

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Ενδέκατη Έκδοση

GARY P. SCHNEIDER

Απόδοση: **Γιάννης Β. Σαμαράς**

Ηλεκτρολόγος Μηχανολόγος Ε.Μ.Π.

M.Sc. Computer Science

 **Εκδόσεις: Μ. Γκιούρδας**

Ζωοδόχου Πηγής 70-74 - Τηλ.: 210 3630219

106 81 Αθήνα, 2015

www.mgiurdas.gr

Τίτλος Πρωτοτύπου:

ELECTRONIC COMMERCE, Eleventh Edition

ISBN-13: 978-1-285-42543-6

ISBN-10: 1-285-42543-X

Copyright © 2015 Cengage Learning

200 First Stamford Place, 4th Floor

Stamford, CT 06902, USA

Αποκλειστικότητα για την Ελληνική Γλώσσα

Εκδόσεις: **Μόσχος Γκιούρδας**



Ζωοδόχου Πηγής 70-74 - Τηλ.: 210 3630219

106 81 Αθήνα, 2015

www.mgiurdas.gr

ISBN: 978-960-512-675-9

Επιμέλεια κειμένων: Μιχαήλ Μεταξάς

Desktop Publishing: Κ. Καλαϊτζής, τηλ.: 210 2813066

Εκτύπωση: ΜΗΤΡΟΠΟΛΙΣ Γραφικές Τέχνες Α.Ε., τηλ.: 210 3300067

Βιβλιοδεσία: ΣΤΑΜΟΥ Γραφικές Τέχνες - Εκδόσεις, τηλ.: 210 5596790

Αναδημοσίευση του βιβλίου σε οποιαδήποτε μορφή, ολόκληρου ή μέρους, καθώς και των περιεχομένων προγραμμάτων, δεν επιτρέπεται χωρίς την έγγραφη εξουσιοδότηση του εκδότη.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πρόλογος	xv
----------------	----

Μέρος 1: Εισαγωγή

Κεφάλαιο 1	
Εισαγωγή στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο.....	3

Κεφάλαιο 2	
Υποδομή Τεχνολογίας: Το Internet και το World Wide Web	59

Μέρος 2: Επιχειρησιακές Στρατηγικές για Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Κεφάλαιο 3	
Πωλήσεις στο Web	117

Κεφάλαιο 4	
Μάρκετινγκ στο Web.....	173

Κεφάλαιο 5	
Δραστηριότητες Επιχείρησης με Επιχείρηση: Βελτίωση της Αποδοτικότητας και Μείωση του Κόστους	227

Κεφάλαιο 6	
Κοινωνική Δικτύωση, Κινητό Εμπόριο και Ηλεκτρονικές Δημοπρασίες	269

Κεφάλαιο 7	
Το Περιβάλλον του Ηλεκτρονικού Εμπορίου: Νομικά, Ηθικά και Φορολογικά Θέματα	313

Μέρος 3: Τεχνολογίες για Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Κεφάλαιο 8

Υλικό και Λογισμικό Εξυπηρετητή Web.....	367
--	-----

Κεφάλαιο 9

Λογισμικό Ηλεκτρονικού Εμπορίου	403
---------------------------------------	-----

Κεφάλαιο 10

Ασφάλεια Ηλεκτρονικού Εμπορίου	433
--------------------------------------	-----

Κεφάλαιο 11

Συστήματα Πληρωμών για Ηλεκτρονικό Εμπόριο.....	481
---	-----

Μέρος 4: Ολοκλήρωση

Κεφάλαιο 12

Διαχείριση Υλοποιήσεων Ηλεκτρονικού Εμπορίου	515
--	-----

Γλωσσάρι.....	547
---------------	-----

Αγγλοελληνικό λεξικό	593
----------------------------	-----

Ευρετήριο	615
-----------------	-----

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πρόλογος.....	xv
---------------	----

Μέρος 1: Εισαγωγή

Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο	3
Η Εξέλιξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	5
Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Ηλεκτρονικό Επιχειρείν.....	5
Κατηγορίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	6
Επιχειρησιακές Διεργασίες.....	7
Σχετικό Μέγεθος Στοιχείων του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	7
Η Ανάπτυξη και η Εξέλιξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	9
Πρώιμο Ηλεκτρονικό Εμπόριο.....	9
Το Πρώτο Κύμα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 1995-2003.....	10
Το Δεύτερο Κύμα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2004-2009.....	13
Το Τρίτο Κύμα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010-Σήμερα.....	15
Επιχειρησιακά Μοντέλα, Μοντέλα Εσόδων και Επιχειρησιακές Διεργασίες.....	18
Εστίαση σε Συγκεκριμένες Επιχειρησιακές Διεργασίες.....	19
Ο Ρόλος της Διεξαγωγής Εμπορίου.....	20
Καταλληλότητα Προϊόντος/Διεργασίας στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο.....	20
Ηλεκτρονικό Εμπόριο: Ευκαιρίες, Προειδοποιήσεις και Ζητήματα.....	21
Ευκαιρίες για Ηλεκτρονικό Εμπόριο.....	22
Ηλεκτρονικό Εμπόριο: Τρέχοντες Φραγμοί.....	23
Οικονομικές Δυνάμεις και Ηλεκτρονικό Εμπόριο.....	26
Κόστος Συναλλαγής.....	27
Αγορές και Ιεραρχίες.....	29
Χρήση Ηλεκτρονικού Εμπορίου για Μείωση του Κόστους Συναλλαγής.....	30
Οικονομικές Δομές Δικτύου.....	31
Επιδράσεις του Δικτύου.....	32
Αναγνώριση Ευκαιριών του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	33
Αλυσίδες Αξίας Στρατηγικής Επιχειρησιακής Μονάδας.....	33
Αλυσίδες Αξίας Βιομηχανίας.....	35
Ανάλυση SWOT: Αξιολόγηση Ευκαιριών Επιχειρησιακής Μονάδας.....	37
Διεθνής Φύση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	39
Θέματα Εμπιστοσύνης στο Web.....	40
Θέματα Γλώσσας.....	40
Πολιτιστικά Θέματα.....	41

Πολιτισμός και Κυβέρνηση.....	43
Θέματα Υποδομής	45
Περίληψη	48
Όροι Κλειδιά.....	48
Ερωτήσεις Επανάληψης	49
Ασκήσεις	50
Εργασίες.....	51
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα	55
Κεφάλαιο 2 Υποδομή Τεχνολογίας: Το Internet και το World Wide Web	59
Το Internet και το World Wide Web.....	61
Η Προέλευση του Internet.....	62
Νέες Χρήσεις για το Internet	62
Εμπορική Χρήση του Internet	63
Ανάπτυξη του Internet.....	64
Το Internet Πραγμάτων.....	65
Δίκτυα Μεταγωγής Πακέτων.....	65
Δρομολόγηση Πακέτων	66
Δημόσια και Ιδιωτικά Δίκτυα	67
Εικονικά Ιδιωτικά Δίκτυα	68
Ενδοδίκτυα και Εξωδίκτυα	68
Πρωτόκολλα Internet.....	69
TCP/IP	70
Διευθυνσιοδότηση IP.....	70
Πρωτόκολλα Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας	72
Πρωτόκολλα Αίτησης και Παράδοσης Ιστοσελίδας	73
Εμφάνιση του World Wide Web	74
Η Ανάπτυξη του Υπερκειμένου	74
Γραφικές Διεπαφές για Υπερκείμενο	75
Το World Wide Web	75
Το Βαθύ Web.....	77
Ονόματα Τομέων	77
Γλώσσες Σήμανσης και το Web.....	79
Γλώσσες Σήμανσης.....	80
Γλώσσες Σήμανσης Υπερκειμένου	81
Extensible Markup Language (XML).....	87
Κείμενογράφοι HTML και XML.....	93
Επιλογές Σύνδεσης Internet	93
Επισκόπηση Θεμάτων Σύνδεσης.....	93
Τηλεφωνικές Συνδέσεις Ποιότητας Φωνής	94
Ευρυζωνικές Συνδέσεις	94
Συνδέσεις Μισθωμένης Γραμμής.....	96
Ασύρματες Συνδέσεις.....	97
Internet2 και το Σημασιολογικό Web.....	101
Περίληψη	103
Όροι Κλειδιά.....	104

Ερωτήσεις Επανάληψης	106
Ασκήσεις	107
Εργασίες.....	108
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα	109

Μέρος 2: Επιχειρησιακές Στρατηγικές για Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Κεφάλαιο 3 Πωλήσεις στο Web 117

