



Πανεπιστήμιο Αιγαίου

# ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

## Ενότητα 6: Αξιοποίηση Νέων Τεχνολογιών

Δρ. Ιάσων Κουφοδόντης

MBA



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



# Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



# Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



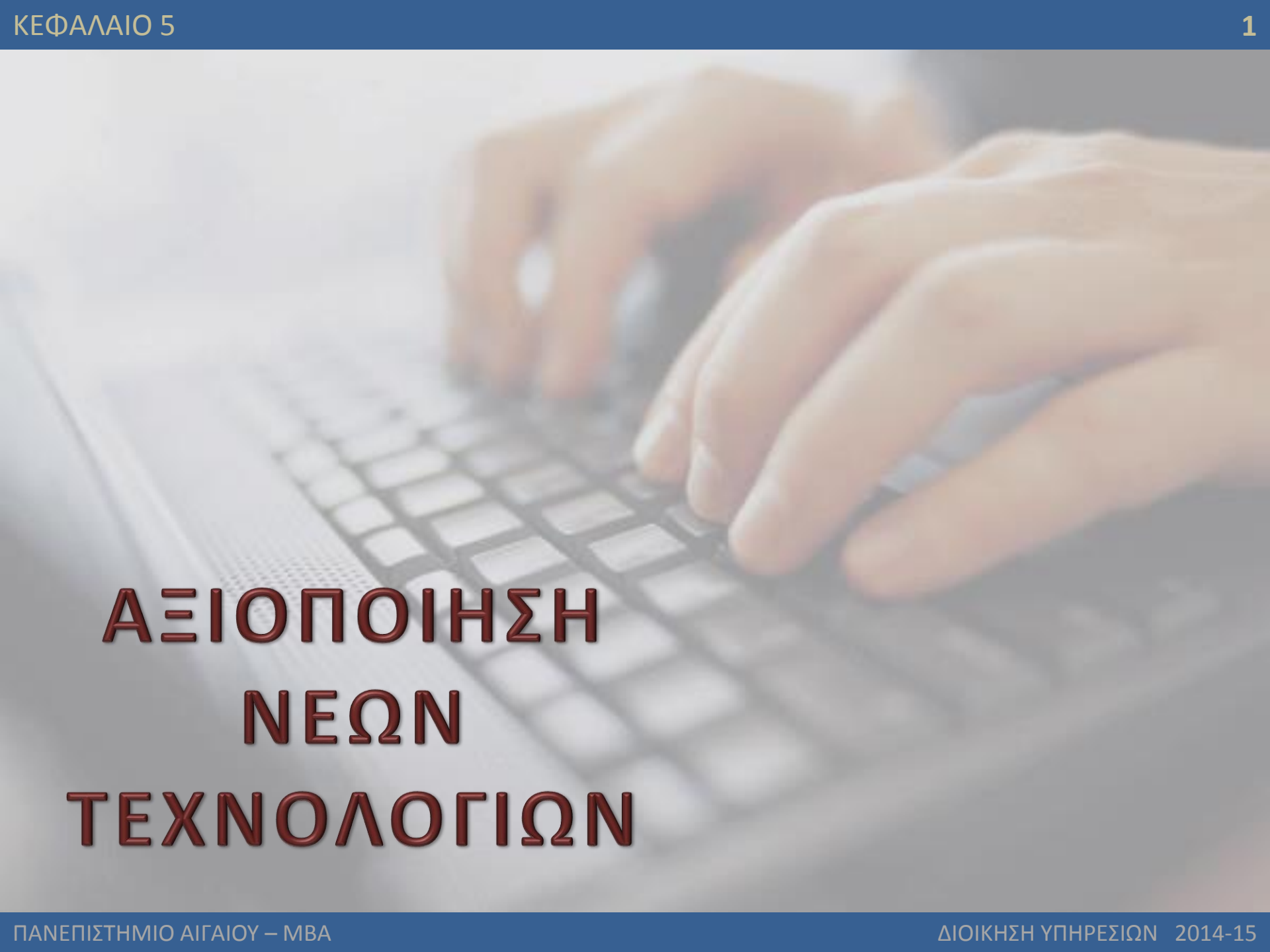
Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





# ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

# Εκπαιδευτικοί Στόχοι 1/2

- *Περιγραφή των κύριων τεχνολογιών στην παροχή υπηρεσιών.*
- *Παρουσίαση των τάσεων και της εξέλιξης στην αυτοεξυπηρέτηση.*
- *Κατηγοριοποίηση υπηρεσιών με βάση το βαθμό και το είδος της αυτοεξυπηρέτησης.*

