

Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών & Μηχανικών Υπολογιστών



Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα
Τεχνο-οικονομικά Συστήματα

ΜΑΘΗΜΑ: Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

Διδάσκοντες:

Επικ. Καθηγήτης Δ. Ασκούνης, Δρ. Ι. Χαραλαμπίδης

Ορισμοί

- Το ηλεκτρονικό εμπόριο καλύπτει οποιαδήποτε μορφή επιχειρηματικής ή διοικητικής συναλλαγής ή ανταλλαγής πληροφοριών, η οποία εκτελείται με τη χρησιμοποίηση τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών
- Με την ευρύτερη έννοια αυτή χρησιμοποιείται και όρος «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»
- Με τη στενότερη έννοια, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο» καλείται η πώληση και αγορά αγαθών ή υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα

Σημασία Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Η αξιοποίηση των νέων δυνατοτήτων των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην κατεύθυνση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου αποτελεί κρίσιμο παράγοντα στη διαμόρφωση ενός νέου επιχειρηματικού περιβάλλοντος με άξονες:

- την αυτοματοποίηση και απλοποίηση των συναλλαγών και της ροής εργασιών μεταξύ των επιχειρήσεων,
- τη μείωση του κόστους,
- την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
- την αύξηση της ποιότητας και ταχύτητας παράδοσης,
- τη δημιουργία «εξατομικευμένων» σχέσεων με επιχειρήσεις και τελικούς καταναλωτές,
- την εκτέλεση συναλλαγών ανεξάρτητα γεωγραφικής απόστασης 7 ημέρες X 24 ώρες

Ιστορική Εξέλιξη

- Τη Δεκαετία του **1970**: Εμφάνιση των συστημάτων ηλεκτρονικής μεταφοράς χρηματικών πόρων (EFT) μεταξύ τραπεζών, που χρησιμοποιούν ασφαλή ιδιωτικά δίκτυα.
- Τη Δεκαετία του **1980**: Εισάγονται τεχνολογίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας που βασίζονται στην αρχιτεκτονική της ανταλλαγής μηνυμάτων, συστήματα EDI και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Αρχές της δεκαετίας του **1990**: Ευρεία διάδοση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), εμφάνιση τεχνολογιών ηλεκτρονικής διάσκεψης (conferencing) και ηλεκτρονικής συνομιλίας (IRC), ομάδων συζήτησης (newsgroups, forums), μεταφοράς αρχείων (FTP) κτλ.
- Μέσα της δεκαετίας του **1990**., Εμφάνιση του Παγκόσμιου Ιστού (WWW) στο Internet, browsers και μηχανών αναζήτησης που προσφέρουν μεγάλη ευκολία χρήσης στη δημοσίευση και εύρεσης πληροφοριών στο Διαδίκτυο. Το ηλεκτρονικό εμπόριο εμφανίζεται ως ένας νέος φθηνότερος τρόπος για την πραγματοποίηση συναλλαγών.
- Τέλη της δεκαετίας του **1990**, Βελτιστοποίηση μηχανών αναζήτησης και εργαλείων και έμφαση στην ασφάλεια των συναλλαγών με την καθιέρωση μεθόδων κρυπτογράφησης του περιεχομένου και εξακρίβωσης της ταυτότητας των συναλλασσομένων

Τύποι Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

- Έμμεσο

- Ηλεκτρονική Παραγγελία
- Πιθανά Ηλεκτρονική Πληρωμή
- Παράδοση με παραδοσιακά μέσα

*ΕΞΑΡΤΗΣΗ ΑΠΟ
ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΥΣ*

- Άμεσο

- Ηλεκτρονική Παραγγελία
- Ηλεκτρονική Πληρωμή
- Ηλεκτρονική Παράδοση αϋλου εμπορεύματος-Υπηρεσίας

*ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΤΗΤΑ
ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ*

Τεχνολογικό και Επιχειρηματικό Πλαίσιο

Επιχειρηματικό Επίπεδο

Στρατηγικές, Τεχνικές, Μοντέλα,
Επιχειρηματικής και Διεπιχειρησιακής Ολοκλήρωσης
(e-Commerce, e-Marketplaces, e-WFMS, B2B Interoperability)

Επίπεδο Εφαρμογών

(e-Sales, e-Advertising, e-Payments, e-Order, e-Marketing, etc.)