Μοντέλα Εσόδων για Ηλεκτρονικές Επιχειρήσεις	119
Μοντέλα Εσόδων Καταλόγων του Web.....	119
Μοντέλα Εσόδων Αμοιβής για Περιεχόμενο	124
Η Διαφήμιση σαν ένα Στοιχείο Μοντέλου Εσόδων	128
Μοντέλα Εσόδων Αμοιβής για Συναλλαγή.....	134
Μοντέλα Εσόδων Αμοιβής για Υπηρεσία	140
Δωρεάν για Πολλούς, Αμοιβή από Λίγους.....	141
Μεταβαλλόμενες Στρατηγικές: Μοντέλα Εσόδων υπό Διαμόρφωση	142
Από Μοντέλο Συνδρομής σε Υποστηριζόμενο από Διαφημίσεις Μοντέλο	143
Από Υποστηριζόμενο από Διαφημίσεις Μοντέλο σε Μεικτό Μοντέλο Διαφήμισης- Συνδρομής	143
Από Υποστηριζόμενο από Διαφημίσεις Μοντέλο σε Μοντέλο Συνδρομής	144
Πολλαπλές Αλλαγές σε Μοντέλα Εσόδων	144
Θέματα Στρατηγικών Εσόδων για Ηλεκτρονικές Επιχειρήσεις	146
Σύγκρουση Καναλιών και Κανιβαλισμός.....	146
Στρατηγικές Συμμαχίες.....	147
Στρατηγικές για Είδη Πολυτελείας	148
Στρατηγικές για Πωλήσεις Στοκ.....	148
Δημιουργία μιας Αποτελεσματικής Ηλεκτρονικής Επιχειρησιακής Παρουσίας	149
Προσδιορισμός Στόχων Παρουσίας στο Web	149
Ευχρηστία Ιστοθέσης	153
Πώς Διαφέρει το Web.....	153
Ικανοποίηση των Αναγκών των Επισκεπτών της Ιστοθέσης	154
Εμπιστοσύνη και Πίστη.....	157
Έλεγχοι Ευχρηστίας	158
Επικεντρωμένη στον Πελάτη Σχεδίαση Ιστοθέσης	158
Χρήση του Web για Σύνδεση με Πελάτες.....	160
Η Φύση της Επικοινωνίας στο Web	160
Περήληψη	163
Όροι Κλειδιά.....	163
Ερωτήσεις Επανάληψης	164
Ασκήσεις	164
Εργασίες.....	165
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα	169

Κεφάλαιο 4 Μάρκετινγκ στο Web 173

Στρατηγικές Μάρκετινγκ στο Web	175
Τα Τέσσερα P του Μάρκετινγκ	175

Στρατηγικές Μάρκετινγκ που Βασίζονται στο Προϊόν	176
Στρατηγικές Μάρκετινγκ που Βασίζονται στον Πελάτη	177
Επικοινωνία με Διαφορετικά Τμήματα της Αγοράς	178
Εμπιστοσύνη, Πολυπλοκότητα και Επιλογή Μέσου	178
Τμηματοποίηση Αγοράς.....	180
Τμηματοποίηση Αγοράς στο Web	182
Προσφορά στους Πελάτες μιας Επιλογής στο Web	182
Πέρα από την Τμηματοποίηση της Αγοράς: Συμπεριφορά Πελάτη και Ένταση Σχέσης ..	183
Τμηματοποίηση με Χρήση Συμπεριφοράς Πελάτη	183
Ένταση Σχέσης με Πελάτη και Τμηματοποίηση Κύκλου Ζωής.....	185
Πρόσκτηση Πελατών: Το Μοντέλο Χοάνης.....	187
Διαφήμιση στο Web	190
Διαφημιστικές Αφίσες.....	191
Διαφημίσεις Κειμένου.....	193
Άλλες Μορφοποιήσεις Διαφημίσεων στο Web	194
Διαφήμιση σε Κινητές Συσκευές.....	195
Χορηγίες Ιστοθέσης.....	195
Κόστος και Αποτελεσματικότητα Ηλεκτρονικής Διαφήμισης.....	196
Αποτελεσματικότητα της Ηλεκτρονικής Διαφήμισης.....	198
Μάρκετινγκ με E-Mail	198
Μάρκετινγκ Κατόπιν Αδείας.....	199
Συνδυασμός Περιεχομένου και Διαφήμισης.....	200
Χρήση Εξωτερικών Συνεργατών για Επεξεργασία E-Mail	200
Υποβοηθούμενη από την Τεχνολογία Διαχείριση Σχέσεων με Πελάτες.....	200
CRM ως Πηγή Αξίας.....	202
Δημιουργία και Διατήρηση Επωνυμίας στο Web	204
Στοιχεία Επωνυμίας.....	204
Συναισθηματική έναντι Ορθολογικής Δημιουργία Επωνυμίας.....	205
Στρατηγικές Συσχετισμένου Μάρκετινγκ.....	205
Στρατηγικές Μάρκετινγκ Διάδοσης και Κοινωνικά Μέσα	207
Τοποθέτηση σε Μηχανή Αναζήτησης και Ονόματα Τομέων.....	208
Μηχανές Αναζήτησης και Κατάλογοι του Web	208
Συμπερίληψη και Τοποθέτηση στην Μηχανή Αναζήτησης με Πληρωμή	209
Θέματα Ονομασίας Ιστοθέσεων	212
Περίληψη	214
Όροι Κλειδιά.....	214
Ερωτήσεις Επανάληψης	216
Ασκήσεις	217
Εργασίες.....	218
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα	222

Κεφάλαιο 5 Δραστηριότητες Επιχείρησης με Επιχείρηση:

Βελτίωση της Αποδοτικότητας και Μείωση του Κόστους 227

Διεργασίες Αγορών, Εφοδιαστικής και Υποστήριξης της Επιχείρησης.....	229
Χρήση Εξωτερικών Συνεργατών και Χρήση Εξωτερικών Συνεργατών από το Εξωτερικό.....	229

Δραστηριότητες Αγορών	230
Δραστηριότητες Εφοδιαστικής.....	233
Υποστηρικτικές Δραστηριότητες Επιχειρησιακών Διεργασιών	234
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	236
Μοντέλο Δικτύου Οικονομικού Οργανισμού σε Αγορές: Εφοδιαστικοί Ιστοί	238
Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων	239
Πρώιμες Προσπάθειες Ανταλλαγής Πληροφοριών Ανάμεσα σε Επιχειρήσεις	239
Εμφάνιση Ευρύτερων Προτύπων: Η Γέννηση του EDI	240
Πώς Δουλεύει το EDI	241
Δίκτυα Προστιθέμενης Αξίας.....	245
Πληρωμές EDI	247
Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας με Χρήση Τεχνολογιών του Internet.....	247
Δημιουργία Αξίας μέσα στην Εφοδιαστική Αλυσίδα	248
Αύξηση της Αποδοτικότητας της Αλυσίδας Αξίας	250
Τεχνολογίες Παρακολούθησης Υλικών.....	251
Δημιουργία ενός Προσανατολισμού Τελικού Καταναλωτή μέσα στην Εφοδιαστική Αλυσίδα	253
Δημιουργία και Διατήρηση Εμπιστοσύνης μέσα στην Εφοδιαστική Αλυσίδα	254
Ηλεκτρονικές Θέσεις Αγορών και Πύλες.....	254
Ανεξάρτητες Θέσεις Αγορών της Βιομηχανίας.....	255
Ιδιωτικά Καταστήματα και Πύλες Πελατών	256
Ιδιωτικές Θέσεις Αγορών Εταιρειών	257
Θέσεις Αγορών της Βιομηχανίας που Χρηματοδοτούνται από Κονσόρτια.....	258
Περίληψη	259
Όροι Κλειδιά.....	259
Ερωτήσεις Επανάληψης	260
Ασκήσεις	261
Εργασίες.....	262
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα	265

Κεφάλαιο 6 Κοινωνική Δικτύωση, Κινητό Εμπόριο και Ηλεκτρονικές

Δημοπρασίες

269

Από τις Εικονικές Κοινότητες στα Κοινωνικά Δίκτυα	270
Εικονικές Κοινότητες	271
Πρώιμες Κοινότητες του Web	271
Εμφάνιση της Κοινωνικής Δικτύωσης.....	272
Επιχειρηματικές Χρήσεις της Κοινωνικής Δικτύωσης.....	277
Μοντέλα Εσόδων για Ιστοθέσεις Κοινωνικής Δικτύωσης.....	280
Κινητό Εμπόριο	284
Κινητά Τηλέφωνα.....	285
Συσκευές Ταμπλέτας	285
Λειτουργικά Συστήματα Κινητών Συσκευών	287
Κινητές Εφαρμογές	288
Εφαρμογές Κινητών Πληρωμών	289
Ηλεκτρονικές Δημοπρασίες.....	290
Βασικά Στοιχεία Δημοπρασιών	290

