


# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΜΗΜΑ Α3

Σχολικό έτος 2014 – 2015



## Περίληψη

Στις μέρες μας ο τρόπος διεξαγωγής των αγορών και των συναλλαγών έχει διαφοροποιηθεί κατά πολύ. Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει αναπτυχθεί με γρήγορους ρυθμούς στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Το γεγονός αυτό αποτέλεσε το αντικείμενο της έρευνας μας. Επιπλέον ασχοληθήκαμε με το ηλεκτρονικό εμπόριο διότι οι μαθητές της Β' τάξης του σχολείου μας αποφάσισαν να δημιουργήσουν ένα δικό τους e-shop στα πλαίσια δημιουργίας μιας εικονικής επιχείρησης.

Στην έρευνά μας περιλαμβάνεται ο ορισμός του ηλεκτρονικού εμπορίου, ο τρόπος λειτουργίας του, το ιστορικό του και οι προϋποθέσεις για τη λειτουργία ενός ηλεκτρονικού καταστήματος.

Συμμετείχαν οι μαθητές:

**Ομάδα 1:** Ιστορικά στοιχεία για το ηλεκτρονικό εμπόριο

Αποστολοπούλου Ελένη  
Στεργιώτη Πανωραία

**Ομάδα 2:** Τι είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Λυμπέρη Ευγενία  
Βόγκλις Βοϊσάβα  
Καραγιάννη Διονυσία  
Παναγιωτοπούλου Ειρήνη  
Πούλα Αλέξανδρος

**Ομάδα 3:** Τρόπος λειτουργίας ηλεκτρονικού εμπορίου.

Νικηταρά Άντζελα  
Τσακοπιάκος Θοδωρής  
Σπυρόπουλος Εμμανουήλ

**Ομάδα 4:** Προϋποθέσεις λειτουργίας ηλεκτρονικού εμπορίου

Ζορμπάνου Δήμητρα  
Καραβίδα Διονυσία  
Ξένου Κυριακή  
Ματσούκα Θεώνη  
Λάλης Χαράλαμπος

**Ομάδα 5:** Τρόποι πληρωμής σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα.

Αποστολοπούλου Ιωάννα  
Κούτρα Ανδρονίκη  
Ιβάνοφ Ράντι

Επιβλέπων καθηγητής: Αλέξανδρος Μπόκος, ΠΕ19 Πληροφορικής

## Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη .....	1
Πρόλογος / Εισαγωγή .....	4
Θεωρητικό μέρος – Προβληματική του θέματος.....	4
Διαδικασία της έρευνας – Μεθοδολογία.....	4
Αποτελέσματα .....	4
1. Ιστορικά στοιχεία για το ηλεκτρονικό εμπόριο .....	4
2. Τι είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο.....	6
3. Τρόπος λειτουργίας ηλεκτρονικού εμπορίου .....	7
Συναλλαγές μεταξύ Καταναλωτών .....	7
Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων .....	8
Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων.....	8
Εσωτερικό εμπόριο .....	9
4. Οι προϋποθέσεις λειτουργίας ενός ηλεκτρονικού καταστήματος. ....	9
5. Τρόποι πληρωμής σε ένα ηλεκτρονικό εμπόριο .....	10
Κατάθεση στην τράπεζα.....	10
Αντικαταβολή .....	11
Πληρωμή με πιστωτική κάρτα .....	11
Πληρωμές μέσω τηλεφώνου .....	12
BITCOIN .....	13
Συμπεράσματα – Αναστοχασμός.....	13
Βιβλιογραφία .....	14

## Πρόλογος / Εισαγωγή

Μέσα από το μάθημα της ερευνητικής εργασίας ερευνήθηκε το ζήτημα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει μπει κατά πολύ στην καθημερινότητά μας αφού είναι ένας νέος τύπος εμπορίου που υποστηρίζουν οι περισσότεροι καταναλωτές. Σκοπός της έρευνας είναι η διεξαγωγή του ηλεκτρονικού εμπορίου με ασφάλεια.

