



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



## ΚΕΝΤΡΟ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΥΠΡΟΥ



**ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΧΘΕΙΤΕ**

*Τώρα, e-πιχειρείν!*

**Περιεχόμενο Επιμορφωτικού Προγράμματος  
Διάρκειας 24 ωρών**

Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της ΕΕ

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ .....</b>	<b>3</b>
1.1 Βασικές Έννοιες/Όροι.....	3
1.2 Θέματα Ασφάλειας - Προστασίας .....	3
1.3 Περιήγηση στον Παγκόσμιο Ιστό (Web) .....	3
1.4 Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (Email) .....	3
1.5 Άλλες Εφαρμογές Διαδικτύου .....	3
<b>2. ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ .....</b>	<b>4</b>
2.1 Εισαγωγή.....	4
2.2 Σύστημα Ηλεκτρονικής Μάθησης e-Gnosis.....	4
<b>3. ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ .....</b>	<b>5</b>
3.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Κύπρο .....	5
3.2 e-Banking στην Κύπρο .....	5
3.3 Περιβάλλον Ηλεκτρονικών Συναλλαγών στην Κύπρο .....	5
<b>4. ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ .....</b>	<b>6</b>
4.1 Οργάνωση και Σχεδιασμός της Ιστοσελίδας.....	6
4.2 Στέγαση Ιστοσελίδας .....	6
4.3 Τρόποι Προώθησης.....	6
4.4 Θέματα Ασφάλειας και Στατιστικές Χρήσης .....	6
4.5 Κυπριακή Νομοθεσία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο .....	6
<b>5. ΕΝΟΤΗΤΑ 5: ΤΟ ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ .....</b>	<b>7</b>
5.1 Εισαγωγή στο Περιβάλλον του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν .....	7
5.2 Εφαρμογές Ηλεκτρονικού Επιχειρείν.....	7
5.3 Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και Εσωτερική Λειτουργία της Επιχείρησης.....	7
5.4 Τεχνικές Μάρκετινγκ και Ηλεκτρονική Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (e-CRM) ..	7
5.5 Επιχειρηματικό Σχέδιο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν .....	7
<b>6. ΕΝΟΤΗΤΑ 6: ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....</b>	<b>8</b>
6.1 Δυνατότητες Απλού Χρήστη .....	8
6.2 Δυνατότητες Εγγεγραμμένου Χρήστη.....	8
6.3 Δυνατότητες Διαχειριστή Επιχείρησης.....	8

