

# Επιχειρηματικότητα με Νέες τεχνολογίες e-Commerce

Ελευθέριος Αθ. Παπαθανασίου  
Καθηγητής Επιχειρηματικής Πληροφορικής.  
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων  
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών



*Ανάπτυξη παντού. Ανάπτυξη για όλους.*

Ε. Α. Παπαθανασίου

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΕΔΕΚ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Η ΠΑΙΔΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ  
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Εκπαίδευσης και Αρχικής  
Επαγγελματικής Κατάρτισης

# Σύγχρονη ζωή και Νέες Τεχνολογίες

- Η ιδιωτική ζωή, η εκπαίδευση, η βιομηχανία, οι υπηρεσίες, το εμπόριο, η οικονομία και η γεωργία έχουν δεχθεί την έντονη επίδραση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών.
- Οι τέχνες και η ψυχαγωγία χρησιμοποιούν έντονα τις δυνατότητες της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Αποτέλεσμα είναι η νέα μορφή του κινηματογράφου, η κυριαρχία του βίντεο, η μουσική, οι νέες μορφές ζωγραφικής και άλλες περιπτώσεις.

# Δυνατότητες των νέων Τεχνολογιών

- Οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών είναι το μέσον που δίνει τη δυνατότητα σχεδίασης και ανάπτυξης υποδομών σε σύντομο χρόνο και με μικρό κόστος.
- Το κυριότερο είναι ότι οι υποδομές αυτές διέπονται και από ένα είδος «δημοκρατικότητας» αφού είναι διαθέσιμες στον καθένα, μικρό ή μεγάλο και ανεξάρτητα από τον τόπο που ζει και εργάζεται.

# Νέες Τεχνολογίες και Επιχειρηματικές Ιδέες

- Οι νέες τεχνολογίες μπορούν να αποτελέσουν τη βασική υποδομή ανάπτυξης και υλοποίησης μιας επιχειρηματικής ιδέας.
- Η ιδέα θα αναφέρεται στο σκοπό (**τι θέλω να κάνω**) και οι νέες τεχνολογίες στα μέσα και τον τρόπο (**πως θα το καταφέρω**).

# Κοινοί στόχοι καταναλωτών και επιχειρηματιών

- Ευελιξία και ευκολία στις συναλλαγές.
- Ελαχιστοποίηση του χρόνου των συναλλαγών.
- Συναλλαγές χωρίς ωράριο, αλλά ολόκληρο το 24ωρο.
- Συναλλαγές χωρίς τη φυσική παρουσία των δύο μερών (συναλλασσομένων).
- Πωλήσεις και αγορές σε ολόκληρο τον κόσμο.
- Άμεση και περιεκτική πληροφόρηση για προϊόντα και υπηρεσίες.

# Διαδίκτυο και επιχειρηματικότητα

- Τι ήταν το βιβλιοπωλείο Amazon στο παρελθόν;
- Τι ήταν αυτό που το έκανε να κυριαρχεί στις πωλήσεις βιβλίων σήμερα και μάλιστα σε παγκόσμιο επίπεδο;
- Γιατί η πασίγνωστη μηχανή αναζήτησης Google κυριάρχησε σε τόσο μικρό διάστημα από την ίδρυσή της;
- Πως η επιχείρηση δημοπρασιών eBay αναπτύχθηκε τόσο γρήγορα και είναι γνωστή σε όλο τον κόσμο, ενώ άλλες παρόμοιες επιχειρήσεις του χώρου είναι εντελώς άγνωστες;

# Το Διαδίκτυο «λειτουργεί με δημοκρατική ατμόσφαιρα»

- Χρησιμοποιείται από όλους «μικρούς» και «μεγάλους».
- Μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις επωφελούνται από τις ευκαιρίες που προσφέρει, υλοποιούν τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και επιτυγχάνουν αποδοτικά αποτελέσματα.

## Με το Διαδίκτυο οι επιχειρήσεις μπορούν:

- ❑ Να αλλάζουν, να βελτιώνονται και να γίνονται πιο αποτελεσματικές.
- ❑ Να **«βρίσκονται παντού»** χωρίς να μετακινούνται.
- ❑ Να κάνουν πωλήσεις χωρίς τη φυσική παρουσία του προσωπικού.
- ❑ Να ανακαλύπτουν νέες αγορές και να γίνονται γνωστές σε μέρη που άλλοτε δεν είχαν τη δυνατότητα.



## Το Διαδίκτυο έχει καθιερώσει μια Κοινή Τεχνολογική Πλατφόρμα και συμβάλλει:

- Στην υποστήριξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών
- Στο μετασχηματισμό των επιχειρήσεων και οργανισμών
- Στον εκμηδενισμό των αποστάσεων
- Στη μείωση του κόστους στην αναζήτηση πελατών και αγορών
- Στη μείωση του κόστους και στην υλοποίηση των πωλήσεων κάθε είδους
- Στη διάδοση των πληροφοριών και της γνώσης
- Σε ευκαιρίες για νέες επιχειρηματικές δραστηριότητες στον κάθε ένα

# Η Τεχνολογία των Επικοινωνιών (Δίκτυα και Μετάδοση Δεδομένων)

- Οι σύγχρονες επιχειρηματικές ανάγκες για ευέλικτη, ταχεία και φθηνή μετάδοση πληροφοριακών δεδομένων είναι σήμερα εφικτή.
- Οι δυνατότητες της τεχνολογίας των επικοινωνιών συμβάλλουν στην ευέλικτη και αποτελεσματική εκτέλεση των επιχειρηματικών διαδικασιών.
- Ελαχιστοποιούν τις ανάγκες της ενδιάμεσης διοίκησης και στηρίζουν την άμεση επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών διευθύνσεων και τμημάτων των επιχειρήσεων, των προμηθευτών τους και ακόμη μεταξύ των επιχειρήσεων και των πελατών τους.

# Θέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου e-Commerce

## Τάσεις του Ηλεκτρονικού Εμπορίου

- Αν και οι περισσότερες εμπορικές συναλλαγές εκτελούνται ακόμη μέσω των συμβατικών καναλιών, ένα αυξανόμενο πλήθος καταναλωτών και επιχειρήσεων χρησιμοποιούν το Internet και εκτελούν συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου (electronic commerce).
- Σήμερα, περισσότεροι από 500 εκατομμύρια άνθρωποι, είναι ενεργοί χρήστες του Internet και η συνολική δαπάνη για το Ηλεκτρονικό εμπόριο αγγίζει τα 4 τρισεκατομμύρια δολάρια.

# Τι είναι το Ηλεκτρονικό Εμπόριο

- Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι ένα σύνολο εμπορικών συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων, ή μεταξύ ιδιωτών ή μεταξύ επιχειρήσεων και ιδιωτών και περιλαμβάνουν αγορές, πωλήσεις και ανταλλαγές προϊόντων και υπηρεσιών με ψηφιακό τρόπο.
- Ο όρος ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) αναφέρεται στις ολοκληρωμένες συναλλαγές αγορών, πωλήσεων, διανομής και μάρκετινγκ προϊόντων και υπηρεσιών, όταν αυτές περιλαμβάνουν την ανταλλακτική αξία και υποστηρίζονται και εκτελούνται ψηφιακά.

# Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Ηλεκτρονική Διεξαγωγή επιχειρηματικών διαδικασιών

Η Ηλεκτρονική Διεξαγωγή των επιχειρηματικών διαδικασιών περιλαμβάνει όλες τις εμπορικές δραστηριότητες:

- Αγορά και πώληση φυσικών και άυλων προϊόντων
- Διαδραστικό Μάρκετινγκ
- Εξυπηρέτηση μετά την πώληση
- Συνεργασία στο σχεδιασμό προϊόντος κλπ.

*Ορίζεται μέσα από το πρίσμα τεσσάρων προοπτικών:*

Τηλεπικοινωνίες	Υπηρεσίες
Επιχειρηματικές Δραστηριότητες	Διαδραστικότητα

# Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

- **1<sup>η</sup> άποψη:** Το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν περιλαμβάνει ολόκληρο τον κύκλο των οργανωσιακών διαδικασιών, που εκτελούνται ψηφιακά, είτε εσωτερικού είτε εξωτερικού χαρακτήρα *και επί πλέον περιλαμβάνει και αυτό το ίδιο το Ηλεκτρονικό Εμπόριο*, καθώς και ολόκληρη την πληροφοριακή υποδομή.
- **2<sup>η</sup> άποψη:** Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο περιλαμβάνει ολόκληρο τον κύκλο των δραστηριοτήτων που αναφέρονται στις εμπορικές συναλλαγές της επιχείρησης και εκτελούνται ψηφιακά, καθώς και τα πληροφοριακά συστήματα και *ολόκληρη την πληροφοριακή υποδομή που υποστηρίζει τις δραστηριότητες αυτές.*

# Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο βασίζεται και χρησιμοποιεί:

1. Επικοινωνίες
2. Υπηρεσίες
3. Επιχειρηματικές διαδικασίες
4. Αμεσότητα



# Ηλεκτρονικό Εμπόριο

1. **Επικοινωνίες:** Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο πραγματοποιεί διανομή προϊόντων, υπηρεσιών και των πληρωμών μέσω δικτύων υπολογιστικών συστημάτων, κυρίως μέσω του Διαδικτύου αλλά και με χρήση άλλων ιδιωτικών δικτύων.
2. **Υπηρεσίες:** Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο υλοποιεί τις συναλλαγές, συμβάλλει στη μείωση του κόστους των υπηρεσιών και στη βελτίωση της ποιότητας των αγαθών και μειώνει δραστικά τους χρόνους ολοκλήρωσης των συναλλαγών.

# Ηλεκτρονικό Εμπόριο

3. **Επιχειρηματικές διαδικασίες:** το Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι το μέσο που αυτοματοποιεί τη διεξαγωγή και ροή των εργασιών.
4. **Αμεσότητα:** το Ηλεκτρονικό Εμπόριο υποστηρίζει την άμεση διεξαγωγή των ολοκληρωμένων συναλλαγών αγοροπωλησίας προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου.

# Το ηλεκτρονικό εμπόριο

- Είναι νόμιμο μέσο κερδοφορίας.
- Δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις που το χρησιμοποιούν κατάλληλα να:
  - αυξάνουν τις πωλήσεις τους,
  - αναπτύσσουν νέες πιο αποδοτικές και ευέλικτες διαδικασίες,
  - αναδιοργανώνουν τις εσωτερικές τους επιχειρηματικές διαδικασίες,
  - σχεδιάζουν και προάγουν συμμαχίες με εμπορικούς εταίρους,
  - σχεδιάζουν και δημιουργούν προϊόντα και υπηρεσίες με προσανατολισμό τον πελάτη.

# Ηλεκτρονική Αγορά

- Ένα διαδραστικό δίκτυο δραστηριοτήτων και σχέσεων.
- Περιλαμβάνει ανταλλαγή πληροφοριών, και ανταλλαγές προϊόντων και υπηρεσιών με χρηματική αξία.
- Δεν έχει ως κέντρο ένα φυσικό κτίριο, αλλά ένα ιστοχώρο.
- Ο ιστοχώρος είναι το σημείο συνάντησης των καταναλωτών και των επιχειρήσεων.
- Στον ιστοχώρο πραγματοποιείται ένα είδος εικονικής συνάντησης του αγοραστή με τον πωλητή και όχι μια φυσική συνάντηση.
- Στην περίπτωση της «καθαρά ψηφιακής επιχείρησης», ο ιστοχώρος είναι το μέρος (όχι φυσικό) στο οποίο πραγματοποιούνται όλες οι συναλλαγές της.

# Ηλεκτρονική Αγορά

- Προσφορές και παραγγελίες εκτελούνται είτε με άμεσο τρόπο (*online*) είτε με έμμεσο (*offline*).
- Τα ψηφιακά προϊόντα, λογισμικό κάθε τύπου, πχ ψηφιακά παιχνίδια, πληροφορίες κλπ. παραδίνονται άμεσα (*online*).
- Συγκεκριμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως η υποστήριξη και η συντήρηση λογισμικού, η διαχείριση λογισμικού εξ αποστάσεως, η ενοικίαση πληροφοριακών πόρων κλπ.
- Στις ηλεκτρονικές αγορές κύριοι συμμετέχοντες είναι όσοι διαχειρίζονται τις συναλλαγές, οι αγοραστές, οι μεσάζοντες και οι πωλητές.

## Διεπιχειρησιακά Πληροφοριακά Συστήματα (Interorganizational Systems)

- Υποστηρίζουν την ελεύθερη ροή πληροφοριακών δεδομένων και την άμεση επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των επιχειρηματικών εταίρων.
- Συχνά η ροή πληροφοριακών δεδομένων πραγματοποιείται χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. (Πχ οι συναλλαγές με σύνδεση των λογιστηρίων των επιχειρηματικών εταίρων, EDI).

# Διεπιχειρησιακά Πληροφοριακά Συστήματα (Interorganizational Systems)

- Σκοπός ενός διεπιχειρησιακού συστήματος είναι η αποτελεσματική διεκπεραίωση των ψηφιακών ή ηλεκτρονικών συναλλαγών όπως η διαχείριση παραγγελιών, λογαριασμών και πληρωμών με ψηφιακούς τρόπους.
- Στα διεπιχειρησιακά συστήματα δεν πραγματοποιούνται διαπραγματεύσεις.
- Όλα προκαθορίζονται με καθιερωμένες διαδικασίες λειτουργίας (standard operating procedures) και οδηγούν στην άμεση υλοποίηση της ηλεκτρονικής συναλλαγής.

# Οι πιο σημαντικοί τρόποι Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

1. Τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διαμεταγωγής Δεδομένων (Electronic Data Interchange – EDI).
2. Τα εξωδίκτυα (Extranets).
3. Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (Electronic Funds Transfer).



## Οι πιο σημαντικοί τρόποι Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

4. Οι ηλεκτρονικές φόρμες (Electronic Forms) που υποστηρίζονται από μεθόδους EDI, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (χωρίς ανάγκη ανθρώπινης παρέμβασης).
5. Τα ολοκληρωμένα συστήματα μετάδοσης μηνυμάτων (Integrated Messaging), με αυτοματοποιημένες διαδικασίες διαχείρισης, αποστολής, λήψης και διανομής email και fax. Συνδυάζουν μεθόδους EDI, email και χρήση ηλεκτρονικών φορμών.

## Οι πιο σημαντικοί τρόποι Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

6. Βάσεις δεδομένων κοινής χρήσης (Shared Databases) για τους επιχειρηματικούς εταίρους.
  - Η κοινή χρήση υλοποιείται συνήθως μέσω εξωδικτύων (extranets).
  - Οι πληροφορίες μοιράζονται στους επιχειρηματικούς εταίρους (άμεσα προσπελάσιμες από όλους).
  - Η χρήση τους οδηγεί στη μείωση του χρόνου επικοινωνίας μεταξύ των συνεργατών και στον εκσυγχρονισμό των σχετικών δραστηριοτήτων.

# Οι πιο σημαντικοί τρόποι Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Οι πιο σημαντικοί τρόποι:

7. Διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας (Supply Chain Management). Πραγματοποιείται μεταξύ επιχειρήσεων και προμηθευτών και πελατών.
  - Αναφέρεται στις προβλέψεις της ζήτησης, στη διαχείριση των αποθεμάτων και στην εκτέλεση των παραγγελιών.
  - Έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση των αποθεμάτων, την ελαχιστοποίηση των χρόνων εκτέλεσης των παραγγελιών και τείνει να οδηγεί την παραγωγή σε λειτουργία πραγματικού χρόνου («built to order» και «just-in-time manufacturing»).

# Κατηγορίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου σύμφωνα με το είδος των συναλλαγών

Σύμφωνα με τη φύση των συμμετεχόντων σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή οι τρεις μεγαλύτερες κατηγορίες είναι:

- **Business -to- Consumer (B2C)** e-Commerce (Μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών)
- **Business -to- Business (B2B)** e-commerce, (Μεταξύ επιχειρήσεων)
- **Consumer -to- Consumer (C2C)** electronic commerce, (Μεταξύ καταναλωτών).

# Κατηγορίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου σύμφωνα με το είδος των συναλλαγών

## ■ **Business-to-consumer (B2C)**

Αναφέρεται στις λιανικές πωλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών σε απλούς καταναλωτές.

## ■ **Business-to-business (B2B)**

Αναφέρεται στις πωλήσεις αγαθών και υπηρεσιών μεταξύ των επιχειρήσεων.

## ■ **Consumer-to-consumer (C2C)**

Αναφέρεται σε πωλήσεις που πραγματοποιούνται από καταναλωτές, άμεσα, σε άλλους καταναλωτές.

## Business-to-Consumer (B2C)

- Είναι η πιο γνωστή κατηγορία από την πλευρά των καταναλωτών. Περιλαμβάνει συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων και καταναλωτών.
- Εστιάζει στις λιανικές πωλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών.
- Γνωστά παραδείγματα B2C: Amazon.com, E\*Trade.com.
- Οι περισσότερες πωλήσεις αναφέρονται σε λιανεμπόριο, πχ δώρα, λουλούδια, διασκέδαση, υλικό και λογισμικό υπολογιστών.
- Οι παγκόσμιες πωλήσεις της κατηγορίας ανέρχονται σε δισεκατομμύρια δολάρια. Υπολείπονται όμως σημαντικά των συναλλαγών τύπου B2B.

## Business-to-Consumer (B2C)

- ❑ Ο καταναλωτής έχει πρόσβαση σε πληροφόρηση για προϊόντα και υπηρεσίες στα δικτυακά καταστήματα.
- ❑ Ανακαλύπτει εύκολα προϊόντα και υπηρεσίες. Συγκρίνει τιμές και αγοράζει, χωρίς κόπο, χρόνο.
- ❑ Οι κατασκευαστές έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες χωρίς την ανάγκη ενδιάμεσων.

# Άμεσο και Έμμεσο (B2C)

- Το B2C διακρίνεται, σύμφωνα με τον τρόπο διάθεσης των προϊόντων στους καταναλωτές, στο **καθαρό (pure) ή άμεσο** και στο **μερικό (partial) ή έμμεσο**.
- **Καθαρό ή Άμεσο**
  - Περιλαμβάνει προϊόντα που μπορούν να παραδοθούν **άμεσα** στους καταναλωτές, μέσω του Διαδικτύου, χωρίς τη μεσολάβηση τρίτων (ψηφιακή μορφή, πχ λογισμικό, μουσική, βιβλία σε ψηφιακή μορφή και ψηφιακές υπηρεσίες).
- **Μερικό (partial) ή Έμμεσο**
  - Τα προϊόντα, όπως τα φυσικά, που δεν έχουν άμεση διανομή ανήκουν στο μερικό ηλεκτρονικό εμπόριο.



## Business-to-Business (B2B)

- Περιλαμβάνει συναλλαγές αποκλειστικά μεταξύ επιχειρήσεων.
- Αναφέρεται στις πωλήσεις αγαθών και υπηρεσιών από επιχειρήσεις προς επιχειρήσεις.
- Ο όρος B2B περιγράφει αποκλειστικά τη σχέση μεταξύ εμπορικών εταιρών και δεν περιλαμβάνει τον τρόπο εξυπηρέτησης των καταναλωτών.