## Θεωρητικό μέρος – Προβληματική του θέματος

Η εξέλιξη της τεχνολογίας έχει επηρεάσει πολύ τον τρόπο ζωής μας. Έτσι πολλοί τομείς όπως ιατρική, εκπαίδευση, εμπόριο κ.λ.π έχουν εξελιχθεί. Ο άνθρωπος χρησιμοποιεί την τεχνολογία για διάφορες δραστηριότητές του. Μέσα σ' αυτές περιλαμβάνεται η αγορά διάφορων προϊόντων.

- Ιστορικό Ηλεκτρονικού εμπορίου
- Τι είναι ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Τρόποι λειτουργίας ηλεκτρονικού εμπορίου
- Προϋποθέσεις - Λειτουργίας ενός ηλεκτρονικού καταστήματος
- Τρόποι πληρωμής σε ένα ηλεκτρονικό Εμπόριο.

## Διαδικασία της έρευνας – Μεθοδολογία

Όσον αφορά την έρευνα και τη συλλογή πληροφοριών για το ηλεκτρονικό εμπόριο χωριστήκαμε σε 5 διαφορετικές ομάδες, σε καθεμία από τις οποίες ανατέθηκε και από μία διαφορετική ενότητα. Στη συνέχεια επισκεφθήκαμε το Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων – ΙΤΥΕ, όπου μας μίλησε η κ. Φωκά η οποία απάντησε στα ερωτήματά μας. Εκτός αυτού ανατρέξαμε και σε διάφορες ιστοσελίδες στο διαδίκτυο ολοκληρώνοντας έτσι τη διαδικασία αναζήτησης πληροφοριών για το θέμα που μας απασχολούσε.

## Αποτελέσματα

### 1. Ιστορικά στοιχεία για το ηλεκτρονικό εμπόριο

Αρχικά, το ηλεκτρονικό εμπόριο αναγνωρίστηκε ως η διευκόλυνση ηλεκτρονικών εμπορικών συναλλαγών, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες όπως η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων και η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων.

Αυτές εισήχθησαν **στα τέλη του 1970** επιτρέποντας στις επιχειρήσεις να στέλνουν εμπορικά φυλλάδια όπως, παραγγελίες αγοράς ή ηλεκτρονική έκδοση τιμολογίων. Η ανάπτυξη και αποδοχή των πιστωτικών καρτών των αυτόματων τραπεζικών μηχανών και τηλεφωνικών καταθέσεων.

Η ανάπτυξη και αποδοχή των πιστωτικών καρτών των αυτόματων τραπεζικών μηχανών και τηλεφωνικών καταθέσεων τη **δεκαετία του 1980** αποτελούν επίσης

μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου. Μία ακόμα μορφή του ήταν το σύστημα αεροπορικών κρατήσεων που τυποποιήθηκε από την εταιρία Sabre στις ΗΠΑ και την Travicom στο Ηνωμένο Βασίλειο.

**Από το 1990** και έπειτα, το ηλεκτρονικό εμπόριο περιείχε επιπρόσθετα το σύστημα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού, την αναζήτηση και την αποθήκευση δεδομένων. Στις μέρες μας, το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει τα πάντα, από την παραγγελία ψηφιακού περιεχομένου για άμεση διαδικτυακή κατανάλωση έως και την παραγγελία συμβατικών αγαθών και υπηρεσιών, αλλά και τις υπηρεσίες που διευκολύνουν άλλες μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου.



Επίσης, ένα από τα πρώτα ηλεκτρονικά καταστήματα είναι το Amazon. Το Amazon είναι μια αμερικανική πολυεθνική εταιρεία ηλεκτρονικού εμπορίου με έδρα το Σιάτλ, Ουάσιγκτον, στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και είναι το μεγαλύτερο κατάστημα λιανικής πώλησης στο κόσμο. Η εταιρεία παράγει επίσης δικά της προϊόντα - κυρίως το Amazon Kindle e-book reader και παρέχει και υπηρεσίες cloud. Το Amazon έχει ξεχωριστές ιστοσελίδες για κάθε χώρα.