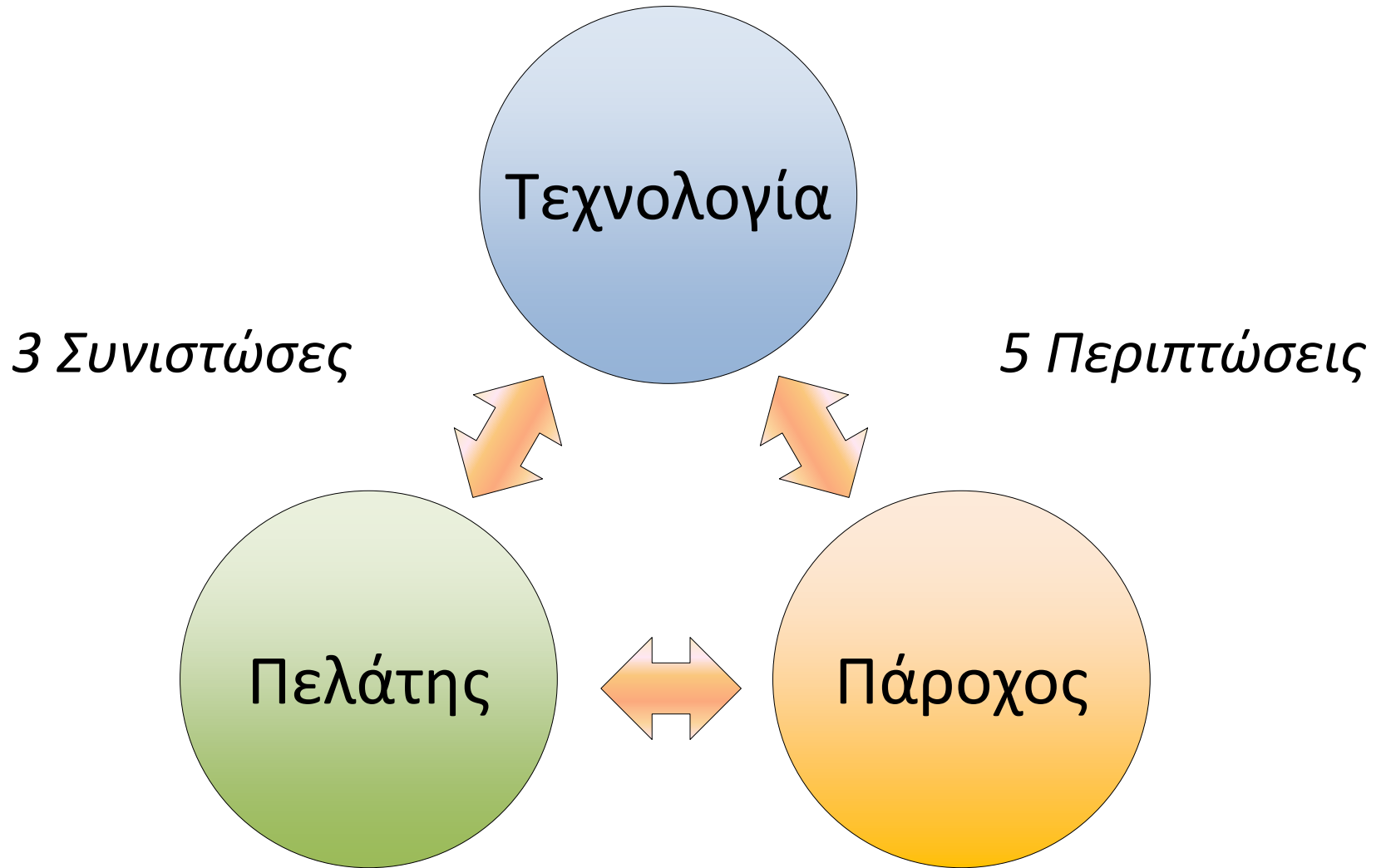


## Εκπαιδευτικοί Στόχοι 2/2

- *Αναγνώριση τυπικών μοντέλων ηλεκτρονικού εμπορίου.*
- *Κατανόηση της σημασίας της ευελιξίας και των οικονομιών κλίμακος για την επιτυχία του ηλεκτρονικού εμπορίου.*