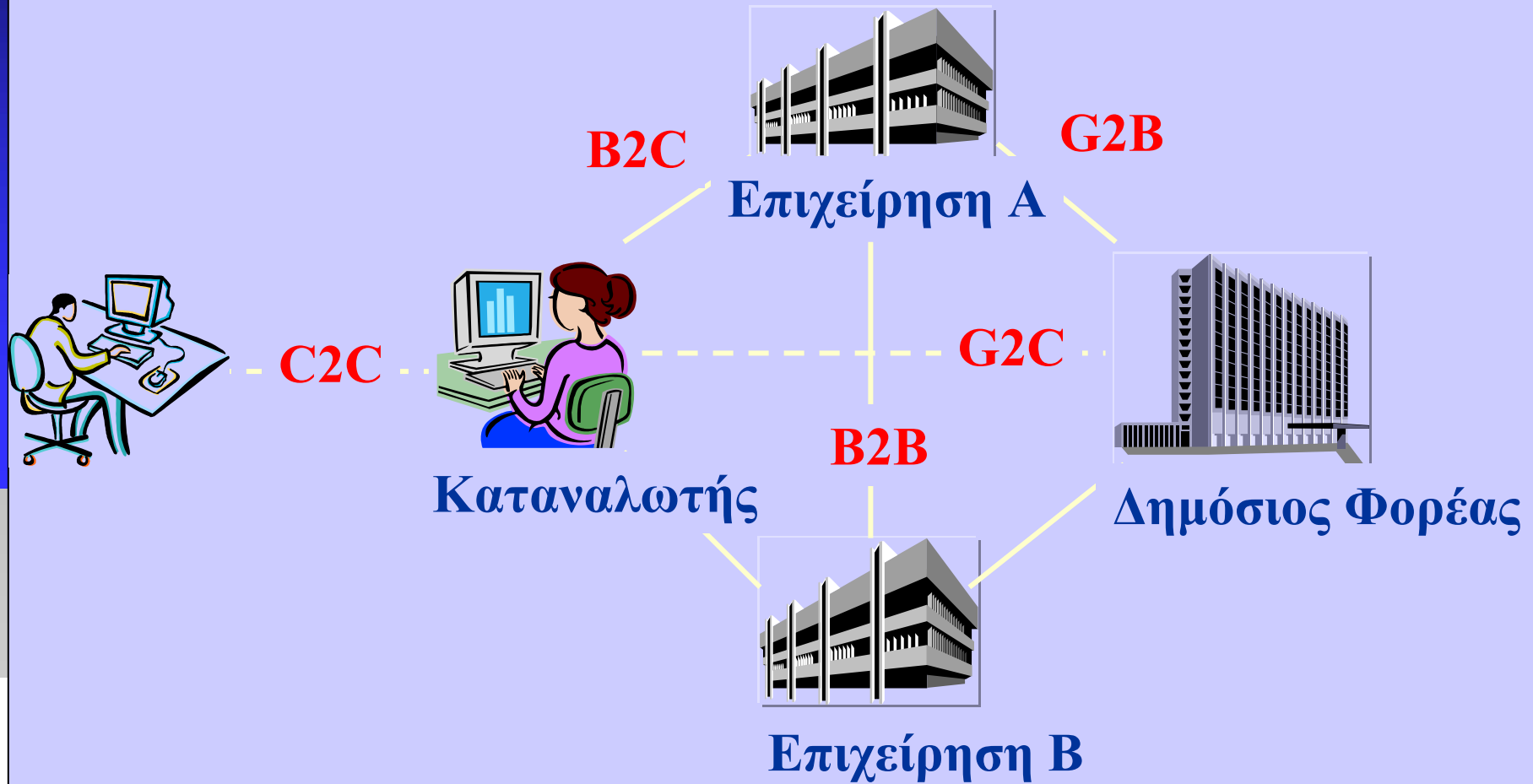
Επίπεδο Τεχνολογίας Εφαρμογών

(e-mail, Web Portals, WebServices, EDI, XML, EFT, E-Catalogs, etc)

Επίπεδο Υποδομών Επικοινωνίας

(Internet, Extranet, Intranet, VAN's)

Κύριες Κατηγορίες Η.Ε.



