

ΔΕΟ 45

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΑΚ. ΕΤΟΣ 2021-2022



Ενδεικτική Απάντηση 2ης
ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



Eclass4U

The best Choice for you

210 5711484, 6970 401981
grammateia.eclass4u@gmail.com

Επιμέλεια: ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΜΑΡΓΑΡΙΤΟΠΟΥΛΟΥ

ECLASS4U.GR 2021-2022

2Η ΓΡΑΠΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΟ 45

ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ- ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΤΕ ΤΗ ΔΙΚΗ ΣΑΣ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΦΟΣ ΚΑΙ ΚΡΙΣΗ- Η ΛΟΓΟΚΛΟΠΗ ΤΙΜΩΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΕΑΠ

Εισαγωγή

Επικοινωνήστε με τον καθηγητή ΣΕΠ σας και επιβεβαιώστε ότι επιθυμεί να προσθέσετε εισαγωγή στην εργασία σας. Δεν θέλουν όλοι οι καθηγητές εισαγωγή. Ωστόσο, ανά επιλέξετε να την γράψετε, φροντίστε να συμπεριλάβετε σε αυτήν μια σύνοψη των θεμάτων που θα σας απασχολήσουν.

Οι πολίτες πλέον έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά από τις δημόσιες υπηρεσίες, διευκολύνοντας έτσι τις διαδικασίες, μειώνοντας τον χρόνο αναμονής και την γραφειοκρατία και σε ένα μεγάλο βαθμό επιτυγχάνοντας την διαφάνεια. Στην ψηφιακή αναβάθμιση και την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει συμβάλει αρκετά το ηλεκτρονικό εμπόριο και η ανάπτυξη του.

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας τις τελευταίες δεκαετίες, έχει επιτρέψει στις επιχειρήσεις να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους σε μεγάλο βαθμό. Πλέον δεν απαιτείται η φυσική ύπαρξη ενός καταστήματος για να πραγματοποιηθεί πωλήσεις. Επίσης, οι κινητές συσκευές έχουν εξελιχθεί σημαντικά και επιτρέπουν την χρήση τεχνολογιών και συστημάτων εύρεσης τοποθεσίας αξιοποιώντας πληροφορίες σχετικά με την γεωγραφική θέση και τα περιβάλλοντα του χρήστη και ως εκ τούτου συμβάλλουν με την σειρά τους στην ανάπτυξη νέων κατευθυντήριων για το λιανεμπόριο. Ενώ τα κοινωνικά μέσα έχουν αποτελέσει τη βάση για την ανάπτυξη και του κοινωνικού εμπορίου, επιτρέποντας τις αγοραπωλησίες μεταξύ ενδιαφερομένων και λιανεμπόρων με παρουσία στις κοινωνικές αγορές. Η εξέλιξη αυτή, έχει προσφέρει τεράστιες δυνατότητες στις επιχειρήσεις να αναπτυχθούν και να διευρύνουν τον κύκλο εργασιών τους, διασφαλίζοντας την επιβίωσή τους σε πολλές περιπτώσεις.

ΘΕΜΑ 1ο

Η Ενιαία Εθνική Πύλη Παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών (gov.gr) αποτελεί το κεντρικό σημείο εισόδου και αναφοράς για πληροφορίες και ψηφιακές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Φιλοξενεί έναν μεγάλο και διαρκώς αυξανόμενο αριθμό ψηφιακών υπηρεσιών των υπουργείων, φορέων, οργανισμών και ανεξάρτητων αρχών του Δημοσίου, που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου (στην παρούσα φάση, φιλοξενεί 1292 υπηρεσίες). Ο Πίνακας 5.1 του βιβλίου παρουσιάζει αντιπροσωπευτικές κατηγορίες των στόχων απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για κάθε μία από τις τέσσερις (4) κατηγορίες δραστηριοτήτων της.

Ερώτηση: (Α) Πλοηγηθείτε στο gov.gr και επιλέξτε δύο (2) υπηρεσίες, μία G2C και μία G2B, οι οποίες να συνεισφέρουν στην επίτευξη διαφορετικών στόχων απόδοσης του Πίνακα 5.1. Περιγράψτε τις υπηρεσίες και εξηγήστε πως συνεισφέρουν στους στόχους απόδοσης που επιλέξατε.

(Β) Στην Ενότητα 5.1 (σελ. 257-258) αναφέρονται οι τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επιλέξτε μία από αυτές και περιγράψτε τη σύντομα. Στη συνέχεια ανατρέξτε στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, η οποία καταγράφει τις απαραίτητες παρεμβάσεις στον τρόπο που η Ελλάδα αξιοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία και περιγράψτε τις χρήσεις της τεχνολογίας που επιλέξατε στη Δημόσια Διοίκηση. Το έγγραφο που πρέπει να χρησιμοποιήσετε βρίσκεται στη διεύθυνση: https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf

A) Στόχοι απόδοσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι γνωστή και ως ψηφιακή διακυβέρνηση και αναφέρεται στην χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών γενικά και του ηλεκτρονικού εμπορίου ιδιαίτερα, για να βελτιωθεί η παράδοση κυβερνητικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων στον δημόσιο τομέα όπως η παροχή πιο

βολικής πρόσβασης σε πληροφορίες και υπηρεσίες και παροχή αποδοτικής παράδοσης κυβερνητικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς και βελτίωση των κυβερνητικών υπαλλήλων. Επίσης, είναι ένας αποτελεσματικός και αποδοτικός τρόπος για να αλληλεπιδρούν οι κυβερνήσεις με πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες οντότητες και για να βελτιώνονται οι επιχειρηματικές συναλλαγές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1 Αντιπροσωπευτικές κατηγορίες των στόχων απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	
Κυβέρνηση προς Πολίτες (G2C)	Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (G2B)
Μείωση του χρόνου που απαιτείται για την αλληλεπίδραση με την κυβέρνηση	Αύξηση της ικανότητας των επιχειρήσεων να εντοπίσουν, να μελετήσουν και να σχολιάσουν κανόνες και κανονισμούς
Δημιουργία φιλικού σημείου πρόσβασης στις κυβερνητικές υπηρεσίες για τους πολίτες	Μείωση του φόρτου στις επιχειρήσεις με τη διαδικτυακή αρχειοθέτηση φορολογικών και άλλων εγγράφων
Μείωση του χρόνου που δαπανάται για την εύρεση εργασίας στο δημόσιο	Μείωση χρόνου συμπλήρωσης εντύπων και εντοπισμού σχετικών πληροφοριών
Μείωση του μέσου χρόνου για τους πολίτες να εντοπίσουν επιδόματα και να ελέγξουν αν τα δικαιούνται	Μείωση του χρόνου που απαιτείται για τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων στους κυβερνητικούς κανονισμούς
Αύξηση του αριθμού των πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να βρουν πληροφορίες για διασκέδαση	
Ικανοποίηση της υψηλής ζήτησης του κοινού για πληροφόρηση	
Βελτίωση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών	
Επέκταση της πρόσβασης στην πληροφόρηση για άτομα με αναπηρία	
Προσβασιμότητα σε κρατικές επιδοτήσεις ευκολότερα, φθηνότερα, ταχύτερα και πιο ολοκληρωμένα	

Η πύλη του Gov.gr συνδέει του πολίτες και τις επιχειρήσεις με τη δημόσια διοίκηση. Περιλαμβάνει υπηρεσίες από υπουργεία, φορείς, δήμους, δημόσιους οργανισμούς και ανεξάρτητες αρχές. Αυτές οι υπηρεσίες παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου. Επίσης, οι πολίτες μπορούν να εκδώσουν υπεύθυνη δήλωση, εξουσιοδότηση και άυλη συνταγογράφηση.

Το Gov.gr είναι η εθνική διαδικτυακή πύλη της χώρας και έχει ως σκοπό να αποτελέσει το κέντρο της ψηφιακής εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων με το δημόσιο. Το gov.gr είναι η νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων, φορέων, οργανισμών, ανεξάρτητων αρχών και περιφερειών του Δημοσίου, που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου. Μπορείτε να αναζητήσετε απευθείας την υπηρεσία που σας ενδιαφέρει ή να την βρείτε μέσα από τις κατηγορίες. Ακόμη, μπορείτε να δείτε όλες τις υπηρεσίες ανά υπουργείο, φορέα, οργανισμό, ανεξάρτητη αρχή. ή περιφέρεια. Το gov.gr θα εξελίσσεται

συνεχώς. Σύντομα, θα αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει ό,τι χρειάζεστε για τις συναλλαγές σας με το Δημόσιο (<https://www.gov.gr/>).

19

Υπουργεία

71

Φορείς & Οργανισμοί

9

Ανεξάρτητες Αρχές

13

Περιφέρειες

Το gov.gr είναι η νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των **υπουργείων, φορέων, οργανισμών, ανεξάρτητων αρχών** και **περιφερειών** του Δημοσίου, που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου.

Μπορείτε να αναζητήσετε απευθείας την υπηρεσία που σας ενδιαφέρει ή να την βρείτε μέσα από τις κατηγορίες. Ακόμη, μπορείτε να δείτε όλες τις υπηρεσίες ανά **υπουργείο, φορέα, οργανισμό, ανεξάρτητη αρχή, ή περιφέρεια**.

Το gov.gr θα εξελισσεται συνεχώς. Σύντομα, θα αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει ό,τι χρειάζεστε για τις συναλλαγές σας με το Δημόσιο.



Government to Citizen - Κυβέρνηση προς Πολίτες

Η κατηγορία κυβέρνηση προς πολίτες περιλαμβάνει όλες τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ μιας κυβέρνησης και των πολιτών της που διενεργούνται ηλεκτρονικά. Οι αλληλεπιδράσεις αυτές αφορούν πλήθος πρωτοβουλιών. Η βασική ιδέα είναι να διευκολυνθούν οι πολίτες στην ηλεκτρονική τους επικοινωνία με την κυβέρνηση από οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή. Οι εφαρμογές G2C δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες να θέτουν ερωτήματα στις δημόσιες υπηρεσίες και να δέχονται απαντήσεις, να πληρώνουν φόρους, να εισπράττουν και να δέχονται έγγραφα και να προγραμματίζουν λειτουργίες, όπως συνεντεύξεις για προσλήψεις και ιατρικές εξετάσεις. Για παράδειγμα, οι πολίτες στις ΗΠΑ μπορούν να ανανεώσουν τις άδειες οδήγησης μέσω διαδικτύου, να πληρώσουν πρόστιμα και να προγραμματίσουν μετρήσεις εκπομπών καυσαερίων και εξετάσεις οδήγησης (Turban κα, 2020, σελ. 250).

Στην ενότητα «Πολίτης και καθημερινότητα» οι χρήστες (πολίτες) μπορούν να επιλέξουν ανάμεσα σε πλήθος υπηρεσιών που μπορεί να χρειάζονται στις καθημερινές τους συναλλαγές. Μπορούν να ολοκληρώσουν την ηλεκτρονική απογραφή τους, να εκδόσουν υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις, να δουν που ψηφίζουν, να εξυπηρετηθούν εξ αποστάσεως για την έκδοση κλειδαρίθμου με ψηφιακό ραντεβού, να κάνουν καταγγελίες, να ζητήσουν επίσημες μεταφράσεις, να εκδόσουν άδειες παραμονής, να βρουν το ΑΜΚΑ τους, να κάνουν ηλεκτρονική εγγραφή στο taxisnet Κα.

Γεωργία και κτηνοτροφία

Δικαιοσύνη

Εκπαίδευση

Επιχειρηματική δραστηριότητα

Εργασία και ασφάλιση

Οικογένεια

Περιουσία και φορολογία

Πολίτης και καθημερινότητα

Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός

Πολίτης και καθημερινότητα

Απογραφή Πληθυσμού - Κατοικιών 2021

Απογραφή πληθυσμού και κατοικιών, μητρώο απογραφένων κ.ά.

Άσκηση εκλογικού δικαιώματος

Δείτε πού ψηφίζετε

Διεύθυνση κατοικίας και επικοινωνίας

Προμηθευτείτε τη βεβαίωση κατοικίας ειδικής χρήσης

Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών

Απόδοση κλειδάριθμου με ψηφιακό ραντεβού, απομακρυσμένη υποβολή αγροτεμαχίων ενιαίας αίτησης ενίσχυσης κ.ά.

Καταγγελίες

Προχωρήστε σε καταγγελία για το θέμα που σας αφορά

Κοινωνική αρωγή

Άδειες διενέργειας εράνου, λαχειοφόρου, μητρώο φορέων κοινωνικής φροντίδας κ.ά.



Για την έκδοση μιας υπεύθυνης δήλωσης, με γνώσιο της υπογραφής, ο πολίτης μπορεί να μπει με τους προσωπικούς του κωδικούς taxisnet και να εκδώσει την υπεύθυνη δήλωση που επιθυμεί. Ενώ, μπορεί να την αναζητήσει έπειτα στη θυρίδα του (επάνω δεξιά) και να ελέγξει και την εγκυρότητα του εγγράφου του.

Με αυτή την υπηρεσία ο πολίτης μπορεί να μειώσει το χρόνο που απαιτείται για να μεταβεί σε ένα ΚΕΠ ή αστυνομικό τμήμα για να βεβαιώσει το γνώσιο της υπογραφής του στην υπεύθυνη δήλωση του. Το έγγραφο αυτό έχει την ίδια ισχύ.

Επομένως, μειώνεται ο χρόνος αλληλεπίδρασης με την κυβέρνηση, ενώ το περιβάλλον είναι φιλικό για τους πολίτες. Αυξάνεται η ικανοποίηση του κοινού και βελτιώνονται και οι λειτουργίες των δημόσιων υπηρεσιών, αφού απασχολούνται πολλοί λιγότεροι υπάλληλοι και ελευθερώνονται αυτοί για να εξυπηρετήσουν αλλού.

Διαθέτει ειδικό μενού προσβασιμότητας (κάτω δεξιά στη σελίδα) το οποίο διευκολύνει τη χρήση από άτομα με προβλήματα στην όραση, δυσλεξία κτλ. με βάση το διεθνές πρότυπο WCAG 2.1 AA

Government to Business - Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις

Αν και η κατηγορία αυτή ονομάζεται «Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις», η σχέση λειτουργεί αμφίδρομα: Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις και επιχειρήσεις προς κυβέρνηση. Οι δραστηριότητες αυτής της κατηγορίας αναφέρονται σε παροχή υπηρεσιών ή πωλήσεις προϊόντων σε επιχειρήσεις και αντίστροφα. Δύο βασικές δραστηριότητες G2B είναι, ο ηλεκτρονικός εφοδιασμός και η δημοπράτηση κυβερνητικών πλεονασμάτων (Turban, κα. 2020, σελ. 253).

Δικαιοσύνη	Αδειοδοτήσεις και συμμορφωση Άδειες λειτουργίας / κατασκευών, οικοδομικές άδειες, εμπορικά σήματα, επαγγελματικά μητρώα κ.ά.
Εκπαίδευση	
Επιχειρηματική δραστηριότητα	Ακίνητη περιουσία επιχειρήσεων Δήλωση Ε9, Ειδικός Φόρος Ακινήτων, Φόρος Υπεραξίας Ακινήτων κ.ά.
Εργασία και ασφάλιση	Απασχόληση προσωπικού Πιστοποίηση εργοδοτών, ασφαλιστική ενημερότητα, ληξιπρόθεσμες οφειλές κ.ά.
Οικογένεια	
Περιουσία και φορολογία	Βιομηχανική Ιδιοκτησία Διπλώματα ευρεσιτεχνίας, άλλοι τίτλοι προστασίας, βιομηχανικά σχέδια κ.α.
Πολίτης και καθημερινότητα	Έλεγχος εγκυρότητας φορολογικών και ασφαλιστικών στοιχείων Εισόδημα, φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα, αναζήτηση λογιστών κ.ά.
Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός	Έναρξη και λύση επιχείρησης Σύσταση επιχείρησης, γνωστοποίηση έναρξης επιχειρηματικής δραστηριότητας κ.ά.
Στράτευση	Ενίσχυση επιχειρήσεων Ενισχύστε την επιχείρησή σας με δάνεια, επιδοτήσεις, παροχές κ.ά.

Επιλέγοντας την «επιχειρηματική δραστηριότητα» οι επιχειρήσεις μπορούν να επιλέξουν ανάμεσα σε πλήθος συναλλαγών με το δημόσιο. Μπορούν να αιτηθούν αδειοδοτήσεις, οικοδομικές άδειες, εμπορικά σήματα, να κάνουν δηλώσεις Ε9, ειδικό φόρο ακινήτων κα, να εκδώσουν ασφαλιστική ενημερότητα, να κατοχυρώσουν διπλώματα ευρεσιτεχνίες και βιομηχανικά σχέδια, να ελέγξουν την εγκυρότητα φορολογικών και ασφαλιστικών στοιχείων, να προχωρήσουν σε σύσταση επιχειρήσεων και να κάνουν Γνωστοποίηση έναρξης επιχειρηματικής δραστηριότητας κα.

Για την κατοχύρωση βιομηχανικών σχεδίων στον ΟΒΙ, οι επιχειρηματίες, μπορούν να καταθέσουντα βιομηχανικά σχέδια ή τα υποδείγματά τους για να τα προστατεύσουν. Ακόμη, μπορούν να ζητήσουντην δημοσίευση ή όχι των σχεδίων τους και να καταθέσουν συμπληρωματικά έγγραφα στον φάκελό. Ο τίτλος προστασίας θα εκδοθεί 4 μήνες μετά, αν η αίτησή είναι πλήρης και θα έχει διάρκεια 25 χρόνια, εφόσον καταβάλλουν τα σχετικά τέλη ανά 5ετία. Θα χρειαστούν μόνο τους προσωπικούς σας κωδικούς πρόσβασης στο Taxisnet.



Βιομηχανικά σχέδια ή υποδείγματα

Μπορείτε να καταθέσετε τα βιομηχανικά σχέδια ή τα υποδείγματά σας για να τα προστατεύσετε.

Ακόμη, μπορείτε να ζητήσετε την δημοσίευση ή όχι των σχεδίων σας και να καταθέσετε συμπληρωματικά έγγραφα στον φάκελό σας.

Ο τίτλος προστασίας θα εκδοθεί 4 μήνες μετά, αν η αίτησή σας είναι πλήρης και θα έχει διάρκεια 25 χρόνια, εφόσον καταβάλλετε τα σχετικά τέλη ανά 5ετία.

Θα χρειαστείτε τους προσωπικούς σας κωδικούς πρόσβασης στο Taxisnet.

Χρήσιμοι σύνδεσμοι

- » [Εκπτώσεις στα τέλη](#)
- » [Επικοινωνία](#)
- » [Οδηγίες συμπλήρωσης αίτησης](#)
- » [Τέλη αίτησης](#)
- » [Τρόποι πληρωμής τελών](#)

Είσοδος στην υπηρεσία



Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνονται στόχοι απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού αυξάνεται η ικανότητα των επιχειρήσεων να εντοπίσουν, να μελετήσουν και να σχολιάσουν κανόνες και κανονισμούς, μειώνεται ο χρόνος συμπλήρωσης των εντύπων και εντοπισμού σχετικών πληροφοριών και μειώνεται ο χρόνος που απαιτείται για τη συμμόρφωση με κυβερνητικούς κανονισμούς.

Β) Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Πολλές υπηρεσίες τοπικής και περιφερειακής αυτοδιοίκησης, ακόμη και υπηρεσίες της κεντρικής κυβέρνησης, εφαρμόζουν ή πειραματίζονται με τεχνολογίες αιχμής, κυρίως σχετικές με την τεχνητή νοημοσύνη. Ο Kwang (2017) αναφέρεται σε δημοσιεύσεις της Γενικής Γραμματείας Επιστημών της Αμερικανικής Κυβέρνησης για το μέλλον της τεχνητής νοημοσύνης και τον αντίκτυπο της στην κοινωνία. Γενικά η ΤΝ αναμένεται να ενισχύσει την καινοτομία και την παραγωγικότητα, να υποστηρίξει πιο αποδοτική χρήση πόρων, να οδηγήσει στην ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών μοντέλων, να βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών υγείας, να ελαττώσει τον φόρτο αναζήτησης και να διευκολύνει τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων (Turban, κα. 2020, σελ. 258).

Άλλες εφαρμογές τεχνολογικών εξελίξεων είναι οι εικονικοί σύμβουλοι, τα διαλογικά ρομπότ, η εικονική πραγματικότητα και η επαυξημένη πραγματικότητα (Turban, κα. 2020, σελ. 258).

Πίνακας 12: Έργα που εφαρμόζουν την **Τεχνητή Νοημοσύνη** στη Δημόσια Διοίκηση

Έργα	Χρονικός Ορίζοντας
1. Εθνική στρατηγική για την ανάπτυξη της Τεχνητής Νοημοσύνης	Βραχυπρόθεσμος
2. Αξιοποίηση της Τεχνητής Νοημοσύνης στη Δημόσια Διοίκηση	Μεσοπρόθεσμος
3. Πλατφόρμα Τεχνητής Νοημοσύνης και Μηχανικής Μάθησης	Μεσοπρόθεσμος
4. Μηχανισμοί υποστήριξης των δημοσίων ελεγκτικών φορέων για την πάταξη της φοροδιαφυγής, της εισφοροδιαφυγής, και τον έλεγχο των δημοσίων συμβάσεων	Μεσοπρόθεσμος
5. Εφαρμογή παρακολούθησης του συστήματος εισροών και εκροών στο εμπόριο καυσίμων	Μεσοπρόθεσμος
6. Σύστημα υποστήριξης του μηχανισμού είσπραξης δημοσίων εσόδων	Μεσοπρόθεσμος
7. Έργο για την αυτόματη κωδικοποίηση της νομοθεσίας με χρήση τεχνολογιών επεξεργασίας φυσικής γλώσσας	Μεσοπρόθεσμος
8. Εισαγωγή τεχνολογιών Robotic Process Automation για τη μείωση των επαναλαμβανόμενων διοικητικών εργασιών	Μεσοπρόθεσμος
9. Πλατφόρμα σημασιολογικής αναζήτηση πληροφορίας και εξαγωγή γνώσης από το αποθετήριο της ΔΙΑΥΓΕΙΑΣ	Μεσοπρόθεσμος
10. Σύστημα εντοπισμού οικοδομικών αυθαιρεσιών σε δασικές περιοχές και στον αιγιαλό	Μεσοπρόθεσμος

Εικόνα 1 - πίνακας σελίδα 165 - βιβλο ψηφιακού μετασχηματισμού

Στο ελληνικό δημόσιο η τεχνητή νοημοσύνη εφαρμόζεται σε διάφορα έργα (βλ. πίνακα σελ. 165 στη βίβλο ψηφιακού μετασχηματισμού. Με την τεχνητή νοημοσύνη επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη χρήση των πόρων και εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας Η εφαρμογή και η υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών δεν αποτελούν πλέον μια προαιρετική δράση για τις επιχειρήσεις αλλά βασικό παράγοντα επιβίωσης. Παρόλα αυτά, η κατάταξη της χώρας είναι χαμηλή, 24η μεταξύ των 28 κρατών μελών της ΕΕ, 13 με βαθμολογία 28,2 μονάδες έναντι του 41,4 του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Στην έκθεση του 2020, το ποσοστό της χρήσης μέσων κοινωνικής δικτύωσης ανέρχεται σε 19%, έναντι του 25% του μέσου όρου της ΕΕ, ενώ παρατηρείται αργή ενσωμάτωση της χρήσης τεχνολογιών υπολογιστικού νέφους (Cloud), με τη χώρα μας να σημειώνει ποσοστό μόλις 7% έναντι του 18% του ποσοστού του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Τον Δεκέμβριο του 2019 η Ελλάδα συνέχισε να επιδεικνύει προσήλωση στην προώθηση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών –σύμφωνα με το πρόγραμμα «Ψηφιακή Ευρώπη»–

υπογράφοντας τη δήλωση¹⁴ σχετικά με τη συνεργασία για την ανάπτυξη και την εγκατάσταση ευρωπαϊκών υποδομών κβαντικών επικοινωνιών. Η Ελλάδα αναπτύσσει πλέον εθνική στρατηγική για την Τεχνητή Νοημοσύνη, σε διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, και επεξεργάζεται θέματα που αφορούν τη συλλογή και την ποιότητα των δεδομένων, τη δεοντολογική διάσταση της Τεχνητής Νοημοσύνης και τις δεξιότητες για την Τεχνητή Νοημοσύνη. Στις αρχές του 2020 η Ελλάδα διέθετε 14 κόμβους ψηφιακής καινοτομίας (9 πλήρως επιχειρησιακούς και 5 επιπλέον σε στάδιο προετοιμασίας), που κάλυπταν διάφορους τομείς της αγοράς, όπως η γεωργία, η αλιεία, οι κατασκευές, η μεταποίηση, οι μεταφορές και η ηλεκτρική ενέργεια, μέσω ενός ευρέος φάσματος προηγμένων τεχνολογιών, όπως η προσθετική κατασκευή, τα συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης και τα συστήματα γνώσεων, η κυβερνοασφάλεια και η αλυσίδα συστοιχιών, τα μαζικά δεδομένα και η φωτονική (Βίβλος ψηφιακού μετασχηματισμού, σελ. 35).

Είναι σημαντικό να επιτευχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας προκειμένου να καταφέρει το δημόσιο να προσφέρει την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών χρησιμοποιώντας τη νέα τεχνολογία. Επιπρόσθετα, μια επιπλέον πρωτοβουλία περιλαμβάνει την εκπόνηση και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων με ομάδα-στόχο πολίτες, επιχειρηματίες, ερευνητές, δημόσιους λειτουργούς κ.ά. με μεσαίο ή υψηλό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων, οι οποίοι επιθυμούν την αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους, με σκοπό την αξιοποίηση των εργαλείων της ΤΝ για την προαγωγή δραστηριοτήτων στο πλαίσιο ανάπτυξης της εθνικής οικονομίας και της συλλογικής ευημερίας. Η πρωτοβουλία αφορά σε δράσεις, όπως: Η ευαισθητοποίηση και η ενημέρωση σχετικά με τις νέες τεχνολογίες. Σε εναρμόνιση με τις κατευθυντήριες γραμμές της ΕΕ για μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση ανάπτυξης συστημάτων ΤΝ με προστασία της ανθρώπινης αυτονομίας, με σεβασμό στην ιδιωτικότητα, στην προστασία προσωπικών δεδομένων, στην ελεύθερη έκφραση, στην ελεύθερη ροή δεδομένων και στον ελεύθερο ανταγωνισμό, η πρωτοβουλία πρόκειται να σχεδιάσει δράσεις για τη μετατροπή των παραπάνω δεοντολογικών αρχών σε ένα ενδεικτικό «πρόγραμμα σπουδών», με σκοπό τη συμβολή στην καλλιέργεια ενός οικοσυστήματος εμπιστοσύνης για την ΤΝ (Βίβλος ψηφιακού μετασχηματισμού, σελ. 125).

Η στοχευμένη εκπαίδευση και κατάρτιση των διαφόρων ομάδων χρηστών για τη διάχυση τεχνογνωσίας στην ερευνητική και ακαδημαϊκή κοινότητα, σε στελέχη μικρομεσαίων επιχειρήσεων (λ.χ. επαγγελματίες στους κλάδους του τουρισμού, της μεταποίησης, του λιανεμπορίου κ.ά. στους οποίους η

υιοθέτηση λύσεων ΤΝ θα έχει ευεργετικό αντίκτυπο) και σε στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης. Ενδεικτικά αναφέρεται η ανάπτυξη δεξιοτήτων σε τεχνολογίες και εφαρμογές συνδυαστικής, εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας, όπως και η δημιουργία και λειτουργία εθνικού ψηφιακού διαδραστικού κέντρου και δορυφορικών συνδεδεμένων κέντρων στην επικράτεια. Η αξιοποίηση εργαλείων μηχανικής μάθησης και Τεχνητής Νοημοσύνης για το σχεδιασμό προσωποποιημένων προγραμμάτων κατάρτισης, με βάση την αρχή της διαφοροποιημένης μάθησης, σύμφωνα με την οποία ο καταρτιζόμενος υλοποιεί τις μαθησιακές προτεραιότητές του, ανάλογα με τις ανάγκες του και το αντίστοιχο Εθνικό Πλαίσιο Ψηφιακών Δεξιοτήτων. Η συνδιαμόρφωση από τον εκπαιδευόμενο του περιεχομένου της κατάρτισης συνιστά μορφή ευελιξίας, συμμετοχικότητας και επαύξησης της ψηφιακής πολιτειότητας (Βίβλος ψηφιακού μετασχηματισμού, σελ. 125).

Η πρόκληση είναι πολύ μεγάλη, κατανοώντας το γεγονός πως οι ψηφιακές τεχνολογίες και τα σχετικά μοντέλα δημιουργίας υπηρεσιών εξελίσσονται με ταχύτητες που υπερβαίνουν κατά πολύ τις δυνατότητες προσαρμογής των κρατών. Οι επόμενες δεκαετίες θα χαρακτηριστούν από τη δημιουργία ψηφιακού χάσματος, καθώς τα κράτη που δεν θα μπορέσουν να επιτύχουν υψηλά επίπεδα ψηφιακού μετασχηματισμού και να αξιοποιήσουν αποτελεσματικά ψηφιακά εργαλεία, όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη και η ανάλυση «μεγάλων» δεδομένων, θα οδηγηθούν μοιραία στο περιθώριο (Βίβλος ψηφιακού μετασχηματισμού, σελ. 30).

ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ- ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΤΕ ΤΗ ΔΙΚΗ ΣΑΣ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΦΟΣ ΚΑΙ ΚΡΙΣΗ- Η ΛΟΓΟΚΛΟΠΗ ΤΙΜΩΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΕΑΠ

Θέμα 2^ο

Σήμερα ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται 'κινητές' υιοθετώντας κινητές εφαρμογές με σκοπό την υποστήριξη της λειτουργίας τους.

Ερώτηση: (Α) Αναφέρετε δύο (2) υφιστάμενες επιχειρήσεις που μπορούν να χαρακτηριστούν ως «κινητές», αιτιολογώντας την επιλογή σας.

(Β) Επιλέξτε μία από τις επιχειρήσεις του υποερωτήματος (Α) και αναφέρετε ποια είναι τα οφέλη τόσο για την ίδια όσο και για τους εταίρους και τους πελάτες της, από την υιοθέτηση κινητών εφαρμογών.

(Γ) Για την επιχείρηση που επιλέξατε, προτείνετε λύσεις για τη βελτίωση των κινητών εφαρμογών της.

A) Οι κινητές επιχειρήσεις

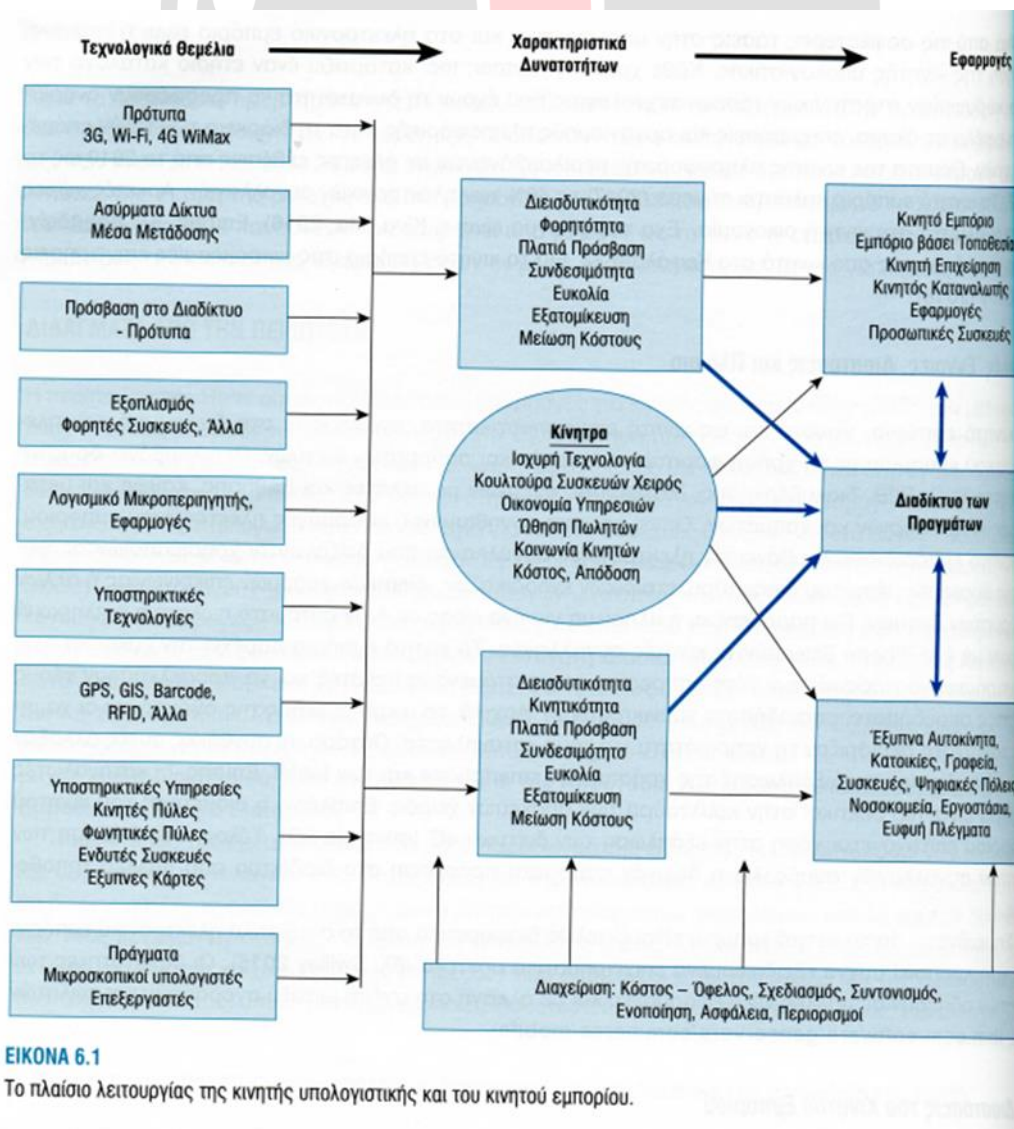
Το κινητό εμπόριο είναι μια πολύ ισχυρή πλατφόρμα, αλλά μπορεί να γίνει ακόμη πιο ισχυρό, όταν συνδυαστεί με το κοινωνικό εμπόριο. Πολλές επιχειρήσεις γίνονται ψηφιακές. Ειδικά οι πολυεθνικές που δραστηριοποιούνται σε πολλές χώρες του κόσμου, έχουν αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας εν κινήσει. Ο κλάδος των φορητών συσκευών συνεισφέρει σε μεγάλο βαθμό στην παγκόσμια οικονομία. Πάνω από το 75% του παγκόσμιου πληθυσμού έχει δικές του κινητές τηλεφωνικές συσκευές, ειδικά smartphone (Turban, κα. 2020, σελ. 298).

Το κινητό εμπόριο, ή αλλιώς η κινητή επιχειρηματικότητα, αναφέρεται στη χρήση ηλεκτρονικού εμπορίου με τη χρήση φορητών συσκευών και ασύρματου δικτύου. Περιλαμβάνει δραστηριότητες B2C, B2B, διακυβέρνησης, CRM και μάθησης, καθώς και μεταφοράς πληροφοριών και χρημάτων (Turban, κα. 2020, σελ. 299).

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΚΙΝΗΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

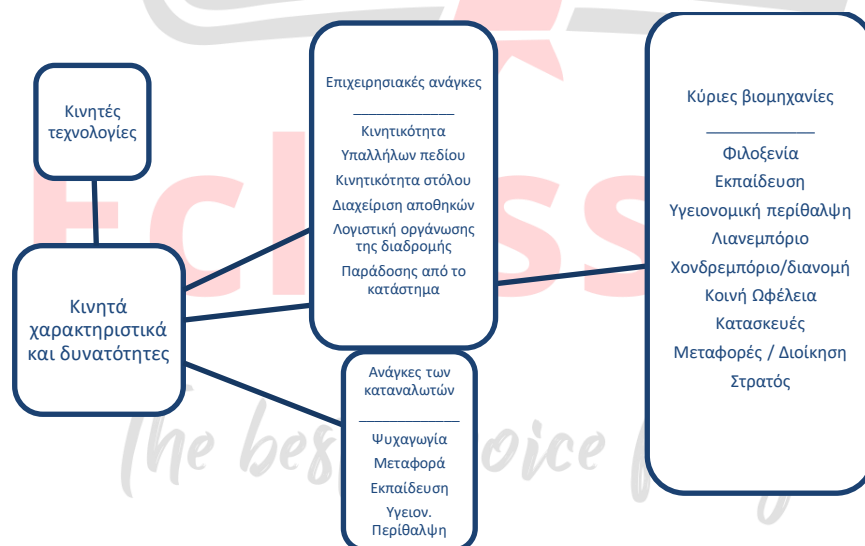
- Γενικευμένη παρουσία. Σημαίνει να βρίσκεστε παντού και ειδικά την ίδια ώρα. Διευκολύνεται από ασύρματη υπολογιστική. Δεδομένου ότι η πρόσβαση WiFi είναι διαθέσιμη σε όλο και περισσότερες θέσεις κι σχεδόν τα μισά κινητά τηλέφωνα είναι smartphones έχουμε ευκολότερη πανταχού παρουσία

- Ευκολία χρήσης και δυνατότητες. Η ύπαρξη μιας κινητής συσκευής αυξάνει την ευκολία της επικοινωνίας. Η λειτουργικότητα και η ευχρηστία των κινητών συσκευών αυξάνεται, ενώ το φυσικό τους μέγεθος παραμένει μικρό και το κόστος ανεκτό. Σε αντίθεση με τους παραδοσιακούς υπολογιστές, οι κινητές συσκευές συνδέονται με το internet σχεδόν άμεσα.\
- Διαδραστικότητα. Τα κινητά συστήματα επιτρέπουν την ταχεία και εύκολη διάδραση
- Εξατομίκευση. Οι κινητές συσκευές είναι προσωπικές συσκευές. Ενώ αρκετοί άνθρωποι μοιράζονται τον ίδιο προσωπικό υπολογιστή, μια συγκεκριμένη κινητή συσκευή χρησιμοποιείται συνήθως από ένα άτομο.
- Εντόπιση. Η γνώση του που βρίσκεται φυσικά ένας χρήστης σε πραγματικό χρόνο παρέχει την ευκαιρία να του προσφέρετε κινητές διαφημίσεις, κουπόνια, και άλλες υπηρεσίες σχετικές με την θέση του. Βλ. Ηλεκτρονικό εμπόριο βάσει τοποθεσίας (ενότητα 6.6)



Εφαρμογές κινητού εμπορίου

- Τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
- Εφαρμογές κινητής επιχείρησης
- Υπηρεσίες για καταναλωτές πχ ψυχαγωγία
- Κινητό εμπόριο βάσει τοποθεσίας
- Πανταχού παρούσα υπολογιστική
- Αναδυόμενες εφαρμογές: Φορητές συσκευές πχ Google Glasses
- Οι κινητές αγορές
- Κινητό μάρκετινγκ
- Κινητές πληρωμές



Οι εργαζόμενοι μπορούν να χρησιμοποιούν την κινητή τεχνολογία, για να επικοινωνούν με τους συναδέλφους ή τους συνεργάτες τους, να αποθηκεύουν στο cloud πληροφορίες ή να επικοινωνούν με πελάτες και να συμμετέχουν σε τηλεδιασκέψεις που βρίσκονται σε άλλη τοποθεσία.

Η DB Schenker είναι μια Γερμανική (αρχικά Αυστριακή) μεταφορική εταιρεία της Deutsche Bahn. Με 430 υποκαταστήματα χερσαίων μεταφορών σε όλη την Ευρώπη, τα προϊόντα χερσαίας μεταφοράς και οι υπηρεσίες της DB Schenker καλύπτουν ένα εκτενές δίκτυο. Από οδικές έως σιδηροδρομικές μεταφορές, οι λύσεις μας σε χερσαίες μεταφορές φορτίων μεταφέρουν τις αποστολές σας στο μέρος και στο χρόνο που πρέπει να παραδοθούν. Η

εταιρεία επίσης αναλαμβάνει αεροπορικές μεταφορές, θαλάσσιες μεταφορές, contract logistics, αλλά και εξατομικευμένες υπηρεσίες όπως μεταφορές έργων τέχνης κτλ.

Η DB Schenker διαθέτει ειδική εφαρμογή για τις υπηρεσίες της διαθέσιμη και στο Google play store. Το eSchenker είναι η πιο προηγμένη λύση Logistics που έχουμε αναπτύξει έως σήμερα. Ενσωματώνει όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε μία πλατφόρμα, παρέχοντάς σας τη μέγιστη δυνατή στήριξη σε κάθε στάδιο της εφοδιαστικής σας αλυσίδας. Από την παρακολούθηση και τον προγραμματισμό έως την κράτηση και τη δημιουργία reports, το eSchenker καλύπτει όλες τις ανάγκες σας στον τομέα των Logistics. Το εύχρηστο εργαλείο παρακολούθησης eSchenker σας παρέχει πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο σχετικά με την τοποθεσία και την κατάσταση της αποστολής σας, και τον εκάστοτε εκτιμώμενο χρόνο παράδοσης. Λαμβάνετε αριθμό αποστολής και, επομένως, μπορείτε να έχετε πρόσβαση στα λεπτομερή δεδομένα της αποστολής σας στο διαδίκτυο χωρίς να χρειάζεται να συνδεθείτε. Η τεχνολογία παρακολούθησης της DB Schenker έχει πλέον αναβαθμιστεί και προσφέρει ακόμα πιο λεπτομερή επισκόπηση και πληροφορίες για την κατάσταση κάθε αποστολής σας.

Η ACS courier επίσης, χρησιμοποιεί εφαρμογές κινητού εμπορίου. Με τις συσκευές χειρός PDA για τους διανομείς της και τη λύση "ACS Mobile", η ACS αποτελεί τη μοναδική εταιρεία ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα που εξασφαλίζει πλήρη γεωγραφική κάλυψη (99% Πανελλαδικά) των εργασιών της για την ηλεκτρονική διακίνηση των αποστολών της, καθώς και ηλεκτρονική υπογραφή του Πελάτη στην οθόνη του PDA, κατά στην παραλαβή ή παράδοση της αποστολής - για την πιο έγκυρη ενημέρωση σχετικά με την πορεία των αποστολών του και άμεση online πληροφόρηση για την ακριβή στιγμή της παράδοσης!

Παράλληλα, με το νέο ACS Mobile App, Δείτε περισσότερα εδώ:
<https://newtimes.gr/acs-mobile-app-mobile-excellence-awards-2018/>

B) Οφέλη των κινητών επιχειρήσεων

Τα οφέλη του κινητού εμπορίου

Τα οφέλη για οργανισμούς

- Αυξάνει τις πωλήσεις λόγω της ευκολίας παραγγελίας από πελάτες από οπουδήποτε και ανά πάσα στιγμή

- Επιτρέπει το εμπόριο βάσει τοποθεσίας, ώστε να επιτυγχάνονται περισσότερες πωλήσεις και έσοδα
- Παρέχει ένα πρόσθετο κανάλι για διαφήμιση και διανομή κουπονιών
- Αυξάνει την πίστη των πελατών
- Βελτιώνει την ικανοποίηση των πελατών, μέσω εφαρμογών πραγματικού χρόνου
- Παρέχει την δυνατότητα δημιουργίας πολλών επιχειρησιακών εφαρμογών
- Διευκολύνει το CRM και την συνεργασία
- Μειώνει τον χρόνο κατάρτισης των υπαλλήλων και τους πόρους του γραφείου βοήθειας
- Βελτιώνει την χρησιμοποίηση του χρόνου και την παραγωγικότητα των κινητών υπαλλήλων
- Επιταχύνει την ροή πληροφοριών προς και από κινητούς υπαλλήλους
- Παραδίδει ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες απευθείας σε κινητές συσκευές
- Μειώνει τον κύκλο χρόνου προ της παραγγελίας και εκπλήρωσης της παραγγελίας
- Επιτρέπει την διαμόρφωση χαμηλότερων και ανταγωνιστικών τιμών.

Τα οφέλη για άτομα και πελάτες

- ⊙ Επιτρέπει το ηλεκτρονικό εμπόριο από οποιαδήποτε θέση και ανά πάσα στιγμή
- ⊙ Καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών
- ⊙ Λιγότερα λάθη και γρηγορότερες διαδικασίες
- ⊙ Βοηθά τις αγορές παρέχοντας πληροφορίες και άλλα βοηθήματα αγορών σε πραγματικό χρόνο
- ⊙ Βοηθά την οργάνωση και την επικοινωνία κατά τον χρόνο του ταξιδιού
- ⊙ Διευκολύνει τις τραπεζικές και τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
- ⊙ Παρέχει ψυχαγωγία με πλούσια μέσα ανά πάσα στιγμή και οπουδήποτε

- ⦿ Διευκολύνει την εύρεση νέων φίλων και πληροφοριών για το που βρίσκονται υπάρχοντες φίλοι
- ⦿ Παρέχει μια μεγάλη επιλογή κινητών συσκευών για διεξαγωγή συναλλαγών
- ⦿ Διευκολύνει την επικοινωνία
- ⦿ Αυξάνει την οικονομική ανεκτικότητα έναντι του κόστους χρήσης επιτραπέζιων υπολογιστών σε ορισμένες χώρες.

Με την κινητή εφαρμογή ACS Mobile App ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί άμεσα για τις αποστολές του μέσω προσωποποιημένων ειδοποιήσεων (notifications) που έρχονται αυτόματα στην εφαρμογή, και οι οποίες τον κρατάνε ενήμερο για κάθε στάδιο της παραγγελίας του / αποστολής του. Επίσης, μπορεί να χρησιμοποιήσει την online υπηρεσία ανακατεύθυνσης “ACS ReDirect”, μέσα από τα παραπάνω notifications που έρχονται για κάθε αποστολή, έτσι ώστε να επιλέξει από το κινητό του νέα ημέρα παράδοσης της αποστολής ή νέο σημείο ACS (είτε το πλησιέστερο κατάστημα ή είτε το κοντινότερο Smart Point) από όπου θα μπορεί να την παραλάβει. Το όφελος της νέας εφαρμογής είναι φυσικά η διευκόλυνση του πελάτη και η ταχύτερη εξυπηρέτηση, με την πιο άμεση πληροφόρηση στο κινητό του και τις διάφορες επιλογές που του δίνονται με το πάτημα ενός κουμπιού, χωρίς να χρειάζεται να αλλάζει online πλατφόρμες (website, Viber κλπ), καθώς όλες οι online υπηρεσίες της ACS γίνονται πλέον πολύ γρήγορα μέσα από μια κινητή συσκευή, η οποία αξιοποιεί το γεωγραφικό της στίγμα. Σημειώνεται ότι το “ACS Mobile App” αποτελεί την πρώτη και μοναδική Ελληνική mobile εφαρμογή που δίνει όλες τις παραπάνω δυνατότητες στους χρήστες, αναβαθμίζοντας και εκσυγχρονίζοντας παράλληλα τον κλάδο των ταχυμεταφορών στην Ελλάδα.

Γ) Λύσεις για την βελτίωση των κινητών εφαρμογών

Η ACS θα μπορούσε να βελτιστοποιήσει τις υπηρεσίες της με χρήση επιπλέον κινητών εφαρμογών:

- Tracking του οδηγού όταν πλησιάζει για την παράδοση του δέματος (βλ. όπως η Wolt)
- Υπηρεσίες επικοινωνίας με πελάτες για επιπλέον υπηρεσίες όπως πχ εκτελωνισμός αποστολών που έρχονται από τρίτες χώρες.

- Πληρωμή online των αποστολών με αντικαταβολή , όταν λάβει ειδοποίηση ότι φτάνει το πακέτο ή μόλις φτάσει να μπαίνει από την δική του εφαρμογή ο πελάτης και να πληρώνει.

ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ- ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΤΕ ΤΗ ΔΙΚΗ ΣΑΣ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΦΟΣ ΚΑΙ ΚΡΙΣΗ- Η ΛΟΓΟΚΛΟΠΗ ΤΙΜΩΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΕΑΠ

ΘΕΜΑ 3ο

Στην **Ενότητα 8.2**, σελ. 408 αναφέρεται πως, «Αν και το κοινωνικό εμπόριο σήμερα μπορεί να περιγραφεί βάσει των παραγόντων του μάρκετινγκ κοινωνικών μέσων και της Επιχείρησης Δεύτερη Γενιάς, το μέλλον είναι λιγότερο σαφές. Τα κοινωνικά μέσα και οι εμπορικές δραστηριότητες που τα συνοδεύουν εξελίσσονται ραγδαία και έχουν την δυνατότητα να επεκταθούν, να διαφοροποιηθούν ή να επαναπροσδιορίσουν το πεδίο. Αξιολογώντας τις τρέχουσες τάσεις στην αγορά είναι πιθανό να διαφανεί ότι και άλλοι τομείς μπορούν, επίσης να γίνουν μέρος του κοινωνικού εμπορίου μέσα από την σύγκλιση άλλων συναφών τεχνολογιών. Κάποιες από τις τεχνολογίες αυτές βασίζονται στο λογισμικό και μπορούν να συμπεριλάβουν την τεχνητή νοημοσύνη και την εικονική πραγματικότητα».

Πρόσφατα μία από τις πλατφόρμες που κυριαρχούν στο μάρκετινγκ κοινωνικών μέσων, το Facebook, ανακοίνωσε τη μετονομασία του σε Meta επιβεβαιώνοντας τη ραγδαία εξέλιξη, την επέκταση, τη διαφοροποίηση και τον επαναπροσδιορισμό που αναμένεται στο πεδίο του κοινωνικού εμπορίου που στη συγκεκριμένη περίπτωση σχετίζεται με ένα νέο περιβάλλον που ονομάζεται metaverse.

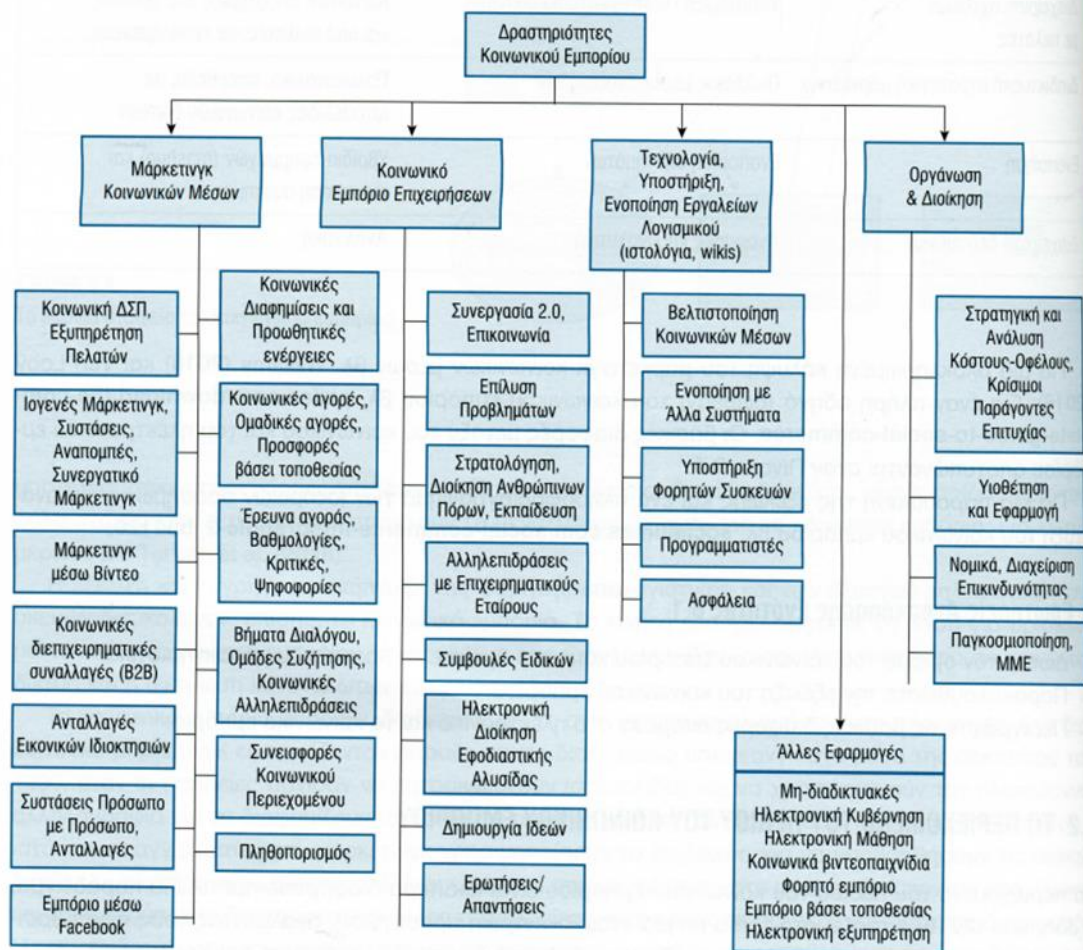
Ερώτηση: Εστιάστε σε μία από τις δραστηριότητες κοινωνικού εμπορίου (**Εικόνα 8.2**) για να δώσετε μία δική σας προσέγγιση στο πως ενδεχόμενα μπορεί να επηρεάσει τη συγκεκριμένη δραστηριότητα η εξέλιξη στο νέο περιβάλλον του Facebook και εξηγήστε τα πιθανά οφέλη κοινωνικού εμπορίου (**Ενότητα 8.3**) που θα προκύψουν από την προσέγγιση σας.



Ο Zuckerberg είναι ο ιδρυτής του Facebook. Στις 28 Οκτωβρίου ανακοίνωσε ότι προχωρά στην ίδρυση του Meta, μια νέα μητρική εταιρεία στην οποία θα υπάγεται το facebook. Οι πλατφόρμες Facebook και Instagram, οι εφαρμογές μηνυμάτων WhatsApp και Messenger και οι κάσκες εικονικής πραγματικότητας

Oculus ανήκουν πλέον στην εταιρεία Meta που ονειρεύεται να γίνει ο διευθυντής ορχήστρας ενός παράλληλου σύμπαντος δραπετεύοντας από τα καθημερινά σκάνδαλα που συνδέονται με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ο ιδρυτής του τεχνολογικού κολοσσού που κατηγορείται ότι βάζει το κέρδος πριν από τους ανθρώπους, επέλεξε το rebranding με το όνομα «meta» για να δείξει ότι «υπάρχει πάντα περισσότερο για να αναπτυχθεί» και παρουσίασε το νέο μπλε logo με το ∞, το μαθηματικό σύμβολο του άπειρου. (<https://www.protothema.gr/technology/article/1176476/meta-adiperispasmos-epanastatiko-neo-orama-gia-to-mellon-i-metastasi/>)

Η νέα εταιρεία επενδύει σε επαυξημένη και εικονική πραγματικότητα και στοχεύει να μεταμορφωθεί σε κάτι περισσότερο από ένα κοινωνικό δίκτυο. Η metaverse εταιρεία θα περιλαμβάνει και μάσκες εικονικής πραγματικότητας, ειδικές φορητές συσκευές όπως tablet & smartphone αλλά και βιντεοπαιχνίδια, που θα μετατρέπουν τον διαμοιρασμό των εικόνων και βίντεο σε εμπειρία εικονικής πραγματικότητας για τον χρήστη. Θα υπάρχει ένα virtual σκηνικό όπου θα δίνει τη δυνατότητα να μεταφερθείτε εικονικά σε ένα άλλο μέρος, να ζήσετε εμπειρίες σαν να ήταν αληθινές και όλα αυτά θα είναι μέσα από το διαδίκτυο.



ΕΙΚΟΝΑ 8.2

Οι κύριες διαστάσεις του κοινωνικού εμπορίου

Η μεταμόρφωση του facebook όπως είναι αναμενόμενο, προβλέπεται να επηρεάσει και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Ήδη πραγματοποιούνται εμπορικές συναλλαγές μέσα από το facebook, και επομένως θα συνεχίσουν να γίνονται και στο metaverse. Σύμφωνα με τον Jack Hanke η τεχνολογία πρέπει να ενισχύει την ανθρώπινη εμπειρία και όχι να την αντικαθιστά (<https://nianticlabs.com/blog/real-world-metaverse/>)

Θα μπορείτε να αγοράσετε μια στολή πριγκίπισσας της Disney, μια φανέλα με το εμπορικό σήμα NFL ή μια Porsche Carrera μέσα σε ένα παιχνίδι ή ως ψηφιακά συλλεκτικά αντικείμενα. Και φυσικά, οι μεγάλες εταιρίες θα κυριαρχήσουν σε οποιοδήποτε κομμάτι μετασύμπαντος βγει. Έχουν τις τεχνικές ομάδες, τον χρόνο και τα χρήματα για να εκτελέσουν αυτούς τους τύπους καμπανιών—όπως το πώς οι εταιρίες γρήγορου φαγητού κυριαρχούν βασικά στον χώρο της οθόνης στο Doordash ή πώς οι Χάρτες Google

προτείνουν μερικές φορές McDonald's ή Starbucks ενώ οδηγείτε (<https://ecommerce-platforms.com/el/articles/metaverse-and-ecommerce>).

Το μετασύμπαν αναμένεται να αλλάξει τον τρόπο που γίνονται τα πράγματα και να εκτινάξει την ψηφιακή οικονομία. Οι χρήστες θα μπορούν να ενώνουν τους λογαριασμούς τους από διαφορετικά κοινωνικά δίκτυα και να κάνουν συναλλαγές παγκοσμίως. Θα μπορούν να ψωνίσουν Live από streaming προβολές πωλήσεων. Θα υπάρχουν ολογράμματα και τρισδιάστατες εικόνες.

Ο Ζούκερμπεργκ γνωρίζει ένα πραγματικός Το metaverse είναι μια επικίνδυνη ιδέα, αλλά ενθουσιάζει τους ανθρώπους με αυτό επειδή η διαφημιστική εκστρατεία προσελκύει επενδυτές, τοποθετεί το όνομά του στους τίτλους και τον τροφοδοτεί με επικύρωση που σαφώς δεν είναι ποτέ αρκετή. Σταμάτα να σκέφτεσαι το μετασύμπαν, Ζακ. Ένα πλήρως συνειδητοποιημένο μετασύμπαν δεν είναι παρά τρομακτικό. Τα κομμάτια ενός metaverse φαίνονται πολλά υποσχόμενα για τις διαδικτυακές επιχειρήσεις, αλλά είναι ήδη εδώ, σε κίνηση. Λοιπόν, γιατί να μην αποσυρθείς, Ζακ; Γιατί είσαι ακόμα στο Facebook; Εάν είστε πραγματικά τύπος εργασίας μέχρι να πεθάνετε, γιατί να μην ξεκινήσετε μια νέα εταιρεία από το μηδέν αντί για τις συνεχείς εξαγορές; Ξέρεις...πραγματικά καινοτομήστε αντί να χτίσετε μια δυστοπική φαντασίωση πάνω από την προηγούμενη καταστροφή σας (Joe Warnimont στο <https://ecommerce-platforms.com/el/articles/metaverse-and-ecommerce>)



Αστεϊάκι....

ΟΦΕΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ

- Είναι εύκολο να πάρετε συστάσεις από φίλους και άλλους πελάτες. Οι συστάσεις έχουν ως αποτέλεσμα μεγαλύτερη εμπιστοσύνη και βοηθούν πελάτες να αποφασίσουν για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών
- Οι πελάτες εκτίθενται σε ειδικές προσφορές ώστε να πετύχουν μεγάλες εξοικονομήσεις
- Οι αγορές ταιριάζουν καλύτερα με ιδιαίτερες ανάγκες, θελήσεις, γούστα και επιθυμίες πελατών. Αυτό αυξάνει την ικανοποίηση και μειώνει τον χρόνο λήψης απόφασης για την επιλογή προϊόντος
- Είναι εύκολο οι πελάτες να χρησιμοποιούν την τεχνολογία ΚΕ
- Το ΚΕ ταιριάζει καλά με τον τρόπο ζωής που χρησιμοποιεί κινητές συσκευές.
- Αναπτύσσεται αυξημένη εμπιστοσύνη σε προμηθευτές
- Το ΚΕ επιτρέπει σε πελάτες να βοηθούν άλλους πελάτες
- Οι πελάτες μπορούν να λαμβάνουν καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών από προμηθευτές
- Οι πελάτες μπορούν να συναντούν νέους φίλους και να κάνουν κοινωνικές επαφές με ηλεκτρονικό τρόπο
- Οι πελάτες μπορούν να λαμβάνουν μια πλούσια κοινωνική συνάφεια και σχετικότητα κατά την διάρκεια λήψης αποφάσεων αγορών
- Οι πελάτες μπορούν να συνδέονται με άτομα και επιχειρήσεις, που σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να προσπελάσουν

ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΓΙΑ ΛΙΑΝΕΜΠΟΡΟΥΣ

Οι καταναλωτές μπορούν να παρέχουν ανάδραση για την στρατηγική επικοινωνίας της αγοράς και για την σχεδίαση προϊόντων

Οι προμηθευτές λαμβάνουν δωρεάν μάρκετινγκ φήμης

Αυξημένη κίνηση στον ιστότοπο που αυξάνει τα έσοδα και τις πωλήσεις

Αυξημένες πωλήσεις, επειδή χρησιμοποιείται συνεργατικό φιλτράρισμα και άλλες μέθοδοι κοινωνικής επιρροής

ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΑΛΛΟΥΣ ΤΥΠΟΥΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- ⊙ Επιτυγχάνουν ταχύτερες και φθηνότερες προσλήψεις με μεγαλύτερη προσέγγιση σε ένα μεγάλο αριθμό υποψηφίων

- ⊙ Μειώνουν το κόστος μέσων καινοτόμων μεθόδων, όπως η χρήση συλλογικής νοημοσύνης υπαλλήλων και επιχειρηματικών εταίρων
- ⊙ Καλλιεργούν καλύτερες εξωτερικές σχέσεις, πχ με εταίρους και μέλη του καναλιού διανομής
- ⊙ Αυξάνουν τη συνεργασία και βελτιώνουν την επικοινωνία μέσα στην επιχείρηση και με επιχειρηματικούς εταίρους
- ⊙ Καλλιεργούν καλύτερες εσωτερικές σχέσεις
- ⊙ Παρέχουν δωρεάν συμβουλές σε μικρές επιχειρήσεις
- ⊙ Κατανοούν ότι συνήθως δεν είναι ακριβό να εγκαθιστούν και να λειτουργούν συστήματα ΚΕ
- ⊙ Εντοπίζουν ειδικούς γρήγορα, τόσο εσωτερικά, όσο και εξωτερικά, όταν χρειάζεται
- ⊙ Διεξάγουν έρευνα αγοράς γρήγορα και φθηνά και λαμβάνουν ανάδραση από πελάτες, υπαλλήλους και επιχειρηματικούς εταίρους
- ⊙ Αυξάνουν το μερίδιο τους στην αγορά και τα περιθώρια κέρδους
- ⊙ Κτίζουν εμπορικές επωνυμίες μέσω συζητήσεων και προωθήσεων σε κοινωνικά μέσα
- ⊙ Κάνουν μικροτμηματοποίηση για να προσεγγίσουν πολύ μικρές αγορές με πρόσφορες με πολύ μικρό κόστος
- ⊙ Διαχειρίζονται ηλεκτρονικά την φήμη της επωνυμίας και της εταιρείας
- ⊙ Κτίζουν κοινότητες εμπορικής επωνυμίας για να δημιουργείται θετική φήμη με ηλεκτρονικό τρόπο
- ⊙ Εμπλουτίζουν την εξυπηρέτηση και την υποστήριξη των πελατών
- ⊙ Αυξάνουν την κίνηση και τις πωλήσεις στον ιστότοπο της εταιρείας και σε φυσικούς λιανεμπόρους
- ⊙ Διευκολύνουν την έρευνα αγοράς, παρακολουθώντας ηλεκτρονικές συζητήσεις
- ⊙ Αυξάνουν την κατάταξη της εταιρείας και της εμπορικής επωνυμίας σε αποτέλεσμα αναζήτησης μηχανών αναζήτησης.

