

Κεφάλαιο 3

Διαχείριση υποδομής ψηφιακού επιχειρείν

Διδακτικά πορίσματα

- Αναφορά στις διάφορες τεχνολογίες υλικού και λογισμικού που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία της υποδομής του ψηφιακού επιχειρείν μέσα στους κόλπους της ίδιας της επιχείρησης και στους συνεργάτες της
- Εξέταση των ενεργειών που είναι απαραίτητες σε επίπεδο διαχείρισης για τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους χρήστες της ψηφιακής πλατφόρμας

Θέματα διοίκησης

- Ποιοι είναι οι πρακτικοί κίνδυνοι που ενδέχεται να αντιμετωπίσει η επιχείρηση σε περίπτωση ανεπαρκούς διαχείρισης της υποδομής ηλεκτρονικού εμπορίου;
- Πώς αξιολογούμε εναλλακτικά μοντέλα παροχής υπηρεσιών μέσω Ιστού;

Προς τι η... ιδιόλεκτος;

- Για ποιον λόγο χρειάζονται τα διοικητικά στελέχη να γνωρίζουν την τεχνική ορολογία (την «ιδιόλεκτο») και τα τεχνολογικά ζητήματα;

Δραστηριότητα 3.1

Εκτίμηση επικινδυνότητας για την υποδομή του ψηφιακού επιχειρείν

- Να καταρτίσετε έναν κατάλογο με τα ενδεχόμενα προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι πελάτες μιας διαδικτυακής επιχείρησης λιανικού εμπορίου
- Να λάβετε υπόψη σας προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες εφαρμογών ψηφιακού επιχειρείν οι οποίοι βρίσκονται είτε εντός (υπάλληλοι) είτε εκτός της επιχείρησης (καταναλωτές)
- Στην απάντησή σας να βασιστείτε σε προβλήματα που έχετε αντιμετωπίσει κι εσείς οι ίδιοι σε τοποθεσίες Ιστού, τα οποία έχουν κάνουν με αστοχίες του δικτύου, του υλικού ή του λογισμικού, ή σε προβλήματα που αφορούν την ποιότητα των δεδομένων

Συνήθη προβλήματα

- Πολύ αργή επικοινωνία με την τοποθεσία Ιστού
- Η τοποθεσία Ιστού δεν ανοίγει σε φορητές συσκευές
- Η τοποθεσία Ιστού δεν είναι διαθέσιμη
- Σφάλματα στην τοποθεσία Ιστού: μη διαθεσιμότητα επιμέρους σελίδων ή πληροφορίες που καταχωρίζονται σε φόρμες, αλλά δεν αποθηκεύονται
- Τα προϊόντα των παραγγελιών δεν παραδίδονται στην ώρα τους

Συνήθη προβλήματα (συνέχεια)

- Δεν απαντώνται τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Παραβιάζεται η εμπιστοσύνη ή και το προσωπικό απόρρητο των πελατών λόγω προβλημάτων ασφαλείας: κλοπή πιστωτικών καρτών, πώληση ηλεκτρονικών διευθύνσεων σε άλλες εταιρείες

