



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
Μονάδα Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας (ΜΟ.Κ.Ε.)
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΧΕΔΙΩΝ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ»

Χρήσεις Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ των επιχειρήσεων

Δρ. Μ. Κουργιαντάκης

Διδάκτορας Τμ. Οικονομικών Επιστημών Πανεπιστημίου Κρήτης-
Συμβασιούχος Καθηγητής, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΤΕΙ Κρήτης-
Σύμβουλος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

Ηράκλειο, Νοέμβριος 2011

Δομή Παρουσίασης

- Βασικές έννοιες
- Βήματα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν
 - Ανάπτυξη δικτυακού τόπου
 - Ηλεκτρονικές αγορές
 - Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης
- Οριζόντια Θέματα
 - e-governement
 - e-learning
 - e-banking
- Αντί επιλόγου
 - Πρακτικές εφαρμογές



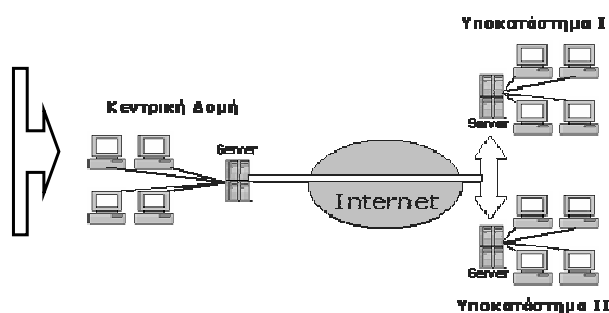
I. Βασικές Έννοιες Τεχνολογία και Επιχειρήσεις

- Ηλεκτρονικός υπολογιστής (Η/Υ): σύνολο υλικών (**hardware**) και λογισμικών (**software**) για τη δημιουργία, την επεξεργασία και τη διαχείριση δεδομένων και πληροφοριών
 - *Ελεύθερο Λογισμικό/ Λογισμικό Ανοιχτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ)*
- **ΒΑΣΙΚΕΣ ΧΡΗΣΕΙΣ Η/Υ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**
 - Αυτοματισμού γραφείου και διαχείρισης αρχείων
 - Μηχανοργάνωσης
 - Αυτοματοποίησης της παραγωγής
 - Επικοινωνίας και πληροφόρησης
 - Ηλεκτρονικού εμπορίου

I. Βασικές Έννοιες Τεχνολογία ηλεκτρονικού επιχειρείν

■ ΔΙΚΤΥΑ

- Διαδίκτυο
- Intranets
- Extranets



■ WEB-BASED ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Δικτυωμένα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν την τεχνολογία του Παγκόσμιου Ιστού (**WWW**) με στόχο την υλοποίηση των εργασιών και των στόχων των χρηστών

I. Βασικές Έννοιες Ηλεκτρονικό επιχειρείν

■ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ (E-commerce)

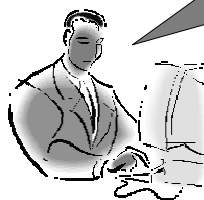
- "Μια σύγχρονη επιχειρηματική μεθοδολογία που απευθύνεται στην ανάγκη οργανισμών, εμπόρων και πελατών να μειώσουν το κόστος, με παράλληλη αύξηση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών, καθώς και της ταχύτητας παράδοσής τους" (Shaw and Strader, 1997)
- Κυριότερα είδη: **B2C, B2B**

■ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ MARKETING

- "Η εφαρμογή του Διαδικτύου και άλλων σχετικών ψηφιακών τεχνολογιών για την επίτευξη των στόχων του marketing " (Chaffey et al., 2000)

II. Βήματα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν Πάνω από όλα η στρατηγική

- Το πρώτο απαραίτητο βήμα πριν από την υιοθέτηση μιας πρακτικής ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι ο καθορισμός στόχων
- Στόχοι → Πως? == Στρατηγική



Με αυτό το site το
ξενοδοχείο μου θα είναι
πάντα γεμάτο κόσμο???!!!!

