

e-Επιχειρείν

Ορισμοί και Βασικές Έννοιες

Δρ. Δημήτριος Α. Κουτσομητρόπουλος

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

2012-2013

Εισαγωγή

Σύμφωνα με την ECA (Electronic Commerce Association):

“Το ηλεκτρονικό επιχειρείν καλύπτει οποιαδήποτε μορφή επιχειρηματικής ή διοικητικής συναλλαγής ή ανταλλαγής πληροφοριών, η οποία εκτελείται με τη χρησιμοποίηση οποιασδήποτε τεχνολογίας πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών”

- Τα τελευταία χρόνια το Διαδίκτυο προσέφερε στις επιχειρήσεις ένα νέο φάσμα δυνατοτήτων **επικοινωνίας, διείσδυσης και ανάπτυξης**
- Βασικός μοχλός ήταν οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, με σημαντική καινοτομία την **ανάπτυξη του Web**, που διευκόλυνε την πρόσβαση μέσω browsers με υποστήριξη γραφικών (και πολυμέσων γενικότερα) και επέτρεψε στο ευρύ κοινό να πλοηγείται εύκολα και γρήγορα στον κυβερνοχώρο
- Τα αποτελέσματα ήταν οι όροι **e-εμπόριο (ηλεκτρονικό εμπόριο)** και **e-επιχειρείν (ηλεκτρονικό επιχειρείν)** να κάνουν την εμφάνισή τους

Ορισμοί

- Ιστορικά ο όρος «**ηλεκτρονικό εμπόριο**» (**electronic commerce, e-commerce, e-εμπόριο** ή **EC**) έκανε την εμφάνισή του πολύ πριν τον όρο «**ηλεκτρονικό επιχειρείν**» (**electronic business, e-business** ή **e-επιχειρείν**)

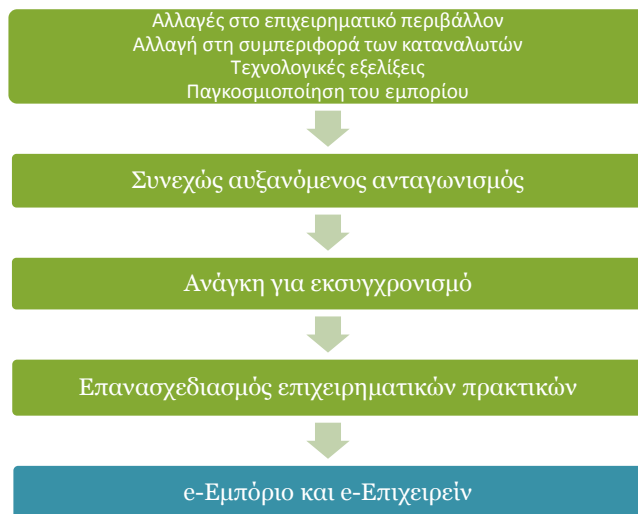
*«Το e-εμπόριο είναι μια **νέα επιχειρηματική πρακτική**. Σύγχρονες τεχνολογίες και μέθοδοι συνδυάζονται προκειμένου οι επιχειρήσεις να αυξήσουν την αξία τους, να ελαχιστοποιήσουν τα κόστη τους και να μεγιστοποιηθεί η δυνατότητα προσέγγισης όσο το δυνατόν περισσότερων πελατών.»*
(ΣΕΠΕ – Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας)

*«Το e-επιχειρείν ορίζεται ως η **μεταμόρφωση επιχειρηματικών διαδικασιών-κλειδιά** μέσω της χρήσης των τεχνολογικών του Internet.»*
(IBM)

e-Επιχειρείν

- Ένα σύνολο από **ενδο-** και **δι- επιχειρηματικές** στρατηγικές και προηγμένες τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ICTs) που αποσκοπούν:
 - στην **αυτοματοποίηση** και απλοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών
 - στη **μείωση** του κόστους
 - στη **βελτίωση** της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
 - στην **αύξηση** της ποιότητας και της ταχύτητας παράδοσης
 - στη **δημιουργία** «εξατομικευμένων» σχέσεων με τους εμπορικούς εταίρους (δηλαδή επιχειρήσεις) και τους τελικούς καταναλωτές

Η Ανάγκη



Συστατικά Στοιχεία

- **Επιχειρήσεις:** η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών προς την κατεύθυνση του **αυτοματισμού των συναλλαγών** και της **ροής των εργασιών**
- **Αγαθά και υπηρεσίες:** τα αγαθά που πωλούνται μπορεί να είναι **υλικά** (π.χ. βιβλία, έπιπλα, κλπ) ή **άυλα** (π.χ. το δικαίωμα χρήσης ενός προγράμματος ή μιας φωτογραφίας). Μερικές φορές είναι δύσκολο να διακρίνουμε αν κάτι είναι αγαθό ή υπηρεσία. Και αυτό συμβαίνει συνήθως με τα νέα προϊόντα που πωλούνται στο Διαδίκτυο (π.χ. αεροπορικά εισιτήρια)
- **Απόσταση:** δυνατότητα αγοραπωλησίας προϊόντων/υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου ανεξάρτητα από τη γεωγραφική απόσταση
- **Επικοινωνία:** δυνατότητα παροχής πληροφοριών/προϊόντων/υπηρεσιών/πληρωμών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών

Βασικά Βήματα

- **Επιχειρησιακό σχέδιο (business plan):**
 - Εσωτερική ανάλυση επιχείρησης και εξωτερικής ανάλυσης αγοράς
 - Επιλογή, προσδιορισμός και υλοποίηση στρατηγικής
 - Οικονομικό πλάνο
- Επιλογή **επιχειρηματικού μοντέλου**
- **Υποδομή** και **εξοπλισμός**, **διασύνδεση** με το Διαδίκτυο
- Κατασκευή **δικτυακού τόπου**
- Ηλεκτρονική **ολοκλήρωση** και **διασύνδεση** διαδικασιών με τις υποδομές της επιχείρησης π.χ. βάσεις δεδομένων, ERP (Enterprise Resource Planning systems), CRM (Customer Relationship Management systems), κλπ
- Συμμετοχή σε **ηλεκτρονικές αγορές**