Ζήτημα	Ανάλυση	Πού καλύπτεται;
Ποιες ψηφιακές πλατφόρμες πρόσβασης πρέπει να υποστηρίζει η εταιρεία;	Οι φορητές συσκευές όπως οι υπολογιστές tablet και τα «έξυπνα τηλέφωνα» αποκτούν ολοένα και μεγαλύτερη σημασία, οπότε σε αυτόν τον τομέα η εταιρεία πρέπει να λάβει σωστές επενδυτικές αποφάσεις. Επίσης, πρέπει να εξετάσει και άλλες μεθόδους ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών, π.χ. τροφοδοσίες και ΔΠΕ.	Στην αρχή του τρέχοντος κεφαλαίου θα παρουσιάσουμε τις βασικές πλατφόρμες πρόσβασης των καταναλωτών και τις κύριες επιλογές ανταλλαγής δεδομένων, καθώς και τις ευκαιρίες για μάρκετινγκ μέσω κινητής τηλεφωνίας και φορητών συσκευών.
Εγκατάσταση και επιλογή παρεχόμενων λειτουργιών για τη νέα ψηφιακή υπηρεσία της εταιρείας	Στη διαχείριση της εισαγωγής μιας νέας υπηρεσίας εμπλέκονται πολλά διοικητικά στελέχη, στα πλαίσια της οποίας πρέπει να επιλέξουν υπολογιστικό σύστημα, προμηθευτές και μοντέλα πρόσβασης και αποθήκευσης δεδομένων.	Υπάρχει σχετική ενότητα για τη δημιουργία ψηφιακών υπηρεσιών για τους πελάτες, στην οποία γίνεται λόγος για τέτοιες αποφάσεις διαχείρισης, όπως η επιλογή ονόματος τομέα Διαδικτύου, η χρήση παρόχων φιλοξενίας και οι υπηρεσίες υπολογιστικής νέφους.
Πώς θα καταφέρει η εταιρεία να έχει υψηλή ποιότητα στις ψηφιακές υπηρεσίες;	Βασικές απαιτήσεις: καταλληλότητα για την επιχειρηματική δραστηριότητα, ασφάλεια, ταχύτητα, διαθεσιμότητα και πλήθος σφαλμάτων	Σε αυτό το κεφάλαιο αναφερόμαστε στα κριτήρια επιλογής παρόχων υπηρεσιών Διαδικτύου, στο Κεφάλαιο 11 στον σχεδιασμό, και στο Κεφάλαιο 12 στην υλοποίηση
Πού φιλοξενεί η εταιρεία τις εφαρμογές της;	Πόροι και φιλοξενία εντός της εταιρείας ή από εξωτερικούς παρόχους μέσω υπηρεσιών Ιστού	Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται αναφορά στα διοικητικά και διαχειριστικά ζητήματα σχετικά με τη δημιουργία μιας νέας ψηφιακής υπηρεσίας για άμεση επαφή με τον πελάτη

Πίνακας 3.1 Βασικά ζητήματα που αφορούν τη διαχείριση της τεχνικής υποδομής του ψηφιακού επιχειρείν

Ζήτημα	Ανάλυση	Πού καλύπτεται;
Ενοποίηση εφαρμογών	Ενοποίηση εφαρμογών ψηφιακού επιχειρείν με: <ul style="list-style-type: none"> – Παλαιότερα (κληρονομημένα) συστήματα – Συστήματα συνεργατών – Τοποθεσίες Ιστού για συναλλαγές B2B και μεσάζοντες B2B 	Αναφορά στις επιλογές και τα πρότυπα τεχνολογίας για τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας γίνεται στη σχετική ενότητα του Κεφαλαίου 6
Πώς θα μπορεί η εταιρεία να δημοσιεύει περιεχόμενο και να διαχειρίζεται την ποιότητα των δεδομένων;	Πώς ενημερώνονται το περιεχόμενο και τα δεδομένα ώστε να είναι επίκαιρα, ακριβή, εύληπτα και να εντοπίζονται εύκολα;	Στο τρέχον κεφάλαιο γίνεται εισαγωγή στη διαχείριση περιεχομένου Ιστού, τα ιστολόγια και τις τροφοδοσίες δεδομένων. Περισσότερες λεπτομέρειες παρέχονται στα Κεφάλαια 11 και 12
Πώς θα διαχειρίζεται η εταιρεία την πρόσβαση των εργαζομένων στο Διαδίκτυο;	Υπάρχει ενδεχόμενο οι υπάλληλοι να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο απλώς για να σπαταλούν τον χρόνο τους ή να προβαίνουν σε μη νόμιμες ενέργειες.	Γίνεται αναλυτική αναφορά στην ενότητα «Στο μικροσκόπιο: Σχεδιασμός για την ασφάλεια στο ψηφιακό επιχειρείν» του Κεφαλαίου 11
Πώς θα διασφαλίζονται τα δεδομένα;	Το περιεχόμενο και τα δεδομένα μπορούν να διαγραφούν κατά λάθος ή εσκεμμένα	Στο Κεφάλαιο 11 περιγράφονται μέτρα ασφαλείας

Πίνακας 3.1 Βασικά ζητήματα που αφορούν τη διαχείριση της τεχνικής υποδομής του ψηφιακού επιχειρείν (συνέχεια)