# Ο Ρόλος της Τεχνολογίας



# Ο Ρόλος της Τεχνολογίας

# 1

## Παροχή χωρίς τεχνολογία

Τεχνολογία

Πελάτης



Πάροχος

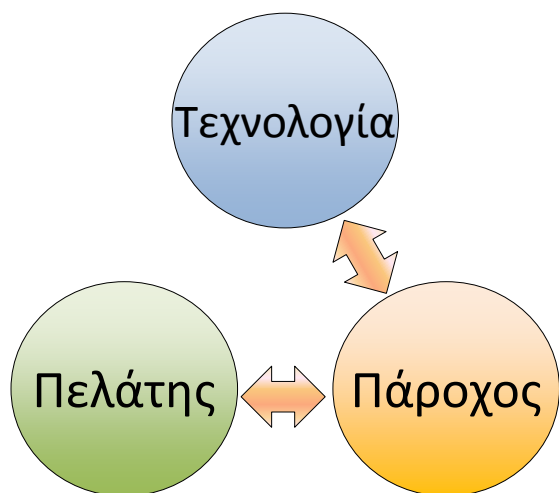




# Ο Ρόλος της Τεχνολογίας

## 2

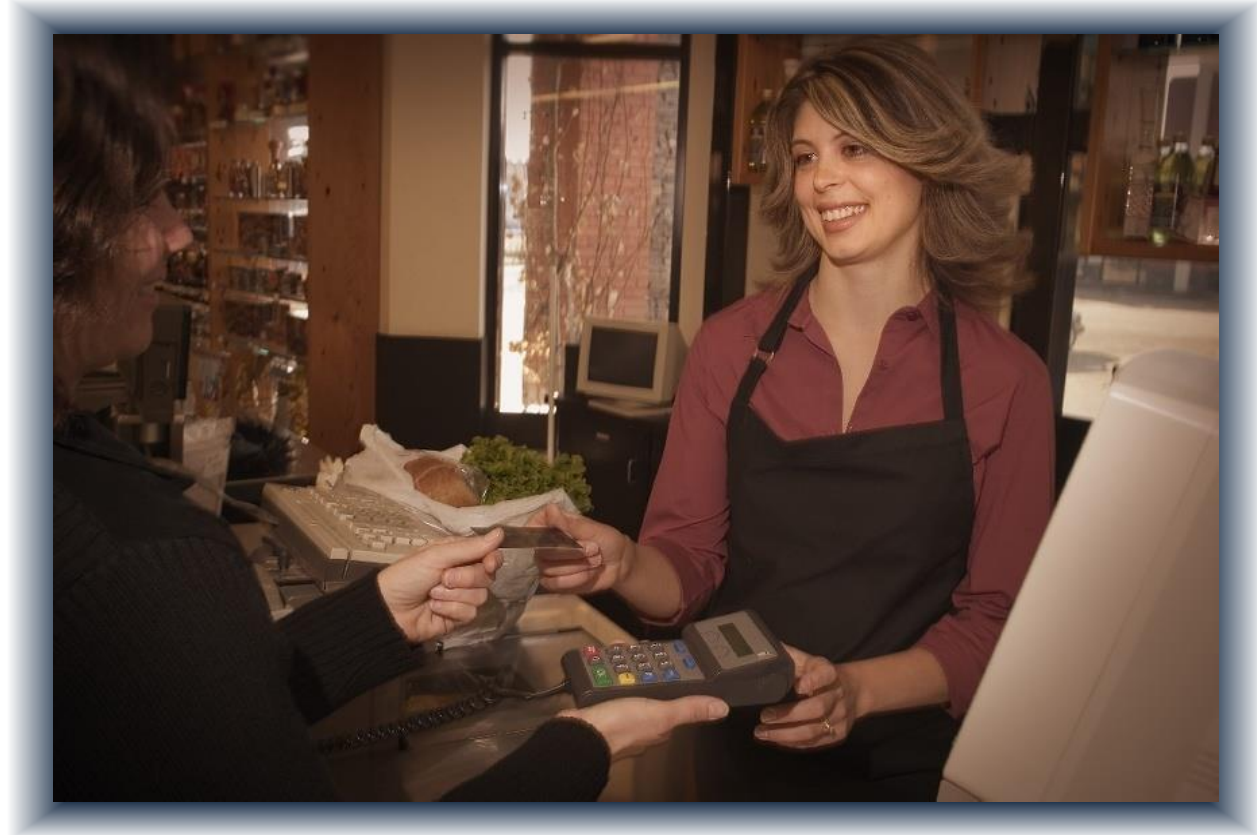
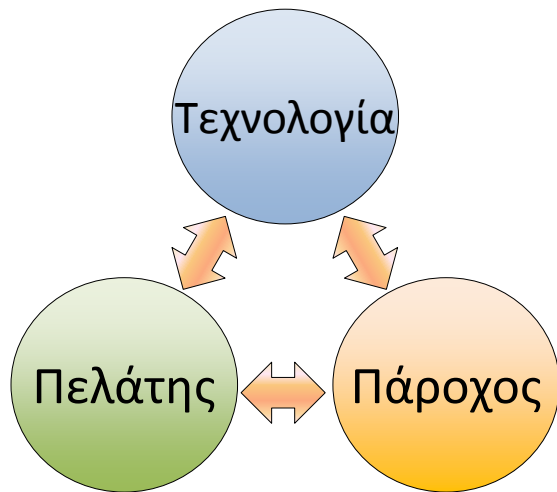
### Παροχή με υποβοήθηση τεχνολογίας