II. Βήματα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν Ανάπτυξη δικτυακού τόπου

■ ΕΠΙΛΟΓΗ & ΚΑΤΟΧΥΡΩΣΗ ΟΝΟΜΑΤΟΣ WEBSITE

- **Domain name:** απλό, ευκολομνημόνευτο, άκρως ενδεικτικό
- Κατοχύρωση ονομάτων με κατάληξη **-gr** σε εταιρίες πληροφορικής και διαδικτυακών εφαρμογών (καταχωρητές)



■ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΤΟΠΟΥ (web hosting)

- Σε δικό της εξυπηρετητή (**server**)
- Σε εξυπηρετητές εταιριών Παροχής Υπηρεσιών Διαδικτύου (**ISPs**)

II. Βήματα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν Ανάπτυξη δικτυακού τόπου

■ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΤΟΠΟΥ

- Ανάθεση ή δημιουργία με ίδια μέσα?

Tips:

- Περιεχόμενο: δεν πρέπει να είναι ασαφές, άσχετο και κουραστικό
- Σχεδιασμός ιστοσελίδων: πρακτικός, λειτουργικός, καλαίσθητος και ομοιόμορφος
- Πλοήγηση: εύκολη και γρήγορη
- Πολυμέσα: προσοχή!
- Επιπλέον εργαλεία (π.χ. βάσεις δεδομένων)
- Συνεχής ανανέωση περιεχομένου

II. Βήματα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν *Ηλεκτρονική προώθηση*

- **MARKETING ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΙΚΤΥΑΚΟ ΤΟΠΟ**
 - Χαρακτηριστικά: Μικρό κόστος, πλούσια πληροφορία, **24/7**
 - Εργαλεία: **e-mail marketing, e-marketing research...**
 - Η επιτυχία εξαρτάται από την επισκεψιμότητα και τη διαχείριση της πληροφορίας

- **ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΤΟΠΟΥ**
 - Παραδοσιακό marketing
 - **Banners**
 - Μηχανές Αναζήτησης
 - Κοινωνικά Δίκτυα **!!!!**



II. Βήματα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν *Ηλεκτρονικές συναλλαγές*

- Δικτυακός τόπος + συναλλαγές = **web shop**

- **ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ:**
 - προκαταβολική πληρωμή
 - αντικαταβολή
 - πιστωτική κάρτα
 - ψηφιακό χρήμα

- **ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΚΙΝΗΣΕΙΣ**
 - Ανάπτυξη/ προσαρμογή εσωτερικών διαδικασιών
 - Εξασφάλιση ασφάλειας και εμπιστοσύνης



II. Βήματα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν

Ηλεκτρονικές αγορές

- **B2B e-marketplaces**
"δίκτυακοί τόποι συγκέντρωσης αγοραστών και προμηθευτών, με δυνατότητα εμπορικών συναλλαγών"

- **ΟΦΕΛΗ:**

- διαφάνεια σε τιμές και διαθεσιμότητα
- δυνατότητα προβολής και συναλλαγών
- μείωση κόστους και χρόνου συναλλαγών
- εύρεση καλύτερων τιμών - προσφορών
- εύρεση νέων προμηθευτών ή αγοραστών με δυνατότητα απευθείας ηλεκτρονικών διαπραγματεύσεων
- παρακολούθηση των τάσεων της αγοράς
- ανάπτυξη επιχειρηματικής δραστηριότητας χωρίς την ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικού επιχειρείν από την επιχείρηση



II. Βήματα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν

Ηλεκτρονικές αγορές

- **ΕΙΔΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**
 - Κατάλογοι (e-catalogues)
 - Δημοπρασίες (e-auctions)
 - Ανταλλαγές (e-exchanges)
- **ΕΠΙΛΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ:**
 - Οριζόντιες ή κάθετες?
 - Ανεξάρτητες ή μη?
 - Επίπεδο ασφαλείας και εμπιστοσύνης?