## Παραδείγματα Business-to-Business (B2B)

- Μια επιχείρηση που κατασκευάζει και πουλά εργαλεία και σκεύη εστιατορίων, καφενείων, μπαρ κλπ για επαγγελματική χρήση. Δεν πουλά σε καταναλωτές τα αγαθά της, που είναι επαγγελματικές κουζίνες, επαγγελματικά ψυγεία, μίξερ, τοστιέρες κλπ.
- Μια επιχείρηση που κατασκευάζει και πουλά κουζίνες, ψυγεία, μίξερ, τοστιέρες για οικιακή χρήση, όχι άμεσα σε καταναλωτές αλλά σε άλλες επιχειρήσεις, οι οποίες συναλλάσσονται με καταναλωτές.

## Business-to-Business (B2B)

- Οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να συνεργάζονται διαφορετικά μεταξύ τους από ότι με τους καταναλωτές.
- Μπορούν να εφαρμόζουν τυποποιημένες συναλλαγές και να χρησιμοποιούν αυτοματισμούς στις διαδικασίες, πχ. μεταξύ των λογιστηρίων τους.
- Οι ιστοσελίδες της κατηγορίας B2B αναφέρονται σε δραστηριότητες μεταξύ των επιχειρήσεων.

# Business-to-Business (B2B)

- Το B2B έχει ως τώρα το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς σε σχέση με τις άλλες κατηγορίες.
- Η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με προμηθευτές και διανομείς, ενισχύει τις οργανωτικές και λειτουργικές δυνατότητες των επιχειρήσεων και βελτιώνει την αποτελεσματικότητά τους.
- Η βελτίωση οφείλεται (σε μεγάλο βαθμό) στον περιορισμό του ανθρώπινου σφάλματος, στην επιτάχυνση της διεκπεραίωσης των διαδικασιών και στη μείωση του κόστους των συναλλαγών.

# Business-to-Business (B2B)

- Συμβάλλει στην απλοποίηση των διαδικασιών και ελαχιστοποιεί το κόστος των προμηθειών.
- Η συνεργασία με τους προμηθευτές επιταχύνει τις παραδόσεις των προμηθειών και κάνει αποτελεσματική διαχείριση των αποθεμάτων.
- Παρέχει δυνατότητα αυξημένης πληροφόρησης για τα προσφερόμενα προϊόντα από τους προμηθευτές όσο και από τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.
- Περιλαμβάνει ένα σύνολο εφαρμογών που διευκολύνουν στη σύναψη καλών πελατειακών σχέσεων και καλού κλίματος σχέσεων με τους επιχειρηματικούς της εταίρους.

## B2B και Αγορές (Προμηθευτών)

Τα επιχειρηματικά πρότυπα που έχουν επικρατήσει αξιολογούνται σύμφωνα με την οντότητα η οποία ελέγχει την αγορά, δηλαδή προμηθευτές, αγοραστές και ενδιάμεσους.

- ❑ Ένα συνηθισμένο πρότυπο είναι εκείνο στο οποίο η «αγορά ελέγχεται από τον προμηθευτή» και οι μεμονωμένοι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν την ίδια αγορά με αυτήν του προμηθευτή.
- ❑ Η διάρκεια των αγορών αυτών είναι συνάρτηση:
  - της καλής φήμης του προμηθευτή και
  - του αριθμού των πελατών, που διαθέτει.

## B2B και Αγορές (Αγοραστών)

Ένας μεγάλος αγοραστής δημιουργεί συνήθως τη δική του αγορά.

Το πρότυπο αυτό αναφέρεται σε «αγορά που ελέγχεται από τον αγοραστή».

Ο αγοραστής σχεδιάζει και υλοποιεί ένα αντίστοιχο ιστοχώρο και μέσω αυτού αναζητεί προσφορές από διάφορους δυνητικούς προμηθευτές για να επιλέξει αυτές που τον ενδιαφέρουν.

Το πρότυπο αυτό αγοράς είναι κατάλληλο για προϊόντα που δεν είναι ακριβά και είναι δυνατόν να αγορασθούν εκ των προτέρων από συγκεκριμένο προμηθευτή.