# Ο Ρόλος της Τεχνολογίας

## 3

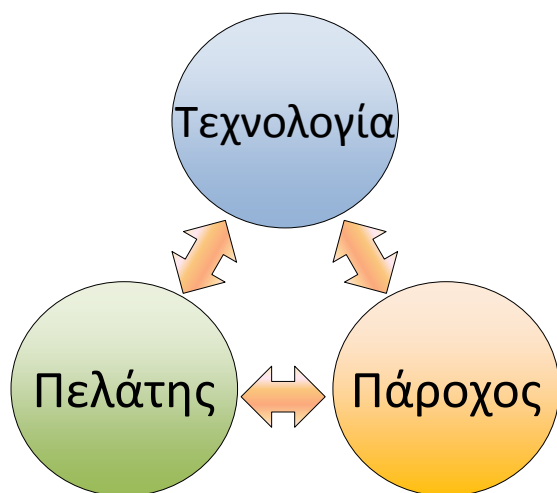
Παροχή με χρήση τεχνολογίας



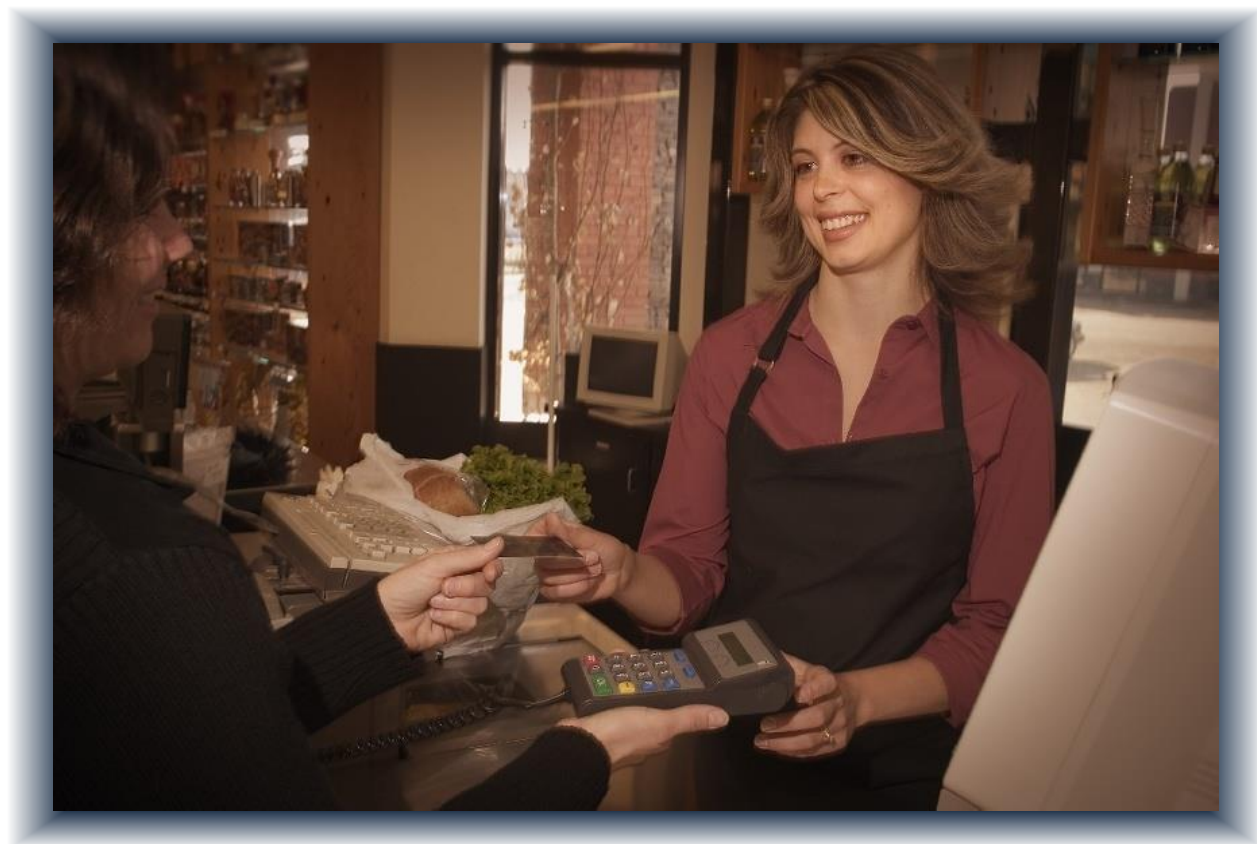
# Ο Ρόλος της Τεχνολογίας

## 3

Παροχή με χρήση τεχνολογίας



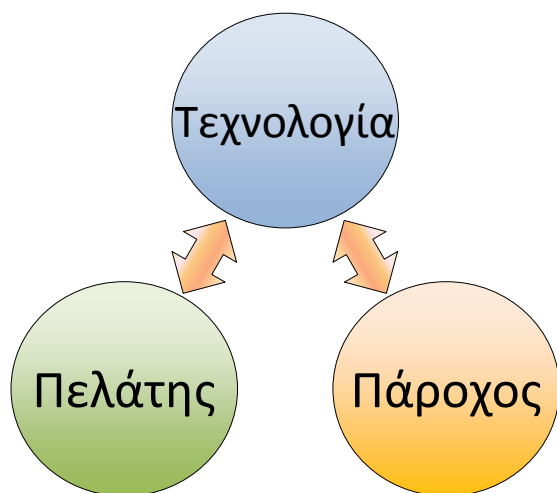
*Άλλο παράδειγμα  
από την Ελλάδα;*



# Ο Ρόλος της Τεχνολογίας

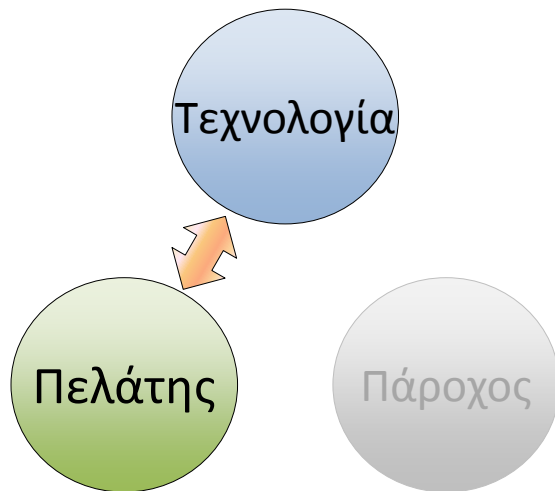
## 4

Παροχή με μεσολάβηση τεχνολογίας



# Ο Ρόλος της Τεχνολογίας

## 5 Παροχή δημιουργούμενη από τεχνολογία



A screenshot of a mobile application interface for a grocery store. The interface is divided into several sections:

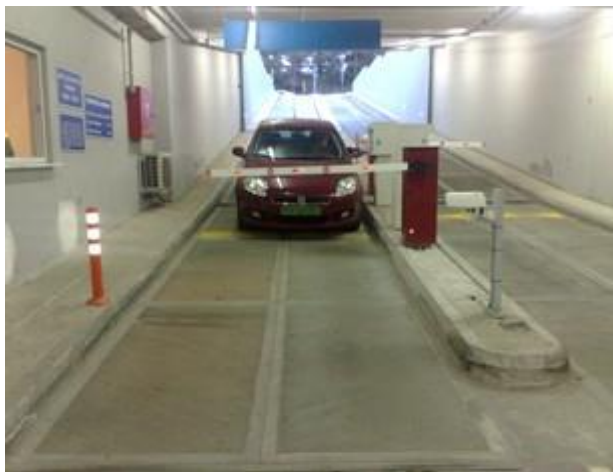
- Top Section:** A banner image showing a person pushing a shopping cart filled with groceries.
- Left Sidebar (Green background):**
  - Προϊόντα & Υπηρεσίες (Products & Services) with a shopping cart icon.
  - ΠΡΟΪΟΝΤΑ (PRODUCTS)
  - 15ΘΗΜΕΡΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ (15-DAY OFFERS)
  - PLUS VISA logo.
  - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (SERVICES)
    - Δωρεάν Αποστολή (Free Delivery)
    - Παραγγελίες (Orders)
    - Ανοιχτή Γραμμή (Open Line)
    - Δωροεπιταγή (Gift Certificate)
    - Καρτοκινητή (Card Payment)
    - Εξόφληση ΔΕΗ (Electricity Bill Payment)
    - Western Union
    - Α.Τ.Μ (ATM)
    - Cash Back
    - Εξόφληση Nova (Nova Bill Payment)
- Right Section:**
  - Προϊόντα & Υπηρεσίες (Products & Services)
  - Δελτίο Παραγγελίας (Order Slip)
  - Bottom image: A white delivery van parked in front of a residential building.

# Εξέλιξη της Αυτοεξυπηρέτησης

Τομέας υπηρεσιών	Εξυπηρέτηση από υπάλληλο	Υποβοήθηση από τεχνολογία	e-υπηρεσία
Τράπεζες	Ταμίας	ΑΤΜ	e-banking π.χ. ΝΒG
Σούπερ μάρκετ	Υπάλληλος	Ταμείο Self Service	Online παραγγελίες π.χ. ΑΒ
Αεροπορικές ετ.	Υπάλληλος	Αυτόματο Check-In	e-check-in π.χ. Aegean
Εστιατόρια	Σερβιτόρος	Αυτόματος πωλητής αναψυκτικών	Online παραγγελίες π.χ. e-food.gr
Βιβλιοπωλεία	Πωλητής	Τερματικό Βάσης Δεδομένων	e-shop π.χ. Public
Σχολεία	Δάσκαλος	Λογισμικό σε CD	Τηλεκπαίδευση
Τυχερά παιχνίδια	Γκρουπιέρης	Βιντεο-πόκερ	On-line καζίνο

# Κατηγοριοποίηση Αυτοεξυπηρέτησης

Σειριακά – σταθερά	<i>Πύλη πάρκινγκ</i>
Σειριακά – μεταβλητά	<i>ATM</i>
Αναπαραγωγής	<i>Αυτόματη τηλεφωνική εξυπηρέτηση</i>
Αριθμητικού ελέγχου	<i>TAXIS</i>
Νοήμονα	<i>Αυτόματος πιλότος</i>
Έμπειρα Συστήματα	<i>Λογισμικό ασφαλίσεων</i>
Πλήρως αυτοματοποιημένα	<i>Μεταφορά χρημάτων</i>



• Μεταφορές εντός ΑΤΕbank → Μεταφορές σε Λογαριασμούς σας

Καλωσορίζετε Κύριε: CHRISTOFOROS KONSTANTINIDIS Τελευταία Είσοδος: 01/10/2007 12:32 Τονή Σπυ

Ο διαθέσιμος χρόνος πριν την αποσύνδεσή σας από την υπηρεσία λόγω αδράνειας είναι 15 λεπτά

Μεταφορές εντός ΑΤΕbank > Μεταφορά σε Προσωπικούς Λογαριασμούς

Μεταφορά σε Προσωπικούς Λογαριασμούς

Λογαριασμός Χρέωσης	Λογαριασμός Πιστώσεως
<input type="radio"/> Ο Λογαριασμός μου	<input type="radio"/> Ο Λογαριασμός μου
Αριθμός Λογαριασμού [ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ(EUR)-0170150000374]	Αριθμός Λογαριασμού [ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ(EUR)-0170150000374]
Ποσό Μεταφοράς [EUR]	
Σχόλιο Συναλλαγής (Λογαριασμός Πιστώσεως)	
Σχόλιο Συναλλαγής (Λογαριασμός Χρέωσης)	
Μεταμηνιαίο Συναλλαγής	