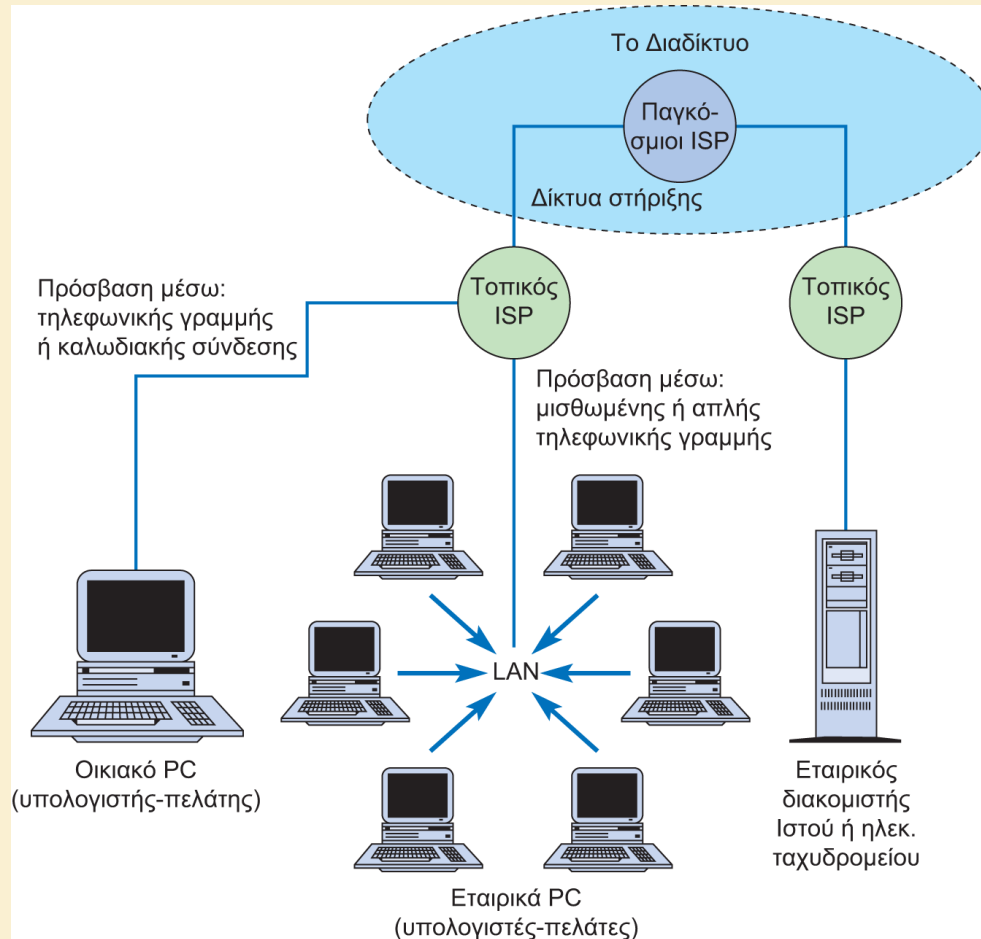
<i>Παραδείγματα</i>	
I Επίπεδο εφαρμογών- υπηρεσιών ψηφιακού επιχειρείν	Διαχείριση σχέσεων με τους πελάτες, διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας, εξόρυξη δεδομένων, συστήματα διαχείρισης περιεχομένου
II Επίπεδο λογισμικού συστημάτων	Λογισμικό και πρότυπα φυλλομετρητών Ιστού και διακομιστών, λογισμικό δικτύωσης, και συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων
III Επίπεδο μεταφοράς ή επίπεδο δικτύου	Πρότυπα της υλικής δικτυακής υποδομής και μεταφοράς (TCP/IP)
IV Επίπεδο αποθήκευσης/ φυσικό επίπεδο	Μόνιμα μαγνητικά μέσα αποθήκευσης σε διακομιστές Ιστού ή οπτικά μέσα αποθήκευσης ή προσωρινή αποθήκευση στη μνήμη (RAM)
V Επίπεδο περιεχομένου και δεδομένων	Περιεχόμενο Ιστού για ενδοδίκτυα, εξωδίκτυα και τοποθεσίες Ιστού, δεδομένα πελατών, δεδομένα συναλλαγών, δεδομένα συνδεσμοδιαδρομής

Εικόνα 3.3 Τεχνική υποδομή ψηφιακού επιχειρείν: Μοντέλο πέντε επιπέδων

Δραστηριότητα

Συστατικά στοιχεία και εξαρτήματα υποδομής Διαδικτύου

- Να καταγράψετε όλα τα είδη υλικού και λογισμικού που εμπλέκονται από τη στιγμή που ο χρήστης πληκτρολογεί τη διεύθυνση Ιστού *www.google.com* έως τη στιγμή που θα φορτώσει η τοποθεσία Ιστού.



