

eclass4U

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΔΕΟ 45

2020 - 2021

ΤΟΜΟΣ Α: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 2015  
Κεφάλαια 1 - 3

Επιμέλεια: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου

# ΤΟΜΟΣ Α - ΗΕ

- ◉ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ
- ◉ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ: ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ, ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ
- ◉ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΕ

# ΤΟΜΟΣ Α ΚΕΦ. 1-3 - ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

- Ορισμός του ηλ. Εμπορίου και περιγραφή των κατηγοριών του
- Το περιεχόμενο και το πλαίσιο του Ηλ. Εμ.
- Κύριοι τύποι συναλλαγών ΗΕ
- Κινητήριες δυνάμεις ΗΕ
- Οφέλη και περιορισμοί του ΗΕ
- ΗΕ και κοινωνικά μέσα
- Επιχειρηματικά μοντέλα
- κύριες δραστηριότητες και διεργασίες του ΗΕ και τους μηχανισμούς που το υποστηρίζουν
- Κύριοι τύποι ηλ. Αγορών και τα χαρακτηριστικά τους
- Ηλεκτρονικοί κατάλογοι, μηχανές αναζήτησης και καλάθια αγορών
- Δημοπρασίες, χαρακτηριστικά, οφέλη και περιορισμοί
- Αντιπραγματισμός και Ηλ. Διαπραγμάτευση
- Κοινωνικά δίκτυα ως μηχανισμοί ΗΕ
- Να περιγράψετε Ηλ. λιανεμπόριο και τα χαρακτηριστικά του
- Τα κύρια επιχειρησιακά μοντέλα του ηλεκτρονικού λιανικού εμπορίου
- Επίπτωση ηλ. λιανικών πωλήσεων στον ανταγωνισμό των λιανεμπόρων
- Ηλεκτρονικά βοηθήματα καταναλωτών, ισότοποι σύγκρισης αγορών

# Ορισμός του ηλεκτρονικού επιχειρείν

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν αναφέρεται σε έναν ευρύτερο ορισμό του ηλεκτρονικού εμπορίου, στον οποίο δεν περιλαμβάνεται μόνο η αγορά ή η πώληση αγαθών και υπηρεσιών, αλλά στην διεξαγωγή όλων των ειδών των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ηλεκτρονικά, μεταξύ άλλων, η εξυπηρέτηση πελατών, η συνεργασία με εμπορικούς εταίρους και η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσα σε ένα οργανισμό κτλ.

# Ορισμός ηλεκτρονικού εμπορίου:

- ◉ Το ηλεκτρονικό εμπόριο περιγράφει τη διαδικασία αγοράς, πώλησης, μεταβίβασης ή / και ανταλλαγής προϊόντων, υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω του διαδικτύου ή άλλων δικτύων υπολογιστών. Αναφέρεται στη χρήση του internet και ενδοδικτύων για την αγορά, πώληση, μεταφορά ή ανταλλαγή δεδομένων, αγαθών και υπηρεσιών. Συχνά συγχέεται με το ηλεκτρονικό επιχειρείν.
- ◉ Το ηλεκτρονικό εμπόριο συγχέεται με το ηλεκτρονικό επιχειρείν

# ΜΟΡΦΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

- ◉ **Αμιγές και Μερικό ΗΕ:** ανάλογα με το βαθμό ψηφιοποίησης:
  - του προϊόντος/ υπηρεσίας
  - της διαδικασίας (π.χ. παραγγελία, πληρωμή)
  - της μεθόδου διανομής



# Οι ηλεκτρονικές αγορές μπορούν να είναι:

- ❖ Δημόσιες, δηλαδή ανοικτές αγορές με δυνατότητα διεθνούς συμμετοχής
- ❖ Ιδιωτικές αγορές, οι οποίες επιτρέπουν σε συγκεκριμένους εγκεκριμένους προμηθευτές να κάνουν συναλλαγές με άλλες μεγάλες επιχειρήσεις.
- ❖ Οριζόντιες αγορές στις οποίες συμμετέχουν επιχειρήσεις ανεξαρτήτως κλάδου και είναι συνήθως ηλεκτρονικές αγορές για την αγοραπωλησία προϊόντων / υπηρεσιών γενικής χρήσης, όπως είδη γραφείου και μηχανοργάνωσης.
- ❖ Κάθετες αγορές, οι οποίες σχηματίζονται γύρω από ένα συγκεκριμένο προϊόν, μια υπηρεσία, ένα συγκεκριμένο κλάδο, ή βάσει των αναγκών ενός μεγάλου προμηθευτή ή αγοραστή (π.χ. αλουμίνιο).

# ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ

1. **Άνθρωποι.** Πωλητές, αγοραστές, διαμεσολαβητές, ειδικοί πληροφοριακών συστημάτων και τεχνολογίας, άλλοι υπάλληλοι και κάθε άλλος συμμετέχων.
2. **Δημόσια πολιτική.** Νομικά και άλλα θέματα πολιτικής και ρυθμιστικά θέματα, όπως προστασία απορρήτου και φορολόγηση, τα οποία καθορίζονται απ' τις κυβερνήσεις. Τμήματα της δημόσιας πολιτικής είναι το θέμα των τεχνικών προτύπων και της συμμόρφωσης.
3. **Μάρκετινγκ και διαφήμιση.** Όπως κάθε άλλη εμπορική δραστηριότητα, το ΗΕ απαιτεί συνήθως την υποστήριξη του μάρκετινγκ και της διαφήμισης. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στις online συναλλαγές B2C, όπου οι αγοραστές και οι πωλητές συνήθως δεν γνωρίζονται μεταξύ τους.
4. **Υπηρεσίες υποστήριξης.** Χρειάζονται πολλές υπηρεσίες για να υποστηρίξουν το ΗΕ. Αυτές ποικίλουν από την δημιουργία περιεχομένου μέχρι τις πληρωμές και μέχρι την παράδοση των παραγγελιών.
5. **Επιχειρηματικές συνεργασίες.** Κοινοπραξίες, ανταλλαγές και εμπορικές εταιρείες διαφόρων ειδών είναι συνηθισμένες στο ΗΕ. Αυτές εμφανίζονται συνήθως μέσα στην εφοδιαστική αλυσίδα (δηλ. στις αλληλεπιδράσεις ανάμεσα σε μια εταιρεία και τους προμηθευτές, τους πελάτες και άλλους εταίρους).



# ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΟΥ ΗΕ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗ ΦΥΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- ◉ Επιχείρηση προς Επιχείρηση ( business to business B2B.
- ◉ Επιχείρηση προς Καταναλωτή (Business-to-Consumer, B2C)
- ◉ Επιχείρηση προς Επιχείρηση προς καταναλωτή (B2B2C)
- ◉ Καταναλωτής προς Επιχείρηση (C2B)
- ◉ Ενδοεπιχειρησιακό ΗΕ
  - Επιχείρηση προς Εργαζόμενο (Business-to-Employee, B2E)
- ◉ Καταναλωτής προς Καταναλωτής (Consumer-to-Consumer, C2C).
- ◉ Συνεργατικό εμπόριο
- ◉ Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

# ΚΙΝΗΤΗΡΙΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

- ◉ Τι οδηγεί το ΗΕ;
- ◉ Το ΗΕ καθοδηγείται από πολλούς παράγοντες ανάλογα τη βιομηχανία, την εταιρεία και την εφαρμογή.
- ◉ Το ΗΕ είναι πάροχος αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας και ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος

# ΚΙΝΗΤΗΡΙΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΤΟΥ HΕ



# ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

## SOCIAL COMPUTING

Αναφέρεται σε ένα υπολογιστικό σύστημα, που περιλαμβάνει κοινωνικές διαδράσεις και συμπεριφορές. Επιτελείται με ένα σύνολο εργαλείων, τα οποία περιλαμβάνουν τα ιστολόγια (blogs), τα wikis, τις υπηρεσίες κοινωνικών δικτύων κι άλλα εργαλεία κοινωνικού λογισμικού και κοινωνικές αγορές. Ενώ τα παραδοσιακά υπολογιστικά συστήματα επικεντρώνονται στις επιχειρησιακές διεργασίες και στην μείωση του κόστους και στην αύξηση της παραγωγικότητας, η κοινωνική υπολογιστική επικεντρώνεται στη βελτίωση της συνεργασίας και της διάδρασης ανάμεσα σε ανθρώπους και σε περιεχόμενο που παράγεται από χρήστες. Στην κοινωνική υπολογιστική και στο κοινωνικό εμπόριο οι άνθρωποι συνεργάζονται επάνω στο ίντερνετ, συμβουλεύονται ειδικούς και εντοπίζουν αγαθά που συνιστώνται από φίλους τους.