Ένας από τους ιδρυτές του Amazon, ήταν ο Jeff Bezos (Τζεφ Μπέζος). Ο Μπέζος ίδρυσε την εταιρεία (ως Cadabra) τον Ιούλιο του 1994 στην Ουάσιγκτον και η ιστοσελίδα του amazon.com άρχισε να λειτουργεί το 1995 οπότε και πούλησε το πρώτο του βιβλίο.

# amazon

The Amazon logo consists of the word 'amazon' in a bold, lowercase, sans-serif font. Below the text is a curved orange arrow that starts under the 'a' and points towards the 'z', resembling a smile.

Το Amazon ξεκίνησε ως ένα online βιβλιοπωλείο, αλλά σύντομα άρχισε να πουλάει CD, DVD, MP3, ηλεκτρονικά είδη, software, video games, ρούχα, έπιπλα, τρόφιμα, κοσμήματα, παιχνίδια και πολλά άλλα.

Το Amazon σήμερα έχει γραφεία, αποθήκες προϊόντων, κέντρα εξυπηρέτησης πελατών και κέντρα ανάπτυξης λογισμικού σε όλη τη Βόρεια Αμερική, Λατινική Αμερική, την Ασία και την Ευρώπη.

Το amazon.com προσελκύει τουλάχιστον 615 εκατομμύρια επισκέπτες ετησίως, δύο φορές τον αριθμό των walmart.com. Το Amazon προσελκύει περίπου 65 εκατομμύρια πελάτες στην ιστοσελίδα της των ΗΠΑ ανά μήνα.



## 2. Τι είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο

Πρώτα οφείλουμε να διευκρινίσουμε ότι ο όρος ηλεκτρονικό εμπόριο είναι αδόκιμος όπως άλλωστε δεν υπάρχει τηλεοπτικό, ραδιοφωνικό ή ταχυδρομικό εμπόριο.

Στην κυριολεξία, το Internet δίνει τη δυνατότητα στον έμπορο και στον καταναλωτή να έρθουν σε επαφή. Αν η προσφορά του εμπόρου, είναι συμφέρουσα, τότε έχουμε μια εμπορική συναλλαγή εξ' αποστάσεως.

Με απλά λόγια θα μπορούσαμε να πούμε πως ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η αγοραπωλησία προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του Internet. Πολλοί άνθρωποι νομίζουν ότι το Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι απλώς να διαθέτει μια επιχείρηση ένα δικτυακό τόπο. Αλλά το Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι κάτι πολύ παραπάνω από αυτό. Υπάρχουν πολλές εφαρμογές του Ηλεκτρονικού Εμπορίου:

- ηλεκτρονική τραπεζική,
- αγορά προϊόντων και υπηρεσιών από ηλεκτρονικά καταστήματα και εμπορικά κέντρα,
- αγορά μετοχών,



- εύρεση επαγγέλματος, η διεξαγωγή μιας δημοπρασίας,
- ηλεκτρονική συνεργασία σε έργα έρευνας και ανάπτυξης

Οι εφαρμογές του καλύπτουν όλο τον εμπορικό κύκλο, από την ηλεκτρονική διακίνηση πληροφοριών έως την ολοκλήρωση συναλλαγών που αφορούν αγαθά και υπηρεσίες, συμπεριλαμβάνοντας και τρίτους φορείς όπως τράπεζες, ασφαλιστικές logistics κ.ά. Πολλές εταιρείες, όπως η Dell και το Amazon είναι από τα πιο χαρακτηριστικά παραδείγματα επιτυχημένων επιχειρήσεων που έχουν δραστηριοποιηθεί στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Μικρές εταιρίες αλλά και μεμονωμένα άτομα μπορούν επίσης να εμπορευτούν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους σε παγκόσμια βάση μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου.



Με άλλα λόγια, η συγκεκριμένη μορφή συναλλαγής πραγματοποιείται μόνο μέσω υπολογιστών, παρακάμπτοντας τον ανθρώπινο παράγοντα και ελαχιστοποιώντας ταυτόχρονα την πιθανότητα λάθους και την κακόβουλη χρήση στοιχείων.