Ηλεκτρονικές Συναλλαγές στο σύνολο της Αγοράς

Παράλληλα με τις συναλλαγές ανάμεσα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες γίνονται και:

- Ανάμεσα στο Δημόσιο και επιχειρήσεις
- Ανάμεσα στο Δημόσιο και τους καταναλωτές / πολίτες
- Ανάμεσα σε Φορείς του Δημοσίου

Οι τρεις τελευταίες μορφές συναλλαγών εμπίπτουν στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (eGovernment)

Κατηγορία B2C

Η επιχείρηση απευθύνεται σε καταναλωτές μέσω μιας ή περισσότερων από τις παρακάτω δραστηριότητες:

- Ηλεκτρονική διαφήμιση και προώθηση
- Ηλεκτρονική υποστήριξη πωλήσεων
- Ηλεκτρονική πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών
- Ηλεκτρονική πληρωμή
- Παρακολούθηση της ροής αγαθών
- Ηλεκτρονική ενημέρωση και ψυχαγωγία

Τάσεις στο B2C Ηλεκτρονικό Εμπόριο

- Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο αποτελεί ένα συμπληρωματικό κανάλι αγοράς που δεν καταργεί τον παραδοσιακό τρόπο της αγοράς με παρουσία από τους καταναλωτές
- Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που προσφέρει το Η.Ε. στους καταναλωτές εκφράζεται σε όρους:
 - Κόστους
 - Ταχύτητας και Ποιότητας Εξυπηρέτησης
 - Ευκολίας Ανεύρεσης

Κατηγορία B2B

Η επιχείρηση απευθύνεται σε άλλες επιχειρήσεις στο πλαίσιο των εξής δραστηριοτήτων:

- Εγκαθίδρυση αρχικής επαφής μεταξύ πελάτη και προμηθευτή
- Διευκόλυνση και αυτοματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών
- Ηλεκτρονική παραγγελία
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής
- Δημιουργία «ιδεατών» επιχειρηματικών μορφών.

Τάσεις στο B2B Ηλεκτρονικό Εμπόριο

- Οι επιχειρήσεις που δεν θα υιοθετήσουν το κανάλι του ηλεκτρονικού εμπορίου θα βρεθούν σε μειονεκτική θέση σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους λόγω:
 - των αυξημένων απαιτήσεων από τους πελάτες τους
 - της δυσκολίας τους να περιορίσουν το κόστος
- Δεν είναι όλες οι επιχειρήσεις / τομείς έτοιμοι για ηλεκτρονικές συναλλαγές
- Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας:
 - Προσαρμοσμένες και εστιασμένες έρευνες συμπεριφοράς καταναλωτών & επιχειρήσεων (πελατών & προμηθευτών)
 - Μελέτη και προετοιμασία των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων

Κατηγορία C2C

- Απλοί πολίτες χρησιμοποιούν το δίκτυο για να πουλήσουν ή να αγοράσουν από άλλους πολίτες:
 - Ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί
 - Μικρές αγγελίες
 - Αυξανόμενες δυνατότητες με

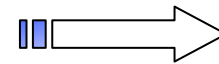
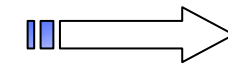
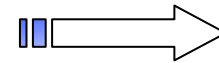
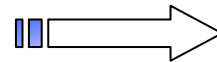
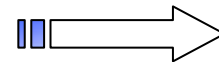
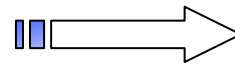
Παραδείγματα Εφαρμογών – Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

- Ηλεκτρονικό Εισιτήριο
- Ηλεκτρονική Τράπεζα
- Ηλεκτρονικό Κατάστημα Λιανικής
(Βιβλιοπωλείο, Super Market, κλπ)
- Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο
- Ηλεκτρονικό Χρήμα
- Ηλεκτρονικές Προμήθειες
- Ηλεκτρονική Εφημερίδα