Στατιστικά Στοιχεία

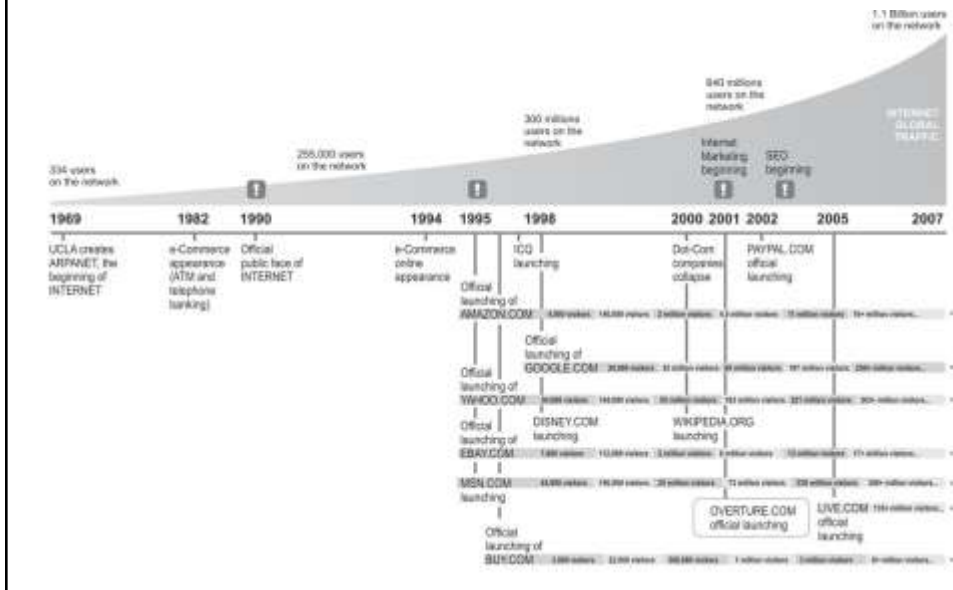
Που υπάρχει;



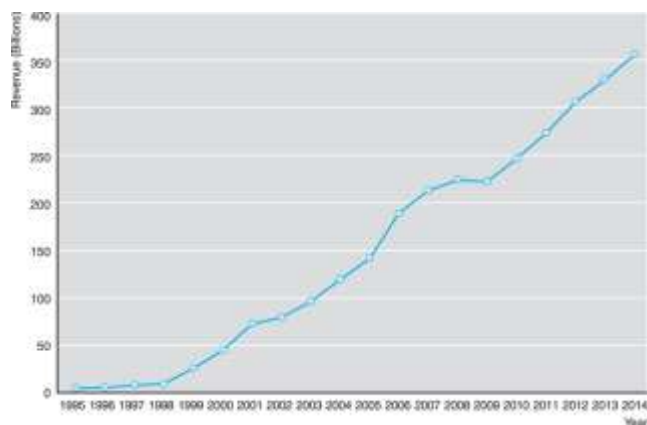
Τι αφορά;



Πώς εξελίχθηκε;

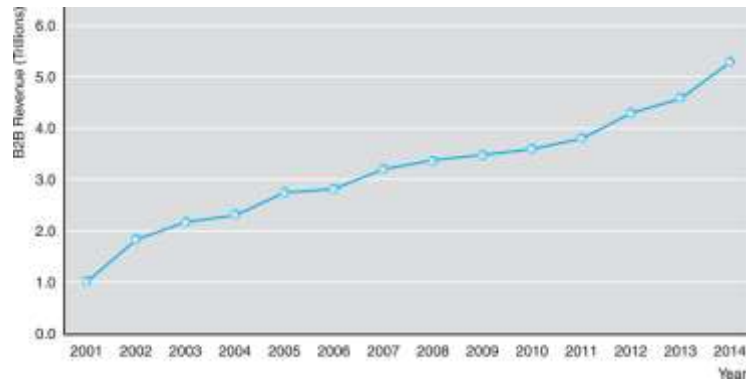


Πώς αναπτύσσεται; (B2C)



SOURCES: Based on data from eMarketer, Inc., 2010; authors' estimates.

Πώς αναπτύσσεται; (B2B)



SOURCES: Based on data from U.S. Census Bureau, 2010; authors' estimates.

Στην Ελλάδα;



Σίγουρα όχι σε αυτό το επίπεδο...

Παρατηρητήριο για την ΚΤΠ

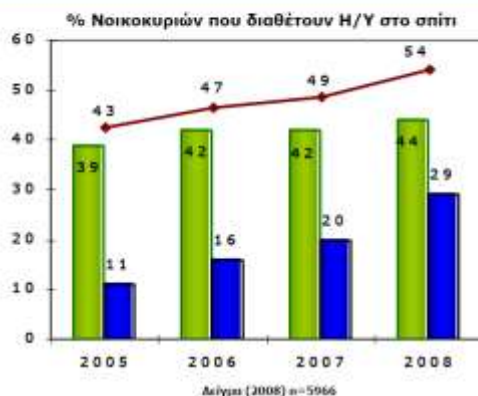
Στατιστικά διεξόδου και αξιοποίησης ΤΠΕ για:

- ➡ Νοικοκυριά
- ➡ Επιχειρήσεις
- ➡ ηλ. Διακυβέρνηση

- Έκθεση αποτελεσμάτων των ερευνών:
 - Survey on ICT Usage in Households and by Individuals, Eurostat (2010)
 - «Η Χρήση του Διαδικτύου από τους Έλληνες» (2011)
 - «Μέτρηση των Δεικτών eEurope2005 και i2010 σε Ιδιώτες-Νοικοκυριά» (2009)
 - «Μέτρηση των Δεικτών eEurope2005 και i2010 σε Επιχειρήσεις» (2009)
 - «Παρουσίαση: «Η Ψηφιακή Ελλάδα σε Δείκτες (Συγκεντρωτικά Αποτελέσματα)» (2009)

