

e-Επιχειρείν

Δρ. Δημήτριος Α. Κουτσομητρόπουλος

Τμήμα Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Πληροφοριακών Συστημάτων
Α.Τ.Ε.Ι. Πάτρας

2012-2013

Σκοπός του Μαθήματος

- Να μελετηθούν:
 - Τι είναι το e-Εμπόριο και το e-Επιχειρείν και οι διαφορές του από το παραδοσιακό εμπόριο
 - Τα επιχειρηματικά μοντέλα
 - Τα ενδεικτικότερα παραδείγματα εφαρμογών
 - Οι τεχνολογίες ανάπτυξης εφαρμογών
- Να εξοικειωθούν οι φοιτητές:
 - Με το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών e-Εμπορίου και e-Επιχειρείν στοχεύοντας στη μετατροπή της παραδοσιακής επιχείρησης σε e-επιχείρηση

Περιεχόμενα Μαθήματος

e-Επιχειρείν (e-Business) και e-Εμπόριο (e-Commerce)

- Χρήση του Διαδικτύου (Internet) και η διεξόδυσή του
 - Οι διαδικτυακές συναλλαγές στην Ελλάδα, καταναλωτικοί δείκτες και B2C
- Ηλεκτρονικό εμπόριο και ηλεκτρονικό επιχειρείν
 - Ορισμοί, επίπεδα και νέες μορφές, περιβάλλον
 - Εμφάνιση και εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου
 - Το δεύτερο κύμα του e-εμπορίου
- Κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου
 - Εσωτερικό ηλεκτρονικό εμπόριο
 - B2B: Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχειρήσεων
 - B2C: Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτών
 - Νέες κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου (C2C, C2B, B2G, G2C)
- Πλεονεκτήματα και φραγμοί
- Νομικά Θέματα

Περιεχόμενα Μαθήματος

Επιχειρηματικά Μοντέλα: Ορισμοί και Παραδείγματα

- Τι είναι επιχειρηματικό μοντέλο και ποιοι παράγοντες το επηρεάζουν
- Τι είναι μοντέλο μαρκετινγκ
- Αλυσίδες αξιών και επιχειρηματικά μοντέλα
- Είδη επιχειρηματικών μοντέλων
 - Ηλεκτρονικό κατάστημα
 - Ηλεκτρονική προμήθεια
 - Ηλεκτρονική δημοπρασία
 - Ηλεκτρονικό εμπορικό κέντρο
 - Αγορά τρίτου φορέα
 - Εικονική κοινότητα
 - Παροχέας αλυσίδας αξιών
 - Ολοκληρωμένο συστήματα αλυσίδας αξιών
 - Πλατφόρμα συνεργασίας
 - Information brokerage και trust services

Περιεχόμενα Μαθήματος

Ηλεκτρονικό Κατάστημα: Σχεδιασμός και Λειτουργίες

- Προσεγγίζοντας το e-shop
 - Πληροφορίες για την επιχείρηση
 - Κανάλια επικοινωνίας
 - Πιστοποίηση του καταστήματος
 - Πολιτικές ασφαλείας-διαφύλαξης της ιδιωτικότητας του πελάτη
 - Στοχευμένη διαφήμιση και μαρκετινγκ
- Μέσα στο e-shop
 - Εγγραφή
 - Κατάλογος
 - Αναζήτηση
 - Καλάθι αγορών
 - Ταμείο και πληρωμή
- Αφήνοντας το e-shop

Περιεχόμενα Μαθήματος

Θέματα Υλοποίησης Εφαρμογών e-Εμπορίου

- Εργαλεία ανάπτυξης ολοκληρωμένων λύσεων e-επιχειρείν και e-εμπορίου
 - Commerce Server, BizTalk Server, Exchange Server, osCommerce, VirtueMart, Magento, ...
- Δικτυακοί τόποι ανάπτυξης ολοκληρωμένων λύσεων e-επιχειρείν και e-εμπορίου
 - Google Store Gadget, freewebstore.org, shopify.org....
- Γλώσσες προγραμματισμού
 - HTML, CSS, DHTML, Java, JavaScript, ASP, ASP.NET, PHP, XML, XSL, ...