Με τον τρόπο αυτό μειώνεται η ανάγκη μακράς αποθήκευσης των προϊόντων στις αποθήκες του αγοραστή.

## B2B και Αγορές (Μεσαζόντων)

Ένα διαφορετικό επιχειρηματικό πρότυπο βασίζεται σε μια *ενδιάμεση δικτυακή επιχείρηση* και πρόκειται για «*αγορά ελεγχόμενη από μεσάζοντες*».

Στην αγορά αυτή προσελκύονται τόσο οι αγοραστές όσο και οι πωλητές.

Οι αγορές αυτές:

- ❑ Εξυπηρετούνται συνήθως με τη χρήση εξωδικτύων (extranets) και
- ❑ Χρησιμοποιούν συχνά πλειστηριασμούς και δημοπρασίες.



# Business-to-Employee (B2E) e-commerce

- Η κατηγορία **Business-to-Employee (B2E) e-commerce** (Επιχείρηση προς Εργαζόμενους) είναι κλάδος της B2B.
- Χρησιμοποιείται από οργανισμούς που διαθέτουν Intranets (Ενδοδίκτυα).
- Τα Ενδοδίκτυα πλεονεκτούν σε σχέση με τα εξατομικευμένα ιδιωτικά δίκτυα:
  - Εφαρμόζουν την τεχνολογία του Διαδικτύου στο εσωτερικό των επιχειρήσεων και έχουν χαμηλό κόστος υλοποίησης.
  - Βελτιώνουν την εσωτερική επικοινωνία του προσωπικού, που είναι απαραίτητη στην υλοποίηση των εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου.
  - Ενισχύουν την αποτελεσματικότητα της εσωτερικής αλυσίδας αξίας.
  - Κάθε εργαζόμενος (εξουσιοδοτημένος στη χρήση του ενδοδικτύου) μπορεί να χρησιμοποιεί τις παροχές του, από όπου και να βρίσκεται.

## Consumer-to-Consumer (C2C) (Καταναλωτής προς Καταναλωτή)

- ❑ Αναφέρεται σε άμεσες συναλλαγές μεταξύ καταναλωτών.
- ❑ Περιλαμβάνει αγοροπωλησίες όπως αυτοκινήτων, κατοικιών, περιουσιακών στοιχείων κτλ.
- ❑ Παράδειγμα C2C είναι το eBay, με δημοπρασίες μέσω του Διαδικτύου, ελεύθερες για όλους, επιχειρήσεις και ιδιώτες.
- ❑ Οποιοσδήποτε μπορεί να συμμετάσχει για πουλήσει ή να αποκτήσει αγαθά, μέσω της δημοπράτησής τους.
- ❑ Το eBay χρησιμοποιείται ετησίως από εκατομμύρια καταναλωτών και είναι σε ανοδική πορεία.
- ❑ Οι ιστοσελίδες δημοπρασιών επιτρέπουν σε ιδιώτες να καταχωρούν τα προσωπικά τους προϊόντα για πλειστηριασμό.

## Consumer-to-Consumer (C2C) (Καταναλωτής προς Καταναλωτή)

- ❑ Η κατηγορία C2C περιλαμβάνει πωλήσεις μεταξύ καταναλωτών με τη βοήθεια μιας άμεσης (online) επιχείρησης, όπως το eBay.
- ❑ Ο παραδοσιακός τρόπος συναλλαγών C2C είναι οι συνήθεις δημοπρασίες σε ανοικτούς ή κλειστούς χώρους και το δημοπρατήριο με πολλά μειονεκτήματα:
  - Οι συναλλασσόμενοι έπρεπε να μεταβούν στο φυσικό χώρο της συναλλαγής.
  - Οι πωλητές έπρεπε να φέρουν μαζί τους τα αγαθά και οι αγοραστές να έχουν μαζί τους τα χρήματα.
  - Η μεταφορά και φύλαξη των αγαθών στο χώρο της δημοπρασίας είναι δύσκολο έργο και έχει μεγάλο κόστος.
- ❑ Σήμερα οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες, όπως υλοποιούνται από το eBay, αναβαθμίζουν σημαντικά το εμπόριο της κατηγορίας C2C.