- ◉ Παράδειγμα: Tripadvisor

# WEB 2.0.

Είναι η δεύτερη γενιά εργαλείων που βασίζονται στο internet και επιτρέπει στους χρήστες να παράγουν περιεχόμενο, να μοιράζονται μέσα και να επικοινωνούν και να συνεργάζονται με καινοτόμους τρόπους. Το διαδίκτυο και ειδικότερα οι εφαρμογές της κοινωνικής δικτύωσης επέτρεψαν το μοντέλο μαζικής επικοινωνίας «πολλοί προς πολλούς». Η Wikipedia αποτελεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα του Web 2.0. Ο καθένας μπορεί να έχει πρόσβαση στην πλατφόρμα, να συμβάλει στο περιεχόμενο και να ελέγξει το υπάρχον περιεχόμενο στην πλατφόρμα μέσω του λογισμικού Wiki. Όσο η Wikipedia συγκεντρώνει όλο και περισσότερα δεδομένα, τόσο περισσότερο οι χρήστες συμβάλλουν σε αυτήν την προσπάθεια με ταυτόχρονη αύξηση της χρήσης για αναζήτηση πληροφοριών.

# ΔΙΑΣΗΜΑ BLOGS ΕΛΛΗΝΙΚΑ Κ ΞΕΝΑ



*Ένα είδος publishers, που εστιάζουν, μεταξύ άλλων, στη δημιουργία προσαρμοσμένου και εξατομικευμένου περιεχόμενου.*

# ΔΙΑΣΗΜΑ BLOGS ΕΛΛΗΝΙΚΑ Κ ΞΕΝΑ

YOU'RE SO PRETTY OH SO PRETTY



## Miss BlauBlau

ABOUT ME

SKINCARE

MAKEUP

ΜΑΛΛΙΑ

NYXIA

WELLBEING

GREEK BEAUTY

NATURAL-ORGANIC-VEGAN

ΤΙ ΑΛΛΑ;

BODY & SOUL PODCAST



# ΔΙΑΣΗΜΑ BLOGS ΕΛΛΗΝΙΚΑ Κ ΞΕΝΑ

Αναζήτηση



0 items

ΣΥΝΤΑΓΕΣ

ΣΠΙΤΙ

#EatLikeALocal

FOOD 101

VOICES

VIDEOS

Shop



Συνταγές

Μακαρονάδα ντάκος με κατσικίσιο τυρί, λαχταριστή σαν καλοκαίρι



Κέικ / Muffins / Cupcakes

Εύκολο & αρωματικό

ΤΟ MADAME GINGER ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ



Το απόλυτο burger με ζυμαρικά από την...

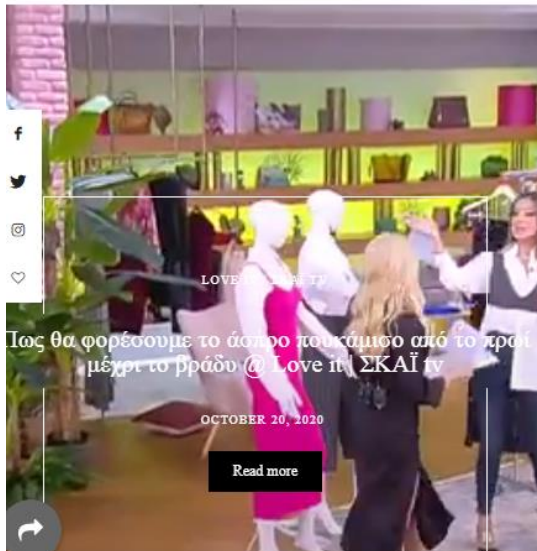
Απόρρητο



# ΔΙΑΣΗΜΑ BLOGS ΕΛΛΗΝΙΚΑ Κ ΞΕΝΑ

## SHOPRANO

BY CHRISSIANNA ANDRIOPOULOU





## **BLEAK: U.S. NEW WORST COVID CASE DAY**



/ ELECTION 2020 /

**Biden Trolls Trump With Spoof  
COVID-19 Plan Website**

**Washington Post Editorial  
Board Hits Undecided Voters  
With A Stark Choice**

**Maddow Delivers Stinging  
Rebuke Of Trump's 'Ego-  
Feeding' Pandemic Rallies**

**Biden Asks The Key Question  
About Trump's Tax Returns**



## **BLEAK: U.S. NEW WORST COVID CASE DAY**



/ ELECTION 2020 /

**Biden Trolls Trump With Spoof  
COVID-19 Plan Website**

**Washington Post Editorial  
Board Hits Undecided Voters  
With A Stark Choice**

**Maddow Delivers Stinging  
Rebuke Of Trump's 'Ego-  
Feeding' Pandemic Rallies**

**Biden Asks The Key Question  
About Trump's Tax Returns**

# ΔΙΑΣΗΜΑ BLOGS ΕΛΛΗΝΙΚΑ Κ ΞΕΝΑ

The All-In-One SEO Tool

Enter a domain

 English / United States

SEARCH

NEILPATEL

EN

[Blog](#)


[Pricing](#)

[Training](#)

[Tools](#)

[Consulting](#)

[Contact](#)

 Sign in with Google

I want to learn about everything



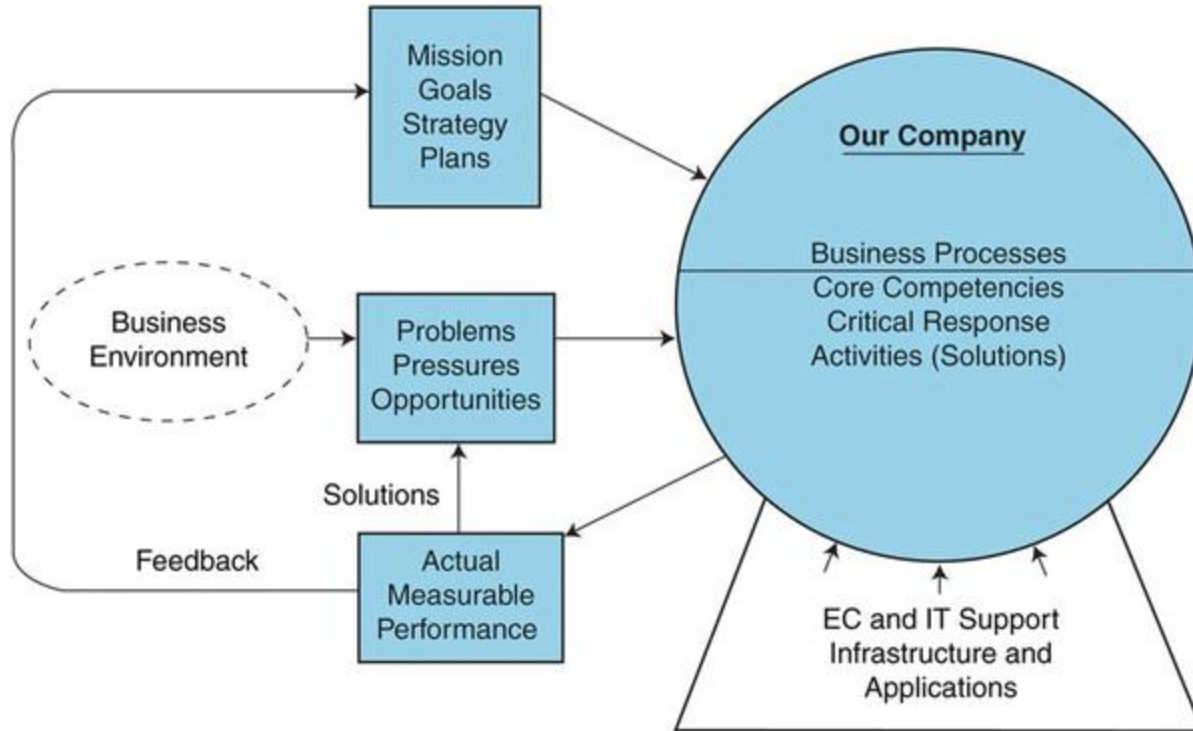
This site uses cookies to improve your user experience.