Οφέλη από τη χρήση ΗΕ

Επιχειρήσεις

- Παγκόσμια Παρουσία
- Βελτιωμένη ανταγωνιστικότητα
- Παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών στους πελάτες
- Ελαχιστοποίηση κόστους παραγωγής
- Νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες
- Σμίκρυνση προμηθευτικής αλυσίδας



Καταναλωτές

Αυξημένες δυνατότητες επιλογής

Εξειδίκευση υπηρεσιών και προϊόντων

Λήψη εξειδικευμένων αγαθών

Χαμηλότερες τιμές

Νέα προϊόντα & υπηρεσίες

Ταχύτερη κάλυψη αναγκών

Κρίσιμοι Παράγοντες (1/2)

- Νομικά Ζητήματα – Θεσμικό Πλαίσιο
 - Εγκυρότητα Συναλλαγών
 - Εγγύηση Προϊόντων
- Ασφάλεια δεδομένων και συστημάτων
- Απόρρητο πληροφοριών
- Ψηφιακές υπογραφές
- Δια-λειτουργικότητα εφαρμογών
- Ανασχεδιασμός επιχειρηματικών διαδικασιών
- Γλώσσα Επικοινωνίας

Κρίσιμοι Παράγοντες (2/2)

- Συμβολή του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στους στόχους της επιχείρησης
- Επιλογή τομέων επιχειρηματικής δραστηριότητας για την ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικού Εμπορίου
- Επιλογή βέλτιστης τεχνολογίας
- Διαχείριση οργανωτικών αλλαγών
- Διαχείριση σχέσεων με προμηθευτές και λοιπούς επιχειρηματικούς εταίρους

Μηχανισμοί Ηλεκτρονικού Εμπορίου

- Ηλεκτρονικές Αγορές
- Ηλεκτρονικοί Κατάλογοι και Άλλοι Μηχανισμοί Αγοράς
- Δημοπρασίες
- Ανταλλαγές Online

Ηλεκτρονικές Αγορές

- Ηλεκτρονική Αγορά είναι η αγορά στην οποία πωλητές και αγοραστές ανταλλάσσουν αγαθά και υπηρεσίες με χρήματα (ή άλλα αγαθά και υπηρεσίες) με ηλεκτρονικό τρόπο.
- Οι ηλεκτρονικές αγορές διευκολύνουν την ανταλλαγή:
 - Πληροφοριών
 - Αγαθών
 - Υπηρεσιών
 - Πληρωμών
- Σκοπούς της λειτουργίας αποτελούν:
 - Το ταίριασμα των αγοραστών με τους πωλητές
 - Η Διευκόλυνση της ανταλλαγής πληροφοριών, αγαθών, υπηρεσιών και πληρωμών σχετιζόμενων με συναλλαγές
 - Παροχή αναγκαίας υποδομής για την εκτέλεση των συναλλαγών

Το Παράδειγμα της NTE (1/2)

- Η National Transportation Exchange (nte.com) χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για να συνδέσει τους αποστολείς με τους ιδιοκτήτες των φορηγών που έχουν χώρο για μεταφερόμενα αγαθά
 - Δημιουργεί μία αγορά με πολύ μικρή διάρκεια ζωής (spot market) στην οποία οι τιμές αλλάζουν καθημερινά βασισμένες σε πληροφορίες από μερικούς εκατοντάδες ιδιοκτήτες φορηγών, για τους προορισμούς των οχημάτων τους και το διαθέσιμο χώρο.
 - Παίρνει πληροφορίες από τους αποστολείς για τις ανάγκες τους και την ελαστικότητά τους ως προς την ημερομηνία παράδοσης.

Το Παράδειγμα της ΝΤΕ (2/2)

- Πλεονεκτήματα και Έσοδα
 - Αποφέρει τις καλύτερες συμφωνίες για τους αποστολείς και τους ιδιοκτήτες των φορτηγών
 - Εκδίδει το συμβόλαιο και αναλαμβάνει τις πληρωμές
 - Η διαδικασία διαρκεί λίγα μόνο λεπτά
 - Η ΝΤΕ παίρνει προμήθεια ανάλογα με την αξία κάθε συμφωνίας
 - Ο ιδιοκτήτης των φορτηγών έχει παραπάνω έσοδα, τα οποία δεν θα είχε κανονικά, ενώ ο αποστολέας κερδίζει τιμές «παζαριού», με την απώλεια πιθανόν κάποιας ευελιξίας.