## Consumer-to-Consumer (C2C) (Καταναλωτής προς Καταναλωτή)

- Σε πολλούς δεν αρέσουν οι δημοπρασίες, ψηφιακές ή όχι.
- Υπάρχουν όμως ηλεκτρονικές αγορές της κατηγορίας C2C που επιτρέπουν τις αγοροπωλησίες μεταξύ καταναλωτών.
- Συνηθισμένα αγαθά είναι: βιβλία, δίσκοι, συλλεκτικά αντικείμενα κλπ, *σε προκαθορισμένες τιμές.*
- Παράδειγμα η εταιρεία Half.com που συμβαίνει να είναι θυγατρική της eBay.

## Consumer-to-Business (C2B) e-commerce (Καταναλωτές προς Επιχειρήσεις)

Η κατηγορία περιλαμβάνει:

- Ιδιώτες που πουλούν προϊόντα ή υπηρεσίες σε επιχειρήσεις,
- Ιδιώτες που αναζητούν πωλητές, να έρθουν σε επαφή μαζί τους και να καταλήξουν σε μια συναλλαγή.
- Καταναλωτές που πουλούν ή ανταλλάσσουν αντικείμενα (συνήθως μεταχειρισμένα) με άλλα, όπως αυτοκίνητα, μηχανές, βιβλία, συλλεκτικά αντικείμενα, οικιακά είδη κλπ.

# Peer-to-Peer (P2P) e-commerce (μεταξύ ομότιμων)

- Πρόκειται για Ηλεκτρονικό Εμπόριο μεταξύ ομότιμων συστημάτων (χωρίς την ανάγκη server).
- Το πρότυπο P2P συνδέει χρήστες, όπως το πρότυπο C2C συνδέει καταναλωτές.
- Οι συνδεδεμένοι χρήστες μοιράζονται αρχεία σε ηλεκτρονική μορφή και υπολογιστικούς πόρους, και δεν χρειάζονται ένα κοινό κεντρικό web server.
- Οι μεσάζοντες που θα διέθεταν υπολογιστικά συστήματα και λογισμικό δεν είναι απαραίτητοι.

# Peer-to-Peer (P2P) e-commerce (μεταξύ ομότιμων)

- Πολλά δίκτυα P2P βασίζονται σε ισχυρούς servers επιχειρήσεων.
- Οι επιχειρήσεις αυτές που παίζουν το ρόλο του μεσάζοντα.
- Εξυπηρετούν τους χρήστες στην αναζήτηση και ανταλλαγή πληροφοριών και τους παρέχουν σύνδεση μεταξύ τους στον παγκόσμιο ιστό.
- Συχνά η τεχνολογία P2P έχει χρησιμοποιηθεί για την ανταλλαγή και διανομή αρχείων μουσικών έργων, κατοχυρωμένων με πνευματικά δικαιώματα, κατά παράβαση των νόμων, που διέπουν την προστασία των πνευματικών δικαιωμάτων.

# Peer-to-Peer (P2P) e-commerce (μεταξύ ομότιμων)

- Σήμερα η προσπάθεια των επιχειρήσεων που παρέχουν στήριξη στο P2P επικεντρώνεται στην ανάπτυξη νόμιμων, βιώσιμων και επικερδών δραστηριοτήτων.
- Στο παρελθόν μεγάλες επιχειρήσεις του χώρου είχαν οδηγηθεί στα δικαστήρια, ενώ μερικές έκλεισαν.
- Σήμερα υπάρχουν και άλλες επιτυχημένες επιχειρήσεις, που δεν ασχολούνται με μουσική.
- Η Cloudmark, προσφέρει λογισμικό προστασίας από «spam» με ένα δικό της προϊόν το οποίο χρησιμοποιείται σε μεγάλο βαθμό από οργανισμούς και ιδιώτες σε ολόκληρο τον κόσμο.