Εικόνα 3.4 Στοιχεία της υλικής και δικτυακής υποδομής του Διαδικτύου (αντιστοιχούν στα επίπεδα IV και III της Εικόνας 3.3)

Δραστηριότητα 3.3

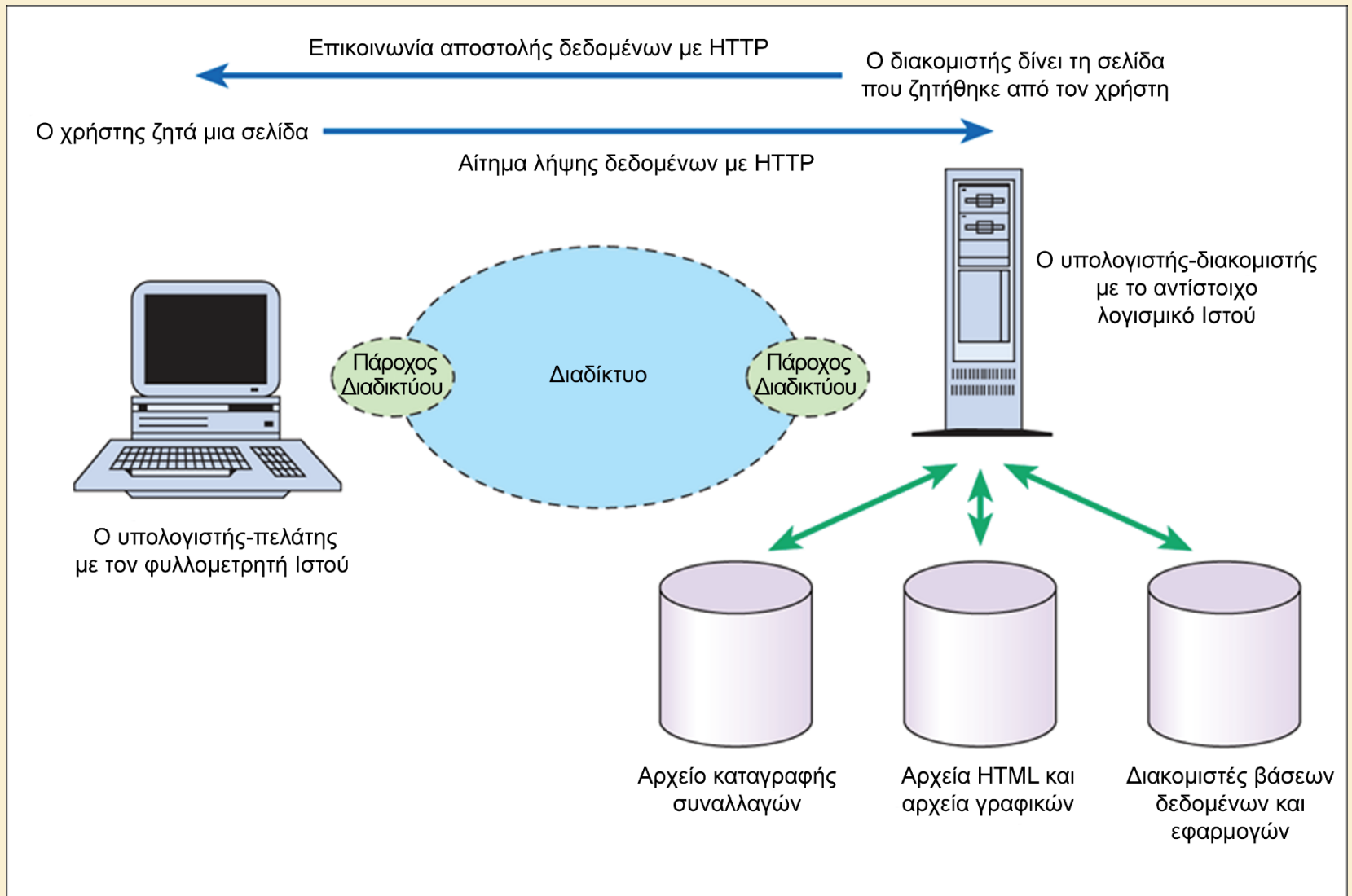
Αντιμετώπιση της περιορισμένης χρήσης εξωδικτύων και ενδοδικτύων σε εταιρείες B2B

Μια εταιρεία B2B διαπίστωσε ότι μετά το αρχικό μεγάλο ενδιαφέρον που έδειξε το προσωπικό για το ενδοδίκτυο και το εξωδίκτυό της, τα επίπεδα χρήσης έπεσαν ραγδαία. Ο υπεύθυνος ψηφιακού επιχειρείν θέλει να επιτύχει τους εξής στόχους:

- Να αυξήσει το επίπεδο χρήσης.
- Να παραγάγει περισσότερο δυναμικό περιεχόμενο.
- Να παροτρύνει περισσότερους πελάτες να υποβάλλουν παραγγελίες μέσω του εξωδικτύου.
- Τι προτείνετε;

