



Eclass4U

The best Choice for you

ΔΕΟ 45

ΟΔΗΓΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ : Κατερίνα Μαργαριτοπούλου

ΑΠΟ 4/10/23 → ΕΩΣ 10/10/23



Κεφάλαια: 1.1-1.4



Σημειώσεις: Α' τόμου



Βιντεομάθημα:

A2

Κεφάλαιο 1

Μελετήστε το υλικό

Παρακολουθήστε το βιντεομάθημα

Ανατρέξτε στις σημειώσεις

Λύστε τις ασκήσεις

Είστε έτοιμοι!!

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ:

- Ηλεκτρονικό Επιχειρείν
- Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-commerce)
- Οργανισμοί ψηφιακής και φυσικής παρουσίας (click-and-mortar ή click-and-brick)
- Συμβατικοί οικονομικοί οργανισμοί (brick-and-mortar)
- Συνεργατικό Εμπόριο (c-commerce)

1.1. Ηλεκτρονικό Εμπόριο: Έννοιες και Ορισμοί

1.2. Το Πεδίο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου: Ανάπτυξη, Περιεχόμενο, Ταξινόμηση και ένα Σύντομο Ιστορικό

1.3. Κίνητρα και Οφέλη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου

1.4. Συστήματα Πληροφορικής και Εμπόριο στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ:

Η περίπτωση Starbucks

Ήπως τα Starbucks αλλάζουν σε μια ψηφιακή και κοινωνική επιχείρηση. Όσοι έχουμε επισκεφτεί τα Starbucks, ακόμα και στην Αθήνα, θα έχουμε προσέξει ότι πολλοί άνθρωποι τα χρησιμοποιούν όχι απλά για την ποιότητα του καφέ και την εξυπηρέτηση τους αλλά ως ένα "σταθμό εργασίας» τους, όπου μπορούν να απολαμβάνουν το καφέ τους ενώ εργάζονται στον υπολογιστή τους.

Πολλοί είναι αυτοί που θεωρούν τα Starbucks ένα παραδοσιακό κατάστημα όμως έχει αποδειχτεί ότι μετατρέπονται σε μια ψηφιακή και κοινωνική επιχείρηση (Van Grove, 2012).

Αρχικά η εταιρεία αντιμετώπιζε δραματική μείωση των εσόδων της και μπορεί η εξαιρετική ποιότητα του καφέ και η εξυπηρέτηση να βοήθησαν, ωστόσο, δεν ήταν αρκετά. Η λύση ήρθε όταν έγινε η εταιρεία ψηφιακή και κοινωνική. Η εταιρεία προσέλαβε ένα επικεφαλής εκτελεστικό διευθυντή με τίτλο Επικεφαλής Υπεύθυνο Ψηφιακών εργασιών (Chief Digital Officer) για να επιβλέπει τις ψηφιακές δραστηριότητες της. Επίσης, δημιούργησε την ομάδα ψηφιακής επιχειρηματικότητας για να διεξάγει την τεχνική υλοποίηση.

ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΗΛ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ - Τα κυριότερα έργα που ανέπτυξαν ήταν:

- Ηλεκτρονικό κατάστημα store.starbucks.com
- Πρόγραμμα Egift card
- Loyalty πρόγραμμα My Starbucks Rewards
- Κινητές πληρωμές
- Πληρωμή από Smartphones

Έργα κοινωνικών μέσων:

- Μεγαλύτερη αλυσίδα καταστημάτων καφέ στον κόσμο-χιλιάδες καταστήματα
- Παραδοσιακά Wi-fi στα φυσικά καταστήματα
- Μείωση πωλήσεων λόγω οικονομικής κρίσης και ανταγωνισμού ☑ αποφάσισε να γίνει μία 'ψηφιακή' και 'κοινωνική' εταιρία
- Χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και μέσων κοινωνικής δικτύωσης
- Διορισμός ενός Chief Digital Officer με στόχο την χρήση ΤΠΕ για την αύξηση των πωλήσεων
- Ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop)
- eGift (ψηφιακές δωροκάρτες), π.χ. για τα γενέθλια ενός φίλου
- Loyalty card – κάρτα ανταμοιβής (όπως οι αεροπορικές εταιρείες)
- Starbuck payment card (όπως στα ΜΜΕ) - Starbuck mobile payment app
- My Starbuck idea: υποβολή προτάσεων, ψηφοφορία, ερωτήσεις, παράπονα, ..