<http://www.observatory.gr>

Ο Η/Υ ανήκει πλέον στις οικιακές συσκευές των νοικοκυριών



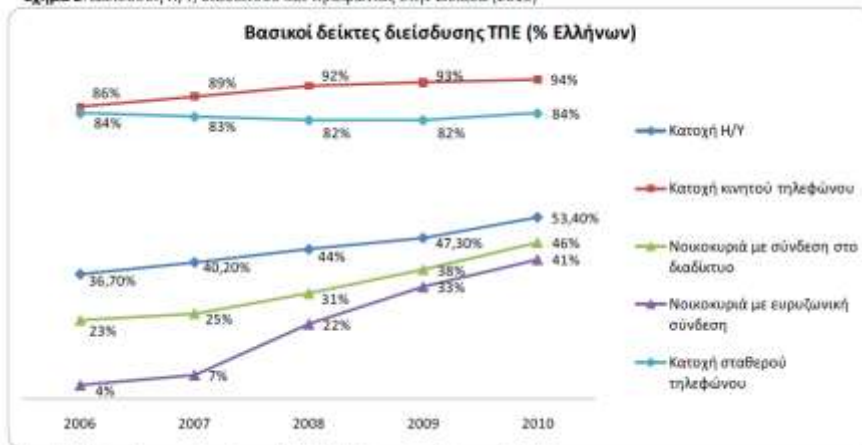
% νοικοκυριών που διαθέτουν Η/Υ	
ΕΕ 15	72%
ΕΕ 27	68%
Ελλάδα	54%

Άνοδος στην κατοχή Η/Υ σημειώνεται στο διάστημα 2005 - 2008, 54% το 2008 από 43% το 2005.

Σημαντική άνοδος στην κατοχή φορητού υπολογιστή (laptop) στα ελληνικά νοικοκυριά, 29% το 2008 από 11% το 2005

Ο φορητός υπολογιστής κερδίζει έδαφος έναντι του σταθερού υπολογιστή. Ο μέσος ετήσιος ρυθμός μεταβολής της κατοχής φορητού εκτιμάται σε 38,1% ενώ του σταθερού σε 4,1% για το διάστημα 2005-2008

Σχήμα 2: Διείσδυση Η/Υ, διαδικτύου και τηλεφωνίας στην Ελλάδα (2010)



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων Eurostat, ΕΛ.ΣΤΑΤ, Focus Bari (Έρευνα WebID)

Διαδίκτυο: Επιτάχυνση του ρυθμού σύγκλισης με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο

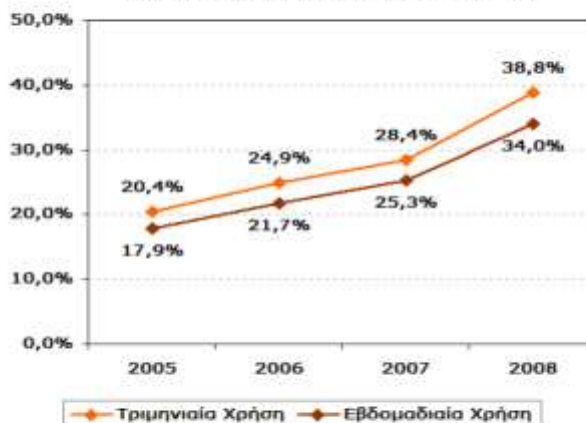


4 στα 10 νοικοκυριά έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Συνεχίζεται η αυξητική τάση των τελευταίων 4 ετών. Η μεγαλύτερη άνοδος το 2008

Η Ελλάδα επιταχύνει το ρυθμό σύγκλισης με την ΕΕ27. Ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης (CAGR) των νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο τα τελευταία 4 έτη εκτιμάται σε 17,6%.

Η πλειοψηφία των ατόμων που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο είναι τακτικοί χρήστες

Τριμηνιαία και Εβδομαδιαία Χρήση Διαδικτύου



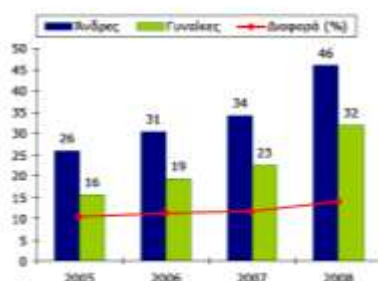
Δείγμα (2008) - Σύνολο Πληθυσμού n=5966

Η τριμηνιαία χρήση του Διαδικτύου εκτιμάται σε 39% το 2008 από 28% το 2007

Η εβδομαδιαία χρήση του Διαδικτύου εκτιμάται σε 34% το 2008 από 25,3% το 2007

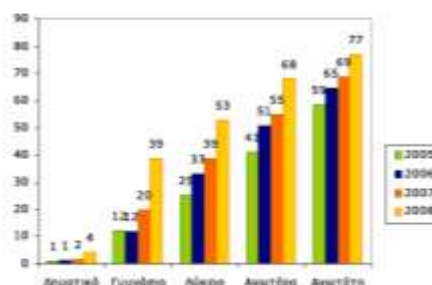
Οι Έλληνες χρήστες του Διαδικτύου είναι κυρίως νέοι άνδρες μεσαίου και υψηλού μορφωτικού επιπέδου που κατοικούν σε αστικά κέντρα.

Τριμηνιαία χρήση Διαδικτύου ανά φύλο



Δείγμα (2008) - Σύνολο Πληθυσμού n=5966

Τριμηνιαία χρήση Διαδικτύου ανά μορφωτικό επίπεδο



Δείγμα (2008) - Σύνολο Πληθυσμού n=5966

Ιδιαίτερως εξοικειωμένες οι νεαρές Ελληνίδες με το Διαδίκτυο - Παραμένει η ανάγκη βελτίωσης της σχέσης γυναικών-Διαδικτύου στις Ελληνίδες μεγαλύτερων ηλικιών και σε όσες διαμένουν σε αγροτικές περιοχές.

Σημαντική άνοδος στη χρήση του Διαδικτύου από αποφοίτους του Γυμνασίου και Λυκείου. Σε πολύ υψηλά επίπεδα η χρήση του Διαδικτύου από τους αποφοίτους ανώτερης και ανώτατης μόρφωσης.