Προτεινόμενες απαντήσεις

- Να επισημάνει τα οφέλη
- Να καλέσει το προσωπικό να αναμιχθεί στην ανάπτυξη
- Να βρει υποστηρικτές μέσα στη διοίκηση, ιδιοκτήτες (owners) του νέου συστήματος (δηλαδή διοικητικά στελέχη που έχουν υπό τον έλεγχό τους κομβικές διαδικασίες) και εργαζόμενους υπέρ του νέου συστήματος
- Να προσφέρει κατάρτιση
- Να διατηρεί το περιεχόμενο επίκαιρο, χρήσιμο και, αν είναι δυνατό, διασκεδαστικό
- Να χρησιμοποιεί το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για να ενθαρρύνει τη χρήση



Ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ φυλλομετρητή Ιστού και διακομιστή

Διευθύνσεις URL και ονόματα τομέων Διαδικτύου

- Οι διευθύνσεις του Παγκόσμιου Ιστού είναι δομημένες κατά έναν τυποποιημένο τρόπο:
- ***http://www.όνομα-τομέα.προέκταση/όνομα-αρχείου.html***
- Τι είδους τομείς αντιπροσωπεύουν οι παρακάτω προεκτάσεις διευθύνσεων (οι λεγόμενοι «τομείς ανωτάτου επιπέδου»);
 - .com
 - .co.uk, .uk.com
 - .org ή .org.uk
 - .gov
 - .edu, .ac.uk
 - .int
 - .net
 - .biz
 - .info

