



ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ
ELECTRONIC COMMERCE & SOCIAL MEDIA
ΆΝΤΕΛ ΑΜΙΝ ΑΜ: 7780
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΙΩΑΝΝΗΣ ΨΑΡΟΜΗΛΙΓΚΟΣ

ΑΘΗΝΑ 2014

Σκοπός της Εργασίας

Διερεύνηση εννοιών **Ηλεκτρονικού Εμπορίου**, και **Κοινωνικών Δικτύων** και της μεταξύ τους σχέσης καθώς και εξέταση εργαλείων **προώθησης, διαφήμισης και πώλησης προϊόντων** με το συνδυασμό τους.

Το Διαδίκτυο και οι εφαρμογές του στον τομέα της επικοινωνίας

Το **Διαδίκτυο** (Internet) είναι το **παγκόσμιο δίκτυο** στο οποίο είναι συνδεδεμένα **χιλιάδες μικρότερα δίκτυα**.

Χρήσιμες υπηρεσίες του Internet

- * Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- * Παγκόσμιος Ιστός
- * Πρωτόκολλο FTP
- * Μηχανές αναζήτησης
- * Intranets (Ενδοδίκτυα)
- * Extranets (Εξωδίκτυα)

Το Διαδίκτυο και οι εφαρμογές του στον τομέα της επικοινωνίας

Το Web 2.0

- * Μια δεύτερη γενιά εργαλείων και υπηρεσιών με βάση το Διαδίκτυο
- * Επιτρέπει στους ανθρώπους να δημιουργούν και να ελέγχουν δεδομένα, να συνεργάζονται και να μοιράζονται online

Παράδειγμα : Ιστότοποι Κοινωνικής Δικτύωσης

Ηλεκτρονικό Εμπόριο : Βασικές έννοιες

Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Η διαδικασία της αγοράς, πώλησης, μεταφοράς και ανταλλαγής προϊόντων, υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω υπολογιστικών δικτύων. Οι μορφές του καθορίζονται από το βαθμό ψηφιοποίησης.

Κατηγορίες Η.Ε.

- * **M-Commerce**(Κινητό Εμπόριο)
 - * **B2C**(Επιχείρηση προς Καταναλωτή)
 - * **B2B**(Επιχείρηση προς επιχείρηση)
 - * **B2E**(Επιχείρηση προς Εργαζομένους)
 - * **C2C**(Καταναλωτής προς Καταναλωτή)
 - * **C2B**(Καταναλωτές προς Επιχειρήσεις)
 - * **P2P**(Μεταξύ ομότιμων συστημάτων)

Ηλεκτρονικό Εμπόριο : Οφέλη και Περιορισμοί

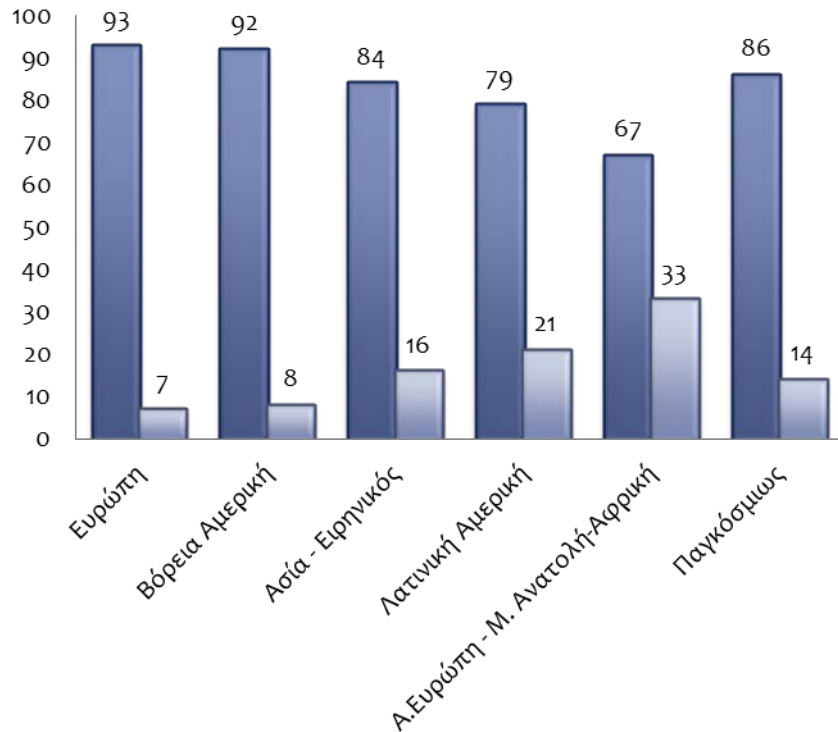
Οφέλη

- * Παγκόσμια Πρόσβαση
- * Μείωση Κόστους
- * Η εταιρεία είναι πάντα ανοικτή
- * Εξειδίκευση/Εξατομίκευση
- * Βελτιωμένη εξυπηρέτηση πελατών
- * Μικρότερο κόστος διανομής

Περιορισμοί

- * Ειδικοί Web servers(πρόσθετο κόστος)
- * Προβλήματα ασφάλειας και διασφάλισης απορρήτου
- * Ορισμένοι πελάτες θέλουν να δοκιμάζουν τα προϊόντα
- * Μεγάλος αριθμός περιπτώσεων απάτης στο internet

Ηλεκτρονικό Εμπόριο : Παγκόσμια Έρευνα



Πάνω απο **86%** των χρηστών του διαδικτύου παγκοσμίως είχαν κάνει **το λιγότερο 1** διαδικτυακή συναλλαγή το **2008**.