Ηλεκτρονικές Δημοπρασίες και Σχετικές Επιχειρήσεις	294
Σχετιζόμενες με Δημοπρασίες Υπηρεσίες	300
Περίληψη	303
Όροι Κλειδιά	303
Ερωτήσεις Επανάληψης	304
Ασκήσεις	305
Εργασίες.....	306
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα	308

Κεφάλαιο 7 Το Περιβάλλον του Ηλεκτρονικού Εμπορίου:

Νομικά, Ηθικά και Φορολογικά Ζητήματα 313

Το Νομικό Περιβάλλον του Ηλεκτρονικού Εμπορίου	315
Σύνορα και Δικαιοδοσία.....	315
Δικαιοδοσία στο Internet.....	319
Συγκρούσεις Νόμων.....	322
Κατάρτιση Συμβάσεων και Τήρηση Συμβάσεων στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο	323
Χρήση και Προστασία της Πνευματικής Ιδιοκτησίας στις Ηλεκτρονικές Επιχειρήσεις.....	329
Ζητήματα Πνευματικών Δικαιωμάτων.....	329
Ζητήματα Ευρεσιτεχνιών.....	331
Ζητήματα Εμπορικών Σημάτων	333
Ονόματα Τομέων και Ζητήματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας	333
Ηλεκτρονική Προστασία της Πνευματικής Ιδιοκτησίας.....	335
Δυσφήμιση	335
Παραπλανητικές Εμπορικές Πρακτικές	336
Κανονισμοί για Διαφημίσεις	337
Ηλεκτρονικό Έγκλημα, Ηλεκτρονική Τρομοκρατία και Ηλεκτρονικός Πόλεμος.....	337
Ηλεκτρονικό Έγκλημα: Ζητήματα Δικαιοδοσίας.....	338
Νέοι Τύποι Εγκλημάτων στο Δίκτυο.....	339
Ηλεκτρονικός Πόλεμος και Ηλεκτρονική Τρομοκρατία	341
Ηθικά Ζητήματα.....	342
Ηθική και Εμπορικές Πρακτικές στο Δίκτυο.....	342
Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Ιδιωτικότητας.....	343
Επικοινωνίες με Παιδιά	348
Φορολόγηση και Ηλεκτρονικό Εμπόριο.....	350
Δεσμός.....	351
Φορολογία Εισοδημάτων στις Η.Π.Α.	351
Πολιτειακός Φόρος επί των Πωλήσεων στις Η.Π.Α.	351
Δασμοί Εισαγωγών.....	353
Φόροι Προστιθέμενης Αξίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση.....	353
Περίληψη	354
Όροι Κλειδιά.....	355
Ερωτήσεις Επανάληψης	356
Ασκήσεις	357
Εργασίες.....	358
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα	360

Μέρος 3: Τεχνολογίες για Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Κεφάλαιο 8 Υλικό και Λογισμικό Εξυπηρετητή Web	367
Βασικά Στοιχεία για τους Εξυπηρετητές Web.....	368
Παραγωγή Δυναμικού Περιεχομένου	369
Πολλαπλές Σημασίες του Όρου "Εξυπηρετητής"	371
Αρχιτεκτονικές Πελάτη/Εξυπηρετητή στο Web	371
Λογισμικό για Εξυπηρετητές Web.....	374
Λειτουργικά Συστήματα για Εξυπηρετητές Web	374
Λογισμικό Εξυπηρετητή Web.....	375
Ηλεκτρονική Αλληλογραφία (E-Mail)	377
Πλεονεκτήματα του E-Mail	377
Μειονεκτήματα του E-Mail	377
Ενοχλητική Αλληλογραφία	377
Λύσεις στο Πρόβλημα της Ενοχλητικής Αλληλογραφίας.....	378
Βοηθητικά Προγράμματα για Ιστοθέσεις.....	385
Tracert και Άλλα Προγράμματα Ιχνηλασίας Διαδρομής	385
Βοηθητικά Προγράμματα Telnet και FTP	386
Βοηθητικά Προγράμματα Κατάταξης και Αναζήτησης	386
Λογισμικό Ανάλυσης Δεδομένων	387
Βοηθητικά Προγράμματα Ελέγχου Συνδέσεων	387
Απομακρυσμένη Διαχείριση Εξυπηρετητή	387
Υλικό Εξυπηρετητή Web.....	387
Υπολογιστές Εξυπηρετητές	388
Εξυπηρετητές Web και Πράσινη Υπολογιστική.....	389
Αξιολόγηση Απόδοσης Εξυπηρετητή Web	389
Αρχιτεκτονικές Υλικού Εξυπηρετητή Web	390
Περίληψη	394
Όροι Κλειδιά.....	394
Ερωτήσεις Επανάληψης	395
Ασκήσεις	396
Εργασίες.....	397
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα	401
Κεφάλαιο 9 Λογισμικό Ηλεκτρονικού Εμπορίου	403
Εναλλακτικές Προσεγγίσεις Φιλοξενίας Web	405
Βασικές Λειτουργίες του Λογισμικού Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	405
Λογισμικό Εμφάνισης Καταλόγου	406
Λογισμικό Καλαθιού Αγορών.....	407
Επεξεργασία Συναλλαγών	409
Πώς Συνεργάζεται το Λογισμικό Ηλεκτρονικού Εμπορίου με Άλλο Λογισμικό	410
Βάσεις Δεδομένων.....	411
Μεσισμικό.....	411
Ολοκλήρωση Επιχειρησιακών Εφαρμογών	412
Ολοκλήρωση με Συστήματα ERP	413
Υπηρεσίες Web.....	413

Λογισμικό Ηλεκτρονικού Εμπορίου για Εταιρείες Μικρού και Μεσαίου Μεγέθους.....	416
Βασικά Στοιχεία Παρόχων Εμπορικών Υπηρεσιών	416
Πάροχοι Εμπορικών Υπηρεσιών Τύπου Εμπορικού Κέντρου	416
Εκτιμώμενες Λειτουργικές Δαπάνες για μια Μικρή Επιχείρηση Web	417
Λογισμικό Ηλεκτρονικού Εμπορίου για Επιχειρήσεις Μεσαίου Μεγέθους	418
Εργαλεία Ανάπτυξης Ιστοθέσεων.....	418
Μεσαίας Τάξης Λογισμικό Ηλεκτρονικού Εμπορίου	418
Λογισμικό Ηλεκτρονικού Εμπορίου για Μεγάλες Επιχειρήσεις.....	419
Λογισμικό Ηλεκτρονικού Εμπορίου Κλάσης Επιχείρησης.....	419
Λογισμικό Διαχείρισης Περιεχομένου	421
Λογισμικό Διαχείρισης Γνώσης.....	422
Λογισμικό Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας.....	422
Λογισμικό Διαχείρισης Σχέσεων με Πελάτες	423
Υπολογιστική Νέφους.....	424
Περίληψη	425
Όροι Κλειδιά.....	425
Ερωτήσεις Επανάληψης	426
Ασκήσεις	427
Εργασίες.....	428
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα	431

Κεφάλαιο 10 Ασφάλεια Ηλεκτρονικού Εμπορίου 433

Επισκόπηση Θεμάτων Ηλεκτρονικής Ασφάλειας.....	435
Προέλευση της Ασφάλειας Διασυνδεδεμένων Υπολογιστικών Συστημάτων	435
Ασφάλεια Υπολογιστών και Διαχείριση Κινδύνου	435
Στοιχεία της Ασφάλειας Υπολογιστών	437
Καθιέρωση μιας Πολιτικής Ασφάλειας	437
Ασφάλεια για Συσκευές Πελάτες	439
Cookies και Web Bugs	439
Ενεργό Περιεχόμενο	441
Γραφικά και Πρόσθετα	442
Ιοί, Σκουλήκια και Λογισμικό Προστασίας από Ιούς.....	442
Ψηφιακά Πιστοποιητικά.....	445
Στεγανογραφία	448
Φυσική Ασφάλεια για Συσκευές Πελάτες.....	448
Ασφάλεια Πελάτη για Κινητές Συσκευές.....	448
Ασφάλεια Καναλιού Επικοινωνίας.....	449
Απειλές στην Μυστικότητα	450
Απειλές στην Ακεραιότητα	452
Απειλές στην Αναγκαιότητα	453
Απειλές στην Φυσική Ασφάλεια Καναλιών Επικοινωνίας Internet	453
Απειλές σε Ασύρματα Δίκτυα	454
Λύσεις Κρυπτογράφησης	454
Κρυπτογράφηση σε Προγράμματα Περιήγησης Web	458
Συναρτήσεις Κατατεμαχισμού, Συνόψεις Μηνυμάτων και Ψηφιακές Υπογραφές	461
Ασφάλεια για Υπολογιστές Εξυπηρετητές.....	462
Απειλές Επίθεσης σε Κωδικούς Πρόσβασης.....	462