## 1. ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Το Διαδίκτυο και οι εφαρμογές του (6 ώρες)

### Γνωστική Περιοχή

### Γνωστικό Αντικείμενο

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>1.1</b> Βασικές Έννοιες/Όροι</p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βασικές έννοιες περι δίκτυων και το πρωτόκολλο TCP/IP</li> <li>• Η αρχιτεκτονική Web Client/Server.</li> <li>• Τρόποι σύνδεσης με το διαδίκτυο (dial-up, ISDN, ADSL, wireless)</li> <li>• Κατανόηση και διάκριση μεταξύ των όρων Διαδίκτυο (Internet) και Παγκόσμιος Ιστός (World WideWeb - WWW).</li> <li>• Ορισμός και κατανόηση των όρων: HTTP, URL, hyperlink, ISP.</li> <li>• Κατανόηση της δομής μιας διεύθυνσης στον Παγκόσμιο Ιστό.</li> <li>• Επίγνωση του τι είναι και πού χρησιμοποιείται μια εφαρμογή Φυλλομετρητή Ιστού/Περιήγησης στον Ιστό (Web browser).</li> <li>• Επίγνωση του τι είναι και γιατί χρησιμοποιείται μια Μηχανή Αναζήτησης (Search Engine).</li> <li>• Κατανόηση των όρων cookie και προσωρινή αποθήκευση (cache).</li> </ul> |
| <p><b>1.2</b> Θέματα Ασφάλειας - Προστασίας</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γνώση του τι είναι μια προστατευμένη ιστοσελίδα (χρήση ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης).</li> <li>• Γνώση του τι είναι ένα ψηφιακό πιστοποιητικό. Αποφυγή κινδύνων Τι είναι η εκτίμηση κινδύνου;</li> <li>• Γνώση του τι είναι και γιατί χρησιμοποιείται η κρυπτογράφηση δεδομένων.</li> <li>• Επίγνωση του κινδύνου μόλυνσης ενός υπολογιστή από κάποιον ιό που προήλθε από αρχείο που προήλθε από το Διαδίκτυο.</li> <li>• Επίγνωση της πιθανότητας να πέσει κάποιος θύμα απάτης από τη χρήση της πιστωτικής του κάρτας στο Διαδίκτυο.</li> <li>• Κατανόηση του όρου Τείχος Προστασίας (firewall).</li> <li>• Παρουσίαση του Ελληνικού Κόμβου Ασφαλούς Διαδικτύου (<a href="http://www.saferinternet.gr">www.saferinternet.gr</a>).</li> </ul>       |
| <p><b>1.3</b> Περιήγηση στον Παγκόσμιο Ιστό (Web)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρήση εφαρμογής Περιήγησης στον Ιστό</li> <li>• Προσαρμογή Ρυθμίσεων</li> <li>• Οργάνωση Σελιδοδεικτών (Αγαπημένων) – Favorites</li> <li>• Ιστορικό (History)</li> <li>• Χρήση Μηχανής Αναζήτησης</li> <li>• Εκτύπωση</li> </ul>   |
| <p><b>1.4</b> Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (Email)</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρήση εφαρμογής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</li> <li>• Διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</li> <li>• Προσαρμογή ρυθμίσεων</li> <li>• Ανάγνωση μηνυμάτων</li> <li>• Αποστολή ενός νέου μηνύματος</li> <li>• Επισυναπτόμενα αρχεία – μέγεθος και ασφάλεια</li> <li>• Απάντηση σε ένα μήνυμα</li> <li>• Προώθηση μηνύματος</li> <li>• Διαχείριση / οργάνωση μηνυμάτων</li> <li>• Χρήση βιβλίου Διευθύνσεων</li> <li>• Webmail</li> <li>• Θέματα Ασφάλειας - Προστασίας</li> </ul>  |
| <p><b>1.5</b> Άλλες Εφαρμογές Διαδικτύου</p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• FTP</li> <li>• Video Conferencing</li> <li>• Internet Phone/Fax</li> <li>• Εφαρμογές Intranet για πιο αποτελεσματική ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία</li> <li>• Εφαρμογές Extranet</li> <li>• Εφαρμογές Ηλεκτρονικού Εμπορίου</li> </ul>   |

## 2. ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Ηλεκτρονική Μάθηση

(3 ώρες)

### Γνωστική Περιοχή

#### 2.1 Εισαγωγή

#### 2.2 Σύστημα Ηλεκτρονικής Μάθησης e-Gnosis

### Γνωστικό Αντικείμενο

- Εκμάθηση των εκπαιδευομένων στη χρήση του συστήματος Ηλεκτρονικής Μάθησης (Η.Μ.)
  - Επεξήγηση του εκπαιδευτικού υλικού που οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν μέσω του συστήματος Η.Μ.
- 
- Εγγραφή Χρήστη
  - Τα μαθήματά μου
  - Το προφίλ μου
  - Η ατζέντα μου
  - Εγγραφή/Διαχείριση μαθημάτων
  - Αλλαγές από την τελευταία είσοδο/επίσκεψη στην Πύλη
  - Παρακολούθηση μαθήματος και πλοήγηση
  - Περιγραφή μαθήματος
  - Ατζέντα
  - Έγγραφα
  - Διαδρομή μάθησης
  - Ανακοινώσεις
  - Περιοχή συζητήσεων
  - Κιβώτιο Διανομής
  - Ασκήσεις
  - Χρήστες
  - Ομάδες χρηστών
  - Κουβέντα
  - Σύσκεψη
  - Εργασίες χρηστών
  - Wiki
  - Μηνύματα
  - Δημοσκόπηση
  - Γλωσσάρι
  - Επιπλέον επιλογές