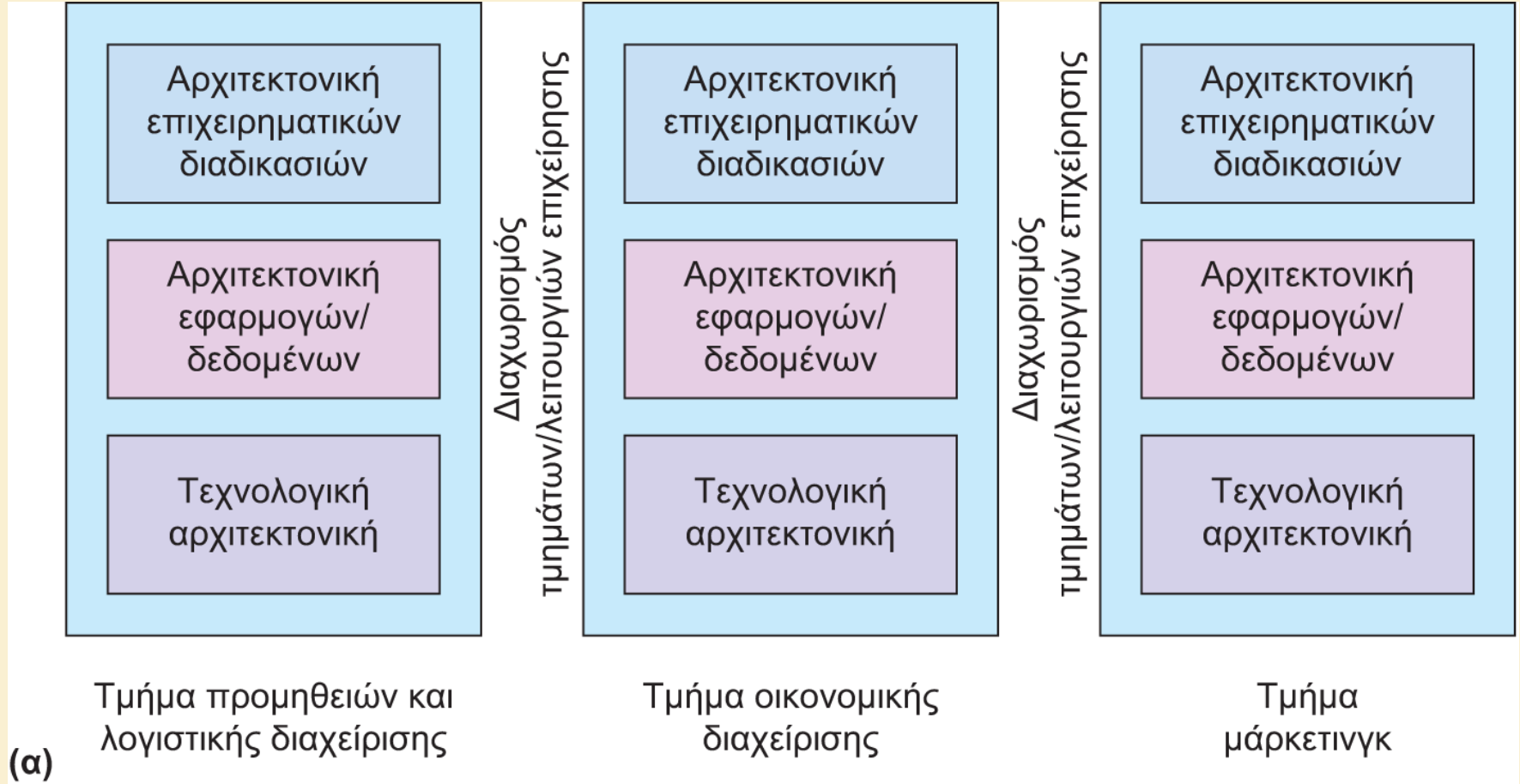
Πλαίσιο 3.2

Η «ακτινογραφία» μιας διεύθυνσης URL

- Πρωτόκολλο σύνδεσης
- Όνομα απομακρυσμένου υπολογιστή (υπολογιστή υπηρεσίας)
- Δευτερεύων τομέας Διαδικτύου
- Όνομα τομέα Διαδικτύου
- Τομέας ανωτάτου επιπέδου
- Τομέας δευτέρου επιπέδου
- Θύρα σύνδεσης
- Διαδρομή
- Παράμετρος διεύθυνσης URL
- Σημείο αγκύρωσης