Απειλές Βάσης Δεδομένων.....	464
Άλλες Απειλές που Βασίζονται στο Λογισμικό.....	464
Απειλές στην Φυσική Ασφάλεια Εξυπηρετητών Web.....	465
Έλεγχος Πρόσβασης και Πιστοποίηση Αυθεντικότητας.....	465
Τείχη Προστασίας.....	466
Οργανισμοί που Προωθούν την Ασφάλεια Υπολογιστών.....	468
CERT.....	469
Άλλοι Οργανισμοί.....	469
Εμπειρογνώμονες Ψηφιακών Πειστηρίων και Ηθικοί Εισβολείς.....	470
Περίληψη.....	471
Όροι Κλειδιά.....	471
Ερωτήσεις Επανάληψης.....	473
Ασκήσεις.....	474
Εργασίες.....	475
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα.....	477
Κεφάλαιο 11 Συστήματα Πληρωμών για Ηλεκτρονικό Εμπόριο	481
Βασικά Στοιχεία Ηλεκτρονικών Πληρωμών.....	483
Μικροπληρωμές και Μικρές Πληρωμές.....	483
Μέθοδοι Ηλεκτρονικών Πληρωμών.....	484
Κάρτες Πληρωμών.....	485
Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των Καρτών Πληρωμών.....	486
Αποδοχή και Επεξεργασία Πληρωμής.....	486
Ψηφιακά Μετρητά.....	491
Ψηφιακά Μετρητά και το Ζήτημα της Διπλής Δαπάνης.....	492
Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των Ψηφιακών Μετρητών.....	493
Ψηφιακά Πορτοφόλια.....	494
Ψηφιακά Πορτοφόλια Μόνο με Λογισμικό.....	494
Ψηφιακά Πορτοφόλια που Βασίζονται σε Υλικό.....	495
Κάρτες Αποθηκευμένης Αξίας.....	495
Κάρτες Μαγνητικής Ταινίας.....	496
Έξυπνες Κάρτες.....	496
Τεχνολογίες Internet και Τραπεζικός Κλάδος.....	497
Επεξεργασία Επιταγών.....	497
Κινητή Τραπεζική.....	499
Απειλές Συστημάτων Πληρωμών: Ψάρεμα και Κλοπή Ταυτότητας.....	499
Επιθέσεις Ψαρέματος.....	499
Χρήση Επιθέσεων Ψαρέματος για Κλοπή Ταυτότητας.....	502
Αντίμετρα σε Επιθέσεις Ψαρέματος.....	504
Περίληψη.....	505
Όροι Κλειδιά.....	505
Ερωτήσεις Επανάληψης.....	506
Ασκήσεις.....	507
Εργασίες.....	508
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα.....	511

Μέρος 4: Ολοκλήρωση

Κεφάλαιο 12 Διαχείριση Υλοποιήσεων Ηλεκτρονικού Εμπορίου	515
Προσδιορισμός των Οφελών και Εκτίμηση του Κόστους των Πρωτοβουλιών	
Ηλεκτρονικού Εμπορίου	516
Προσδιορισμός των Στόχων	517
Σύνδεση Στόχων με Επιχειρησιακές Στρατηγικές	517
Προσδιορισμός και Μέτρηση Οφελών	518
Προσδιορισμός και Εκτίμηση του Κόστους	520
Χρηματοδότηση Ηλεκτρονικών Νεοφυών Επιχειρήσεων	523
Σύγκριση του Οφέλους με το Κόστος	524
Απόδοση Επένδυσης	525
Στρατηγικές για Ανάπτυξη Ιστοθέσεων Ηλεκτρονικού Εμπορίου	526
Εσωτερική Ανάπτυξη έναντι Χρήσης Εξωτερικών Συνεργατών	527
Εκκολαπτήρια	530
Διαχείριση Υλοποιήσεων Ηλεκτρονικού Εμπορίου	531
Διαχείριση Έργου	531
Διαχείριση Χαρτοφυλακίου Έργων	532
Στελέχωση για Ηλεκτρονικό Εμπόριο	533
Επιθεωρήσεις μετά την Υλοποίηση	536
Διαχείριση Αλλαγής	537
Περίληψη	538
Όροι Κλειδιά	538
Ερωτήσεις Επανάληψης	539
Ασκήσεις	540
Εργασίες	542
Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα	544
 Γλωσσάρι	 547
Αγγλοελληνικό λεξικό	593
Ευρετήριο	615

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το βιβλίο *Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Ενδέκατη Έκδοση*, παρέχει πλήρη κάλυψη των βασικών επιχειρηματικών και τεχνολογικών στοιχείων του ηλεκτρονικού εμπορίου. Το βιβλίο δεν υποθέτει ότι οι αναγνώστες έχουν προηγούμενες γνώσεις ή εμπειρία με το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Το 1998, αφού πέρασα αρκετά χρόνια ερευνώντας, παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες και εκπαίδευση σε εταιρείες για το θέμα του ηλεκτρονικού εμπορίου, άρχισα να αναπτύσσω προπτυχιακά και μεταπτυχιακά τμήματα πανεπιστημίου στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Αν και είχα χρησιμοποιήσει πολλά βιβλία και άλλο υλικό στα εκπαιδευτικά εταιρικά σεμινάρια, θεώρησα ότι αυτό το υλικό δεν θα ήταν κατάλληλο για πανεπιστημιακά μαθήματα, επειδή είχε γραφεί για διάφορα επίπεδα γνώσεων και δεν περιείχε τα οργανωτικά και παιδαγωγικά χαρακτηριστικά, όπως ερωτήσεις επανάληψης, που είναι τόσο σημαντικά για τους φοιτητές.

Αφού έκανα έρευνα για να βρω ένα εκπαιδευτικό βιβλίο, που να προσφέρει μια ισορροπημένη κάλυψη ανάμεσα στα επιχειρηματικά και τα τεχνολογικά στοιχεία του ηλεκτρονικού εμπορίου, συνεπέρανα ότι τέτοιο βιβλίο δεν υπήρχε. Η πρώτη έκδοση του *Ηλεκτρονικού Εμπορίου* γράφτηκε, ώστε να καλύπτει αυτό το κενό. Μετά την πρώτη έκδοση, εργάστηκα για να βελτιώσω το βιβλίο και να το κρατήσω ενημερωμένο με τις ταχείες εξελίξεις αυτού του δυναμικού πεδίου.

Νέα Στοιχεία σε Αυτή την Έκδοση

Αυτή η έκδοση περιλαμβάνει τις συνηθισμένες ενημερώσεις, για να διατηρηθεί το περιεχόμενο ενημερωμένο με τις ταχείες αλλαγές στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Η ενδέκατη έκδοση περιλαμβάνει επίσης νέο υλικό για τα παρακάτω θέματα:

- Εργαλεία κοινωνικής δικτύωσης και πώς οι παλιές, αλλά και οι νέες επιχειρήσεις, τα χρησιμοποιούν (Κεφάλαια 1 και 6).
- Ανάλυση μεγάλων συνόλων δεδομένων (Κεφάλαιο 1)
- Το Internet Πραγμάτων (Κεφάλαιο 2)
- Δικτύωση Zigbee (Κεφάλαιο 2)
- Μοντέλα εσόδων για πωλήσεις ηλεκτρονικών βιβλίων και ηλεκτρονικής μουσικής (Κεφάλαιο 3)
- Χρήση εξωτερικών συνεργατών, χρήση εξωτερικών συνεργατών απ' το εξωτερικό και εφοδιαστική (Κεφάλαιο 5)
- Κοινωνικές ιστοθέσεις αγορών και νέα μοντέλα εσόδων για κινητό εμπόριο (Κεφάλαιο 6)
- Κινητά κοινωνικά δίκτυα ενήμερα για την θέση (Κεφάλαιο 6)
- Ιδιωτικότητα, επικοινωνίες με παιδιά και φορολογία πωλήσεων στις Η.Π.Α. (Κεφάλαιο 7)
- Ιοί, σκουλήκια και άλλες απειλές στην ασφάλεια του ηλεκτρονικού εμπορίου (Κεφάλαιο 10)
- Ψηφιακά μετρητά (Κεφάλαιο 11)

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΑΛΥΨΗ

Το *Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Ενδέκατη Έκδοση*, εισάγει τους αναγνώστες στην θεωρία και στην πράξη της διεξαγωγής επιχειρηματικών συναλλαγών μέσω του Internet και του World Wide Web. Το βιβλίο οργανώνεται σε τέσσερα μέρη: μια εισαγωγή, στις στρατηγικές επιχειρήσεων, στις τεχνολογίες και στην ολοκλήρωση.