Περιεχόμενα Μαθήματος

Ασφάλεια Εφαρμογών e-Εμπορίου

- Τεχνολογίες και πρωτόκολλα ασφαλείας
 - Συμμετρική και ασυμμετρική κρυπτογραφία, ψηφιακές υπογραφές και πιστοποιητικά, διαχείριση κλειδιών
 - SSL, S-HTTP, SET, PEM, S/MIME, και PGP
- Σχεδιασμός ασφαλείας
 - Πολιτική ασφαλείας, σχεδιασμός των μηχανισμών ασφαλείας, επίβλεψη, περιοδικός έλεγχος και αξιολόγηση, ανάθεση ρόλων και υπευθυνοτήτων

Περιεχόμενα Μαθήματος

Εξατομίκευση: Τεχνολογίες και Υπηρεσίες

- Το πρόβλημα του πληροφοριακού υπερφόρτου
- Εξατομίκευση και λειτουργίες εξατομίκευσης
 - Απομνημόνευση, καθοδήγηση, παραμετροποίηση, υποστήριξη διεκπεραίωσης εργασιών
- Το clickstream σαν πηγή δεδομένων
 - Συλλογή δεδομένων clickstream, αρχεία log, cookies
- Χρησιμοποιώντας τα προφίλ για εξατομίκευση
 - Τεχνικές βασισμένες σε κανόνες
 - Τεχνικές φιλτραρίσματος
 - Σύγκριση των τεχνικών
- Web mining και νέες προοπτικές εξατομίκευσης

Περιεχόμενα Μαθήματος

Αξιολόγηση του e-Επιχειρείν: Σύγχρονες Μετρικές

- Παραδοσιακές επιχειρηματικές μετρικές
- Κύκλος ζωής πελάτη
 - Πρόσβαση, προσέγγιση, μετατροπή σε πελάτες, επιμονή, πίστη
- Μετρικές βέλτιστου πελάτη
 - Recency, συχνότητα, χρηματική αξία
- Μεγέθη προώθησης προϊόντων
 - Κόστος προσέγγισης, κόστος για κάθε μετατροπή επισκέπτη σε πελάτη
- Κύκλος πωλήσεων (sales cycle pipeline)
- Η συμπεριφορά του e-customer
 - Stickiness, slipperiness, focus, ταχύτητα μετάβασης, ευάλωτες στιγμές
- Δείκτης εξατομίκευσης και παράγοντας ανανέωσης
 - Δείκτης εξατομίκευσης, μακροπρόθεσμη αξία πελάτη, παράγοντας ανανέωσης

Περιεχόμενα Μαθήματος

... και επιπλέον:

- Ηλεκτρονικές πληρωμές
 - Ηλεκτρονικές κάρτες και έξυπνες κάρτες (smart cards)
 - Ψηφιακά μετρητά
 - Ηλεκτρονικές επιταγές (e-checking)
 - Πρότυπα για ηλεκτρονικές πληρωμές
 - Ασφάλεια ηλεκτρονικών πληρωμών
- Εφαρμογές και προοπτικές του e-Επιχειρείν
 - Επιχειρηματική επικοινωνία
 - Intranets, Extranets
 - Ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση, εκπαίδευση μέσω του Διαδικτύου
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government)
 - Η χρήση του Διαδικτύου στην εξυπηρέτηση του πολίτη, Taxis
- Ηλεκτρονική τραπεζική (e-Banking)
 - Διαχείριση λογαριασμών μέσω του Διαδικτύου, πληρωμές, μεταφορές

Βιβλιογραφία



- Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2010: Αρχές, Εξελίξεις, Στρατηγική από την σκοπιά του Manager
Turban Efraim, King David, Lee Jae, Ting-Peng Liang, Turban Deborah
1η Έκδοση 2011 – ISBN 978-960-512-605-6
- Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2011: Επιχειρήσεις, Τεχνολογία, Κοινωνία
Laudon K., Traver C. C.
7η Έκδοση 2011 – ISBN 978-960-7182-80-7
- Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και Ηλεκτρονικό Εμπόριο
Dave Chaffey
3η Έκδοση 2008 – ISBN 978-960-461-171-3
- Ηλεκτρονικό επιχειρείν
Πολλάλης Γιάννης Α., Γιαννακόπουλος Διονύσης Ι.
1η Έκδοση 2007 – ISBN 978-960-351-698-9