Προφίλ Χρηστών Διαδικτύου ανά ηλικία



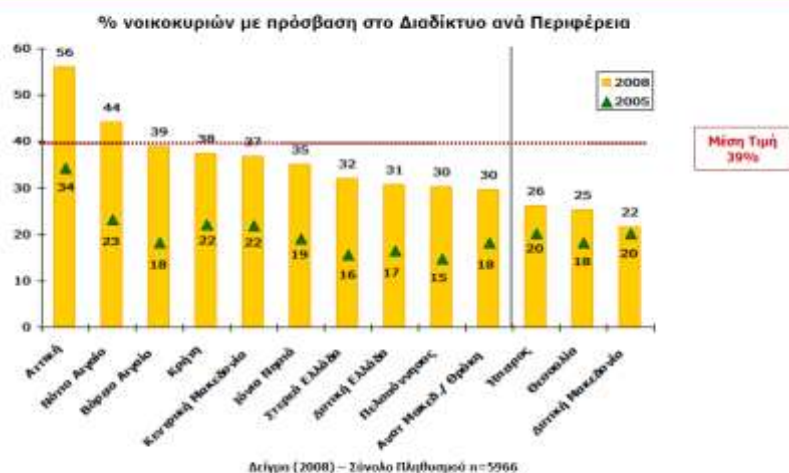
Σε πολύ υψηλά επίπεδα η χρήση του Διαδικτύου στους νέους και κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο

9 στα 10 περίπου άτομα ηλικίας 16-24 χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο

Οι άνδρες και οι γυναίκες ηλικίας 16-24 χρησιμοποιούν στον ίδιο βαθμό το Διαδίκτυο

Η ηλικιακή ομάδα 35-54 υπολείπεται σημαντικά του ευρωπαϊκού μέσου όρου.

Τα αστικά και τουριστικά κέντρα εξακολουθούν να διατηρούν το προβάδισμα στην πρόσβαση των νοικοκυριών στο διαδίκτυο

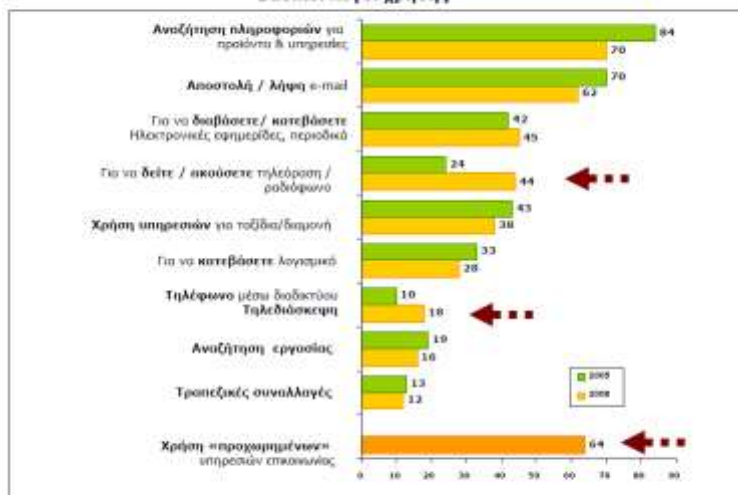


Σημαντική αύξηση σημειώνεται το 2008 σε όλες τις Περιφέρειες της χώρας και ειδικότερα στην Στερεά & Δυτική Ελλάδα, το Αιγαίο και την Κρήτη

Περιφέρειες 2 ταχυτήτων. 9 στις 13 περιφέρειες έχουν σχεδόν διπλασιάσει το % πρόσβασης στο Διαδίκτυο από το 2005. Η Δυτική Μακεδονία, η Θεσσαλία και η Ήπειρος εμφανίζουν τη μικρότερη άνοδο στο ίδιο διάστημα.

Στο 64% η χρήση «προχωρημένων» υπηρεσιών επικοινωνίας από τους Έλληνες χρήστες του Διαδικτύου

Βασικοί λόγοι χρήσης



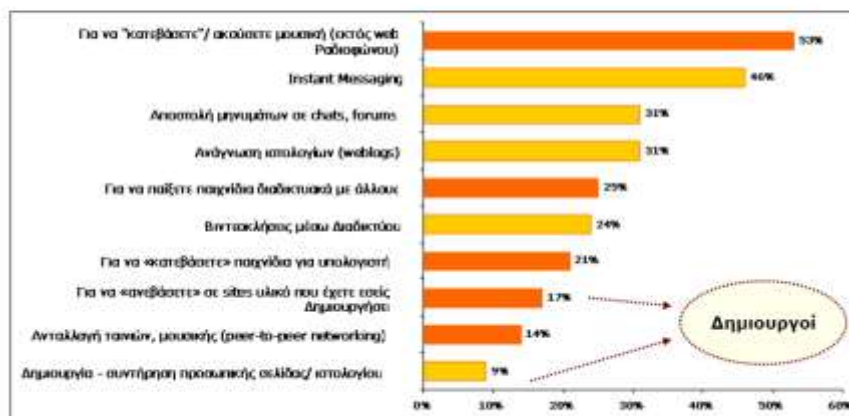
Δείγμα (2008) - Σύνολο Χρηστών ηλεκτρονικού Σημείου n=2316

Αλλάζει η συμπεριφορά των χρηστών. Εγκαταλείπουν τις παραδοσιακές υπηρεσίες και εξελίσσονται αξιοποιώντας τα Διαδίκτυο περισσότερο πλέον για «προχωρημένες» υπηρεσίες.