### 3. ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Χρήσιμες Διαδικτυακές Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις (4 ώρες)

#### Γνωστική Περιοχή

3.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Κύπρο

#### Γνωστικό Αντικείμενο

- Πληρωμή Εισφορών Κοινωνικών Ασφαλίσεων
- TAXISNET - Ηλεκτρονική Υποβολή Φορολογικών Δηλώσεων ΦΠΑ και Φόρου Εισοδήματος
- Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου
- Σύστημα Τοποθέτησης Ανέργων
- Τμήμα Εφόρου Εταιρειών και Επίσημου Παραλήπτη
- Τμήμα Οδικών Μεταφορών
- ΘΗΣΕΑΣ
- Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου
- Άλλες Διαδικτυακές Υπηρεσίες που προσφέρονται από το κράτος

3.2 e-Banking στην Κύπρο

- Μεταφορές Χρημάτων
- Υπόλοιπα Λογαριασμών
- Συναλλαγές λογαριασμών
- Παραγγελία Βιβλιαρίου Επιταγών
- Παραγγελία Κατάστασης Λογαριασμών
- Εντολή για Μη Πληρωμή Επιταγής
- Πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφελείας
- Μισθοδοσίες Εταιριών
- Άλλες δυνατότητες για διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών

3.3 Περιβάλλον Ηλεκτρονικών Συναλλαγών στην Κύπρο

- Online payments
- JCC Payment Systems, JCC Smart
- Emporion Plaza
- Μελέτες παραδειγμάτων

## 4. ΕΝΟΤΗΤΑ 4: Δημιουργία και Αξιοποίηση Επιχειρηματικών Ιστοσελίδων (3 ώρες)

### Γνωστική Περιοχή

4.1 Οργάνωση και Σχεδιασμός της Ιστοσελίδας

4.2 Στέγαση Ιστοσελίδας

4.3 Τρόποι Προώθησης

4.4 Θέματα Ασφάλειας και Στατιστικές Χρήσης

4.5 Κυπριακή Νομοθεσία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο

### Γνωστικό Αντικείμενο

- Τα πλεονεκτήματα ενός διαδικτυακού χώρου
  - Σχεδιασμός ιστοσελίδας (δομή και storyboard ιστοσελίδας)
  - Η αρχική Σελίδα
  - Γραμμές πλοήγησης
  - Περιεχόμενο ιστοσελίδας (κείμενο, γραφικά και άλλα είδη μέσων)
  - Χρήση εργαλείων για την κατασκευή περιεχομένου ιστοσελίδας
- 
- Κατοχύρωση Ονομαστικής Διεύθυνσης (Domain Name)
  - Φιλοξενία ιστοσελίδας
- 
- Τεχνικές προώθησης σε μηχανές αναζήτησης
  - Μαζικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (bulk email - permission e-marketing)
  - Διαφημιστικά πλαίσια (banners)
  - Ενημερωτικά δελτία (newsletters)
  - Άλλοι τρόποι προώθησης ιστοσελίδας
  - Μέτρηση της αποτελεσματικότητας της διαφήμισης στο διαδίκτυο
- 
- Στατιστικά χρήσης
  - Προστασία των προσωπικών δεδομένων
  - Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών
- 
- Νομικές υποχρεώσεις για παροχή πληροφοριών
  - Νομικές υποχρεώσεις για σύναψη παραγγελιών