Λειτουργίες μιας Αγοράς

Συνδυασμός Αγοραστών και Πωλητών

- **Καθορισμός των προϊόντων**
Χαρακτηριστικά προϊόντων που προσφέρουν οι πωλητές
Συσώρευση διαφορετικών προϊόντων
- **Αναζήτηση** (αγοραστών από πωλητές και αντιστρόφως)
Πληροφορίες για το προϊόν και την τιμή του
Οργάνωση των προσφορών
Ταίριασμα των προσφορών των πωλητών με τις προτιμήσεις των αγοραστών
- **Εύρεση τιμών**
Διαδικασία και αποτέλεσμα στον καθορισμό των τιμών
Δυνατότητα σύγκρισης τιμών

Διευκόλυνση Συναλλαγών

- **Μεταφορές**
Παράδοση πληροφοριών, αγαθών ή υπηρεσιών στους αγοραστές
- **Εξόφληση**
Μεταφορά των πληρωμών στους πωλητές
- **Εμπιστοσύνη**
Πιστωτικό σύστημα, φήμη, αξιολόγηση μεσολαβητών όπως Αναφορές Καταναλωτών.
Ειδικά εχέγγυα

Θεσμικές Υποδομές

- **Νομική**
Εμπορικός κώδικας, νόμοι που διέπουν συμβόλαια, επίλυση διαφορών, προστασία πνευματικών δικαιωμάτων
Νόμοι για εισαγωγές και εξαγωγές
- **Κανονισμοί**
Κανόνες και κανονισμοί, έλεγχος, επιβολή

Βασικά Σημεία μιας Αγοράς (1/2)

■ Αγοραστές

- Προσφορές
- Προσαρμοσμένα αντικείμενα
- Συλλεκτικά αντικείμενα
- Διασκέδαση κ.λ.π.

■ Προϊόντα

- Φυσικά προϊόντα
- Ψηφιακά προϊόντα—αγαθά που μπορούν να μετασχηματιστούν σε ψηφιακή μορφή και να παραδοθούν μέσω Διαδικτύου

■ Πωλητές

- Ηλεκτρονικά Καταστήματα
- Διαφήμιση και προσφορά εκατομμυρίων ιστοσελίδων
- Πώληση :
 - Απ' ευθείας από την ιστοσελίδα τους
 - Μέσω ηλεκτρονικών αγορών

■ Υποδομή

- Υλικό
- Λογισμικό
- Δίκτυα

Βασικά Σημεία μιας Αγοράς (2/2)

■ Οι front-end επιχειρησιακές διαδικασίες εμπεριέχουν

- Το portal του πωλητή
- Ηλεκτρονικούς καταλόγους
- Καλάθι αγορών
- Μηχανή αναζήτησης
- Μέθοδο πληρωμής

■ Οι back-end δραστηριότητες σχετίζονται με την

- Άθροιση και εκτέλεση παραγγελιών
- Διαχείριση αποθέματος
- Αγορά από προμηθευτές
- Επεξεργασία πληρωμής
- Συσκευασία και παράδοση

■ Υποστηρικτικές υπηρεσίες όπως:

- Πιστοποίηση και υπηρεσίες εμπιστοσύνης (trust services)
- Παροχές γνώσης

Παραδείγματα Ψηφιακών Προϊόντων

Πληροφορία και Προϊόντα Διασκέδασης

- **Έντυπα αρχεία:** βιβλία, εφημερίδες, περιοδικά, κουπόνια για μαγαζιά, διαφημιστικά έντυπα, newsletters, άρθρα σχετικά με έρευνα, εκπαιδευτικό υλικό
- **Πληροφορίες για προϊόν:** προδιαγραφές προϊόντος, κατάλογοι, βιβλιάρια οδηγιών, οδηγίες για εκπαίδευση πωλητών
- **Γραφικά:** φωτογραφίες, κάρτες, ημερολόγια, χάρτες, αφίσες.
- **Ήχος:** μουσική, ομιλίες, διαλέξεις, industrial voice
- **Βίντεο:** ταινίες, προγράμματα τηλεόρασης, video clips
- **Λογισμικό:** προγράμματα, παιχνίδια, εργαλεία ανάπτυξης