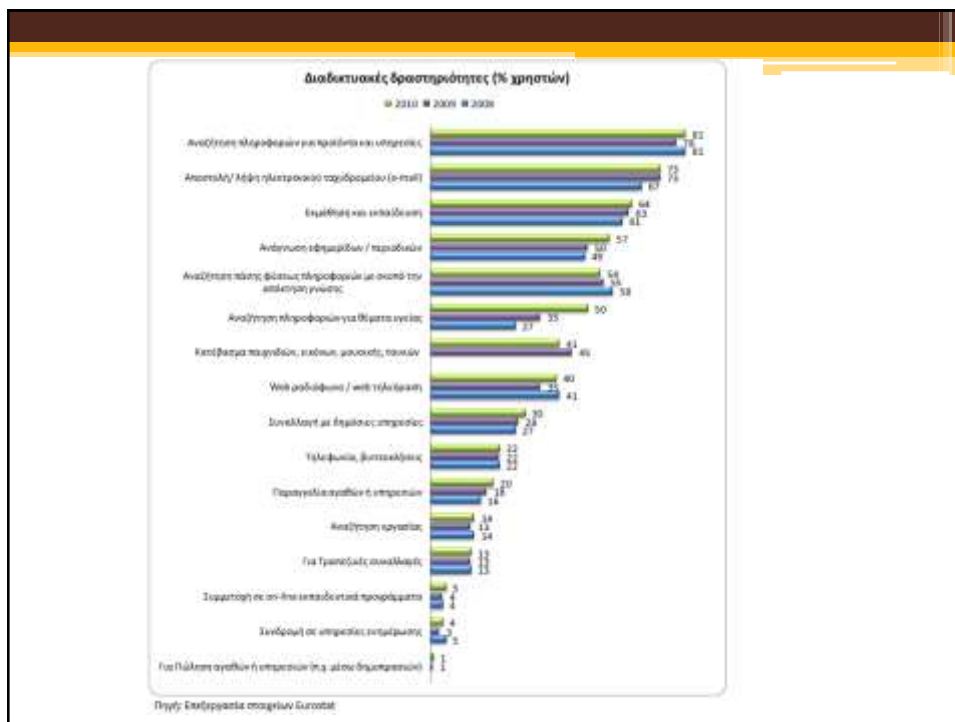
Χρήση «προχωρημένων» υπηρεσιών (επικοινωνίας και ψυχαγωγίας)

Μέτρηση μόνο για το 2008

«προχωρημένες» υπηρεσίες επικοινωνίας -ψυχαγωγίας

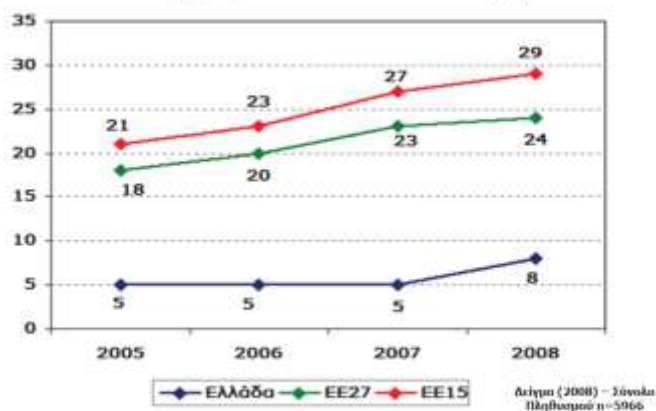


Δείγμα (2008) - Σύνολο Χρηστών ηλεκτρονικού Σημείου n=2316



Το 8% του πληθυσμού υλοποιεί ηλεκτρονικές αγορές

% ατόμων που αγόρασαν / παρήγγειλαν αγαθά ή υπηρεσίες για ιδιωτική χρήση μέσω Διαδικτύου το τελευταίο τρίμηνο



Για πρώτη χρονιά σημειώνεται αύξηση στο ποσοστό του πληθυσμού που πραγματοποιήσαν ηλεκτρονικές αγορές

Ωστόσο, οι έλληνες καταναλωτές δεν έχουν ακόμη συνειδητοποιήσει τα οφέλη από τις ηλεκτρονικές αγορές

4 χρόνια ανόδου στην αξιοποίηση των ΤΠΕ από τον ελληνικό πληθυσμό

Μεταβολή 2005-2008
Βασικές Παρατηρήσεις



Δείγμα (2008) – Σύνολο Πληθυσμού n=5966

Εντατικοποίηση της χρήσης του Διαδικτύου. Σημαντική αύξηση των τακτικών χρηστών

1 στα 5 ελληνικά νοικοκυριά διαθέτει κατ' οίκον ευρυζωνική σύνδεση

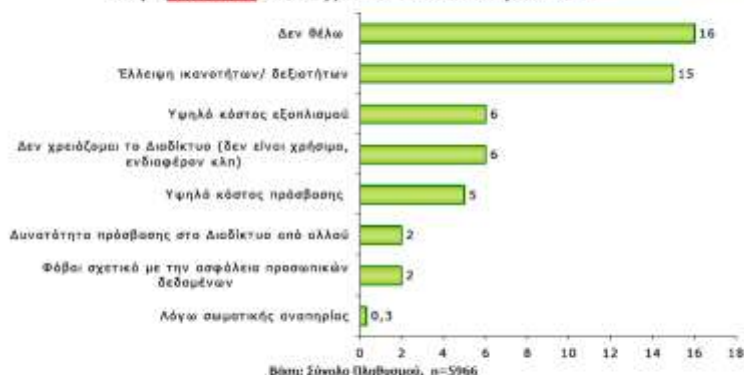
1 στους 5 Έλληνες «συναλλάσσεται» ηλεκτρονικά με τις δημόσιες υπηρεσίες (πληροφόρηση, κλη)

Υπάρχουν ακόμη τομείς που οι Έλληνες δεν αξιοποιούν, όπως οι ηλεκτρονικές αγορές

Ηλεκτρονική Ενσωμάτωση (e-Inclusion)