### 3. Τρόπος λειτουργίας ηλεκτρονικού εμπορίου

Αυτό το κεφάλαιο ασχολείται με τον τρόπο λειτουργίας του ηλεκτρονικού εμπορίου. Καθώς και για τα οφέλη και τις διευκολύνσεις που μας προσφέρει καθημερινώς σε πολλά στάδια της καθημερινότητάς μας, πόσο μάλλον στον επαγγελματικό τομέα που παίζει σημαντικό ρόλο.

Πρόκειται για κάθε είδος εμπορικής συναλλαγής μεταξύ προσώπων που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα. Είναι η διάθεση και αγοραπωλησία προϊόντων ηλεκτρονικά, η διεκπεραίωση εμπορικών λειτουργιών και συναλλαγών χωρίς τη χρήση χαρτιού, συνήθως μέσω δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Πρόκειται για την αγοραπωλησία αγαθών, πληροφοριών και υπηρεσιών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

#### Συναλλαγές μεταξύ Καταναλωτών

Σε αυτή την κατηγορία ο καταναλωτής πουλά απευθείας σε άλλους καταναλωτές. Παράδειγμα αποτελούν τα άτομα που κάνουν πωλήσεις μέσω καταχωρημένων αγγελιών, δικτυακοί τόποι δημοπρασιών, όπου ο οποιοσδήποτε μπορεί να πουλήσει



οτιδήποτε. Τέλος, πολλά άτομα κάνουν χρήση intranet και άλλων ενδοεταιρικών δικτύων για να διαφημίσουν αντικείμενα, προϊόντα ή υπηρεσίες.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να οριστεί από τέσσερις διαφορετικές οπτικές γωνίες:

- Επιχειρήσεις: ως εφαρμογή νέων τεχνολογιών προς την κατεύθυνση του αυτοματισμού των συναλλαγών και της ροής εργασιών.
- Απόσταση: ως δυνατότητα αγοραπωλησίας προϊόντων και υπηρεσιών
- Υπηρεσίες: ως μηχανισμός που έχει στόχο να ικανοποιήσει την κοινή επιθυμία προμηθευτών και πελατών για καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών, μεγαλύτερη ταχύτητα εκτέλεσης συναλλαγών και μικρότερο κόστος μέσω του Internet ανεξάρτητα από τη γεωγραφική απόσταση.
- Επικοινωνία: ως δυνατότητα παροχής πληροφοριών, προϊόντων, υπηρεσιών και πληρωμών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

#### Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων

Το ηλεκτρονικό εμπόριο επιτρέπει σε επιχειρήσεις να βελτιώσουν τη μεταξύ τους συνεργασία, απλοποιώντας τις διαδικασίες και το κόστος των προμηθειών, την ταχύτερη αποστολή των προμηθειών και τον αποτελεσματικότερο έλεγχο του επιπέδου αποθεμάτων. Επιπλέον, καθιστά ευκολότερη την αρχειοθέτηση των σχετικών εγγράφων και ποιοτικότερη την εξυπηρέτηση πελατών. Η δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνδεσης με προμηθευτές και διανομείς, καθώς και η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών βελτιώνουν ακόμη περισσότερο την αποτελεσματικότητα: οι ηλεκτρονικές πληρωμές περιορίζουν το ανθρώπινο σφάλμα, αυξάνουν την ταχύτητα και μειώνουν το κόστος των συναλλαγών. Το ηλεκτρονικό εμπόριο προσφέρει τη δυνατότητα αυξημένης πληροφόρησης σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα - είτε από τους προμηθευτές είτε από ενδιαμέσους οργανισμούς που προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου.

#### Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων

Πρόκειται για την πιο διαδεδομένη μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου. Ο καταναλωτής έχει πρόσβαση σε μια τεράστια ποικιλία προϊόντων σε δικτυακούς κόμβους - καταστήματα, βλέπει, επιλέγει, αν επιθυμεί να αγοράσει είδη ένδυσης μπορεί ενίοτε και να τα δοκιμάζει (μέσω ειδικών προγραμμάτων), ανακαλύπτει προϊόντα τα οποία δεν θα μπορούσε να βρει εύκολα στη χώρα του, συγκρίνει τιμές και, τέλος, αγοράζει. Κι όλα αυτά χωρίς να βγει από το σπίτι του, κερδίζοντας πολύτιμο χρόνο και κόπο.

## Εσωτερικό εμπόριο

Στόχος είναι η αποτελεσματικότερη λειτουργία των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης, ώστε να μπορεί να προσφέρει καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες.

### 4. Οι προϋποθέσεις λειτουργίας ενός ηλεκτρονικού καταστήματος.

Συγκεντρώσαμε κάποιες σημαντικές πληροφορίες τα βήματα που πρέπει να γίνουν για την δημιουργία σχετικά με ενός ηλεκτρονικού εμπορίου.

Κάναμε μία επίσκεψη στο Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων (Ι.Τ.Υ.Ε.), όπου εκεί μας μίλησε η κ. Αμαλία Φωκά για το ηλεκτρονικό εμπόριο, έπειτα ψάξαμε στο internet για σχετικές πληροφορίες που συσχετίζονται με το θέμα μας.

Η κατασκευή ενός ηλεκτρονικού καταστήματος είναι κάτι εύκολο να γίνει αρκεί να σκεφτούμε κάποιες βασικές παραδοχές π.χ. πριν επιλέξετε κάποιου είδους συνεργάτη για την κατασκευή ηλεκτρονικού καταστήματος.

Θα πρέπει να ακολουθήσετε τις ίδιες διαδικασίες όπως και σε μία πραγματική επιχείρηση με πραγματικό κατάστημα. Δηλαδή θα πρέπει να απευθυνθείτε στην εφορία, στο επιμελητήριο, στο ταμείο εμπορών, στον λογιστή σας κλπ.

Παρακάτω παρουσιάζονται κάποια βασικά βήματα για την δημιουργία ενός ηλεκτρονικού καταστήματος:

1. Αν ήδη έχετε κάποιου είδους επιχείρηση αρκεί να κάνετε μία γνωστοποίηση στην εφορία για το ηλεκτρονικό κατάστημα (για το οποίο θα σας ενημερώσει καλύτερα ο λογιστής σας).
2. Στη συνέχεια θα απευθυνθείτε σε μία τράπεζα για να κάνετε την αντίστοιχη αίτηση για ηλεκτρονικό κατάστημα. Από την τράπεζα θα πάρετε ένα κωδικό (merchant id) όπου θα αντιστοιχηθεί με το ηλεκτρονικό σας κατάστημα, για να λαμβάνετε τις online πληρωμές.
3. Βέβαια, μπορείτε να λαμβάνετε online πληρωμές – αγορές και μέσω τραπεζικού λογαριασμού ή αντικαταβολής ή είσπραξης από το κατάστημα ή ακόμη και μέσα από το PayPal.
4. Αργότερα θα πρέπει να καταλήξετε τι μορφή θέλετε να έχει το ηλεκτρονικό σας κατάστημα τόσο στον σχεδιασμό (web e-shop design) όσο και στις λειτουργίες που θα έχει (web e-shop development). Προσπαθήστε από πριν να ετοιμάσετε ένα σκαρίφημα (σε απλό χαρτί με μολύβι) για το πως θα θέλατε να είναι το ηλεκτρονικό κατάστημα σας.
5. Έπειτα θα πρέπει να καθορίσετε ποια προϊόντα θέλετε να βάλετε μέσα στο e-shop, ποια θα είναι τα κόστη αποθήκευσης και αποστολής, τι προσωπικό χρειάζεστε (εάν χρειάζεστε) και τέλος σε τι κοινό να απευθυνθείτε για να έχετε επιτυχία στις online πωλήσεις και να είναι επιτυχημένη η κατασκευή e-shop.