The best Choice for you

- (κοινότητα 300.000 καταναλωτών/εργαζομένων, βραβεία,.. – crowdsourcing)
- Facebook promotions:video, φωτογραφίες, μηνύματα, διαφημίσεις, προσφορές
- LinkedIn – Google+ (data provision – hiring)
- Καμπάνιες Twitter (νέα προϊόντα, εκπτώσεις, δωροκάρτες για retweet, ..)
- Καμπάνιες στο Youtube και Flickr - location based μηνύματα ΑΠΟΤΥΧΙΑ

Αποτέλεσμα:

- Τα Starbucks αυξήσαν τις πωλήσεις τους και σχεδόν τριπλασιάστηκαν τα έσοδα τους ενώ η τιμή της μετοχής της εταιρείας ανέβηκε.
- Αναγνωρισμένες πρωτοβουλίες διεθνώς, το fortune τα κατέταξε σε ένα από τα κορυφαία αστέρια των κοινωνικών μέσων.
- Εκ. οπαδοί στο facebook

Διδάγματα:

Η περίπτωση της Starbucks αποτυπώνει την πορεία ενός μεγάλου λιανοπωλητή που μετασχηματίζεται σε έναν ψηφιακό και κοινωνικό οργανισμό. Το ηλεκτρονικό επιχειρείν αποτελεί κυρίαρχη δραστηριότητα του ηλεκτρονικού εμπορίου, που είναι το αντικείμενο αυτού του βιβλίου. Η περίπτωση αναδεικνύει ζητήματα όπως:

- Υπάρχουν πολλές δραστηριότητες του ΗΕ, που περιλαμβάνουν ηλ. Πωλήσεις, εξυπηρέτηση πελατών και συνεργατική νοημοσύνη.
- Οφέλη για τους αγοραστές και για τους πωλητές
- Οι δυνατότητες του ΗΕ περιλαμβάνουν τη δυνατότητα προσφοράς προϊόντων και υπηρεσιών σε πολλές τοποθεσίες, περιλαμβανομένου και του εξωτερικού.
- Σε ένα συνηθισμένο φυσικό κατάστημα πληρώνετε και παίρνετε μια υπηρεσία ή ένα προϊόν. Στα Starbucks.com και σε άλλα ηλεκτρονικά καταστήματα, παραγγέλνετε, πληρώνετε ηλεκτρονικά και το προϊόν παραδίδετε σε εσάς.
- Υπάρχουν πολλά οφέλη σε μια ψηφιακή επιχείρηση, αλλά το μεγαλύτερο επιτυγχάνεται όταν την επεκτείνετε σε μια κοινωνικά προσανατολισμένη επιχείρηση. Η ψηφιακή και κοινωνική προσέγγιση συσιστούν την σπονδυλική στήλη του ΗΕ.



ΑΣΚΗΣΗ:

Ορίστε το ηλεκτρονικό επιχειρείν και το ΗΕ, και αναφέρετε πώς διακρίνεται το αμιγές έναντι του μερικού ΗΕ. Βρείτε παραδείγματα εταιρειών που ασκούν αμιγές ή μερικό ΗΕ.

Παρατηρήσεις

Το βιντεομάθημα του 1^{ου} κεφαλαίου θα το βρείτε εδώ <https://eclass4u.gr/lessons/deo45-mathima-a-2-kefalaio-1-vasikoi-typoi-ie-epich-montela-ie-ofeli-kai-periorismo/>