Μέτρηση μόνο για το 2008

Λόγοι μη κατοχής σύνδεσης στο Διαδίκτυο από την κατοικία

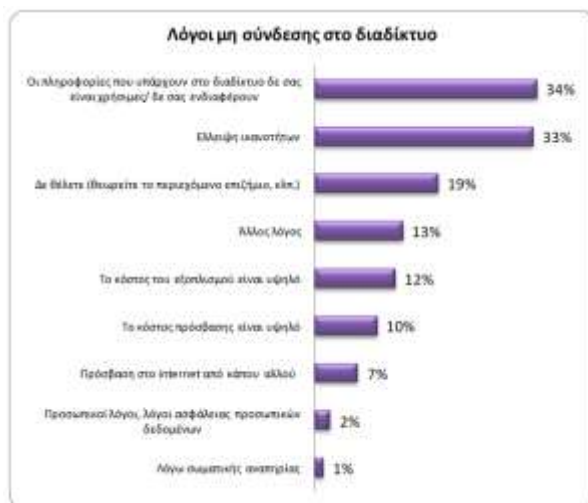


Βάση: Σύνολο Πληθυσμού, n=5966

Σε έλλειψη ικανοτήτων αλλά και στάση ζωής οφείλεται η αποχή από τη χρήση του Διαδικτύου

16% του πληθυσμού δηλώνει ότι δεν το θέλει

Η έλλειψη ικανοτήτων και δεξιοτήτων σχετίζεται με την ηλικία – Τα άτομα των μεγαλύτερων ηλικιακών ομάδων εμφανίζουν σημαντικά υψηλότερα ποσοστά



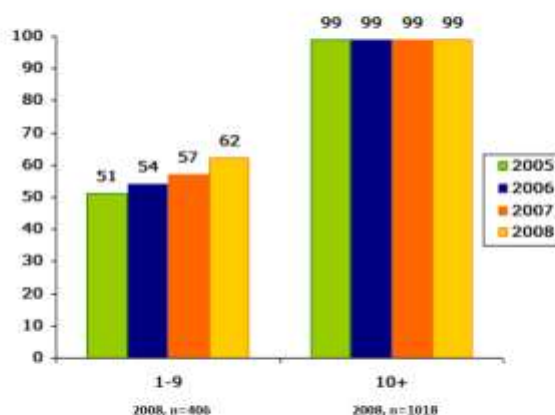
Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων Eurostat.

*Τα στοιχεία αφορούν στο **2010**. Μελέτη του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ, Μάιος 2011*

Στοιχεία για επιχειρήσεις και e-Gov

6 στις 10 πολύ μικρές επιχειρήσεις χρησιμοποιεί Η/Υ Το σύνολο των επιχειρήσεων 10+ έχουν Η/Υ

Χρήση Η/Υ από τις επιχειρήσεις
με 1-9 υπαλλήλους και τις επιχειρήσεις 10+

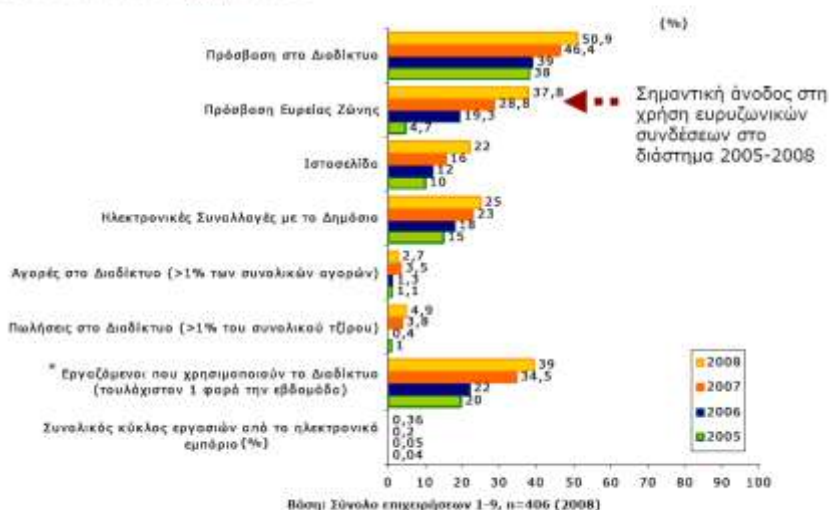


62% των επιχειρήσεων 1-9 χρησιμοποιούν Η/Υ. Διαγράφεται μία μικρή αλλά σταθερά ανοδική πορεία

Καθολική σχεδόν η χρήση Η/Υ στις επιχειρήσεις 10+ απασχολούμενων από το 2005

Επιχειρήσεις 1-9: 1 στις 2 πολύ μικρές επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο

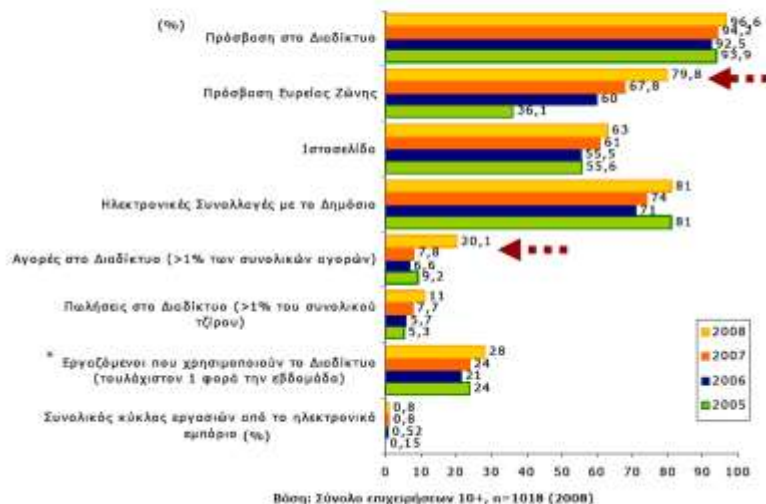
Στο σύνολο των επιχειρήσεων 1-9



* Βάση: Σύνολο απασχολούμενων (2008, n=1297)

Επιχειρήσεις 10+: Σε υψηλό επίπεδο η βασική χρήση των ΤΠΕ από τις επιχειρήσεις 10+ (που δεν ανήκουν στον κλάδο των ΤΠΕ)