Σύμβολα και Έννοιες

- **Εισιτήρια και κρατήσεις:** αεροπορικά εισιτήρια, συναυλίες, αθλητικά γεγονότα, μεταφορές
- **Οικονομικά εργαλεία:** επιταγές, ηλεκτρονικό συνάλλαγμα, πιστωτικές κάρτες, ασφάλειες, πιστωτικές επιστολές

Διαδικασίες και Υπηρεσίες

- **Κυβερνητικές υπηρεσίες:** αιτήσεις, προνόμια, πληρωμές για την πρόνοια, άδειες
- **Ηλεκτρονικά μηνύματα:** γράμματα, φαξ, τηλεφωνικές κλήσεις
- **Διαδικασίες που δημιουργούν αξία για την επιχείρηση:** παραγγελιοληψία, τήρηση βιβλίων, διαχείριση αποθεμάτων, συμβόλαια
- **Δημοπρασίες, προσφορές** ξεπουλήματα
- Εκπαίδευση εξ αποστάσεως, τηλεϊατρική και άλλες **διαδραστικές υπηρεσίες**
- Κυβερνο-καφέ, διαδραστική ψυχαγωγία, **εικονικές κοινότητες**

Τύποι Ηλεκτρονικών Αγορών

■ Ιδιωτικές ηλεκτρονικές αγορές—online αγορές που ανήκουν σε μία εταιρεία:

- Πώληση (Sell-side)— η εταιρεία πωλεί είτε τυποποιημένα είτε προσαρμοσμένα προϊόντα σε συμβεβλημένες εταιρείες
- Αγορά (Buy-side)—η εταιρεία πραγματοποιεί τις αγορές της από τους επιλεγμένους προμηθευτές

■ Δημόσιες ηλεκτρονικές αγορές—B2B αγορές, που συνήθως ανήκουν ή/και διοικούνται από κάποιο ανεξάρτητο τρίτο πρόσωπο, και περιέχουν πολλούς αγοραστές και πολλούς πωλητές (ανταλλαγές)

■ Κοινοπραξίες – ηλεκτρονικές αγορές που περιλαμβάνουν προμηθευτές και αγοραστές σε έναν κλάδο

- Κάθετες κοινοπραξίες περιορίζονται σε έναν κλάδο
- Οριζόντιες επιτρέπουν το εμπόριο μεταξύ διαφορετικών κλάδων

Παράγοντες επιτυχίας Ηλεκτρονικών Αγορών

■ Χαρακτηριστικά Προϊόντος

- Τύπος (ψηφιοποιημένο για μεταφορά)
- Τιμή (συνήθως χαμηλή για μείωση του ρίσκου)
- Διαθεσιμότητα πληροφοριών και ύπαρξη προτύπων (οι αγοραστές γνωρίζουν τι αγοράζουν)

■ Χαρακτηριστικά Κλάδου

- Μεσάζοντες είναι απαραίτητοι (χρηματιστές, ταξιδιωτικοί πράκτορες) αλλά μπορούν να αντικατασταθούν
- Αγορές όπου μπορούν να ταιριάσουν κατ' ευθείαν αγοραστές και πωλητές

■ Χαρακτηριστικά Πωλητή

- Οι καταναλωτές αναζητούν τους πωλητές με τις χαμηλότερες τιμές
- Συναλλαγές μικρού όγκου, με μεγάλο περιθώριο κέρδους

■ Χαρακτηριστικά καταναλωτών

- Παρορμητικοί αγοραστές
- Υπομονετικοί αγοραστές (+)
- Αναλυτικοί αγοραστές (+)

Ηλεκτρονικοί Κατάλογοι

- Ηλεκτρονικοί κατάλογοι—η παρουσίαση πληροφοριών για τα προϊόντα σε ηλεκτρονική μορφή: ο σκελετός των περισσότερων ιστοσελίδων ηλεκτρονικής πώλησης
- Εξέλιξη των ηλεκτρονικών καταλόγων
 - Έμποροι—στόχος είναι η διαφήμιση και η προώθηση
 - Πελάτες—στόχος είναι η πληροφόρηση για τα προϊόντα και σύγκριση τιμών
 - Αποτελούνται από βάση δεδομένων προϊόντων, κατάλογο και δυνατότητα αναζήτησης και λειτουργία παρουσίασης
 - Πιο δυναμικοί, προσαρμοσμένοι και ενοποιημένοι με διαδικασίες αγοράς και πώλησης (καθώς ο online κατάλογος ενοποιείται με καλάθια αγορών, λήψη παραγγελιών και πληρωμή, τα εργαλεία για τη δημιουργία online καταλόγων ενσωματώνονται στις ιστοσελίδες των εμπόρων).