Πως το μετασύμπαν του Ζουκεμπεργκ θα μας ωφελήσει; Οι εμπειρίες θα αλλάξουν, οι χρήστες θα μπορούν να συμμετέχουν εικονικά σε παιχνίδια εικονικής ή επαυξημένης πραγματικότητας. Θα έχουν σχεδόν ρεαλιστικές εμπειρίες διακοπών, ψυχαγωγίας και διασκέδασης. Η επικοινωνία θα αλλάξει όπως την ξέρουμε, δεν θα περιορίζεται από τόπο ή χρόνο.

Αναπτύξτε περαιτέρω κριτικά τη σκέψη σας πάνω στο θέμα...

Βλ. Facebook Mark Zuckerberg

FOUNDER'S LETTER, 2021

We are at the beginning of the next chapter for the internet, and it's the next chapter for our company too.

In recent decades, technology has given people the power to connect and express ourselves more naturally. When I started Facebook, we mostly typed text on websites. When we got phones with cameras, the internet became more visual and mobile. As connections got faster, video became a richer way to share experiences. We've gone from desktop to web to mobile; from text to photos to video. But this isn't the end of the line.

The next platform will be even more immersive -- an embodied internet where you're in the experience, not just looking at it. We call this the metaverse, and it will touch every product we build.

The defining quality of the metaverse will be a feeling of presence -- like you are right there with another person or in another place. Feeling truly present with another person is the ultimate dream of social technology. That is why we are focused on building this.

In the metaverse, you'll be able to do almost anything you can imagine -- get together with friends and family, work, learn, play, shop, create -- as well as completely new experiences that don't really fit how we think about computers or phones today. We made a film that explores how you might use the metaverse one day.

In this future, you will be able to teleport instantly as a hologram to be at the office without a commute, at a concert with friends, or in your parents' living room to catch up. This will open up more opportunity no matter where you live. You'll be able to spend more time on what matters to you, cut down time in traffic, and reduce your carbon footprint.

Think about how many physical things you have today that could just be holograms in the future. Your TV, your perfect work setup with multiple monitors, your board games and more -- instead of physical things

assembled in factories, they'll be holograms designed by creators around the world.

You'll move across these experiences on different devices -- augmented reality glasses to stay present in the physical world, virtual reality to be fully immersed, and phones and computers to jump in from existing platforms. This isn't about spending more time on screens; it's about making the time we already spend better.

OUR ROLE AND RESPONSIBILITY

The metaverse will not be created by one company. It will be built by creators and developers making new experiences and digital items that are interoperable and unlock a massively larger creative economy than the one constrained by today's platforms and their policies.

Our role in this journey is to accelerate the development of the fundamental technologies, social platforms and creative tools to bring the metaverse to life, and to weave these technologies through our social media apps. We believe the metaverse can enable better social experiences than anything that exists today, and we will dedicate our energy to helping achieve its potential.

As I wrote in our original founder's letter: "we don't build services to make money; we make money to build better services."

This approach has served us well. We've built our business to support very large and long term investments to build better services, and that's what we plan to do here.

The last five years have been humbling for me and our company in many ways. One of the main lessons I've learned is that building products people love isn't enough.

I've gained more appreciation that the internet's story isn't straightforward. Every chapter brings new voices and new ideas, but also new challenges, risks, and disruption of established interests. We'll need to work together, from the beginning, to bring the best possible version of this future to life.

Privacy and safety need to be built into the metaverse from day one. So do open standards and interoperability. This will require not just novel technical work -- like supporting crypto and NFT projects in the community -- but also new forms of governance. Most of all, we need to

help build ecosystems so that more people have a stake in the future and can benefit not just as consumers but as creators.

This period has also been humbling because as big of a company as we are, we've also learned what it's like to build on other platforms. Living under their rules has profoundly shaped my views on the tech industry. I've come to believe that the lack of choice for consumers and high fees for developers are stifling innovation and holding back the internet economy.

We've tried to take a different approach. We want our services to be accessible to as many people as possible, which means working to make them cost less, not more. Our mobile apps are free. Our ads model is designed to provide businesses the lowest prices. Our commerce tools are available at cost or with modest fees. As a result, billions of people love our services and hundreds of millions of businesses rely on our tools.

That's the approach we want to bring to helping to build the metaverse. We plan to sell our devices at cost or subsidized to make them available to more people. We'll continue supporting side-loading and streaming from PCs so people have choice, rather than forcing them to use the Quest Store to find apps or reach customers. And we'll aim to offer developer and creator services with low fees in as many cases as possible so we can maximize the overall creative economy. We'll need to make sure we don't lose too much money along the way though.

Our hope is that within the next decade, the metaverse will reach a billion people, host hundreds of billions of dollars of digital commerce, and support jobs for millions of creators and developers.

WHO WE ARE

As we embark on this next chapter, I've thought a lot about what this means for our company and our identity.

We're a company that focuses on connecting people. While most tech companies focus on how people interact with technology, we've always focused on building technology so people can interact with each other.

Today we're seen as a social media company. Facebook is one of the most used technology products in the history of the world. It's an iconic social media brand.

Building social apps will always be important for us, and there's a lot more to build. But increasingly, it's not all we do. In our DNA, we build technology to bring people together. The metaverse is the next frontier in connecting people, just like social networking was when we got started.

Right now our brand is so tightly linked to one product that it can't possibly represent everything we're doing today, let alone in the future. Over time, I hope we are seen as a metaverse company, and I want to anchor our work and our identity on what we're building towards.

We just announced that we're making a fundamental change to our company. We're now looking at and reporting on our business as two different segments: one for our family of apps and one for our work on future platforms. Our work on the metaverse is not just one of these segments. The metaverse encompasses both the social experiences and future technology. As we broaden our vision, it's time for us to adopt a new brand.

To reflect who we are and the future we hope to build, I'm proud to share that our company is now Meta.

Our mission remains the same -- it's still about bringing people together. Our apps and their brands aren't changing either. We're still the company that designs technology around people.

But all of our products, including our apps, now share a new vision: to help bring the metaverse to life. And now we have a name that reflects the breadth of what we do.

From now on, we will be metaverse-first, not Facebook-first. That means that over time you won't need a Facebook account to use our other services. As our new brand starts showing up in our products, I hope people around the world come to know the Meta brand and the future we stand for.

I used to study Classics, and the word "meta" comes from the Greek word meaning "beyond". For me, it symbolizes that there is always more to build, and there is always a next chapter to the story. Ours is a story that started in a dorm room and grew beyond anything we imagined; into a family of apps that people use to connect with one another, to find their voice, and to start businesses, communities, and movements that have changed the world.

I'm proud of what we've built so far, and I'm excited about what comes next -- as we move beyond what's possible today, beyond the constraints of screens, beyond the limits of distance and physics, and towards a future where everyone can be present with each other, create new opportunities and experience new things. It is a future that is beyond any one company and that will be made by all of us.

We have built things that have brought people together in new ways. We've learned from struggling with difficult social issues and living under closed platforms. Now it is time to take everything we've learned and help build the next chapter.

I'm dedicating our energy to this -- more than any other company in the world. If this is the future you want to see, I hope you'll join us. The future is going to be beyond anything we can imagine.

ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ- ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΤΕ ΤΗ ΔΙΚΗ ΣΑΣ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΦΟΣ ΚΑΙ ΚΡΙΣΗ- Η ΛΟΓΟΚΛΟΠΗ ΤΙΜΩΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΕΑΠ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Εργαλείο διοίκησης και αξιοποίησης κοινωνικών δικτύων, 2020, Efraim Turban, Jon Outland, David King, Jae Kyu Lee, Ting - Peng Liang, Deborrah C. Turban, Λευκωσία: Εκδόσεις Broken Hill Publishers Ltd.
- Τι θα σήμαινε το Metaverse του Zuckerberg για το ηλεκτρονικό εμπόριο; <https://ecommerce-platforms.com/el/articles/metaverse-and-ecommerce>