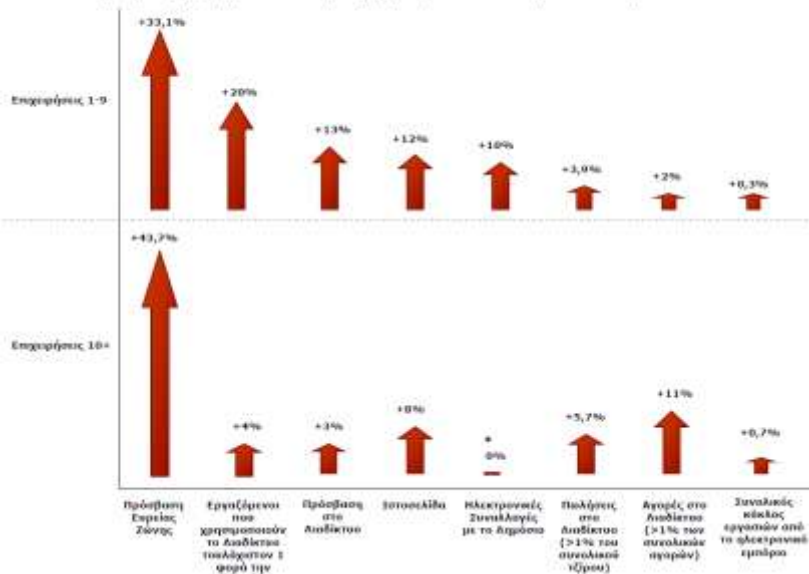
Στο σύνολο των επιχειρήσεων 10+



* Βάση: Σύνολο απασχολούμενων (2008, n=62501)

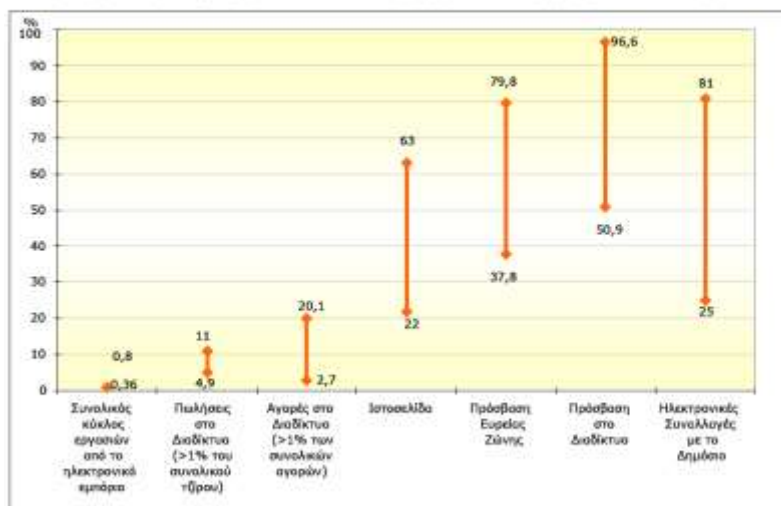
Άνοδος στη χρήση ΤΠΕ από τις ελληνικές επιχειρήσεις στο διάστημα 2005-2008

Μεταβολή στη χρήση ΤΠΕ από τις επιχειρήσεις 1-9 και 10+ για το διάστημα 2005-2008



Παραμένει μεγάλη η απόσταση στην πρόσβαση και χρήση ανάμεσα στις πολύ μικρές (1-9 εργαζόμενοι) και στις επιχειρήσεις 10+

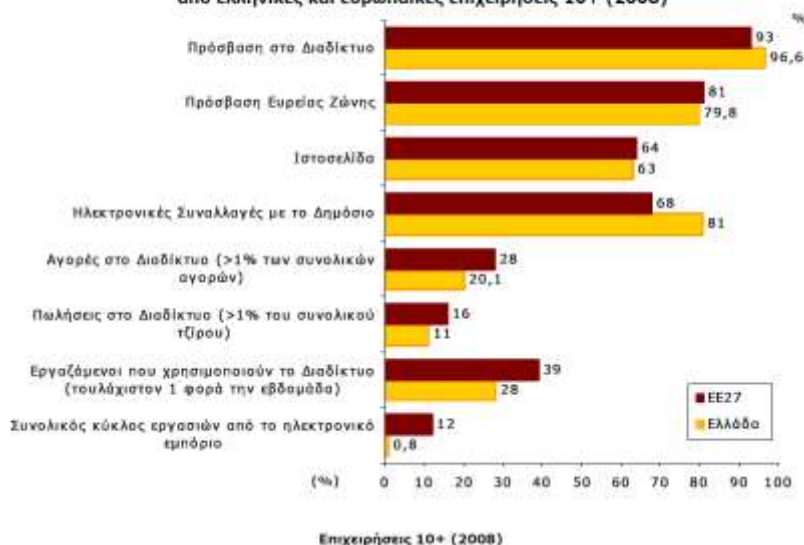
Διαφορά μεταξύ επιχειρήσεων 10+ και επιχειρήσεων 1-9 εργαζόμενων σε % για το 2008



Το εύρος γραμμής αποτυπώνει το μέγεθος της διαφοράς. Το κάτω άκρο της γραμμής αναφέρεται στις 1-9, και το πάνω άκρο στις 10+ αντίστοιχα

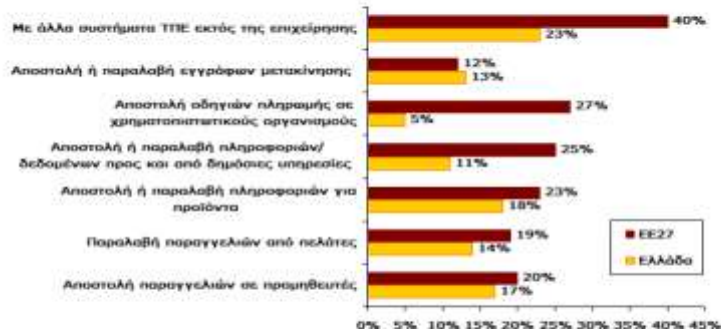
Επιχειρήσεις 10+: Στα ίδια περίπου επίπεδα με την ΕΕ27

Πρόσβαση και χρήση των ΤΠΕ
από ελληνικές και ευρωπαϊκές επιχειρήσεις 10+ (2008)



Επιχειρήσεις 10+: Σε συγκρίσιμα επίπεδα κυμαίνεται η ενσωμάτωση των ΤΠΕ στις επιχειρηματικές διαδικασίες

