
- Πολλές επιχειρήσεις έχουν δεινοπαθήσει μέχρι να σταθεροποιηθεί η λειτουργία των συστημάτων Πληροφορικής τους και να εξοικειωθεί το προσωπικό με τη χρήση τους

- Νομίζουν ότι τυχόν δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων τους στο Internet μπορεί να δημιουργήσει δυσαρέσκεια στους πελάτες και στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις και πιθανόν θα τραυματίσει την κύρια επιχειρηματική δραστηριότητα τους
- Δεν έχουν πειστεί ακόμη ότι υπάρχουν συστήματα ασφαλείας ικανά να διαφυλάξουν την ομαλή διεκπεραίωση των συναλλαγών στο Internet

Τι συμβαίνει, δυστυχώς ακόμη, στην Ελλάδα:

- Γενικά, οι ιθύνοντες των επιχειρήσεων προτιμούν να αφήσουν την πρωτοβουλία στους ανταγωνιστές τους και να αποφασίσουν αργότερα εκ του ασφαλούς. Δεν αντιλαμβάνονται ότι τότε θα είναι πλέον πολύ αργά, όχι μόνο για την υιοθέτηση στρατηγικής Internet, αλλά και για τη συνέχιση της δραστηριότητας τους. Αντίστροφα, οι πρωτοπόροι του e-business, που θα ανταποκρίνονται στις αυξανόμενες ανάγκες της πελατείας τους, θα αποκτήσουν σε ελάχιστο χρονικό διάστημα μεγάλο μερίδιο αγοράς και πιστή πελατεία, ενώ οι βραδυπορούντες θα βρίσκονται σε αδυναμία να αναλάβουν το κόστος επανάκτησης των απολεσθέντων μεριδίων.

- Οι Έλληνες επιχειρηματίες δέν έχουν καταλάβει ότι το Internet θα ανταμοίψει αυτούς που θα το ασπαστούν και θα τιμωρήσει σκληρά αυτούς που θα το αγνοήσουν. Το Internet έχει τη δύναμη να κάνει τους μεγάλους μικρούς και τους μικρούς …γίγαντες.
- Όλα αυτά δείχνουν να τα έχουν συνειδητοποιήσει πλήρως οι εταιρείες κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου, οι θεσμικοί επενδυτές και οι κεφαλαιαγορές και γι’ αυτό προτιμούν τις μετοχές των επιχειρήσεων Internet!

E-Business: επίπεδο 1

- Χρήση Η/Υ
- Σύνδεση με Internet
- Χρήση email
- Τυποποίηση σε απλές φόρμες - εργαλεία
- Εγκατάσταση εξιδεικευμένων λύσεων (ERP, CRM ...)

E-Business: επίπεδο 2

- Δημιουργία απλού Web Site (στατικού)
- Πληροφοριακός χαρακτήρας
- Απλές φόρμες εκδήλωσης ενδιαφέροντος

E-Business: επίπεδο 3

- Δυναμικό web site με δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης
- Δυνατότητα εύρεσης των προϊόντων και τιμών αλλά παραγγελιοληψία μέσω email ή τηλεφώνου.
- Οι πελάτες – συνεργάτες δεν αλληλεπιδρούν στο στάδιο της αγοράς

E-Business: επίπεδο 4

- Πλήρης διαδικτυακή εφαρμογή αγορών – πωλήσεων
- Πελάτες έχουν δυνατότητα εύρεσης των προϊόντων και τιμών αλλά και παραγγελιοληψίας μέσω του web
- Σειρά εργαλείων διαθέσιμη στους πελάτες (προστιθέμενη αξία)
  - Επιλογή τρόπου – χρέωσης αποστολής
  - Προ-παραγγελία
  - Wish list
  - Προσωποποιημένη εμπειρία (?)

E-Business: επίπεδο 5

- Απόλυτη διασύνδεση ηλεκτρονικού καταστήματος με Ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα επιχείρησης
  - Η παραγγελία περνά από το web απευθείας στο ERP της επιχείρησης και ενημερώνονται τα αντίστοιχα τμήματα
- Ενισχυμένη Εμπειρία Χρήστη (Rich User Experience)
  - προστιθέμενη αξία ως εργαλείο ανταγωνιστικότητας
  - Δυνατότητα παραμετροποίησης προσωπικής ιστοσελίδας
  - Δυναμικό περιεχόμενο με διασύνδεση και με άλλα site (τράπεζες, μεταφορικές)

Συμπέρασμα

- Η ανάγκη για ΑΜΕΣΗ δραστηριοποίηση στο Internet είναι επιτακτική.
- Κάθε μέρα που περνά ανεκμετάλευτη θα πληρωθεί αργότερα σε χρήμα (πολύ χρήμα).
- ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΞΕΚΙΝΗΣΕ!!