



Επιχειρώντας Διαδικτυακά



ένας οδηγός για τη χρήση των
τεχνολογιών της πληροφορικής και του
διαδικτύου στην επιχειρηματική πρακτική



Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	1
Το επιχειρηματικό μείγμα	
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων.....	2
- Λειτουργίες.....	4
- Αγορές.....	6
- Μάρκετινγκ.....	8
- Πωλήσεις.....	10
- Διεθνείς επιχειρήσεις.....	12
- Υπηρεσίες πελατών.....	14
Σχετικά θέματα.....	16
Χρησιμοποιώντας την τεχνολογία	
- Διαδικτυακοί τόποι.....	18
- Ευρυζωνικά δίκτυα επικοινωνίας (Broadband).....	20
- E-mail.....	21
- Επικοινωνία μέσω κινητών.....	23
- Τηλεδιάσκεψη (Teleconferencing), Βιντεοδιάσκεψη (Video-conferencing) και διάσκεψη με δεδομένα (Data conferencing).....	25
- Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI) και Ενδοδίκτυα εξωτερικής πρόσβασης (Extranets).....	26
- Δικτύωση και ενδοδίκτυα εσωτερικής πρόσβασης (Intranets).....	28
Τεχνική ορολογία.....	30

Το παρόν ενημερωτικό έντυπο δημιουργήθηκε στα πλαίσια των ενημερωτικών και καθοδηγητικών δράσεων του Προγράμματος “Επιχειρείτε Διαδικτυακά” (www.go-e.mcit.gov.cy) το οποίο υλοποιείται βάση σχετικού Στρατηγικού Σχεδίου Δράσης του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού με σκοπό την προώθηση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στην Κύπρο.

Πηγή έμπνευσης για την παραγωγή του εντύπου αποτέλεσε παρεμφερές εκπαιδευτικό υλικό που παρήχθη στο πλαίσιο του ελληνικού προγράμματος “Δικτυωθείτε” που στόχο είχε τη στήριξη των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) της Ελλάδας. Το παρόν έντυπο, σε συνδυασμό με το εκπαιδευτικό υλικό του “On-line εκπαίδευση” που παρέχεται στο Πρόγραμμα “Επιχειρείτε Διαδικτυακά” σε συνεργασία με το Κέντρο Παραγωγικότητας, έχει ως στόχο να πληροφορήσει με απλό, ευχάριστο και ευσύνοπτο τρόπο τις ΜΜΕ, γύρω από τα οφέλη που μπορούν να προκύψουν από την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην επιχειρηματική δραστηριότητα.



Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια σημειώθηκε μια σημαντική αλλαγή στον επιχειρηματικό κόσμο.

Εταιρείες κάθε είδους και μεγέθους έκαναν μεγάλα άλματα στην αποδοχή των τεχνολογιών της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών. Η πρόσβαση στο διαδίκτυο (Internet) και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) είναι σήμερα ένα αναπόσπαστο κομμάτι της εργασίας μας, ενώ τα ενδοδίκτυα εξωτερικής πρόσβασης (extranets) και η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων έχουν αρχίσει να μεταλλάσσουν τις σχέσεις των προμηθευτών και των πελατών.

Η πρόκληση που αντιμετωπίζουν τώρα οι επιχειρήσεις είναι η εξεύρεση τρόπων υποβοήθησης του προσωπικού τους, ώστε αυτό να αποκομίσει τα μέγιστα από τις υπάρχουσες τεχνολογίες. Επίσης, μέλημά τους είναι η προώθηση μεγαλύτερων επενδύσεων στις νέες τεχνολογίες, διατηρώντας παράλληλα την ισορροπία ανάμεσα στα οφέλη της υιοθέτησής τους και στο σχετικό κόστος και ρίσκο που αυτή συνεπάγεται.

Αυτό το φυλλάδιο θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε τις διαθέσιμες επιλογές που έχετε στον τομέα των εφαρμογών η-επιχειρείν και να αναπτύξετε τις κατάλληλες στρατηγικές για τη μελλοντική σας επιτυχία.

Το Κεφάλαιο **“Το Επιχειρηματικό Μείγμα”** εξηγεί τον τρόπο με τον οποίο η τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει το προσωπικό σας να βελτιώσει τον τρόπο εργασίας του σε κάθε τομέα της εταιρείας, από την ανάπτυξη των προϊόντων μέχρι τις πωλήσεις και την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες. Μια γενική αρχή που θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη είναι πως κάθε απόφαση επένδυσης σε τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών (ICT) πρέπει να βασίζεται στην προοπτική της ενσωμάτωσής τους σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της επιχείρησης, επιδιώκοντας την επιδοκιμασία τόσο του προσωπικού, όσο και των πελατών.

Το Κεφάλαιο **“Σχετικά Θέματα”** απαντά σε ερωτήματα σχετικά με τις νέες τεχνολογίες, όπως η ασφάλεια, το απόρρητο των δεδομένων, η κατάρτιση και η ανταλλαγή γνώσης.

Το Κεφάλαιο **“Χρησιμοποιώντας την Τεχνολογία”** είναι ένας απλός οδηγός για τις πιο διαδεδομένες νέες τεχνολογίες, όπως οι πύλες διαδικτύου, τα extranets και τα ευρυζωνικά δίκτυα επικοινωνίας (broadband). Εξηγεί τις δυνατότητές τους, καθώς και τον τρόπο αξιοποίησής τους από την επιχείρησή σας.

Το Κεφάλαιο **“Τεχνική Ορολογία”** έχει στόχο να σας εξοικειώσει με τους τεχνικούς όρους.

Το επιχειρηματικό μείγμα

Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων



“Η ηλεκτρονική επικοινωνία μπορεί να σας βοηθήσει σημαντικά στην επιτάχυνση της διαδικασίας σχεδιασμού επιτρέποντας στους πελάτες, τους προμηθευτές και τους υπαλλήλους σας να εργάζονται μαζί, καλύτερα και αποτελεσματικότερα.”

Ο σχεδιασμός και η παραγωγή είναι έννοιες που έχουν άμεση σχέση με τη στενή συνεργασία και την ομαδική εργασία. Πρόκειται για μια εξελισσόμενη διαδικασία συνεχούς βελτίωσης, με στάδια ελέγχου και αυστηρά καθορισμένες προθεσμίες. Η διαδικασία αυτή μπορεί να απλοποιηθεί με την αποδοχή και χρήση νέων τρόπων ανταλλαγής πληροφοριών και ομαδικής εργασίας.

Συντόμευσε το χρόνο, μην επισπεύδεις τη διαδικασία

Κάθε φάση της διαδικασίας ανάπτυξης (αρχεία, εικόνες, σχέδια, σχέδια έργων και τεχνικά δεδομένα) μπορεί εύκολα να διαμοιραστεί σε μια ομάδα έργου, ανεξάρτητα από το πού εδρεύει κάθε μέλος της.

Το e-mail σας επιτρέπει να αποστέλλετε αρχεία οπουδήποτε στον κόσμο άμεσα, ενώ πολλά διαδεδομένα πακέτα λογισμικού διαθέτουν δυνατότητες διαχείρισης αρχείων κειμένου και ελέγχου της έκδοσης των κειμένων, μέσω των οποίων παρακολουθούνται οι αλλαγές και οι εγκρίσεις τους κατά την επεξεργασία των αρχείων. Επίσης, επιτρέπουν σε πολλούς ανθρώπους να δουλεύουν στο ίδιο αρχείο την ίδια χρονική στιγμή.

Ταξίδια

Κάποιες καταστάσεις αντιμετωπίζονται καλύτερα πρόσωπο με πρόσωπο. Ωστόσο, το κόστος και ο χρόνος που απαιτούνται για τη συγκέντρωση ανθρώπων από διαφορετικά μέρη σε έναν κοινό τόπο συνάντησης μπορεί να είναι απαγορευτικά. Η βιντεοδιάσκεψη (videokonferencing) προσφέρει μια λύση σε αυτό το πρόβλημα φέρνοντας τους ανθρώπους σε επαφή μέσω σύγχρονης σύνδεσης, με χρήση βίντεο. Περισσότερα στοιχεία για το θέμα παρέχονται στην ενότητα “Τηλεδιάσκεψη” του παρόντος εντύπου.

ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ: Εταιρείες εισαγωγής επίπλων κουζίνας

Οι εταιρείες εισαγωγής, συναρμολόγησης και εμπορίας επίπλων κουζίνας οι οποίες χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες έχουν καταφέρει να μειώσουν το χρόνο παράδοσης των επίπλων, μέσω της μείωσης των λαθών στη μεταβίβαση πληροφοριών προς τα συνεργαζόμενα εργοστάσια στην Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο. Η συμβατική διαδικασία παραγγελιοληψίας και εκτέλεσης είχε ως εξής: ο πελάτης έδινε τα μέτρα (κάτοψη) της κουζίνας του και ο εμπορικός αντιπρόσωπος τού έδειχνε, μέσω ενός έντυπου προσπέκτους,

αλλά και των εκθεμάτων του καταστήματος, τις επιλογές επίπλων κουζινών. Μαζί συνέθεταν μια λύση στα μέτρα του πελάτη. Τα συγκεκριμένα μέτρα κάθε τεμαχίου (επίπλου) της κουζίνας που παραγγέλλονταν μεταβιβάζονταν μέσω φαξ στο εργοστάσιο παραγωγής στο εξωτερικό. Τα λάθη, όμως, που γίνονταν στα μέτρα ή/και στους κωδικούς των συγκεκριμένων επίπλων είχαν ως αποτέλεσμα την εκτέλεση λάθος παραγγελιών και, ως εκ τούτου, τριβές μεταξύ των αντιπροσώπων και των πελατών λιανικής.

Με τη χρήση προγραμμάτων σχεδιασμού με τη βοήθεια υπολογιστή (CAD), σε συνδυασμό και με τη χρήση του διαδικτύου, οι πελάτες μπορούν να βλέπουν σήμερα όλες τις επιλογές προϊόντων στον υπολογιστή, σε ακριβή προσομοίωση του χώρου τους, ενώ η μεταβίβαση των πληροφοριών (μέτρα, τεμάχια, κωδικοί) στο εργοστάσιο παραγωγής γίνεται πλέον χωρίς λάθη.

Χρήση αρχείων από κοινού

Ένα extranet είναι ένας δικτυακός τόπος με περιορισμένη πρόσβαση. Αν ήδη έχετε ένα δικτυακό τόπο, τότε μπορείτε να δημιουργήσετε, με χαμηλό κόστος, ένα extranet για την από κοινού χρήση αρχείων, όπως φωτογραφίες υψηλής ανάλυσης, αρχεία CAD ή παρουσιάσεις, τα οποία είναι πολύ μεγάλα για να αποσταλούν στους πελάτες μέσω e-mail. Με τη χρήση σύγχρονων μηχανισμών ασφάλειας, ένα extranet είναι κατάλληλο για τη διαχείριση ακόμη και της πιο “ευαίσθητης” και εμπιστευτικής πληροφορίας. Συμπληρωματικά στοιχεία για τα extranets παρέχονται στη σελίδα 26 του οδηγού.

Κατανεμημένη χρήση πληροφορίας

Η κατανεμημένη χρήση βιομηχανικών πληροφοριών μπορεί να επιταχύνει τη διαδικασία παραγωγής μιας επιχείρησης, χωρίς να θέτει σε κίνδυνο τον έλεγχο ποιότητας. Για παράδειγμα, η χρήση ενός Εικονικού Ιδιωτικού Δικτύου (Virtual Private Network - VPN), για κατανεμημένη χρήση των σχεδίων παραγωγής με τους προμηθευτές σας, τους επιτρέπει να ρυθμίζουν ανάλογα τα επίπεδα των αποθεμάτων τους και των διαδικασιών που αυτοί ακολουθούν.



Το επιχειρηματικό μείγμα

Λειτουργίες



“Όσο πιο ομαλά λειτουργεί μια επιχείρηση, τόσο πιο επικερδής είναι!”

Αν ενδιαφέρεστε να δημιουργήσετε πιο ευέλικτους υπαλλήλους, να χρησιμοποιείτε την πληροφορία πιο έξυπνα και να διεκπεραιώνετε τις εργασίες σας με αποτελεσματικότερο τρόπο, οι νέες τεχνολογίες μπορούν να σας βοηθήσουν να διαμορφώσετε μια σταθερή και πιο εστιασμένη λειτουργία της επιχείρησής σας.

Αποθήκευση και ανάκτηση

Οι υπολογιστές παρέχουν ήδη δυνατότητες αποθήκευσης μεγάλου όγκου δεδομένων: ένα απλό CDROM μπορεί να αποθηκεύσει 300.000 σελίδες κειμένου, ενώ σε μια βάση δεδομένων μπορούν να βρίσκονται συγκεντρωμένες όλες οι πληροφορίες από όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Ωστόσο, η έλλειψη μιας συγκεκριμένης, φυσικής θέσης αποθήκευσης της πληροφορίας μπορεί να προκαλέσει προβλήματα, όπως επανάληψη της ίδιας δουλειάς, αδυναμία εύρεσης του σωστού, κάθε φορά, αρχείου ή χρήση προηγούμενων εκδόσεων.

Η επένδυση σε ένα λογισμικό διαχείρισης εγγράφων ή σε ένα ενδοδίκτυο εσωτερικής πρόσβασης (intranet) μπορεί να διορθώσει άμεσα αυτά τα προβλήματα. Αυτά τα εργαλεία επιτρέπουν στο προσωπικό να αποθηκεύει έγγραφα σε μια συγκεκριμένη θέση όπου αρκετοί άνθρωποι μπορούν να τα δουλεύουν ταυτόχρονα. Αν μια τέτοια διαδικασία αποδειχθεί ακριβή, ένας αποτελεσματικός τρόπος, από πλευράς κόστους, για να βελτιώσετε την πρόσβαση στην πληροφορία είναι η δημιουργία μιας διαδικασίας αρχειοθέτησης και αποθήκευσης, η οποία θα καθορίζει πού πρέπει το προσωπικό να αποθηκεύει αρχεία και πώς να τα ονομάζει.

ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ: Επιχειρήσεις εμπορίας καταναλωτικών προϊόντων

Η μεγάλη πρόκληση που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι εταιρείες εμπορίας καταναλωτικών προϊόντων, οι οποίες διακινούν χιλιάδες κωδικούς προϊόντων, ακριβώς επειδή βρίσκονται στη μέση της αλυσίδας τροφοδοσίας, είναι η διαχείριση των αποθεμάτων τους: πρέπει να φροντίζουν να μην έχουν πλεόνασμα στις αποθήκες τους από τους προμηθευτές τους, αλλά και να μην αφήνουν τους πελάτες τους (supermarkets και καταστήματα) δυσαρεστημένους από ελλείψεις στα ράφια τους. Ένα εκτεταμένο σύστημα ERP (Enterprise Resource Planning - Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων) επιτρέπει στις εταιρείες αυτές να

πετυχαίνουν μικρότερα δυνατά αποθέματα με την καλύτερη δυνατή κάλυψη των πελατών και των καταστημάτων τους.

Το εκτεταμένο ERP βρίσκεται και στα τρία σημεία στις επιχειρήσεις (προμηθευτή πρώτων υλών και προϊόντων, στην επιχείρηση εμπορίας καταναλωτικών προϊόντων και στα καταστήματά της ή στα supermarkets), έτσι ώστε, μόλις ένα προϊόν στο ράφι πλησιάσει σε επίπεδο επαναπαραγγελίας, η πληροφορία να φτάσει άμεσα (μέσω δικτύου) από το χώρο πώλησης στην εταιρεία, η οποία, με τη σειρά της, θα μεταβιβάσει πάλι την πληροφορία, ηλεκτρονικά, στον προμηθευτή της.

Με αυτή τη διαδικασία, τα αποθέματα της εταιρείας παραμένουν στα χαμηλότερα δυνατά επίπεδα: η εταιρεία παραγγέλνει μόνο όταν αυτό απαιτείται, αλλά και δεν αφήνει τους πελάτες της χωρίς προϊόντα, γιατί η πληροφορία για παραγγελία “διατρέχει” το κανάλι διανομής ταχύτατα.

Εσωτερική επικοινωνία

Ένα intranet είναι ένα δίκτυο όπου η πρόσβαση επιτρέπεται μόνο στους εργαζόμενους της ίδιας εταιρείας. Ο πρωταρχικός στόχος του είναι η από κοινού χρήση πληροφοριών και υπολογιστικών πόρων μεταξύ των εργαζομένων. Ένα intranet μπορεί να είναι τόσο απλό, όσο μια “αποθήκη” πληροφοριών, με στοιχεία επικοινωνίας, εταιρικά νέα, φόρμες της εταιρείας ή ένα πολύπλοκο πρόγραμμα διαχείρισης ροής εργασιών. Το πού θα φτάσετε εξαρτάται από τις ανάγκες σας και το ποσό που μπορείτε να διαθέσετε.

Ροή εργασιών (workflow)

Εταιρείες με περίπλοκες εσωτερικές λειτουργίες ή σημαντικές διαδικασίες ελέγχου ποιότητας μπορούν να επενδύσουν σε ένα λογισμικό διαχείρισης της ροής εργασιών, για να συνδέουν και να ελέγχουν τα διάφορα στάδια και έγγραφα. Κάτι τέτοιο θα επιβεβαιώνει ότι ακολουθείται η κατάλληλη σειρά ενεργειών και θα επέτρεπε τον έλεγχο και την αναθεώρηση των διαδικασιών διαχείρισης και διοίκησης.

Ευέλικτη εργασία

Η πρόσβαση στο e-mail και στο διαδίκτυο δείχνει ότι το προσωπικό σας μπορεί πλέον να εργάζεται πολύ πιο ευέλικτα. Με τη σωστή ρύθμιση των παραμέτρων ασφαλείας, μπορούν οι εργαζόμενοι να δουλεύουν τόσο στο χώρο εργασίας, όσο και κατά τη μετακίνησή τους από τόπο σε τόπο ή και από το σπίτι. Η ευελιξία αυτή μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της παραγωγικότητας, αλλά και να αποτελέσει έναν εξαιρετικό τρόπο προσέλκυσης και διατήρησης προσωπικού, αφού πολλοί από τους εργαζόμενους αντιμετωπίζουν την εργασία από το σπίτι ως σημαντικό προνόμιο.



Το επιχειρηματικό μείγμα

Αγορές



“Το διαδίκτυο μπορεί να διευρύνει τις δυνατότητες αναζήτησης οποιουδήποτε προϊόντος σε διεθνές επίπεδο και να σας βοηθήσει σημαντικά στην εξοικονόμηση πόρων”

Αποτελεσματική αγοραστική δυνατότητα σημαίνει να βρίσκει κανείς τα αγαθά στην καλύτερη τιμή, με παράδοση μέσα στα προκαθορισμένα όρια, στη σωστή ποσότητα και με τις σωστές προδιαγραφές. Η τεχνολογία δεν σας παρέχει μόνο πρόσβαση σε ένα μεγαλύτερο εύρος προμηθευτών. μπορεί να αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο κάνετε τις αγορές σας, μειώνοντας παράλληλα το κόστος και την ανταλλαγή εγγράφων

Διακίνηση αγαθών

Εκατομμύρια επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο διαθέτουν σελίδες στο διαδίκτυο. Όλοι οι προμηθευτές, από τις πιο μικρές εταιρείες εμπορίας έως τις μεγάλες φίρμες, προωθούν on-line τα προϊόντα τους. Αυτή η σύγχρονη επιχειρηματική διαδικασία καταδεικνύει έναν απλό τρόπο αναζήτησης προϊόντων και σύγκρισης τιμών για την επίτευξη της καλύτερης δυνατής συμφωνίας.

Εναλλακτικές δυνατότητες αγορών

Διαρκώς δημιουργούνται όλο και περισσότερες on-line αγορές διακίνησης αγαθών και υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει ότι αγοραστές με χαμηλή αγοραστική δύναμη μπορούν να μειώσουν το κόστος τους, επωφελούμενοι από τις εκπτώσεις, ενώ μικροπαραγωγοί μπορούν να συνεταιρίζονται για να πετύχουν μεγαλύτερα συμβόλαια.

Ορισμένες μεγαλύτερες εταιρείες επενδύουν, επίσης, στις on-line δημοπρασίες, για να απλοποιήσουν περαιτέρω τις διαδικασίες προμήθειας. Αυτό το γεγονός τους επιτρέπει να διαχειρίζονται την όλη διαδικασία δημοπράτησης ηλεκτρονικά και να διαπραγματεύονται εκπτώσεις από τους προμηθευτές τους.

ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ: Clarkes Stationary

Η εταιρεία λιανικής πώλησης προμηθειών γραφείου Clarkes χρησιμοποίησε τις νέες τεχνολογίες για να μπορέσει να ανταγωνιστεί τους κυριότερους αντιπάλους της. Οι αγορές μέσω διαδικτύου επέτρεψαν στην εταιρεία να κερδίσει μέσα από οικονομίες κλίμακας και ειδικών προσφορών, οι οποίες, σε άλλες περιπτώσεις, παρέχονται συνήθως μόνο σε πολύ μεγαλύτερους πελάτες.

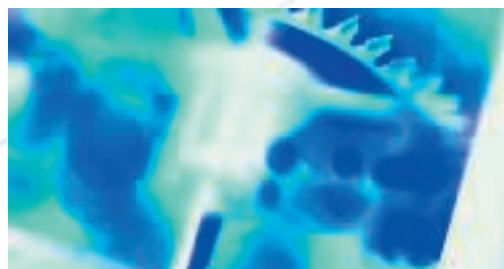
Η Clarkes το έχει επιτύχει αυτό με τη συμμετοχή της σε μια κοινοπραξία αγοραστών που παραγγέλνει αγαθά και τακτοποιεί τα συμβόλαιά της ηλεκτρονικά. Όλα τα μέλη της κοινοπραξίας συνδέονται μέσω του συστήματος παραγγελιών με τη χρήση ενός λογισμικού που αναπτύχθηκε ειδικά για αυτά, το οποίο καθιστά την όλη διαδικασία άμεση και παρέχει βελτιωμένη συλλογική

δύναμη αγοράς. Σε πολλές περιπτώσεις, η Clarkes πέτυχε επιπλέον εκπτώσεις από προμηθευτές, οι οποίοι έδειξαν ιδιαίτερο ζήλο στο να ενθαρρύνουν τους πελάτες τους να χρησιμοποιούν τα συστήματα on-line παραγγελιών. Η Clarkes πιστεύει ότι η αποδοχή των νέων τεχνολογιών έχει επιφέρει και άλλα, λιγότερο απτά οφέλη, μέσω της διαμόρφωσης μιας πιο αξιόπιστης εταιρικής ταυτότητας στο χώρο της.

Βελτίωση των συναλλαγών

Η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange - EDI) μπορεί να βελτιώσει τις συναλλαγές, επιτρέποντας ταχύτερες και απλουστευμένες διαδικασίες επεξεργασίας των συναλλαγών, με μειωμένη χρήση έντυπων εγγράφων και λιγότερα λάθη. Η άμεση πρόσβαση στο σύστημα ελέγχου αποθεμάτων μπορεί να συντελέσει στην ελαχιστοποίηση του χρόνου παραμονής των εμπορευμάτων στην αποθήκη, καθώς επίσης και στην ακρίβεια στους χρόνους παράδοσης των εμπορευμάτων.

Η ηλεκτρονική μεταφορά δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων αποπληρωμής, επιτρέπει συνεχή και αποτελεσματικό έλεγχο της διαδικασίας αγοράς και ταχύτερες πληρωμές. Ένα σύστημα barcode, συνδεδεμένο με το σύστημα EDI, μπορεί, επίσης, να ελαχιστοποιήσει τα λάθη στη διανομή και να εκσυγχρονίσει την επεξεργασία των αποθεμάτων, εξοικονομώντας χρόνο από τη διαχείριση των απογραφών και βελτιώνοντας τη διακίνηση χρημάτων.



Το επιχειρηματικό μείγμα

Μάρκετινγκ



“Οι νέες τεχνολογίες προσφέρουν οικονομικούς τρόπους για την προσέγγιση των πελατών σας και την επαφή σας μαζί τους”

Ο αρχικός ενθουσιασμός για το Internet επικεντρώθηκε στη δυνατότητά του να προσεγγίζει ανθρώπους οπουδήποτε στον κόσμο. Ωστόσο, όπως αυξήθηκε ο αριθμός των πιθανών πελατών, έτσι αυξήθηκε και ο αριθμός των ανταγωνιστών.

Επιτυχημένοι δικτυακοί τόποι

Οι περισσότερες επιχειρήσεις διαθέτουν δικτυακούς τόπους, αν και δεν εκμεταλλεύονται όλες με τον ίδιο τρόπο τη διαδικτυακή τους παρουσία. Οι χρήστες του Internet έχουν την τάση να μεταβαίνουν από σελίδα σε σελίδα και να διαβάζουν πρόχειρα το περιεχόμενο των σελίδων αυτών, με στόχο να βρουν τις πληροφορίες που αναζητούν. Αν θέλετε να αφιερώσουν περισσότερο χρόνο στη σελίδα σας, θα πρέπει να ανανεώνετε το περιεχόμενό της τακτικά και, κυρίως, να ελέγχετε αν οι επισκέπτες μπορούν να βρουν αυτό που θέλουν και στη μορφή που το θέλουν. Κανένας δεν θέλει να διαβάζει μεγάλες ποσότητες πληροφοριακού υλικού, γι' αυτό είναι προτιμότερο τέτοιες πληροφορίες να διατίθενται σε μορφή PDF, έτσι ώστε οι επισκέπτες να έχουν εύκολη πρόσβαση σε αυτές και να μπορούν να τις εκτυπώνουν.

Συχνά, κάποιες απλές παραλείψεις, όπως η έλλειψη του τηλεφωνικού αριθμού της εταιρείας σας ή σελίδες οι οποίες δεν δουλεύουν, αρκούν για να διώξουν τους χρήστες. Αξίζει, επίσης, να παρακολουθείτε σε μόνιμη βάση τις σελίδες των ανταγωνιστών σας, για να ανακαλύπτετε τι προσφέρουν και να βελτιώνετε συνεχώς τη δική σας σελίδα.

Στοχεύοντας σε πιθανούς πελάτες

Οι επισκέπτες του δικτυακού σας τόπου μπορούν να σας παρέχουν μια τεράστια ποσότητα πολύτιμων πληροφοριών. Με την προσφορά ειδικών τιμών, εκπτώσεων ή πρόσθετου υλικού, μπορείτε να παροτρύνετε τους πελάτες σας να συμπληρώσουν ερωτηματολόγια ή έρευνες. Ωστόσο, αυτού του είδους οι έρευνες θα πρέπει να στηρίζονται στη βάση μιας ειλικρινούς συναλλαγής ανάμεσα στην εταιρεία σας και τους επισκέπτες. Οι χρήστες θα ανακαλύψουν σίγουρα αν συμβαίνει το αντίθετο ή τους βομβαρδίζετε με ερωτήσεις ή, ακόμη, τους ζητάτε μεγάλο όγκο πληροφοριών. Αν πρόκειται να χρησιμοποιήσετε προσωπικά δεδομένα για σκοπούς που αφορούν το μάρκετινγκ, θα πρέπει να είστε σίγουροι ότι έχετε ξεκάθαρη πολιτική διαχείρισης προσωπικών δεδομένων.

Το e-mail (ανταλλαγή μηνυμάτων κειμένου) προσφέρει συναρπαστικούς νέους τρόπους για να προσεγγίσετε τους πελάτες σας. Σε αντίθεση με τις διαφημίσεις ή το ταχυδρομείο, είναι πολύ προσωπικό μέσο επικοινωνίας. Μπορείτε να μετρήσετε το χρόνο που θα απαιτηθεί για να λάβουν οι πελάτες το μήνυμά σας και, επίσης, μπορείτε να παρακολουθήσετε με ποιους άλλους μοιράζονται την πληροφορία που τους έχετε μεταδώσει. Μεγαλύτερο ενδιαφέρον για τις επιχειρήσεις παρουσιάζει το ότι η μαζική χρήση του e-mail μπορεί να ελαττώσει το κόστος κάθε μηνύματος σε μερικά μόνο ευρώλεπτά. Το μειονέκτημα του e-mail είναι ο κίνδυνος κατάχρησης: η αποστολή πληροφοριών σε πελάτες άσχετους με το αντικείμενο ή το συνεχές και επίμονο μάρκετινγκ ενδέχεται να προκαλέσουν πολύ αρνητικές αντιδράσεις.

Αν σκοπεύετε να ξεκινήσετε μια διαφημιστική καμπάνια μέσω e-mail, θα πρέπει να έχετε τα μέσα για να αντιμετωπίσετε την ανάδραση από το κοινό. Όσο και αν ενθαρρύνετε άτομα να σας τηλεφωνούν ή να επισκέπτονται το δικτυακό σας τόπο, πολλοί θα είναι αυτοί που θα επιλέξουν να σας απαντήσουν μέσω e-mail. Αν βρεθείτε αντιμέτωποι με ένα μεγάλο αριθμό αποκρίσεων, η χρήση ενός αυτόματου συστήματος απαντήσεων μέσω e-mail θα σας βοηθήσει να διαχειρίζεστε τα ηλεκτρονικά σας μηνύματα, χωρίς να απογοητεύετε τους πελάτες σας.

Επίστается ωστόσο η προσοχή στις νομικές υποχρεώσεις που έχει μια επιχείρηση που διενεργεί τέτοιου είδους ηλεκτρονικές επικοινωνίες (Άρθρο 10 του Νόμου για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο 156(I)/2004). Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.go-e.gov.cy του Γραφείου eΔράση.



Το επιχειρηματικό μείγμα

Πωλήσεις



“Από την προσέλκυση του αγοραστικού ενδιαφέροντος έως τη λήψη online παραγγελιών υπάρχουν πολλοί τρόποι για να αυξήσετε τις πωλήσεις σας μέσω του διαδικτύου”

Ο εταιρικός δικτυακός σας τόπος θα παρέχει τη δυνατότητα στους πελάτες να διαβάζουν αναλυτικές περιγραφές των προϊόντων σας, να ενημερώνονται για τις τιμές τους, να ελέγχουν το χρόνο παράδοσης και, φυσικά, να κάνουν παραγγελίες. Με τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας, θα μπορείτε, επίσης, να δέχεστε και on-line εξόφληση.

Μια βιτρίνα σε μια παγκόσμια επιχείρηση

Αν και δεν προσφέρονται όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες για εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου, είναι, ωστόσο, προφανές ότι μπορείτε να χρησιμοποιείτε το δικτυακό σας τόπο για να προσελκύετε το ενδιαφέρον προς την επιχείρησή σας και για να βοηθάτε τους μελλοντικούς πελάτες σας σε κάθε φάση της αγοραστικής διαδικασίας. Η σελίδα σας μπορεί να περιλαμβάνει αρχεία PDF με τις προδιαγραφές των προϊόντων σας, αναλυτικές λίστες από τις πιο συχνές ερωτήσεις, καθώς και επιδείξεις προϊόντων με χρήση βίντεο.

Κάνοντας πωλήσεις

Δεν υπάρχουν ίσως πιο σημαντικοί “πρεσβευτές” για την επιχείρησή σας από το τμήμα πωλήσεων. Επειδή αυτοί οι άνθρωποι καθορίζουν το δημόσιο προφίλ της εταιρείας σας, είναι σημαντικό να τους παρέχετε τους φυσικούς πόρους, για να παρουσιάσουν την επιχείρησή σας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Η χρήση κινητών τηλεφώνων ως μέσου επικοινωνίας σας επιτρέπει να διατηρείτε το τμήμα πωλήσεων σε συνεχή επαφή με την επιχείρηση. Με τη χρήση ενός PDA ή ενός φορητού υπολογιστή με σύνδεση στο Internet, το προσωπικό του τμήματος πωλήσεων μπορεί να έχει διαρκώς πρόσβαση στις πληροφορίες, όπου και αν βρίσκεται. Σε ένα πρώτο επίπεδο, αυτό σημαίνει ότι το τμήμα πωλήσεων θα μπορεί να είναι συνεχώς ενημερωμένο ακόμη και για τα πιο πρόσφατα σημαντικά δεδομένα από το τμήμα ανάπτυξης της επιχείρησης, μέσω e-mail. Σε ένα πιο προχωρημένο επίπεδο, δίνοντας τη δυνατότητα στο προσωπικό σας να έχει πρόσβαση στα υπολογιστικά συστήματα της επιχείρησης, του παρέχετε τα εργαλεία για να πετυχαίνει περισσότερες συμφωνίες επί τόπου, μιας και μπορεί να ελέγχει τη διαθεσιμότητα αποθεμάτων, τις τιμές και τους χρόνους παράδοσης, να στέλνει παραγγελίες άμεσα στα κεντρικά της εταιρείας και να εκδίδει τιμολόγια.

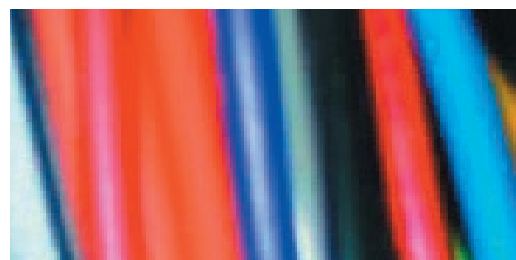
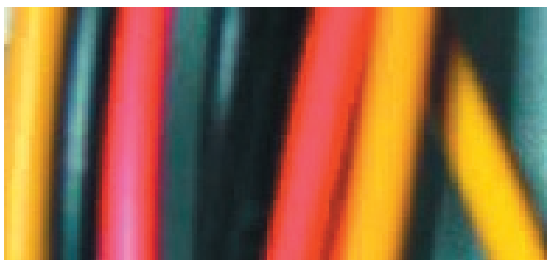
ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ: Βιομηχανία επίπλων γραφείου NEC (Βόλος), (<http://www.nec.gr>)

Δημήτρης ΚΟΥΤΟΥΠΗΣ: "Ο πιο απλός τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιήσαμε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, πριν ακόμη δημιουργηθεί η ιστοσελίδα της επιχείρησής μας, ήταν να επικοινωνήσουμε με τους τοπικούς αντιπροσώπους που έχουμε. Ξέχασα να σας πω ότι έχουμε σαράντα οχτώ αντιπροσώπους σε όλη την Ελλάδα, επίσημους και μη.

Όπως καταλαβαίνετε, πολύ συχνά μας ζητάνε κάποια είδη τα οποία δεν συμπεριλαμβάνονται στους τυπικούς καταλόγους και τα προσπέκτους της επιχείρησης και θα πρέπει να έχουμε μια καλή εικόνα, έτσι ώστε να εξυπηρετήσει σωστά ο κάθε αντιπρόσωπος τον πελάτη του. Τώρα, σχεδόν αμέσως, κάθε αντιπρόσωπος έχει τη σωστή εικόνα για τα προϊόντα μας, ακόμα και στο πιο απομακρυσμένο σημείο, όπως τα νησιά του Ιονίου, τα νησιά του Αιγαίου, η Ρόδος".

Προλειαίνοντας το έδαφος

Με τη χρήση διαδικασιών EDI, μπορείτε να επεξεργάζεστε τις παραγγελίες των πελατών σας και, πιθανόν, να εξασφαλίζετε μια πιο γρήγορη πληρωμή. Η αρχική επένδυση μπορεί να αποτελέσει την απαρχή μιας εποχής μειωμένου χρόνου και κόστους συναλλαγών, αλλά και έναν καλό τρόπο για να κερδίσετε την εμπιστοσύνη μεγάλων πελατών (να χαρακτηριστείτε, δηλαδή, από αυτούς ως προτιμώμενος προμηθευτής για τις κατηγορίες προϊόντων τις οποίες εμπορεύεστε). Περισσότερα για το EDI στη συνέχεια.



Το επιχειρηματικό μείγμα

Διεθνείς επιχειρήσεις



“Τα γεωγραφικά σύνορα εξαφανίζονται, καθώς το Internet καθιστά την επιχείρησή σας προσβάσιμη από οπουδήποτε στον κόσμο”

Καθώς όλο και περισσότεροι μικρομεσαίοι προμηθευτές προϊόντων ευδοκούν πωλώντας μέσω Internet, οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών έχουν αρχίσει να συνειδητοποιούν τη χρησιμότητα του διαδικτύου ως μέσου προώθησης των υπηρεσιών τους, πώλησης των προϊόντων τους, αλλά και δημιουργίας νέων αγορών στο εξωτερικό.

Περιορίζοντας το κόστος

Το EDI με τους προμηθευτές και τους πελάτες σας μπορεί να εκσυγχρονίσει την αποστολή αγαθών, την αποστολή και μεταβίβαση χρημάτων και να ελαχιστοποιήσει την υποστήριξη με έγγραφα, τις χρεώσεις, τα ρίσκα και τις καθυστερήσεις των νομισματικών ανταλλαγών. Περισσότερα για τα πλεονεκτήματα του EDI μπορείτε να δείτε στη συνέχεια.

Άμεση επαφή με τους πελάτες

Καταχωρίστε το δικτυακό σας τόπο σε μερικές γνωστές μηχανές αναζήτησης και θα είστε σε θέση να προσελκύσετε πελάτες από όλο τον κόσμο, άμεσα. Φυσικά, αν οι πελάτες βρίσκονται σε ζώνες με διαφορετική ώρα, θα πρέπει να σκεφτείτε πώς σκοπεύετε να διαχειριστείτε τις παραγγελίες και τις ερωτήσεις που θα υποβάλλονται σε ώρες μη εργάσιμες για σας. Ένας εύκολος τρόπος είναι να εγκαταστήσετε μια υπηρεσία αυτόματης απάντησης σε e-mail, που να αποστέλλει στον πελάτη ένα μήνυμα μέσω e-mail, όπου θα αναφέρεται το πότε θα λάβουν απάντηση στην ερώτησή τους. Επιλέξτε μια λογική περίοδο απόκρισης, π.χ. μέσα σε 24 ώρες, και φροντίστε να την τηρήσετε. Με μια επιπλέον δαπάνη, μπορείτε να επενδύσετε σε μια εφαρμογή ηλεκτρονικού εμπορίου, η οποία θα επιτρέπει στους πελάτες σας να παραγγέλνουν και να πληρώνουν on-line, μέσω πιστωτικών καρτών.

Μιλώντας στους πελάτες σας

Το Internet σας παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε μια τεράστια βάση πελατών. Ωστόσο, οι πλείστοι από αυτούς δεν έχουν τα ελληνικά ως τη μητρική τους γλώσσα. Θα είναι συνεπώς αναγκαίο, ιδιαίτερα αν στόχος σας είναι η προσέγγιση πελατών από χώρες εκτός της Κύπρου και της Ελλάδας, να διευκολύνετε τους «διαδικτυακούς» σας πελάτες δημιουργώντας μία επιπλέον έκδοση της σελίδας σας σε τουλάχιστον άλλη μία γλώσσα (π.χ. αγγλικά). Ανάλογα με τις δυνατότητες της επιχείρησής σας, μπορείτε ακόμη να

προσλάβετε μια εξειδικευμένη εταιρεία για τη δημιουργία επιπλέον εκδόσεων της ιστοσελίδας σας και σε άλλες γλώσσες όπως τα γαλλικά ή τα γερμανικά. Αυτό εξαρτάται και από το εύρος των πελατών που στοχεύετε μέσω του Διαδικτύου.

ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ: Europa Bioproducts

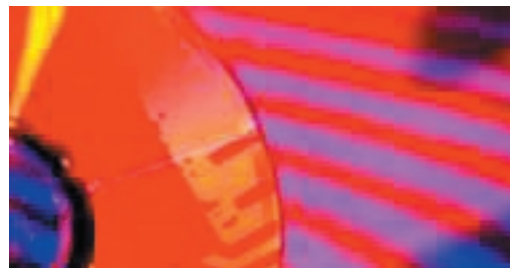
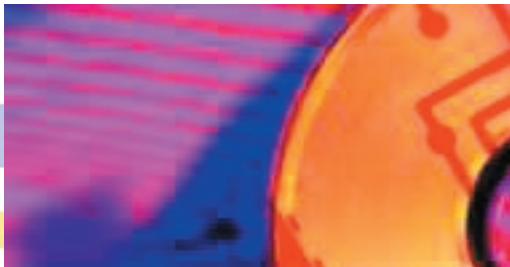
Όταν η εταιρεία Eurora Bioproducts δημιούργησε το δικτυακό της τόπο, ο κύκλος εργασιών της ήταν ένα εκατομμύριο αγγλικές λίρες το χρόνο και το προσωπικό της ήταν μόνο έξι άτομα. Σήμερα το εργατικό δυναμικό της εξακολουθεί να αποτελείται από έξι άτομα, αλλά ο κύκλος εργασιών της έχει αυξηθεί κατά 50%.

Η εταιρεία, η οποία διακινεί υψηλής αξίας βιοχημικά προϊόντα, χρησιμοποίησε το site της όχι για να αυξήσει τις πωλήσεις της, αλλά για να επανατοποθετήσει την εταιρεία στην αγορά. Τυπικά, η Eurora βασιζόταν σε μεγάλες προμήθειες προς λίγους πελάτες - κλειδιά. Ωστόσο, με το δικτυακό της τόπο ως ένα ισχυρό κανάλι πωλήσεων, έχει καταφέρει να παρακάμψει τους διαμεσολαβητές και προμηθεύει απευθείας τους τελικούς χρήστες.

Η εταιρεία τώρα έχει μια ανομοιογενή, διεθνή βάση πελατών και έχει εξασφαλίσει συμφωνίες διανομής με εταιρείες στην Αμερική και την Ασία, πολλές από τις οποίες προέκυψαν από επαφές που έγιναν μέσω του site της.

Συμμόρφωση με τους νόμους

Αν πρόκειται να χρησιμοποιήσετε το δικτυακό σας τόπο για δραστηριότητες και στο εξωτερικό, θα πρέπει να είστε ενημερωμένοι για το ενδεχόμενο πρόσθετου κόστους και για τους περιορισμούς σε άλλες χώρες, όπως για παράδειγμα τους περιορισμούς εξαγωγών, τους κανονισμούς λειτουργίας επιχειρήσεων, τις οδηγίες προστασίας προσωπικών δεδομένων κλπ. Είναι συνεπώς σημαντικό να παρακολουθείτε συνεχώς τις εξελίξεις που αφορούν στο νομοθετικό πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.



Το επιχειρηματικό μείγμα

Υπηρεσίες πελατών



“Οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες έχουν αλλάξει τη φύση των σχέσεων με τους πελάτες, δημιουργώντας νέες ευκαιρίες και νέες προκλήσεις”

Σε έναν κόσμο διαρκώς αυξανόμενης ανταγωνιστικότητας, οι νέες τεχνολογίες θα μπορούσαν να σας διευκολύνουν σημαντικά στην προσέγγιση των πελατών. Προσφέροντας σε αυτούς τη δυνατότητα να καθορίσουν μόνοι τους τις ανάγκες τους σε πληροφόρηση, μπορείτε να αυξήσετε την ικανοποίησή τους και να μειώσετε το κόστος για σας.

Υπεύθυνος ο πελάτης

Η απάντηση σε τηλεφωνήματα είναι μια ακριβή και χρονοβόρα δραστηριότητα. Μερικές φορές, δεν είναι καν αναγκαία: οι πελάτες δεν επιθυμούν πάντα να μιλάνε με κάποιον, όταν έχουν μια απλή απορία. Ένας σωστά σχεδιασμένος δικτυακός τόπος, με καλή υποστήριξη της υπηρεσίας e-mail, μπορεί να τους παρέχει λεπτομέρειες για τα προϊόντα, τις τιμές, το χρόνο παράδοσης, τη διαθεσιμότητα αποθεμάτων, τα στοιχεία επικοινωνίας, τις Συχνές Ερωτήσεις (FAQs) και τις πληροφορίες του λογαριασμού τους.

Ό,τι κι αν παρέχετε, είναι σημαντικό να ανταποκρίνεστε στις προσδοκίες των πελατών. Αν παρέχετε υποστήριξη μέσω e-mail, εξηγήστε πόσος χρόνος θα απαιτηθεί για να δοθεί μια απάντηση. Αν παρέχετε δυνατότητα on-line παραγγελιών, θα πρέπει να διευκρινίζετε κατά πόσο υπάρχουν αποθέματα κάποιου προϊόντος, καθώς και πόσος χρόνος θα απαιτηθεί για την παράδοσή του.

Υπηρεσίες μετά την πώληση

Το e-mail είναι ένας εξαιρετικός και φτηνός τρόπος παρακολούθησης του βαθμού ικανοποίησης των πελατών σας. Αν αποστείλετε σε μερικούς πελάτες σας ένα ερωτηματολόγιο, πιθανόν με κάποιο κίνητρο για να το συμπληρώσουν, μπορείτε να έχετε πολύτιμη πληροφόρηση σχετικά με το τι κάνουν σωστά και το πώς μπορείτε να βελτιώσετε τις υπηρεσίες που παρέχετε.

ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ: Infotel Solutions

Η Infotel Solutions, μια εταιρεία που παρέχει ξενοδοχειακές υπηρεσίες και υπηρεσίες διοργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων, έχει διπλασιάσει τις κρατήσεις της με μια αύξηση της τάξης του 5-10% στο προσωπικό της, υλοποιώντας τεχνολογικές λύσεις για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς τους πελάτες. Η εταιρεία έχει καταφέρει, επίσης, να κερδίσει πολλές σχετικές δουλειές μέσω των προαναφερθέντων τεχνολογικών λύσεων.

Το κλειδί γι' αυτήν την επιτυχία ήταν η απόφασή της να ενοποιήσει το τηλεφωνικό της κέντρο με το σύστημα on-line κρατήσεων. Τώρα, όταν οι πελάτες καλούν, το Ολοκληρωμένο Σύστημα Υπολογιστή-Τηλεφωνίας αυτόματα οδηγεί τα εισερχόμενα τηλεφωνήματα στο κατάλληλο πρόσωπο και, ταυτόχρονα, ανακαλεί από τη βάση δεδομένων όλες τις σχετικές πληροφορίες για τον πελάτη.

Επιπλέον, η ενοποίηση της διαδικασίας έκδοσης τιμολογίων έχει απλοποιήσει τις πληρωμές για τακτικούς πελάτες-επιχειρηματίες (όταν αυτοί κάνουν μια κράτηση, η Infotel αυτόματα πληρώνει το ξενοδοχείο και, μετά, εκδίδει στον πελάτη ένα τιμολόγιο με συνολικές χρεώσεις ανά μήνα), μειώνοντας την ανάγκη ανταλλαγής έντυπων εγγράφων, καθώς επίσης και το κόστος των συναλλαγών.

Οι πληροφορίες που χρειάζεται το προσωπικό σας

Είναι προφανές ότι μερικές φορές οι πελάτες σας θα θέλουν να μιλήσουν με κάποιον. Στην περίπτωση αυτή, η Ενοποίηση Υπολογιστή - Τηλεφώνου δίνει τη δυνατότητα ταχύτερης διαχείρισης των ερωτήσεων, με αποτέλεσμα ο πελάτης να εξυπηρετείται καλύτερα, μέσω της συγκέντρωσης όλων των λεπτομερειών που τον αφορούν σε μία βάση δεδομένων. Έπειτα, απαντώντας στο τηλέφωνο, το προσωπικό σας μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες λογαριασμού, καθώς και σε αναλυτικές λεπτομέρειες επικοινωνίας με τον πελάτη αυτοστιγμεί. Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για πελάτες οι οποίοι καλούν τακτικά και δεν επιθυμούν να επεξηγούν κάθε φορά την περίπτωση τους ή για να παρέχετε προτεραιότητα στην επαφή με αξιόλογους πελάτες.

Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management - CRM)

Ένα πιο φιλόδοξο εγχείρημα είναι η εγκατάσταση συστήματος CRM, το οποίο χρησιμοποιεί την τεχνολογία για να οικοδομήσει μια εικόνα των συνηθειών και των κινήτρων κάθε πελάτη, έτσι ώστε οι πιο προσοδοφόροι πελάτες να αποτελούν ξεχωριστό στόχο, μέσω προσφορών και παροχής υπηρεσιών υψηλότερου επιπέδου.

Όταν χρησιμοποιήτε ένα σύστημα CRM, θα πρέπει να είστε σίγουροι ότι η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών θα πρέπει να ακολουθεί τους κανονισμούς της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.





Σχετικά Θέματα

Ασφάλεια

Μία ευρέως διαδεδομένη άποψη είναι ότι το διαδίκτυο και το e-mail αποτελούν επισφαλής μέσα. Στην πραγματικότητα, με τη χρήση τεχνολογιών κρυπτογράφησης, λογισμικού ανίχνευσης ιών και ένα firewall, η ηλεκτρονική επικοινωνία μπορεί να είναι πολύ πιο ασφαλής από τους συνηθισμένους τρόπους επικοινωνίας.

Για παράδειγμα, είναι πιο πιθανό να αφαιρεθούν χρήματα από την πιστωτική σας κάρτα, καθώς τη χρησιμοποιείτε σε ένα εστιατόριο, απ' ό,τι αν τη χρησιμοποιείτε στο Internet. Μια σημαντική δυσκολία στην περίπτωση αυτή είναι να κερδίσει κανείς την εμπιστοσύνη των χρηστών. Με τη δημιουργία ενός επαγγελματικού δικτυακού τόπου, όπου θα εξηγείτε τα μέτρα ασφάλειας που έχετε πάρει και όπου θα εμπλέκετε τους προμηθευτές σας στα πλάνα σας για ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων, οι εμπορικοί συνεργάτες σας αναμένεται να αντιδράσουν πιο θετικά.

“Οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες έχουν αλλάξει τη φύση των σχέσεων με τους πελάτες, δημιουργώντας νέες ευκαιρίες και νέες προκλήσεις”

Κανονισμοί

Οι εταιρείες που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές επικοινωνίες υπόκεινται σε συγκεκριμένη νομοθεσία. Είναι σημαντικό να εξοικειωθείτε με τα εξής:

- το εθνικό και ευρωπαϊκό δίκαιο αναφορικά με τις υπηρεσίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας και του Ηλεκτρονικού Εμπορίου (για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του Γραφείου eΔράση www.go-e.gov.cy).
- την εθνική νομοθεσία, Οδηγίες και Κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων, για να ενημερωθείτε για τις προϋποθέσεις χρήσης και αποθήκευσης προσωπικών πληροφοριών (για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του Γραφείου Επιτρόπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, www.dataprotection.gov.cy).
- τους Νόμους, Οδηγίες και Κανονισμούς που αφορούν τις πωλήσεις/ συμβάσεις εξ αποστάσεως (για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, www.mcif.gov.cy και την ιστοσελίδα του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Κύπρου, www.ecccyprus.org).
- τη νομοθεσία περί Πνευματικών Δικαιωμάτων, η οποία καλύπτει θέματα, όπως η χρήση, παραβίαση και προφύλαξη από ενδεχόμενη αντιγραφή, της πνευματικής ιδιοκτησίας, των εμπορικών σημάτων και των διαδικτυακών ονομασιών (για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του Τμήματος Εφόρου Εταιρειών και Επίσημου Παραλήπτη, www.mcif.gov.cy/drcor).

Κατάρτιση

Το μέλλον μιας εταιρείας εξαρτάται από την ανάπτυξη και διατήρηση των κατάλληλων δεξιοτήτων. Η σύγχρονη εκπαιδευτική τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει στην επίτευξη του παραπάνω στόχου παρέχοντας μια γρήγορη, ευέλικτη και αποτελεσματική, αναφορικά με το κόστος, δυνατότητα κατάρτισης. Το αποτέλεσμα είναι ότι οι εργαζόμενοι σας μπορούν να μαθαίνουν επιτόπου (στο χώρο εργασίας), με την άνεσή τους, κερδίζοντας σε χρόνο και κόστος μαθημάτων και ταξιδιών. Η ποιότητα και το εύρος της κατάρτισης που παρέχεται αυξάνονται συνεχώς. Επίσης, η ηλεκτρονική παράδοση καθιστά ευκολότερη την εκτίμηση των δεξιοτήτων των εργαζομένων και δίνει τη δυνατότητα εύκολης αναγνώρισης κάθε αδυναμίας από μέρους τους.

Η τεχνολογία δε βοηθά μόνο το προσωπικό στο να εργάζεται καλύτερα και αποδοτικότερα, μπορεί να αλλάξει ακόμη και τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί μια εταιρεία. Η δυνατότητα της από κοινού χρήσης πληροφοριών και της συνεργασίας μέσω των extranets μπορεί να αλλάξει τη νοοτροπία των εργαζομένων και να εμφυσήσει ένα πνεύμα ομαδικότητας και αφοσίωσης στους κοινούς στόχους κάποιου τμήματος μιας επιχείρησης. Αυτή η δυνατότητα μπορεί να διευρύνει τους ορίζοντες των γνώσεων και τις ιδέες των εργαζομένων και να καταστήσει διαθέσιμη την τεχνογνωσία τους σε ολόκληρη την εταιρεία, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη αποδοτικότερων μεθόδων εργασίας, καθώς και νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Η αλλαγή αυτή, πέρα από το ότι συντελεί στην αύξηση των εσόδων και στη μείωση του κόστους, μπορεί να έχει πολύ θετική επίδραση και στο ηθικό του προσωπικού, καλλιεργώντας ένα πιο ευχάριστο και ανοιχτό περιβάλλον, όπου οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι αξίζουν και ότι ο λόγος τους εισακούεται.



Χρησιμοποιώντας την τεχνολογία Διαδικτυακοί τόποι

“Μετά τη ραγδαία ανάπτυξη των εταιρειών dotcom, η βασική διαπίστωση ήταν ότι η επένδυση στην τεχνολογία δε διαφέρει από τις άλλες μορφές επένδυσης· πρέπει να υπάρχει ένα δυναμικό επιχειρηματικό σχέδιο, ώστε να δικαιολογούνται μεγάλες δαπάνες επένδυσης”

Καθώς το επίκεντρο έχει αρχίσει να μετατοπίζεται από την επίτευξη μιας νέας επιχειρηματικής συμφωνίας στη βελτίωση της επικοινωνίας, την καλύτερη επαφή με τον πελάτη και τις οικονομίες κλίμακας, πολλές εταιρείες έχουν αρχίσει να διερωτώνται κατά πόσο έχει αποδώσει η επένδυση στους δικτυακούς τόπους τους.

Μελέτη και ανάλυση

Αναρωτηθείτε: ποιος χρησιμοποιεί το δικτυακό σας τόπο, γιατί και πώς έχει φτάσει σε αυτόν; Πριν σκεφτείτε πώς να προσελκύσετε νέους πελάτες, σιγουρευτείτε ότι μεριμνάτε για τους ήδη υπάρχοντες.

Αυτό μπορείτε να το επιτύχετε παρέχοντας οδηγίες για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση των προβλημάτων ή καθιστώντας εφικτή την on-line πρόσβαση στις πληροφορίες των λογαριασμών των πελατών σας. Μπορείτε, επίσης, να μειώσετε το χρόνο που απαιτείται για την αντιμετώπιση ερωτήσεων δημοσιογράφων, αλλά και αιτημάτων σχετικά με προσλήψεις, διαθέτοντας τις ίδιες πληροφορίες σε μορφή PDF, ώστε να είναι προσπελάσιμες μέσω διαδικτύου. Τέλος, καταχωρίζοντας το δικτυακό σας τόπο σε μηχανές αναζήτησης και ζητώντας από σχετικούς με τον κλάδο σας δικτυακούς τόπους να συμπεριλάβουν υπερσυνδέσεις προς αυτόν, μπορείτε να εξασφαλίσετε ότι οι υπάρχοντες πελάτες σας γνωρίζουν την ύπαρξή του.

Γρήγοροι τρόποι διόρθωσης προβλημάτων

Αν ο δικτυακός σας τόπος δεν έχει επιτύχει ακόμη τα αποτελέσματα που αναμένετε, μπορεί να μη χρειαστεί να ξοδέψετε τεράστια ποσά για να τον βελτιώσετε. Εξασφαλίστε ότι:

- τα στοιχεία επικοινωνίας είναι εύκολα προσβάσιμα
- όλες οι πληροφορίες είναι πρόσφατες και χωρίς λάθη
- η πλοήγηση, οι τίτλοι των σελίδων και ο τρόπος γραφής χαρακτηρίζονται από απλότητα και ευκρίνεια
- υπάρχει κάποιο κίνητρο που προσελκύει τους επισκέπτες να εγγραφούν
- τα κινούμενα γραφικά, τα βίντεο και οι εικόνες μεγάλων διαστάσεων που χρησιμοποιείτε είναι πραγματικά απαραίτητα, καθώς απαιτείται μεγάλος χρόνος για να διαβιβαστούν στο χρήστη. Θα πρέπει να πληροφορούν ή να πωλούν, όχι απλώς να εντυπωσιάζουν
- οι εσωτερικές συνδέσεις δουλεύουν και οι συνδέσεις σε εξωτερικούς δικτυακούς τόπους είναι χρήσιμες και δεν διώχνουν απλώς τους πελάτες από το δικτυακό σας τόπο

- αν πωλείτε on-line, εξηγήστε την έκταση και την πολυπλοκότητα της διαδικασίας αγοράς
- αξιολογείτε το δικτυακό σας τόπο συγκρίνοντάς τον ως προς την ταχύτητα, τη λειτουργικότητα και την ευκολία χρήσης του με εκείνους των ανταγωνιστών σας
- δίνετε στους επισκέπτες κάποιο λόγο για να επιστρέψουν στο δικτυακό σας τόπο ανανεώνοντας τακτικά το περιεχόμενό του.

Αναβαθμίσεις

Αν θεωρείτε ότι το επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας σας εστιάζει στις πωλήσεις μέσω Internet, θα μπορούσατε να επενδύσετε στην εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η τεχνολογία αυτή θα σας προσφέρει τη δυνατότητα να επεξεργάζεστε συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες on-line. Όσο οι άνθρωποι συνηθίζουν να αγοράζουν on-line, η επιφυλακτικότητα σε ότι αφορά την ασφάλεια των συναλλαγών αρχίζει να υποχωρεί. Στο διαδίκτυο κανείς δεν γνωρίζει πόσο μεγάλη είναι η επιχείρησή σας. Έτσι, ένας επανασχεδιασμένος δικτυακός τόπος, με επαγγελματική όψη και με πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα ασφάλειας των συναλλαγών που έχετε λάβει, μπορεί να βοηθήσει τους πελάτες να ξεπεράσουν κάθε ανησυχία και καχυποψία για την αξιοπιστία σας.

Μια δεύτερη επιλογή, αν έχετε ένα μεγάλο ή ταχέως αναπτυσσόμενο δικτυακό τόπο, είναι ένα Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (Content Management System - CMS). Το λογισμικό ενός CMS επιτρέπει σε ένα προσωπικό μη καταρτισμένο τεχνικά να τροποποιεί και να προσθέτει στοιχεία στο δικτυακό τόπο χρησιμοποιώντας ένα σύνολο από φόρμες και μια απλή οθόνη εισόδου δεδομένων. Ενώ το λογισμικό αυτό χρειάζεται μια σημαντική αρχική επένδυση, μπορεί να γίνει ένα ανεκτίμητο εργαλείο για μια επιχείρηση της οποίας ο δικτυακός τόπος αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς.





Χρησιμοποιώντας την τεχνολογία Ευρυζωνικά δίκτυα επικοινωνίας (Broadband)

Αυτό είναι μόνο η αρχή της επανάστασης του διαδικτύου. Πολλές μικρές επιχειρήσεις και μικρά γραφεία συνδέονται στο διαδίκτυο με τη χρήση modem. Αυτές οι περιορισμένου εύρους συνδέσεις έχουν πολύ αργή ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων, με αποτέλεσμα να απαιτείται ενδεχομένως πολύς χρόνος για την εμφάνιση ιστοσελίδων και αρχείων στο χρήστη.

Ένα μεγάλο ποσοστό των Κυπρίων εργαζομένων έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και οι περισσότεροι από αυτούς έχουν e-mail"

Τι είναι το broadband

Το broadband μεταφέρει δεδομένα περίπου δέκα φορές ταχύτερα απ' ό,τι οι συνδέσεις με κλήση (dial-up) και, επιπλέον, παρέχει μόνιμη σύνδεση. Αυτό σημαίνει ότι μπορείτε να αποστέλλετε και να λαμβάνετε μεγάλα αρχεία πολύ γρήγορα, ότι δεν χρειάζεται να "ανοίγετε" τη σύνδεση, κάθε φορά που θέλετε να συνδεθείτε με το διαδίκτυο, και ότι πληρώνετε μόνο ένα πάγιο ποσό για τη χρήση της υπηρεσίας.

Ποιες δυνατότητες σας προσφέρει

Η ευρυζωνική επικοινωνία επιτρέπει στην επιχείρησή σας:

- να λαμβάνει e-mail αυτοστιγμεί
- να αποστέλλει και να λαμβάνει μεγάλα αρχεία
- να έχει γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο, που δεν χρεώνεται βάσει του χρόνου κλήσης
- να χρησιμοποιεί μέσα, όπως η ζωντανή μετάδοση βίντεο
- να οργανώσει ένα virtual private network, έτσι ώστε το προσωπικό σας να συνδέεται στο διακομιστή (server) σας, όπου κι αν βρίσκεται

Ποιες είναι οι επιλογές σας

Μπορείτε να έχετε σύνδεση μεγάλου εύρους με τέσσερις τρόπους:

- ADSL, μέσω τηλεφωνικών γραμμών
- Ασύρματα, χρησιμοποιώντας μια σταθερή κεραία και ένα modem
- Δορυφορικά, χρησιμοποιώντας μια κεραία και μια σύνδεση, μέσω δύο καλωδίων με τον υπολογιστή σας

Χρησιμοποιώντας την τεχνολογία

E-mail

“Η χρήση του e-mail είναι πλέον πολύ διαδεδομένη στο χώρο των επιχειρήσεων”

Ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό κυπριακών επιχειρήσεων χρησιμοποιεί σήμερα το e-mail ως εργαλείο επικοινωνίας. Το ανεπιθύμητο, όμως, e-mail - spam mail, όπως ονομάζεται - αυξάνεται, με αποτέλεσμα το προσωπικό των επιχειρήσεων να αισθάνεται όλο και περισσότερο ότι βρίσκεται στο έλεος απρόσκλητων επισκεπτών.

Ανάκτηση ελέγχου

Το e-mail μπορεί να αποτελέσει ένα εξαιρετικά χρήσιμο εργαλείο. Ωστόσο, αποτελεί μόνο μία από τις πολλές επιλογές που έχει μία επιχείρηση. Αν έχετε ένα σημαντικό μεγάλο αριθμό προσωπικού, μπορείτε να επωφεληθείτε εφαρμόζοντας μια συγκεκριμένη πολιτική στη χρήση e-mail. Αυτή η πολιτική μπορεί να προστατεύει το σύστημα από την αποστολή προσβλητικού ή άσεμνου υλικού και να αποθαρρύνει την εκτεταμένη χρήση για προσωπικά θέματα των εργαζομένων. Μπορεί, επίσης, να υποχρεώνει τους χρήστες να μην φορτώνουν το σύστημα με e-mails που δεν είναι απαραίτητα, δεν χρειάζεται να ενημερώνονται όλοι για τα πάντα. Άλλωστε, πολλά θέματα επιλύονται καλύτερα μέσω της επικοινωνίας πρόσωπο με πρόσωπο. Να έχετε, επίσης, υπόψη ότι το e-mail θα πρέπει να είναι επαγγελματικό, αν και είναι λιγότερο τυπικό από τα κλασικά γράμματα. Τέλος, να εξασφαλίζετε ότι όλα τα e-mails σας έχουν ελεγχθεί ορθογραφικά, πριν αποσταλούν.

Δελτία νέων του προσωπικού

Η αμεσότητα και το χαμηλό κόστος του e-mail διευκολύνουν τη συνεχή ενημέρωση του προσωπικού σας. Ένα τακτικό e-mail με νέα μπορεί να βοηθήσει το προσωπικό να κατανοήσει θέματα που αφορούν άλλα τμήματα της επιχείρησης και να μοιραστεί την εμπειρία και τις γνώσεις του στις τεχνικές προώθησης προϊόντων. Μπορεί, επίσης, να του καλλιεργήσει την αίσθηση ότι ανήκει στην εταιρεία και ότι συμμετέχει ενεργά σε αυτήν.

Μάρκετινγκ

Το e-mail μπορεί να παρέχει έναν αποτελεσματικό, από πλευράς κόστους, τρόπο προώθησης των προϊόντων σας στους πελάτες. Είτε μέσω κάποιου τακτικού δελτίου νέων είτε μέσω ειδικών προσφορών, σας δίνει τη δυνατότητα να στοχεύσετε πελάτες φτηνά και άμεσα, χωρίς καθυστέρηση και κόστος εκτύπωσης. Θα πρέπει να προσέχετε, ωστόσο, να μην είστε υπερβολικοί στη χρήση αυτής της δυνατότητας. Τα χαρακτηριστικά του που το καθιστούν τόσο αποτελεσματικό, δηλαδή, η προσωπική και άμεση επικοινωνία, είναι τα ίδια που κάνουν τους ανθρώπους να δυσφορούν με άσχετα ή ανεπιθύμητα e-mails. Ακόμη κι αν δεν αποφασίσετε να διοργανώσετε μια διαφημιστική

εκστρατεία μέσω e-mail, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την επιλογή της αυτόματης υπογραφής, για να συμπεριλάβετε τα στοιχεία επικοινωνίας με την εταιρεία σας, καθώς και μια σύντομη περιγραφή των προσφορών της εταιρείας σε όλα τα εξερχόμενα e-mails σας.

Υπηρεσίες πελατών

Ενώ το e-mail αποτελεί έναν αποτελεσματικό τρόπο μείωσης του κόστους υποστήριξης του πελάτη, ο άμεσος χαρακτήρας του έχει κάνει τους πελάτες πιο απαιτητικούς, με την έννοια ότι οι τελευταίοι δεν έχουν την απαιτούμενη υπομονή να περιμένουν μέρες για να λάβουν απαντήσεις μέσω e-mail. Η καλύτερη λύση στο πρόβλημα αυτό είναι να ανταποκριθείτε στις προσδοκίες των πελατών σας θέτοντας σε λειτουργία ένα σύστημα αυτόματης απάντησης μέσω e-mail. Με τη χρήση αυτού του συστήματος, θα αποστέλλεται άμεσα ένα e-mail-απάντηση στο χρήστη, το οποίο θα τον ευχαριστεί που επικοινωνήσε με την εταιρεία και θα τον ενημερώνει για το χρόνο μέσα στον οποίο η εταιρεία θα απαντήσει στα ερωτήματά του.





Χρησιμοποιώντας την τεχνολογία Επικοινωνία μέσω κινητών

“Η επικοινωνία μέσω κινητών αφορά περισσότερους τομείς πέραν της τηλεφωνίας. Στο άμεσο μέλλον, πρακτικά, κάθε ηλεκτρονική συσκευή θα έχει δυνατότητες επικοινωνίας μέσω ασύρματης σύνδεσης”

Ένα κινητό γραφείο

Με τη χρήση ενός μικρού φορητού βοηθού (Personal Digital Assistant -PDA) ή ενός φορητού υπολογιστή και ενός κινητού τηλεφώνου, μπορείτε να έχετε το προσωπικό σας “εικονικό γραφείο”. Μπορείτε, έτσι, να έχετε πρόσβαση σε e-mail, καθώς μετακινείστε, να αποστέλλετε και να λαμβάνετε αρχεία και ψηφιακές φωτογραφίες ή να ψάχνετε μέσα στη βάση δεδομένων της επιχείρησής σας ή στις πληροφορίες πελατών. Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι δυνατότητες αυτές είναι πάρα πολύ χρήσιμες και για το προσωπικό του τμήματος πωλήσεων που βρίσκεται μονίμως εν κινήσει ή για όσους εργάζονται στο σπίτι, οι λύσεις αυτού του είδους αποτελούν συγκριτικά φθηνή επιλογή και είναι εφαρμόσιμες σε εταιρείες κάθε μεγέθους.

Ασύρματο γραφείο

Με την εγκατάσταση ενός ασύρματου δικτύου στην επιχείρησή σας (μορφής wireless LAN ή WiFi), μπορείτε να απαλλαγείτε από τα “μόνιμα” γραφεία και από το βάσανο των δομημένων καλωδιώσεων. Οι χρήστες θα μπορούν να δουλεύουν οπουδήποτε, μέσω ενός ασύρματου δικτύου και με τη χρήση ραδιοκυμάτων για τη μεταφορά δεδομένων σε μεγάλες ταχύτητες. Με τα υπάρχοντα δεδομένα, το ασύρματο δίκτυο αποτελεί πιο ρεαλιστική επιλογή για τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις, λόγω του κόστους, αλλά, όπως με όλες τις τεχνολογίες, όσο η κατανάλωση μεγαλώνει, οι τιμές πέφτουν.

Wap

Το Wap σημαίνει Wireless Application Protocol, δηλαδή, Πρωτόκολλο Ασύρματων Εφαρμογών. Είναι μια γλώσσα υπολογιστή που επιτρέπει στα κινητά τηλέφωνα να παρουσιάζουν έναν περιορισμένο αριθμό σελίδων διαδικτύου. Το Wap είναι πλέον ένα σχετικά κοινό γνώρισμα των νέων κινητών, αλλά, λόγω του περιορισμένου αριθμού των σελίδων που είναι συμβατές με Wap, του κόστους κλήσεων των κινητών τηλεπικοινωνιών, της χαμηλής ισχύος επεξεργασίας, του ρυθμού μετάδοσης δεδομένων και του μεγέθους της οθόνης, δεν έχει καταφέρει ακόμη να προκαλέσει σημαντικό αντίκτυπο. Επειδή τα συμβατά με Wap τηλέφωνα μπορούν να παρουσιάζουν μόνο ειδικά σχεδιασμένες ιστοσελίδες, θεωρείται πλέον σίγουρο ότι η τεχνολογία αυτή θα ξεπεραστεί από νεότερα προϊόντα στο χώρο των κινητών τηλεπικοινωνιών. Μάλλον δεν θα σας ωφελήσει ιδιαίτερα η δημιουργία μιας συμβατής με το Wap έκδοσης της ιστοσελίδας σας, εκτός και αν το μοντέλο λειτουργίας της επιχείρησής σας περιλαμβάνει πληροφορίες των οποίων ο χρόνος

παράδοσης είναι κρίσιμος ή που εξαρτώνται από τη θέση στην οποία βρίσκονται.

Άμεσες συνδέσεις

Η τελευταία γενιά των κινητών τηλεφώνων βασίζεται στο πρότυπο GPRS. Αυτό σημαίνει ότι τα κινητά τηλέφωνα θα μπορούν να μεταφέρουν δεδομένα γρηγορότερα και ότι θα είναι μονίμως συνδεδεμένα με το διαδίκτυο, ώστε να μην χρειάζεται να σπαταλάτε χρόνο στην κλήση αριθμών σύνδεσης. Μια άλλη τεχνολογία, η Bluetooth, είναι βασισμένη σε ραδιοεπικοινωνίες βραχέων κυμάτων και επιτρέπει την αυτόματη μετάδοση δεδομένων μεταξύ ηλεκτρονικών θέσεων σε μικρή απόσταση. Το κινητό σας, ο υπολογιστής σας, το PDA, η ψηφιακή κάμερα, ουσιαστικά, κάθε συσκευή συμβατή με την Bluetooth θα συνδέεται αμέσως και θα συγχρονίζεται με τις υπόλοιπες.





Χρησιμοποιώντας την τεχνολογία Τηλεδιάσκεψη (Teleconferencing), Βιντεοδιάσκεψη (Videoconferencing) και διάσκεψη με δεδομένα (Data conferencing)

Teleconferencing

Αν και είναι ήδη μια διαδεδομένη και γνωστή τεχνολογία, το teleconferencing μπορεί ακόμη να αποτελέσει μια πολύ χρήσιμη εναλλακτική προσέγγιση έναντι των δια ζώσης συναντήσεων. Είναι, συνήθως, περισσότερο αποτελεσματικό όταν χρησιμοποιείται με ένα μικρό αριθμό συμμετεχόντων και με μια πολύ καλά καθορισμένη ημερήσια διάταξη. Για άλλες εφαρμογές, όπως οι περίπλοκες συζητήσεις για πτώσεις πωλήσεων, το teleconferencing μπορεί να είναι μια καλή εναλλακτική λύση.

“Όσο το Internet συνεχίζει να διεθνοποιεί τις συναλλαγές, οι επιχειρήσεις είναι πιθανό να ανακαλύψουν ότι έχουν ένα ακόμη πιο εκτεταμένο δίκτυο πελατών, προμηθευτών, ακόμη και εργαζομένων”

Videoconferencing

Το videoconferencing επιτρέπει σε χρήστες, όπως εσείς, να δουν και να μιλήσουν με τους πελάτες τους οπουδήποτε στον κόσμο, για την παρουσίαση των προϊόντων τους και για τη συζήτηση νέων ιδεών. Αν και πρόκειται για τεχνολογία διαθέσιμη για πάνω από είκοσι χρόνια, τα πρόσφατα τεχνολογικά επιτεύγματα έχουν βελτιώσει ραγδαία την ποιότητα του ήχου και της εικόνας και την ευχρηστία τέτοιων εφαρμογών.

Το videoconferencing δεν είναι σημαντικό μόνο επειδή βελτιώνει τη σχέση με τον πελάτη και μειώνει το κόστος· μπορεί επίσης, να βελτιώσει θεαματικά την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ επιχειρήσεων που εδρεύουν σε διαφορετικά γεωγραφικά διαμερίσματα, και ειδικότερα την επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων στο σπίτι και υποκαταστημάτων.

Οι ψηφιακές κάμερες και οι νέες τεχνικές λογισμικού σας δίνουν τη δυνατότητα να συμμετέχετε σε ένα videoconferencing χρησιμοποιώντας τον προσωπικό σας υπολογιστή και μια σύνδεση στο Internet. Οι περιορισμοί των δυνατοτήτων της κάμερας και του εύρους ζώνης του δικτύου καθιστούν τις εφαρμογές αυτές καταλληλότερες για συζητήσεις ενός - προς - ένα, παρά για σημαντικές συναντήσεις πολλών ατόμων ταυτόχρονα. Ωστόσο, στα επόμενα χρόνια η ποιότητα αναμένεται να βελτιωθεί σημαντικά.

Data conferencing

Το data conferencing είναι μια αναβαθμισμένη μορφή videoconferencing, η οποία επεκτείνει το πεδίο των πιθανών επιλογών, από τη συζήτηση και την παρουσίαση, σε μια πλήρως διαδραστική και ομαδική εργασία. Μπορείτε να μεταφέρετε ένα μεγάλο εύρος αρχείων και να δουλεύετε σε αυτά, καθώς και να χρησιμοποιείτε ηλεκτρονικούς πίνακες, όπου μπορείτε να ανταλλάσσετε ιδέες και να τις εκθέτετε περιγραφικά.

Χρησιμοποιώντας την τεχνολογία Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI) και Ενδοδίκτυα εξωτερικής πρόσβασης (Extranets)

EDI

Όσον αφορά τις συναλλαγές με μεγάλους πελάτες, η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων, το EDI, μπορεί να δώσει στους προμηθευτές ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Τι είναι το EDI

Το EDI είναι η ηλεκτρονική ανταλλαγή επιχειρηματικών εγγράφων, όπως παραγγελίες και τιμολόγια μεταξύ εμπορικά συναλλασσόμενων μερών. Η τυποποιημένη ανταλλαγή μηνυμάτων και το επιχειρηματικό λογισμικό επιτρέπουν στους αγοραστές και τους προμηθευτές να διαχειρίζονται τις συναλλαγές τους με ηλεκτρονικό τρόπο.

Πλεονεκτήματα των EDIs

Οι ηλεκτρονικές διεργασίες είναι, γενικά, πιο εύκολα ελέγξιμες, πιο γρήγορες και με μικρότερη πιθανότητα λάθους από τις συναλλαγές με το χέρι. Η τεχνολογία EDI εκμεταλλεύεται στο έπακρο τα παραπάνω χαρακτηριστικά και επιχειρεί να καταστήσει τη ροή της πληροφορίας άμεση, όχι μόνο μέσα στην εταιρεία, αλλά και στις συναλλαγές με τους πελάτες και τους προμηθευτές της εταιρείας.

Μπορεί να προσφέρει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, μέσω:

- στενότερων συνεργασιών μεταξύ των εμπορικά συναλλασσόμενων μερών και αυξημένης ικανοποίησης των πελατών,
- της απλοποίησης των παραγγελιών, τιμολογίων και εμπορικών εγγράφων,
- του μειωμένου κόστους ταχυδρομικών τελών, χαρτιού και διαχείρισης,
- μεγαλύτερου ελέγχου, λόγω ακρίβειας χρονισμού και μειωμένου αποθέματος,
- του βελτιωμένου ελέγχου των λογιστικών στοιχείων και της παρακολούθησης της ροής εγγράφων.

Συχνά, τα ηλεκτρονικά συστήματα θεωρούνται, εσφαλμένα, λιγότερο ασφαλή. Στην πράξη, ένα σωστά σχεδιασμένο ηλεκτρονικό σύστημα είναι πολύ πιο ασφαλές από την απλή ανταλλαγή πληροφορίας σε έντυπη μορφή.

Το EDI έχει, ωστόσο, κάποια όρια. Για να είναι αποτελεσματικό, όσον αφορά το κόστος, απαιτείται να υπάρχει μεγάλος όγκος συναλλαγών, συνεχής δέσμευση από όλα τα μέρη σε θέματα διαχείρισης και, φυσικά, μια αρχική επένδυση στο σύστημα.

Extranets

Για επιχειρήσεις που θέλουν να δουλεύουν πιο συνεργατικά με τους πελάτες τους, τα extranets μπορούν να αποτελέσουν ένα σημαντικό πλεονέκτημα.

Τι είναι ένα extranet

Ενώ το διαδίκτυο σάς επιτρέπει να δημοσιεύετε πληροφορίες για δημόσια κατανάλωση, το extranet παρέχει τη δυνατότητα σε ένα περιορισμένο (και αυστηρά καθορισμένο) αριθμό πελατών και προμηθευτών να μοιράζονται μεταξύ τους εμπιστευτικές πληροφορίες της επιχείρησής σας.

Πλεονεκτήματα των extranets

Όπως μια ιστοσελίδα, έτσι και ένα extranet γίνεται προσπελάσιμο μέσω ενός φυλλομετρητή σελίδων διαδικτύου (web browser). Μπορεί να είναι μια απλή, ασφαλής περιοχή ανταλλαγής εγγράφων που είναι πολύ μεγάλα για να αποσταλούν μέσω e-mail ή ένας χώρος όπου η εργασία μπορεί να παρακολουθείται και να εγκρίνεται από απόσταση. Η δυνατότητα που παρέχεται στους πελάτες για παρακολούθηση και έλεγχο της προόδου μπορεί να μειώσει την ανάγκη για ταξίδια και να ενισχύσει το αίσθημα συμμετοχής και συνεργασίας στα προγράμματα που εκτελούνται.

Οι επιχειρήσεις που έχουν ήδη ιστοσελίδες στο διαδίκτυο μπορούν να εγκαταστήσουν ένα extranet με πολύ χαμηλό κόστος. Με μεγαλύτερη επένδυση, ωστόσο, μπορούν να δημιουργήσουν ένα extranet που θα επιτρέπει στους πελάτες να έχουν πρόσβαση στο λογαριασμό τους, στα προϊόντα και στις πληροφορίες σχετικά με τα αποθέματα ή, ακόμη, και να κάνουν παραγγελίες.





Χρησιμοποιώντας την τεχνολογία Δικτύωση και ενδοδίκτυα εσωτερικής πρόσβασης (Intranets)

Δικτύωση

Ένα δίκτυο είναι απλώς ένα σύνολο από υπολογιστές συνδεδεμένους μεταξύ τους, που έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν και να μοιράζονται δεδομένα, λογισμικό, αποθηκευτικό χώρο, εκτυπωτές και άλλου είδους περιφερειακά.

Ένα σύνολο από υπολογιστές συνδεδεμένους με καλώδιο σε κοινό χώρο ονομάζεται Τοπικό Δίκτυο (Local Area Network - LAN).

Μια νέα και, προς το παρόν, αρκετά ακριβή εναλλακτική λύση στα LAN είναι τα ασύρματα LAN (που ονομάζονται αλλιώς και WiFis). Πρόκειται για δίκτυα που είναι εγκατεστημένα σε ένα χώρο και μεταφέρουν δεδομένα μέσω ραδιοκυμάτων, αντί καλωδίων. Και οι δύο παραπάνω κατηγορίες δικτύων ενώνουν υπολογιστές στην ίδια θέση σε ένα χώρο, ο οποίος, συνήθως, είναι το εσωτερικό μίας επιχείρησης (π.χ. το κτίριο των γραφείων της). Για το λόγο αυτό, ένα τέτοιο δίκτυο ονομάζεται και Intranet.

Τα δίκτυα τα οποία ενώνουν διαφορετικές θέσεις ονομάζονται Δίκτυα Ευρείας Περιοχής (Wide Area Networks - WAN). Αν το κόστος σύνδεσης απομακρυσμένων γραφείων είναι απαγορευτικό, θα μπορούσατε να εξετάσετε την επιλογή ενός VPN.

Ένα VPN χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση δεδομένων, ώστε να επιτρέπει την ασφαλή πρόσβαση στο δίκτυο υπολογιστών μιας επιχείρησης μέσω διαδικτύου. Αυτό είναι σίγουρα φτηνότερο από τη διασύνδεση γραφείων με αγορασμένες ή νοικιασμένες γραμμές.

Πλεονεκτήματα της δικτύωσης

Ακόμη κι αν μια επιχείρηση έχει λίγους υπολογιστές, μπορεί να ωφεληθεί από τη δικτύωση. Η δικτύωση επιτρέπει:

- κοινή χρήση υλικού
- κοινή πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων και λογισμικά προγράμματα
- χρήση αρχείων από κοινού
- χρήση e-mail.

Πάνω απ' όλα, ένα δίκτυο σας επιτρέπει να οργανώσετε την επιχείρησή σας: τα δεδομένα μπορούν να αποθηκεύονται κεντρικά, για τη διευκόλυνση της κατηγοριοποίησης, της ανάκτησης και της τήρησης αντιγράφων (back up).

Intranets

Ένα intranet είναι ένα ιδιωτικό δίκτυο για τους εργαζόμενους μιας επιχείρησης. Όπως ένα extranet πελατών, έτσι και το intranet χρησιμοποιεί ένα φυλλομετρητή σελίδων διαδικτύου (web browser) για την πρόσβαση σε πληροφορίες και την παρουσίασή τους. Όπως και με τις ιστοσελίδες του διαδικτύου, οι σελίδες του intranet μπορεί να είναι απλές σελίδες με νέα και στοιχεία επικοινωνίας έως πολύπλοκες εφαρμογές λογισμικού και βάσεις δεδομένων.

Πλεονεκτήματα των intranets

Τα intranet μπορούν να είναι εξαιρετικά αποτελεσματικά στην από κοινού χρήση πληροφοριών, όπως πληροφορίες που ανταλλάσσονται σε φόρουμ συζητήσεων, προφίλ εργαζομένων και δεδομένα on-line κατάρτισης, βελτιώνοντας, έτσι, την αποτελεσματικότητα και ενισχύοντας το ηθικό των εργαζομένων.

Μερικές μεγάλες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα intranet που διαθέτουν ως ένα νέο τρόπο διεξαγωγής on-line διοικητικών και διαχειριστικών λειτουργιών, καθώς και εργαλείων διαχείρισης ροής εργασιών. Για την επιτυχία της





Τεχνική ορολογία

ADSL (Assymetric Digital Subscriber Line)

Το ADSL είναι μια τεχνολογία που σας επιτρέπει να είστε "μόνιμως on-line" για τη μετάδοση ψηφιακής πληροφορίας σε υψηλές ταχύτητες με τη χρήση υπαρχουσών τηλεφωνικών γραμμών. Είναι ασύμμετρο (asymmetrical), γιατί μπορεί να λάβει πληροφορία σε μεγαλύτερες ταχύτητες απ' ό,τι μπορεί να αποστείλει, καθώς βασίζεται στη λογική ότι οι περισσότεροι χρήστες διαδικτύου λαμβάνουν ("κατεβάζουν") μεγαλύτερο όγκο πληροφοριών απ' ό,τι αποστέλλουν.

Τεχνολογίες μόνιμης σύνδεσης (always on)

Τεχνολογίες μόνιμης σύνδεσης, όπως το broadband και το GPRS, μπορούν να λαμβάνουν δεδομένα συνεχώς. Αυτό σημαίνει, για παράδειγμα, ότι μπορείτε να λαμβάνετε e-mail σε μόνιμη βάση, αντί να χρειάζεστε ένα modem για να συνδέεστε, κάθε φορά που αυτό απαιτείται.

ASP (Application Service Provider)

Πρόκειται για ένα είδος εταιρειών που παρέχει λογισμικό και υπηρεσίες τεχνολογίας της πληροφορίας μέσω Internet. Αναλαμβάνει εργασίες με τη μορφή της υπεργολαβίας, δίνοντας τη δυνατότητα σε πελάτες να αποφεύγουν την επένδυση σε υλικό, λογισμικό και τεχνική εμπειρία για την παροχή των υπηρεσιών τους, χωρίς τη μεσολάβηση τρίτων.

Χωρητικότητα καναλιού (Bandwidth)

Είναι η ποσότητα των δεδομένων που μπορεί να μεταφέρει ένα κανάλι σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Η ψηφιακή χωρητικότητα των καναλιών μετριέται σε bps.

bps (bits per second)

Είναι η μονάδα που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της ταχύτητας της μεταφοράς δεδομένων. Εκφράζεται συνήθως σε χιλιάδες (Kbps) ή σε εκατομμύρια (Mbps).

Ευρυζωνικά δίκτυα επικοινωνίας (Broadband)

Είναι μια σύνδεση που επιτρέπει γρήγορη

πολυκαναλική μετάδοση δεδομένων. Συνήθως χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια μόνιμη σύνδεση στο Internet, με ταχύτητα τουλάχιστον 256 Kbps, η οποία παρέχει τη δυνατότητα αποστολής και λήψης μεγάλων αρχείων.

Λογισμικό φυλλομετρητή (Browser software)

Είναι το λογισμικό που σας επιτρέπει να περιηγηθείτε στις ιστοσελίδες του διαδικτύου. Τυπικά παραδείγματα αποτελούν ο Internet Explorer και ο Netscape Navigator.

Πελάτης / Διακομιστής (Client / Server)

Πρόκειται για ένα δίκτυο το οποίο έχει έναν υπολογιστή υψηλών δυνατοτήτων (το διακομιστή ή διακομιστή αρχείων), ο οποίος λειτουργεί ως αποθήκη δεδομένων και ελέγχει την πρόσβαση σε αυτά, καθώς και ένα μεγάλο αριθμό σταθμών εργασίας και περιφερειακών σε μια σειρά από υπολογιστές (πελάτες) που είναι συνδεδεμένοι με το διακομιστή.

Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (Content Management System - CMS)

Είναι ένα σύστημα το οποίο επιτρέπει σε μη τεχνικά καταρτισμένο προσωπικό να τροποποιεί και να προσθέτει πληροφορίες σε μια ιστοσελίδα με τη χρήση μερικών απλών φορμών.

Διάσκεψη με δεδομένα (Data conferencing)

Η δυνατότητα να δουλεύετε συνεργατικά σε αρχεία χρησιμοποιώντας επικοινωνία μέσω βίντεο.

DSL (Digital Subscriber Line)

Η DSL είναι κάθε μορφή τεχνολογιών υψηλών ταχυτήτων, συμπεριλαμβανομένων των ADSL και ISDN, που χρησιμοποιεί υπάρχουσες τηλεφωνικές γραμμές.

Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange - EDI)

Το EDI είναι η ανταλλαγή επιχειρηματικών εγγράφων, όπως οι παραγγελίες και τα τιμολόγια, μεταξύ των υπολογιστών των εμπορικά συναλλασσόμενων μερών. Είναι γρήγορη, σας γλιτώνει από επεξεργασία έντυπων εγγράφων, σας παρέχει τη δυνατότητα μεγαλύτερου



ελέγχου στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η επιχείρησή σας και αναπτύσσει πιο στενές εμπορικές συνεργασίες, αυξάνοντας, τελικά, την ικανοποίηση των πελατών σας.

Κρυπτογράφηση (Encryption)

Πρόκειται για ένα μέτρο ασφάλειας όπου τα δεδομένα μετατρέπονται σε μια φόρμα για μετάδοση ή αποθήκευση η οποία είναι αδύνατο να διαβαστεί. Μόνο όσοι διαθέτουν τη συγκεκριμένη πληροφορία (κλειδί) για την αντίστροφη μετατροπή μπορούν, έπειτα, να αποκρυπτογραφήσουν τα δεδομένα και να τα επαναφέρουν σε αναγνώσιμη μορφή.

Ενδοδίκτυο εξωτερικής πρόσβασης (Extranet)

Μπορεί να θεωρηθεί ως μια ιστοσελίδα περιορισμένης πρόσβασης, η οποία χρησιμοποιείται για την ασφάλη, από κοινού χρήση επιχειρηματικών πληροφοριών με πελάτες και προμηθευτές.

Συχνές Ερωτήσεις (Frequently Asked Questions - FAQs)

Τα FAQs είναι τμήματα μιας ιστοσελίδας όπου, όπως δηλώνει και η ονομασία τους, οι επιχειρήσεις απαντούν στις πιο συχνές ερωτήσεις των επισκεπτών. Αυτή η υπηρεσία επιτρέπει στους επισκέπτες να ανακτούν γρήγορα την πληροφορία που χρειάζονται, δίνοντας παράλληλα τη δυνατότητα απασχόλησης μέρους του προσωπικού υποστήριξης της εταιρείας σας με πιο σύνθετα προβλήματα.

GSM

Δείτε το 3G.

GPRS

Δείτε το 3G.

HTML (HyperText Mark-up Language)

Είναι μία πολύ απλή γλώσσα υπολογιστή, στην οποία είναι γραμμένες οι περισσότερες ιστοσελίδες που υπάρχουν σήμερα στο διαδίκτυο. Αν δεν γνωρίζετε πώς να προγραμματίζετε σε HTML, διατίθενται ορισμένα πακέτα λογισμικού σε σχετικά προσιτή τιμή, τα οποία προσφέρουν φιλικά γραφικά περιβάλλοντα για την ανάπτυξη ιστοσελίδων και δεν απαιτούν ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις από εσάς.

Τα αποτελέσματα, ωστόσο, δεν είναι τόσο εντυπωσιακά, όσο αυτά των επαγγελματικά σχεδιασμένων σελίδων, αν και, στις περισσότερες περιπτώσεις, είναι παραπάνω από αρκετά για να κάνετε τη δουλειά σας.

Hyperlink

Είναι μια σύνδεση που μπορεί να επιλεγεί και να συνδέσει τμήματα πληροφοριών. Εμφανίζεται κυρίως στις ιστοσελίδες και μπορεί να συνδέσει οποιασδήποτε μορφής ηλεκτρονικά αρχεία.

Διαδίκτυο (Internet)

Το Internet είναι ένα παγκοσμιοποιημένο δίκτυο υπολογιστών, που σας δίνει τη δυνατότητα να έχετε πρόσβαση στις διαθέσιμες πληροφορίες από όλο τον κόσμο. Πρέπει να προσέξετε τη διαφορά του από τον Παγκόσμιο Ιστό (World Wide Web), ο οποίος αναφέρεται σε όλο το δίκτυο πληροφοριών που είναι διαθέσιμο στο Internet.

Ενδοδίκτυο εσωτερικής πρόσβασης (Intranet)

Μπορεί να θεωρηθεί και ως μια ιστοσελίδα που προορίζεται μόνο για εσωτερική χρήση σε έναν οργανισμό.

ISP (Internet Service Provider)

Είναι μια εταιρεία η οποία σας παρέχει πρόσβαση στο Internet.

Τοπικά Δίκτυα (Local Area Network - LAN)

Πρόκειται για έναν τρόπο σύνδεσης υπολογιστών μεταξύ τους που επιτρέπει την κοινή χρήση πληροφοριών και περιφερειακών συσκευών, όπως οι εκτυπωτές.

Modem (modulator / demodulator)

Είναι μια συσκευή η οποία μετατρέπει τα ψηφιακά σήματα των υπολογιστών σε αναλογικά σήματα, ώστε να μπορούν να μεταδοθούν μέσω τηλεφωνικών γραμμών.

PDA (Personal Device Assistant)

Είναι γνωστό, επίσης, και ως palm-top. Είναι ένας υπολογιστής με τη μορφή ηλεκτρονικής ατζέντας. Η υπολογιστική ισχύς του αυξάνεται ολοένα και περισσότερο και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως εναλλακτική λύση για το φορητό υπολογιστή.

PDF (Portable Document Format)

Το PDF είναι η πιο κοινή μορφή αρχείων τα οποία αποθηκεύονται για μετάδοση μέσω διαδικτύου. Διατηρεί όλες τις μορφοποιήσεις των εκτυπωμένων κειμένων και μπορεί να επισκοπηθεί μέσω του Acrobat Reader, λογισμικό το οποίο είναι διαθέσιμο σε οποιονδήποτε χρήστη, χωρίς χρέωση.

Περιφερειακά (Peripherals)

Οτιδήποτε είναι συνδεδεμένο με την κύρια μονάδα υπολογιστή, όπως το πληκτρολόγιο, η οθόνη ή ο εκτυπωτής.

Μηχανές Αναζήτησης (Search Engines)

Πρόκειται για λογισμικά, όπως το Google, το Yahoo και το Lycos, που σας επιτρέπουν να βρείτε τις πληροφορίες που ψάχνετε στο Internet, με την αναζήτηση μιας συγκεκριμένης λέξης ή φράσης σε υπάρχουσες ιστοσελίδες.

Πλοήγηση στο διαδίκτυο (Surfing)

Έκφραση της αργκό, η οποία αναφέρεται στη διαδικασία της πλοήγησης στο Internet, δηλαδή στην επίσκεψη διάφορων ιστοσελίδων.

3G

Αυτός ο όρος αναφέρεται στην “τρίτη γενιά” ασύρματων τεχνολογιών. Αναμένεται να κυριαρχήσει τα επόμενα χρόνια, καθώς θα προσφέρει μεγάλες ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων και υψηλότερης ποιότητας βίντεο και ήχο από την υπάρχουσα τεχνολογία στις κινητές επικοινωνίες. Το 3G είναι, επίσης, γνωστό και ως Universal Mobile Telecommunication Service (UMTS)

Τα περισσότερα υπάρχοντα κινητά τηλέφωνα είναι τεχνολογίας 2G (γνωστή κυρίως ως GSM ή Global System Mobile) ή 2.5G (γνωστή κυρίως ως GPRS ή General Packet Radio Services) και έχουν περιορισμένη χωρητικότητα μετάδοσης δεδομένων, η οποία περιορίζει την ποσότητα και τον τύπο των δεδομένων τα οποία μπορούν να διαχειριστούν.

UMTS (Universal Mobile Telecommunication Service)

Δείτε το 3G.

Βιντεοδιάσκεψη (Videoconferencing)

Η επικοινωνία βίντεο και ήχου μεταξύ δύο ή περισσότερων μερών.

Virtual Private Network (VPN)

Ένα VPN χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση δεδομένων για την ασφαλή πρόσβαση στο δίκτυο μιας εταιρείας μέσω Internet. Είναι σημαντικά φτηνότερο από τη σύνδεση απομακρυσμένων γραφείων με αγορασμένες ή νοικιασμένες γραμμές.

WAN (Wide Area Network)

Πρόκειται για έναν τρόπο σύνδεσης υπολογιστών σε διαφορετικές και απομακρυσμένες μεταξύ τους θέσεις σε έναν κοινό χώρο, ο οποίος επιτρέπει την από κοινού χρήση πληροφοριών και περιφερειακών συσκευών, όπως π.χ. οι εκτυπωτές.

Wap (Wireless Application Protocol)

Μία γλώσσα υπολογιστή που επιτρέπει σε ασύρματες συσκευές, όπως τα κινητά τηλέφωνα, να έχουν πρόσβαση στο Internet.

WiFi (Wireless Fidelity)

Αναφέρεται στα ασύρματα τοπικά δίκτυα (LANs), δηλαδή σε δίκτυα εγκατεστημένα σε κάποιο χώρο, που μεταφέρουν δεδομένα μέσω ραδιοκυμάτων, αντί καλωδίων.

World Wide Web

Δείτε το Internet.