Χρήση συστημάτων αυτόματης ανταλλαγής δεδομένων από ελληνικές και ευρωπαϊκές επιχειρήσεις 10+ (2008)



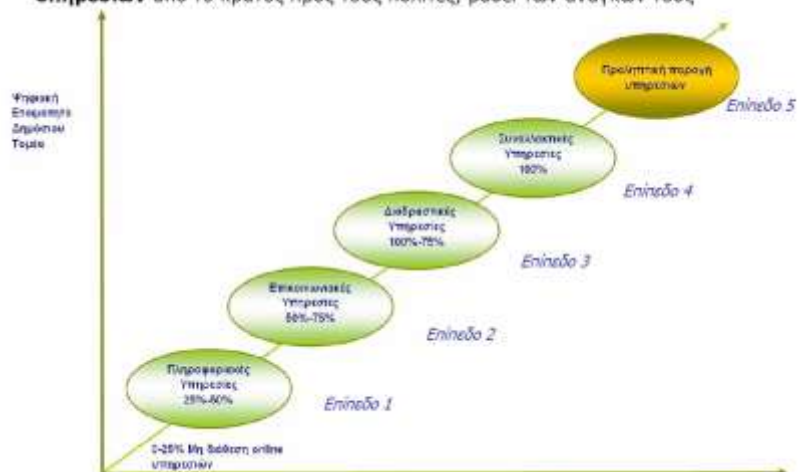
Η ενσωμάτωση των ΤΠΕ στις επιχειρηματικές διαδικασίες των ελληνικών επιχειρήσεων 10+ κυμαίνεται σε συγκρίσιμα επίπεδα με την ΕΕ27

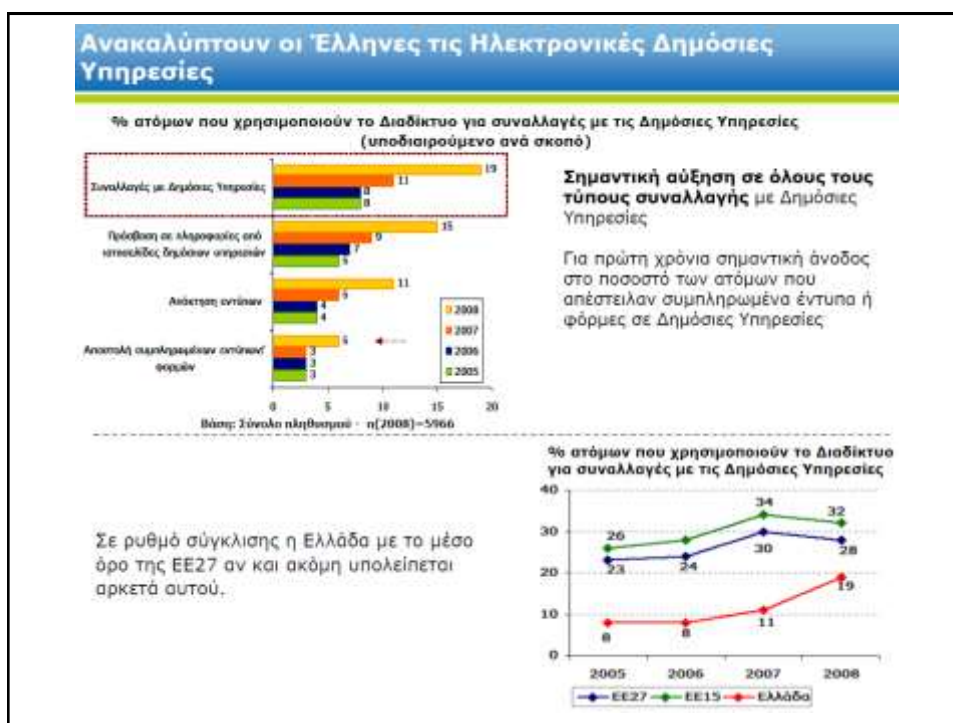
Σημαντικά χαμηλότερη για τις ελληνικές επιχειρήσεις 10+ η διασύνδεση με άλλες επιχειρήσεις και με χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς

Η έλλειψη τεχνογνωσίας και το αντικείμενο της εταιρίας είναι οι κύριοι λόγοι της χαμηλής χρήσης

Εισαγωγή 5ου επιπέδου ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης

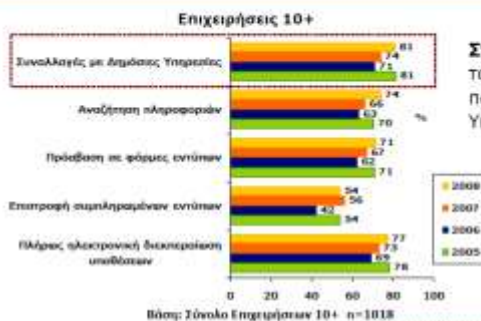
- 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες που αξιολογούνται ετησίως σε ευρωπαϊκό επίπεδο
- Η έρευνα του 2008 λαμβάνει υπόψη το **5ο επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης**, το οποίο περιλαμβάνει την **προληπτική και προσωποποιημένη παροχή υπηρεσιών** από το κράτος προς τους πολίτες, βάσει των αναγκών τους





Η παρουσίαση βασίζεται σε στοιχεία από το «Παρατηρητήριο για την ΚεΠ» και στις αντίστοιχες διαλέξεις των Δρ. Μαρκέλλου-Ρήγκου-Συρμακέση

Στο 81% και στο 25% η χρήση Δημόσιων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από Επιχειρήσεις 10+ και 1-9 αντίστοιχα



Στάσιμο αλλά σε υψηλό επίπεδο το ποσοστό των επιχειρήσεων 10+ που συναλλάσσονται με τις Δημόσιες Υπηρεσίες

Σημαντική άνοδος σημειώθηκε το διάστημα 2005-2008 στο ποσοστό των μικρών επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με τις δημόσιες υπηρεσίες

Ωστόσο, απέχουν ακόμη από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τις Δημόσιες Υπηρεσίες