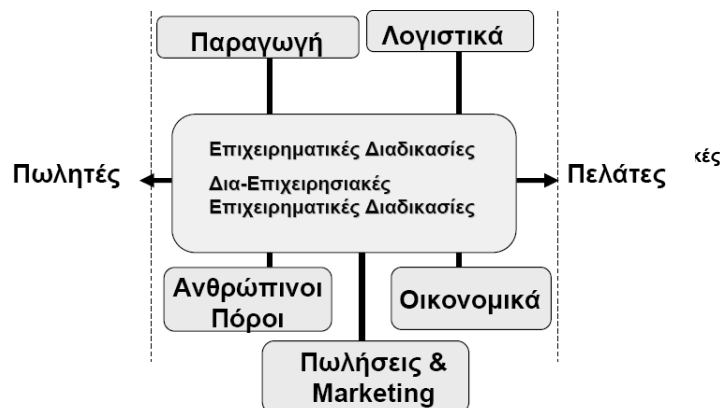


II. Βήματα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν *Συστήματα διαχείρισης και συνεργασίας*

- Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού
(Enterprise Resource Planning - ERP)
- Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Δεδομένων
(Electronic Data Interchange - EDI)
- Διαχείρισης Πελατών
(Customer Relationship Management - CRM)

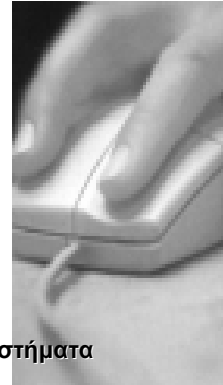
II. Βήματα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν *Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα*

- Παράδειγμα: Το ERP



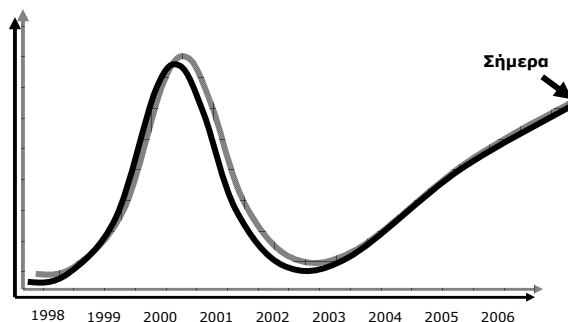
III. Οριζόντια Θέματα Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

- **ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ:** Τόσα πολλά "e"...
 - Επιχειρήσεις: e-commerce, e-business, e-marketing...
 - Διακυβέρνηση: e-government...
 - Τράπεζες: e-banking...
 - Εκπαίδευση: e-learning...
 - Υγεία: e-health...
- **ΑΝΑΓΚΕΣ:**
 - Αυξανόμενες απαιτήσεις χρηστών
 - Ευέλικτα αλλά και εξειδικευμένα πληροφοριακά συστήματα



IV. Αντί Επιλόγου

- **Νέα Οικονομία? Όχι και τόσο «νέα» τελικά...**



Μακροχρόνια πρόβλεψη πορείας του Nasdaq (IT INVEST)

IV. Αντί Επιλόγου

- **ΧΡΗΣΗ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ:**
 - Οι ΗΠΑ προπορεύονται, η Ε.Ε. με μεγάλους ρυθμούς ανάπτυξης
 - Εκπαίδευση και ερευνητικά προγράμματα
- **ΑΡΙΘΜΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ** (πηγή: Παρατηρητήριο για την Ψηφιακή Ελλάδα)
 - Χρήση **Internet: 44%** του πληθυσμού
 - **84%** του πληθυσμού κατέχει Η/Υ, **94%** έχει κινητό
 - **41%** των νοικοκυριών σύνδεση **Internet**
 - Ελληνικές ΜΜΕ 2008 (10 -250): **59% (70-97%) στο Internet, 51,34% (57-96%) με website**
 - Αυξανόμενος αριθμός εφαρμογών (ενημέρωση, αναζήτηση πληροφοριών, επικοινωνία, ψυχαγωγία...)

Ερωτήσεις & Απαντήσεις



Χρήσεις Τεχνολογιών Πληροφορικής
και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)
στο Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ
των επιχειρήσεων

Δρ. Μάρκος Κουργιαντάκης
Διδάκτωρ Οικονομικών Επιστημών-
Σύμβουλος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

E-mail:
mkourg@staff.teicrete.gr