## 5. ΕΝΟΤΗΤΑ 5: Το Ευρύτερο Περιβάλλον του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (3 ώρες)

Γνωστική Περιοχή	Γνωστικό Αντικείμενο
<b>5.1</b> Εισαγωγή στο Περιβάλλον του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο η- Καταναλωτής</li> <li>• Βασικές δυνατότητες που προσφέρει το η-επιχειρείν στην επιχείρηση</li> <li>• Χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού καταστήματος</li> <li>• Βέλτιστες πρακτικές σε διάφορους κλάδους της οικονομίας</li> </ul>
<b>5.2</b> Εφαρμογές Ηλεκτρονικού Επιχειρείν	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιχείρηση προς Καταναλωτές (B2C)</li> <li>• Επιχείρηση προς Επιχείρηση (B2B)</li> <li>• Επιχείρηση προς Δημόσιους Φορείς (B2G)</li> </ul>
<b>5.3</b> Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και Εσωτερική Λειτουργία της Επιχείρησης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αλλαγές στο ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης</li> <li>• Νέοι τρόποι εκτέλεσης διαδικασιών</li> <li>• Εκπαίδευση εργαζομένων</li> <li>• Αλλαγές στις προσφερόμενες υπηρεσίες</li> <li>• Αλλαγές στις εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησης</li> <li>• Αλλαγές στο δίκτυο διανομής</li> <li>• Αλλαγές στην επικοινωνία με τους συνεργάτες</li> <li>• Ηλεκτρονικές προμήθειες</li> </ul>
<b>5.4</b> Τεχνικές Μάρκετινγκ και Ηλεκτρονική Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (e-CRM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τεχνικές προώθησης ηλεκτρονικού καταστήματος</li> <li>• Τι είναι το CRM - ορισμοί, στόχοι και οφέλη για την επιχείρηση</li> <li>• Μετάβαση στο e-CRM</li> <li>• Εφαρμογές e-CRM</li> <li>• Πώς να εντάξετε το CRM με επιτυχία στην επιχείρησή σας</li> <li>• Πιθανά προβλήματα και η λύση τους</li> <li>• Κόστος υλοποίησης ενός συστήματος CRM</li> <li>• Μέτρηση αποτελεσματικότητας</li> <li>• Μελέτες παραδειγμάτων</li> </ul>
<b>5.5</b> Επιχειρηματικό Σχέδιο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Χάρτης επιχειρηματικού σχεδίου</li> <li>• Εσωτερική ανάλυση</li> <li>• Εξωτερική ανάλυση</li> <li>• Επιλογή, προσδιορισμός και υλοποίηση στρατηγικής</li> <li>• Οικονομικό πλάνο</li> </ul>

## 6. ΕΝΟΤΗΤΑ 6: Κυπριακή Πύλη Επιχειρήσεων (5 ώρες)

Γνωστική Περιοχή	Γνωστικό Αντικείμενο
6.1 Δυνατότητες Απλού Χρήστη	<ul style="list-style-type: none"><li>• Εισαγωγή</li><li>• Ευρετήρια</li><li>• Επιχειρησιακά Θέματα</li><li>• Εγγραφή Νέου Χρήστη</li></ul>
6.2 Δυνατότητες Εγγεγραμμένου Χρήστη	<ul style="list-style-type: none"><li>• Εισαγωγή</li><li>• Κέντρο μηνυμάτων</li><li>• Οι Επιχειρήσεις μου</li><li>• Οι Ειδοποιήσεις μου</li><li>• Τα Άρθρα μου</li><li>• Οι Έρευνες / Μελέτες μου</li><li>• Οι Ανακοινώσεις / Εκδηλώσεις μου</li><li>• Προτείνετε Σύνδεση</li></ul>
6.3 Δυνατότητες Διαχειριστή Επιχείρησης	<ul style="list-style-type: none"><li>• Εισαγωγή</li><li>• Επεξεργασία του προφίλ</li><li>• Αλλαγή Διαχειριστή</li><li>• Ανακοινώσεις / Εκδηλώσεις</li><li>• Προϊόντα / Υπηρεσίες</li><li>• Επιχειρησιακά Προγράμματα Κατάρτισης</li><li>• Επιχειρηματικές Συνεργασίες</li><li>• Χρήσιμες Συνδέσεις</li><li>• Παρουσίαση Επιχείρησης</li><li>• Επιπρόσθετες Σελίδες Επιχείρησης</li></ul>