Εισαγωγή

Το πρώτο μέρος του βιβλίου περιλαμβάνει δύο κεφάλαια. Το Κεφάλαιο 1, "Εισαγωγή στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο" ορίζει το ηλεκτρονικό εμπόριο και περιγράφει πώς το χρησιμοποιούν οι εταιρείες, για να δημιουργήσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, να μειώσουν το κόστος των υφισταμένων επιχειρησιακών διεργασιών και να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών τους. Σ' αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζεται και αναπτύσσεται η αρχή των κυμάτων του ηλεκτρονικού εμπορίου. Το Κεφάλαιο 1 περιγράφει επίσης την ιστορία του Internet (Διαδικτύου) και του Web (Ιστού), εξηγεί το διεθνές περιβάλλον μέσα στο οποίο υπάρχει το ηλεκτρονικό εμπόριο, παρέχει μια επισκόπηση των οικονομικών δομών μέσα στις οποίες λειτουργούν οι επιχειρήσεις και περιγράφει πώς το ηλεκτρονικό εμπόριο ταιριάζει με αυτές τις δομές. Δύο θέματα εισάγονται σ' αυτό το κεφάλαιο και εμφανίζονται επίσης σε επόμενα κεφάλαια: αυτά που εξετάζουν την αλυσίδα αξίας μιας εταιρείας μπορούν να προτείνουν ευκαιρίες για πρωτοβουλίες ηλεκτρονικού εμπορίου και οι μειώσεις στο κόστος συναλλαγών, είναι σημαντικά στοιχεία σε πολλές πρωτοβουλίες ηλεκτρονικού εμπορίου.

Το Κεφάλαιο 2, "Υποδομή Τεχνολογίας: Το Internet και το World Wide Web", εισάγει τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για διεξαγωγή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ηλεκτρονικά (online), περιλαμβανομένων και θεμάτων, όπως είναι η υποδομή του Internet, τα πρωτόκολλα, τα δίκτυα μεταγωγής πακέτου και το Internet Πραγμάτων. Το Κεφάλαιο 2 περιγράφει επίσης τις γλώσσες σήμανσης, που χρησιμοποιούνται στο Web (HTML και XML) και συζητά τις επιλογές και τα παζαρέματα της σύνδεσης στο Internet, περιλαμβανομένων και των ασύρματων τεχνολογιών.

Επιχειρησιακές Στρατηγικές για Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Το δεύτερο μέρος του βιβλίου περιλαμβάνει πέντε κεφάλαια, τα οποία περιγράφουν τις επιχειρησιακές στρατηγικές, τις οποίες χρησιμοποιούν εταιρείες και άλλοι οργανισμοί για να διεξάγουν επιχειρηματικές δραστηριότητες ηλεκτρονικά. Το Κεφάλαιο 3, "Πωλήσεις στο Web", περιγράφει μοντέλα εσόδων, τα οποία χρησιμοποιούν οι εταιρείες στο Web και εξηγεί πώς ορισμένες εταιρείες έχουν αλλάξει τα μοντέλα εσόδων τους, ακολουθώντας την ωρίμανση του Web. Το κεφάλαιο εξηγεί σημαντικές αρχές που σχετίζονται με μοντέλα εσόδων, όπως είναι ο κανιβαλισμός και ο συντονισμός πολλαπλών καναλιών μάρκετινγκ. Το κεφάλαιο περιγράφει επίσης πώς οι εταιρείες, που κατανοούν την φύση της επικοινωνίας στο Web, μπορούν να αναγνωρίσουν και να προσεγγίσουν τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό κατάλληλων πελατών.

Το Κεφάλαιο 4, "Μάρκετινγκ στο Web", παρέχει μια εισαγωγή στο μάρκετινγκ στο Internet και στην ηλεκτρονική διαφήμιση. Περιλαμβάνει κάλυψη της τμηματοποίησης της αγοράς, την υποβοηθούμενη από την τεχνολογία διαχείριση σχέσεων με πελάτες, την ορθολογική επωνυμία, την διαφήμιση με βάση το περιβάλλον, την τοπική διαφήμιση, το μάρκετινγκ διάδοσης και το μάρκετινγκ κατόπιν αδείας. Το κεφάλαιο εξηγεί επίσης πώς οι ηλεκτρονικές επιχειρήσεις μπορούν να μοιράζονται και να μεταφέρουν οφέλη της επωνυμίας τους μέσω συσχετισμένου μάρκετινγκ και μέσω συνεργατικών προσπαθειών ανάμεσα σε ιδιοκτήτες επωνυμιών.

Το Κεφάλαιο 5, "Δραστηριότητες Επιχείρησης με Επιχείρηση: Βελτίωση της Αποδοτικότητας και Μείωση του Κόστους", εξερευνά την ποικιλία των μεθόδων, που χρησιμοποιούν οι εταιρείες για να βελτιώσουν τις κύριες δραστηριότητές τους για αγορές και εφοδιαστική, με τεχνολογίες Internet και Web. Το Κεφάλαιο 5 παρέχει επίσης μια επισκόπηση του EDI και περιγράφει πώς οι εταιρείες χρησιμοποιούν εξωτερικούς συνεργάτες εγχώριους, αλλά και από το εξωτερικό, για να υλοποιήσουν ορισμένες απ' τις επιχειρησιακές τους διεργασίες σε λιγότερο αναπτυγμένες χώρες. Το Κεφάλαιο 5 περιγράφει πώς οι εταιρείες χρησιμοποιούν τεχνολογίες όπως είναι οι ηλεκτρονικές προμήθειες, η αναγνώριση ραδιοσυχνότητας και οι αντίστροφες δημοπρασίες για να διαχειριστούν ηλεκτρονικά την εφοδιαστική αλυσίδα τους.

Το Κεφάλαιο 6, "Κοινωνική Δικτύωση, Κινητό Εμπόριο και Ηλεκτρονικές Δημοπρασίες", εξηγεί πώς οι εταιρείες χρησιμοποιούν σήμερα το Web για να κάνουν πράγματα, τα οποία δεν είχαν

κάνει ποτέ προηγουμένως, όπως είναι η δημιουργία κοινωνικών δικτύων, η εμπλοκή στο κινητό εμπόριο και οι ιστοθέσεις δημοπρασιών. Το κεφάλαιο εξηγεί πώς οι εταιρίες αναπτύσσουν κοινωνικά δίκτυα και χρησιμοποιούν υφιστάμενες ιστοθέσεις κοινωνικής δικτύωσης για να αυξήσουν τις πωλήσεις και να κάνουν έρευνα αγοράς. Συζητούνται η εμφάνιση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων κινητού εμπορίου και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες με βάση την θέση. Το κεφάλαιο εξηγεί επίσης πώς οι εταιρείες χρησιμοποιούν τις ιστοθέσεις δημοπρασιών του Web για να πωλούν αγαθά στους πελάτες τους και να παράγουν έσοδα από διαφημίσεις.

Το Κεφάλαιο 7, "Το Περιβάλλον του Ηλεκτρονικού Εμπορίου: Νομικά, Ηθικά και Φορολογικά Θέματα" συζητά την νομική και την ηθική σκοπιά της χρήσης της πνευματικής ιδιοκτησίας και των δικαιωμάτων των πελατών στην ιδιωτικότητα. Συζητούνται επίσης το ηλεκτρονικό έγκλημα, η ηλεκτρονική τρομοκρατία και ο ηλεκτρονικός πόλεμος. Το κεφάλαιο εξηγεί επίσης ότι ο μεγάλος αριθμός των κυβερνητικών υπηρεσιών, που έχουν την δικαιοδοσία και την ισχύ να επιβάλουν φορολογία, καθιστά αναγκαίο οι εταιρείες που διεξάγουν επιχειρηματικές δραστηριότητες στο Web, να κατανοούν τις πιθανές ευθύνες της διεξαγωγής συναλλαγών με πελάτες, οι οποίοι βρίσκονται μέσα σε αυτές τις δικαιοδοσίες.