6. Τέλος, με την διευθέτηση των παραπάνω θεμάτων, θα βρεθείτε στην τελική επιλογή εταιρίας για την κατασκευή ηλεκτρονικού καταστήματος. Καλό θα ήταν να επιλέξετε κάποια εταιρία κατασκευής ηλεκτρονικών καταστημάτων για τη δική σας δημιουργία του e-shop διότι παρέχει μεγαλύτερη αξιοπιστία έναντι των μεμονωμένων προγραμματιστών.

## 5. Τρόποι πληρωμής σε ένα ηλεκτρονικό εμπόριο

Οι τρόποι πληρωμής σε ηλεκτρονικό εμπόριο είναι πολλοί και διάφοροι. Η τεχνολογία έχει προχωρήσει πολύ στην εποχή μας ο καθένας μπορεί να χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για να προμηθευτεί με ότι του χρειάζεται από το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Για τις παραγγελίες μέσω ηλεκτρονικού καταστήματος της εταιρίας διατίθεται οι παρακάτω βασικοί τρόποι πληρωμής:

- κατάθεση σε τράπεζα
- αντικαταβολή
- πιστωτική Κάρτα
- Bitcoin

### Κατάθεση στην τράπεζα

Η κατάθεση είναι η εναπόθεση των χρημάτων μας σε κάποιον λογαριασμό τραπεζής, site, κλπ και μπορείτε να συναντήσετε αυτόν τον όρο και ως deposit. Η αντίστροφη διαδικασία (όταν λαμβάνουμε) ονομάζεται ανάληψη (withdraw).

Λόγω της ευρείας διάδοσης και χρήσης του e-banking μερίδα των On-line πελατών επιλέγει αυτό τον τρόπο πληρωμής.

Οι πολλαπλοί τρόποι πληρωμής σε κάθε e-shop πρέπει πάντα να συνοδεύονται από αίσθηση ασφάλειας για τον πελάτη. Κάθε ηλεκτρονικό κατάστημα πρέπει να είναι έτσι κατασκευασμένο ώστε να αποπνέει αξιοπιστία αλλά και να έχει δικλίδες ασφαλείας.

Τέλος εκτός από τα παραπάνω κάθε ηλεκτρονικό κατάστημα πρέπει να προσφέρει και ευκολίες πληρωμής όπως παραδείγματος χάριν άτοκες δόσεις. Τότε το e-shop θα κερδίζει καθημερινά πιστούς πελάτες οι οποίοι είναι πολύ πιθανό να επιστρέψουν για νέες αγορές αλλά να διαφημίσουν το ηλεκτρονικό κατάστημα σε άλλους on-line καταναλωτές.

## Αντικαταβολή

Ίσως ο πιο «παραδοσιακός» τρόπος πληρωμής για κάθε ηλεκτρονικό κατάστημα. Έχει εφαρμογή σε καταναλωτές που είναι πιο νέοι και «αφελείς» χρήστες internet και που ίσως δεν εμπιστεύονται ακόμη την χρήση της πιστωτικής τους σε e-shops.



## Πληρωμή με πιστωτική κάρτα



Για να πληρώσετε το e-shop με πιστωτική κάρτα, θα πρέπει να συμπληρώσετε στη φόρμα παραγγελίας το όνομα κατόχου, τον αριθμό και την ημερομηνία λήξης της πιστωτικής σας κάρτας καθώς και τον μυστικό τριψήφιο κωδικό της που βρίσκεται στο πίσω μέρος της κάρτας.