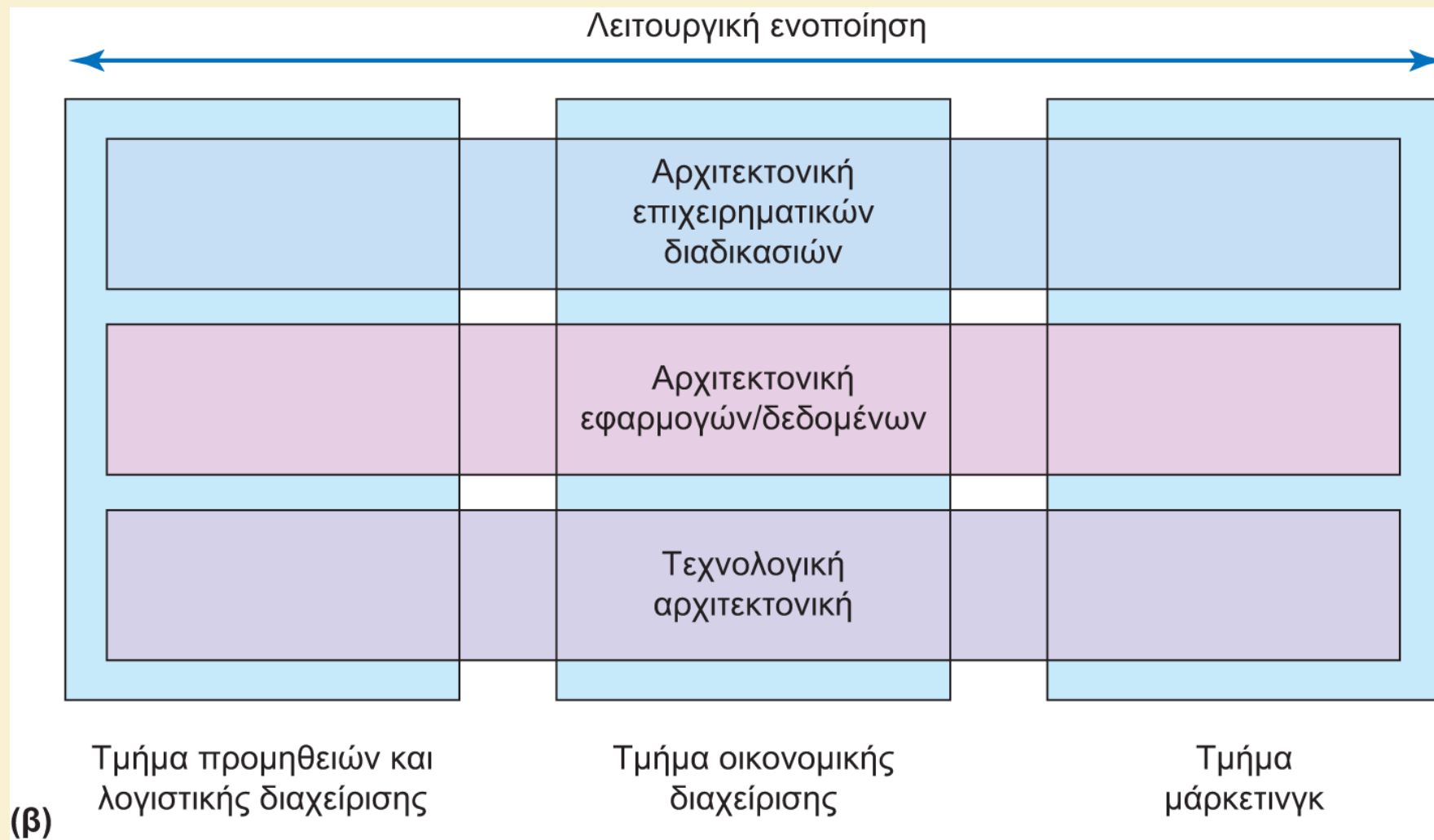


<http://video.google.co.uk:80/videooplay?docid=7246927612831078230&hl=en#00h02m30s>



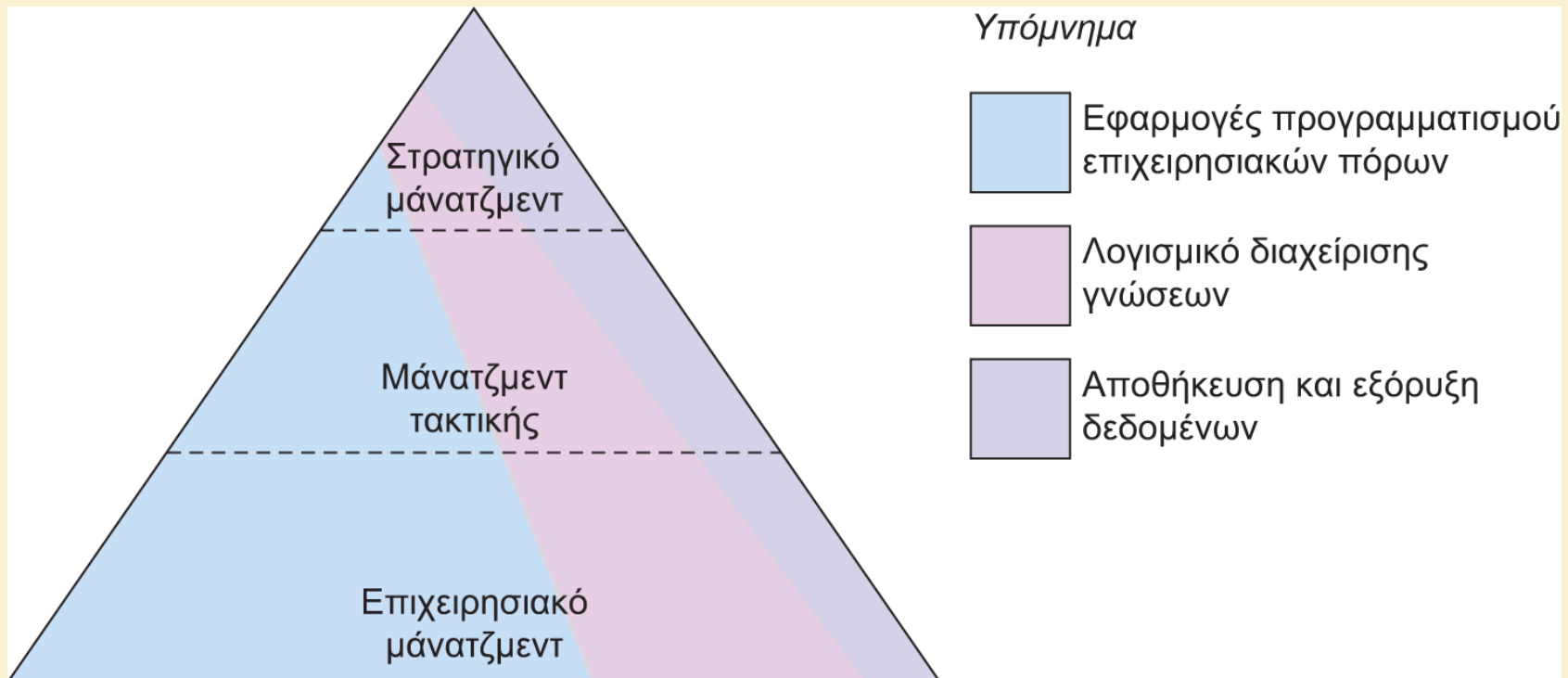
Εικόνα 3.5 (α) Κατακερματισμένη υποδομή εφαρμογών

Πηγή: Δασκευή από Hasselbring (2000).