Πρόβλεψη Αποθήκευση Εκτέλεση Μεταφοράς Καθαρισμός Προσθήκη σε Λίστα

# Αυτοεξυπηρέτηση: Μερικές Σκέψεις

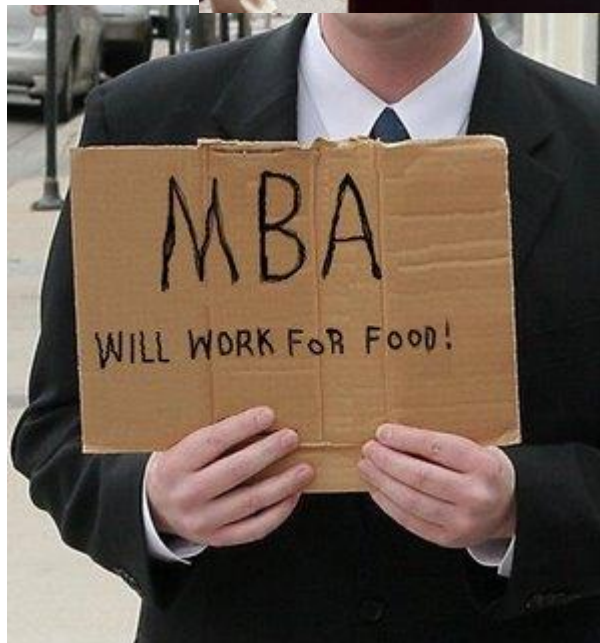




# Αυτοεξυπηρέτηση: Μερικές Σκέψεις



# Αυτοεξυπηρέτηση: Μερικές Σκέψεις



Σύγχρονες Υπηρεσίες,  
Αυτοεξυπηρέτηση  
& Θέσεις Εργασίας

*Ποιος δουλεύει;  
Ποιος πληρώνεται;  
Μειώνεται τελικά το  
«συνολικό» κόστος;*

# Τεχνολογίες Αυτοεξυπηρέτησης & Ζητήματα προς Επίλυση

- Η υιοθέτηση μιας τεχνολογίας αυτοεξυπηρέτησης από έναν πελάτη ακολουθεί κάποια προβλέψιμη ροή;  
(π.χ. faq;)
- Πώς μπορούμε να μετρήσουμε την ποιότητα της αυτοεξυπηρέτησης;  
(π.χ. ευκολία χρήσης, απόλαυση, έλεγχος;)
- Ποιος είναι ο βέλτιστος συνδυασμός αυτοματοποιημένης και προσωπικής εξυπηρέτησης;  
(π.χ. ανάλογα με είδος εξυπηρέτησης ή τμήμα υπηρεσίας;)
- Ποια είναι τα όρια της αυτοεξυπηρέτησης με δεδομένη την απώλεια της ανθρώπινης επαφής;  
(π.χ. υποβάθμιση εμπειρίας;)

# Τεχνολογική Σύγκλιση & e-Εμπόριο

- Διαδίκτυο
- WWW και υπερκείμενα
- Διεθνές τηλεφωνικό δίκτυο
- Πρότυπο ανταλλαγής δεδομένων (TCP/IP)
- Σύστημα διευθύνσεων διαδικτύου (URL)
- Προσωπικοί υπολογιστές και άλλες συσκευές
- Βάσεις δεδομένων πελατών
- Ήχοι και εικόνες (πολυμέσα)
- Λογισμικό πλοήγησης (browser)

# Τυπικοί Σκοποί Ιστότοπων

- Κανάλι λιανικών πωλήσεων (π.χ. e-shop)
- Συμπληρωματικό κανάλι (π.χ. public.gr – Public)
- Τεχνική υποστήριξη (π.χ. Microsoft Knowledge Base)
- Βελτίωση υπάρχουσας υπηρεσίας (π.χ. HEAL Link)
- Επεξεργασία παραγγελιών (π.χ. Aegean Airlines)
- Μεταφορά πληροφοριών (π.χ. cars.gr, adslgr.com)
- Οργανώσεις μελών (π.χ. ΤΕΕ)
- Παιχνίδια (π.χ. WoW)

# Μοντέλα e-Επιχειρηματικότητας

- Πάροχος περιεχομένου: Reuters
- Απευθείας πωλήσεις: Dell
- Πάροχος πλήρους υπηρεσίας: Microsoft
- Μεσάζων: eBay
- Διαμοιραζόμενη υποδομή: SABRE
- Εικονική Κοινότητα: diorismos.gr, proslipsis.gr κ.λπ.
- Συνολικού περιεχομένου: usa.gov