Η **Ευρώπη** είχε το **μεγαλύτερο** ποσοστό.

- Έχουν κάνει έστω 1 συναλλαγή μέσω Internet
- Δεν έχουν κάνει ποτέ συναλλαγή μέσω Internet

Κοινωνικά Δίκτυα : Βασικές Έννοιες

Κοινωνικά δίκτυα

Οι ιστοσελίδες που επιτρέπουν στους χρήστες να μοιράζονται περιεχόμενο, πολυμέσα και άλλα στοιχεία.

Ιδιότητες

- * Προσβασιμότητα
- * Ταχύτητα
- * Διαδραστικότητα
- * Μακροζωία / Μεταβλητότητα
- * Εύρος

Ηλεκτρονικό Εμπόριο μέσω Κοινωνικών Δικτύων : Βασικές Έννοιες

Social Media Marketing : η χρήση των κοινωνικών δικτύων ως μέσο ενημέρωσης για το μάρκετινγκ, την έρευνα αγοράς, τις πωλήσεις, τη διαχείριση των πελατειακών σχέσεων και την εξυπηρέτηση των πελατών.

Social Commerce : η πραγματοποίηση των δραστηριοτήτων και των συναλλαγών του ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω των κοινωνικών δικτύων ή / και μέσω του λογισμικού **Web 2.0**.

Ηλεκτρονικό Εμπόριο μέσω Κοινωνικών Δικτύων : Πλεονεκτήματα

Πελατών

- * Πληρώνουν λιγότερα
- * **Καλύτερη και ταχύτερη** ανταπόκριση σε καταγγελίες
- * **Ανάπτυξη σχέσεων** με πωλητές
- * **Γρήγορη** αναζήτηση και αγορά προϊόντων
- * Καλύτερη δυνατή **εξυπηρέτηση**(self service)

Πωλητών

- * **Εξοικονόμηση** χρημάτων
- * **Πληροφορίες** για πελάτες
- * **Σύγκριση** με ανταγωνιστές
- * **Αναπληροφόρηση**(feedback)
- * **Διαφήμιση** από χρήστες
- * **Αύξηση πωλήσεων** και εσόδων
- * Βελτίωση **εξυπηρέτησης**
- * Αύξηση **φήμης**(οπαδοί)

Μελέτη του Facebook : Βασικές Έννοιες

Το Facebook είναι το **δημοφιλέστερο** κοινωνικό δίκτυο στον κόσμο.

- * Πάνω απο **750 εκ.** ενεργοί χρήστες
- * Διαδικτυακός τόπος για **διαφήμισεις, πωλήσεις και ηλεκτρονικό / κοινωνικό εμπόριο**
- * Ευκαιρία για **αύξηση αναγνωρισιμότητας επιχειρήσεων, εταιρειών**

Μελέτη του Facebook : f-Commerce

Βασικές Έννοιες

- * Η ικανότητα να εκτελούνται **συναλλαγές** στο Facebook.
- * Η **διαφορά** του f-Commerce με το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η **κοινωνική εμπειρία**.

Μελέτη του Facebook : Διαφήμιση

Εργαλεία Διαφήμισης

- * Facebook Connect (Σύνδεση μέσω Facebook)
- * Εφαρμογές του Facebook (apps)
- * Διαφημίσεις του Facebook (ads)
- * Σελίδα στο Facebook (Fan Page)
- * Το κουμπί «Μου αρέσει»

Μελέτη του Facebook : Πωλήσεις & Αγορές

Πωλήσεις

- * Facebook **Marketplace**
- * Facebook **Mall World**
- * Facebook **Places**
- * Facebook **Deals**
- * **Webstore**
- * **Banners**
- * Συγχωνευμένο Facebook **καταστημα**

Αγορές

- * Πίστωση μέσω **f-credit**
- * **Συστάσεις** προϊόντων
- * **Ενίσχυση** εμπορικών αγορών
- * **Παρουσία** (Location Based Data)
- * Υποστηριζόμενο **ιστορικό** (sponsored stories)

Μελέτη του Facebook : Το Payment

- * **Ένα Κοινωνικό Εμπορικό Κέντρο**
- * Παρέχει δίκτυο «ανοιχτού καλαθιού»
- * Ειδική τιμολόγηση για οπαδούς (fans)
- * **Αλληλεπίδραση Πελατών**
- * **Αναζήτηση**

Συμπεράσματα

- * Αλλαγή στη διαδικασία της **αγοραπωλησίας**
- * **Ανάπτυξη** του Η.Ε στην Ευρώπη και την Ελλάδα
- * Τα Κοινωνικά δίκτυα διαμορφώνουν μια **«Παγκόσμια Κοινότητα»**
- * Μεγάλη αλλαγή στον τρόπο **διαφήμισης** των επιχειρήσεων, κάθε μεγέθους
- * Διαμόρφωση **σχέσης** επιχείρησης – πελάτη μέσω Κοινωνικών Δικτύων.

Προτάσεις

- * **Ενημέρωση** για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο και την επίτευξη του μέσω Κοινωνικών Δικτύων.
- * Δημιουργία σχετικών **τμημάτων** στις επιχειρήσεις.
- * **Αλλαγή** στον τρόπο πληροφόρησης καταναλωτών.
- * **Καταπολέμηση** γραφειοκρατίας.