



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Πρόγραμμα σπουδών
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

Θεματική ενότητα
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Τόμος Β

«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ»

ΠΑΝΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
Λέκτορας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

ΠΑΤΡΑ 2012

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Πρόγραμμα σπουδών
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

Θεματική ενότητα
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Τόμος Β -

Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Συγγραφή
ΠΑΝΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
Λέκτορας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

Κριτική Ανάγνωση
-ΜΙΧΙΩΤΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ -
Αν. Καθηγητής, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Επιμέλεια στη μέθοδο της εκπαίδευσης από απόσταση
-ΕΠΩΝΥΜΟ ΟΝΟΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗ-

Γλωσσική Επιμέλεια
-ΕΠΩΝΥΜΟ ΟΝΟΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗ-

Τεχνική Επιμέλεια
-ΕΠΩΝΥΜΟ ΟΝΟΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗ-

ISBN: -Κωδικός ISBN-

Κωδικός Έκδοσης: -Κωδικός Έκδοσης-

Copyright -Ισχύς Copyright-
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
-Διεύθυνση- -- Τηλ: -Τηλέφωνο- Φαξ: -Φαξ-

*Σύμφωνα με το Ν.2121/1993 απαγορεύεται η συνολική ή αποσπασματική αναδημοσίευση του βιβλίου
αυτού ή η αναπαραγωγή του με οποιοδήποτε μέσο, χωρίς την άδεια του εκδότη*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	6
1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικού Εμπορίου	8
1.2 Πλεονεκτήματα Χρήσης Ηλεκτρονικού Εμπορίου	13
1.3 Περιορισμοί Χρήσης Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	16
1.4 Κατάσταση Ηλεκτρονικού Εμπορίου στην Ελλάδα και στον Κόσμο	19
Σύνοψη	29
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	31
Παράρτημα.....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΜΟΡΦΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	34
2.1 Ηλεκτρονικό εμπόριο επιχείρησης προς επιχείρηση (B2B).....	35
2.1.1 Χαρακτηριστικά ηλεκτρονικού εμπορίου B2B.....	37
2.1.2 Υποδείγματα Ηλεκτρονικού εμπορίου B2B	38
2.1.3 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα B2B ηλεκτρονικού εμπορίου	40
2.2 Ηλεκτρονικό εμπόριο επιχείρησης προς καταναλωτές (B2C)	43
2.3 Άλλες μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου.....	46
Σύνοψη	48
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	50
Παράρτημα.....	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	53
3.1 Τεχνολογικό περιβάλλον.....	54
3.1.1 Διαθεσιμότητα τεχνολογίας.....	55
3.1.2. Εφαρμογές Υψηλής Διαθεσιμότητας.....	55
3.2 CRM	60
3.2.1 Πλεονεκτήματα CRM για επιχείρηση ηλεκτρονικού εμπορίου.....	60
3.2.2 Μειονεκτήματα CRM για επιχείρηση ηλεκτρονικού εμπορίου.....	62
3.3. ERP (Enterprise Resource Planning)	64
3.3.1 Υπηρεσίες ERP	66
3.3.2 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των ERP συστημάτων στο ηλεκτρονικό εμπόριο για την επιχείρηση.....	68
3.4 Παραδείγματα Ηλεκτρονικών επιχειρήσεων.....	70
Σύνοψη	75
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	77

Παράρτημα.....	80
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	83
4.1 Ηλεκτρονικό Μάρκετινγκ	84
4.1.1 Συμπεριφορά καταναλωτή στην ηλεκτρονική επιχείρηση	84
4.1.2 Τμηματοποίηση ηλεκτρονικής αγοράς	86
4.1.3 Ικανοποίηση και πιστότητα πελατών.....	90
4.1.4 Ηλεκτρονική τιμολόγηση.....	92
4.1.5 Στρατηγικές ηλεκτρονικής τιμολόγησης (e-pricing).....	95
4.1.6 Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικού εμπορίου για τη χρήση διαφορισμού των τιμών.	96
4.1.7 Τελικός καθορισμός τιμών	97
4.2 Ανάπτυξη στρατηγικών, προϊόντων και διανομής ηλεκτρονικού εμπορίου	100
4.2.1 Στρατηγικές ηλεκτρονικού εμπορίου	100
4.2.2 Δίκτυα Διανομής	103
<i>Άμεση διανομή</i>	105
4.3 Ηλεκτρονική επικοινωνία με καταναλωτές	108
4.3.1 Για πιο λόγο να χρησιμοποιήσουμε διαφήμιση μέσω διαδικτύου;	108
4.3.2 Μέθοδοι ηλεκτρονικής διαφήμισης	109
4.3.3 Στρατηγικές ηλεκτρονικής διαφήμισης.....	118
4.3.4 Ηλεκτρονικοί κατάλογοι.....	119
4.3.5 Αποτελεσματικότητα της διαφήμισης	121
Σύνοψη	125
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	127
Παράρτημα.....	129
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ - ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	131
5.1 Βασικά θέματα ασφαλείας	133
5.2 Τύποι απειλών και επιθέσεων	136
5.2.1.Από ποιους υπάρχει ανάγκη προστασίας.....	136
5.3 Τεχνολογίες ασφάλειας στο ηλεκτρονικό εμπόριο (Ψηφιακές υπογραφές και πιστοποιητικά, κρυπτογραφία, Firewall).	138
5.3.1.Κρυπτογραφία.....	138
5.3.2. Firewall	145
5.4 Ηλεκτρονικές Πληρωμές	148
5.5 Νομικό Πλαίσιο	151
Σύνοψη	153

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	156
Παράρτημα.....	157