Κατηγορίες Ηλεκτρονικών Καταλόγων

- Παρουσίαση πληροφορίας—στατική ή δυναμική
 - Στους στατικούς καταλόγους, η πληροφορία παρουσιάζεται σε κείμενο και στατικές εικόνες. Στους δυναμικούς καταλόγους, η πληροφορία παρουσιάζεται σε κινούμενες εικόνες ή animation, πιθανώς με συμπληρωματικό ήχο.
- Βαθμός προσαρμογής—τυποποιημένος ή προσαρμοσμένος
 - Στους τυποποιημένους καταλόγους, οι έμποροι προσφέρουν τον ίδιο κατάλογο σε κάθε πελάτη. Στους προσαρμοσμένους καταλόγους, το περιεχόμενο, η τιμολόγηση και η εμφάνιση προσαρμόζονται στα χαρακτηριστικά των συγκεκριμένων πελατών

Online - έντυποι καταλόγοι

Τύπος	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Έντυποι Κατάλογοι	<ul style="list-style-type: none">• Εύκολη δημιουργία, χωρίς τη χρήση υψηλής τεχνολογίας• Ο αναγνώστης μπορεί να διαβάσει τον κατάλογο χωρίς υπολογιστή• Ευκολότερη η μεταφορά, από τον ηλεκτρονικό κατάλογο	<ul style="list-style-type: none">• Δύσκολη η άμεση ενημέρωση για αλλαγές στα προϊόντα• Μόνο περιορισμένος αριθμός προϊόντων παρουσιάζεται• Περιορισμένη πληροφόρηση μέσω φωτογραφιών και κειμένου είναι διαθέσιμη• Δεν υπάρχει πιθανότητα για προχωρημένα πολυμέσα, όπως κίνηση και φωνή
Online Κατάλογοι	<ul style="list-style-type: none">• Εύκολη η ανανέωση πληροφοριών για το προϊόν• Δυνατή η ενσωμάτωση στη διαδικασία αγοράς• Υψηλές δυνατότητες αναζήτησης και σύγκρισης• Μπορεί να παρέχει έγκαιρες, ενημερωμένες πληροφορίες για τα προϊόντα• Πρόβλεψη για παγκόσμιο εύρος πληροφοριών για τα προϊόντα• Δυνατότητα προσθήκης φωνής και κινούμενων εικόνων• Μακροπρόθεσμη εξοικονόμηση κόστους• Εύκολα προσαρμόσιμοι• Πιο συγκριτικά ψώνια• Ευκολία σύνδεσης επεξεργασίας παραγγελίας, επεξεργασίας αποθέματος και επεξεργασίας πληρωμών με το σύστημα	

Προσαρμοσμένοι κατάλογοι

■ Συγκροτούνται ειδικά για:

- Μία εταιρεία
- Έναν ανεξάρτητο αγοραστή (π.χ. συχνοί αγοραστές - frequent buyers)

■ Τα συστήματα προσαρμογής υποστηρίζουν :

- τη δημιουργία καταλόγων με δυνατότητες που καθιστούν εύκολη για τον πελάτη την εύρεση του προϊόντος που επιθυμεί να αγοράσει, και τον εντοπισμό των σχετικών πληροφοριών
- τη σύνταξη της παραγγελία από το χρήστη
- εξατομικευμένες τιμές, προϊόντα και μορφοποιήσεις παρουσίασης
- τον αυτόματο εντοπισμό των χαρακτηριστικών των πελατών βασιζόμενα στις εγγραφές συναλλαγών.

Το Παράδειγμα της Boise Cascade

- Η εταιρία Boise Cascade ασχολείται με το χονδρεμπόριο προϊόντων γραφείου διακινώντας πάνω από 200.000 κωδικούς
 - Είχαν έναν 900-σέλιδο έντυπο κατάλογο που ταχυδρομούσαν κάθε χρόνο. Μίνι-κατάλογοι προσαρμόζονταν στις ξεχωριστές ανάγκες των πελατών
 - Η εταιρεία ανάρτησε στο Διαδίκτυο τους καταλόγους της το 1996 (boiseoffice.com)
- Πωλήσεις μέσω του Δικτυακού Τόπου:
 - 1997—20%
 - 1999—30%
 - 2004—80%
- Παραγωγή ενός έντυπου καταλόγου διαρκεί 6 εβδομάδες/ παραγωγή δικτυακού καταλόγου διαρκεί 1εβδομάδα
- Οι ηλεκτρονικές παραγγελίες κοστίζουν 55% λιγότερο από τις έντυπες παραγγελίες

Μηχανές Αναζήτησης, Έξυπνοι Ενδιάμεσοι και Καλάθια Αγορών

- Μηχανή Αναζήτησης—ένα πρόγραμμα που έχοντας πρόσβαση σε μία βάση δεδομένων πόρων Διαδικτύου, αναζητά συγκεκριμένες πληροφορίες ή λέξεις-κλειδιά, και αναφέρει τα αποτελέσματα
- Έξυπνος Ενδιάμεσος (λογισμικό)—λογισμικό που μπορεί να εκτελεί καθημερινές εργασίες που απαιτούν ευφυΐα
- Το ηλεκτρονικό εμπόριο χρησιμοποιεί μηχανές αναζήτησης και έξυπνους ενδιάμεσους
 - Οι μηχανές αναζήτησης αναζητούν προϊόντα ή υπηρεσίες
 - Οι ενδιάμεσοι λογισμικού διεξάγουν άλλες εργασίες (συγκρίσεις)
- Ηλεκτρονικό καλάθι αγορών—τεχνολογία επεξεργασίας παραγγελιών που επιτρέπει στους πελάτες να συγκεντρώνουν τα αντικείμενα που επιθυμούν να αγοράσουν, ενόσω συνεχίζουν τα ψώνια τους

Ηλεκτρονικές Δημοπρασίες

- Δικτυακοί τόποι που λειτουργούν ως μεσίτες-ενδιάμεσοι προσφέροντας υπηρεσίες για τους πωλητές που θέλουν να δώσουν τα αγαθά τους προς πώληση, υποστηρίζοντας τους αγοραστές να δώσουν τις προσφορές τους για τα αντικείμενα αυτά.
- Πολλοί δικτυακοί τόποι έχουν συγκεκριμένους κανόνες που πρέπει να τηρούνται προκειμένου να διεξάγεται δίκαια η συναλλαγή (π.χ. ebay.com)
- Οι σημαντικότερες ηλεκτρονικές δημοπρασίες προσφέρουν:
 - Καταναλωτικά αγαθά
 - Ηλεκτρονικά
 - Τέχνη, Συλλεκτικά είδη
 - Πακέτα διακοπών, Αεροπορικά εισιτήρια
 - Περισσευούμενες προμήθειες και αποθέματα

Online ανταλλαγές

- Bartering—ανταλλαγή αγαθών και υπηρεσιών σύμφωνα με την εξής διαδικασία:
 - Ο ενδιαφερόμενος προσφέρει το προϊόν ή την υπηρεσία στον ενδιάμεσο
 - Ο ενδιάμεσος αποτιμά την αξία του προϊόντος ή της υπηρεσίας σε “πόντους”
 - Ο ενδιαφερόμενος χρησιμοποιεί τους “πόντους” για να αγοράσει ότι χρειάζεται
- Οι δικτυακοί τόποι για ανταλλαγή πρέπει να είναι οικονομικά εξασφαλισμένοι
- Εναλλακτική λύση για την ανταλλαγή είναι η δημοπρασία και η χρήση των χρημάτων που εισπράχθηκαν για την αγορά των αναγκαίων αντικειμένων
- Ηλεκτρονικές ανταλλαγές—ανταλλαγές που διεξάγονται online, συνήθως από μια αγορά ανταλλαγών