ACCEPT

[Read More](#)

 Υποστήριξη

# ΤΟ ΜΕΤΑΒΑΛΛΟΜΕΝΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



# ΤΟ ΜΕΤΑΒΑΛΛΟΜΕΝΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Το μοντέλο που είδαμε στην Εικόνα δείχνει πως το επιχειρηματικό περιβάλλον δημιουργεί πιέσεις, προβλήματα και ευκαιρίες, που καθοδηγούν τι κάνουν οι οργανισμοί στις επιχειρησιακές τους διεργασίες. Άλλες κινητήριες δυνάμεις είναι η αποστολή, οι σκοποί, η στρατηγική και τα σχέδια του οργανισμού.

# ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ

Οι κύριες πιέσεις περιλαμβάνουν παράγοντες της αγοράς και οικονομικοί παράγοντες (πχ ανταγωνισμός, παγκοσμιοποίηση, καινοτομία προϊόντων), κοινωνικές πιέσεις (πχ κοινωνικοί πελάτες, κοινωνική ευθύνη ) και τεχνολογικές πιέσεις (πχ νέα προϊόντα, απαρχαίωση, φθηνότερες τεχνολογίες). Οι αποκρίσεις των οργανισμών μπορεί να είναι παραδοσιακές και βασιζόμενες στην τεχνολογία (καινοτομίες, αυτοματοποίηση , ηλεκτρονικό εμπόριο).

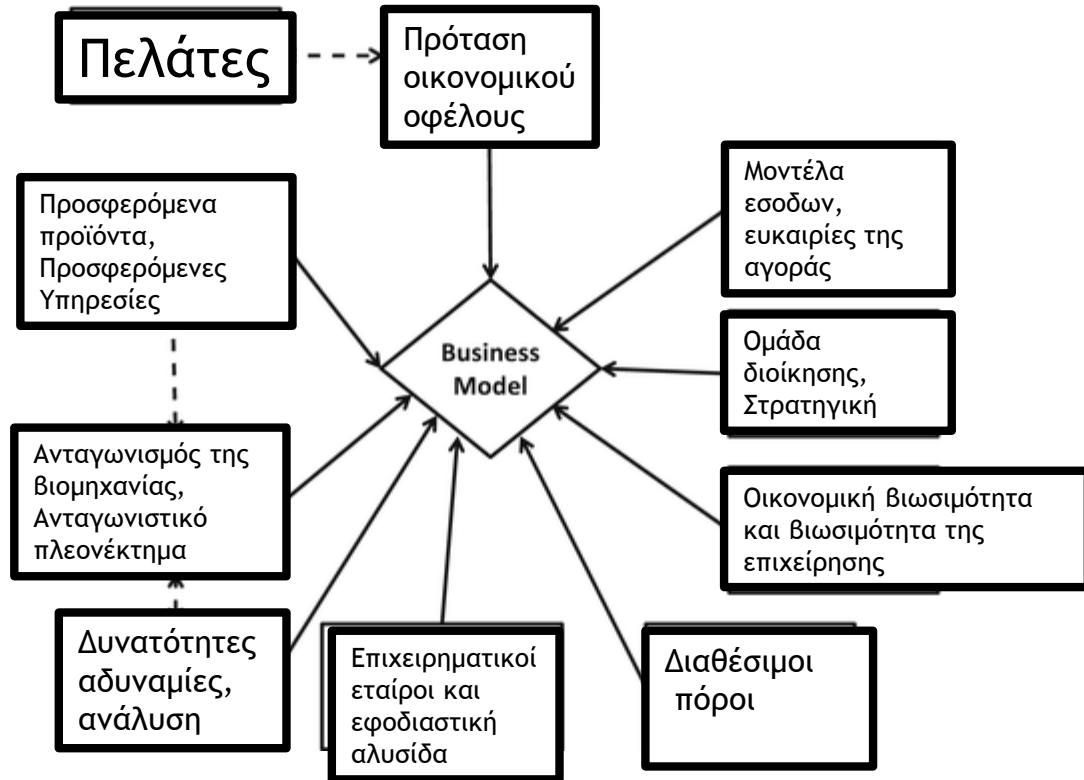
# ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ

Υπάρχουν πολλοί τύποι επιχειρησιακών μοντέλων ΗΕ. Τα πέντε πιο συνηθισμένα μοντέλα είναι:

1. Online απευθείας μάρκετινγκ
2. Ηλεκτρονικά συστήματα προσφορών
3. Ηλεκτρονικές αγορές και ανταλλακτήρια
4. Ιογενές μάρκετινγκ
5. Ομαδικές αγορές



# ΚΥΡΙΑ ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΤΟΥ ΕΠ.ΜΟΝΤΕΛΟΥ



# ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΣΟΔΩΝ

- ◉ Πωλήσεις πχ net a porter
- ◉ Προμήθεια συναλλαγής πχ allazorenma.gr
- ◉ Τέλος συνδρομής πχ. netflix
- ◉ Τέλη διαφήμισης
- ◉ Τέλη σύνδεσης. Amazon.com οι εταιρείες χρεώνουν επειδή παρέχουν αναφορά στους πελάτες τους προς άλλους ιστοτόπους
- ◉ Τέλος Άδειας χρήσης. Πχ με ετήσια συνδρομή ή τέλος ανά χρήση ενός προγράμματος πχ Microsoft ή λογιστικά συστήματα
- ◉ Άλλες πηγές εσόδων. Πχ κάποια Online παιχνίδια.

# NET-A-PORTER

Contact us 24/7 0800 128 264

Enjoy 10% off your first purchase using code *FIRST10* at checkout - T&Cs apply

MENSWEAR

Greece, € EUR | English

## NET-A-PORTER

★ |  | Register | Sign In

WHAT'S NEW

DESIGNERS

CLOTHING

SHOES

BAGS

ACCESSORIES

JEWELRY

LINGERIE

BEAUTY

EDITORIAL

WHAT TO WEAR

SEARCH 



Σύνδεση...



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΜΑΡΓΑΡΙΤΟΠΟΥΛΟΥ-eclass4U 2020

# ΤΟ ΕΙΔΗΣΕΟΓΡΑΦΙΚΟ ΡΟΡΤΑΛ IN.GR

Εργασία

in.gr

Σάββατο 24 Οκτωβρίου 2020 | 15:05



ΑΡΧΙΚΗ | ΕΙΔΗΣΕΙΣ | ΕΛΛΑΔΑ | ΚΟΣΜΟΣ | ΠΟΛΙΤΙΚΗ | ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ | ΣΠΟΡ | ΑΠΟΨΗ | ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ | ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ | ΕΠΙΣΤΗΜΗ | ΑΥΤΟ | ΥΓΕΙΑ | LIFE | IN TV | ENG | PLUS

LIVE ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ | Κοροναϊός: Λεπτό προς λεπτό στο in.gr η εξέλιξη παγκοσμίως

# ΚΟΡΟΝΑΙΟΣ # ΜΑΣΚΕΣ # ΠΡΟΕΔΡΙΚΕΣ ΕΚΛΟΓΕΣ ΗΠΑ # ΧΡΥΣΗ ΑΥΓΗ # ΧΡΗΣΤΟΣ ΠΑΠΠΑΣ # ORUC REIS # ΕΝΑ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΟ ΓΙΕΝ # ΣΠΙΤΙ ΜΕ ΤΟ ΜΕΓΑ



Η ΑΠΟΡΡΗΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΑΙΓΥΠΤΙΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ  
ΣΤΟΝ ΠΡΩΘΥΠΟΥΡΓΟ ΚΑΙ ΤΟΝ ΚΥΠΡΙΟ ΠΡΟΕΔΡΟ

## ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΤΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΖΙΧΑΝΤΙΣΤΕΣ

Προετοιμασία για νέες τρομοκρατίες στην Ελλάδα στο μέλλον-Πως και χρησιμοποιεί η Τουρκία

«Εάν γυρίσει το πρόσωπο σε Σίγγι»  
«Πως θα σε δω, γυρνώντας το κεφάλι»  
«Όχι από Αραβία το ανθρώπινο αίμα»  
«Αν είναι προετοιμασμένοι, θα έρθουν»  
«ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΣΑΒΒΑΤΟΥ»  
«Ακούει από το κεφάλι»

Απόφαση: «Αν είναι προετοιμασμένοι, θα έρθουν»  
«ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΣΑΒΒΑΤΟΥ»  
«Ακούει από το κεφάλι»

video

MEDIA

### Στα «Νέα Σαββατοκύριακα»: Προετοιμαστείτε για τζιχαντιστές

Η απόρρητη ενημέρωση του αιγυπτίου προέδρου στον Πρωθυπουργό και τον κύπριο πρόεδρο ...

24 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 2020 | 02:02

## ΡΟΗ ΕΙΔΗΣΕΩΝ



Λαγός έχει γίνει ο... Χρήστος Παππάς - Τον αναζητούν παντού

1 λεπτό πριν



Πώς επηρεάζει ο Ωροσκόπος τις ερωτικές σου επιλογές στη σχέση;

4 λεπτά πριν



Κραυγή αγωνίας από τους ιταλούς γιατρούς - Σε οριακή κατάσταση οι ΜΕΘ

12 λεπτά πριν



Αποκαλυπτικό ρεπορτάζ του Spiegel για επαναστροφές προσφύγων από τη Γροιλανδία

# ΒΑΣΙΚΟΙ ΤΥΠΟΙ ΕΠΙΧ. ΜΟΝΤΕΛΩΝ (TIMMERS)

1. Ηλεκτρονικά Καταστήματα (E-shops)
2. Ηλεκτρονικές Προμήθειες (E-procurement)
3. Ηλεκτρονικές Δημοπρασίες (E-auctions) (κλασική, αντίστροφη)
4. Ηλεκτρονικά πολυκαταστήματα (E-malls)
5. Αγορές τρίτων (Third party marketplaces)
6. Εικονικές κοινότητες (Virtual communities)
7. Παροχείς υπηρεσιών υποστήριξης (Value chain service providers)
8. Ολοκληρωτές αλυσίδας αξίας (Value chain integrators)
9. Πλατφόρμες συνεργασίας (Collaboration platforms)
10. Μεσιτεία πληροφοριών, εμπιστοσύνης και άλλων υπηρεσιών (Information brokerage, trust and other services)

# ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΙΧ. ΜΟΝΤΕΛΟΥ

- ◉ Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας και της αλυσίδας οικ. Οφέλους
- ◉ Διαμόρφωση της ανταγωνιστικής στρατηγικής του εγχειρήματος και των μακροχρόνιων σχεδίων της
- ◉ Παρουσίαση της πρότασης οικονομικού οφέλους για τον πελάτη
- ◉ Προσδιορισμός του ποιος θα χρησιμοποιεί την τεχνολογία και για ποιο σκοπό. Καθορισμός της διεργασίας παραγωγής εσόδων. Που θα λειτουργεί η επιχείρηση.
- ◉ Εκτίμηση της δομής και του ποσού του κόστους και των δυνατοτήτων κέρδους

# ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΕΠΙΧ. ΜΟΝΤΕΛΩΝ 8

## ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

- ◉ Μεσιτεία. Διαμορφωτές της αγοράς που χρεώνουν προμήθεια για τις υπηρεσίες τους
- ◉ Διαφήμιση. Ιστότοποι που παρέχουν περιεχόμενο και χρεώνουν διαφημιστές για σχετικές διαφημίσεις
- ◉ Διαμεσολαβητές πληροφοριών. Παρέχουν πληροφορίες και υποδομή, που βοηθούν τους αγοραστές και τους πωλητές και χρεώνουν για τις υπηρεσίες τους.
- ◉ Έμπορος. Έμποροι λιανικής
- ◉ Μοντέλο απευθείας πώλησης. Πώληση χωρίς διαμεσολαβητές
- ◉ Σύνδεση. Πληρωμή προς ιδιοκτήτες ιστοτόπων, ώστε να τοποθετηθούν διαφημιστικές αφίσες
- ◉ Κοινότητα. Μοντέλο που βασίζεται σε κοινωνικά μέσα, το οποίο χρησιμοποιεί εργαλεία του web 2.0. και κοινωνικά δίκτυα

# ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΗΛ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ

## ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

- ◉ Ανάγκη για παγκόσμια αποδεκτά πρότυπα σε θέματα ποιότητας, ασφάλειας και αξιοπιστίας
- ◉ Ανεπαρκές εύρος ζώνης τηλεπικοινωνιών
- ◉ Τα εργαλεία ανάπτυξης λογισμικού είναι υπό ανάπτυξη
- ◉ Δυσκολίες ολοκλήρωσης του ίντερνετ και του λογισμικού ΗΕ με ορισμένες εφαρμογές ή και βάσεις δεδομένων
- ◉ Ακριβή προσπέλαση στο ίντερνετ
- ◉ Η ικανοποίηση παραγγελιών για Β2C μεγάλης κλίμακας απαιτεί ειδικές αυτοματοποιημένες αποθήκες



# ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΗΛ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ

## ΜΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

- ◉ τα προβλήματα ασφάλειας και διασφάλισης απορρήτου αποτρέπουν τους χρήστες από αγορές
- ◉ Έλλειψη εμπιστοσύνης στους πωλητές, στους υπολογιστές και στις απρόσωπες συναλλαγές
- ◉ Αντίσταση στην αλλαγή
- ◉ Πολλά νομικά θέματα και θέματα δημόσιας πολιτικής, περιλαμβανομένης και της φορολόγησης, δεν έχουν επιλυθεί ακόμα
- ◉ Εθνικές και διεθνείς κυβερνητικές ρυθμίσεις που δυσκολεύουν τις συναλλαγές
- ◉ Δυσκολία μέτρησης οφελών του ΗΕ
- ◉ Δεν υπάρχουν αρκετοί πελάτες. Υπάρχει έλλειψη συνεργασίας στην εφοδιαστική αλυσίδα

# Pinterest

- ◉ Είναι ένας ιστότοπος κοινωνικού σελιδοδείκτη, όπου οι χρήστες «καρφιτσώνουν» εικόνες, επάνω σε ένα εικονικό πίνακα ανακοινώσεων με καρφίτσες.
- ◉ Δεν έχει τυπικό μοντέλο εσόδων. Τρέχουσα προτεραιότητα η ανάπτυξη. Ταχύτερα αναπτυσσόμενο κοινωνικό δίκτυο, το 3ο δημοφιλέστερο στο web.
- ◉ Χρήση του pinterest για διαφήμιση και ΜΚΤ

# Pinterest



Home • Following

jewelry accessories



All Pins ▾



Earrings

Layering necklaces

Rings

Aesthetic

Necklaces

Bracelets

Wedding

Photography

Handmade

Accessories

Trendy

Earrings wedding



😊👁️17 of The trendiest butterfly necklaces to look...



Say hi to your new Jewellery obsession.



Why Editor's & Celebrities, Alike, Can't Stop Wearing This...



Fede Ring 9k Yellow Gold with Emerald

❤️😍👁️ 3.8k



PRE-ORDER: Women's Beaded Choker with Baroque White Pearls...



# Pinterest

- ◉ Το Pinterest είναι ένα κοινωνικό δίκτυο που συνδέει ανθρώπους, οι οποίοι βρίσκουν ενδιαφέρουσες εικόνες στο διαδίκτυο. Είναι κι μια πλατφόρμα, στην οποία μπορούν να υποστηριχθούν αρκετές δραστηριότητες ΗΕ, αφού οι εταιρείες μπορούν να δημιουργήσουν πίνακες ανακοινώσεων , που προωθούν τις εμπορικές τους ονομασίες. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως πλατφόρμα για διευκόλυνση καινοτομιών μέσω παραγωγής ιδεών και διαμοιράσματος. Είναι παράγωγο του Web 2.0.

# Pinterest για επιχείρηση

- Διαμοιρασμός περιεχομένου
- Χτίσιμο μιας κοινότητας (πάνω από 335 εκ. άνθρωποι)
- Εκπαίδευση πελατών (μέσα από tutorial, how tos Κτλ)
- Να προωθείς το περιεχόμενο του site σου (Backlinks) και να αυξάνεις την επισκεψιμότητα και τις πωλήσεις.

# ΚΥΡΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΗΕ

- ◉ Παρουσία και ανακάλυψη, Εύρεση πληροφοριών, σύγκριση, ανάλυση
- ◉ Διαπραγμάτευση, Αγορά, πώληση, ανταλλαγή
- ◉ Επικοινωνία, συνεργασία, εκμάθηση
- ◉ Ψυχαγωγία
- ◉ Βελτίωση της απόδοσης
- ◉ Άλλες δραστηριότητες, πρόσληψη, εξυπηρέτηση πελατών.

# ΚΥΡΙΟΙ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΗΕ

- ◉ Ηλεκτρονικές Αγορές
- ◉ Μετωπικά καταστήματα, Εμπορικά κέντρα, Δικτυακές πύλες
- ◉ Ηλεκτρονικοί κατάλογοι, μηχανές αναζήτησης, καλάθια αγορών, κατάλογοι, ηλεκτρονικοί χάρτες
- ◉ Ηλεκτρονικές δημοπρασίες
- ◉ Εργαλεία Web 2.0. Υπηρεσίες κοινωνικών δικτύων.
- ◉ Εικονικοί κόσμοι
- ◉ Πληρωμές, επεξεργασία παραγγελιών, ασφάλεια και υποστήριξη

# Οι ηλεκτρονικές αγορές έχουν 4 κύριες λειτουργίες:

- ◉ Διευκόλυνση διεξαγωγής συναλλαγών, παρέχοντας σημείο συνάντησης για αγοραστές και πωλητές
- ◉ Διευκόλυνση της ροής σχετικών πληροφοριών
- ◉ Παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με συναλλαγές της αγοράς, όπως πληρωμές και μεσεγγύηση
- ◉ Παροχή βοηθητικών υπηρεσιών όπως νομικού πλαισίου, λογιστικού ελέγχου και ασφάλειας



# ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΜΙΑΣ ΑΓΟΡΑΣ

## ΤΑΙΡΙΑΣΜΑ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ ΚΑΙ ΠΩΛΗΤΩΝ

- Καθορισμός προσφορών προϊόντων
- Αναζήτηση (από αγοραστές για πωλητές και από πωλητές για αγοραστές) πληροφοριων, τιμών και προϊόντων
- Εύρεση τιμών
- Άλλες, αύξηση πωλήσεων, παροχή εργαλείων , διακανονισμός δημοπρασιών

## ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

- Επικοινωνία
- Μηχανισμοί: παροχή καταλόγων
- Διακίνηση
- Ρύθμιση οφειλών, μεταφορά πληρωμών σε πωλητές, υπηρεσίες μεσεγγύησης
- Εμπιστοσύνη, πιστωτικό σύστημα, καλή φήμη, εταιρείες αξιολόγησης

## ΙΔΡΥΜΑΤΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ (ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ)

- Νομικό, εμπορικός κώδικας, νομοθεσία συμβάσεων, διευθέτηση διαφορών, προστασία πνευματικών δικαιωμάτων
- Ρυθμιστικό, νόμοι και ρυθμίσεις, συμμόρφωση και παρακολούθηση και επιβολή
- Ανακάλυψη, παρέχει πληροφορίες για την αγορά, πχ για τον ανταγωνισμό και τις κρατικές ρυθμίσεις

# Τύποι ηλεκτρονικών αγορών

## Ιδιωτικές ηλ. αγορές

- Ανήκουν σε μια εταιρεία και λειτουργούν από αυτήν την εταιρεία
- Starbucks.com
- Net-a-porter.com

## Δημόσιες Ηλ. Αγορές

- Στην πλειοψηφία B2B, ανήκουν σε ένα τρίτο μέρος ή σε μια ομάδα εταιρειών οι οποίες αγοράζουν ή πωλούν, γνωστές και ως ανταλλακτήρια
- Alibaba.com

# Μηχανισμοί αγορών πελατών: καταστήματα του web , εμπορικά κέντρα και δικτυακές πυλές

## **Καταστήματα του WEB πωλούνται (webstore):**

Αναφέρεται στον ιστότοπο μιας εταιρείας όπου πωλούνται προϊόντα και υπηρεσίες.

## **Ηλεκτρονικά Εμπορικά Κέντρα:**

Ηλεκτρονικές αγορές όπου πολλά καταστήματα παρουσιάζουν τους καταλόγους τους. Χρεώνουν μια προμήθεια στους πωλητές, με βάση τον όγκο των πωλήσεων τους

# ΟΙ ΡΟΛΟΙ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΣΤΙΣ ΗΛ. ΑΓΟΡΕΣ

## ⊙ Μεσίτες

- Διαπραγμάτευση
- Οργάνωση ηλ. Εμπορικών κέντρων
- Πράκτορας σύγκρισης
- Πάροχος βοηθημάτων αγορών
- Υπηρεσίες ταιριάσματος

## ⊙ Διανομείς στο B2B

# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ:

- ◉ Αποτελούνται από μια βάση δεδομένων προϊόντων, δυνατότητες κατάταξης και αναζήτησης και από μια λειτουργία παρουσίασης. Είναι η ραχοκοκαλιά των περισσότερων ιστότοπων πωλήσεων ΗΕ

## ΜΗΧΑΝΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ

- ◉ Ένα πρόγραμμα υπολογιστή το οποίο μπορεί να προσπελάσει μια βάση δεδομένων πόρων του ίντερνετ και να ψάξει για συγκεκριμένες πληροφορίες ή με βάση λέξεις κλειδιά και να αναφέρει τα αποτελέσματα. Δημοφιλέστερες μηχαν. Αναζήτησης: Google, Bing, Yahoo

# Ηλ. Δημοπρασίες (Ebay)

- ◉ Πρόκειται για τον ηλεκτρονικό τρόπο υλοποίησης των κλασικών παραδοσιακών δημοπρασιών. Οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες εκτελούνται σε ελάχιστο χρόνο, με κοινό σημείο πρόσβασης για διοργανωτές και συμμετέχοντες. Απευθύνονται στην τοπική και στη διεθνή αγορά. Οι συμμετέχουσες οντότητες σε ένα σύστημα ηλεκτρονικών δημοπρασιών είναι ο δημοπράτης που καθορίζει τους όρους, με βάση τους οποίους θα πραγματοποιηθεί η δημοπρασία, ο πωλητής, ο οποίος προσφέρει τα προϊόντα του προς πώληση και ο αγοραστής, ο οποίος προσφέρει μια τιμή για τα προϊόντα που επιθυμεί να αγοράσει. Οι τιμές διαμορφώνονται δυναμικά από τις προσφορές.
- ◉ Πιθανότητα απάτης (ελατ. Προϊόντα, λαμβανουν αγαθά χωρίς να πληρώσουν κτλ)
- ◉ Ορισμένα κοινωνικά δίκτυα δίνουν τη δυνατότητα δημοπρασίας

# ΤΥΠΟΙ ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΩΝ

- ◉ ΕΝΑΣ ΑΓΟΡΑΣΤΗΣ, ΕΝΑΣ ΠΩΛΗΤΗΣ
- ◉ ΕΝΑΣ ΠΩΛΗΤΗΣ, ΠΟΛΛΟΙ ΠΙΘΑΝΟΙ ΑΓΟΡΑΣΤΕΣ
- ◉ ΕΝΑΣ ΑΓΟΡΑΣΤΗΣ, ΠΟΛΛΟΙ ΠΙΘΑΝΟΙ ΠΩΛΗΤΕΣ
- ◉ ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΕΣ ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΕΣ - ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ (Ο ΑΓΟΡΑΣΤΗΣ ΘΕΤΕΙ ΕΝΑ ΕΙΔΟΣ ΣΕ ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΑ ΣΕ ΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
- ◉ ΠΟΛΛΟΙ ΠΩΛΗΤΕΣ, ΠΟΛΛΟΙ ΑΓΟΡΑΣΤΕΣ
- ◉ ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΕΣ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ

# ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΩΝ

## ◎ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΠΩΛΗΤΕΣ:

- Αυξημένα έσοδα από την διεύρυνση της πελατειακής τους βάσης και την μείωση του χρόνου κύκλου εργασιών. Μπορούν να πωλούν οπουδήποτε, σε όλο τον κόσμο
- Πιθανότητα διαπραγμάτευσης αντί να πωλούν σε σταθερή τιμή. Μπορούν να πωλούν οποτεδήποτε και να διεξάγουν συχνές δημοπρασίες.
- Βέλτιστη ρύθμιση της τιμής, που καθορίζεται από την αγορά (περισσότεροι αγοραστές, περισσότερες πληροφορίες)
- Οι πωλητές μπορούν να πάρουν περισσότερα χρήματα από τους πελάτες προσφέροντας είδη απευθείας (εξοικονομηση των προμηθειών προς διαμεσολαβητές. Επίσης, οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες είναι πιο οικονομικές από τις χρεώσεις των συμβατικών δημοπρασιών).
- Μπορούν να ρευστοποιούν μεγάλες ποσότητες γρήγορα
- Βελτιωμένη σχέση και πίστη πελατών (ειδικά στην περίπτωση των εξειδικευμένων ιστοτόπων για δημοπρασίες B2B και ηλεκτρονικών ανταλλακτηρίων).



# ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΩΝ

## ◎ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΑΓΟΡΑΣΤΕΣ:

- Ευκαιρίες να βρουν μοναδικά αντικείμενα και συλλεκτικά είδη
- Ψυχαγωγία. Η συμμετοχή σε ηλεκτρονικές δημοπρασίες μπορεί να είναι διασκεδαστική και συναρπαστική
- Ευκολία. Οι αγοραστές μπορούν να υποβάλλουν προσφορές από οπουδήποτε, ακόμη και από το κινητό τους τηλέφωνο. Δεν χρειάζεται να ταξιδέψουν για να βρεθούν σε φυσικό δημοπρατήριο
- Ανωνυμία. Με την βοήθεια ενός τρίτου μέρους, οι αγοραστές μπορούν να μείνουν ανώνυμοι
- Πιθανότητα εύρεσης ευκαιριών τόσο για άτομα όσο και για οργανισμούς

# ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΩΝ

## ◎ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΔΗΜΟΠΡΑΤΕΣ:

- Υψηλότερο ποσοστό επαναλαμβανόμενων αγορών. Η marketresearch.com βρήκε ότι ιστότοποι δημοπρασιών όπως το ebay, επιτυγχάνουν υψηλότερα ποσοστά επαναλαμβανόμενων αγορών σε σχέση με κορυφαίους ιστότοπους Ηεμπορίου B2C όπως η Amazon.com
- Υψηλότερος βαθμός προσκόλλησης στον ιστότοπο ( τάση των πελατών να παραμένουν για περισσότερο χρόνο και να επανέρχονται πιο συχνά). Οι ιστότοποι δημοπρασιών συχνά έχουν μεγαλύτερο βαθμό προσκόλλησης από τους ιστότοπους σταθερής τιμής. Έτσι παράγουν περισσότερα έσοδα από διαφημίσεις για τον ηλεκτρονικό δημοπράτη.
- Εύκολη επέκταση της εμπορικής δραστηριότητας των δημοπρασιών.

- ◉ η ελάχιστη ασφάλεια, ορισμένες δημοπρασίες C2C που διεξάγονται στο Internet δεν είναι ασφαλείς, επειδή γίνονται σε ένα μη κρυπτογραφημένο περιβάλλον (ελάχιστα προστατευμένο). Αυτό σημαίνει ότι οι αριθμοί πιστωτικών καρτών μπορούν να κλαπούν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πληρωμής.
- ◉ η πιθανότητα απάτης, σε πολλές περιπτώσεις τα είδη που δημοπρατούνται είναι μοναδικά, μεταχειρισμένα ή αντίκες. Επειδή ο αγοραστής δεν μπορεί να τα δει ή να τα πιάσει, μπορεί να προμηθευτεί κάτι διαφορετικό από αυτό που είχε στο μυαλό του. Επίσης, τα προϊόντα μπορεί να είναι ελαττωματικά. Οι αγοραστές, επίσης, μπορούν να κάνουν απάτες. Δηλαδή να λαμβάνουν αγαθά και υπηρεσίες χωρίς να πληρώσουν. Για αυτό και είναι σχετικά υψηλό το ποσοστό απάτης στις ηλεκτρονικές δημοπρασίες
- ◉ η περιορισμένη συμμετοχή. Ορισμένες δημοπρασίες είναι μόνο κατόπιν πρόσκλησης, ενώ άλλες είναι ανοικτές μόνο σε διαπραγματευτές. Η περιορισμένη συμμετοχή αποτελεί μειονέκτημα για τους πωλητές, οι οποίοι συνήθως ωφελούνται, αν υπάρχει μεγάλος αριθμός πιθανών αγοραστών. Οι αγοραστές επίσης, μπορεί να μην είναι ικανοποιημένοι αν δεν τους επιτρέπεται να συμμετάσχουν.

# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΑΝΤΙΠΡΑΓΜΑΤΙΣΜΟΣ

- **Αντιπραγματισμός** είναι η ανταλλαγή αγαθών και υπηρεσιών. Είναι η παλαιότερη μέθοδος συναλλαγών. Σήμερα διεξάγεται ανάμεσα σε επιχειρήσεις. Είναι δύσκολο να ταιριαστούν εμπορικοί εταίροι. Ο ηλεκτρονικός αντιπραγματισμός βελτιώνει τη διαδικασία ταιριάσματος προσεγγίζοντας περισσότερους εταίρους. Το ταίριασμα μπορεί να γίνει ταχύτερα και να γίνουν καλύτερα ταιριάσματα.

# Ηλεκτρονικά κοινωνικά δίκτυα και ιστότοποι κοινωνικών δικτύων

- ◉ Κοινωνικό δίκτυο είναι μια εταιρεία, όπως το Facebook που παρέχει δωρεάν χώρο στο Web και εργαλεία για τα μέλη της κοινότητας του ώστε να δημιουργούν προφίλ, να αλληλεπιδρούν, να μοιράζονται πράγματα, να συνδέονται και να δημιουργούν και να εκδίδουν περιεχόμενο.
- ◉ Εμφανίζονται σε διάφορες μορφές.
- ◉ Το μέγεθος τους αυξάνει ταχέως. Για παράδειγμα στα τέλη του 2013 το Pinterest είχε 70 εκ. μέλη τώρα έχουν τριπλασιαστεί. Η τυπική ετήσια αύξηση είναι ενός επιτυχημένου ιστότοπου είναι 40%-50% τα πρώτα χρό.νια της λειτουργίας του

# Οι ιστότοποι κοινωνικών δικτύων παρέχουν πολλές δυνατότητες και υπηρεσίες όπως:

- Οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν μια ιστοσελίδα, όπου παρουσιάζουν τα προφίλ του στο κοινό
- Οι χρήστες μπορούν να δημιουργούν ένα κύκλο φίλων, οι οποίοι συνδέονται μεταξύ τους.
- Ο ιστότοπος παρέχει φόρα συζητήσεων ανα θέμα ή ομάδα
- Υποστηρίζονται προβολή και διαμοιρασμός φωτογραφιών, βίντεο και εγγράφων
- Μπορούν να χρησιμοποιηθούν wikis, για από κοινού δημιουργία εγγράφων
- Αυτοί οι ιστότοποι παρέχουν δυνατότητες email και ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων στα μέλη
- Μπορούν να διατίθενται ειδικοί ώστε να απαντούν σε ερωτήματα των μελών.
- Οι καταναλωτές μπορούν να αξιολογούν και να σχολιάζουν προϊόντα και υπηρεσίες
- Μπορεί να διατίθενται ηλεκτρονική ψηφοφορία για δημοσκόπηση των απόψεων των μελών
- Ο ιστότοπος μπορεί να παρέχει ένα ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο
- Ο ιστότοπος υποστηρίζει συνομιλίες σε διασκέψεις, συνδυασμένες με διαμοιρασμό εγγράφων και εικόνων.
- Διατίθενται υπηρεσίες μηνυμάτων και πινάκων ανακοινώσεων για ανάρτηση πληροφοριών σε ομάδες και σε άτομα, που είναι μέλη του ιστότοπου
- Ο ιστότοπος παρέχει χώρο αποθήκευσης για περιεχόμενο που περιλαμβάνει φωτογραφίες, βίντεο και μουσική
- Οι χρήστες μπορούν να τοποθετούν σελιδοδείκτεςσε περιεχόμενο που δημιουργούν οι ίδιοι
- Οι χρήστες μπορούν να βρίσκουν άλλα δίκτυα, φίλους και θέματα ενδιαφέροντος

# ΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ:

- ◉ Ενθαρρύνουν τους καταναλωτές να αξιολογούν και να σχολιάζουν προϊόντα και υπηρεσίες
- ◉ Να επιτρέπει σε καταναλωτές να δημιουργούν τις δικές τους θεματικές περιοχές και να δημιουργουν κοινότητες φόρα για κοινά ενδιαφέροντα, που πιθανώς σχετίζονται με προϊόντα μιας εταιρείας
- ◉ Να προσλαμβάνει ιστολόγους (bloggers) ή επιμελητές, οι οποίοι μπορούν να καθοδηγήσουν συζητήσεις για να λαμβάνουν ανάδραση από πελάτες.
- ◉ Να παρέχει κίνητρα όπως σουιπστέικ και διαγωνισμούς για πελάτες, ώστε να τους εμπλέκει σε εκστρατείες σχεδίασης μάρκετινγκ νέων προϊόντων και υπηρεσιών.
- ◉ Να ενθαρρύνει την παραγωγή βίντεο από χρήστες για προϊόντα ή υπηρεσίες και να προσφέρει βραβεία για βίντεο διαφημίσεων που κερδίζουν
- ◉ Να παρέχει ενδιαφέρουσες ιστορίες σε ηλεκτρονικά ενημερωτικά δελτία

# Amazon.com





# Amazon.com

Το 1995 ο Jeff Bezos είδε μια επιχειρηματική ευκαιρία, αντί ενός επιχειρηματικού προβλήματος και άρχισε να πουλάει βιβλία με ηλεκτρονικό τρόπο. Με τα χρόνια, η εταιρεία βελτιωνόταν συνεχώς, επεκτεινόταν και άλλαζε το επιχειρησιακό της μοντέλο, επεκτείνοντας τα προϊόντα της και βελτιώνοντας την εμπειρία πελατών και προσθέτοντας νέα προϊόντα και υπηρεσίες και επιχειρηματικούς συμμάχους. Το 2012 άρχισε να κάνει παραδόσεις την ίδια μέρα. Πλέον περιλαμβάνει εκατομμύρια προϊόντα και υπηρεσίες. Προσφέρει επίσης υπηρεσίες υποστήριξης και αναγνωρίζεται ως η κορυφαία ηλεκτρονική εταιρεία για παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών και υπηρεσιών διαχείρισης σχέσεων με πελάτες CRM. Έχει ένα εξαιρετικό συστημα αποθεμάτων, που δίνει στην εταιρεία μεγάλο πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού. Πασίγνωστη πλέον για την επιχειρηματική της στρατηγική και για την εξαγορά των επιτυχημένων ανταγωνιστών της. Σε εξειδικευμένες αγορές.

# Amazon

- ◉ Το 2012 το περιοδικό Fortune επέλεξε τον Bezos ως τον επιχειρηματία της χρονιάς. Οι ετήσιες πωλήσεις αυξήθηκαν συνεχώς κατά 30%-40% κάθε έτος. Είναι ο υπ' αριθμόν 1 λιανέμπορος B2C και ο ιστότοπος ΗΕ που κερδίζει περισσότερα χρήματα στον κόσμο.
- ◉ Η περίπτωση της Amazon δείχνει την εξέλιξη του ηλεκτρονικού λιανικού εμπορίου, μερικά από τα προβλήματα που προέκυψαν και τις λύσεις που χρησιμοποιήθηκαν από την Amazon για επέκταση των δραστηριοτήτων της. Επίσης, δείχνει κύριες τάσεις στο ΗΕ. Η εταιρεία είναι επιτυχημένη λόγω του μεγέθους, των καινοτομιών, της εξατομικευσης, της εκπλήρωσης παραγγελιών και της εξυπηρέτησης πελατών.
- ◉ Διαβάστε επίσης: <https://www.fortunegreece.com/article/pos-i-amazon-allaxe-ton-kosmo-mesa-se-25-chronia/>

# Επανακαθορίζοντας τη λιανική

- Η Amazon οδηγούσε συνεχώς την ευκολία των αγορών σε νέα επίπεδα. Πριν από το 1994, οι αγοραστές έπρεπε να ταξιδεύουν σε καταστήματα για να ανακαλύψουν και να αγοράσουν πράγματα. Τα ψώνια ήταν δύσκολη δουλειά- περιπλάνηση σε πολλαπλούς διαδρόμους, αναζήτηση ενός επιθυμητού αντικειμένου, κλάματα και γκρίνια από τα παιδιά και αναμονή σε μεγάλες ουρές στα ταμεία. Σήμερα, τα καταστήματα προσπαθούν να επικοινωνήσουν με τους αγοραστές οπουδήποτε, οποτεδήποτε και μέσω πολλαπλών καναλιών και συσκευών.
- Αφού έζησαν για πρώτη φορά τη δωρεάν μεταφορά εντός δύο ημερών από το συνδρομητικό πρόγραμμα **Amazon Prime**, οι αγοραστές άρχισαν να μην περιμένουν τίποτα λιγότερο από κάθε διαδικτυακό λιανοπωλητή. Περίπου 100 εκατομμύρια αγοραστές παγκοσμίως έχουν Amazon Prime.
- Η εταιρεία κατέστησε τα ψώνια πιο βολικά μέσα από λειτουργίες όπως η παραγγελία με ένα κλικ, οι εξατομικευμένες προτάσεις, η παραλαβή πακέτων σε κόμβους και χώρους αποθήκευσης της Amazon, η παραγγελία προϊόντων με το άγγιγμα ενός κουμπιού στο Dash, και η παράδοση μέσα στο σπίτι με το **Amazon Key**.
- Οι αγοραστές μπορούν επίσης να αναζητήσουν και να παραγγείλουν αντικείμενα μέσω μιας απλής φωνητικής εντολής στο **Echo** ή κάνοντας κλικ σε μια εικόνα στο Instagram ή στο Pinterest. Η Amazon έχει πλέον ακόμα και ένα **κατάστημα Go** χωρίς ταμίες στην Ταϊλάνδη.
- Η Amazon αποτελεί παράγοντα για την αύξηση των λουκέτων σε φυσικά καταστήματα που δεν μπορούν να συμβαδίσουν με τις αλλαγές στο λιανικό εμπόριο. Κατά τις πρώτες 15 εβδομάδες του 2019 και μόνο, υπήρχαν περίπου 6.000 λουκέτα καταστημάτων στις ΗΠΑ συνολικά, υψηλότερα από τον αριθμό λουκέτων σε όλο το 2018 . Οι αναλυτές φοβούνται ότι θα έρθει μια «λιανική αποκάλυψη».

# Επανακαθορίζοντας τη λιανική

- ο μέλλον της Amazon, όπως και το μέλλον των αγοραστών και του κοινωνικού συνόλου, είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την άνοδο της τεχνητής νοημοσύνης. Ξεκινώντας από την Alexa, τον εικονικό βοηθό της εταιρείας, η Amazon στοιχηματίζει στην τεχνητή νοημοσύνη.
- Μάλιστα, η Amazon πειραματίζεται με την προγνωστική αποστολή, μια πρακτική στην οποία προβλέπει τι χρειάζονται οι αγοραστές και ταχυδρομεί τα αντικείμενα χωρίς οι αγοραστές να τα παραγγείλουν. Οι αγοραστές θα μπορούν να κρατήσουν τα αντικείμενα που τους αρέσουν και να επιστρέψουν εκείνα που δεν θέλουν χωρίς χρέωση.
- Πιο άμεσα ερωτήματα αφορούν την είσοδο της Amazon σε δύο βασικές βιομηχανίες: την υγειονομική περίθαλψη και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.
- Παρά το γεγονός ότι η Amazon έχει διαταράξει πολλές βιομηχανίες, αυτές οι δύο είναι ισχυρά ρυθμιζόμενες βιομηχανίες στις οποίες η εταιρεία δεν έχει μεγάλη εμπειρία.
- Η Amazon εξετάζει το ενδεχόμενο να γίνει σημαντικός παίκτης στις φαρμακευτικές αγορές και στις αγορές ασφάλισης υγείας. Τον Μάιο απέκτησε το ηλεκτρονικό φαρμακείο PillPack για 1 δισεκατομμύριο δολάρια, ώστε να μπει στην αγορά αξίας 500 δισεκατομμυρίων δολαρίων των συνταγογραφούμενων φαρμάκων, και δημιούργησε μια κοινοπραξία στο χώρο της υγείας με τις Berkshire Hathaway και JP Morgan Chase.
- Εν τω μεταξύ, με 310 εκατομμύρια λογαριασμούς πελατών, η Amazon χτίζει μια σειρά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών υψηλής τεχνολογίας, όπως η Amazon Cash, ένας τρόπος να προσθέσετε μετρητά στο ηλεκτρονικό σας υπόλοιπο, και η Amazon Pay, μια ηλεκτρονική υπηρεσία πληρωμών. Τα προγράμματα αυτά αποσκοπούν στην ανάπτυξη αγορών όπως η Ινδία, η οποία έχει έναν τεράστιο πληθυσμό που δε χρησιμοποιεί τράπεζες.
- Η Amazon έχει αναδιαμορφώσει τη λιανική αγορά μόνιμα τα τελευταία 25 χρόνια. Στα επόμενα 25, θα μπορούσε να επαναπροσδιορίσει πλήρως το πώς ψωνίζει ο κόσμος.