1. Η χρήση της πιστωτικής κάρτας για ηλεκτρονικές αγορές είναι ασφαλής.
2. Ακόμα και αν υπάρξει κάποιο πρόβλημα κλοπής των στοιχείων της κάρτας και παράνομης χρήσης της, πολλές τράπεζες έχουν σύστημα ειδοποίησης για ασυνήθιστη χρήση της κάρτας και θα σας καλέσουν στο τηλέφωνο για να επιβεβαιώσουν αν όντως εσείς κάνετε τη συγκεκριμένη χρήση της κάρτας ή όχι.
3. Σε οποιαδήποτε περίπτωση προβλήματος απευθυνθείτε στην τράπεζα που εκδώσατε την κάρτα, μιας και οι περισσότερες τράπεζες θα λειτουργήσουν υπέρ σας για να προφυλάξουν τη φήμη τους.
4. Εκτός από την πιστωτική κάρτα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη χρεωστική σας κάρτα η οποία έχει χαμηλό και ελεγχόμενο ημερήσιο όριο άρα μεγαλύτερη ασφάλεια.
5. Ακόμη αν θέλετε τη μέγιστη ασφάλεια προμηθευτείτε από κάποια τράπεζα μια προπληρωμένη κάρτα για αγορές στο ίντερνετ, καθώς με αυτή μπορούν να πραγματοποιηθούν αγορές μόνο για το ποσό που είναι φορτισμένη η κάρτα.

Αν θέλετε να αγοράσετε κάτι με οποιαδήποτε κάρτα (πιστωτική, χρεωστική, προπληρωμένη) ελέγξτε αν το ηλεκτρονικό κατάστημα παρέχει την απαραίτητη προστασία. Αυτή παρέχεται όταν δίπλα από τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού καταστήματος εμφανίζεται ένα κλειστό λουκέτο το οποίο υποδηλώνει ότι υπάρχει “ασφαλής σύνδεση”. Αν δεν υπάρχει το λουκέτο τότε μην καταχωρήσετε τα στοιχεία της κάρτας σας.

Η τροφοδοσία της κάρτας με ενέργεια εξασφαλίζεται από τον αναγνώστη έξυπνης κάρτας (smart card reader), στον οποίο εισάγεται η κάρτα προκειμένου να χρησιμοποιηθεί. Αυτός μπορεί να επικοινωνήσει με κάποιο κεντρικό υπολογιστή, όπου υπάρχουν τα στοιχεία του χρήστη, προκειμένου να εξασφαλιστεί η πρόσβαση σε δεδομένα.

## Πληρωμές μέσω τηλεφώνου

Στα τέλη Φεβρουαρίου ανακοίνωσαν ένα πιλοτικό πρόγραμμα πληρωμών μέσω smartphones. Το παράδειγμά τους ετοιμάζονται να ακολουθήσουν και οι υπόλοιπες τράπεζες. Έξυπνη κάρτα (smart card) είναι μια κάρτα, η οποία μοιάζει πολύ εξωτερικά με τη πιστωτική κάρτα. Εσωτερικά, όμως, διαφέρει σημαντικά από αυτήν. Η πιστωτική κάρτα είναι ένα απλό κομμάτι πλαστικού, στο οποίο έχει ενσωματωθεί μια μαγνητική ταινία (magnetic stripe), στην οποία είναι εγγεγραμμένα κάποια στοιχεία του χρήστη. Η έξυπνη κάρτα, αντίθετα, ενσωματώνει ένα μικροεπεξεργαστή, ο οποίος βρίσκεται κάτω από μια επαφή από χρυσό, προσαρμοσμένο στη μια πλευρά της.

Η βασική διαφορά των δύο τύπων καρτών είναι ότι, ενώ τα δεδομένα στη μαγνητική ταινία είναι εύκολο να διαγραφούν (ακόμη και τυχαία), αυτό δεν είναι δυνατό στην έξυπνη κάρτα, γιατί ο μικροεπεξεργαστής της δεν περιέχει δεδομένα για το χρήστη.

Η εκτίμηση που υπάρχει σε διεθνές επίπεδο είναι πως οι συναλλαγές οδεύουν προς την πλήρη ψηφιοποίηση τους.

Αυτό που πρέπει να επισημανθεί είναι πως τουλάχιστον σε διεθνές επίπεδο, οι καταναλωτές αρχίζουν να κατανοούν καλύτερα τι σημαίνει πληρωμές μέσω κινητών τηλεφώνων.