Τεχνολογίες για Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Το τρίτο μέρος του βιβλίου περιλαμβάνει τέσσερα κεφάλαια, που περιγράφουν τις τεχνολογίες του ηλεκτρονικού εμπορίου και εξηγούν πώς εργάζονται. Το Κεφάλαιο 8, "Υλικό και Λογισμικό Εξυπηρετητή Web", περιγράφει τους υπολογιστές, τα λειτουργικά συστήματα, τα συστήματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τα βοηθητικά προγράμματα και το λογισμικό εξυπηρετητή Web, που χρησιμοποιούν οι οργανισμοί στην λειτουργία των ιστοθεσέων τους ηλεκτρονικού εμπορίου, περιλαμβανομένων και των τεχνολογιών υπολογιστικής νέφους. Το κεφάλαιο περιγράφει το πρόβλημα της αυτόκλητης εμπορικής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (ενοχλητική αλληλογραφία ή spam) και περιγράφει τις τεχνικές και τις νομικές λύσεις στο πρόβλημα.

Το Κεφάλαιο 9, "Λογισμικό Ηλεκτρονικού Εμπορίου", περιγράφει τις βασικές λειτουργίες που πρέπει να διεκπεραιώνουν οι ιστοθέσεις ηλεκτρονικού εμπορίου και εξηγεί πώς χρησιμοποιούνται οι διάφορες επιλογές λογισμικού, ώστε να επιτελεστούν αυτές οι λειτουργίες από εταιρείες διαφόρων μεγεθών. Αυτό το κεφάλαιο περιλαμβάνει μια επισκόπηση των υπηρεσιών Web, της διαχείρισης βάσεων δεδομένων, των καλαθιών αγορών, της υπολογιστικής νέφους και άλλων τύπων λογισμικού, που χρησιμοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Το κεφάλαιο περιλαμβάνει επίσης μια συζήτηση για τις επιλογές φιλοξενίας Web για ηλεκτρονικές επιχειρήσεις διαφόρων μεγεθών.

Το Κεφάλαιο 10, "Ασφάλεια Ηλεκτρονικού Εμπορίου", συζητά τις απειλές στην ασφάλεια και τα αντίμετρα, που μπορούν να χρησιμοποιούν οι οργανισμοί, για να διασφαλίσουν την ασφάλεια των υπολογιστών πελατών (και των έξυπνων τηλεφώνων και των συσκευών ταμπλέτας), των καναλιών επικοινωνίας και των εξυπηρετητών Web. Το κεφάλαιο δίνει έμφαση στην σημασία μιας γραπτής πολιτικής ασφάλειας και εξηγεί πώς εργάζονται η κρυπτογράφηση και τα ψηφιακά πιστοποιητικά. Το κεφάλαιο περιλαμβάνει επίσης μια ενημέρωση για τους πιο πρόσφατους ιούς, τα πιο πρόσφατα σκουλήκια και τις άλλες απειλές.

Το Κεφάλαιο 11, "Συστήματα Πληρωμών για Ηλεκτρονικό Εμπόριο", παρουσιάζει μια συζήτηση για τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών, που περιλαμβάνουν την κινητή τραπεζική, τα ψηφιακά μετρητά, τα ψηφιακά πορτοφόλια και τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για να κάνουν δυνατή την εργασία των καρτών αποθηκευμένης αξίας, των πιστωτικών κάρτες, των χρεωστικών καρτών και των καρτών χωρίς όριο. Το κεφάλαιο περιγράφει πώς λειτουργούν τα συστήματα πληρωμών, περιλαμβανομένης της έγκρισης των συναλλαγών και των εξόδων για τους εμπόρους και περιγράφει πώς οι τράπεζες χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες Internet για να βελτιώσουν τις λειτουργίες εκκαθάρισης επιταγών και επεξεργασίας πληρωμών. Περιγράφεται η χρήση των κινητών τεχνολογιών για πληρωμές και για ηλεκτρονική τραπεζική. Το κεφάλαιο περιλαμβάνει επίσης μια συζήτηση για όλους τους κινδύνους που θέτουν οι επιθέσεις phishing και τα εγκλήματα κλοπής ταυτότητας σε άτομα και σε ηλεκτρονικές επιχειρήσεις.

Ολοκλήρωση

Το τέταρτο και τελευταίο μέρος του βιβλίου περιλαμβάνει ένα κεφάλαιο, το οποίο ολοκληρώνει τις επιχειρησιακές και τις τεχνολογικές στρατηγικές, που χρησιμοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Το Κεφάλαιο 12, "Διαχείριση Υλοποιήσεων Ηλεκτρονικού Εμπορίου" παρουσιάζει μια επισκόπηση των βασικών στοιχείων, που περιλαμβάνονται συνήθως σε επιχειρησιακά σχέδια για υλοποιήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως είναι ο καθορισμός στόχων και η εκτίμηση του κόστους και των οφελών του έργου. Το κεφάλαιο περιγράφει τις στρατηγικές χρήσης εξωτερικών συνεργατών, που χρησιμοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο και καλύπτει την χρήση της διαχείρισης έργου και της διαχείρισης χαρτοφυλακίου έργου, ως τυπικούς τρόπους προγραμματισμού και ελέγχου εργασιών και πόρων, που χρησιμοποιούνται σε υλοποιήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου. Αυτό το κεφάλαιο περιλαμβάνει μια συζήτηση για την διαχείριση αλλαγής και περιγράφει συγκεκριμένες εργασίες που υπάρχουν σε οργανισμούς, που διεξάγουν ηλεκτρονικό εμπόριο.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Η ενδέκατη έκδοση του *Ηλεκτρονικού Εμπορίου* περιλαμβάνει αρκετά χαρακτηριστικά και προσφέρει πρόσθετους πόρους, που έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθήσουν τους αναγνώστες να κατανοήσουν το ηλεκτρονικό εμπόριο. Αυτά τα χαρακτηριστικά κι αυτοί οι πόροι περιλαμβάνουν τα εξής:

- **Προσέγγιση Επιχειρηματικής Περίπτωσης** Η εισαγωγή κάθε κεφαλαίου περιλαμβάνει μια πραγματική επιχειρηματική περίπτωση, η οποία παρέχει ένα κοινό θέμα για το κεφάλαιο. Η περίπτωση παρέχει το υπόβαθρο για το υλικό, που περιγράφεται μέσα στο κεφάλαιο. Κάθε περίπτωση δείχνει ένα σημαντικό θέμα απ' το κεφάλαιο και επιδεικνύει την σχέση του με την τρέχουσα πρακτική εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- **Μάθετε Από Αποτυχίες** Δεν είναι όλες οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικού εμπορίου επιτυχημένες. Κάθε κεφάλαιο του βιβλίου περιλαμβάνει μια μικρή περιληψη μιας αποτυχίας ηλεκτρονικού εμπορίου, που σχετίζεται με το περιεχόμενο του συγκεκριμένου κεφαλαίου. Όλοι μαθαίνουμε απ' τα λάθη μας – αυτό το χαρακτηριστικό έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει τους αναγνώστες να κατανοήσουν τις γκάφες των πρωτοπόρων του ηλεκτρονικού εμπορίου, που έμαθαν το μάθημά τους με τον σκληρό τρόπο.
- **Περίληψεις** Κάθε κεφάλαιο ολοκληρώνεται με μια Περίληψη, που ανακεφαλαιώνει τις σημαντικότερες αρχές του κεφαλαίου.
- **Συνδέσεις στο Web** Οι συνδέσεις στο Web είναι ένα σύνολο ιστοσελίδων, που διατηρούνται από τον εκδότη για τους αναγνώστες αυτού του βιβλίου. Οι Συνδέσεις στο Web συμπληρώνουν το βιβλίο, συνδέοντας με τις ιστοθέσεις που αναφέρονται μέσα στο βιβλίο και με άλλους σχετικούς ηλεκτρονικούς πόρους. Οι Συνδέσεις στο Web παρακολουθούνται συνεχώς και ενημερώνονται για την περίπτωση, που έχουν αλλάξει, έτσι ώστε να συνεχίσουν να οδηγούν προς χρήσιμους πόρους του Web για κάθε κεφάλαιο. Μπορείτε να βρείτε τις Συνδέσεις στο Web για αυτό το βιβλίο, επισκεπτόμενοι την συνοδευτική ιστοθέση του καθηγητή.
- **Αναφορές Συνδέσεων στο Web μέσα στο Κείμενο** Μέσα σε κάθε κεφάλαιο υπάρχουν αναφορές συνδέσεων στο Web, που δηλώνουν το όνομα μιας σύνδεσης, η οποία περιλαμβάνεται μέσα στις Συνδέσεις στο Web. Κείμενο με έντονα μη αναλογικά στοιχεία (**Metabot Pro**) δηλώνουν μια σύνδεση με παρόμοιο όνομα μέσα στις Συνδέσεις στο Web. Οι συνδέσεις οργανώνονται με βάση τις επικεφαλίδες και τις δευτερεύουσες επικεφαλίδες, που αντιστοιχούν μ' αυτές του βιβλίου. Οι Συνδέσεις στο Web περιέχουν επίσης πολλές συμπληρωματικές συνδέσεις, για να βοηθήσουν τους φοιτητές να εξερευνήσουν πέρα απ' το περιεχόμενο του βιβλίου.
- **Ερωτήσεις Επανάληψης και Ασκήσεις** Κάθε κεφάλαιο ολοκληρώνεται με χρήσιμο υλικό επανάληψης, που περιλαμβάνει ερωτήσεις για συζήτηση και πρακτικές ασκήσεις. Οι ερωτήσεις