# MARKETING ΣΤΟ INTERNET ΚΑΙ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ B2C

## ⦿ Ηλεκτρονικό λιανεμπόριο

- Ένας λιανέμπορος είναι ένας διαμεσολαβητής πωλήσεων ανάμεσα σε κατασκευαστές και σε πελάτες
- Οι πωλήσεις μέσω καταλόγων προσφέρουν σε εταιρείες την ευκαιρία να προσεγγίζουν περισσότερους πελάτες και να δίνουν στους πελάτες την ευκαιρία να κάνουν αγορές από το σπίτι

## ⦿ Η-Εμπόριο

- Το λιανεμπόριο που πραγματοποιείται μέσω ίντερνετ
- Το ΗΕ δίνει την δυνατότητα στους κατασκευαστές να πουλάνε απευθείας στους πελάτες χωρίς διαμεσολαβητές
- Το Amazon είναι ο υπ' αριθμόν 1 λιανέμπορος B2C και ο ιστότοπος ΗΕ παγκοσμίως

# ΤΙ ΠΩΛΕΙΤΑΙ ΚΑΛΑ ΣΤΟ INTERNET

- ◉ Ταξίδια
- ◉ Λογισμικό και hardware Η/Υ
- ◉ Ηλεκτρονικά Βιβλία και βίντεο
- ◉ Προμήθειες γραφείου
- ◉ Βιταμίνες και αθλητικά είδη και συμπληρώματα διατροφής
- ◉ Βιβλία και Μουσική
- ◉ Παιχνίδια
- ◉ Προϊόντα υγείας και ομορφιάς
- ◉ Ψυχαγωγία
- ◉ Ρούχα
- ◉ Κοσμήματα
- ◉ Αυτοκίνητα

# Χαρακτηριστικά του επιτυχημένου Ηλ. Λιανεμπορίου

- ◉ Ο Λιανέμπορας Ηλεκτρονικός και μη προσφέρει ποιοτικά προϊόντα σε ανταγωνιστικές τιμές σε συνδυασμό με υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης
- ◉ Αγαθά με τα παρακάτω χαρακτηριστικά προβλέπεται να έχουν τις περισσότερες πωλήσεις:
  - Αναγνώριση εμπορικής ονομασίας (πχ Apple)
  - Ψηφιοποιημένη μορφή
  - Σχετικά φθηνά είδη
  - Συχνά αγοραζόμενα είδη πχ βιβλία, καλλυντικά, γραφ. Ύλη
  - Βασικά προϊόντα για τα οποία δεν είναι απαραίτητη η φυσική επιθεώρηση
  - Γνωστά συσκευασμένα είδη, που κανονικά δεν ανοίγονται σε ένα φυσικό κατάστημα πχ κονσέρβες ή σφραγισμένες τροφές.

# ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΛΙΑΝΕΜΠΟΡΙΟΥ

- ◉ Απευθείας πωλήσεις Direct Marketing
  - Πωλήσεις Online χωρίς φυσικά καταστήματα
- ◉ Απευθείας πωλήσεις από κατασκευαστές και κατασκευή κατά παραγγελία
  - Κατασκευαστές πωλούν απευθείας σε πελάτες
- ◉ Εικονικοί Αμιγείς Ηλ. Λιανέμποροι
  - Απευθείας πωλήσεις σε καταναλωτές χωρίς φυσικό κατάστημα πχ Amazon
- ◉ Λιανέμποροι μερικού ΗΕ
  - Το πιο διαδεδομένο μοντέλο ΗΕ που ανταγωνίζεται αμιγείς ηλ. λιανεμπόρους
- ◉ Λιανικό Εμπόριο σε Ηλ. Εμπορικά Κέντρα
  - Κατάλογοι παραπομπής
  - Εμπορικά κέντρα με υπηρεσίες κοινής χρήσης
- ◉ Πολυκαναλικό μοντέλο
  - Η εταιρεία πουλά σε πολλαπλά κανάλια ταυτόχρονα



# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΒΟΗΘΗΜΑΤΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΑΓΟΡΩΝ

- ◉ Δικτυακές πύλες αγορών, shopping portals πχ ebay.com
- ◉ Κοινότητες υποβοήθησης
- ◉ Σύγκριση τιμών και ποιότητας με λογισμικό πρακτόρων αγορών Shopbots
  - Google Enterprise Search , Enterprise Search Appliance
  - Υπηρεσίες κατάσκοποι
- ◉ Ιστότοποι αξιολογήσεων, κριτικών και συστάσεων
  - Αξιολογήσεις και κριτικές πελατών, μαρτυρίες πελατών, αξιολογήσεις και κριτικές ειδικών, επιδοτούμενες κριτικές, διαλογικό μάρκετινγκ, κριτικές προϊόντων σε βίντεο, bloggers δημοσιεύουν κριτικές και φυσικά συστάσεις από άλλους αγοραστές φίλους και οικογένεια
- ◉ Ιστότοποι σύγκρισης αγορών πχ freepricealerts.com
- ◉ Ιστότοποι επαλήθευσης αξιοπιστίας πχ truste.com
- ◉ Άλλα εργαλεία υποβοήθησης αγορών πχ temptalia.com/foundation-matrix/

# ΤΟ ΝΕΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ: ΛΙΑΝΕΜΠΟΡΟΙ ΈΝΑΝΤΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΛΙΑΝΕΜΠΟΡΩΝ

Κύριες μεταβλητές των ηλεκτρονικών αγοραστών που επηρεάζουν τον ανταγωνισμό και φέρνουν αλλαγές στην προσφορά και ζήτηση:

- ◉ Κόστος αναζήτησης για τους πελάτες
- ◉ Χρόνος Παράδοσης
- ◉ Κόστος διανομής
- ◉ Διαφορές Φορολογίας
- ◉ Τιμή
- ◉ Διαθέσιμες πληροφορίες σε αγοραστές
- ◉ Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν τον ανταγωνισμό πχ χαρακτηριστικά αγοραστών, πωλητών , κανάλια διανομής κτλ

# Η επιτυχία των μικρών ηλ. Λιανεμπόρων Βασίζεται στα εξής:

Εργασία

- ◉ Εξειδικευμένες αγορές. Προϊόντα που δεν μπορούν να παραχθούν μαζικά.
- ◉ Ταχύτερη παράδοση από την Amazon. Ειδικά διανεμόμενα προϊόντα σε τοπικές αγορές είναι ιδανικά για μικρές επιχειρήσεις
- ◉ Προστασία απορρήτου
- ◉ Επικέντρωση σε τοπικές αγορές
- ◉ Παροχή εξαιρετης εξυπηρέτησης πελατών
- ◉ Οι τιμές πρέπει να είναι ανταγωνιστικές
- ◉ Διατηρώντας την φήμη τους χρησιμοποιώντας στρατηγικές είτε αμιγούς ΗΕ, είτε μερικού , είτε παραδοσιακού εμπορίου