**Πώς θα πληρώνουν με smartphone οι καταναλωτές**  
Πριν από την πρώτη σας αγορά, θα πρέπει να κατεβάσετε και να ενεργοποιήσετε τη σχετική εφαρμογή στο κινητό σας. Στη συνέχεια:

- 1** Εντοπίστε τερματικό (POS) με το σήμα contactless...
- 2** ...απλά κρατήστε το κινητό σας μπροστά από το τερματικό, με την οθόνη του στραμμένη προς το μέρος σας.
- 3** Η πληρωμή ολοκληρώνεται σε ελάχιστα δευτερόλεπτα με ασφάλεια. Στην οθόνη του τερματικού (POS) θα εμφανισθεί ένδειξη επιτυχούς συναλλαγής.

**✓ Η δυνατότητα θα είναι διαθέσιμη σε smartphones με τεχνολογία NFC**

Συνήθως όταν παραγγέλνουμε από το ηλεκτρονικό εμπόριο ή έρχεται το προϊόν κατευθείαν σπίτι μας ή πάμε και το παραλαμβάνουμε από το ταχυδρομείο, στο οποίο χρειάζεται πιστωτική κάρτα για να γίνει η πληρωμή.

## BITCOIN

Το Bitcoin χρησιμοποιεί τεχνολογία. Το Bitcoin είναι ανοιχτού κώδικα, ο σχεδιασμός του είναι δημόσιος, κανείς δεν είναι ιδιοκτήτης ούτε ελέγχει το Bitcoin, όλοι μπορούν να συμμετέχουν. Η αμερικανική εταιρεία τεχνολογίας και λογισμικού, Microsoft ανακοίνωσε, ότι αρχίζει να δέχεται πληρωμές που θα γίνονται με το ηλεκτρονικό νόμισμα Bitcoin, σύμφωνα με την εξειδικευμένη, σε θέματα τεχνολογίας, ιστοσελίδα computerworld. Με λίγα λόγια, οι χρήστες θα μπορούν να προσθέσουν ρευστότητα στους λογαριασμούς στη Microsoft με Bitcoins και στη συνέχεια θα μπορούν να αγοράσουν εφαρμογές, προγράμματα και ηλεκτρονικά παιχνίδια από τα ηλεκτρονικά «καταστήματα» της εταιρείας.



## Συμπεράσματα – Αναστοχασμός

Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει πια καθιερωθεί στις επιχειρήσεις αλλά και στη καθημερινότητα των καταναλωτών. Μέσα από την εργασία ανακαλύψαμε ότι οι περισσότεροι μαθητές έχουν επισκεφθεί ηλεκτρονικά καταστήματα, όμως λίγοι από αυτούς έχουν κάνει κάποια ηλεκτρονική αγορά. Τέλος συμπεράναμε ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να ενισχύσει το φυσικό εμπόριο, όμως δεν μπορεί να το αντικαταστήσει.

Η ομάδα μας δούλεψε πολύ για αυτήν την εργασία και επισκεφτήκαμε πολλά sites για να βρούμε τις κατάλληλες πληροφορίες. Αυτό που θα μπορούσαμε να είχαμε κάνει διαφορετικά ήταν να γράψουμε με περισσότερα λόγια και να βρούμε πιο αναλυτικές εικόνες.

Το τελικό έργο είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας μεταξύ όλων των μαθητών του τμήματος, επίσης ο τρόπος εργασίας ήταν πρωτότυπος και η αρχική αγωνία για το τι

θα αντιμετωπίσουμε στην έρευνα αντικαταστάθηκε από ικανοποίηση για το τελικό αποτέλεσμα.

## Βιβλιογραφία

[www.hellasites.gr/e-katastimata.htm](http://www.hellasites.gr/e-katastimata.htm) (τρόποι πληρωμής)

[www.fcnet.gr/gr/internet/scontent.asp?id=145](http://www.fcnet.gr/gr/internet/scontent.asp?id=145) (προϋποθέσεις λειτουργίας )

[www.cosmo.one.gr/educcommerce/?page-id=280](http://www.cosmo.one.gr/educcommerce/?page-id=280) (ορισμός ηλεκτρονικού εμπορίου)

[http://www.electroniki.gr/electroniki/el\\_gr/payment\\_methods/](http://www.electroniki.gr/electroniki/el_gr/payment_methods/)