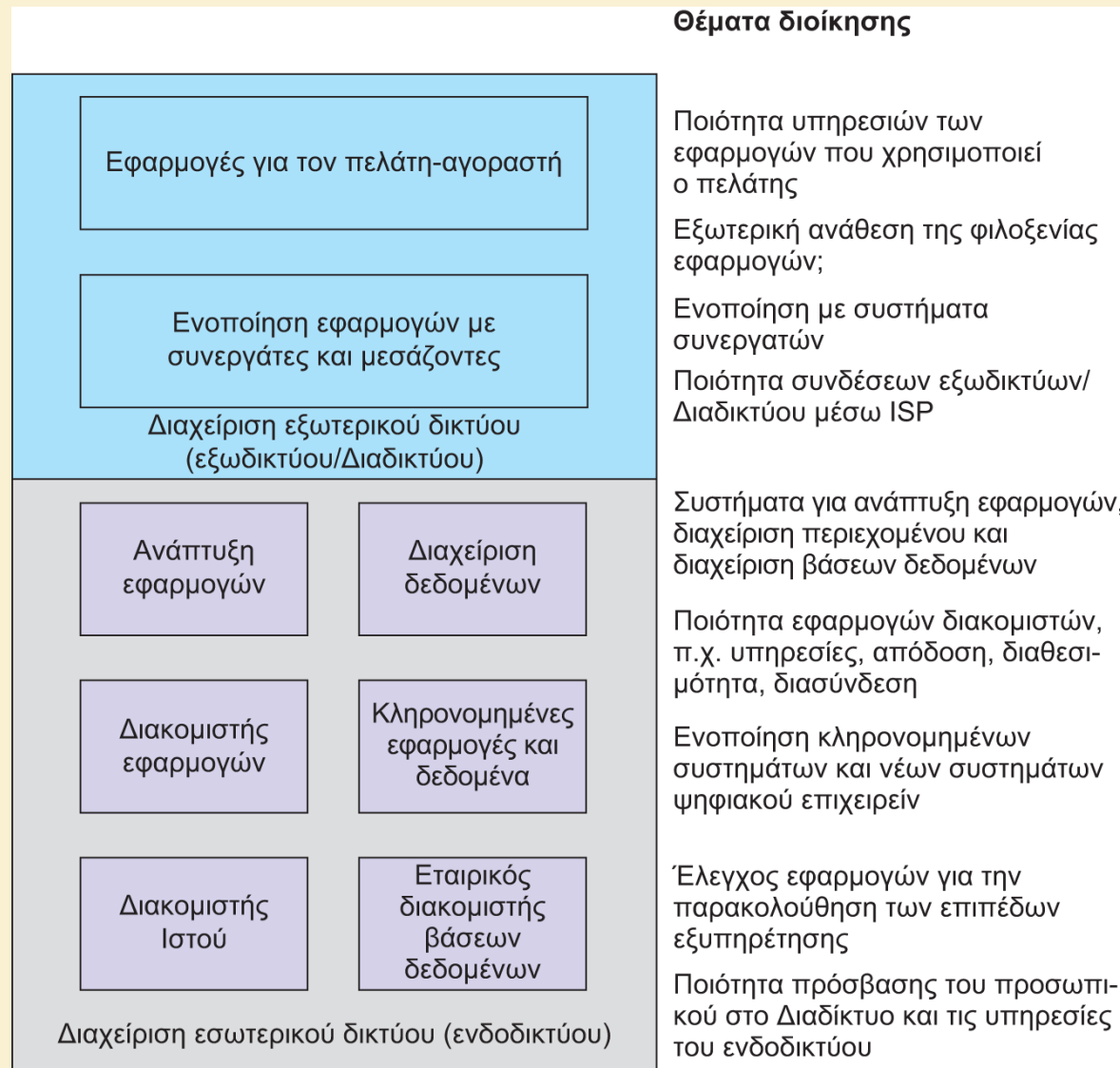


Εικόνα 3.5 (β) Ενιαία (ενοποιημένη) υποδομή εφαρμογών

Πηγή: Δασκευή από Hasselbring (2000)



Εικόνα 3.6 Διαφοροποίηση της χρήσης των εφαρμογών στις διάφορες διοικητικές βαθμίδες ιεραρχίας των εταιρειών



Εικόνα 3.7 Στοιχεία της τεχνικής υποδομής του ψηφιακού επιχειρείν που πρέπει να διαχειριστεί μια εταιρεία