# Οικονομικά e-Επιχειρηματικότητας

## Πηγές Εσόδων

- Χρεώσεις συναλλαγών
- Πληροφορίες και συμβουλές
- Χρεώσεις υπηρεσιών και προμήθειες
- Χρεώσεις διαφήμισης και προβολής

## Ιδιοκτησία

- Σχέσεις με πελάτη
- Δεδομένα πελάτη
- Συναλλαγές πελάτη

(Weill & Vitale, *Place to Space*, HBS Press, 2001)

# Συμβατικές και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Χαρακτηριστικά	Συμβατικές	Ηλεκτρονικές
Επαφή	<i>Πρόσωπο με πρόσωπο</i>	<i>Πρόσωπο με Οθόνη</i>
Διαθεσιμότητα	<i>Εργάσιμες ώρες</i>	<i>Οποτεδήποτε</i>
Πρόσβαση	<i>Μετάβαση</i>	<i>Οπουδήποτε</i>
Αγορά	<i>Τοπική</i>	<i>Παγκόσμια</i>
Ατμόσφαιρα	<i>Φυσικό περιβάλλον</i>	<i>Ψηφιακό περιβάλλον</i>
Πληρωμή	<i>Μετρητά ή κάρτα</i>	<i>Πιστωτική κάρτα</i>
Διαφοροποίηση	<i>Εξατομίκευση</i>	<i>Ευκολία</i>
Ιδιωτικότητα	<i>Κοινωνική επαφή</i>	<i>Ανωνυμία</i>



# Σύγκριση: Αγορά Τροφίμων

	Συμβατικές Αγορές	Αγορές On-line
Πλεονεκτήματα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εντοπισμός νέων προϊόντων</li> <li>• Ζωντανά «δείγματα» προϊόντων</li> <li>• Κοινωνική επαφή</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευκολία</li> <li>• Εξοικονόμηση χρόνου</li> <li>• Λιγότερη παρόρμηση</li> </ul>
Μειονεκτήματα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ουρές και αναμονή</li> <li>• Κουραστική μεταφορά</li> <li>• Παρορμητικές αγορές</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Λιγότερος έλεγχος</li> <li>• Χρειάζεται υπολογιστή</li> <li>• Μεταφορικά κόστη</li> </ul>

# Οικονομίες Κλίμακος e-Υπηρεσιών

Διαστάσεις	Χαμηλή	Εκμετάλλευση Οικονομιών Κλίμακος		Υψηλή
Διάρκεια	Πώληση αγαθών (e-εμπόριο)	Πώληση υπηρεσιών με αγαθά	Πώληση υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	Πώληση πληροφοριών (e-υπηρεσίες)
Πληροφορίες & αγαθά	Αγαθά	Αγαθά με υποστηρικτικές υπηρεσίες	Πληροφορίες με κάποιες υπηρεσίες	Κυρίως πληροφορίες
Επαφή πελάτη	Επεξεργασία παραγγελιών	Εξυπηρέτηση τηλεφωνικού κέντρου	Τηλεφωνικό κέντρο ως εφεδρεία	Αυτοεξυπηρέτηση
Τυποποίηση & εξατομίκευση	Μεμονωμένες παραγγελίες	Ορισμένη εξατομίκευση	Περιορισμένη εξατομίκευση	Μαζική παροχή
Κόστη διεκπεραίωσης	Αποστολή, αποθήκευση	Αποστολή	Ταχυδρόμηση	Ψηφιακή μορφή
Εξυπηρέτηση μετά την πώληση	Πιθανές επιστροφές	Εξ αποστάσεως συντήρηση	Απάντηση ερωτημάτων	Καμία
Παράδειγμα υπηρεσίας	Ηλεκτρονικό κατάστημα	Τεχνική υποστήριξη υπολογιστών	Διαδικτυακό ταξιδιωτικό γραφείο	Μεταπώληση αυτοκινήτων
Παράδειγμα επιχείρησης	e-shop.gr	pcexpress.gr	airtickets.gr	car.gr

# Θέματα προς Συζήτηση

- Συνάδει η έννοια της αυτοεξυπηρέτησης με την έννοια του lean consumption;
- Υπάρχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά σε καταναλωτές που υιοθετούν νωρίς την αυτοεξυπηρέτηση;
- Μπορούμε να έχουμε αυτοδιόρθωση όταν η αυτόεξυπηρέτηση αποτυγχάνει;