επανάληψης είναι ιδανικές για να τις χρησιμοποιήσετε ως βάση για συζητήσεις μέσα στην τάξη, είτε σαν ασκήσεις για το σπίτι. Οι λύσεις στις ασκήσεις μπορούν να είναι είτε στην μορφή εξόδου από υπολογιστή, είτε στην μορφή μιας γραπτής έκθεσης.

- **Εργασίες** Κάθε κεφάλαιο τελειώνει με δύο περιεκτικές εργασίες. Η μια εργασία χρησιμοποιεί ένα φανταστικό περιβάλλον, για να επιδείξει βασικούς στόχους εκμάθησης από το συγκεκριμένο κεφάλαιο. Η άλλη εργασία δίνει στους φοιτητές την ευκαιρία να εφαρμόσουν όσα έμαθαν στο κεφάλαιο σε μια πραγματική περίπτωση, που αντιμετώπισε μια πραγματική εταιρεία ή ένας πραγματικός οργανισμός. Οι εργασίες προσφέρουν στους φοιτητές ένα πλούσιο περιβάλλον, μέσα στο οποίο μπορούν να εφαρμόσουν αυτά που έμαθαν και παρέχουν κίνητρα για να κάνουν περισσότερη έρευνα για τα θέματα.
- **Για Περισσότερη Μελέτη και Έρευνα** Κάθε κεφάλαιο ολοκληρώνεται με μια συνοπτική λίστα των πόρων, που έχουμε συμβουλευτεί κατά την διάρκεια της συγγραφής του κεφαλαίου. Αυτές οι αναφορές σε δημοσιεύσεις σε ακαδημαϊκά περιοδικά, σε βιβλία και στον τύπο του κλάδου της Τεχνολογίας των Πληροφοριών (ΤΠ) και στον επιχειρηματικό τύπο παρέχουν ένα καλό σημείο εκκίνησης για τους αναγνώστες, που θέλουν να μάθουν περισσότερα για τα θέματα που περιλαμβάνονται μέσα στο κεφάλαιο.
- **Όροι Κλειδιά και Γλωσσάρι** Όροι μέσα στο κεφάλαιο, που μπορεί να είναι νέοι για τον φοιτητή ή έχουν συγκεκριμένη σημασία για το συγκεκριμένο θέμα τονίζονται με έντονα στοιχεία. Στο τέλος κάθε κεφαλαίου περιλαμβάνεται μια λίστα των όρων κλειδιών του κεφαλαίου. Όλοι οι όροι κλειδιά του βιβλίου συλλέγονται, μαζί με τους ορισμούς τους, σ' ένα Γλωσσάρι, στο τέλος του βιβλίου.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Όταν αυτό το βιβλίο χρησιμοποιείται σ' ένα ακαδημαϊκό περιβάλλον, οι καθηγητές πρέπει να πάρουν τα παρακάτω εκπαιδευτικά εργαλεία:

- **Εγχειρίδιο Καθηγητή** Το Εγχειρίδιο Καθηγητή έχει προετοιμαστεί προσεκτικά και έχει ελεγχθεί ώστε να διασφαλιστεί η ακρίβεια και η αξιοπιστία του. Το Εγχειρίδιο Καθηγητή διατίθεται στην συνοδευτική ιστοθέση του καθηγητή.
- **Cengage Learning Testing που Παρέχεται από την COgnero** είναι ένα ευέλικτο, ηλεκτρονικό σύστημα, που σας επιτρέπει:
 - Να συγγράφετε, να επεξεργάζεστε και να διαχειρίζεστε περιεχόμενο τράπεζας ασκήσεων, από πολλαπλές λύσεις του Cengage Learning.
 - Να δημιουργείτε πολλαπλές εκδόσεις τεστ στα γρήγορα και
 - να δίνετε τις ασκήσεις σας από το LMS σας, από την τάξη σας ή από οπουδήποτε θέλετε εσείς
- **Παρουσιάσεις PowerPoint** Περιλαμβάνονται διαφάνειες σε Microsoft PowerPoint για κάθε κεφάλαιο, ως εκπαιδευτικό βοήθημα για παρουσιάσεις στην τάξη, για να τις κάνετε διαθέσιμες σε φοιτητές επάνω σε ένα δίκτυο για να τις μελετήσουν ή να τις εκτυπώσετε για να τις διανεμίτε μέσα στην τάξη. Οι καθηγητές μπορούν να προσθέσουν τις δικές τους διαφάνειες για πρόσθετα θέματα που εισάγουν στην τάξη. Οι παρουσιάσεις διατίθενται στην συνοδευτική ιστοθέση του καθηγητή.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Χρωστώ μεγάλη ευγνωμοσύνη στους φίλους μου στον εκδοτικό οίκο Cengage, που έκαναν δυνατή την έκδοση αυτού του βιβλίου. Ο Cengage παραμένει ο καλύτερος εκδοτικός οίκος με τον οποίο έχω συνεργαστεί. Όλοι όσοι εργάζονται εκεί κατέβαλαν τεράστιες προσπάθειες να εκδώσουν αυτήν την

έκδοση σε πολύ περιορισμένο χρόνο. Οφείλω πολλές ευχαριστίες στους Clara Goosman, Διαχειρίστρια Προϊόντος, Kate Mason, Προϊσταμένη Αναπτύκτρια Περιεχομένου, Anne Merrill, αναπτύκτρια περιεχομένου και Arul Joseph Raj, Προϊστάμενο Διαχειριστή Έργου, για την ακούραστη εργασία και αφοσίωσή τους. Είμαι υπόχρεος στην Amanda Brodtkin, Επιμελήτρια Ανάπτυξης, για τις συνεισφορές της και στις 11 εκδόσεις αυτού του βιβλίου. Η Amanda έκανε τα μαγικά της και μετέτρεψε τα χειρόγρατά μου σε ένα υψηλής ποιότητας βιβλίο και ήταν πάντα έτοιμη με νέες ιδέες, όταν εγώ στέρευα. Πολλά απ' τα καλύτερα στοιχεία αυτού του βιβλίου προέκυψαν από τις ιδέες και τις εμπνεύσεις της Amanda. Ειδικότερα, θέλω να ευχαριστήσω την Amanda που συνεισέφερε στο παράδειγμα μειοδοτικού διαγωνισμού στο Κεφάλαιο 6 και στις ιδέες για τις περιπτώσεις των Κεφαλαίων 7 και 8.

Θέλω να ευχαριστήσω τους παρακάτω κριτικούς, για τα σχόλια και τις προτάσεις στις προηγούμενες εκδόσεις:

Paul Ambrose	University of Wisconsin, Milwaukee
Kirk Arnett	Mississippi State University
Tina Ashford	Macon State College
Rafael Azuaje	Sul Ross State University
Robert Chi	California State University-Long Beach
Chet Cunningham	Madisonville Community College
Roland Eichelberger	Baylor University
Mary Garrett	Michigan Virtual High School
Barbara Grabowski	Benedictine University
Milena Head	McMaster University
Perry M. Hidalgo	Gwinnett Technical Institute
Brent Hussin	University of Wisconsin, Green Bay
Cheri L. Kase	Legg Mason Corporate Technology
Joanne Kuzma	St. Petersburg College
Rick Lindgren	Graceland University
Victor Lipe	Trident Technical College
William Lisenby	Alamo Community College
Diane Lockwood	Albers School of Business and Economics, Seattle University
Jane Mackay	Texas Christian University
Michael P. Martel	Culverhouse School of Accountancy, University of Alabama
William E. McTammany	Florida State College at Jacksonville
Leslie Moore	Jackson State Community College
Martha Myers	Kennesaw State University
Pete Partin	Forethought Financial Services
Andy Pickering	University of Maryland University College
David Reavis	Texas A&M University
George Reynolds	Strayer University
Barbara Warner	University of South Florida
Gene Yelle	Megacom Services

Θέλω να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον A. Lee Gilbert του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Nanyang της Σιγκαπούρης, που μου έκανε ιδιαίτερα λεπτομερή σχόλια και πολλές χρήσιμες προτάσεις για την βελτίωση του Κεφαλαίου 12. Πολλές ευχαριστίες οφείλω επίσης στους καθηγητές, που χρησιμοποίησαν τις προηγούμενες εκδόσεις στις τάξεις τους, και οι οποίοι μας έστειλαν προτάσεις για βελτίωση του περιεχομένου του βιβλίου. Ιδιαίτερα θέλω να αναφερθώ στις λεπτομερείς προτάσεις που έκανε ο Bavid Bell του Κολεγίου Pacific Union, σε ό,τι αφορά στην κάλυψη των διευθύνσεων IP στο Κεφάλαιο 2.

Το Πανεπιστήμιο του San Diego μου παρείχε ερευνητική χρηματοδότηση, η οποία μου επέτρεψε να εργαστώ στην πρώτη έκδοση αυτού του βιβλίου και μου διέθεσε μέλη του διδακτικού προσωπικού, που είχαν πάντα την διάθεση να συζητήσουν και να αξιολογήσουν τις ιδέες μου για το βιβλίο. Από αυτά τα μέλη του διδακτικού προσωπικού, ευχαριστώ ιδιαίτερα τον Jim Perry για τις συνεισφορές του ως συνεργάτης συγγραφέας στις δύο πρώτες εκδόσεις αυτού του βιβλίου. Ο Tom Buckles, που είναι σήμερα καθηγητής μάρκετινγκ στο Πανεπιστήμιο Biola, μου έκανε πολλές χρήσιμες προτάσεις, μου έδειξε αρκετούς πολύτιμους ερευνητικούς πόρους και καθόταν και συζητούσε μαζί μου ιδέες για το βιβλίο, όταν όλοι οι άλλοι είχαν εγκαταλείψει το κτήριο. Ο Rahul Singh, που τώρα διδάσκει στο Πανεπιστήμιο North Carolina-Greensboro, μου έκανε προτάσεις για τα θέματα υποδομής ηλεκτρονικού εμπορίου, που καλύπτονται στο βιβλίο. Ο Carl Rebman έκανε συστάσεις για αρκετά θέματα δικτύωσης, τηλεπικοινωνιών και ασφάλειας. Η Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου San Diego, μου παρείχε την ερευνητική βοήθεια πολλών μεταπτυχιακών φοιτητών, που με βοήθησαν με την εργασία στις επτά πρώτες εκδόσεις αυτού του βιβλίου. Ανάμεσα σ' αυτούς τους ερευνητικούς βοηθούς ήταν ο Sebastian Ailioaie, ένας Fulbright Fellow, που έκανε σημαντική εργασία με τις Συνδέσεις στο Web και ο Anthony Coury, ο οποίος εφάρμοσε τις σημαντικές νομικές του γνώσεις, για να επιμεληθεί το Κεφάλαιο 7 και να προτείνει πολλές βελτιώσεις.

Θέλω να ευχαριστήσω το Πανεπιστήμιο Quinipiac, που μου παρείχε μια μεταπτυχιακή φοιτήτρια, την Arienne Kvetkus, η οποία έκανε χρήσιμα σχόλια για το περιεχόμενο του Κεφαλαίου 6. Πολλοί από τους μεταπτυχιακούς μου φοιτητές μου έκαναν πολλές προτάσεις και μου έδωσαν ιδέες. Ιδιαίτερα ευχαριστώ δύο από αυτούς τους φοιτητές, τους Dima Ghawi και Dan Gordon. Η Dima μοιράστηκε τις σημαντικές ερευνητικές της γνώσεις για τις αντίστροφες δημοπρασίες και με βοήθησε να αναπτύξω πολλές από τις ιδέες που παρουσιάζονται στα Κεφάλαια 5 και 6. Ο Dan με βοήθησε με την εμπειρία του ως διευθυντής παγκόσμιων λειτουργιών EDI για μια μεγάλη διεθνή εταιρεία και επιμελήθηκε το Κεφάλαιο 5. Είμαι επίσης ευγνώμων στην Robin Lloyd για την βοήθειά της με την περίπτωση Lonely Planet (στο Κεφάλαιο 3) και στον Zu-yo Wang για την βοήθειά του με την περίπτωση Alibaba.com (Κεφάλαιο 6). Άλλοι φοιτητές που μου έκαναν πολύτιμες προτάσεις περιλαμβάνουν τους Maximilian Altieri, Adrian Boyce, Karl Flaig, Kathy Glaser, Emilie Johnson Hersh, Chad McManamy, Dan Mulligan, Firat Ozkan, Suzanne Phillips, Susan Soelaiman, Carolyn Sturz και Leila Worthy.

Τέλος, θέλω να εκφράσω τις βαθύτερες ευχαριστίες μου για την υποστήριξη και την ενθάρρυνσή της, στην σύζυγό μου, Cathy Cosby. Χωρίς την υποστήριξη και την υπομονή της, η συγγραφή αυτού του βιβλίου δεν θα ήταν δυνατή.

ΑΦΙΕΡΩΣΗ

Στην μνήμη του πατέρα μου, Anthony J. Schneider.

Ο ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ

Ο Gary Schneider είναι καθηγητής στην έδρα William S. Perlroth στην Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Quinipiac. Προηγουμένως ήταν καθηγητής στα Πανεπιστήμια San Diego, Tennessee και Xavier. Έχει κερδίσει πολλά διδακτικά και ερευνητικά βραβεία. Έχει εργαστεί ως ακαδημαϊκός διευθυντής σε μεταπτυχιακά προγράμματα για ηλεκτρονικό εμπόριο και πληροφοριακά συστήματα στο Πανεπιστήμιο του San Diego. Ο Gary έχει εκδώσει περισσότερα από 50 βιβλία και 100 ερευνητικά άρθρα για μια ποικιλία θεμάτων λογιστικής, πληροφοριακών συστημάτων και διοίκησης. Τα βιβλία του έχουν μεταφραστεί στα Κινεζικά, στα Γαλλικά, στα Ιταλικά, στα Κορεάτικα και στα Ισπανικά. Η έρευνα του Gary έχει χρηματοδοτηθεί από το ίδρυμα Irvine Foundation και απ' το Αμερικανικό γραφείο Ναυτικής Έρευνας. Η εργασία του έχει παρουσιαστεί στο *Journal of Information Systems, Interfaces, Issues in Accounting Education* και στο *Information Systems Audit & Control Journal*. Έχει εργαστεί ως

εκδότης των *Business Studies Journal* και *Accounting Systems and Technology Reporter*, ως εκδότης λογιστικών θεμάτων στο *Advances in Accounting, Finance and Economics*, ως επίκουρος εκδότης στο *Journal of Global Information Management* και στα συμβούλια έκδοσης των *Journal of Information Systems*, *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, *Journal of Database Management* και *Information Systems Audit & Control Journal*. Ο Gary έχει διδάξει θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου σε πανεπιστήμια και σε επιχειρήσεις στις Η.Π.Α., στην Ευρώπη, στην Νότια Αμερική και στην Ασία. Έχει προσφέρει συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες σε αρκετούς μεγάλους πελάτες, που περιλαμβάνουν τις εταιρείες Gartner, Gateway, Honeywell, the National Science Foundation, Qualcomm και το Υπουργείο Εμπορίου των Η.Π.Α. Το 1999, έλαβε τον τίτλο Fellow of the Gartner Institute. Το 2003, κέρδισε το βραβείο Clarence L. Steber απ' το Πανεπιστήμιο του San Diego. Το 2013, ονομάστηκε Διακεκριμένος Επισκέπτης Καθηγητής του *Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey* στην Guadalajara του Μεξικού. Ο Gary είναι αδειούχος CPA στο Ohio, όπου εξασκεί την δημόσια λογιστική για 14 χρόνια. Κατέχει διδακτορικό στα λογιστικά πληροφοριακά συστήματα απ' το Πανεπιστήμιο του Tennessee, M.B.A στην λογιστική από το Πανεπιστήμιο Xavier και B.A. στα οικονομικά από το Πανεπιστήμιο του Cincinnati.